

Onlinekauf? Aber sicher!

Sechs wichtige Faustregeln für Bestellungen im Internet

Viele Verbraucher gehen an einen Internetkauf relativ unbedarft heran und lassen sich von besonders günstigen Angeboten locken. Zwar verlaufen die allermeisten Onlinegeschäfte ohne größere Schwierigkeiten. Uns erreichen aber dennoch immer wieder Beschwerden von Verbrauchern, die lange auf ihre Bestellung warten müssen, mit der Leistung unzufrieden oder schlimmstenfalls an einen Betrüger geraten sind. Als Verbraucher sollten Sie deshalb jede Möglichkeit nutzen, beim Einkauf im Internet auf Nummer sicher zu gehen. Diese Checkliste soll Ihnen helfen, eventuelle Fallen zu umgehen.

1. Überprüfen Sie den Anbieter!

Ist er leicht über die im Impressum angegebenen **Kontaktmöglichkeiten** erreichbar (eMail, Telefon, vollständige Adresse angegeben) – oder fehlt gar ein Impressum auf der Internetseite? Kommt er seinen Informationspflichten über Preise, Gewährleistungsmodalitäten etc. nach? Weist er auf **Widerrufs- oder Rückgaberechte** hin? Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen leicht zu finden? Letztere sollten Sie vor dem Kauf durchlesen, damit Sie über eventuelle Kündigungsfristen oder Kaufbedingungen informiert sind. Bitte denken Sie aber daran, dass **Allgemeine Geschäftsbedingungen** nicht mit einem echten Gesetz zu verwechseln sind – AGB-Klauseln können durchaus unwirksam sein. Kommt Ihnen etwas eigenartig vor, sollten Sie sich aber auf jeden Fall überlegen, ob Sie gerade bei diesem Online-Shop einkaufen sollten.

Hinweise auf die Qualität eines Online-Shops können auch **Bewertungen** anderer Kunden geben, sei es in speziellen Verbraucherforen oder beim Anbieterprofil von einem Online-Auktionshaus. Beachten Sie jedoch, dass Bewertungen subjektive Meinungen sind, die nicht immer der Wahrheit entsprechen müssen. Sie sollten sich also wenn möglich in mehreren Foren umschauen.

2. Achten Sie auf Gütesiegel!

In Deutschland gibt es verschiedene Anbieter von Gütesiegeln, die Internetshops auszeichnen. Da für den Verbraucher die **Verlässlichkeit der Prüfinstitute** jedoch nicht zu erkennen ist, hat die Initiative D21 der deutschen Wirtschaft eine Anzahl von Qualitätskriterien für Online-Angebote entwickelt. Gütesiegelanbieter, die verbindlich erklärt haben, dass sie diese Kriterien einhalten werden, wurden von der Initiative D21 in eine Empfehlungsliste aufgenommen. Näheres finden Sie unter www.internet-guetesiegel.de oder in unserem speziellen Merkblatt. Manche solcher Siegel haben auch europäische Pendanten, was bei einem Einkauf außerhalb Deutschland interessant sein kann.

Wenn sich ein Anbieter um ein Gütesiegel für sein Internet-Angebot bewirbt, so wird sein Unternehmen zunächst genau überprüft. Dabei reicht der Prüfkatalog von der korrekten Anwendung der gesetzlichen Vorschriften und den Regelungen des Datenschutzes über die organisatorische und finanzielle Sicherheit des Unternehmens bis hin zur Benutzerfreundlichkeit des Angebots. Über den Umfang der Prüfung und die sonstigen Leistungen des Gütesiegelanbieters können Sie sich auf dessen Internetseite informieren. Zudem können Sie im eventuellen Streitfall den Gütesiegelanbieter auch unmittelbar von dem Problem in Kenntnis setzen.

Bitte prüfen Sie auch, ob ein Gütesiegel nicht etwa missbräuchlich verwendet wird, sondern der Online-Shop wirklich zertifiziert ist. Und achten Sie darauf, dass es sich um ein echtes Siegel handelt; es tauchen nämlich immer wieder **Fantasie-Siegel** auf.

3. Sichern Sie Ihre Zahlung ab!

Nutzen Sie **Treuhänder und Zahlungssysteme, die einen Käuferschutz vorsehen**: Auch bei **Kreditkartenzahlungen** kann eine nachträgliche Rückbuchungsmöglichkeit Sicherheit bieten – erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank. Bei seriösen Treuhändern kann ein Käufer sicher sein, dass der Kaufpreis erst an den Händler ausgezahlt wird, wenn der Käufer den Eingang der Ware meldet. Diese Art von Käuferschutz ist im Internet nicht selbstverständlich. Zunehmend erhalten wir aber auch Beschwerden über Verkäufer, die mit einem angeblichen Treuhänder mit unlauteren Absichten zusammenarbeiten. Seien Sie also zurückhaltend, wenn der Verkäufer auf der Nutzung eines bestimmten Treuhänders besteht. Eine andere Möglichkeit ist die Nutzung von **speziellen Online-Zahlungssystemen**, die dem Käufer andere Sicherheitsleistungen bietet. Detailliertere Informationen hierzu sowie zu weiteren Zahlungsweisen entnehmen Sie bitte unserer Broschüre „Sicher durchs Internet“.

Bargeldtransferservices sollten Sie nur für die Zahlung an Ihnen bekannte und vertrauenswürdige Personen nutzen. Diese Dienste haben keine Treuhänder-Funktionen.

4. Sammeln Sie Belege!

Bedenken Sie, dass Sie nur beweisen können, was Ihnen in schriftlicher Form vorliegt. Dies gilt auch für zusätzliche telefonische Absprachen. Deshalb sollten Sie Ihre Bestellung und die gesamte Korrespondenz mit dem Verkäufer ausdrucken und aufheben. Auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten Sie zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung einmal ausdrucken oder abspeichern, für den Fall, dass der Verkäufer nachträgliche Änderungen vornimmt. Machen Sie im Zweifel auch Screenshots von der Internetseite.

5. Denken Sie an Ihre Rechte!

Bereits bei der Bestellung sollten Sie z.B. wissen, ob Ihnen für den Kaufvertrag ein Widerrufsrecht zusteht. Dies ist nicht immer der Fall. Kein Widerrufsrecht besteht z.B. bei Reisebuchungen, online getätigten Bestellungen von Tickets oder bei entsiegelten Datenträgern wie CDs und DVDs. Kaufen Sie bei einem ausländischen Anbieter aus einem EU-Mitgliedstaat, so kann die Widerrufsfrist auch kürzer sein als in Deutschland (z.B. 7 Tage anstatt 14 in Deutschland). Zu prüfen ist aber, ob Ihnen nicht dennoch Schutz nach deutschem Recht zusteht, was oft der Fall sein dürfte. Dies ist eine Frage des Internationalen Privatrechts; hierzu bieten wir auch ein spezielles Merkblatt. Bei Zweifelfragen können Sie sich gerne - wie natürlich auch sonst - persönlich an uns wenden.

Kommt die Ware fehlerhaft an, sollten Sie sich als Käufer unbedingt und sofort an den Verkäufer wenden und je nach Wahl von ihm entweder eine Reparatur oder eine Neulieferung verlangen. Für diese sogenannte „Nacherfüllung“ sollten Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist hierfür setzen. Nach deren Ablauf können Sie vom Vertrag zurücktreten und eventuell Schadensersatz fordern. Wichtig: Innerhalb der ersten sechs Monate gilt bei beweglichen Sachen die sogenannte Beweislastumkehr. Dies bedeutet, dass beim Auftreten eines Mangels innerhalb der ersten sechs Monate gesetzlich vermutet wird, dass der Mangel bereits anfänglich vorhanden war, was entscheidend ist.

Bleibt die Lieferung aus, sollten Sie als Käufer dem Verkäufer eine Frist zur Lieferung setzen. Nach Fristablauf können Sie vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz wegen Nichterfüllung fordern. Sie können den Vertrag aber auch einfach widerrufen.

6. Geben Sie nicht vorzeitig auf!

Für Verbraucher, die sich mit einem Internetverkäufer in einem Streitfall nicht einigen können, stehen neben einem Gang zum Gericht verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, Rat und Unterstützung zu erhalten:

Beratung und Unterstützung in nationalen Streitfällen bieten gegen eine geringe Bearbeitungsgebühr die **Verbraucherzentralen** in Deutschland. Link: www.verbraucherzentrale.de

Für Streitigkeiten, die sich aus dem Kauf einer Ware durch einen deutschen Verbraucher bei einem deutschen Onlineshop ergeben, bietet die Verbraucherinitiative e.V. kostenlos das **Online-Schlichtungsverfahren** Ombudsmann an. Link: www.ombudsmann.de, hat eine der Parteien ihren Sitz in Baden-Württemberg können Sie Ihren Fall unter www.online-schlichter.de eingeben.

Daneben kommen unter Umständen **spezielle Kundenschutzprogramme** in Betracht.

Haben Sie eine Streitigkeit mit einem Anbieter aus dem europäischen Ausland, so können Sie sich an das **Europäische Verbraucherzentrum Deutschland-Kehl** wenden. Link: www.eu-verbraucher.de

Brauchen Sie lediglich Rat in Bezug auf die Ihnen zustehenden Rechte und möchten Sie mit dieser Information selbst Kontakt zu dem Unternehmen aufnehmen, stehen wir, die **eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland**, Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

www.eCommerce-Verbindungsstelle.de - Tel. + 49 78 51 / 991 48 0 - Fax + 49 78 51 / 991 48 11-
info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., www.euroinfo-kehl.eu, Rehfusplatz 11, 77694 Kehl. Für die Richtigkeit der in diesem Merkblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Stand: Februar 2011