

Aufgedeckt: Tücken in den Online-Geschäftsbedingungen

Wie genau nehmen's Online-Shops mit geltendem Recht? Wer patzt, und wo genau lauern Fallstricke? Um das zu klären, beauftragte COMPUTERBILD den renommierten Hamburger Fachanwalt für IT-Recht Christian Oberwetter. Er prüfte die allgemeinen Geschäftsbedingungen von 57 beliebten Shops und Diensten im Internet.

In der Auswertung auf diesen Seiten erfahren Sie, welche wichtigen Klauseln und Formulierungen in den einzelnen AGB der rechtlichen Prüfung nicht standhielten. Zur einfachen Orientierung sind die getesteten Internet-Shops und -dienste alphabetisch sortiert.

Ernüchterndes Ergebnis des bislang einmaligen Tests: Nur fünf von

57 Anbietern hielten sich streng an die Gesetze und leisteten sich keine Mängel in den AGB. Das heißt auch: Über 90 Prozent der beliebten Online-Shops und -dienste bieten Anlass zur Kritik! In drei Fällen waren die Fehler so gravierend, dass COMPUTERBILD die Note „mangelhaft“ vergab: beim Online-Reisebüro Ab-in-den-Urlaub.de, dem ohnehin in

**Kämpft mit
COMPUTERBILD für
Verbraucherrechte:
Fachanwalt
Christian Oberwetter.**



der rechtlichen Grauzone operierenden Online-Casino Partypoker.com und der Fluglinie Ryanair.

ab-in-den-urlaub.de
Wir schicken **Deutschland** in den Urlaub

Online-Reisebüro
www.ab-in-den-urlaub.de

- Verbraucherunfreundlich: Bei Flugannullierungen wird die Servicegebühr nicht erstattet; hohe Umbuchungs- und Stornogebühren
- Unwirksame Klausel: Bei Flugtickets (hin und zurück) wird das Rückflugticket ungültig, wenn der Hinflug nicht in Anspruch genommen wird
- Problematische Klausel zur Haftung

AGB-Note **mangelhaft** 5,00

airberlin.com
Your Airline

Fluggesellschaft
www.airberlin.com

- Zu hohe Stornierungspauschale am Reiseantrittstag (100%)
- Hinweis auf Produkthaftungsgesetz fehlt



AGB-Note **gut** 2,00

Alice

DSL-Anbieter
www.alice-dsl.de

- Klausel zum Schadensersatz bei missbräuchlicher Nutzung (150 Euro) zu pauschal
- Hinweis auf Widerrufsrecht: Kontaktdaten unvollständig (fehlende Fax-Nummer)
- Verbraucherunfreundlich: Hinweis, dass sich DSL-Anschlüsse innerhalb eines Hauses beeinflussen können, kann Kunden hinsichtlich der eigenen Anschluss-Leistung verunsichern

AGB-Note **befriedigend** 3,00

amazon.de

Online-Shop und -Marktplatz
www.amazon.de

- Unwirksam: Angegebene Verfügbarkeit und Lieferfristen sind unverbindlich
- Unklare Datenweitergabe bei Rechnungsbau
- Falsch: Es soll luxemburgisches Recht gelten
- Mögliche Bonitätsprüfung auch mit Daten des Ehepartners (Amazon Marketplace)

AGB-Note **befriedigend** 3,00

Apple

Online-Shop (Technik)
store.apple.com/de

- Käufer soll ab der „Auslieferung“ das Verlust- oder Schadensrisiko der Ware übernehmen (korrekt wäre: „Zustellung“/„Aushändigung“)
- Unwirksame Klausel: Angegebene „Herstellungszeiten“ (Lieferfristen) sind unverbindlich
- Widerrufsrecht erschwert: Kontaktdaten unvollständig (keine Faxnummer/E-Mail-Adresse)
- „vertragswesentliche Pflichten“ nicht erklärt

AGB-Note **befriedigend** 3,00

DB BAHN

Bahngesellschaft
www.bahn.de

- Unwirksam: Festlegung des Gerichtsortes



AGB-Note **gut** 2,00

BASE

Mobilfunk-Anbieter
www.base.de

- Zu pauschal, deshalb ungültig: Kunde muss 1250 Euro Strafe zahlen, wenn er Mobilfunkkarte weitergibt oder „vertragswidrig einsetzt“
- Unverständlich: Wenn der Kunde Handyverlust „schuldhafte ermöglicht“, haftet er auch bei sofortiger Meldung in voller Schadenshöhe
- Unklare Hinweise zur möglichen Anschlussperre und zu Vertragspflichten des Kunden

AGB-Note **befriedigend** 3,00

BAUR

Online-Shop (Versandhandel)
www.baur.de

- Widerrufsrecht erschwert: Kontaktdaten unvollständig (keine Faxnummer/E-Mail-Adresse)
- Verbraucherunfreundlich: Ist das bestellte Produkt nicht lieferbar, will der Anbieter ohne Rücksprache einen Ersatzartikel zusenden können

AGB-Note **gut** 2,00

bonprix
it's me!

Online-Shop (Versandhandel)
www.bonprix.de

- Widerrufsrecht erschwert: Kontaktdaten unvollständig (keine Faxnummer/E-Mail-Adresse)
- Verbraucherunfreundlich: Ist das bestellte Produkt nicht lieferbar, will der Anbieter ohne Rücksprache einen Ersatzartikel zusenden können
- Unklar, wann Kaufvertrag zustande kommt

AGB-Note **befriedigend** 3,00

BOOKING.COM

Hotelbuchungsdienst
www.booking.com

- Unzulässig: Anbieter will nur für unmittelbare Schäden bis zur Höhe der Buchungsbetrags haften und schließt weitere Haftung aus
- Falsch: Es soll niederländisches Recht gelten
- Unzulässig: AGB auf Deutsch nur unverbindlich – im Zweifel sollen englische AGB gelten
- Unwirksam: Mit Zugriff auf die Internetseite soll man AGB gelesen und akzeptiert haben

AGB-Note **ausreichend** 4,00

brands4friends
Marken zum Freundschaftspreis

Shopping-Club
www.brands4friends.de

- Widerrufsrecht erschwert: Kontaktdaten unvollständig (keine Faxnummer)
- Unwirksam: Lieferfristen sind unverbindlich
- Falsch: Bestätigt der Kunde die AGB per Mausklick, sollen sie automatisch akzeptiert sein
- Unzulässig: Stellen sich AGB-Klauseln als unwirksam heraus, will Anbieter sie ersetzen

AGB-Note **befriedigend** 3,00

buecher.de
Schnell | Günstig | Portofrei

Online-Shop
www.buecher.de

AGB ohne rechtliche Beanstandungen



AGB-Note **sehr gut** 1,00