



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

28.03.2019

So bekommen Sie bei einem App-Fehlkauf Ihr Geld zurück

Je nach Anbieter kann der Kauf digitaler Produkte rückgängig gemacht werden

Berlin/Göttingen – Apps sind fester Bestandteil der heutigen Handy-Kultur und für die meisten Smartphone-Besitzer nicht mehr wegzudenken. Aber nicht jede App ist auch ein Volltreffer. Allerdings merken Nutzer dies in der Regel erst nach dem Kauf, zumal Apps normalerweise nicht ausprobiert werden können. Nur was tun, wenn einem das erworbene digitale Produkt nicht gefällt? Wolfgang Korne vom Onlineportal teltarif.de sagt: „Ein Fehlgriff im App-Store lässt sich rückgängig machen. Allerdings nur, wenn Verbraucher ihn rechtzeitig bemerken und bei einem Anbieter gekauft haben, der Käufern eine bedingungslose Rückgabe ermöglicht.“

Versierte Internetkäufer wissen, dass sie gekaufte Artikel innerhalb von 14 Tagen zurückgeben können. Geregelt wird dies durch das Fernabgabegesetz. Bei eBooks, Musik oder Apps gestaltet sich die Sachlage jedoch etwas anders. Zwar gibt es auch hier ein 14-tägiges Widerrufsrecht, dieses ist in der Praxis aber nur schwer realisierbar. Die Tatsache, dass digitale Inhalte nach dem Kauf sofort einsatzbereit sind, kann etwa von Schnelllesern ausgenutzt werden. Wer ein eBook in weniger als zwei Wochen liest, könnte es vor Ablauf der Frist kostenlos retournieren. „Daher ermöglicht das Bürgerliche Gesetzbuch Anbietern digitaler Produkte das Widerspruchsrecht auszuschließen“, so Korne. Dafür müssen aber drei Voraussetzungen erfüllt sein. Erstens hat der Verbraucher der sofortigen Ausführung des Vertrags, also dem Start des Downloads zugestimmt. Zudem hat er bestätigt, dass ihm bewusst ist, damit sein Widerrufsrecht zu verlieren. Drittens startet er den Download. Amazon gehört zu den Verkäufern, die in ihren Nutzungsbedingungen diese drei Aspekte aufgreifen und damit eine Rückgabe digitaler Produkte nahezu unmöglich machen. Amazon-Kunden sind auch dafür verantwortlich, dass sie Musik, eBooks oder Apps ordnungsgemäß herunterladen. Bricht beispielsweise ein Download ab, ist neben dem Inhalt oft auch das Geld verloren. Etwas kundenfreundlicher agiert Google. Hier ist eine bedingungslose Kaufstornierung über den Play Store möglich, allerdings haben Nutzer dafür lediglich zwei Stunden Zeit. Ist der Rückgabeprozess in Gang gesetzt und bestätigt, wird die App auf dem Handy gelöscht und die Zahlung erstattet. Bei ungenutzten Apps gewährt Google Verbrauchern sogar eine 14-Tages-Frist. Google entscheidet jedoch individuell, ob die Rückgabe akzeptiert wird.

Im Gegensatz dazu ist Apple kulant. Wer mit einem im iTunes-Store gekauften Inhalt unzufrieden ist, kann diesen innerhalb von 14 Tagen zurückgeben. Für eine begründete Rückgabe sind laut Apple sogar bis zu 90 Tage Zeit. Für die Rückgabe benötigen Nutzer bloß ihre Apple-ID und ihr Passwort. Ist eine vorgegebene oder persönliche Begründung ausgewählt, kann der Vorgang abgeschlossen werden und das Geld sollte innerhalb von sieben Tagen wieder auf dem Konto sein. Korne sagt: „Ein Fehlgriff im App Store ist bei der zahllosen Menge an digitalen Inhalten schnell passiert. Aber nicht immer bedeutet dies, dass das Geld verloren ist. Kulante Anbieter erlauben ihren Kunden innerhalb einer festgesetzten Frist, ihren Fehlkauf rückgängig zu machen. Im Zweifelsfall kann es sich lohnen, beim Verkäufer nachzufragen.“

Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.teltarif.de/s/s75585.html>

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2019/>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

28.03.2019

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Februar 2019). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Lisa Hinze
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de