



Auf dem digitalen Flohmarkt

Sie möchten über das Internet
privat Ihre eigenen Sachen verkaufen?

So funktioniert's!

Stand: November 2021



Übersicht

Privatverkauf im Internet | 03

3 Fragen bevor Sie loslegen | 04

Verkaufen: Privat oder schon gewerblich? | 08

Hurra! Die Sache ist verkauft! – Wie geht's nun weiter? | 20

Schützen Sie sich vor Betrug | 25

Schlechte Bewertung | 28

Checkliste | 29

Was kann die eCommerce-Verbindungsstelle für mich tun? | 30

Privatverkauf im Internet

Mit den Jahren sammeln sich viele Dinge an, die nicht mehr benutzt werden. Im wahrsten Sinne des Wortes könnte man damit Handel treiben.

Warum auch nicht? Die Haushaltskasse wird aufge bessert und es ist ein gutes Gefühl zu wissen, dass die Sachen nicht im Müll landen, sondern weiterverwendet werden.

Dies entspricht durchaus dem Zeitgeist. Nachhaltiger Konsum gewinnt mehr und mehr an Bedeutung: Viele Menschen verzichten bewusst darauf, sich ständig neue Sachen anzuschaffen. Sie kaufen von privat aus zweiter Hand; aber nicht nur um Geld zu sparen. Wichtig ist ihnen auch die Umwelt zu schonen und Ressourcen zu sparen.

Das gestiegene Interesse an Second-Hand können Sie auch für sich nutzen. Das Internet macht es leichter, mit Menschen in Kontakt zu treten, die das suchen, was Sie gerade anbieten wollen.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen die Welt des Privatverkaufs im Internet näherbringen.

Neben Tipps und Tricks, wie man seine Ware korrekt an die Frau oder den Mann bringt, gibt es Informationen zu rechtlichen Fragen und möglichen Fallstricken.

3 Fragen

bevor Sie loslegen:

1. Sind Ihre Sachen überhaupt etwas wert?

Oft neigt man dazu, den Wert der eigenen Sachen zu überschätzen. Auf dem Markt ist eine Sache nur das wert, was andere dafür zu zahlen bereit sind.

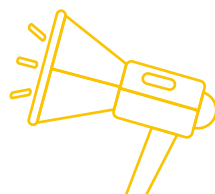
Selbst neuwertige Gegenstände verlieren beim privaten Wiederverkauf drastisch an Wert.

Der Grund: Private Verkäuferinnen und Verkäufer bieten normalerweise keine Gewährleistung, anders als Gewerbetreibende. Diese müssen nicht nur für Mängel einstehen, sie bieten häufig auch

noch einen zusätzlichen Kundenservice, kostenlose Lieferung oder Garantien. Wer also beim Privatverkauf denkt, der nagelneue Gartengrill oder das noch originalverpackte Kleid ließen sich fast zum Neupreis verkaufen, wird wohl oft eine unangenehme Überraschung erleben.

Gewiss ist auch das Gegenteil möglich: Vermeintlich minderwertiger Trödel erweist sich später als wahre Kostbarkeit, für die Sammlerin und Sammler viel Geld bezahlen. Doch das ist eher die Ausnahme.

**Nicht jedes
Erbstück ist
eine wertvolle
Antiquität!**



Tipps

+ Bleiben Sie mit Ihren Preisvorstellungen realistisch.

+ Machen Sie sich ein Bild davon, zu welchen Preisen vergleichbare Produkte gebraucht oder in neuem Zustand gehandelt werden. Hierfür bieten Verkaufs- und Preisvergleichsportale im Internet einen guten Einstieg. Und ganz nebenbei sehen Sie dort auch, wie ähnliche Angebote präsentiert werden.

+ Falls Sie vermuten, etwas sehr wertvolles zu besitzen, lassen Sie den Gegenstand von einer fachkundigen Person schätzen, selbst wenn damit Kosten verbunden sind.

+ Orientieren Sie sich am mittleren Preisniveau und nicht an den Höchstpreisen. Es sei denn, Sie finden berechtigte Anhaltspunkte dafür, dass Sie in einer besonders guten Position sind. Dies könnte zum Beispiel dann der Fall sein, wenn Sie etwas verkaufen möchten, dessen Preis im Handel aktuell mächtig gestiegen ist, oder wenn für das Produkt sehr lange Lieferzeiten bestehen.

+ Es gibt auch Versteigerungsportale, die den Einstiegspreis fachkundig festlegen, bevor der Gegenstand auf der Webseite angeboten wird.

2. Wer könnte Interesse an Ihrem Angebot haben?

Auf den ersten Blick bietet das Internet den Vorteil, Gegenstände einem großen Personenkreis in nah und fern anbieten zu können.

Doch bekanntlich steckt der Teufel im Detail: Wer beispielsweise die alte Waschmaschine verkaufen, sich aber nicht um den Transport kümmern möchte, wird das Gerät wohl zur Abholung anbieten. Das schränkt den Kreis möglicher Käuferinnen und Käufer von vornherein stark ein. In einem solchen Fall bieten sich auch Verkaufsseiten aus der Region an, wie das Online-Angebot lokaler Zeitungen.

+ Je einfacher sich der zu verkaufende Gegenstand transportieren lässt, desto weiter können Sie Ihre Suche nach Interessierten ausdehnen.

+ Je spezieller das Angebot, desto genauer sollten Sie nach der passenden Plattform Ausschau halten.

+ Schauen Sie sich auch auf Plattformen im Ausland um. Es könnte sein, dass dort ein großes Interesse besteht, wie beispielsweise für Bücher in Originalsprache.

+ Innerhalb der Europäischen Union brauchen Sie sich keine Gedanken über Zoll und Gewährleistungsrechte zu machen. Hier gelten weitestgehend dieselben Regeln wie in Deutschland.

3. Ist Ihnen die Sache überhaupt die Mühe wert?

Wenn Sie eine Vorstellung davon haben, was der Verkauf finanziell bringen soll und wo Sie Ihr Angebot platzieren können, geht die Arbeit erst richtig los.

Nur Sie selbst können entscheiden, welcher Aufwand sich für Sie lohnt. Investieren müssen Sie auf jeden Fall Zeit. Nicht nur, um sich mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der von Ihnen ausgewählten Internetplattform vertraut zu machen, sondern auch, um Ihr Angebot zu gestalten. Hierfür brauchen Sie eine gute Beschreibung und Fotos.

Investieren müssen Sie vielleicht auch noch Geld. Sei es, um die Kosten für die Platzierung Ihres Angebots zu bezahlen oder für den Versand, die Transportversicherung

oder für Gebühren der Zahlungsabwicklung. Zeit und zuweilen Nerven kosten Rückfragen möglicher Interessierter. Ärger bereiten können auch nicht abgesagte (Besichtigungs-)Termine, Beleidigungen oder Belästigungen.

Wenn Sie schon jetzt zu dem Ergebnis kommen, dass der Verkauf über das Internet nicht das Richtige für Sie ist, bleiben die bekannten Möglichkeiten: Das schwarze Brett am Arbeitsplatz oder im Supermarkt, das Inserat in der Zeitung oder in der Fachzeitschrift sowie der klassische Flohmarkt in Ihrer Nähe.

Falls es Ihnen aufs Geld nicht ankommt, können Sie gut erhaltene Dinge auch an gemeinnützige Organisationen spenden.

Verkaufen

Privat oder schon gewerblich?

Wer als Privatperson etwas verkauft, hat erheblich weniger rechtliche Verpflichtungen als Gewerbetreibende. Denn diese müssen insbesondere die gesetzlichen Vorschriften zum Verbraucherschutz einhalten.

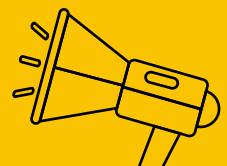
Zum Gewerbetreibenden wird man jedoch viel schneller als man denkt.

Anzeichen für eine gewerbliche Tätigkeit sind:

- + regelmäßige Verkäufe (12-25 Angebote monatlich) oder
- + Verkauf einer Vielzahl von gleichartigen Gegenständen oder
- + der Verkauf im Auftrag von Dritten. Hierzu zählen auch Verwandte oder der Freundeskreis!

Manche Verkaufsplattformen unterscheiden nicht zwischen privaten und gewerblichen Anbieterinnen und Anbietern. Wenn Sie auf solchen Plattformen Ihre Gegenstände einstellen, werden Sie standardmäßig als gewerbetreibend eingestuft und müssen sich an die entsprechenden Regeln halten. Gewerbetreibende, die vorgeben nur privat zu verkaufen, handeln wettbe-

werbswidrig und laufen Gefahr von der Konkurrenz abgemahnt zu werden. Dies kann auch Privatpersonen blühen, die rein nach dem äußeren Erscheinungsbild als gewerblich angesehen werden. Sie sollten daher im Eigeninteresse alles vermeiden, was den Eindruck erwecken könnte, dass Sie mehr als nur privat verkaufen.



Regelungen beim privaten & gewerblichen Verkauf

	Verkäuferin/Verkäufer ist Privatperson	Verkäuferin/Verkäufer ist Gewerbetreibende/r
Ein 14-tägiges Widerrufsrecht muss gewährt und darüber muss auch informiert werden.	X	✓
Die Mängelhaftung kann gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern ausgeschlossen werden.	✓	X
Das Risiko beim Versand der Ware trägt der Verkaufende.	X	✓
Die Einnahmen aus dem Verkauf müssen versteuert werden.	X	✓
Es besteht die Pflicht, das Gewerbe anzumelden.	X	✓

Kinder und Jugendliche

Jugendliche sind erst ab ihrem 18. Geburtstag voll geschäftsfähig. Vorher können sie ohne Zustimmung der Eltern auch im Internet keine wirksamen Verträge schließen.

Hinzu kommt, dass nach den Nutzungsbedingungen der Plattformen nur volljährige Personen ein Verkaufskonto anmelden dürfen.



Für den Verkauf ungeeignet

Nicht jeder Gegenstand darf im Internet zum Kauf angeboten werden. Wer sich darüber hinwegsetzt, gerät schnell mit den Gesetzen in Konflikt: Vergleichsweise harmlos wäre die Sperrung des Nutzerkontos auf der Plattform. Teuer wird es, wenn eine Abmahnung mit Unterlassungserklärung ins Haus flattert.

Deshalb: Befolgen Sie die Nutzungsbedingungen der Plattform, bevor Sie Ware ins Netz stellen!

Jeder wird wissen, dass es strafbar ist, Rauschgift oder Waffen anzubieten. Dies gilt auch für Gegenstände mit verfassungsfeindlichen Symbolen; zum Beispiel mit der Abbildung eines Hakenkreuzes, selbst wenn es nicht sofort ins Auge fällt.

Für den privaten Verkauf gibt es weitere Beschränkungen. Darüber sind sich viele nicht im Klaren, weil solche Produkte durchaus im Internet verkauft werden; allerdings von Gewerbetreibenden.

Unzulässig sind zum Beispiel private Angebote für alkoholische Getränke, Tabakwaren, E-Zigaretten nebst Zubehör, Kosmetika und Medikamente. Auch jugendgefährdendes Material (Bücher, Zeitschriften, Computerspiele, Filme, etc.) sind tabu, wenn diese erst ab einem Alter von 16 oder 18 Jahren freigegeben sind. Der Grund: Beim Verkauf dieser Waren muss das Alter der Kundschaft abgefragt werden. Für Privatpersonen ist dies beim Verkauf über das Internet kaum möglich.

Konkret

+ Eintrittskarten und Tickets, wenn sie personengebunden, also nicht übertragbar sind,

+ Imitate von Markenware (z. B. Kleidung, Uhren, Schmuck),

+ Kopien von urheberrechtlich geschützten Medien (Computerspiele, Filme, Musik, Hörbücher, Software auf DVD, CDs, Videos, Kassetten usw.) oder deren Beta-Versionen,

+ selbst hergestellte Mitschnitte oder Fotos von Konzerten und anderen Events. Ausnahme: Der Verkauf wurde von der Inhaberin oder dem Inhaber der Verwertungs- oder Nutzungsrechte ausdrücklich genehmigt.

+ Gegenstände, die - auch nur teilweise - aus geschützten Holzarten (z. B. Palisander, Ebenholz, Mahagoni) bestehen, und für die nicht nachgewiesen werden kann, dass sie bereits vor dem 2. Januar 2017 besessen oder danach legal erworben wurden. Dies kann auch Musikinstrumente und Gartenmöbel betreffen.

+ Pelze von geschützten Tieren, für die keine CITES-Bescheinigung vorliegt. Dies betrifft aber nicht nur Pelzmäntel, sondern auch jede andere Verwendung des Fells. Die komplette Liste finden Sie auf der Website des Bundesumweltministeriums: www.bmu.de

WWE

Wie finde ich einen geeigneten Marktplatz im Internet?

Online-Verkaufsplattformen sind wie jeder andere Marktplatz auch: Es unterscheiden sich die Art der Besucherinnen und Besucher sowie die Stände und deren Gebühren.

Generalisten

Die bekanntesten Plattformen sind eBay und Amazon. Die kennt jeder, weil dort Waren aller Art zu finden sind.

Spezialisten

Es gibt aber auch noch andere Online-Marktplätze. Je nachdem, was Sie verkaufen möchten, können Sie auch Plattformen nutzen, die sich auf bestimmte Produktgruppen spezialisiert haben; bei-

spielsweise Autos (z. B. Autoscout24), Antiquitäten, Kinder- oder Markenkleidung (z. B. Vinted), Accessoires, Bücher, CDs oder Möbel.

Der Vorteil für Sie: Diese Plattformen werden von Menschen genutzt, die gezielt nach bestimmten Waren suchen. Dadurch erreichen Sie ein fachkundiges Publikum, was sich im Verkaufspreis bemerkbar machen kann.

Manche Plattformen nehmen dem Verkaufenden fast jede Arbeit ab: Mit einem Versandschein kann die Ware an die Plattform geschickt werden. Dort wird der Verkaufswert ermittelt, die Beschreibung mit Fotos sowie die Werbeanzeige erstellt und der gesamte Verkauf abgewickelt.



Informieren Sie sich über die Abwicklung. Sonst könnte es passieren, dass Sie Ihre Bücher-Sammlung an die Plattform schicken, die dann entscheidet, dass diese für den Verkauf ungeeignet sei. Entweder Sie holen die Bücher dann auf eigene Kosten zurück, oder Sie überlassen diese unentgeltlich der Plattform. Es ist nicht auszuschließen, dass die Bücher weiterverkauft werden, ohne Sie am Erlös zu beteiligen.

Unterschiedliche Verkaufsmodelle

Sie können Ihre Sachen gegen Höchstgebot über eine Auktion oder als Sofortkauf zum Festpreis anbieten.

Es besteht aber auch die Möglichkeit, sie über eine Plattform direkt an einen Gewerbetreibenden zu verkaufen. Das bringt zwar häufig weniger Geld, aber man ist seine Sachen schneller und einfacher los.

Auf manchen Plattformen sind auch Mischformen zu finden.

Zusätzlicher Service

Die Höhe der Provision hängt häufig von den Leistungen ab, die durch die Plattform erbracht werden.

Am Günstigsten ist es, wenn Sie sich so weit wie möglich selbst um den Verkauf kümmern: Ihre Gegenstände in Eigenregie beschreiben und fotografieren, die Dateien auf die Webseite hochladen und für den Versand der Ware sorgen.

Unterschiedliche Kosten

Am günstigsten sind Plattformen wie „ebay-Kleinanzeigen“, „Markt.de“ oder „Quoka.de“. Sie bieten Ihnen kostenlos die Möglichkeit, Ihr Angebot auf der Website vorzustellen.

Ansonsten lassen sich die Plattformen ihre Dienste bezahlen, entweder als Festpreis oder als Provision. Auch der Wert des verkauften Gegenstandes spielt dabei eine Rolle. Die Provision liegt zwischen 10 und mehr als 50 Prozent. Der Unterschied ist also beträchtlich.

Um böse Überraschungen zu vermeiden, ist es auch hier wichtig, sich mit den Nutzungsbedingungen vertraut zu machen und sie zu beachten.



Die vertragliche Beziehung zwischen der Plattform, Verkäuferinnen oder Verkäufern

Die Plattformen liefern die Technik dafür, dass Sie Verkaufsangebote veröffentlichen, mit Kaufinteressierten in Kontakt treten und Kaufverträge schließen können. Wie es dann zwischen Ihnen und den Kaufinteressierten weitergeht, ist für die Plattform unerheblich.

Wichtig ist jedoch, dass Sie als Verkäuferin oder Verkäufer Ihren Verpflichtungen der Plattform gegenüber nachkommen.

Die Pflichten sind in den Nutzungsbedingungen festgelegt und regeln unter anderem neben dem Preis für die Anzeige auch:

- + welche Gegenstände angeboten werden dürfen,
- + unter welchen Bedingungen ein Angebot verändert oder zurückgenommen werden darf,
- + wann die Sperrung des Nutzerkontos droht.



ebay-Kleinanzeigen

Im Vergleich zum ebay-Versteigerungsportal ist ebay-Kleinanzeigen weniger formell und vor allem kostenlos.

Diese Plattform funktioniert wie die klassische Anzeige in der Zeitung oder am Schwarzen Brett.

Es beginnt damit, dass Beschreibung und Abbildung des angebotenen Gegenstands auf die Webseite geladen werden, zusammen mit der Preisvorstellung; entweder als Festpreis oder als Preis auf Verhandlungsbasis. Ihr Angebot allein verpflichtet Sie noch zu nichts. Sie können die Anzeige jederzeit ändern oder auch löschen.

ebay-Kleinanzeigen sorgt lediglich dafür, dass Angebot und Nachfrage zueinanderfinden. Mit dem Abschluss des Kaufvertrages hat das Portal nichts zu tun. Sie geben Ihre E-Mail-Adresse oder Telefonnummer an, damit Interessierte sich melden und die Einzelheiten vereinbart werden können. Hierbei lassen sich unseriöse oder nicht ernst gemeinte Kaufangebote oder lange Verhandlungen nicht immer vermeiden.

Achten Sie unbedingt darauf, welche persönlichen Daten Sie im Angebot preisgeben.

Tipps



Legen Sie sich für Ihre Angebote im Internet eine spezielle E-Mail-Adresse zu, und nutzen Sie die Chatfunktion der Plattform.



Geben Sie Ihre Telefonnummer nur gezielt und an vertrauenswürdige Personen heraus.



Ihre Wohnanschrift ist nur von Belang, wenn der verkaufte Gegenstand dort übergeben werden soll.

Worauf ist bei der Gestaltung des Angebots zu achten?

Beschreibung des Artikels

Kurz und knapp und trotzdem aussagekräftig. Kopieren Sie keine fremden Texte, sondern sagen Sie es mit eigenen Worten.

Preisen Sie die Vorzüge der Ware an, aber übertrieben Sie nicht. Wenn die Sache bereits benutzt ist, bezeichnen Sie diese nicht als NEU, selbst wenn keine Gebrauchsspuren sichtbar sind.

Wenn Sie nicht sicher sind, dass ein Gerät einwandfrei funktioniert, sagen Sie das. So kann man Ihnen später nicht vorwerfen, gelogen zu haben.

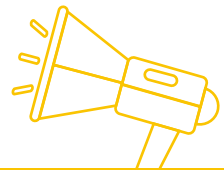
Je genauer Sie den Gegenstand beschreiben, desto leichter finden Sie die passende Klientel und verhindern vermeidbare Rückfragen.

Nennen Sie Maße, Gewichte, technische Daten und welches Zubehör vorhanden ist oder ob etwas fehlt. Denken Sie auch an die gängigen Handelsnummern wie die ISBN für Bücher oder das Energielabel bei Elektrogeräten.

Fotos

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte: Und ein fremdes Bild kann Sie leicht tausend Euro kosten.

Deshalb: Benutzen Sie keine Bilder von anderen, die Sie zum Beispiel im Internet finden. Sie riskieren ansonsten eine Abmahnung wegen Urheberrechtsverletzung. Verwenden Sie daher nur Ihre eigenen Aufnahmen.



Manche Verkaufsplattformen bieten Vorlagen, die bei der Erstellung des Angebots helfen. Wenn Sie diese nutzen, bleiben Sie trotzdem kreativ, und überlegen Sie sich, wie Sie Ihr Angebot von der Masse abheben können.



Rechtliches

Verkaufen Sie etwas privat, können Sie die Haftung für Mängel ausschließen. Tun Sie dies nicht, gilt die gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren. Machen Sie daher bereits in der Artikelbeschreibung klar, dass Sie für Mängel nicht einstehen wollen. Ein solcher Hinweis könnte wie folgt lauten:

„Privatverkauf: Die Ware wird unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung verkauft.“

Wer häufiger etwas verkauft, sollte noch folgenden Zusatz verwenden:

„Der Haftungsausschluss gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus grob fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Verletzung von Pflichten des Verkäufers sowie für jede Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.“

Der Grund: Nutzt man Formulierungen wie den Haftungsausschluss mehr als einmal, können diese auch bei Privatverkäufen schon als Allgemeine Geschäftsbedingungen gewertet werden. Damit der Haftungsausschluss nicht unwirksam ist, braucht es dann den genannten Zusatz.

Hurra!

Die Sache ist verkauft! – Wie geht's nun weiter?

Verträge sind einzuhalten

Im Grunde ist es einfach. Es gilt, was mit der Käuferin oder dem Käufer vereinbart wurde. Das betrifft vor allem das Wichtigste: wie und wann Sie zu Ihrem Geld kommen und die Gegenseite an die Ware.

Auf nachträgliche Änderungen des Vertrages braucht sich keine Seite einzulassen. Wenn beispielsweise vereinbart wurde, dass Sie die Sache versenden, nachdem das Geld auf Ihrem Konto eingegangen ist, kann die Gegenseite nicht darauf bestehen, die Ware vor Zahlungseingang zu erhalten.

Es ist allerdings durchaus möglich, sich auf eine nachträgliche Änderung des ursprünglichen Vertrags einzulassen. Sie sollten sich aber immer über die damit verbundenen Risiken im Klaren sein.

Wenn nicht bezahlt wird

Falls Sie Vorkasse vereinbart haben, wie es bei Online-Verkäufen üblich ist, sind Sie nicht verpflichtet, die Ware herauszugeben, bevor Sie das Geld erhalten haben. Wird nicht bezahlt, sollten Sie die Gegenseite schriftlich auffordern, bis zu einem von Ihnen gesetzten, konkreten Datum zu bezahlen. Hierfür können Sie die Benachrichtigungsfunktion des Verkaufsportals nutzen.

Wird immer noch nicht bezahlt, sollten Sie schriftlich, den „Rücktritt vom Vertrag erklären“. Das hat zur Folge, dass Sie nicht mehr an den Vertrag gebunden sind und die Ware anderweitig verkaufen können.

Theoretisch könnten Sie bei einem niedrigeren Erlös sogar nachträglich noch Schadensersatz verlangen.



Verkäufererschutz durch PayPal

Der Zahlungsdienstleister PayPal bietet für private Verkäuferinnen und Verkäufer auf Marktportalen Schutz vor gewissen Zahlungsausfällen. Beispiel: Der vereinbarte Kaufpreis wird bezahlt, die Ware daraufhin versendet. Später stellt sich heraus, dass die Überweisung von einem gehackten Konto aus erfolgte. Das Geld wird der Kontoinhaberin oder dem Kontoinhaber zurückgebucht und der Verkaufende erhält den Kaufpreis vom Zahlungsdienstleister erstattet.

Der Verkäufererschutz gilt ausschließlich im Rahmen des von PayPal durchgeführten Zahlungsverkehrs und ist an mehrere Bedingungen geknüpft. Sie betreffen unter anderem

- + die kostenpflichtige Art der Überweisung „Geld senden für Waren und Dienstleistungen“ sowie
- + eine korrekt anzugebende, unabänderliche Versandadresse.

PayPal warnt Verkäuferinnen und Verkäufer ausdrücklich davor, sich darauf einzulassen, dass die verkaufte Ware persönlich abgeholt wird.

Der Schutz greift auch nicht, wenn die kostenfreie Option „Geld an Familie & Freunde senden“ ausgewählt wurde.

Die bezahlte Ware wird nicht abgeholt

Zu den Pflichten der Käuferin oder des Käufers gehört es, die Ware abzunehmen. Geschieht das nicht innerhalb der vereinbarten Frist, hilft nur die schriftliche Aufforderung, bis zu einem, von Ihnen gesetzten, konkreten Termin, die Ware abzuholen. Dies kann über die Benachrichtigungsfunktion des Verkaufsportals geschehen.

Wird der Aufforderung nicht Folge geleistet, trägt die Käuferin oder der Käufer das Risiko, dass sich der Zustand der Ware verschlechtert. Wenn Sie die Ware nicht aufbewahren wollen, können Sie diese auch weiterverkaufen. Falls sich die Gegenseite dann doch noch meldet, könnte diese nur den Verkaufserlös abzüglich Ihrer Kosten verlangen.

Die Ware kommt gar nicht oder beschädigt an

Gewerbetreibende haben das Risiko zu tragen, wenn die bei ihnen gekaufte Ware nicht einwandfrei bei einer Privatperson ankommt.

Anders ist es beim privaten Verkauf: Hier haben Sie mit der Übergabe der Ware an das Transportunternehmen Ihre Pflicht erfüllt. Kommt die Ware danach zu Schaden, ist es das Problem der Käuferin oder des Käufers.

Sie können das Geld behalten. Das enthebt Sie jedoch nicht jeglicher Verantwortung.

Beschädigung

Falls der von Ihnen verkaufte Gegenstand beschädigt ankommt, müssen Sie beweisen können, dass Sie die Ware richtig verpackt haben.

Verlust

Falls es zum Streit kommt, weil eine Sendung nicht angekommen ist, müssen Sie nachweisen, dass die Ware dem Transportunternehmen übergeben wurde.

Versenden Sie die Ware möglichst nur mit Nachverfolgung („Track & Trace“). Das macht es leichter, eine verloren gegangene Sendung aufzufinden.



Bewahren Sie die Quittung mit der Angabe des Gewichts der Sendung auf. So können Sie nachweisen, dass das Paket nicht leer war.



Helfen Sie der Gegenseite an die Ware oder den Schadensersatz zu kommen. Stellen Sie den Nachforschungsauftrag beim Transportunternehmen. Manche Unternehmen akzeptieren die Antragsstellung durch die Empfängerin oder den Empfänger. Wurde die Ware ins Ausland verschickt, muss zwingend die Empfängerin oder der Empfänger die Nachforschung einleiten.

Tipps



Beim Onlinekauf des Versandlabels: Fotografieren Sie vorsichtshalber das Paket mit Versandetikett und Maßband auf einer Waage. Dann können Sie sich erfolgreich zur Wehr setzen, falls das Versandunternehmen Porto nachberechnet.



Machen Sie Fotos vom Inhalt der Lieferung und der Verpackung, als Nachweis, dass die Ware ausreichend verpackt war. Das kann auch bei Reklamationen mit dem Transportunternehmen helfen.

Versicherungsschutz beim Transport

Waren sind gegen Verlust oder Beschädigung beim Transport bis zu einem Wert von € 500 Euro per Gesetz versichert.

Bei wertvolleren Waren können Sie eine zusätzliche Versicherung abschließen. Damit bieten Sie der Käuferin oder dem Käufer die Sicherheit, im Schadensfall nicht leer auszugehen. Es ist Ihre Entscheidung, ob und in welchem Umfang Sie die Kosten der Versicherung in Rechnung stellen. Dies könnte zum Beispiel im Rahmen der Versandkosten geschehen.

Der Versicherungsschutz berechnet sich nach dem Wert der Sendung (Ware + Transport). Geht die Lieferung verloren oder wird sie während des Transports zerstört, wird der Wiederbeschaffungswert erstattet. Wenn nur ein Teil der Ware defekt ist, dann wird nur der Betrag des defekten Teils der Ware erstattet.

Informationen zum Versicherungsschutz und zu den Preisen finden Sie auf den Webseiten der Transportunternehmen.

Bewahren Sie alle Rechnungen oder Quittungen, auch die für die Verpackung und das Porto, auf. Auch Fotos von der Verpackung oder der Ware sind, im Falle einer Reklamation, hilfreich.



**Betrügereien gibt es auch auf Online-Märkten.
Hierbei wird gezielt die Unerfahrenheit
und Gutgläubigkeit der Opfer ausgenutzt.
Dies sind nur einige der Maschen:**

Schützen Sie sich vor Betrug

„Selbstabholer-Trick“

Die Käuferin oder der Käufer zahlt über PayPal und teilt mit, dass jemand anders die Ware abholen soll. Die Ware wird auch abgeholt. Später behauptet die Gegenseite, das Produkt nicht erhalten zu haben und verlangt ihr Geld im Rahmen des Käuferschutzes zurück.

Wenn Sie jetzt nicht beweisen können, dass die Ware abgeholt wurde, wird PayPal den Kaufpreis erstatten und vom Ihrem Konto abziehen.

„Speditions-Trick“

Die Käuferin oder der Käufer teilt mit, dass die Ware durch eine Spedition abholt werde. Der Grund: Auslandsaufenthalt. Rechnungsbetrag und Frachtkosten wurden angeblich bereits per PayPal bezahlt. Die Verkäuferin oder der Verkäufer erhält auch eine täuschend echt aussehende Benachrichtigung über den Zahlungseingang. Gleichzeitig wird mitgeteilt, dass das Geld dem Kundenkonto erst gutgeschrieben werde, wenn die Frachtkosten beglichen sind.

Zahlt der Verkaufende daraufhin, ist das Geld weg. Denn einen Zahlungseingang bei Paypal gab es nie.



„Dreiecks-Betrug“

Der Dreiecksbetrug kommt häufig beim Verkauf von Elektronikartikeln vor. Wie der Name schon sagt, sind daran 3 Personen beteiligt. Wir nennen sie: V (Verkäufer/in), K (Käufer/in), B (Betrüger/in).

V bietet beispielsweise ein Handy zum Verkauf an. B nimmt dieses Angebot an. Gleichzeitig stellt B eine eigene Anzeige für dasselbe Gerät ins Netz. K sieht dieses Angebot, „kauft“ das Gerät dort, zahlt das Geld aber an V, dessen Konto bei dem Fake-Angebot genannt ist.

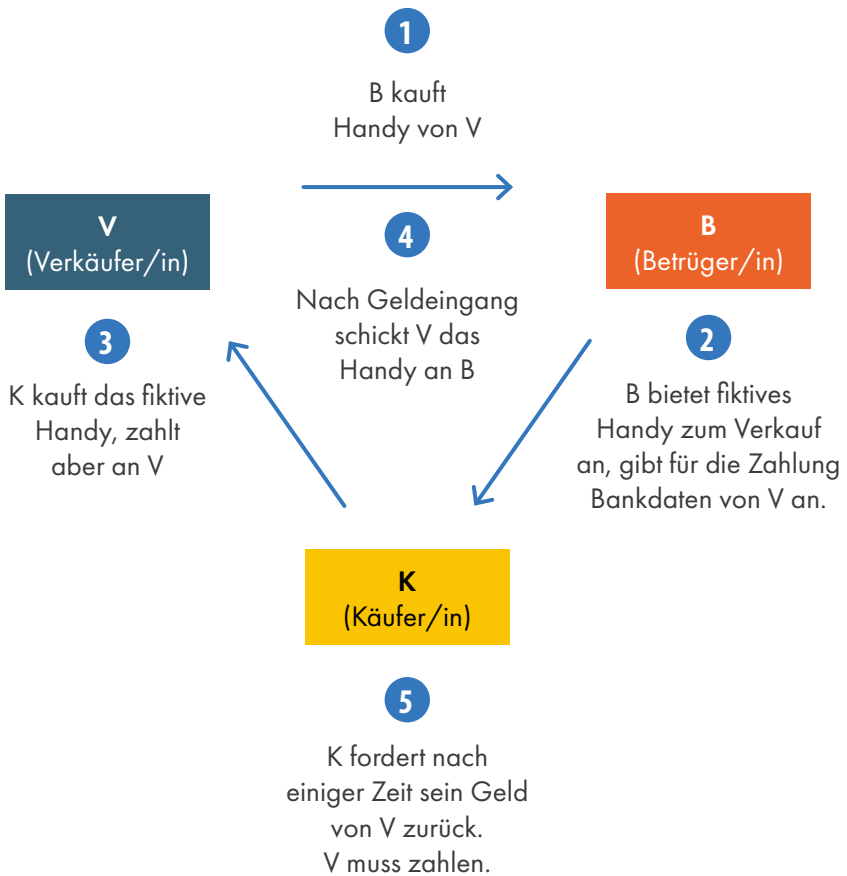
V schickt nach dem Geldeingang das Handy an B.

K reklamiert das Handy nicht bekommen zu haben. Am Ende muss V das Geld an K zurückzahlen.

Da B dann schon längst über alle Berge ist, bleibt V auf dem Schaden sitzen. Er hat weder das Handy noch das Geld.

Schutz bieten Zahlungsdienstleister wie PayPal. Dort ist die Adresse der Käuferin oder des Käufers hinterlegt. Stimmt diese mit der Versandadresse überein, sind Sie Verkäuferin oder Verkäufer abgesichert. Wichtig ist allerdings, dass man die Ware an keine andere Adresse versenden.

So funktioniert der Dreiecksbetrug



Schlechte Bewertung

Wie kann ich am besten reagieren?

Auch als Verkäuferin oder Verkäufer brauchen Sie es nicht hinzunehmen, dass Sie beleidigt werden, oder rassistische, vulgäre, sexistische Kommentare über sich lesen müssen. Wenden Sie sich an die Plattform, und verlangen Sie die sofortige Löschung. Wenn das nicht hilft, scheuen Sie sich nicht, Strafanzeige gegen die Urheberin oder den Urheber des Kommentars sowie gegen die Plattform zu stellen.

War jemand mit der Abwicklung einer Transaktion unzufrieden und bewertet Sie deshalb schlecht, sollten Sie schnell

Kontakt aufnehmen und sich bemühen, das Problem einvernehmlich zu lösen. Wenn das klappt, wird die Gegenseite auch bereit sein, die Bewertung zu überarbeiten.

Falls die Plattform eine Kommentar-Funktion bietet: Hier können Sie den Sachverhalt erklären und Ihre Sicht darstellen. Versuchen Sie, mit nachvollziehbaren Fakten der schlechten Bewertung den Wind aus den Segeln zu nehmen. Doch aufgepasst: Wenn Sie kommentieren, bleibt die schlechte Bewertung dennoch weiterhin sichtbar.

**Bleiben Sie sachlich,
und handeln Sie rasch.
Häufig gibt es Fristen,
innerhalb derer auf
Bewertungen reagiert
werden muss.**



Checkliste

Was ist beim Verkauf zu beachten?

Mein Angebot

- Es gibt keine Hindernisse für den Verkauf
- Mein Angebot gilt als Privatverkauf
- Preisvorstellung durch Recherche gewonnen
- Geklärt, ob die Ware abgeholt oder verschickt wird
- Richtige Verkaufsplattform gefunden
- Mit den Nutzungsbedingungen der Plattform vertraut gemacht
- Verkaufsanzeige vollständig und richtig verfasst
- Keine fremden Texte oder Fotos verwendet
- Gewährleistung für Mängel ausgeschlossen
- Zahlungsart und -weise geregelt

Nach dem Verkauf

- Geld erhalten und Ware verkauft
- Artikel und Paket vor Versand / Abholung fotografiert
(im Falle einer späteren Reklamation)
- Versand erfolgt mit Sendungsverfolgung und Versicherung oder
- der Herausgabe der Adresse für Abholung und Vereinbarung eines Abholtermins
- und den Empfang der Ware quittieren lassen

Was kann die eCommerce-Verbindungs- stelle für mich tun?

Die eCommerce-Verbindungsstelle berät und informiert sowohl Unternehmen als auch Privatpersonen über allgemeine Fragen rund um den Online-Handel. Unser Service ist kostenlos. Finanziell gefördert werden wir vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

Wer im Internet verkaufen oder kaufen will kann sich an uns wenden.

Unser komplettes Informationsangebot für alle Nutzinnen und Nutzer des Internets sowie das Kontaktformular für individuelle Anfragen finden Sie auf unserer Internetseite unter www.ecom-stelle.de.



eCommerce-
Verbindungsstelle
Deutschland

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

Tel.: +49 (0) 78 51.991 48 0

E-Mail: info@ecommerce-verbindungsstelle.de

Web: www.ecommerce-verbindungsstelle.de



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49 (0) 78 51.991 48 0 · Fax: +49 (0) 78 51.991 48 11 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · **Druck:** WIRMachenDRUCK | Mühlbachst. 7 | 71522 Backnang · Stand: November 2021 · **Bildnachweise:** Umschlag: © Bernard Guerrier / laptop: Pexels.com | Innenseiten: S. 10, 15, 26 © Pexels.com, S. 13, 16, 19 © Bernard Guerrier, S. 31 evz.de, Illustration: Megafon S. 4, 8, 18, 24, 28

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mérigeau
© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.



eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

www.ecommerce-verbindungsstelle.de



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.