



WICHTIGE TIPS ZUM THEMA KAUFEN IM INTERNET

von Christoph Krebs

Wie in der freien Wirtschaft allgemein sollten Handelspartner auf RESTPOSTEN.de oder einer anderen B2B-Internet-Handelsplattform Ihre Transaktionen **sorgsam und entsprechend den kaufmännischen Gepflogenheiten** durchführen, um für einen möglichst reibungslosen Ablauf der Geschäfte zu sorgen.

Dieser Ratgeber gibt Ihnen einige **wichtige Tips und Informationen**, die Sie hierbei unbedingt beachten sollten.

1. Beachten der Zugangskriterien

Jedes Neumitglied auf RESTPOSTEN.de muss für die Freischaltung zur Handelsplattform einen aktuellen **Gewerbenachweis** vorlegen, der die Firmen- und Adressdaten der Registrierung bestätigt. Dies ist eine **wichtige Voraussetzung zur Sicherstellung der Seriosität** auf RESTPOSTEN.de, garantiert aber leider nicht, dass sich alle Handelspartner auf der Plattform immer an die grundlegenden Pflichten und Gesetze eines ordentlichen Kaufmanns halten. Auch das Vorhandensein eines Gewerbenachweises schützt nicht immer vollständig vor Problemen während der Durchführung einer Transaktion zwischen zwei Kaufleuten. Dies sollte man bei jedem Geschäft, sei es online oder offline angebahnt, beachten.

Sie sollten also in Ihrem eigenen Interesse immer prüfen, wie weitreichend die **Zugangsvoraussetzungen einer Handelsplattform** sind und wie genau diese eingehalten werden. Hat etwa jedermann ohne jede Prüfung Zugang zu einem Portal oder reicht ein simpler Firmen-Briefkopf zur Freischaltung, so müssen Sie selbst entscheiden, ob Ihnen das reicht, ob Sie selber Nachweise von Ihren Geschäftspartnern einfordern oder ob Sie auf restriktivere Plattformen ausweichen wollen.

2. Prüfung des Angebots

Jedes für ein Geschäft in Frage kommende Angebot sollte gründlich auf **Eignung für das eigene Unternehmen** geprüft werden. Hierzu gehört auch, dass Sie sich die konkreten Angebotsdaten für die eigenen Unterlagen ausdrucken. Dieser Schritt ist besonders für die **Abnahme einer Lieferung** wichtig, da diese mit den vorher zugesicherten Eigenschaften übereinstimmen muß. Neben der Sicherung des Angebots auf Papier müssen Sie natürlich das Angebot selbst auf Attraktivität prüfen. Sind die Konditionen und das Produkt an sich für Sie interessant, sollten Sie auch die **Nebenkosten und -konditionen des Angebots** prüfen, damit es später keine unangenehmen Überraschungen gibt. Hierzu gehören insbesondere **Lieferfristen und Versandkosten**. Diese müssen für ein in der Gesamtheit attraktives Angebot mit Ihren eigenen Vorstellungen übereinstimmen. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Sie Ware ordern, die Ihr Lieferant noch nicht auf Lager hat oder gar erst produzieren (lassen) muss. In einer solchen Situation kann es theoretisch und praktisch zu zahlreichen Problemen aufgrund von Lieferverzügen und Produktionsschwierigkeiten kommen. Eine **verbindliche Fixierung eines Liefertermins** sollte unbedingt zwischen Ihnen und Ihrem Lieferanten vorgenommen werden.



KAUFEN IM INTERNET

3. Schriftliche Fixierung

Halten Sie **jeden wesentlichen Schritt in Ihrer Geschäftsbeziehung** zu Ihrem Lieferanten schriftlich fest. Natürlich können Sie mit diesem auch informative Gespräche und Verhandlungen persönlich oder über das Telefon führen, einige Details sollten aber unbedingt schriftlich vorliegen. Hierzu gehören das eigentliche **Angebot** (siehe Punkt 2 dieses Ratgebers) und gegebenenfalls ein modifiziertes Angebot (beispielsweise aufgrund einer Mengenschwankung) und eine **Auftragsbestätigung**, die alle wesentlichen und zugesicherten Produktmerkmale beinhaltet. Die Auftragsbestätigung kann Ihnen per **E-Mail, Fax oder Post** zugehen und muss auch alle komplettierenden Vereinbarungen enthalten. Hierunter sind insbesondere **Liefertermin, Zahlungsziel und -methode und Versandart** zu verstehen.

In bestimmten Branchen wie beispielsweise dem Handel mit Markentextilien sollten Sie auch unbedingt VOR einer verbindlichen Bestellung ein **Originalitätszertifikat** über die in Rede stehende Ware von Ihrem Lieferanten einfordern und erhalten. Ein solches Zertifikat kann dieser in der Regel von dem Hersteller oder wiederum seinem Lieferanten erhalten. Gleiches gilt für eine **Freiverkäuflichkeitsbescheinigung**, die Ihnen den Verkauf im angestrebten Zielmarkt (beispielsweise Deutschland) und Vertriebskanal (beispielsweise Online-Auktionen) erlaubt. Wenn Sie ganz auf Nummer Sicher gehen wollen, holen Sie diese direkt beim Hersteller des Produkts ein.

"Bin total zufrieden. Vor allem mit Eurem Service. Die ganzen Email-Anfragen an das Team werden super schnell beantwortet. Danke!"

Herr Dejan Pecic,
Deutschland

4. Muster-Bestellung

Gerade bei neuen Geschäftspartnern oder für den Fall, dass Sie eine große Stückzahl beziehen möchten, empfiehlt sich oft eine **kleine Musterbestellung**, um die Eignung der Ware und des Lieferanten für Ihr Geschäft in der Praxis zu prüfen. Diese Musterbestellung müssen Sie zwar in der Regel bezahlen. Diese Investition lohnt sich aber oft, um nicht direkt mit einem großen Geschäft auf "die Nase zu fallen". Auf diese Art und Weise können Sie auch einen weiteren Schritt in die richtige Richtung gehen, wenn Sie ausschließen wollen, dass Sie **Plagiate** kaufen. Eine vollständige Sicherheit können Sie allerdings hierdurch nicht gewinnen, denn die Qualität und Rechtmässigkeit von Musterlieferung und kompletter Bestellung können voneinander abweichen.

Natürlich können Sie die Musterbestellung dann auch in Ihrem Zielmarkt prüfen, um den **Abverkauf der Ware zu testen**. Wenn Sie gekaufte Ware partout nicht zu zufrieden stellenden Konditionen verkaufen können, sollten Sie ernsthaft in Erwägung ziehen, von einer weiteren Bestellung abzusehen.

5. Eigene Nachforschungen

Wie schon unter Punkt 1 erwähnt, liegt RESTPOSTEN.de zu jedem Mitglied ein Gewerbenachweis vor. Wenn Sie weiter auf Nummer Sicher gehen wollen, können Sie natürlich von Ihrem Lieferanten ebenfalls eine Ausfertigung dieses Nachweises einfordern. Dies ist allerdings relativ unüblich, da ein solcher Nachweis in der Regel vom Kunden, also Ihnen, gegenüber Ihrem Lieferanten zu erbringen



KAUFEN IM INTERNET

ist. Ein anderer Weg ist die Einholung einer **Bonitätsauskunft** über einen Dienstleister wie die Creditreform, Bürgel, Mercator Inkasso oder andere. Diese Auskünfte kosten zwar ein paar Euro, bieten Ihnen aber je nach Ausführlichkeit einen guten **Überblick über die wirtschaftliche Situation Ihres potentiellen Lieferanten**. Eine positive Auskunft ist natürlich sehr gut für die Prüfung des Angebots und des Lieferanten, bei einer negativen Auskunft sollten Sie noch vorsichtiger sein. Gleiches gilt, falls Ihr Lieferant (noch) nicht in den Dateien der Auskunft vorhanden ist. Dies kann aber bei Neugründungen durchaus normal sein. In diesem Fall sollten Sie auf jeden Fall mit gesundem Menschenverstand an die Sache herangehen und sich fragen, ob der Handel mit der in Rede stehenden Ware für eine neu gegründete Firma realistisch ist.

Abschließend besteht natürlich auch die Möglichkeit, sich beim ansässigen **Gewerbeamt** über die andere Firma zu erkundigen. Dies ist aber relativ unüblich. Wenn man sich zu diesem Schritt durchringt, da man misstrauisch ist, sollte man bereits generell prüfen, ob die eigene Unsicherheit über den Geschäftspartner nicht ausreicht, um komplett die Finger von dem Geschäft zu lassen.

6. Bestellung und Rechnung

Wie auch die anderen wesentlichen Schritte sollten Sie Ihre **Bestellung in schriftlicher Form** vornehmen und auf den Erhalt einer entsprechenden, alle wesentlichen Bestandteile der Transaktion und des Produkts enthaltenden, **schriftlichen Auftragsbestätigung** bestehen.

Gleiches gilt natürlich auch für die anschließende **Rechnung**, die ebenfalls schriftlich vorliegen muss. Dass alle Dokumente zur Transaktion sorgsam von Ihnen griffbereit aufbewahrt werden sollten, wird hier nur der Vollständigkeit halber erwähnt. Die **rechtlichen Vorschriften** wie komplette Firmierung, Steuernummern, Rechnungsdatum, genaue Bezeichnung der Leistung, Steuerausweis, etcetera, sollten durch die Rechnung peinlich genau abgebildet werden. Bevor Sie nicht eine **ordentliche Auftragsbestätigung und Rechnung** erhalten haben, sollten Sie auf keinen Fall eine Zahlung an Ihren Lieferanten leisten!

7. Zahlung

Ein heikles Thema bei fast jeder Transaktion sind die **Zahlungsbedingungen**. Vorab ist zu sagen, dass **Vorkassezahlung** nicht zwangsläufig unseriös sein muss. Bei der leider heutzutage vorherrschenden Zahlungsmoral verwenden viele Verkäufer zumindest bei Erstkontakten diese Methode. Für den Käufer verbleibt in diesem Fall zumindest ein Restgefühl an Unsicherheit. Umso wichtiger ist in diesem Fall die Absicherung der Transaktion mittels der vorgenannten Maßnahmen.

Optimal ist natürlich die **Selbstabholung mit Barzahlung**. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit, die Lieferung extensiv zu begutachten und abzunehmen und der Verkäufer erhält direkt den Rechnungsbetrag. Aufgrund der Entfernung zwischen Ihrem Firmensitz und dem Abhollager des Lieferanten besteht diese Möglichkeit aber oft nicht.

Eine andere Möglichkeit der sicheren Zahlung über ein **Treuhandkonto** eines Dienstleisters, beispiels-



KAUFEN IM INTERNET

weise der Firma Iloxx.de. Hierüber kann oft auch die Warenlieferung durchgeführt werden, so dass Versand und Zahlung in einer Hand liegen. Das Prinzip ist denkbar einfach: Sie zahlen den Rechnungsbetrag nicht an den Lieferanten, sondern an den Treuhänder. Dieser gibt das Geld erst dann weiter, wenn Sie die Zahlung durch Erhalt der Ware freigeben. Sie sollten aber nur einen bekannten, zuverlässigen Treuhänder mit der Betreuung der Transaktion beauftragen, damit Sie auch hier auf Nummer Sicher gehen. Aus Verkäufersicht bestehen gegen diese Zahlungsmethode oft Vorbehalte, da sich für diesen der Zahlungserhalt naturgemäß verzögert. Diesem Vorbehalt können Sie beispielsweise durch die Bereitschaft, durch den Treuhänder verursachte Kosten für dessen Leistungen zu übernehmen, entgegenzutreten. Eventuell können Sie dem Lieferanten dann auch noch einen Zinsausfall erstatten, da dieser faktisch erst später als bei einer direkten Zahlung an sein Geld kommt.

Bei einer normalen **Banküberweisung** gibt es unter Umständen ein großes Problem: Sie können in der Regel eine Überweisung nicht mehr rückgängig machen. Problematisch ist dies insbesondere für den Fall, dass Sie Ihre bestellte Ware nicht erhalten. Sichere Alternativen gibt es aber auch für diese Zahlungsweise: Scheck oder einmaliger Bankeinzug. Beides sind Zahlungsmethoden, die innerhalb bestimmter Fristen wieder rückgängig gemacht werden können (sofern das Konto Ihres Lieferanten zu diesem Zeitpunkt eine ausreichende Deckung aufweist). Da die meisten Verkäufer auch von diesem Umstand wissen, gehen diese in der Regel hierauf nicht ein. Jedenfalls nicht beim ersten Geschäft mit Ihnen.

„Ich finde die Seite sehr informativ, daher besuche ich diese fast täglich. Meistens auf Grund des Newsletters. Habe auch schon einige Geschäfte abwickeln können und auch neue vielversprechende Kontakte knüpfen können.“

Herr Günter Mair,
Österreich

Wenn Sie das Online-System **Paypal** für Ihre Zahlung verwenden, haben Sie bei Streitfällen hinterher noch die Möglichkeit, die Rückbuchung der Zahlungssumme zu erstreiten. In der Regel tritt hier Paypal als Schlichter auf und versucht, die beiden Parteien wieder auf einen Nenner zu bringen. Sie müssen sich aber darüber im Klaren sein, dass diese Schlichtung einige Zeit dauern kann.

Generell sollten Sie sich also vor einem Auftrag und erst recht vor einer Zahlung fragen, ob Sie einem völlig Unbekannten eine Summe Geld überweisen wollen. Gerade in einem solchen Fall sollten Sie unbedingt eine oder besser noch, mehrere der in den vorigen Punkten beschriebenen Sicherungsmechanismen durchführen, um Ihre Transaktion auf sichere Füße zu stellen.

Natürlich wird auf RESTPOSTEN.de angezeigt, wie lange ein Verkäufer bereits Mitglied auf der Plattform ist. Leider ist diese Angabe, wie auch der beigebrachte Gewerbenachweis, keine 100% Garantie für eine reibungslose Abwicklung eines Geschäfts. Dieses Datum ist lediglich ein Indiz für einen wahrscheinlich seriösen Geschäftspartner, wenn dieser bereits lange Zeit auf der Plattform tätig ist. Umso mehr empfiehlt sich aus unserer Sicht, neue Geschäftsbeziehungen erst einmal mit einer **begrenzten Bestellung** anzufangen.

8. Lieferung

Ist die vereinbarte Lieferung innerhalb der vereinbarten Liefertermine in Ihrem Haus angekommen,



KAUFEN IM INTERNET

müssen Sie diese umgehend auf **Vollständigkeit und Korrektheit** prüfen, im Optimalfall im Beisein eines unabhängigen Zeugens, beispielsweise des Paketbotens oder des Spediteurs. Für eine korrekte Lieferung müssen natürlich die **Stückzahlen** der Lieferung mit dem Auftrag übereinstimmen und die gelieferten Produkte mit den im Auftrag spezifizierten Details übereinstimmen. Im Optimalfall können Sie ebenfalls direkt die Produkte auf **Funktionsstüchtigkeit** prüfen, zumindest stichprobenartig.

Ergeben sich **Differenzen zwischen Auftrag und Lieferung**, müssen Sie diese unverzüglich und schriftlich Ihrem Lieferanten mitteilen. Derartige Probleme müssen nicht aus böser Absicht geschehen, sondern können aus einer Vielfalt von Gründen passieren. Es gibt also keinen Grund, eine zu beanstandende Lieferung persönlich zu nehmen oder direkt einen Betrüger zu vermuten. Im vernünftig geführten, direkten Kontakt mit dem Lieferanten lassen sich viele Probleme rasch und zufrieden stellend klären.

Je nach Art der Unstimmigkeit ergeben sich unterschiedliche Möglichkeiten der Bereinigung des Problems: **Nachlieferung, Austausch** defekter Ware, **Rücküberweisung** als Kompensation für nicht gelieferte Ware, undsoweiter. Die Fixierung der Lösung sollte Ihnen wiederum schriftlich vom Lieferanten bestätigt und ein genauer Termin für die Bereinigung genannt werden.

9. Rücktrittsrechte

Ein häufiges Missverständnis besteht bezüglich der **Rücktrittsrechte vom Kaufvertrag** im gewerblichen Bereich. So gilt beispielsweise das **Fernabsatzgesetz** mit seinem 14-tägigen Rücktrittsrecht ohne Nennung von Gründen für Privatleute **nicht im B2B-Bereich**. Gleiches gilt für den fiktiven Fall, dass Ihnen die gelieferte Ware in natura plötzlich einfach nicht mehr gefällt. Im kaufmännischen Bereich, in dem Sie sich bewegen, haben Sie in der Regel nur ein Rücktrittsrecht, falls Ihr Lieferant gegen wesentliche Vertragspflichten verstoßen hat. Dies gilt vor allem für den Fall, dass die gelieferte Ware nicht den vorher fixierten Eigenschaften entspricht.

Aus den meisten anderen Gründen kann eine Stornierung eines Auftrags nur aus **Kulanz des Verkäufers** erfolgen und auch dies ist in der Regel nur mit Inkaufnahme einer Stornierungsgebühr verbunden, da auch ohne Warenlieferung Kosten durch die Bearbeitung des Vorgangs entstanden sind. Eine Stornierung nach korrekter Warenlieferung ist äußerst ungewöhnlich.

10. Externe Schlichter

Im Extremfall können Sie die Probleme mit dem Lieferanten nicht auf direktem Weg klären. In diesem Fall gibt es beispielsweise die Möglichkeit der Einschaltung der **Sicherheitsabteilung** von RESTPOSTEN.de, falls die Transaktion zwischen zwei Mitgliedern der Plattform stattgefunden hat. Hierzu genügt eine genaue Darlegung des zugrunde liegenden Sachverhalts an die E-Mail-Adresse hilfe@restposten.de. Das Team von RESTPOSTEN.de hat verschiedene Verfahren entwickelt, mit denen es je nach Sachlage operiert, um die Situation im Optimalfall zu einer **gütlichen Einigung** zu bringen.



KAUFEN IM INTERNET

Die Möglichkeiten von RESTPOSTEN.de als Betreiber der Plattform beschränken sich neben der Schlichter-Funktion im Extremfall auf die **Sperrung eines Mitglieds**, dass sich eindeutig eines Verstoßes gegen geltende Gesetze oder die kaufmännischen Gepflogenheiten oder Pflichten schuldig gemacht hat. Alle weitergehenden Maßnahmen müssen aus rechtlichen Gründen von den Betroffenen eingeleitet werden.

11. Rechtsweg

Ist auf keinem der vorgenannten Wege eine gütliche Einigung mit dem Lieferanten zu erzielen, gibt es je nach Situation mehrere Möglichkeiten der weiteren Handhabung.

Der nahe liegende Weg ist der Gang zum **Anwalt**. Hierbei ist zu beachten, dass dieser Weg Kosten verursacht, die Sie im Negativfall zu tragen haben. Dies gilt beispielsweise für den Fall, dass Sie den in Gang gesetzten Rechtsstreit verlieren. Zum Anderen gibt es auch die Möglichkeit, dass Sie zwar Recht bekommen, die Forderungen aber beim Lieferanten nicht einzutreiben sind. Solche negativen Konsequenzen sollten Sie unbedingt prüfen, bevor Sie einen Rechtsbeistand in die Angelegenheit einschalten. Konkret heißt das: Sie müssen prüfen, ob die Angelegenheit den finanziellen und persönlichen Aufwand lohnt. Dies geschieht zumeist aus den Aspekten der Geldsumme und des persönlichen Rechtsempfindens.

“Mir fallen keine Verbesserungen ein und ich finde RESTPOSTEN.de sehr gut gelungen. Weiter so!”

Herr Christian Herrmann,
Deutschland

Die Alternative ist der Gang zur **Polizei**. Hierbei ist zu beachten, dass in der Regel ein Betrugsfall vorliegen muss. Diese Alternative ist finanziell in der Regel günstiger und hat einen anderen rechtlichen Stellenwert als die Einschaltung eines Anwalts. Zur Sicherung von Forderungen kann er aber von großer Relevanz sein, um beispielsweise Gelder zu sichern.

12. Nach dem Kauf

Auch nach einem erfolgreich getätigten Kauf kann es zu Fallstricken kommen. Die Absicherung gegen **Plagiate** und **Verkaufsbeschränkungen** haben wir bereits in Punkt 3 angeführt.

Große Missverständnisse gibt es beispielsweise im Bereich **Urheberrecht**. So dürfen Sie ohne **ausdrückliche Genehmigung des Verkäufers** nicht dessen Bild- und Textmaterial zur Bewerbung der Ware benutzen. Natürlich können Sie versuchen, sich dies von dem Lieferanten genehmigen zu lassen, was oft auch kein Problem darstellt. Auch hier gilt wieder: die **Schriftform** ist unbedingt einzuhalten und zu archivieren.

Allergisch dürfte Ihr Lieferant reagieren, wenn Sie die soeben erworbene Ware in denselben Märkten anbieten wie dieser selbst. Hier sollten Sie vertraglich vereinbarte Einschränkungen beachten und generell prüfen, ob dieser Weg (und sei es aus Fairness) der Richtige ist.



KAUFEN IM INTERNET

13. Fazit

Dieser Ratgeber gibt Ihnen einige **wertvolle Hinweise zum B2B-Handel** allgemein, dem Handel auf B2B-Internet-Handelsplätzen im Besonderen und auf RESTPOSTEN.de im Speziellen. Natürlich kann er nicht alle denkbaren Fragen und Probleme abdecken, soll Ihnen aber grundlegende Richtlinien mit an die Hand geben, die für viele Händler, Käufer und Verkäufer mittlerweile unverzichtbar sind. Bei weiteren Fragen steht Ihnen unser Service-Team unter der Adresse service@restposten.de jederzeit gerne zur Verfügung.

Viel Spaß und Erfolg wünscht Ihnen

Ihr Team von RESTPOSTEN.de!

(c) 2006, GKS Handelssysteme GmbH.

Dieses Dokument stellt keine rechtliche Beratung dar. Rechtsberatung ist in Deutschland zugelassenen Rechtsanwälten vorbehalten.