

Netzeitung: Onlinehandel leidet zunehmend unter betrügerischen Kunden

✖ Betrügerische Onlinehändler und abgezockte Kunden sind häufig Stoff für Berichterstattungen, aber zuweilen werden Verbraucherrechte auch von Kunden missbraucht. Darauf macht die Netzeitung in einem aktuellen Bericht mit dem Titel "Das Online-Null-Leasing des kleinen Mannes" aufmerksam.

Lesen Sie hier mehr über solche Maschen und wie Sie sich schützen können.

Nach dem Bericht leide der Internet-Versandhandel unter der zunehmenden Zahl betrügerischer Kunden, die Ware mit dem Vorsatz bestellen, diese zu nutzen und anschließend im Rahmen des Widerrufsrechtes ohne jede Zahlung zurückzugeben.

Häufig haben wir schon über die Schwierigkeiten der Onlinehändler berichtet, eine korrekte Widerrufsbelehrung zu erstellen. Das Bundesjustizministerium ist hierzu seit mehr als fünf Jahren nicht in der Lage, der Onlinehändler wird dafür abgemahnt und hat hohe Kosten. Ein weiteres Problem ist derzeit noch wenig in Erscheinung getreten: Bei einer falschen Widerrufsbelehrung verlängert sich die Frist unendlich (§ 355 Abs. 3 S. 3 BGB) und Kunden können gekaufte Ware auch noch nach Jahren zurückgeben.

Einige Kunden machen schon jetzt Onlinehändlern zu schaffen. Unter der Überschrift "Das Online-Null-Leasing des kleinen Mannes" berichtet die Netzeitung über Kunden, die das fernabsatzrechtliche Widerrufsrecht ausnutzen, um günstig Waren auszuleihen und dann einfach zurückzuschicken:

Weitgehend unbemerkt bleibt, dass die Abzockerei manchmal auch andersherum funktioniert: Der Internet-Versandhandel leidet unter der zunehmenden Zahl betrügerischer Kunden. Möglich macht dies das Gesetz über den Fernabsatzvertrag.

Bücher würden bestellt, gelesen und benutzt zurückgeschickt. Spiele würden komplett gespielt und mitsamt Konsole an den Verkäufer retourniert. Und anlässlich Fußball-EM sei auch wieder zu erwarten, dass Widescreen-Fernseher während der Widerrufsfrist ausgiebig getestet würden. Bei einem Warenwert von über 40 Euro muss der Verkäufer sogar noch die Kosten für die Rücksendungen übernehmen. Es sei überdies sehr schwierig, Wertersatz für die Nutzung zu verlangen.

Auch uns ist dieses Problem bekannt. Allerdings dürfte es in diesen Fällen meist nicht möglich sein, dem Kunden einen "Missbrauch" des Widerrufsrechtes oder gar Betrug nachzuweisen (siehe hierzu auch unsere Studie zum Thema Missbrauch und betriebswirtschaftliche Auswirkungen des Widerrufsrechtes). Dieser Beweis wird oft nicht gelingen. Ein gutes Mittel zur Eindämmung solcher Fälle wäre u.E., dem Kunden zumindest die Kosten der Rücksendung auferlegen zu können, wie dies im ersten Entwurf der Bundesregierung zum Fernabsatzgesetz vom 9.2.2000 noch geplant war und auch in den meisten europäischen Ländern heute möglich ist. Derzeit bleibt dem Händler nur, auffällige Kunden zu sperren und künftig nicht mehr zu beliefern. (cf)

[poll=3]