

Harte Probleme beim Software-Kauf

Viele Verbraucher kaufen ihre Computer-Software im Internet in sogenannten Drittanbieter-Shops. Doch hier ist Vorsicht geboten. Das vermeintliche Schnäppchen entpuppt sich schnell als Reinfall. Oft fehlt es an wichtigen Angaben zum Produkt oder einem verlässlichen Kundenservice. Davor warnen die Marktwächter der Verbraucherzentralen.



© PublicDomainPictures - Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucher sollten genau hinschauen, wenn sie Computer-Software im Internet kaufen.

2. Gebrauchte Produkte sind häufig nicht als solche zu erkennen.
3. Ein schlechter Kundenservice sowie fehlende oder fehlerhafte Widerspruchsbelehrungen werden oft zum Ärgernis.

Stand: 22.11.2018

Achtung, beim Software-Kauf im Internet lauern viele Fallstricke. Unseriöse Anbieter und Angebote im Netz sind keine Seltenheit. Da sich immer wieder Verbraucher über Probleme beschwerten, haben die Marktwächter der Verbraucherzentralen 37 Online-Shops überprüft und in sechs davon Testkäufe getätigt. Das sind die Ergebnisse der Untersuchung:

- **Neuware oder secondhand:** Die Anbieter informieren nicht darüber, ob eine Software neu oder gebraucht ist. Lediglich acht Shops gaben transparent an, dass es sich um gebrauchte Produkte handelte.
- **Fehlende oder fehlerhafte Widerspruchsbelehrung:** Bei 16 Software-Shops wurde gar nicht oder an falscher Stelle über das Widerrufsrecht belehrt. Teilweise fanden sich sogar unwirksame Klauseln zum Ausschluss des Widerrufsrechts.
- **Fehlender Lizenzschlüssel:** Nicht immer erhalten Verbraucher nach dem Kauf einer Software den Lizenzschlüssel, um diese aktivieren zu können. Ein betroffener Käufer wurde sogar wegen des unwissentlichen Erwerbs einer Raubkopie strafrechtlich belangt.
- **Schlechter Kundenservice:** Haben Software-Käufer Probleme oder konkrete Nachfragen, so reagieren viele Unternehmen gar nicht oder ausweichend.

UNSER RAT

Schauen Sie genau hin, wo Sie im Internet Software-Produkte kaufen. Die Untersuchung der Marktwächter zeigt, dass sich seriöse von unseriösen Angeboten nicht immer zweifelsfrei unterscheiden lassen. Auch hinter vertrauenswürdig erscheinenden Internetseiten können

sich dubiose Anbieter verstecken. Weder Preis noch Aufmachung sind dabei ein sicherer Indikator für ein seriöses Angebot.

Über die Methodik: Im ersten Teil der Untersuchung wurden sechs Software-Shops stichprobenartig getestet, über die sich Verbraucher im Rahmen des Frühwarnnetzwerkes der Verbraucherzentralen zuvor beschwerten. Dazu wurden Testkäufe durchgeführt und die Shops auf die Einhaltung verbraucherschützender Bestimmungen überprüft. Im zweiten Teil wurde anhand einer Schlagwortsuche in Suchmaschinen sowie der Meldungen im Frühwarnnetzwerk eine Liste mit 37 Software-Shops erstellt, die Software zu (besonders) günstigen Preisen anbieten und an Endverbraucher verkaufen. Alle Shops wurden auf relevante Verbraucherinformationen sowie die Kennzeichnung von Gebrauchsoftware hin untersucht. Die Anbieter wurden außerdem per E-Mail mit der Frage kontaktiert, ob es sich bei einem konkreten Produkt um Neu- oder Gebrauchsoftware handelt.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Die Marktwächter der Verbraucherzentralen möchten dieses Thema gerne weiterverfolgen. Dafür benötigen sie Ihre Unterstützung. Hatten Sie ähnliche Probleme mit einem Software-Shop? Hinweise und Beschwerden rund um das Thema Software können Sie über den [Verbraucheraufruf der Marktwächter](#) melden.

Über den Marktwächter Digitale Welt

Der [Marktwächter Digitale Welt](#) ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer

Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunkt- verbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein- Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland- Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/harte-probleme-beim-software-kauf>