



Der Käuferschutz

Inhalt

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Was bezweckt der Käuferschutz? | 3 |
| 2 | Deckungsumfang und Kosten | 3 |
| 3 | Welche Fälle werden abgedeckt? | 3 |
| 4 | Welche Fälle werden nicht abgedeckt? | 4 |
| 5 | Voraussetzungen | 4 |
| 6 | Wie viele Anträge können eingereicht werden? | 5 |
| 7 | Wann kann ein Antrag eingereicht werden? | 5 |
| 8 | Wie wird ein Antrag ausgefüllt? | 5 |
| 9 | Salvatorische Klausel | 8 |

1 Was bezweckt der Käuferschutz?

ricardo.ch verfolgt mit dem Käuferschutz einerseits das Ziel, den Schaden eines Käufers aus einer unzufriedenstellenden Transaktion zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren. Andererseits soll mit einer konsequenten Schuldeinforderung der nicht leistenden Verkäufer die Plattform noch sicherer gemacht werden.

2 Deckungsumfang und Kosten

Da es sich beim Käuferschutz um eine Kulanzleistung von ricardo.ch handelt, wurden bestimmte Maximalbeträge festgelegt:

Die Leistungen sind wie folgt definiert:

| | | |
|-----------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Einzelangebot | CHF 250.- / CHF 500.- * | Pro Schadenfall (inkl. Lieferkosten) |
| Mehrfachangebot | CHF 250.- / CHF 500.- * | Pro Anbieter (inkl. Lieferkosten) |

* bei Zahlung mit Kreditkarte / PostFinance Card via **ricardopay**

Der Käuferschutz sieht weder einen Selbstbehalt noch Gebühren vor und ist somit kostenfrei.

3 Welche Fälle werden abgedeckt?

Die folgenden Fälle werden durch den Käuferschutz abgedeckt:

- **Ausbleibende Lieferung nach Bezahlung**
Das Angebot enthält den Vermerk „Zahlungskonditionen: Vorauszahlung oder Kreditkarte / PostFinance Card“ und der Käufer hat den Kaufpreis im Voraus nachweislich auf das Bank- oder Postkonto des Verkäufers überwiesen oder via ricardopay bezahlt. Der Käufer hat in der Folge keinerlei Sendung vom Verkäufer erhalten und dieser kann den Versand nicht anhand einer Versandquittung belegen.
- **Fehlende Rückzahlung nach vereinbarter Rücksendung des Artikels**
Der Verkäufer hat nach Bezahlung und Lieferung des verkauften Produkts schriftlich einer Rücknahme des Produkt zugestimmt. Der Käufer hat das Produkt in der Folge unverändert und nachweislich zurückgeschickt, der Verkäufer zahlt den Kaufpreis aber nicht zurück und kann auch keinen entsprechenden Zahlungsbeleg vorweisen.
- **Kauf einer Fälschung**
Der gekaufte Artikel stellt sich nachträglich als Fälschung heraus, was der Käufer mit einem schriftlichen Gutachten einer offiziellen Stelle belegen kann. Der Käufer sendet den gefälschten Artikel anschliessend nachweislich an den Verkäufer zurück (ausser es handelt sich um einen Verkäufer aus dem Ausland). Der Verkäufer weigert sich in der Folge, das versprochene Originalprodukt zu liefern oder den bezahlten Betrag zurückzuerstatten.

4 Welche Fälle werden nicht abgedeckt?

Folgende Fälle werden durch den Käuferschutz nicht abgedeckt:

- Der Verkäufer hat dem Käufer das Produkt nachweislich gesendet und das Produkt wurde beim Transport beschädigt oder ging verloren. In diesem Fall kann der Verkäufer unter Umständen eine Entschädigung vom Transportunternehmen fordern.
- Angebote, die ausserhalb der Plattform per Kreditkarte oder Debitkarte direkt an den Verkäufer bezahlt werden.
- Angebote, welche bezahlt werden, indem Zahlungsmittel (z.B. Bargeld, Scheck) per Einschreiben oder normaler Briefpost an den Verkäufer verschickt werden.
- Angebote, die über Geldtransfer-Services (Western Union, Paypal, Paysafe/card u.a.) oder mit Bons, virtuellen Werten (z. B. Bitcoin) oder Coop Superpunkten bezahlt werden.
- Angebote, bei welchen der Käufer vom Verkäufer etwas erhalten hat, dies jedoch nicht den Erwartungen entspricht (z.B. Abweichung des Produktes von der Beschreibung oder Produkte, die im Widerspruch mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen.)
- Ein etwaiger Rückzahlungsanspruch des Käufers für ein Produkt, das ohne schriftliche Zustimmung des Verkäufers an diesen zurückgeschickt wurde. Dies gilt auch für mangelhafte Produkte und Plagiate.
- Angebote, bei welchen die Zahlungs-Liefermodalität nicht entsprechend den vom Verkäufer im Angebot definierten Bedingungen durchgeführt wird, sind vom Käuferschutz ausgeschlossen. Dies gilt auch für nachträgliche Vereinbarungen zwischen Verkäufer und Käufer über eine Änderung der Zahlungs- und Lieferkonditionen (z.B. Teilzahlungen) und auch, wenn einvernehmliche Vertragsänderungen schriftlich nachgewiesen werden können.

5 Voraussetzungen

Der Käuferschutz von ricardo.ch kommt bei Transaktionen in Verbindung mit Auktionen oder Fixpreis-Angeboten zum Tragen (nicht bei Kleinanzeigen). Die folgenden Voraussetzungen müssen dabei erfüllt sein:

- Das Angebot entspricht den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ricardo.ch AG und das Produkt wurde auf ricardo.ch gekauft.
- Der Artikelpreis beträgt mindestens CHF 10.- (exkl. Versandkosten)
- Der Käufer ist Mitglied bei ricardo.ch und sein Benutzerkonto ist nicht blockiert.

Abtretung der Forderung und Rückzahlung

Mit dem Einreichen eines Antrags auf Käuferschutz tritt der Käufer sämtliche Forderungen gegenüber dem Verkäufer an ricardo.ch ab. Nach Möglichkeit fordert ricardo.ch den fälligen Betrag anschliessend direkt beim Verkäufer ein. Wenn dieser Betrag die Maximaldeckung von CHF 250.- (resp. CHF 500.-) übersteigt und erfolgreich vom Verkäufer eingefordert werden kann, wird dieser von ricardo.ch an den Käufer weiterversgütet (bei Teilzahlungen werden zuerst die bereits geleisteten Beträge von ricardo.ch gedeckt).

6 Wie viele Anträge können eingereicht werden?

Pro Quartal können total 4 Anträge eingereicht werden.

7 Wann kann ein Antrag eingereicht werden?

Beide Parteien müssen die erforderlichen Schritte gemäss Punkt 8 unternehmen, damit die Transaktion ordnungsgemäss abgewickelt werden kann.

Sind alle Versuche erfolglos geblieben, kann ein Antrag frühestens nach 30 Tagen und spätestens nach 60 Tagen seit dem Angebotsende erfolgen.

Wird ein Antrag nicht innerhalb von 60 Tagen vollständig eingereicht, lehnt ricardo.ch den Antrag grundsätzlich ab. Eine Bearbeitung ist danach nicht mehr möglich. Die im Original eingereichten Unterlagen werden infolgedessen zur Entlastung an den Antragsteller zurückgesendet.

8 Wie wird ein Antrag ausgefüllt?

Käuferschutz beantragen können Sie als Käufer schriftlich mit dem Formular [Antrag auf Käuferschutz](#). Für jeden Artikel muss ein separater Antrag eingereicht werden.

Bitte beachten Sie je nach Fall die erforderlichen Schritte für das Einreichen eines Antrags:

Ausbleibende Lieferung nach Bezahlung

| Schritt 1 | Erste Mahnung | Formulierungsvorschlag |
|---|---|---|
| (14 Tage nach erfolgter Zahlung oder nach Ablauf der definierten Lieferfrist) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie haben den gekauften Artikel nachweislich bezahlt. ✓ Der Verkäufer hat 14 Tage nach Zahlungseingang oder nach Ablauf der im Angebot genannten Frist nicht geliefert. ➤ Senden Sie eine Mahnung per E-Mail* und setzen Sie eine Nachfrist. ➤ Speichern Sie eine Kopie der Mahnung zu Beweiszwecken ab. | <p>Sehr geehrte/r Herr /Frau [...]</p> <p>Ich habe bei Ihnen am [Datum] den Artikel [Artikelnummer] gekauft und am [Datum] fristgerecht bezahlt. Sie haben den Artikel nicht gemäss Lieferfrist von [im Angebot definierte Lieferfrist] geliefert.</p> <p>Ich setze Ihnen hiermit eine Frist von 10 Tagen, um den Artikel zu liefern.</p> <p>Freundliche Grüsse</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Schritt 2</p> <p><i>(nach Ablauf der Frist der ersten Mahnung)</i></p> | <p>Zweite Mahnung</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Verkäufer hat erneut innert der gesetzten Nachfrist nicht geliefert. ➤ Senden Sie dem Verkäufer eine zweite Mahnung per E-Mail* und drohen Sie mit dem Vertragsrücktritt. ➤ Speichern Sie eine Kopie der Mahnung zu Beweis Zwecken ab. | <p>Formulierungsvorschlag</p> <p>Sehr geehrte/r Herr /Frau [...]</p> <p>Ich habe bei Ihnen am [Datum] den Artikel [Artikelnummer] gekauft, den Sie bis heute nicht geliefert haben. Am [Datum der ersten Mahnung] habe ich Sie gemahnt und eine Lieferfrist von 10 Tagen angesetzt. Diese Frist haben Sie verstreichen lassen.</p> <p>Ich setze Ihnen hiermit eine letzte Frist von 5 Tagen, um den Artikel zu liefern. Nach Ablauf dieser Frist behalte ich mir einen Rücktritt vom Kaufvertrag vor.</p> <p>Freundliche Grüsse</p> |
| <p>Schritt 3</p> <p><i>(Nach Ablauf der Frist der zweiten Mahnung)</i></p> | <p>Rücktritt vom Kaufvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Verkäufer hat auch innert der zweiten Nachfrist nicht geliefert. ➤ Senden Sie dem Verkäufer eine E-Mail* mit dem Rücktritt des Kaufvertrags und der Forderung der Rückerstattung des Kaufpreises. ➤ Speichern Sie eine Kopie der Mahnung zu Beweis Zwecken ab. | <p>Formulierungsvorschlag</p> <p>Sehr geehrte/r Herr /Frau [...]</p> <p>Ich habe bei Ihnen am [Datum] den Artikel [Artikelnummer] gekauft, den Sie bis heute nicht geliefert haben. Die beiden Mahnungen vom [Datum der ersten und zweiten Mahnung] mit der Frist von 10 und 5 Tagen haben Sie ungenutzt verstreichen lassen.</p> <p>Hiermit trete ich von diesem Kaufvertrag zurück und erhebe Anspruch auf eine sofortige Rückerstattung des Kaufpreises (plus Versandkosten) in der Höhe von CHF [...].</p> <p>Bitte überweisen Sie diesen Betrag auf folgendes Konto: [Kontoinhaber, Adresse Kontoinhaber, Bank, IBAN etc.]</p> <p>Freundliche Grüsse</p> |
| <p>Schritt 4</p> <p><i>(Nach Rücktritt des Vertrages)</i></p> | <p>Einreichen Antrag auf Käuferschutz an ricardo.ch</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Verkäufer hat sich nach wie vor nicht gemeldet oder geleistet. ✓ Ihr Kauf liegt 30 – 60 Tage zurück. ➤ Füllen Sie den den „Antrag auf Käuferschutz“ vollständig aus. ➤ Drucken Sie ihn aus. ➤ Lesen Sie die Bedingungen und unterschreiben Sie den Antrag, wenn Sie damit einverstanden sind. ➤ Senden Sie das Dokument im Original an die im Formular genannte Adresse. ➤ Legen Sie alle notwendigen Beilagen gemäss Checkliste im Formular bei. | <p>Was passiert danach?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung des Antrags. ✓ Sie werden über das weitere Vorgehen informiert. |

Fehlende Rückzahlung nach vereinbarter Rücksendung des Artikels

| | | |
|--|---|---|
| <p>Schritt 1</p> <p><i>(nach Vereinbarung der Rückabwicklung)</i></p> | <p>Gegenseitige Übereinkunft der Rückabwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie haben nachweislich den gekauften Artikel bezahlt. ✓ Eine Lieferung des Verkäufers ist bei Ihnen eingetroffen. ✓ Sie haben mit dem Verkäufer vereinbart, den Artikel zurückzusenden und im Gegenzug den Betrag zurückzuerhalten. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Halten Sie die Kommunikation mit dem Verkäufer schriftlich fest. ➤ Behalten Sie die Track & Trace Nummer der Rücksendung. | <p>Formulierungsvorschlag</p> <p>Sehr geehrte/r Herr /Frau [...]</p> <p>Ich habe bei Ihnen am [Datum] den Artikel [Artikelnummer] gekauft und am [Datum] fristgerecht bezahlt. Wie vereinbart sende ich Ihnen den Artikel aufgrund [Grund der Rücksendung] zurück.</p> <p>Bitte überweisen Sie mir den bereits geleisteten Betrag von CHF [Betrag] innert 7 Tagen auf folgendes Konto: [Kontoinhaber, Adresse Kontoinhaber, Bank, IBAN etc.]</p> <p>Freundliche Grüsse</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|---|
| <p>Schritt 2</p> <p><i>(Nach nicht Eintreffen der Rückzahlung)</i></p> | <p>Einreichen Antrag auf Käuferschutz an ricardo.ch</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Verkäufer hat den Betrag nicht wie vereinbart zurückerstattet. ✓ Ihr Kauf liegt 30 – 60 Tage zurück. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Füllen Sie den den „Antrag auf Käuferschutz“ vollständig aus. ➤ Drucken Sie das Formular aus. ➤ Lesen Sie die Bedingungen und unterschreiben Sie den Antrag, wenn Sie damit einverstanden sind. ➤ Senden Sie das Dokument im Original an die im Formular genannte Adresse. ➤ Legen Sie alle notwendigen Beilagen gemäss Checkliste im Formular bei. | <p>Was passiert danach?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung des Antrags. ✓ Sie werden über das weitere Vorgehen informiert. |
|---|--|---|

Kauf einer Fälschung

| | | |
|--|---|--|
| <p>Schritt 1</p> <p><i>(nach Abklärung der Echtheit des Artikels)</i></p> | <p>Feststellung der Fälschung</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie haben nachweislich den gekauften Artikel bezahlt. ✓ Sie bezweifeln die Echtheit des Artikels und lassen ihn bei einer offiziellen Stelle prüfen, welche die Zweifel bestätigt. ✓ Der Verkäufer kann den Artikel nicht im Original liefern. ✓ Sie senden die Fälschung nachweislich zurück (jedoch nicht ins Ausland) und verlangen die Rückerstattung des überwiesenen Betrages. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verlangen Sie einen Fälschungsnachweis der offiziellen Prüfstelle. ➤ Teilen Sie dem Verkäufer per E-Mail* mit, dass Sie ihm den Artikel zurücksenden und die Rückzahlung der Überweisung verlangen. | <p>Formulierungsvorschlag</p> <p>Sehr geehrte/r Herr /Frau [...]</p> <p>Ich habe bei Ihnen am [Datum] den Artikel [Artikelnummer] gekauft und am [Datum] fristgerecht bezahlt. Beim gelieferten Artikel handelt es sich gemäss [Prüfstelle] um eine Fälschung.</p> <p>Ich sende Ihnen daher den Artikel zurück und erwarte die Rückzahlung meiner Überweisung in den nächsten 10 Tagen auf folgendes Konto: [Kontoinhaber, Adresse Kontoinhaber, Bank, IBAN etc.]</p> <p>Freundliche Grüsse</p> |
|--|---|--|

| Schritt 2 | Einreichen Antrag auf Käuferschutz an ricardo.ch | Was passiert danach? |
|---|---|---|
| (Nach nicht Eintreffen der Rückzahlung) | <ul style="list-style-type: none">✓ Der Verkäufer hat nach wie vor den Betrag nicht zurücküberwiesen✓ Ihr Kauf liegt 30 – 60 Tage zurück. ➤ Füllen Sie den den „Antrag auf Käuferschutz“ vollständig aus.➤ Drucken Sie das Formular aus.➤ Lesen Sie die Bedingungen und unterschreiben Sie den Antrag, wenn Sie damit einverstanden sind.➤ Senden Sie das Dokument im Original an die im Formular genannte Adresse.➤ Legen Sie alle notwendigen Beilagen gemäss Checkliste im Formular bei. | <ul style="list-style-type: none">✓ Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung des Antrags.✓ Sie werden über das weitere Vorgehen informiert. |

**Die Nachricht kann auch auf anderem Schriftweg erfolgen. Als Beweis eignet sich jedoch eine E-Mail am besten.*

9 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Käuferschutzreglements ganz oder teilweise nichtig und/oder unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit und/oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Die ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmungen werden durch eine solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmung in rechtwirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt bei eventuellen Lücken der Regelung.

ricardo.ch ist nicht verpflichtet, seine Mitglieder auf die Möglichkeit des Käuferschutzes hinzuweisen.

ricardo.ch übernimmt keine Haftung für falsch übermittelte Daten. Übernimmt die fehlbare Partei die Rückzahlung des ausbezahlten Betrages, ist der Antragssteller verpflichtet, den Betrag an ricardo.ch AG zurückzubezahlen.

Die Ablehnung eines Antrags auf Käuferschutz durch die ricardo.ch AG aufgrund einer Verletzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Bestimmungen des Käuferschutzes ist endgültig. Ein diesbezüglicher Rechtsweg ist ausgeschlossen.

ricardo.ch AG, Zug, 22.05.2017