

ARTIKEL-
WEGWEISER

■ Im Internet einkaufen	Seite 73
■ Ebay und PayPal	Seite 76
■ Mobilfunk und DSL	Seite 78
■ Reisen und Tickets kaufen	Seite 82
■ Musik- und Videodateien	Seite 84
■ Persönliche Daten, Texte und Fotos	Seite 86
■ Abmahnungen, Geldforderungen und Betrug	Seite 88

[M] Foto: Getty, Montage: COMPUTERBILD



Selbstverteidigung

Sie haben Ware im Internet bestellt, aber da rappelt nichts im Karton? Statt auszurasen, sollten Sie sich mit juristischen Mitteln verteidigen. Wie Sie bei Einkäufen, Reisebuchungen oder fiesen Abmahnungen zu Ihrem Recht kommen, erklärt COMPUTERBILD.

Bestellt im Internetshop, bezahlt per Kreditkarte. Bekommen? Nichts! So was passiert täglich: Immer wieder suchen Internet-Dienstleister nach Ausreden und wollen das Geld nicht zurück-

geben. Klagen über unseriöse Shops, Abmahnungen, Betrug und Datenmissbrauch sind an der Tagesordnung. Viele Internetnutzer sind gefrustet. All das müssen Sie aber nicht hinnehmen! COMPUTERBILD sagt, was rechtens ist und wie Sie sich in typischen Fällen wehren:

■ **Interneteneinkauf:** Das neue Notebook streikt, der Kundendienst versagt. Reparaturen dauern Monate, obwohl noch Gewährleistung besteht.

■ **Mobilfunk und DSL*:** Der DSL-Anschluss ist halb so schnell wie versprochen. Und bei der teuren Mobilfunk-Hotline fühlt sich niemand für Ihr Problem zuständig.

■ **Reisen und Tickets:** Nach Buchung einer Reise verschiebt sich der Abflug um Tage. Oder nach dem Ticketkauf wird das Konzert auf einen ungünstigen Termin verlegt.

■ **Musik und Videos:** Ein Musikkonzert verlangt per Rechtsanwalt Unsummen für ein angeblich illegal heruntergeladenes Liedchen. Und wegen eines hochgeladenen Videos kommt eine Abmahnung ins Haus.

■ **Persönliche Dinge im Netz:** Nutzer laden Ihre Fotos ins Internet, um sie Freunden zu präsentieren. Sie finden Ihre Privataufnahmen dann aber auf ganz anderen Internetseiten wieder.

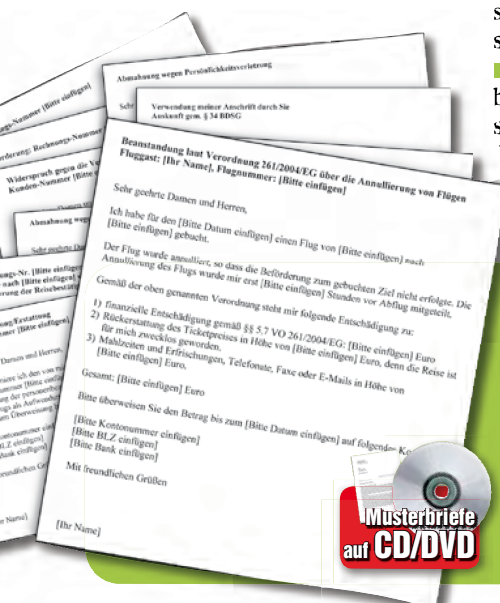
anwalt und COMPUTERBILD-Experte Christian Oberwetter Antworten. Als Extra-Service finden Sie 20 passende Musterbriefe auf der Heft-CD/-DVD und zum Herunterladen auf www.computerbild.de. Die Formulare sind für den jeweiligen Rechtsfall komplett ausformuliert, nur Ihre Daten müssen Sie noch einfügen. Detaillierte Auskünfte gibt's zudem bei der Rechts-Hotline mittwochs von 17 bis 19 Uhr unter 040-34960330 und 040-34960331.

Wann lohnt sich der Gang zum Anwalt?

In vielen Fällen können Sie sich den teuren Gang zum Anwalt sparen. Mit den Tipps und Musterbriefen erhalten Sie nützliche Werkzeuge zur Selbsthilfe. Rechtsanwalt Christian Oberwetter zeigt auch, wann Sie eine Verbraucherzentrale oder einen Datenschutzbeauftragten einschalten sollten und in welchen Fällen ein Anwalt helfen muss. [mle]

20 Musterbriefe auf Heft-CD/-DVD

Widerruf, Erstattung & Co. – insgesamt 20 verschiedene Musterbriefe finden Sie auf Heft-CD/-DVD. Damit können Sie schnell und einfach Ihr Recht einfordern.



Im Internet einkaufen

Sie haben bestellt und bezahlt, aber die Ware kommt nicht? Oder sie wurde beim Versand beschädigt? Und zu allem Überfluss dauert die Reparatur unendlich lange? Neben diesen Problemen widmet sich COMPUTERBILD-Experte und Rechtsanwalt Christian Oberwetter weiteren Ärgernissen rund um Onlinekauf, Versand und Gewährleistung. Sie erfahren, welche Rechte und Pflichten sowohl Händler als auch Verbraucher haben.

Und wie manche Händler mit ihren Geschäftsbedingungen den Kunden um seine gesetzlich verbrieften Rechte bringen wollen.

Allerdings hat der Verbraucher nicht automatisch schon recht, bloß weil er sich über den Tisch gezogen fühlt. Oft täuschen sich Verbraucher in ihren Rechten, beachten keine Fristen oder gehen nicht juristisch einwandfrei gegen den Händler vor. Auch dazu gibt COMPUTERBILD wertvolle Tipps.

Gewährleistung, Garantie und Kulanz

Der Händler muss per Gesetz zwei Jahre lang im Rahmen der Gewährleistung Fabrikationsfehler beseitigen. Nach sechs Monaten muss aber der Kunde beweisen, dass der Mangel schon beim Kauf bestand. Die Frist verlängert sich um die Zeit, in der die Ware in Reparatur ist. Danach ist es in der Regel sinnvoller, die Ga-

rantie des Herstellers in Anspruch zu nehmen. Die Garantie ist eine freiwillige Leistung des Herstellers, er bestimmt ihre Dauer. Zudem darf er festlegen, zu welchen Bedingungen er kostenlos repariert oder ob er Ersatz leistet. Einige Hersteller beheben auch nach Ablauf der Garantiezeit kostenlos Mängel („Kulanz“).

Vor der Bestellung

? Ich möchte mir in einem großen Shop einen PC nach meinen Wünschen zusammenstellen. Gibt's hier Einschränkungen bei Gewährleistung und Rückgaberecht?

Auch wenn der Anbieter einen PC nach Kundenwünschen aus Standardteilen im Baukastensystem zusammenstellt: Bei der gesetzlichen Gewährleistung gibt's keine Einschränkungen gegenüber dem Computer von der Stange. Und in solchen Fällen besteht auch das gewohnte Widerrufsrecht: Der Kunde kann den PC innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung ohne Angabe von Gründen zurücksenden.

? Manche Produkte sind im Ausland billiger. Auf welche Fallstricke muss ich ganz besonders achten, wenn ich bei einem Online-Shop im Ausland bestelle?

Meist gilt ausländisches Recht, und das schützt Kunden oft weniger gut als das deutsche. Generell ist es schwierig, im Voraus gezahltes Geld zurückzuholen, wenn die Ware nicht geliefert wird. Nutzen Sie deshalb statt Vorkasse besser Kreditkarte oder PayPal.

? Bei vielen Shops gibt es PC-Programme zum Herunterladen. Was muss ich dabei beachten?

Beim Online-Download besteht grundsätzlich kein Rückgaberecht. Allerdings bekommen Sie Ihr Geld zurück, wenn die heruntergeladene Software nicht hält, was der Anbieter in der Werbung versprochen hat.

? Ist der Weiterverkauf heruntergeladener Software erlaubt?

Das ist juristisch umstritten. Sie sollten sich die

Lizenzbedingungen genau durchlesen und im Zweifel Ihre gebrauchte Software nicht weiterverkaufen.



Widerruf und Rücktritt

? Kann ich bestellte Waren auch zurückgeben, wenn sie mir einfach nur nicht gefallen?

Ja, Sie haben 14 Tage Zeit, eine Bestellung ohne Angabe von Gründen zurückzuschicken. Diesen Vorgang nennt man Widerruf. Bei der Bestellung mehrerer Produkte können Sie auch einzelne zurückgeben.

Der Händler muss Sie schriftlich über Ihr Widerrufsrecht informieren, bevor der Vertrag abgeschlossen wird. Dies muss per E-Mail, Brief oder Fax erfolgen. Ein Hinweis auf der Homepage des Händlers genügt nicht! Die Frist beginnt mit dem Eingang der Ware bei Ihnen. Wenn Sie die Ware zurückgeben wollen, müssen Sie innerhalb von 14 Tagen den Kauf per Brief widerrufen. Sicherheitshalber sollten Sie sich den Eingang des Widerrufs bestätigen lassen.

? Ab wann beginnt die Frist, und wann ist ein Widerruf fristgerecht?



? Wer bezahlt die Versandkosten für die Rücksendung?

Grundsätzlich der Händler. Der Kunde muss den Versand nur übernehmen, wenn die Ware weniger als 40 Euro wert ist. Laut einer Gerichtsentscheidung muss der Händler auch die Hinsendekosten erstatten – die Rechtslage in diesem Punkt ist aber noch strittig.

? Muss der Händler innerhalb der Widerrufsfrist geöffnete und benutzte Ware zurücknehmen?

Ja. Zu Prüfzwecken dürfen Sie Ware auspacken und benutzen. Allerdings nicht übermäßig: Zeigt die Ware Abnutzungerscheinungen, kann der Händler dafür eine Entschädigung fordern.

? Gilt das auch bei Software?

Nein. Um Software zu testen, müssen Sie die Versiegelung der Software-CD öffnen. Damit erlischt das Widerrufsrecht. Voraussetzung ist aber, dass die Versiegelung klar erkennbar war.

? Muss ich Ware in der Originalverpackung zurückschicken?

Das ist zwar sinnvoll, aber keine Pflicht. Entsprechende Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind unwirksam.

? Muss der Händler den Kaufpreis zurückerstatten?

Ja. Sie müssen sich nicht mit einer Gutschrift oder einem Einkaufsgutschein abspeisen lassen – auch wenn viele Händler das versuchen.

Computer TIPP

UNGÜLTIGE AGB

Bei Geschäften mit Endkunden kann der Händler die gesetzlichen Regelungen kaum zu seinen Gunsten ändern. Manche Händler versuchen dennoch, in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Verbraucher zu benachteiligen. Ist das der Fall, können die AGB unwirksam sein. Dies festzustellen, ist aber eine Aufgabe für den Fachmann. Im Zweifel schalten Sie deshalb besser einen Anwalt ein.

Bestellung und Lieferung

? Die gelieferte Ware weist Fehler oder Mängel auf. Kann ich den Vertrag rückgängig machen?

Nach Ablauf der Widerrufsfrist müssen Sie dem Händler zunächst die Möglichkeit geben, die Ware zu reparieren oder Ersatz zu liefern. Läuft dies zweimal schief, können Sie vom Vertrag zurücktreten. Machen Sie Mängelansprüche möglichst sofort geltend, anstatt sie auf die lange Bank zu schieben.



? Ich habe Ware bestellt und bezahlt, der Händler liefert aber nicht. Was tun?

Setzen Sie dem Händler eine letzte Frist zur Lieferung binnen 14 Tagen. Liefert er immer noch nicht, können Sie Ihr Geld zurückverlangen. Setzen Sie für die Rückzahlung ebenfalls eine Frist. Ist auch die abgelaufen, sollten Sie beim Amtsgericht einen Mahnbescheid beantragen. Die Justizbeamten helfen beim Ausfüllen.



? Ich habe meine Bestellung schon bezahlt, der Händler reagiert aber nicht. Was soll ich tun?

Setzen Sie dem Händler zuerst eine Frist. Reagiert er nicht, beantragen Sie beim Amtsgericht einen Mahnbescheid. Eine Strafanzeige erzeugt allenfalls psychologischen

Druck: Die Polizei ermittelt dann zwar wegen einer Straftat, treibt aber Ihr Geld nicht ein.

? Bei meinem Notebook entsprechen Bauteile nicht der Beschreibung des Händlers. Welche Rechte habe ich?

Verlangen Sie die Lieferung eines Notebooks, das Ihrem bestellten entspricht. Reagiert der Händler nicht, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder den Preis mindern.



? Muss ich bei Mängeln die Ware an den Hersteller oder an den Händler schicken?

Vertragspartner ist der Händler. Anders ist die Lage bei Garantieansprüchen: Gibt der Hersteller die Garantie, müssen Sie die Ware dorthin schicken.

? Die Ware verschwindet auf dem Weg vom Händler zu mir. Wer haftet?

Geht die Ware während des Versands verloren, haftet der Händler.

? Ich habe eine Festplatte* zu einem Superpreis bestellt. Zwei Tage später schreibt der Händler, das Gerät sei doch teurer. Ab wann ist der Händler an den veröffentlichten Preis gebunden?

Er ist erst in dem Moment an den Preis gebunden, in dem er Ihre Bestellung angenommen und bestätigt hat.

? Ich musste drei Einschreiben schicken und ungefähr 15-mal eine kostenpflichtige, teure Hotline anrufen, bis meine Ware geliefert wurde. Wer zahlt mir das?

Wenn die Lieferung für einen bestimmten Termin zugesichert war oder der Händler auf Mahnungen nicht reagierte, können Sie sich diese Kosten erstatten lassen. Voraussetzung ist, dass Sie die Verzugskosten belegen können.

? Der Händler verlangt Versandkosten, ohne zuvor darauf hinzuweisen. Muss ich zahlen?

Nein. Der Händler muss deutlich und gut wahrnehmbar auf Versandkosten hinweisen.



Reparatur und Gewährleistung

? Nach einem Jahr macht meine Digitalkamera Mucken. Der Händler sagt, ich sei selber schuld. Was kann ich tun?

Sie können den Mangel beim Händler geltend machen, müssen aber schon sechs Monate nach Kaufdatum beweisen, dass das Gerät bereits beim Kauf schadhaft war. Das ist in der Regel sehr schwierig. Doch neben der gesetzlichen Gewährleistung durch den Händler räumen viele Hersteller freiwillig eine Garantie ein, die Sie dann in Anspruch nehmen können.

? Wie oft darf ein Händler einen Schaden an einem neuen Gerät reparieren?

Zweimal. Ist die Ware dann immer noch nicht in Ordnung, können Sie vom Kauf zurücktreten oder den Preis mindern.

? Wer muss die Versandkosten für den Transport in die Reparaturwerkstatt bezahlen?

Der Händler.

? Die Servicetelefone vieler Internetshops sind nur über

teure 01805- oder sogar 0900-Nummern erreichbar. Ist das rechters?

Kostenpflichtige Hotlines sind nicht verboten. Rufen Sie aber wegen eines Gerätemangels an, muss Ihnen der Händler die Kosten ersetzen. Senden Sie ihm eine Rechnung mit den aufgelisteten Gesprächszeiten, oder legen Sie Ihre Telefonabrechnung bei.

? Mein Notebook ist seit vier Wochen in der Werkstatt, nichts tut sich. Wann habe ich Anspruch auf ein Ersatzgerät?

Setzen Sie dem Händler eine Frist von 14 Tagen. Danach haben Sie Anspruch auf ein Austauschgerät.

? Neun Monate nach dem Kauf meines Notebooks hält der Akku nur noch 20 Minuten durch. Stimmt es, dass der Akku ein Verschleißteil ist, für das es keine Gewährleistung gibt?

Grundsätzlich gilt auch hier die Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Sie müssen aber beweisen, dass der Akku schon beim Kauf defekt war. Das klappt in der Regel nicht. Prüfen Sie, ob's darüber hinaus eine Herstellergarantie gibt.

? Mein Navigationsgerät wurde zweimal erfolglos repariert. Jetzt kann ich das Gerät zurückgeben. Der Händler verlangt aber eine Nutzungsgebühr. Ist das rechters?

Nein. Eine Nutzungsgebühr wird nur fällig, wenn das Gerät funktionierte.

? Ich habe mein ein Jahr altes Notebook zur Reparatur geschickt. Es wurde kein Fehler entdeckt. Darf der Händler 60 Euro für die Prüfung des Geräts verlangen?

Nein. Der Händler ist verpflichtet, kostenlos zu prüfen, ob ein Mangel vorliegt. Selbst wenn dies nicht der Fall ist, kann der Händler keine Pauschalgebühren festsetzen.

? Nach der Reparatur meines Notebooks waren wichtige Daten verloren gegangen. Muss der Händler die Wiederherstellung der Daten bezahlen?

Normalerweise nicht. Die meisten Händler verpflichten über die AGB ihre Kunden dazu, die Daten vor der Reparatur zu sichern. Nur wenn der Händler den Datenverlust „grob fahrlässig“ verursacht hat, muss er die Datenrettung bezahlen.



Hier stand im Heft eine Anzeige.

Ebay und PayPal

Bieten und versteigern, kaufen und verkaufen. „3-2-1 ... meins!“ klingt ganz einfach, ist es aber längst nicht immer. In zahlreichen Fällen hakt es bei Zahlung oder Lieferung. Zwei weitere Probleme sorgen immer wieder für Ärger bei Kunden der Auktionsplattform: die ungerechtfertigte negative Beurteilung eines Verkäufers durch den Käufer und das Ebay-Bezahlsystem PayPal. Vor allem bei Auslandsge-
schäften gibt es hier Schlupflöcher,

die Betrügern Tür und Tor öffnen können.

Besonders kompliziert sind Fälle, in denen die Abgrenzung zwischen privaten Anbietern und Händlern nicht klar ist. Denn während ein privater Verkäufer eine Gewährleistung ausschließen kann, muss ein Ebay-Händler dem Käufer dieselben Rechte einräumen wie jeder andere Internetshop. Wie Sie typische Ebay-Probleme am besten lösen, verrät COMPUTERBILD.

Ebay im Vergleich zu Onlineshops

Bei Ebay hat der Kunde

- häufig Privatpersonen als Vertragspartner,
- beim Privatkau weniger Rechte als beim Shop-Kauf,
- durch die Ebay-Regeln eingeschränkte Vertragsrechte,
- Widerrufsrecht nur beim Kauf bei Unternehmen und
- das Transportrisiko.

Im Onlineshop hat der Kunde

- einen Unternehmer mit vielen gesetzlichen Pflichten als Vertragspartner,
- käuferfreundliche Vertragsregeln,
- immer 14 Tage Widerrufsrecht,
- kein Transportrisiko beim Versand. Das trägt bis zur Übergabe allein der Händler.

Bieten und Kaufen bei



? Kommt beim Handeln über Ebay auch ein Vertrag mit Ebay zustande?

Ja. Allerdings ist dies kein Kaufvertrag, sondern ein Nutzungsvertrag. Mit der Anmeldung bei Ebay müssen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptieren. Dort ist zum Beispiel geregelt, wie Sie Angebote gestalten müssen, welche Gebühren anfallen und wie die Bewertung eines Verkäufers zu erfolgen hat. Der Kaufvertrag kommt nur mit dem Anbieter der ersteigerten Ware zustande.

? Muss Ebay haften, wenn ein Anbieter nicht liefert?

Nur in absoluten Ausnahmefällen. Beispiel: Ein Anbieter ist als Betrüger bekannt und darf trotzdem bei Ebay Waren einstellen.

? Macht es einen Unterschied, ob ich von einem gewerblichen oder privaten Händler kaufe?

Ja. Bei einem privaten Verkäufer haben Sie kein Widerrufsrecht. Zudem haftet der Privatverkäufer nicht, wenn die Ware beim Versand abhanden kommt. Bei Mängeln müssen Sie beweisen, dass die Ware bei Übergabe fehlerhaft war – im Unterschied zur Sechsmo-
natsfrist bei gewerblichen Händlern.

? Habe ich bei Powersellern die gleichen Kundenrechte wie in einem Shop?

Ja. Powerseller haben als Unternehmer die gleichen Pflichten wie andere gewerbliche Händler.

? Ebay verbietet per Geschäftsbedingungen Bietprogramme. Was passiert mir, wenn ich trotzdem eines nutze?

Es gibt kein Gesetz, dass den Verkauf derartiger Software verbietet. Darum dürfen Sie solche Programme grundsätzlich einsetzen. Ebay kann ihren Zugang dennoch

sperren, weil Ebay für die Kündigung keinen Grund nennen muss.

? Preisgünstige Artikel schicken Verkäufer oft als Brief oder Päckchen. Wer trägt das Versandrisiko?

Beim Kauf bei einem Unternehmer trägt der das Risiko, beim Privatkau der Käufer.

? Bei fast jeder privaten Auktion sieht man Ausschlussformeln für die Gewährleistung. Ist das überhaupt wirksam?

Ja. Privatverkäufer dürfen einen solchen Hinweis in der Artikelbeschreibung platzieren. Aber ganz gleich, ob Neuware oder Gebrauchtartikel: Vergisst der private Verkäufer eine solche Ausschlussformel, ist er automatisch verpflichtet, dem Käufer die gesetzliche Gewährleistung zu bieten.

? Ich habe die Ware bezahlt, aber sie kommt nicht. Auf E-Mails reagiert der Verkäufer nur mit Ausreden. Was soll ich tun?

Setzen Sie eine Rückzahlungsfrist. Wenn nichts passiert, erstatten Sie über einen Anwalt Strafanzeige.

? Habe ich automatisch ein Widerrufsrecht, wenn Rücknahme und Gewährleistung nicht ausgeschlossen sind?

Nein. Anders die Gewährleistung etwa bei mangelhafter Ware: Ist sie nicht ausgeschlossen, gilt eine Frist von zwei Jahren.

? Habe ich ein Widerrufsrecht, wenn ich über Ebay bei einem gewerblichen Händler kaufe?

Ja. Im Unterschied zum Widerrufs-



recht bei normalen Onlinegeschäften beträgt die Frist bei Ebay aus juristischen Gründen nicht 14 Tage, sondern sogar einen Monat.

? Ich habe Ware über Ebay im Nicht-EU-Ausland bestellt und über PayPal bezahlt. Wegen der hohen Zollgebühren habe ich die Ware aber nicht angenommen. Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Gar nicht. Wenn Sie im Ausland Waren bestellen, müssen Sie sich um Zollgebühren selbst kümmern. Sie haben kein Recht zum Rücktritt. Der Kaufvertrag ist wirksam und der Kaufpreis fällig.

? Bei Ebay wird ein fabrikneues Navigationsgerät für ein Drittel des Neupreises angeboten. Es ist offenbar „vom Laster gefallen“. Mache ich mich beim Kauf strafbar?

Strafbar machen Sie sich laut Landgericht Karlsruhe nicht. Sie müssen aber dem rechtmäßigen Eigentümer das Gerät zurückgeben, sobald feststeht, dass es sich um Diebesgut handelt.

Computer TIPP

OHNE GEWÄHRLEISTUNG

Privatpersonen müssen für die Qualität der Ware nicht in gleicher Weise einstehen wie gewerbliche Verkäufer. Darum sollte in der Artikelbeschreibung der juristisch einwandfreie Satz „Privatverkauf. Unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung für Sachmängel am Kaufgegenstand“ stehen. Fehlt der Hinweis, gilt die Gewährleistungspflicht. Als Käufer sollten Sie in diesem Fall die Auktionsbeschreibung per Bildschirmfoto sichern.

Hier stand im Heft eine Anzeige.

Verkaufen bei



? Was kann ich als Verkäufer gegen falsche negative Bewertungen unternehmen?

Sie können den Käufer auffordern, einer Löschung oder Berichtigung der falschen negativen Bewertung bei Ebay zuzustimmen. Tut er das nicht, können Sie einen Rechtsanwalt einschalten.



? Muss ich ein Gewerbe anmelden, wenn ich regelmäßig Sachen bei Ebay verkaufe?

Ja. Sie gelten rechtlich als Unternehmer, wenn Sie beispielsweise regelmäßig 20 bis 30 Artikel pro Woche anbieten. Auch sogenannte Powerseller gelten als Unternehmer und müssen ihre Tätigkeit als

Gewerbe anmelden. Außerdem müssen sie auf ihren Gewinn Steuern bezahlen.

? Wenn ich Waren anbiete, kommen E-Mails von Leuten, die den Artikel ohne Gebot direkt kaufen möchten. Ist das zulässig?

Nein. Nach den AGB von Ebay ist es untersagt, auf diese Weise Waren direkt zu verkaufen.

? Immer wieder bitten mich Freunde und Bekannte, auf deren Verkaufsauktionen mitzubieten und den Preis hochzutreiben. Kann ich dafür belangt werden?

Wenn Ebay Ihnen diese Scheingebote nachweist, kann das Internetauktionshaus Ihren Zugang sperren.

? Ich verleihe hin und wieder meinen Ebay-Account an Freunde, weil ich viele gute Bewertungen habe. Darf ich das?

Sie sollten dabei sehr vorsichtig sein: Ebay kann Ihnen deswegen kündigen. Außerdem haften Sie für die eingestellten Angebote.

? Ich habe Ware ins Ausland verkauft, der Käufer hat über PayPal bezahlt. Jetzt meldet er, dass der Artikel nicht ankam, und PayPal bucht das Geld zurück. Was kann ich tun?

Sie können unter der Adresse

www.financial-ombudsman.org.uk den Ombudsmann für Finanzfragen kontaktieren. Dieser unabhängige Schlichter überprüft den Fall und schlägt eine Regelung vor, die beiden Parteien gerecht werden soll. Sind Sie mit dieser Lösung nicht einverstanden, bleibt Ihnen nur der Gang zum Anwalt.



Mobilfunk und DSL

Dichtung und Wahrheit klaffen bei Telefonanbietern nicht selten weit auseinander. Langsames DSL*, Funklöcher und ewiges Warten auf den Anschluss sind nur die häufigsten Ärgernisse. Aber die Liste der Probleme mit Telefon- und Internetanbietern ist lang, täglich landen neue Fälle in der COMPUTERBILD-Redaktion.

Ganz oben auf der Liste: Anbieter halten ihre Terminzusagen nicht ein. Häufig gibt es auch Streit um Rechnungen, Kündigungsfris-

ten und die angeblich übermäßige Nutzung einer Flatrate. Auch technische Probleme wie schlechter Empfang verärgern zahlreiche Verbraucher immer wieder.

Aber gegen viele Unzulänglichkeiten, Schlampereien und Fehlinformationen Ihres Telefonanbieters können Sie sich erfolgreich wehren. In einigen Fällen hat allerdings der Anbieter die besseren Karten – vor allem, wenn er sich mit entsprechenden Klauseln im Kleingedruckten juristisch abgesichert hat.

Sicherheitsrisiko WLAN

Immer wieder nutzen Kriminelle unbefugt fremde WLAN*-Netze. Als Inhaber des Anschlusses sind Sie für deren Taten haftbar – sofern Sie Ihr WLAN nicht gesichert haben, zum Beispiel mit einem Passwort. Falls Sie Ihr Netz nicht selbst absichern können, etwa weil Sie die Technik nicht beherrschen, müssen Sie sich fachmännische Hilfe holen, um der Haf-

tungsfalle zu entkommen. Sie können sogar verurteilt werden – selbst wenn Sie zum Zeitpunkt der Tat gar nicht in Reichweite des WLAN waren, sondern etwa im Urlaub. Am besten schalten Sie bei längerer Abwesenheit nicht nur den Computer, sondern auch den WLAN-Router* ab. Dann können Unbefugte Ihren Zugang nicht nutzen.

Bestellung und Reklamation

? Vor einer Woche habe ich mich im Elektromarkt zu einem Wechsel des Telefonanbieters bequatschen lassen. Als ich nach zwei Tagen zurücktreten wollte, sagte man mir, das ginge nicht mehr. Ist das rechtens?

Ja. Im Unterschied zu Vertragsabschlüssen im Internet, per Telefon oder an der Haustür gibt es für in Ladengeschäften abgeschlossene Verträge kein Widerrufsrecht.

? Ich habe Handy und Vertrag im Internet bestellt. Nun möchte ich aber zurücktreten. Der Anbieter ver-

weigert das mit dem Hinweis, die Handykarte sei mit der Auslieferung aktiviert worden, das hätte ich mit meiner Unterschrift veranlasst. Ist das rechtens?

Wenn Sie mit Ihrer Unterschrift eindeutig den Auftrag zur Aktivierung der Karte erteilt haben, ist Ihr Widerrufsrecht erloschen.

? Darf ein Handyanbieter meine Flatrate kündigen, weil ich zu viel telefoniere oder surfe?

Nein, nicht fristlos, sondern nur bei Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist. Einige Anbieter kündigen den Kunden aber fristlos – wegen angeblich geschäftsmäßiger Nutzung des Anschlusses. Dagegen gibt es kaum eine Handhabe, denn mit einer Anschlussperre schafft der Anbieter bereits Fakten.

? Mein DSL-Anschluss ist langsamer als in der Werbung versprochen. Was kann ich machen?

Wenig. Es sei denn, die Geschwindigkeit liegt ständig weit unter dem versprochenen Tempo. Wer einen DSL-Zugang mit 16000 Kilobit pro Sekunde (kbps) gebucht hat, muss sich nicht mit 2000 kbps abfinden und kann kündigen – selbst wenn einschränkend mit „bis zu“ 16000 kbps geworben wurde.

? Ich nutze Internettelefonie. Das will ich aber nicht mehr, weil es ständig Störungen, Rauschen und Abbrüche gibt. Der Anbieter verweist aber auf die Vertragslaufzeit. Ist das in Ordnung?

Der Anbieter erbringt keine ordnungsgemäße Leistung. Setzen Sie ihm eine Nachbesserungsfrist von zwei Wochen. Bleiben die Probleme weiter bestehen, können Sie den Vertrag fristlos kündigen.



Hier stand im Heft eine Anzeige.

Anbieterwechsel

? Nach einem Umzug habe ich keinen Handyempfang im Haus. Kann ich meinen Vertrag vorzeitig kündigen und zu einem anderen Anbieter wechseln?

Ja. Sie durften bei Vertragsabschluss von flächendeckendem Empfang ausgehen. Die Rechtslage hat sich vor Kurzem zugunsten des Kunden geändert. Früher hatten Gerichte die Meinung vertreten, dass eine fristlose Kündigung wegen eingeschränktem Empfang nicht möglich sei, weil Lücken im Netz allgemein bekannt seien. Heute kann der Kunde dagegen von einem eng geknüpften Mobilfunknetz ausgehen.

? Nach meinem Wechsel zu einem anderen DSL*-Anbieter funktioniert mein Anschluss schon seit einer Woche nicht. Trotz Bitten bei der Hotline tut sich nichts. Welche rechtlichen Möglichkeiten habe ich nun?

Setzen Sie dem Anbieter eine Frist, etwa von zwei Wochen, innerhalb derer Ihr Anschluss stehen muss.



Funktioniert der Anschluss nach Ablauf dieser Frist immer noch nicht, können Sie fristlos kündigen. Achtung: Es genügt nicht, nur eine Frist zu setzen, Sie müssen nach Ablauf der Frist ausdrücklich kündigen.

? Nach der Umstellung aufgrund eines Anbieterwechsels hatte

ich über Wochen weder Internet noch Telefon. Habe ich Anspruch auf Schadensersatz – etwa auf Erstattung dadurch entstandener Handygebühren? Sollte der Anschluss zu einem bestimmten Zeitpunkt bereitstehen, können Sie sich nachweisbare Kosten vom Anbieter erstatte lassen.

? Kann ich meinen DSL-Anschluss fristlos kündigen, wenn ich umziehe?

In der Regel nur, wenn Ihnen der Anbieter am neuen Wohnort keinen DSL-Zugang mit der gewohnten Geschwindigkeit zur Verfügung stellen kann.

? Mein Anbieter zieht das Geld trotz Widerspruch von meinem Konto ein. Was kann ich tun?

Sie können die Einzugsermächtigung jederzeit bei Ihrer Bank widerrufen. Außerdem können Sie bei Ihrer Bank bis zu sechs Wochen nach Belastung Ihres Kontos die Rücküberweisung des Geldes auf Ihr Konto veranlassen.



Computer TIPP

ANBIETERVERSPRECHEN

Mancher Anbieter will nach dem Kauf nicht mehr gesagt haben, was er bei der Beratung versprochen hat. Notieren Sie deshalb besondere Leistungen, die nicht im Vertrag stehen, und lassen Sie sich diese vom Anbieter schriftlich bestätigen.

Rechnungsprobleme

? Kürzlich habe ich mitbekommen, dass mein Telefonanbieter die Gebühren für einige Sondernummern erhöht hat. Darf er das so einfach?

Nein. Er darf Ihnen weiterhin nur die Gebühren berechnen, die bei Vertragsabschluss galten.

? Es gab kürzlich eine extreme Preiserhöhung beim Internet-by-Call-Tarif, den ich nutze. Jetzt soll ich fast 80 Euro zahlen. Der Anbieter hat die neuen Preise im Internet veröffentlicht. Was soll ich machen?

In diesem Fall handelt es sich um einen Vertrag ohne feste Laufzeit. Deshalb kann der Anbieter die Preise erhöhen, wenn er auf die Änderung sichtbar hinweist.

? Auf den letzten Rechnungen hat mein Telefonanbieter Gespräche abgerechnet, die ich nachweislich nicht geführt haben kann. Am Telefon sagte man mir, das könne nicht sein. Was soll ich machen? Beanstanden Sie die Rechnung unverzüglich schriftlich, und verlangen Sie eine technische Prüfung.

? Ich hatte Ärger wegen der Rechnungen meines Telefonanbieters und habe Beträge zurück-

buchen lassen. Zuerst hat er den Anschluss gesperrt, dann den Vertrag gekündigt. Darf er das?

Festnetzanschlüsse dürfen nur bei mindestens 75 Euro Schulden und nach ausdrücklicher Vorwarnung gesperrt werden. Außerdem muss der Anbieter darauf hinweisen, dass Sie bei Gericht Rechtsschutz beantragen können. Laut neueren Gerichtsurteilen gelten diese Vorschriften auch für Handyverträge.

? Ich habe immer sehr lange Guthaben auf meiner Pre-Paid-Karte: Verfällt das irgendwann?

Im Prinzip nein. Allerdings sollten Sie den Dienstleister nicht zu spät zur Rückzahlung des vorhandenen Guthabens auffordern: Nach drei Jahren verjähren derartige Ansprüche grundsätzlich.

? Ich nutze meine Pre-Paid-Karte nicht mehr. Der Anbieter will mir aber das Guthaben nicht erstatten. Was kann ich unternehmen?

Das Guthaben von Pre-Paid-Karten verfällt nicht. Falls der Anbieter die Überweisung innerhalb der

dreijährigen Verjährungsfrist verweigert, sollten Sie ihm eine Frist zur Rückzahlung setzen. Hilft das

nicht, können Sie beim Amtsgericht einen Mahnbescheid beantragen.



Hier stand im Heft eine Anzeige.

Reisen & Tickets kaufen

Sie glauben, Sie haben bei allen Internetgeschäften dieselben Rechte? Leider ist's etwas komplizierter: Für Kauf und Weiterverkauf von Eintrittskarten, Flugscheinen oder Pauschalreisen gelten andere Gesetze. Wenn Sie zum Beispiel eine Reise buchen oder Eintrittskarten kaufen, haben Sie kein Widerrufsrecht, Sie sind an Ihre Buchung gebunden. Hintergrund dieses besonderen Verkäuferschutzes: Der

Gesetzgeber will ihm nicht zumuten, unter Umständen kurz vor Reise- oder Veranstaltungsbeginn Tickets zurückzunehmen. Die Regelung entspricht dem gesunden Menschenverstand; schließlich kann der Veranstalter eine Reise nicht wieder ins Lager stellen und später erneut verkaufen. COMPUTERBILD verrät, welche Rechte Sie dennoch als Reisender und Ticketkäufer gegenüber den Veranstaltern haben.

So entschädigt die Fluglinie



Sie kriegen Ihr Geld zurück, wenn die Fluggesellschaft Sie nicht befördert – weil der Flug überbucht war oder weil er abgesagt wurde. Zudem gibt's eine Entschädigung: 250 Euro bei Flügen bis 1500 Kilometer, 400 Euro bis 3500 Kilometer und 600

Euro bei noch längeren Flügen. Den Ticketpreis gibt es auch zurück, wenn sich der Abflug (nicht die Ankunft!) um mehr als fünf Stunden verspätet und Sie nicht fliegen. Bleibt die Verspätung innerhalb dieses Zeitraums, bekommen Sie nur Verpflegung und Telefonkosten ersetzt.

Reise

? Warum gibt es bei Internet-Reisebüros kein Widerrufsrecht wie in anderen Shops?

Das wirtschaftliche Risiko wäre für die Reiseveranstalter zu groß, besonders bei Last-Minute-Reisen. Das wollte der Gesetzgeber den Tourismusunternehmen nicht zumuten.

? Bei Internet-Reisebüros steht immer der Hinweis, man sei nur Vermittler und hätte mit der eigentlichen Reise nichts tun. Wer ist denn mein Vertragspartner?

Das Reiseportal ist kein Händler, sondern Handelsvertreter. Vertragspartner ist der jeweilige Reiseveranstalter, der auch Ansprechpartner bei Reisemängeln ist. Wer das ist, steht meist schon auf der Internetseite, zwingend vorgeschrieben ist diese Angabe auf der Reisebestätigung.

? Reisen werden immer im Voraus bezahlt. Wie sicher ist mein Geld?

Sicherer als bei anderen Internetgeschäften: Geht ein deutscher Veranstalter pleite, springt eine

Versicherung ein, die jeder Veranstalter abgeschlossen haben muss.

? Wenn ich mir in einem Internet-Reisebüro aus Flug, Hotel, Mietwagen und Ausflügen selbst eine Reise zusammenstelle, habe ich dann vier Vertragspartner?

Wenn Sie auf der Seite Einzelleistungen verschiedener Anbieter zusammen buchen und das Paket zu einem Gesamtpreis gebündelt wird, handelt es sich um eine sogenannte Bausteinreise. Dann ist der Vermittler auch Veranstalter – und somit Ihr Ansprechpartner bei Mängeln.

? Leider mussten mein Mann und ich im Sommer unsere gebuchte Reise viereinhalb Wochen vor der Abreise absagen. Darf der Veranstalter einen Teil des Reisepreises als Stornogebühr verlangen?

Ja. Stornogebühren sind grundsätzlich rechtmäßig. Allerdings dürfen sie nicht beliebig hoch ausfallen. Wenden Sie sich im Zweifel am besten an eine Verbrauchzentrale.

? Wir hatten im Urlaub gerade Ärger mit dem Hotel. Es entsprach definitiv nicht dem versprochenen Standard. Wie und bei wem können wir Geld zurückfordern?

Bei einer Pauschalreise ist der Reiseveranstalter zuständig. Wenden Sie sich schon am Urlaubsort an die Reiseleitung des Unternehmens. Wenn Sie nur das Hotel gebucht haben und Ihnen ein 3-Sterne-Hotel als 5-Sterne-Hotel angepriesen wurde, ist das Internet-Reisebüro zuständig.

? Oft wird bei Buchungen im Internet eine Reiserücktritts-

kostenversicherung empfohlen. Ist der Abschluss sinnvoll und wofür zahlt sie?

Je teurer eine Reise ist und je früher Sie gebucht haben, desto eher lohnt sich eine Reiserücktrittskostenversicherung. Sie ersetzt die Storno-

kosten, die Flughafen und Behörden erheben und die die Airline nur weiterreicht. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft das Kofferentgelt und nach Ansicht mancher Juristen auch den Kerosinzuschlag zurückzahlen. Kreditkartengebühr, Buchungspauschale und Reiseversicherung muss sie nicht erstatten, wenn der Kunde die Reise absagt.

? Welche Kosten müssen Fluganbieter im Internet angeben?

Den Flugpreis, die verschiedenen Steuern, Gebühren und eventuelle Zuschläge wie den Kerosinzuschlag.

? Darf ich einen Flug kostenlos stornieren, wenn er auf den nächsten Tag verschoben wird oder der Transport mit dem Reisebus erfolgt?

Nicht ohne Weiteres. Wenn die Reise für Sie sinnlos geworden ist, dürfen Sie gratis stornieren. Eine Beförderung im Bus müssen Sie bei kurzen Strecken hinnehmen.

? Habe ich gegenüber dem Reiseveranstalter das Recht, mit einer bestimmten Fluggesellschaft zu fliegen?

Nur, wenn der Veranstalter dies in der Reisebestätigung zugesagt hat. Allerdings müssen Sie ein vergleichbares Angebot (etwa Air Berlin statt Condor) akzeptieren.

? Darf ich auf Kosten der Fluggesellschaft die Bahn oder eine andere Fluglinie nehmen, wenn mein Flug abgesagt wird und die Gesellschaft mich erst am nächsten Tag befördern will?

Ja. Sie haben das Recht auf frühestmögliche Ersatzbeförderung.



Computer TIPP

RICHTIG REKLAMIEREN

Drei statt fünf Sterne, kein Swimmingpool oder ein Zimmer ohne Bad? Warten Sie mit der Reklamation nicht, bis Sie zu Hause sind! Beschwerden Sie sich vor Ort bei der Reiseleitung des Veranstalters. Wichtig: Lassen Sie sich die Mängel gegenzeichnen und suchen Sie Zeugen. Wichtig: Der Veranstalter muss Gelegenheit bekommen, den Mangel zu beseitigen, etwa indem er Sie in einem besseren Hotel unterbringt. Manche Veranstalter entschädigen schon vor Ort mit Bargeld. Wieder zu Hause gilt eine Reklamationsfrist von einem Monat nach Reiseende. Danach gibt es keine Erstattung oder gar Schadensersatz.



Hier stand im Heft eine Anzeige.

Veranstaltungen

? Kann ich Konzertkarten zurückgeben, wenn ich sie im Internet gekauft habe?

Nein. Ihnen steht kein Widerrufsrecht zu. Es ist einem Anbieter nicht zuzumuten, die Karten kurzfristig neu zu verkaufen.

? Kann ich Konzerttickets weitergeben?

Ja. Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Veranstaltern, die die Weitergabe untersagen, sind unzulässig.

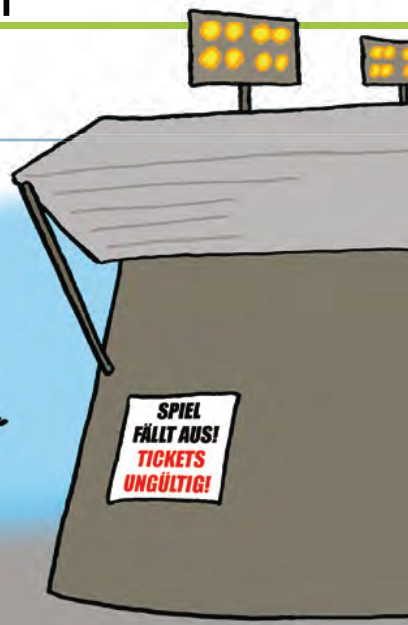
? Viele Tickets, vor allem für Sportveranstaltungen, darf ich laut Veranstalter nicht weiterverkaufen. Ist das rechtens?

Nur wenn Sie die Tickets erwerben, um diese dann zu überhöhten Preisen weiterzuverkaufen.

Diesen gewerblichen Handel dürfen die Veranstalter verbieten. Als Privatperson dürfen Sie aber Ihre Eintrittskarten – etwa wenn Sie verhindert oder krank geworden sind – wieder verkaufen.

? Kann ein Konzertveranstalter oder Fußballklub es ablehnen, wenn ich bei einer Verschiebung des Konzerts oder Fußballspiels das Ticket zurückgeben möchte?

Nein. Der Kunde hat die Wahl, den Ersatztermin des Veranstalters zu akzeptieren oder das Ticket zurückzugeben.



Musik- und Videodateien im Internet

Wer im Internet Musikstücke oder Filmdateien herunterlädt, macht sich noch nicht strafbar. Denn: Die meisten Dienste bieten die Dateien völlig legal an – nämlich

kostenpflichtig zum Kauf oder zur Nutzung, die beispielsweise zeitlich beschränkt ist. Sie suchen lieber in Internet-Tauschbörsen nach Gratis-Angeboten? Vorsicht! Ganz schnell

können Sie sich eine teure Abmahnung einhandeln. COMPUTERBILD-Rechtsanwalt Christian Oberwetter informiert Sie darüber, wo Sie ohne juristische Folgen und sogar kosten-

los ihre Lieblingsmusikstücke oder -videos aus dem Netz ziehen können. Und welche Aktionen Sie besser unterlassen, um sich nicht strafbar zu machen.

Musik und Videos

? Darf ich die Brennbeschränkung von Musikdateien umgehen, die ich im Internet, etwa mit einer Napster-Flatrate, gemietet habe?

Nein. Wenn Sie jederzeit online auf die Dateien zugreifen können, kann selbst eine einzelne Privatkopie rechtlich problematisch sein.

? Ein Freund meint, das Herunterladen von Musik und Videos sei gar nicht strafbar, ich dürfe nur nichts im Internet anbieten. Stimmt das?

Das Hoch- und auch das Herunterladen von geschützten Dateien ist unzulässig. Das Funktionsprinzip vieler illegaler Tauschbörsen erlaubt ohnehin keine Trennung: Wer Tauschplattformen nutzt, bietet anderen Nutzern automatisch die Gelegenheit, auf Dateien zuzugreifen, die auf seinem PC gespeichert sind.

? Ich nutze ab und zu Tauschbörsen und gehe dann über einen Anonymisierungsdienst ins Internet. Ist alleine das schon strafbar?

Nein, aber auch nicht sinnvoll: Sobald Sie über die illegale Tauschbörse geschützte Musik- oder Videodateien herunterladen oder an-

deren Nutzern Ihre Titel anbieten, machen Sie sich strafbar – auch wenn Sie einen Anonymisierungsdienst nutzen.

? Darf ich Internetradio-Sender aufnehmen und die Musik auf dem PC und MP3*-Spieler nutzen?

Ja. Zu privaten Zwecken ist das erlaubt. Sie dürfen sogar CDs davon brennen.

? Darf ich von gekauften Musikdateien auf meinem Computer Kopien machen, etwa auf einer CD?



Ja. Auch das ist zulässig, soweit es zu privaten Zwecken erfolgt.

? Darf ich im Kino oder bei Konzerten mit Videokamera oder Handy filmen oder fotografieren? Und darf ich die Aufnahmen ins Internet stellen?

Nein, auf keinen Fall. Ob für private Zwecke oder zur Veröffentlichung im Internet – beides verstößt gegen das Urheberrecht und ist strafbar.

Computer TIPP

LEGALE INTERNET-MUSIK

Es gibt einen Weg, gratis und legal Musik- und Videodateien aus dem Internet auf den eigenen Computer zu laden. Nämlich bei den Tausenden von Sendern, die weltweit Musik über das Internet übertragen. Der Mitschnitt von Musik oder Videos von Videoportalen ist völlig legal. Die Dateien haben keinen Kopierschutz und dürfen für private Zwecke auch auf MP3-Spieler kopiert oder auf CD gebrannt werden. Nur Verkauf oder Verbreitung übers Internet sind verboten.

Um die Wunschmusik zu finden und mitzuschneiden, kann ein sogenanntes Saugprogramm wie Audials One CBE helfen, das Sie auf der Heft-CD/-DVD in COMPUTERBILD

21/2008 finden. Das Programm sucht nach Ihren Vorgaben – etwa zur Musikrichtung – nach passenden Stücken bei Internetradio-Sendern. Mit den meisten DSL-Anschlüssen lassen sich bis zu zehn Sender gleichzeitig aufnehmen. Die Titel erscheinen in einer Liste und lassen sich per Mausklick speichern. Das Programm lässt sich so einstellen, dass es die Titel automatisch mit den bereits vorhandenen Stücken vergleicht und nur die neuen Lieder aufnimmt.



Hier stand im Heft eine Anzeige.

Persönliche Daten, Texte und Fotos von mir oder über mich

Einfach einkaufen, in Foren diskutieren und jedem seine Meinung mitteilen: Dafür ist das Internet das perfekte Medium. Als Preis für die Bereitstellung einer Plattform für all diese und weitere Aktivitäten verlangen viele Betreiber jedoch Ihre Daten. Das muss nicht weiter schlimm sein. Aber für unseriöse Anbieter sind Namen, Adressen, Geburtsdaten, Familienstand oder gar Einkommen von Nutzern eine wertvolle Handelsware. Wer viel preisgibt, muss damit rechnen, viele unerwünschte Werbe-Mails (Spam) zu erhalten.

COMPUTERBILD erklärt, wie Sie sich gegen Datenmissbrauch wehren können, wenn zum Beispiel Informationen über Sie für Werbezwecke verkauft wurden. Zudem erfahren Sie, welche persönlichen Daten Sie im Internet auf keinen Fall angeben sollten.

Ihre Pflichten auf der eigenen Internetseite

Wer eine eigene Internetseite („Homepage“) hat, kann schnell aufs juristische Glatteis geraten. Beachten Sie deshalb diese Grundregeln:

- Für eine rein private Internetseite benötigen Sie kein Impressum. Doch Vorsicht: Sobald Sie beispielsweise die Einblendung von Werbung erlauben, handelt es sich schon um eine geschäftsmäßige Internetseite mit Impressumspflicht. Wenn Sie ein Internet-Tagebuch („Blog“) betreiben, sollten Sie es mit einem Impressum versehen.

- Das Impressum sollte mit einem Klick von der Startseite aus erreichbar sein. Fehler beim Impressum sind häufig Anlass für kostenpflichtige Abmahnungen!

- Ins Impressum gehören Name, Anschrift, E-Mail, Telefon- und Faxnummer (falls vorhanden). Gewerblich Tätige müssen, wenn sie über ihre Homepage etwas verkaufen, zusätzlich die Umsatzsteuer-ID anführen.

- Wenn Sie Verweise auf andere Internetseiten (Links*) in Ihre Seiten aufnehmen, müssen Sie die Haftung für womöglich illegale Inhalte auf diesen Seiten ausdrücklich ausschließen.

- Achtung: Wenn Sie wissen, dass auf verlinkten Seiten zum Beispiel illegale Downloads angeboten oder Personen beleidigt werden, gilt der Haftungsausschluss nicht. Sehen Sie sich darum Seiten, auf die Sie hinweisen, immer wieder selbst an.

- Wenn Sie fremde Inhalte auf Ihrer Internetseite verwenden, müssen Sie sich vorher die Genehmigung dazu eingeholt haben. Das gilt für Fotos, Texte und Videos, aber auch für Ausschnitte aus Stadtplandiensten oder Google Earth. Wenn Sie unerlaubt Inhalte Dritter verwenden, können die Urheber Sie kostenpflichtig abmahnen und außerdem Schadenersatz fordern.

- Werden Sie bei der Gestaltung Ihrer eigenen Internetseite selbst kreativ! Sie dürfen eine andere Website nicht ohne Erlaubnis des Betreibers nachmachen. Urheberrechtlich geschützt sind nämlich nicht nur die Inhalte anderer Internetseiten, sondern auch deren Design.

Angabe persönlicher Daten

? Um Internetdienste gratis nutzen zu können, muss man sich oft zuerst mit Namen und E-Mail-Adresse registrieren. Bei Online-Shops kommen noch die Anschrift und oft das Geburtsdatum hinzu. Müssen die Firmen mir sagen, was mit den Daten geschieht?

Ja. Der Anbieter muss in den Datenschutzerklärungen im Internet mitteilen, wozu er die Daten nutzt.

? Darf mir ein Internetshop Werbe-E-Mails zusenden, obwohl ich nie danach gefragt wurde?

Nein. Das ist eine unzumutbare Belästigung und ein unzulässiger Eingriff in Ihren Privatbereich.

? Ich mache oft bei Gewinnspielen im Internet mit. Obwohl ich das Feld mit dem Werbeeinverständnis nie anklicke, bekomme ich immer mehr Werbe-E-Mails. Was kann ich dagegen tun?

Fordern Sie den Anbieter auf, das zu unterlassen. Wenn unvermindert Werbemüll eingeht, können Sie sich an die Verbraucherschutzzentrale oder den Datenschutzbeauftragten des Bundes oder des Landes wenden. Der Anbieter muss Ihnen auch mitteilen, ob er Daten weitergegeben hat und falls ja, an wen.

? Kann ich den Werbe-E-Mails und der Weitergabe meiner Daten nachträglich widersprechen?

Ja. Sie können der Datennutzung für Werbezwecke jederzeit wider-

sprechen. Meist genügt schon eine E-Mail direkt an die betreffende Firma. Wenn das nicht hilft, können Sie sich beispielsweise an die Verbraucherschutzzentrale wenden. Allerdings: Kommt die Werbe-E-Mail aus dem Ausland, ist dem Versender kaum beizukommen. Nutzen Sie deshalb den Spamfilter Ihres E-Mail-Programms, und verwenden Sie „Wegwerfadressen“ (siehe COMPUTERBILD-Tipp).

? Kann ich anfragen, was in den Datenbanken des Anbieters über mich gespeichert ist?

Ja. Dieses Recht steht Ihnen gesetzlich zu.

? In einem Online-Shop oder bei Abschluss eines Handyvertrags sollte ich in eine SCHUFA-Auskunft einwilligen. Muss ich das?

Ja. Die Erlaubnis muss zwar freiwillig erfolgen. Aber wenn Sie sich weigern, können Sie den Anbieter nicht zwingen, mit Ihnen einen Vertrag abzuschließen. Übrigens: Sie können jederzeit bei der SCHUFA



eine Auskunft über Ihre gespeicherten Daten anfordern.



verwenden darf, soweit dies für den jeweiligen Dienst erforderlich ist. Geburtsdatum oder Familienstand gehören nicht dazu.

? Nach viel Ärger mit meinem Telefonanbieter, bei dem ich unberechtigte Leistungen nicht bezahlt habe, droht der mir jetzt mit einem negativen Schufa-Eintrag. Darf er das?

Nein. Diese Drohung ist unzulässig und kann sogar als Nötigung strafbar sein.

? Welche Daten muss ich bei einem Anbieter wahrheitsgemäß angeben und welche nicht?

Grundsätzlich gilt, dass der Dienstleister personenbezogene Daten eines Nutzers nur erheben und

Computer TIPP

WEGWERFADRESSEN

Wenn Sie eine E-Mail-Adresse nur für eine einmalige Registrierung benötigen, etwa bei einem Diskussionsforum, können Sie bei Anbietern wie ➔ ① eine sogenannte Wegwerfadresse einrichten. Diese gilt nur eine begrenzte Zeit, zum Beispiel 24 Stunden. Alle Nachrichten, die nach dieser Zeit eintreffen, werden automatisch gelöscht.

Internet: ➔ ① www.spamgourmet.de
www.trash-mail.com
10minutemail.com

Hier stand im Heft eine Anzeige.

Meine Rechte an eigenen Texten, Fotos etc.

? Neulich habe ich in einem Internetfotoalbum Fotos von mir gesehen, die irgendjemand auf unserem Betriebsausflug aufgenommen hat. Muss ich das akzeptieren?

Nein. Wenn jemand ein Foto von Ihnen macht, muss er Sie fragen. Und selbst wenn Sie in die Aufnahme eingewilligt haben, darf der Fotograf sie nicht ohne Ihre Erlaubnis im Internet veröffentlichen.



? Wie gehe ich vor, wenn jemand Texte von meiner Internetseite kopiert und sie auf seiner Internetseite verwendet?

Fordern Sie die Person, die Ihren Text verwendet, auf, diesen zu löschen. Dass Sie den Text geschrieben haben, können Sie mithilfe von Zeugnisaussagen belegen oder mit

einem sogenannten digitalen Wasserzeichen.

? Kann ich Schadensersatz fordern, wenn jemand Bilder benutzt, die ich gemacht habe?

Ja. Sie können den Betrag fordern, den ein professioneller Fotograf als Honorar erhalten hätte plus eventueller Anwaltskosten. Sie sollten aber keine Reichtümer erhoffen.

? Ich bin in verschiedenen Diskussionsforen angemeldet. Kürzlich hat mich ein anderer Nutzer übel beschimpft

und verunglimpft. Kann ich dagegen vorgehen, obwohl ich nur den Nutzernamen des Täters kenne?

Fordern Sie den Betreiber der Seite auf, den Beitrag unverzüglich zu löschen und Ihnen den richtigen

Namen des Nutzers zu nennen. Weigert der Betreiber sich, sollten Sie bei der Polizei Anzeige wegen Beleidigung und Verleumdung stellen. Sichern Sie Bildschirmfotos als Beweise.

? Kann ich von dem Betreiber eines Diskussionsforums die Löschung aller meiner Beiträge fordern, wenn ich mich abmelde?

Ja. Sie haben ein Recht darauf, Inhalte, die man mit Ihnen in Verbindung bringen kann, löschen zu lassen.



Abmahnungen, Geldforderungen und Betrug

Wenn der sechsjährige Junior an Papas PC ein teures Abo bestellt, hat der Anbieter Pech: Mit Minderjährigen kann er keinen rechtsgültigen Vertrag abschließen.

Anders ist dagegen die Lage, wenn Sie selbst den falschen Klick getätigt haben. Bei Abzockern beliebt sind Abmahnungen wegen angeblich geklauter Internetfotos oder

wenn vermeintlich gefälschte Markenware angeboten wird. Den Streitwert setzen Anwälte oft hoch an, denn das erhöht ihr Honorar. Beim Online-Banking drohen Ge-

fahren durch Phishing-Betrüger. Um sich vor solchen Kontodieben zu schützen, müssen Sie Ihren PC gegen Angriffe aus dem Internet absichern.

Abmahnungen und Betrug

? Was kann ich tun, wenn ich plötzlich Zahlungsaufforderungen bekomme, weil ich im Internet einen kostenpflichtigen Abo-Vertrag abgeschlossen haben soll?

Schauen Sie sich zunächst die betreffende Internetseite an. Wenn Preishinweise etwa am Seitenende oder in den AGB versteckt sind, müssen Sie nicht zahlen. Schreiben Sie dem Anbieter einen Brief, in dem Sie der Forderung wegen arglistiger Täuschung widersprechen. Auch wenn Ihre nicht geschäftsfähigen Kinder den Vertrag abgeschlossen haben, ist er nicht gültig.



? Ich habe über Ebay ein Marken-Shirt verkauft. Dann kam eine Abmahnung des Herstellers wegen des Verkaufs eines Plagiats. Fast 1000 Euro Anwaltskosten soll ich bezahlen und eine Unterlassungserklärung unterschreiben. Was soll ich tun?

Unterschreiben Sie nichts,

und schalten Sie einen Anwalt ein, der die Rechtslage überprüft. Wenn Sie unwissentlich ein gefälschtes Shirt verkauft haben, kann der Hersteller Sie nicht wegen Marken-, aber wegen einer Urheberrechtsverletzung abmahnen. Auf der sicheren Seite sind Sie nur, wenn Sie mit einem Kaufbeleg nachweisen können, dass es sich nicht um eine Fälschung handelt.

? Weil ich ein Foto von einer anderen Internetseite kopiert und in meine Seite eingebaut habe,

soll ich 120 Euro zahlen. Der Betreiber der Seite hat mir eine Rechnung geschickt. Kann ich das Foto nicht einfach löschen?

Das Foto sollten Sie sofort löschen. Verlangen Sie von der Person, die das Geld verlangt, einen Nachweis, dass sie die Rechte an dem Bild hat. Wenn ja, versuchen Sie eine gütliche Einigung – vielleicht reicht ja die sofortige Löschung aus.

? Ich habe eine Abmahnung bekommen, weil ich Musik in Tauschbörsen angeboten habe. Das

stimmt. Der gegnerische Anwalt nennt einen Streitwert von 23 000 Euro und droht mit strafrechtlichen Konsequenzen. Was soll ich tun?

Das Anbieten von urheberrechtlich geschützter Musik in Tauschbörsen ist tatsächlich strafbar. Allerdings wird das Verfahren in der Regel eingestellt. Ob der Streitwert berechtigt ist, hängt davon ab, wie viele Titel Sie angeboten haben. Sie sollten auf jeden Fall einen Anwalt einschalten.

? Ich bin Opfer eines Bankbetrügers geworden. Mir wurden 1200 Euro per Online-Überweisung von meinem Konto geklaut. Die Bank sieht die Schuld bei mir. Kann das sein?

Klar ist: Sie haben beim Online-Banking gewisse Sorgfaltspflichten. Ihr Computer muss über einen aktuellen Virenschutz verfügen, Sie müssen eine Firewall haben und regelmäßige Sicherheitsupdates vornehmen. Sie haben das alles nachweislich getan? Dann muss die Bank für den Verlust, der durch das illegale Ausspähen Ihrer Kontodaten entstanden ist, geradestehen und den Schaden ersetzen.

