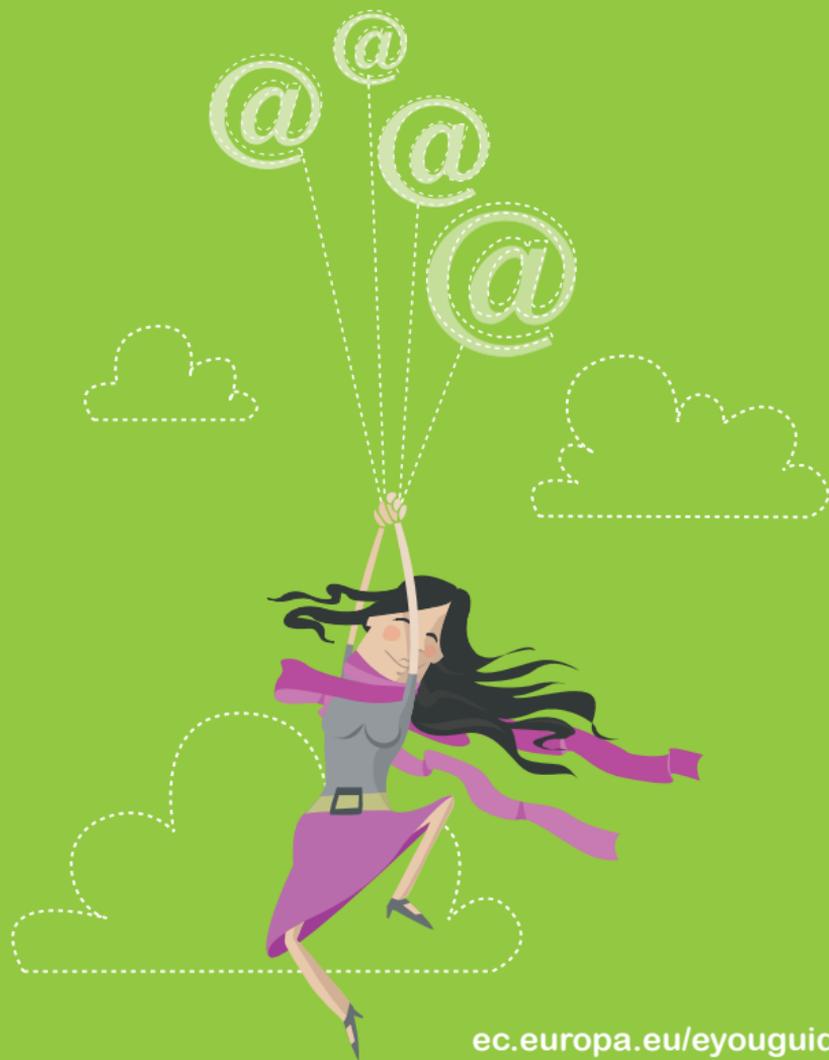


eYou Guide

Ihre Rechte online



**Europe Direct soll Ihnen helfen, Antworten auf Ihre
Fragen zur Europäischen Union zu finden**

Gebührenfreie Telefonnummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu
00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

RECHTLICHER HINWEIS

Diese Broschüre dient allein Informationszwecken und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt und für eventuelle Ungenauigkeiten oder Fehler.

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet, Server Europa (<http://europa.eu>).

Bibliografische Daten befinden sich am Ende der Veröffentlichung.

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2009

ISBN 978-92-79-11447-2

doi 10.2759/45571

© Europäische Gemeinschaften, 2009

Nachdruck mit Quellenangabe gestattet.

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER

Einleitung

Die Europäische Kommission stellt den eYou-Ratgeber vor – eine Online-Informationsquelle, die Internetnutzer und Verbraucher über ihre auf europäischer Ebene bestehenden Online-Rechte aufklären soll:

<http://ec.europa.eu/eyouguide>

Die Europäer kaufen Waren und Dienstleistungen online ein, laden Inhalte aus dem Internet herunter oder sehen Videos online an. In diesem Zusammenhang stellen sich oft Fragen in Bezug auf die Rechte der Verbraucher und den geltenden Rechtsrahmen. Der eYou-Ratgeber will diese Fragen benutzerfreundlich beantworten.

Der Ratgeber soll Verbraucher darauf aufmerksam machen, wo und wie die notwendigen Informationen zu finden sind und Hilfestellungen bei allen Arten von Aktivitäten im Internet bieten. So werden die Verbraucher ermutigt, ihre Auswahlmöglichkeiten auszuweiten und auch außerhalb ihres eigenen Landes online tätig zu werden. Grenzüberschreitende Onlinedienste bringen eine Reihe von Vorteilen, darunter größere

Auswahl, niedrigere Preise und einfacheren Zugang zu Informationen.

Der eYou-Ratgeber verzichtet bewusst auf „Juristendeutsch“ und erklärt die Rechte und Pflichten der Verbraucher im Internet an Hand von häufig gestellten Fragen und Antworten mit Schwerpunkt auf:

- Schutz der Privatsphäre und von persönlichen Daten online
- Sicher und gefahrlos im Internet
- Regeln für Online-Werbung
- Vertragliche Verpflichtungen von Diensteanbietern und Verkäufern im Internet gegenüber ihren Online-Kunden
- Urheberrechte im Internet

Der eYou-Ratgeber gibt auch nützliche Hinweise auf weiterführende Informationen und darauf, wie Online-Verbraucherrechte durchgesetzt werden können, etwa durch Links zu nationalen Verbraucherverbänden und zu nationalen Behörden.



Anschluss an das Internet

Frage: Ich möchte einen Breitbanddienst nutzen, für den im Internet Werbung gemacht wird. Die Vertragsbedingungen auf dem Online-Antragsformular sind ziemlich lang und kompliziert. Muss ich irgendetwas besonders beachten? Kann ich meinen Provider nach Vertragsabschluss wechseln?

Antwort: Sie sollten sich die **Vertragsbedingungen unbedingt gut durchlesen**, auch wenn diese umfangreich und komplex sind.

Verträge, die Sie online mit Unternehmen schließen, die Internet-Zugänge anbieten, sind rechtlich verbindlich. Lesen Sie deshalb alle Vertragsbedingungen aufmerksam durch. Dann wissen Sie, worauf Sie sich einlassen, bevor Sie ein Formular unterschreiben oder online Ihre Zustimmung abgeben.

Achten Sie im „Kleingedruckten“ besonders auf

- **Zusatzkosten**, die zum Preis aus der Werbung hinzukommen,
- die **Mindestlaufzeit** des Vertrags,
- **Kündigungsfristen/-formalitäten** und **Verlängerungen**

Nach EU-Recht müssen Verträge verständlich abgefasst sein.

Falls Sie Ihre Meinung ändern, nachdem Sie online einen Vertrag über einen Breitbandzugang geschlossen haben, können Sie Ihr Rücktrittsrecht ausüben: **Innerhalb von sieben Tagen ab Vertragsabschluss** (in einigen EU-Ländern und bei einigen Anbietern auch länger) können Sie den Vertrag **ohne Kosten kündigen**, jedoch nur dann, wenn der Anschluss noch nicht aktiviert worden ist.

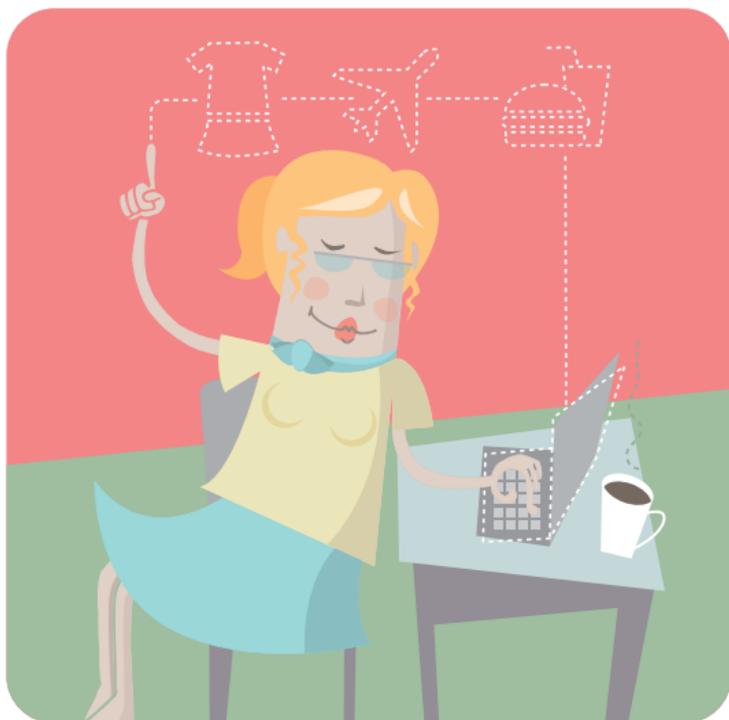
Clever im Internet

- Lesen Sie das „**Kleingedruckte**“, bevor Sie dem Vertrag zustimmen.
- Prüfen Sie die **Mindestvertragslaufzeit** (beispielsweise 12 Monate).
- Vergewissern Sie sich, wann und wie (z. B. drei Monate im Voraus per Einschreiben) Sie den Vertrag **kündigen** und **verlängern** können.
- Prüfen Sie, welche Höchstgrenzen in dem betreffenden Vertrag für das **Datenvolumen** gelten, das Sie im Monat herunterladen/hochladen können.
- Fallen **Extrakosten** an, wenn Sie nicht am Lastschriftinzugsverfahren teilnehmen (und stattdessen z. B. per Überweisung zahlen)?
- Verlangt der Provider eine **Mietgebühr für bereitgestellte Hardware** (Modem, Router usw.)?
- Wie geht der Provider mit **Beschwerden** um? Werden Sie auf ein **außergerichtliches Schlichtungsverfahren** verwiesen?

Maßgebende EU-Rechtsvorschriften

EU-Richtlinie über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (93/13/EWG)

EU-Richtlinie über Vertragsabschlüsse im Fernabsatz (97/7/EG)



Online einkaufen

Frage: Beim Internet-Einkauf habe ich Bedenken, dass nicht geliefert wird oder die Ware defekt sein könnte. Bin ich geschützt, wenn das passieren sollte, und an wen kann ich mich dann wenden?

Antwort: Ja, EU-Rechtsvorschriften schützen Sie vor Nichtlieferung und möglichen Mängeln der Ware, wenn Sie online bei einem gewerblichen Händler kaufen.

Online bestellte Waren müssen **innerhalb von 30 Tagen** versandt werden, sofern Sie und der Verkäufer keine andere Lieferfrist vereinbart haben. Ist das nicht der Fall und haben Sie die Ware bereits bezahlt, sollten Sie sich mit dem Händler in Verbindung setzen und die Rückzahlung verlangen.

Sie sind beim Online-Kauf auch vor **mangelhafter Ware** geschützt. Der Verkäufer muss für Mängel der Ware **zum Zeitpunkt der Lieferung und bis zwei Jahre danach** einstehen.

Hat die von Ihnen bestellte Ware bei der Lieferung Mängel oder treten Mängel innerhalb von zwei Jahren auf, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Sie können vom Verkäufer verlangen, die Ware **zu reparieren oder zu ersetzen**.
- Ist eine Reparatur oder ein Ersatz nicht möglich oder unzumutbar oder repariert oder ersetzt der Verkäufer die Ware nicht innerhalb einer angemessenen Frist, **können Sie eine Minderung des Kaufpreises** oder die **Rückgängigmachung des Kaufvertrags** (d. h. Rückerstattung des Kaufpreises) verlangen.

Beachten Sie, dass **Online-Händler Ihnen eventuell**

eine zusätzliche Garantie einräumen (mit einer eigenen Garantieerklärung und in der Produktwerbung). Der Händler muss dabei darauf hinweisen, dass diese zusätzliche Garantie die Ihnen gesetzlich zustehenden Verbraucherrechte nach nationalem Recht nicht schmälert.

Clever im Internet

- **Vergewissern Sie sich, wer der Verkäufer ist.** Suchen Sie auf der Internetseite nach Informationen über Identität und Adresse des Verkäufers. Prüfen Sie die Angaben zu Lieferfristen und Warenmängeln.
- **Machen Sie sich ein Bild vom Verkäufer** anhand der Erfahrungen anderer Kunden. Verbraucherorganisationen können Sie im Allgemeinen ebenfalls vor unseriösen Händlern in Ihrer Region/in Ihrem Land warnen.

Bei Problemen

- **Holen Sie Rat ein**
Das **europäische Netz der Verbraucherzentralen** berät Verbraucher speziell in Fragen grenzüberschreitender Einkäufe und schaltet sich bei Problemen ein.
Nationale Verbraucherverbände können Ihnen bei Problemen mit Verkäufern in dem jeweiligen Land ebenfalls Rat geben.

- **Werden Sie aktiv**

Wenn Ihre Reklamation beim Verkäufer erfolglos war und Sie die Angelegenheit weiter verfolgen wollen, können Sie entweder **Klage bei Gericht** einreichen oder sich für das **außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren** entscheiden.

Dabei wird eine Streitschlichtung unter Vermeidung kostenträchtiger und langwieriger gerichtlicher Auseinandersetzungen angestrebt. **Die europäischen Verbraucherzentralen können Ihnen Streitbeilegungsverfahren empfehlen, die EU-Standards entsprechen.** Bei den meisten wird ein Dritter (als Schlichter, Vermittler oder Ombudsmann) eingeschaltet, der dabei hilft, eine einvernehmliche Lösung zwischen Ihnen und dem Verkäufer zu finden.

Nützliche Links

Nationale Verbraucherverbände

ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Europäisches Netz der Verbraucherzentralen

ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

Außergerichtliche Streitbeilegung

ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court

Maßgebende EU-Rechtsvorschriften

EU-Richtlinie über Vertragsabschlüsse im Fernabsatz (1997/7/EG)

EU-Richtlinie zum Verbrauchsgüterkauf und zu Garantien für Verbrauchsgüter (1999/44/EWG)

EU-Richtlinie über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (1993/13/EWG)



Datenschutz und persönliche Informationen im Internet

Frage: Ich habe ein Profil in einem sozialen Netz angelegt und abonniere verschiedene Online-Newsletter. Gibt es Sicherheitsrisiken, wenn ich meine persönlichen Daten, unter anderem meine Adresse und Telefonnummer, online weitergebe? Was kann ich tun, wenn meine persönlichen

Daten für andere als die von mir beabsichtigten Zwecke verwendet werden?

Antwort: Ihre personenbezogenen Daten (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer usw.) unterliegen auch online dem Datenschutz, sofern Sie sie nicht selbst auf einer Webseite einstellen, die für jedermann zugänglich ist. Sie sollten also aufpassen, welche Angaben Sie auf welchen Webseiten mitteilen.

Jede Person oder Organisation, die Ihre personenbezogenen Daten online erfasst (z. B. Läden oder Dienstleister im Internet), muss geeignete Maßnahmen zum Schutz der Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Löschung, zufälligem Verlust, Änderung, unberechtigter Weitergabe und unberechtigtem Zugriff treffen. Nach den EU-Vorschriften zum Datenschutz haben Sie das Recht:

- zu erfahren, **wer Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet** und **zu welchem Zweck**,
- **Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten zu erlangen**,
- zu verlangen, dass die **Daten gelöscht, blockiert oder berichtigt** werden,
- der **Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen** (ohne dass Ihnen

dafür Kosten entstehen dürfen), falls Ihr nationales Recht ausnahmsweise die Verarbeitung Ihrer Daten ohne Ihre Zustimmung erlaubt (z. B. für Marketingzwecke).

Falls Sie der Auffassung sind, dass Ihre Rechte verletzt wurden, sollten Sie sich als erstes an die Person oder Organisation wenden, die die Daten verwaltet, in der Regel also an das Unternehmen, dem Sie die Daten mitgeteilt haben. Führt das nicht zum Erfolg, sollten Sie sich mit ihrer **nationalen Datenschutzbehörde** in Verbindung setzen. Je nach Sachverhalt und Rechtslage in Ihrem Wohnsitzland steht Ihnen zusätzlich zur Durchsetzung Ihrer Rechte möglicherweise auch eine Entschädigung zu.

Außer an Unternehmen, die personenbezogene Daten erheben, geben Internetbenutzer unter Umständen auch persönliche Daten auf Webseiten weiter, die von jedermann eingesehen werden können. Wenn Sie beispielsweise eine eigene Internetseite einrichten und dort persönliche Informationen ablegen, sind Sie für mögliche Konsequenzen selbst verantwortlich. Ähnliches gilt für das Einstellen persönlicher Informationen auf den Seiten sozialer Netze (z. B. Facebook, MySpace usw.), die allgemein zugänglich sind. Überlegen Sie sich daher, ob Sie den Zugang zu Ihren Daten in sozialen Netzen nicht besser auf Ihnen bekannte Personen beschränken.

Am 10. Februar 2009 hat die EU eine Vereinbarung mit einer Reihe sozialer Netze vermittelt, um die Sicherheit Minderjähriger, die solche Plattformen nutzen, zu verbessern. Diese sozialen Netze haben zugesagt, bis April 2009:

- sicherzustellen, dass alle Online-Profile und Kontaktlisten der Website-Nutzer, die als unter 18 registriert sind, standardmäßig als „privat“ eingestuft werden;
- zu gewährleisten, dass die privaten Profile von Nutzern unter 18 Jahren nicht durchsuchbar sind (auf den Websites oder über Suchmaschinen);
- zu garantieren, dass die Optionen für den Schutz der Privatsphäre jederzeit auffindbar und zugänglich sind, damit die Nutzer leicht überprüfen können, ob nur ihre Freunde oder aber alle Nutzer sehen können, was sie online eingeben.

Clever im Internet

1. Geben Sie nicht mehr Informationen über sich selbst preis als nötig – machen Sie nur die unbedingt verlangten Angaben und geben Sie freiwillig keine weiteren Daten heraus (z. B. auf Online-Formularen).

2. Besorgen Sie sich mehrere kostenlose Web-Postfächer und verwenden Sie diese Adressen für Mailinglisten, in Chats und anderen öffentlich zugänglichen Bereichen im Internet. Geben Sie nicht Ihre berufliche E-Mail-Adresse an! Vorzugsweise enthält die Adresse, die Sie im Internet verwenden, nicht Ihren wirklichen Vor- und Nachnamen.
3. Nutzen Sie die Einstellungen für den Schutz der Privatsphäre in sozialen Netzen, um Ihre persönlichen Daten besser zu schützen.

Nützliche Links

Stoppt Online-Mobbing

keepcontrol.eu

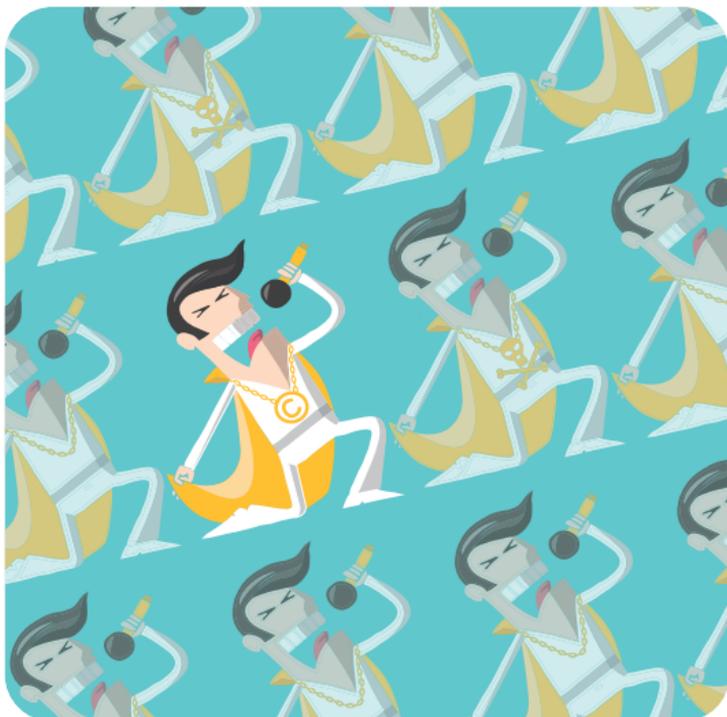
Datenschutz in der EU

ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy

Maßgebende EU-Rechtsvorschriften

EU-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation (2002/58/EG)

EU-Datenschutzrichtlinie (1995/46/EG)



Urheberrecht im Internet

Frage: Ich habe einige Dateien von File-Sharing-Plattformen (beispielsweise bit-torrent, kaza, eMule usw.) kostenlos und ohne Genehmigung des Urheberrechtsinhabers heruntergeladen. Ist das rechtlich zulässig?

Antwort: Das hängt davon ab, welche Dateien Sie herunterladen.

Die Nutzung von File-Sharing-Plattformen ist für sich genommen natürlich nicht verboten. Wenn Sie aber nicht sicher sind, ob das Material, das Sie herunterladen wollen, frei von Urheberrechten ist oder im Rahmen einer kostenfreien Lizenz verbreitet wird, besteht die Gefahr, dass Sie eine Urheberrechtsverletzung begehen.

File-Sharing-Plattformen sind für die Verbreitung von Informationen und Wissen enorm hilfreich, aber seien Sie vorsichtig, was die Verbreitung urheberrechtlich geschützter Werke angeht.

Das Urheberrecht hat den Zweck, die Interessen der Urheber eines Werks zu schützen und die Weiterentwicklung des Wissens und der Künste zu fördern. Die EU-Länder haben bestimmte vorbeugende Maßnahmen getroffen, um das Urheberrecht durchzusetzen und Ihre Sicherheit als Verbraucher zu schützen. Ihr nationales Recht kann zivil- oder strafrechtliche Sanktionen vorsehen, auch für Urheberrechtsverstöße, die nicht zu gewerblichen Zwecken begangen werden. Zivilrechtliche Folgen können Schadenersatzforderungen sein oder auch nur die Auflage, Urheberrechtsverstöße einzustellen. Strafrechtliche Sanktionen werden in der Regel für Urheberrechtsverstöße verhängt, die gewerbsmäßig erfolgen, und können je nach Ihrem

Wohnsitzland die Beschlagnahme von Geräten zur Speicherung geschützter Werke, Geldstrafen und in extremen Fällen auch Freiheitsstrafen umfassen.

Clever im Internet

- Vor dem kostenlosen Herunterladen einer Datei sollten Sie prüfen, woher diese stammt und ob sie zur Verbreitung freigegeben ist.
- Frei lizenzierte oder nicht urheberrechtlich geschützte Musik ist auf vielen Online-Portalen (z. B. europeana.eu, creativecommons.org) zu finden. Die Suche nach Musik, Filmen, Büchern usw. mit den Attributen „public domain“ oder „creative commons“ fördert ein reiches, kostenlos verfügbares Online-Angebot zu Tage.
- Erkundigen Sie sich bei Ihren nationalen Verbraucherschutzorganisationen nach den Risiken von Urheberrechtsverletzungen im Internet in Ihrem Heimatland.

Nützliche Links

Nationale Verbraucherverbände
ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

Maßgebende EU-Rechtsvorschriften

EU-Richtlinie über das Urheberrecht in der Informationsgesellschaft (2001/29/EG)

EU-Richtlinie zur Durchsetzung der Rechte des geistigen Eigentums (2004/48/EG)



Spam

Frage: Ich erhalte ständig unerwünschte Werbe-Mails von Firmen, meistens solchen, bei denen ich in der Vergangenheit etwas gekauft habe, aber auch von Firmen, deren Internetseiten ich bloß besucht habe. Kann ich etwas dagegen tun?

Antwort: In Europa sind Spam-Mails generell verboten.

Wenn Sie sich irgendwo online anmelden (z. B. ein Bestellformular ausfüllen), **müssen Sie gefragt werden, ob Sie Werbung des Unternehmens erhalten wollen:**

- Wenn Sie mit „**ja**“ antworten, geben Sie Ihre **ausdrückliche Zustimmung**, dass das Unternehmen Ihnen Werbung für seine Produkte oder Dienstleistungen per E Mail zuschicken darf. Dies wird auch als „**Opt-in**“ bezeichnet. Auch wenn Sie Ihre Zustimmung gegeben haben, muss es Ihnen der Verkäufer einfach machen, Ihre Zustimmung ohne Kosten für Sie zurückzunehmen.
- Wenn Sie mit „**nein**“ antworten, erlauben Sie dem Unternehmen nicht, Ihnen kommerzielle E Mails zu schicken.

Falls Sie Spam-Mails von Firmen erhalten, mit denen Sie keine Kundenbeziehung unterhalten, **können Sie verlangen, dass Ihnen keine Werbe-Mails geschickt werden.** Im oben geschilderten Fall könnten Sie die Unternehmen, von denen Sie unerwünschte kommerzielle Mails erhalten haben, per E Mail anschreiben und ihnen mitteilen, dass Sie keine Mails mehr bekommen wollen.

Unternehmen dürfen elektronische Adressangaben, die sie beim Verkauf eines Produkts oder einer Dienstleistung erhalten haben, zu Zwecken des Direktmarketings

für *ihre eigenen ähnlichen Produkte oder Dienstleistungen* verwenden. Als Kunde sollten Sie aber immer noch die Wahl haben, den künftigen Versand von E Mails auf einfache Weise und kostenlos **abzulehnen**.

Derzeit gibt es keine einheitlichen europäischen Vorschriften für Sanktionen gegen Spam-Versender. Die EU-Länder sind aber aufgerufen, das Spam-Verbot durchzusetzen. Das ist bereits in einigen Ländern geschehen, wo Spam-Versender wegen Gesetzesverstößen zu empfindlichen Geldstrafen verurteilt wurden.

Clever im Internet

- Nutzen Sie **Spam-Filter**. Sie können diese Filter in Ihrem E-Mail-Programm aktivieren. Auch E-Mail-Anbieter stellen in der Regel Anti-Spam-Funktionen bereit. **Fragen Sie Ihren E-Mail-Anbieter nach Einzelheiten.**
- Nutzen Sie **mehrere E-Mail-Adressen** – eine für den Austausch mit Freunden, Kollegen usw., die anderen zur öffentlichen Nutzung, z. B. in Foren, Gästebüchern, für Registrierungen usw. Wenn Sie zu viel Spam-Mails unter der zweiten Adresse erhalten, löschen Sie sie einfach und lassen eine neue registrieren.

Maßgebende EU-Rechtsvorschriften

EU-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation (2002/58/EG)

EU-Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken (2005/29/EG)

Web-links

eYou Guide

ec.europa.eu/eyouguide

Safer Internet Programm

ec.europa.eu/saferinternet

VerbraucherInnenbildung-online

www.dolceta.eu

Stoppt Online-Mobbing

www.keepcontrol.eu

Europa für Sie

ec.europa.eu/youreurope

Leitfaden zum Datenschutz

ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/guide/index_de.htm

Europäische Verbraucherzentren

ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Nationale Regulierungsbehörden für Telekommunikation

erg.eu.int/links/index_en.htm

SOLVIT

ec.europa.eu/solvit

Europäische Kommission

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

2009 — 20 pp. — 10 x 14,8 cm

ISBN 978-92-79-11447-2

doi 10.2759/45571

eYou Guide

Ihre Rechte online

KK-78-09-591-DE-D

