

# HINTERGRUNDPAPIER: PROBLEME BEIM SOFTWARE-KAUF IM INTERNET

## INHALT

1.	Einleitung .....	2
2.	Welche Probleme haben Verbraucher beim Kauf von Software? .....	2
2.1	Auswertung der Beschwerden im Frühwarnnetzwerk.....	2
2.2	Testkäufe in Software-Shops .....	4
2.3	Recherche zu Software-Shops.....	5
3.	Fazit.....	7

## 1. EINLEITUNG

Software-Produkte werden inzwischen immer seltener auf physischen Datenträgern zum Kauf angeboten. Vielmehr erhalten Verbraucher<sup>1</sup> häufig per Download Zugriff auf die jeweilige Software, die nach der Installation meist über die Eingabe eines Lizenzschlüssels aktiviert und dann in der Regel mit einem Benutzerkonto verknüpft wird. Der benötigte Lizenzschlüssel wird von dem Verkäufer der Software nach Zahlung per E-Mail verschickt.

Immer üblicher sind zeitlich begrenzte Software-Lizenzen, beispielsweise für einen Monat oder ein Jahr (Software-Abonnement). Das kann bei verschiedenen Produkten auf Dauer teuer werden. Manch ein Verbraucher sucht daher nach günstigen Software-Lizenzen, egal ob neu oder gebraucht, zeitlich begrenzt oder unbegrenzt. Dementsprechend finden sich viele Angebote im Internet.

Software gilt als gebraucht, wenn die zugehörige Lizenz bereits zuvor an jemand anderen verkauft worden war. So kann es sein, dass der Erstkäufer die Software mit der Lizenz bereits selbst genutzt hat oder etwa ungenutzte Lizenzen im Rahmen von Firmeninsolvenzen aufgekauft und weiterveräußert werden.<sup>2</sup>

Ein typisches Risiko bei Gebrauchtsoftware besteht darin, dass diese in ihrer Funktionalität eingeschränkt sein kann, etwa wenn sie sich nur ein einziges Mal auf einem bestimmten Computer aktivieren lässt und beispielsweise in Folge einer Neuinstallation des Betriebssystems verloren geht. Ein weiterer Nachteil liegt in der häufig komplizierteren und deutlich zeitaufwändigeren Installation der Gebraucht-Software im Vergleich zu Neu-Software (siehe Kapitel 2.2.). Zudem können Anbieter von Gebrauchtsoftware Updates ausschließen, wenn sie hierzu nicht vertraglich verpflichtet sind. Darüber hinaus ist es für

Verbraucher wichtig zu wissen, ob die Gebrauchtsoftware aus einem legalen Verkauf stammt und welche Lizenzbedingungen gelten. Andernfalls besteht für sie selbst die Gefahr, unwissentlich eine Urheberrechtsverletzung zu begehen.

Wie das Frühwarnnetzwerk<sup>3</sup> der Verbraucherzentralen zeigt, lauern beim Kauf von (Gebraucht-)Software viele Fallstricke. Hierbei geht es um Fälle, bei denen die Software nicht direkt beim Hersteller (z.B. Microsoft, Adobe), sondern bei Drittanbietern erworben wurde (Kapitel 2.1). Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat Beschwerden rund um den Kauf von Software in Drittanbieter-Shops zum Anlass genommen, diese Shops selbst zu prüfen (Kapitel 2.2) und eigene Recherchen zum Software-Kauf im Internet durchzuführen (Kapitel 2.3).

## 2. WELCHE PROBLEME HABEN VERBRAUCHER BEIM KAUF VON SOFTWARE?

### 2.1 Auswertung der Beschwerden im Frühwarnnetzwerk

Im Folgenden wird eine Auswahl an Problemen rund um den Kauf von Software im Internet dargestellt, die aufgrund der Beschwerden von Verbrauchern ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden. Diese Auswahl ist nicht repräsentativ für Probleme mit dem Software-Kauf im Internet, diente dem Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz jedoch als Indikator, diesen Problemen nachzugehen und stichprobenartige Untersuchungen vorzunehmen.

### ...❖ Fehlender Hinweis auf Gebrauchsoftware beim Kauf

*Verbraucher beschwerten sich im Rahmen des Frühwarnnetzwerkes über Online-Shops, in denen bei Software-Produkten nicht angegeben wird, dass es sich um gebrauchte Software handelt.*

Der Handel mit gebrauchten Software-Lizenzen ist grundsätzlich zulässig, wie der Europäische Gerichtshof in einem Urteil bestätigt hat.<sup>4</sup> Jedoch müssen bestimmte Voraussetzungen eingehalten werden. Dazu gehört nicht nur, dass Gebrauchsoftware als solche erkennbar beworben werden muss, sondern auch, die Käufer über die Herkunft der Software-Lizenz und die Nutzung von Aktualisierungen und Updates der Software zu informieren.<sup>5</sup> Dies hat den Sinn und Zweck, Verbraucher auf die mit dem Kauf von Gebrauchsoftware verbundenen Risiken hinzuweisen.

### ...❖ Keine Belehrung und Zustimmung über Ausschluss des Widerrufsrechts

*Verbraucher beklagen, nicht über den Verzicht auf das Widerrufsrecht aufgeklärt worden zu sein.*

Grundsätzlich steht Verbrauchern beim Kauf von Software im Internet ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Hierüber muss der kommerzielle Verkäufer beim Durchlaufen des Bestellvorganges im Internet eindeutig und gut erkennbar aufklären. Bei digitalen Inhalten wie Software kann das Widerrufsrecht allerdings vorzeitig erlöschen, sobald der Anbieter für die Software die Möglichkeit zum Abruf anbietet, also zum Beispiel den digitalen Inhalt zum Download bereitstellt.<sup>6</sup> Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Verbraucher vor dem Kauf darauf hingewiesen wird und er ausdrücklich beispielsweise durch Anklicken einer Check-Box, bestätigt, sein Widerrufsrecht zu verlieren.

### ...❖ Nach Zahlung kein Lizenzschlüssel

*In einigen Fällen haben Verbraucher Zahlungen per Vorkasse oder Kreditkarte getätigt, im Glauben günstig eine Software-Lizenz zu erwerben. Nach der Zahlung haben sie jedoch keinen Lizenzschlüssel erhalten.*

Verbraucher müssen hier in der Regel per Vorkasse oder Kreditkarte zahlen, das bestellte Produkt wird aber nicht geliefert.

Dieses Verhalten kann auf sogenannte Fake-Shops, also „Schein-Shops“, hinweisen – aber nicht zwingend. Fake-Shops stellen inzwischen ein großes Problem im Internet dar. Mit Fake-Shops hat sich das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Brandenburg näher befasst. Sie stellen anhand einer repräsentativen Befragung fest, dass in Deutschland bereits ca. 4,4 Millionen Verbraucher Opfer von Fake-Shops geworden sind.<sup>7</sup>

### ...❖ Illegale Software-Angebote

*Verbraucher können beim Software-Kauf auch Opfer von illegalen Software-Angeboten werden. So beschwerte sich beispielsweise ein Verbraucher über das Frühwarnnetzwerk, mehrere Jahre nach dem Kauf günstiger Software auf einer Verkaufsplattform rechtlich belangt worden zu sein. Er hatte unwissend eine Raubkopie bzw. unrechtmäßig vertriebene Software erworben.*

Die Quelle der Lizenzschlüssel ist für Verbraucher in der Regel nicht nachvollziehbar. Wurden die Lizenzen nicht legal erworben oder dürfen sie nicht im Rahmen von Einzelverkäufen vertrieben werden, drohen auch den Käufern der Software rechtliche Probleme. So können Verbraucher für eine Urheberrechtsverletzung abgemahnt werden, wenn es sich um eine nicht legal vertriebene Lizenz handelt. Gehen die Hersteller gegen die Verkäufer von nicht

legal erworbenen Lizenzen rechtlich vor, werden häufig auch die Käufer von der Staatsanwaltschaft belangt. Dies kann dann ein Gerichtsverfahren und Geldstrafen nach sich ziehen.<sup>8</sup>

### ❖ Keine oder nicht hilfreiche Anbieterreaktion bei Problemen

*Wie das Frühwarnnetzwerk darüber hinaus zeigt, reagieren die Anbieter offenbar häufig nicht bei Problemen mit den erworbenen Lizenzschlüsseln oder bieten keine sinnvolle Hilfestellung an. In einem Fall reklamierte ein Verbraucher einen nicht funktionierenden Lizenzschlüssel. Statt Hilfe zu dem bereits gekauften Produkt zu erhalten, hat der Anbieter laut des Verbrauchers einen zweiten Kauf behauptet und Geld für eine weitere Lizenz verlangt.*

Die Erreichbarkeit von Online-Anbietern ist immer wieder ein Problem in der digitalen Welt. Bereits im Rahmen einer Befragung unter Nutzern von PC- und Konsolenspielen hat das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz herausgefunden, dass eine große Mehrheit der Nutzer (91 Prozent) erwartet, den Support eines Anbieters einfach und unkompliziert erreichen zu können, um Hilfe bei der Problemlösung zu erhalten. Gleichzeitig hatte jedoch mehr als ein Viertel (27 Prozent) der befragten Nutzer bereits die Erfahrung gemacht, einen Anbieter bei Problemen nicht oder nur sehr schwer erreicht zu haben.<sup>9</sup>

## 2.2 Testkäufe in Software-Shops

Um den Hinweisen und Beschwerden der Verbraucher nachzugehen, wurden einige der im Frühwarnnetzwerk gemeldeten Software-Shops im Rahmen von Testkäufen überprüft. Diese wurden gemeldet, da sie durch Probleme von Verbrauchern beim Software-Kauf besonders auffielen.

Die in den Software-Shops gekauften Lizenzen<sup>12</sup> wurden zu sehr günstigen

Preisen angeboten. Im Vergleich zur unverbindlichen Preisempfehlung der Hersteller waren die Produkte zwischen 68 und 95 Prozent günstiger.

### Methodik

Im Rahmen einer stichprobenartigen Prüfung wurden sechs Software-Shops getestet, über die sich Verbraucher im Rahmen des Frühwarnnetzwerks beschwerten. Dazu wurden die ausgewählten Online-Shops auf die Einhaltung verbraucherschützender Bestimmungen überprüft.<sup>10</sup> Außerdem wurden Testkäufe durchgeführt. In drei Shops wurde jeweils die Lizenz für „Microsoft Office Home & Business“<sup>11</sup> gekauft und in zweien die Produkte „Microsoft Office 2016 Professional“ bzw. „Microsoft Office 2016 Professional Plus“. Ein Shop bot nur „Windows 10“-Lizenzen an, sodass eine solche im Rahmen des Probekaufs erworben wurde. Sofern nach dem Kauf kein Lizenzschlüssel per E-Mail zugeschickt wurde, wurde der jeweilige Anbieter per E-Mail kontaktiert.

Im Ergebnis lassen sich folgende Erkenntnisse aus den stichprobenartigen Testkäufen der Software-Shops im Internet festhalten:

### ❖ Unzureichende Verbraucherinformationen

Bei keinem der untersuchten Anbieter wurde im Bestellvorgang klar und ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich um Gebrauchsoftware handelt. Auch fehlten bei allen Anbietern im Bestellvorgang Angaben zur Herkunft der Lizenzen und zur Nutzung von Aktualisierungen und Updates.

Nur bei zwei von sechs der getesteten Anbieter waren die Widerrufsbelehrung und der Verzicht auf das Widerrufsrecht gesetzeskonform. Bei vier der sechs Anbieter wurde versucht, das Widerrufsrecht per Klausel in den AGB oder der Widerrufsbelehrung auszuschließen. Bei zwei dieser Anbieter fehlte die Widerrufsbelehrung während des Buchungsprozesses sogar gänzlich. Derartige Konstellationen verstoßen gegen zwingendes Verbraucherschutzrecht. Der Ausschluss des Widerrufsrechts bei Software-Downloads ist nur zulässig, wenn der Verbraucher ausdrücklich dem Verzicht zustimmt. Klauseln wie in den oben genannten Fällen sind daher unwirksam.

Schließlich fiel negativ auf, dass nur zwei der sechs getesteten Shops nach dem Kauf eine korrekte Rechnung samt Vertragsinformationen übermittelten.

### ...❖ Drei Lizenzschlüssel bei sechs Käufen

Drei von sechs Software-Shops lieferten kurz nach Abschluss der Bestellung einen Lizenzschlüssel per E-Mail. In den anderen drei Fällen wurde nach Bestellung und Bezahlung zwar eine Bestellbestätigung per E-Mail verschickt, jedoch kein Lizenzschlüssel geliefert. Auf Nachfrage per E-Mail an die Anbieter, warum kein Lizenzschlüssel zugesendet wurde, folgte selbst nach zwei Wochen keine Reaktion.

Anhand der angebotenen Preise lassen sich jedoch keine Rückschlüsse auf unseriöse Shops ziehen. Denn im Rahmen der Testkäufe wurden auch Lizenzschlüssel für um 95 Prozent im Vergleich zum Originalpreis reduzierte Software erfolgreich erworben. Hingegen wurde bei im Vergleich weniger günstig angebotenen Produkten (zwischen 70 und 90 Euro) in zwei Fällen kein Lizenzschlüssel zugeschickt und die Anbieter waren nicht zu erreichen.

### ...❖ Komplizierte Installation

Kaufen, downloaden, installieren, fertig. So sind Verbraucher den Kauf von Software inzwischen gewohnt. Jedoch zeigte sich im Rahmen der Testkäufe, dass bei zwei von drei erhaltenen Lizenzschlüsseln die Installation recht kompliziert war. Hier erfolgte die Installation nicht direkt anhand einer Installationsdatei (.exe-Datei). Vielmehr war es erforderlich, zunächst eine Datei auf einen Datenträger zu übertragen (CD-Rom oder USB-Stick) bzw. mit Hilfe eines virtuellen Laufwerks die Installation durchzuführen. Ein Hinweis auf diese nutzerunfreundliche Art der Installation vor der Buchung erfolgte jedoch nicht. Lediglich nach Kaufabschluss wurde zusammen mit dem Lizenzschlüssel jeweils eine sehr knappe Installationsanleitung verschickt.

Handelt es sich um eine gebrauchte Lizenz, kann es bei der Aktivierung dazu kommen, dass die Software nicht funktioniert, weil der dazugehörige Lizenzschlüssel vom Hersteller gesperrt wurde. Dies geschieht beispielsweise, wenn eine zuvor schon einmal genutzte Lizenz nicht ordnungsgemäß vor dem Weiterverkauf abgemeldet wurde. Einer der getesteten Software-Anbieter verwies in seinem Shop beim gekauften Produkt direkt auf den Hersteller: „Sollte es bei der Installation zu Problemen kommen, wenden Sie sich direkt an den Kundensupport des Herstellers.“ Wird die Software durch den Hersteller gesperrt, muss sich der Käufer also mit dem Kundensupport des Herstellers auseinandersetzen. Derartige Aktivierungsprobleme können sich mitunter lange hinziehen und im schlechtesten Fall auch gänzlich erfolglos verlaufen.

### 2.3 Recherche zu Software-Shops

Um einen besseren Überblick über mögliche Probleme beim Software-Kauf aus Verbrauchersicht zu erhalten, wurden

weitere Software-Shops im Internet recherchiert und bezüglich unterschiedlicher verbraucherrelevanter Informationen untersucht.

### Methodik

Im Rahmen einer Schlagwortsuche in Suchmaschinen (z.B. Software günstig(er), Software billig(er)) und aufgrund von Meldungen im Frühwarnnetzwerk wurde im August und September 2018 eine Liste mit 37 Software-Shops<sup>13</sup> recherchiert, die Software zu (besonders) günstigen Preisen anbieten und an Endverbraucher verkaufen. Alle Shops wurden auf die Kennzeichnung von Gebrauchsoftware hin untersucht. Zudem wurden alle 37 Anbieter zusätzlich per E-Mail kontaktiert mit der Frage, ob es sich bei einem konkreten Produkt um Neu- oder Gebrauchsoftware handelt.

Die Untersuchung offenbarte folgende Probleme und Herausforderungen für Verbraucher:

#### ...❖ Intransparente Produktkennzeichnung

Lediglich acht der 37 überprüften Anbieter geben in ihren Online-Shops transparent an, wenn es sich bei dem beworbenen Produkt um gebrauchte Software handelt und nutzen dafür auch explizit den Begriff „gebraucht“. Entweder geben diese Shops die Informationen direkt auf der Produktseite an oder der jeweilige Shop verfügt über einen eigenen Bereich für diese Informationen (z.B. „Wie kommen die günstigen Preise zustande?“).

Insgesamt 14 der 37 Online-Shops vermitteln den Eindruck, dass sie Neuware anbieten, bzw. es findet sich kein Hinweis auf einen eventuellen gebrauchten

Status der Software-Produkte. Betrachtet man hier die Preise, fallen bei sieben dieser 14 Shops besonders günstige Preise auf.<sup>14</sup> So wurden zum Zeitpunkt der Testkäufe beispielsweise zwischen 70 und 130 Euro für Produkte verlangt, die üblicherweise mehr als 200 Euro kosten. Vier dieser 14 Shops reagierten nicht auf eine Nachfrage bezüglich eines gebrauchten Status zu einem konkreten Produkt, ein Shop war gar nicht erreichbar. Zwei der 14 Shops gaben auf Nachfrage an, dass sie gebrauchte Software verkaufen, im Online-Shop selbst ist dies aber an keiner Stelle für die Verbraucher ersichtlich. Diese zwei Shops agieren demnach intransparent, da der Verbraucher selbst aktiv nachfragen muss, um zu erfahren, ob es sich bei ihrem Produkt um gebrauchte Software handelt.

Bei 15 Shops wurde der Begriff „gebraucht“ umgangen. Diese schreiben im Kleingedruckten auf der Homepage (z.B. in den Rubriken „FAQs“, im „Hilfereich“ oder in den „rechtlichen Hinweisen“), dass sie als Wiederverkäufer agieren, Einzellizenzen aus Volumenlizenzen oder auch OEM-Lizenzschlüssel<sup>15</sup> verkaufen. Das Wort „gebraucht“ findet sich – wenn überhaupt – nur sehr versteckt. Viele Software-Produkte werden als „Originalsoftware“ beworben, was nicht gleich bedeutet, dass die Lizenz nicht dennoch „gebraucht“ sein kann, weil sie auf dem Zweitmarkt angeboten wird. Diese Umschreibungen des gebrauchten Status von Software sind unter den getesteten Shops weit verbreitet.

#### ...❖ Unklare Begrifflichkeiten

Es fällt auf: Verbraucher werden in den untersuchten Shops zudem häufig mit komplizierten Begriffen oder Formulierungen konfrontiert. In Produktbeschreibungen ist beispielsweise die Rede von einer „*Einzellizensierung aus Volumenvertrag ohne Installations-CD/DVD.*“

Auch Fachbegriffe wie „OEM“ werden regelmäßig nicht erläutert, sondern nur am Rande erwähnt, beispielsweise: *„Da wir nur OEM-Keys (Windows) und RETAIL-Keys für Downloadprodukte verkaufen, erhalten Sie keinen Datenträger.“* Dadurch dürfte sich vielen Verbrauchern nicht erschließen, dass es sich um gebrauchte Software handeln kann. Diese Lizenzschlüssel stammen beispielsweise aus Firmeninsolvenzen oder Firmenauflösungen. Auch Formulierungen voller Fremdworte und Anglizismen sind für Laien in der Regel schwer verständlich, wie beispielsweise: *„MAR oder Refurbished Versionen sind keine üblichen Recovery-Versionen [...]“*

Zudem wird in Produktbeschreibungen darauf hingewiesen, man erwerbe *„nur den Lizenzschlüssel, keine Lizenz“*. Dies ist insoweit zutreffend, als der Produktschlüssel lediglich ein technisches Mittel ist, um das erworbene Softwareprogramm zu aktivieren. Was dem Verbraucher nicht klar sein dürfte: Dadurch erhält er noch kein Nutzungsrecht an der Software. Daher ist der Hinweis für Verbraucher nicht ohne weiteres verständlich und bedürfte einer Erklärung im jeweiligen Online-Shop.

### ... ❖ Kundenservice wenig verlässlich

Von den 37 kontaktierten Anbietern antworteten 23 Anbieter (innerhalb von 24 Stunden bis wenigen Tagen) auf die Anfrage. Ein Anbieter war unter der angegebenen E-Mail-Adresse gar nicht erreichbar, alle anderen antworteten nicht auf die Anfrage. Insgesamt zehn dieser 23 Anbieter schrieben explizit, „gebrauchte“ Software zu verkaufen. Sieben weitere der 23 Shops gaben auf Nachfrage an, „Neuware“ zu verkaufen oder nutzten den Begriff „neu“. Bei zwei dieser sieben Shops konnten wir auf den Homepages jedoch Hinweise entdecken, die darauf deuten, dass es sich um gebrauchte Software handelt. Die sechs verbleibenden Software-Shops

gaben hierzu im Zusammenhang mit unserer Anfrage keine eindeutige Antwort. Auch der Kundenservice ist den Verbrauchern also auf Nachfrage nicht immer eine hilfreiche Quelle verlässlicher Informationen über das jeweilige Produkt.

### ... ❖ Falsche und fehlende Widerrufsbelehrungen

Nur bei 21 der überprüften 37 Anbieter waren die gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsbelehrung und der Ausschluss des Widerrufsrechts korrekt. Bei den übrigen 16 Anbietern wurde in sieben Fällen gar nicht oder an falscher Stelle über das Widerrufsrecht belehrt und in neun Fällen fanden sich unwirksame Klauseln zum Erlöschen des Widerrufsrechts. In drei Fällen wurde sogar rechtlich fehlerhaft behauptet, bei Software-Downloads stünde generell kein Widerrufsrecht zu. Solche Klauseln sind jedoch unwirksam, da der Verbraucher für einen korrekten Ausschluss des Widerrufsrechts in diesen ausdrücklich zustimmen muss, beispielsweise mittels einer Check-Box.

## 3. FAZIT

Der Wunsch von Verbrauchern, Software-Lizenzen zu einem vergünstigten Preis zu erwerben, ist gut nachvollziehbar. Auch ist der Kauf und Verkauf gebrauchter Software grundsätzlich rechtmäßig. Die Auswertung der Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk sowie die stichprobenartige Überprüfung von Software-Shops zeigen jedoch, dass der Kauf von Software für Verbraucher mit vielen Fallstricken verbunden sein kann. Aus Sicht des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gibt es insbesondere folgende Kritikpunkte:

### ... ❖ Mangelnde Transparenz und Verstöße gegen verbraucherschützende Bestimmungen bei Drittanbieter-Shops

Bei vielen der getesteten Drittanbieter

von Software-Produkten mangelt es an Transparenz. Häufig fehlt die klare Kennzeichnung, dass es sich bei einem beworbenen Produkt um gebrauchte Software bzw. Software aus zweiter Hand handelt. Ebenso fehlen Hinweise zur Herkunft der ursprünglichen Lizenz. Verpflichtende verbraucherschützende Informationen zum Widerrufsrecht werden bei den getesteten Shops oftmals nicht bzw. unvollständig erteilt. Weiter ist zu bemängeln, dass auf die teilweise technisch anspruchsvolle Installation der Gebrauchtsoftware häufig vor dem Kauf gar nicht oder nur unzureichend hingewiesen wird. Dadurch werden Verbraucher nicht über die mit dem Kauf von gebrauchter Software verbundenen Risiken aufgeklärt. Es ist zudem davon auszugehen, dass Verbraucher mit den oben ausgeführten Problemen nicht rechnen, wenn sie Software-Produkte kaufen.

### ... ❖ **Unseriöse Shops und Angebote für Verbraucher schwer zu erkennen**

Weder anhand der Preise noch anhand der Aufmachung der Webseiten lassen sich seriöse von unseriösen Angeboten immer zweifelsfrei unterscheiden. Bei drei von sechs Testkäufen bei Anbietern, über die sich vorher Verbraucher bereits beschwert hatten, erhielt das Marktwächter-Team im Anschluss an die Zahlung keinen Lizenzschlüssel.

Im Internet erhält man aber auch funktionierende Lizenzschlüssel zu ungewöhnlich günstigen Preisen. Daher ist es Verbrauchern nahezu unmöglich zu unterscheiden, ob ein Lizenzschlüssel legal weiterverkauft wird oder nicht. Bei

nicht legalen Angeboten laufen Verbraucher Gefahr, durch die Nutzung der Software eine Urheberrechtsverletzung zu begehen.

Im Rahmen der Untersuchung zeigt sich aber auch, dass es neben den schwarzen Schafen auch seriöse Anbieter von Gebrauchtsoftware gibt, die diese ein-

deutig kennzeichnen, Auskunft über die Herkunft geben, die verbraucherschützenden Bestimmungen einhalten und deren Preismodell auch realistischer erscheint.

### **Fallstricke beim Software-Kauf im Überblick**

- Fehlende Kennzeichnung der Software als „gebraucht“
- Fehlende oder falsche Widerrufsbelehrung
- Unzureichender Kundenservice
- Nutzerunfreundliche Installation bei OEM- oder Volumenlizenzen
- Unseriöse Software-Shops und Angebote
- Illegaler Vertrieb von Lizenzschlüsseln, die zu Abmahnungen und Geldstrafen führen können

### ... ❖ **Wenig hilfreicher Kundenservice**

Ein Großteil der 37 getesteten Software-Anbieter antwortete nicht auf die Anfrage per E-Mail (14 Shops) oder gab keine eindeutige Antwort, ob es sich um Gebrauchtsoftware handelt (sechs Shops). Nur einige Anbieter gaben in ihrer Antwort explizit an, gebrauchte Software zu verkaufen (zehn Shops). Die Recherchen zeigen, dass teilweise der Begriff „neu“ vom Kundenservice auch im Zusammenhang mit gebrauchter Software verwendet wird. Die Aussagen des Kundenservice sind somit missverständlich bzw. für die Verbraucher nicht verlässlich. Eine mangelnde Erreichbarkeit und nicht immer verlässliche Aussagen des Kundenservice sind für Verbraucher ein Ärgernis.



<sup>1</sup> Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in dieser Übersicht auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachform verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für jedes Geschlecht.

<sup>2</sup> Im Rahmen von Firmeninsolvenzen werden häufig Volumen- und sogenannte OEM-Lizenzen erworben und dann gebraucht weiterverkauft. Volumenlizenzen berechtigen eine bestimmte Menge an Nutzern, die Software zu nutzen. Sie werden vom Softwarehersteller in der Regel an gewerbliche Kunden verkauft, die diese für eine größere Anzahl an Mitarbeitern einsetzen. OEM-Lizenzen („Original Equipment Manufacturer“-Lizenzen) werden auch Erstausrüster-Lizenzen genannt, da sie zusammen mit einem PC als vorinstallierte Software verkauft werden. Diese Lizenzen sind zwar nicht dazu bestimmt, eigenständig über den Einzelhandel vertrieben zu werden, sie dürfen aber weiterverkauft werden.

<sup>3</sup> Beim Frühwarnnetzwerk handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung der Verbraucherzentralen. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist jedoch nicht möglich.

<sup>4</sup> EuGH v. 03.07.2012 (C-128/11) sowie BGH Used Soft I v. 03.02.2011 (I ZR 129/08), BGH Used Soft II v. 17.07.2013 (I ZR 129/08), BGH Used Soft III v. 11.12.2014 (I ZR 8/13).

<sup>5</sup> OLG Hamburg, 16.06.2016 - 5 W 36/16, OLG München, 01.06.2017 - 29 U 2554/16; KG, 17.10.2017 - 5 W 224/17; teilw auch BGH Used Soft III v. 11.12.2014 (I ZR 8/13).

<sup>6</sup> § 356 Abs. 5 BGB.

<sup>7</sup> Zwar gibt es keine Legal-Definition für Fake-Shops, aber in ihrem Hintergrundpapier hat das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Brandenburg u.a. folgende Indizien, die auf Fake-Shops hinweisen können benannt: Fehlendes Impressum, keine Kontaktmöglichkeit oder Zahlung nur per Vorkasse. <https://ssl.marktwaechter.de/digitale-welt/marktbeobachtung/fake-shops-relevantes-verbraucherproblem-deutschland>

<sup>8</sup> Siehe beispielsweise: [https://www.allgemeine-zeitung.de/lokales/mainz/nachrichten-mainz/unwissenheit-schutzt-vor-strafe-nicht\\_18686636](https://www.allgemeine-zeitung.de/lokales/mainz/nachrichten-mainz/unwissenheit-schutzt-vor-strafe-nicht_18686636)

<sup>9</sup> Weiterführende Informationen zu den Inhalten bzw. der Methodik dieser Befragung unter: <https://ssl.marktwaechter.de/pressemedung/pc-und-konsolenspieler-erwarten-kundenorientierten-support-bei-problemen-mit-spielen>

<sup>10</sup> Überprüft wurden die Einhaltung der Produktinformationspflichten, die Regeln zum Widerruf sowie die Regeln zur Verbraucherinformation beim Online-Kauf.

<sup>11</sup> Beschwerden im Frühwarnnetzwerk zum Software-Kauf beziehen sich regelmäßig auf Microsoft Office-Produkte. Daher wurden hier – wenn möglich – exemplarisch Office-Produkte für die Testkäufe gewählt.

<sup>12</sup> Die Testkäufe wurden am 4. und 5.9.2018 durch Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz durchgeführt.

<sup>13</sup> Die Recherche umfasste keine Angebote, die über Marktplätze (z.B. Ebay, Amazon Marketplace, ally-ouneed.com, billiger.de) angeboten wurden, da hier sowohl Privatverkäufer als auch Online-Shops hinter den Angeboten stehen können. Daher wurden ausschließlich eigenständige gewerbliche Online-Shops berücksichtigt, die Software an Endverbraucher verkaufen.

<sup>14</sup> Die Preise lagen zwischen 35 und 70 Euro für ein „Microsoft Office 2010“-Produkt und zwischen 70 und 130 Euro für ein „Microsoft Office 2016“-Produkt in der jeweils günstigsten Version bzw. 25 Euro für eine „Windows 10“-Lizenz.

<sup>15</sup> OEM bedeutet „Original Equipment Manufacturer“-Lizenz, siehe auch Endnote 2.

## Impressum

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Marktwächter Digitale Welt – Digitale Güter

Seppel-Glückert-Passage 10

55116 Mainz

[marktwaechter@vz-rlp.de](mailto:marktwaechter@vz-rlp.de)

Autoren: Maximilian Heitkämper,

Dr. Christine Korn, Manfred Schwarzenberg

Stand: November 2018

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages