

10 goldene Regeln für den Onlinekauf in einem anderen Land der Europäischen Union

Im Internet bei einem Anbieter aus dem EU-Ausland einzukaufen kann sehr interessant sein: günstigere Preise, größere Auswahl und bequem vom heimischen Rechner aus bestellbar. Allerdings kann Online-Shopping über die nationalen Grenzen hinweg mit gewissen Risiken verbunden sein. Daher sollten Sie sich einige Ratschläge zu Herzen nehmen.

1. Vergleichen Sie!

Haben Sie ein Produkt gefunden, das Ihnen gefällt, sollten Sie den Preis nicht nur mit den Angeboten auf anderen Webseiten vergleichen, sondern auch mit denen, die auf herkömmlichen Verkaufswegen vertrieben werden. Denn die Preise im Internet sind nicht zwangsläufig die günstigeren: Kosten für den Versand kommen oft noch hinzu und sollten beim Preisvergleich mitberücksichtigt werden. Gerade beim Versand von einem Land ins andere können zudem saftige Aufschläge drohen.

Achtung: Für Produkte aus anderen EU-Ländern dürfen weder Zölle noch die Einfuhrumsatzsteuer berechnet werden. Dies ist beim Einkauf außerhalb der EU anders. Beim Bestellen von besonders günstigen Markenartikeln ist Vorsicht vor Plagiaten geboten. Bestimmte Produkte dürfen übrigens auch nicht ohne weiteres über einen Online-Shop in einem anderen EU-Staat eingekauft werden, beispielsweise Tabakwaren, Kaffee und Alkoholika (mehr Auskünfte unter www.zoll.de).

2. Denken Sie an die Lieferfristen!

Möchten Sie jemandem ein Geschenk zum Geburtstag machen oder brauchen Sie die bestellte Ware zu einem bestimmten Zeitpunkt? Dann beachten Sie unbedingt die Lieferfristen, die für die Ware angegeben sind, und bestellen Sie rechtzeitig, insbesondere bei Produkten, die aus dem Ausland geliefert werden: Allein die Auslandsüberweisung kann mehrere Tage dauern, und auch der Postversand aus dem Ausland nimmt oft viel Zeit in Anspruch.

3. Wählen Sie Ihren Händler mit Bedacht!

Diese Faustregeln helfen Ihnen, das Betrugsrisiko zu verringern:

- Überprüfen Sie, ob auf der Webseite der Name der Firma/des Geschäftsführers und andere wichtige Angaben wie Postadresse oder Handelsregisternummer zu finden sind. Diese sog. Impressumspflicht besteht EU-weit.
- Vermeiden Sie, auf Webseiten einzukaufen, auf denen lediglich eine E-Mail-Adresse, ein Postfach oder eine teure Telefonnummer zur Kontaktaufnahme angeboten werden.
- In Zweifelsfällen und falls keine teure Telefonnummer rufen Sie den Händler an und erkundigen Sie sich bei ihm nach zusätzlichen Produktinformationen, nach dem Kundenservice oder auch den Lieferbedingungen.
- Überprüfen Sie, ob auf der Webseite die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und eine Widerrufs- oder Rückgabelehrung zu finden sind.
- Auf der Seite kann zudem ein Gütesiegel sein, das besagt, dass es sich um eine vertrauenswürdige Webseite handelt. Vorsicht: Es kommt vor, dass seriöse Siegel unerlaubt verwendet werden oder dass mit Phantasiesiegeln Qualität vorgetäuscht wird. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall daher nach dem Vergabeverfahren des Siegels, eventuell damit verbundenen Garantien und fragen Sie zusätzlich beim Siegelaussteller nach, ob der Online-Shop tatsächlich dort registriert ist (Online-Check meist auf der Gütesiegelbetreiber-Seite möglich). Empfehlungen der Initiative D21 zu Internet-Gütesiegeln unter: <http://www.internet-guetesiegel.de/>.
- Scheuen Sie nicht davor zurück, sich auf anderen Webseiten oder in Foren danach zu erkundigen, welche Erfahrungen vorherige Käufer mit dem Händler gemacht haben. Denken Sie aber daran, dass in Foren auch rein subjektive Eindrücke geschildert werden können. Findige Unternehmer nutzen in der Zwischenzeit solche Foren auch, um Werbung für sich zu machen oder schlechte Meinungen über Mitbewerber zu verbreiten! Schauen Sie am besten in unterschiedlichen Foren nach!

4. Holen Sie Informationen zu den angebotenen Zahlungssystemen ein!

Oft kommt es vor, dass ausländische Webseiten Sie dazu auffordern, den Preis des Produktes im Vorhinein zu begleichen, und dabei weder Zahlung per Scheck noch per Nachnahme akzeptieren, sondern nur per Banküberweisung oder Kreditkarte.

Sie können sicherstellen, dass Sie für die Überweisung ins Ausland nicht mehr Gebühren zahlen als für eine inländische, indem Sie sich vom Händler dessen internationale Bankverbindungsdaten geben lassen (IBAN und BIC).

Zahlen Sie nur dann per Kreditkarte, wenn Sie sich auf einer sicheren Webseite befinden (erkennbar an einem Vorhängeschlosssymbol im Rahmen des Browserfensters und an dem „S“, das auf den Adresskopf „http“ folgt <https://www...>). Außerdem sollten Sie Ihre Kartenprüfnummer (dreistellige Ziffer im Unterschriftsfeld auf der Rückseite Ihrer Kreditkarte) niemals dem Händler persönlich schicken, sondern nur in die dafür vorgesehenen Felder eintragen.

Tip: Legen Sie sich für Internetgeschäfte eine zusätzliche Kreditkarte zu, die nur einen geringen Verfügungsrahmen hat. Das Risiko minimiert sich auf eine bestimmte Summe!

Sollten Sie feststellen, dass Sie betrogen worden sind, kontaktieren Sie unmittelbar Ihre Bank. Sollten Sie per Kreditkarte gezahlt haben, können Sie sich auf diesem Weg in der Regel innerhalb bestimmter Fristen fast immer Ihr Geld zurückholen. Erkundigen Sie sich am besten schon einmal vorsorglich bei Ihrer Bank nach den näheren Modalitäten.

Vertrauen Sie einem Dritten Ihr Geld nur an, wenn Sie sich über ihn erkundigt haben. Das gilt insbesondere für einige Treuhanddienste.

Vorsicht auch vor Überweisungen via Geldtransferdienst bei unbekanntem Empfänger!

5. Bestätigen Sie Ihre Bestellung nicht überhastet!

Überprüfen Sie noch einmal genau, welche Produkte sich in Ihrem Warenkorb befinden, wie hoch die Lieferkosten sind und bei einer Bestellung außerhalb der EU, welche Steuern eventuell noch auf den Preis aufgeschlagen werden.

Drucken Sie sich Ihre Bestellung bzw. Ihren Kaufvertrag (ggf. einschließlich der detaillierten Produktbeschreibung) sowie die AGB und Widerrufsbelehrung aus oder speichern Sie sie auf Ihrem Computer ab, da es durchaus vorkommt, dass die Angaben im Nachhinein verändert werden.

6. Beachten Sie die Widerrufsfristen!

Wenn Ihnen das Produkt doch nicht gefällt oder nicht Ihren Wünschen entspricht, haben Sie in den meisten EU-Ländern nur sieben (Werk-)Tage nach Erhalt Zeit, um es zurück zum Händler zu schicken. In sehr vielen Fällen können Sie sich aber auch bei Einkäufen auf Webseiten aus dem EU-Ausland auf deutsches Recht berufen und hätten damit 14 Tage Zeit, die Ware zu widerrufen. Wenn Sie sieben Tage einhalten, sind Sie jedenfalls auf der sicheren Seite.

ACHTUNG! Das Widerrufsrecht gilt nicht für bestimmte Produkte:

- CDs oder DVDs, deren Versiegelung geöffnet wurde, verderbliche Waren, Zeitungen und Zeitschriften etc.
- für bestimmte Dienstleistungen: Hotelübernachtungen, Konzert- oder Flugtickets etc.
- für Waren, die von Privatpersonen verkauft wurden (z.B. auf Aktionsplattformen)
- für Sonderanfertigungen, d.h. speziell auf die Wünsche des Kunden zugeschnitten und nicht aus leicht zusammensetzbaren Einzelteilen angefertigt. Kriterium ist, ob die Ware leicht zum selben Preis an eine andere Person verkauft werden könnte.

7. Achten Sie auf Datensparsamkeit bei den Angaben im Rahmen Ihrer Bestellung

Ganz ohne Angabe von Daten geht's natürlich nicht – um die bestellte Ware auszuliefern braucht der Händler natürlich eine Adresse und einen Namen. Oft wird jedoch nach zahlreichen anderen Daten gefragt. Überlegen Sie sich, ob Sie diese wirklich angeben wollen. Unterscheidet der Händler nicht zwischen freiwilligen und zwingenden Angaben und fragt trotzdem vieles ab, sollten Sie darüber nachdenken, bei einem anderen Online-Shop einzukaufen.

8. Schauen Sie sich den Zustand der Ware sofort an, wenn die Lieferung bei Ihnen ankommt, und reklamieren Sie notfalls!

Machen Sie den Kurierdienst sofort auf eventuelle Schäden aufmerksam und vermerken Sie diese auch auf dem Annahmeschein.

Reklamieren Sie zudem schriftlich beim Händler, dass das Produkt beschädigt bei Ihnen ankam oder nicht dem entsprach, was Sie bestellt hatten. Bitten Sie ihn zunächst um die Reparatur der Ware oder Umtausch gegen ein neues Produkt. Sie selbst können ihm auch eine angemessene Frist setzen.

9. Schicken Sie das Produkt am besten originalverpackt und als Paket zurück, wenn Sie es nicht doch nicht wollen!

Wenn Sie das Produkt zum Händler zurückschicken, weil Sie den Kaufvertrag widerrufen wollen, trägt dieser zwar grundsätzlich das Risiko für etwaige Transportschäden.

- Dennoch sind auch Sie dazu verpflichtet, das Produkt bei Rücksendung ordnungsgemäß zu verpacken. Ansonsten werden Sie haftbar gemacht, wenn es dabei beschädigt wird.
- Es empfiehlt sich auch, die Ware in der Originalverpackung zurückzuschicken, denn ansonsten könnte der Händler u.U. Entschädigung dafür verlangen, dass er die Ware nicht mehr zum Originalpreis verkaufen kann.
- Versenden Sie auch kleinere Gegenstände am besten als Paket und nicht als Päckchen, damit Sie einen Einliefererschein erhalten. Mit diesem lässt sich im Zweifelsfall beweisen, dass das Paket auch tatsächlich zurückgeschickt wurde.

10. Lassen Sie sich im Streitfall von den Europäischen Verbraucherzentren helfen!

Sollten Sie selbst im Streitfall keine Einigung mit dem Händler erreichen, können Sie sich mit allen wichtigen Unterlagen (Kopien der Verträge, E-Mail-Verkehr etc.) an das [Europäische Verbraucherzentrum Deutschland](#) wenden. Mithilfe von Kollegen aus dem Land, in dem der Unternehmer sitzt, werden sich die Juristen daraufhin um eine gütliche Einigung mit dem Händler bemühen – und zwar völlig kostenlos.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

www.eCommerce-Verbindungsstelle.de

Tel. + 49 78 51 / 991 48 - 0 Fax: - 11

eMail: info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., www.euroinfo-kehl.eu, Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl. Für die Richtigkeit der in diesem Merkblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Stand: März 2011