

SICHER ZAHLEN BEIM ONLINE-KAUF – 7 FRAGEN, 7 ANTWORTEN

Die Sicherheit Ihrer Zahlung ist ein wichtiges Thema beim Online-Einkauf. Es besteht das Risiko, dass Dritte Ihre Daten ausspähen und missbrauchen. Aber auch ein Vertragspartner könnte sich als "schwarzes Schaf" entpuppen: Er könnte Sie nach erfolgter Bezahlung auf Ihrer Bestellung sitzen lassen. Dann wären Sie Ihr Geld los, doch Waren und Verkäufer blieben verschollen! Hier finden Sie Antworten zu immer wieder gestellten Fragen.

1. Was kann ich tun, wenn der Verkäufer Vorkasse verlangt?

Am sichersten und angenehmsten ist es für Sie natürlich, wenn Sie auf Rechnung bezahlen können, nachdem die Ware geliefert wurde, denn dann trägt der Verkäufer das Risiko der Vorausleistung. Die Vorkasse ist sehr riskant, d.h. bereits vor der Lieferung zu zahlen per Überweisung, Lastschriftverfahren oder per Kreditkarte.

- Wenn Sie den Vertragspartner nicht kennen, sollten Sie ab einem Kaufpreis über 20 € keine Vorkasse leisten!
- Besteht der Verkäufer dennoch auf Vorkasse, sollten Sie Ihre Zahlung absichern. Informieren Sie sich umfassend über einen möglichen Käuferschutz oder schlagen Sie die Zahlung über einen Treuhänder vor.
- Für beide Seiten relativ sicher, aber mit zusätzlichen Gebühren verbunden ist die Zahlung per Nachname, bei der im Moment der Lieferung an den Lieferanten gezahlt wird. Für den Käufer bleibt lediglich das Risiko, ob auch tatsächlich die bestellte Ware im Paket ist. Daher kann es sinnvoll sein, das Paket im Beisein des Lieferanten zu öffnen.

2. Kann ich die Zahlungsart nicht selbst bestimmen?

Leider nicht. Als Käufer steht Ihnen nicht das Recht zu, auf einer bestimmten Zahlungsart zu bestehen. Vielmehr müssen Sie sich mit dem Verkäufer einigen. Oft bietet ein gewerblicher Händler mehrere Zahlungsarten an und wirbt damit auf seiner Internetseite. Die Zahlungsbedingungen sollten Sie vor der Bestellung genau klären, um später keine unangenehmen Überraschungen zu erleben. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen sind so genannte Vorleistungsklauseln nur zulässig, wenn hierfür sachliche Gründe gegeben sind und keine überwiegenden Belange des Kunden entgegenstehen.

3. Was sind die Vorteile von Online-Bezahlsystemen?

Online-Bezahlsysteme haben den Vorteil, dass Geld schnell und unkompliziert auf dem gesamten Globus übertragen werden kann, ohne dass dafür Bank- bzw. Kreditkartendaten an den Verkäufer übermittelt werden. Manche Anbieter solcher Systeme verlangen vom Kunden ebenfalls, dass er in Vorleistung geht, indem er Guthabekarten erwirbt. Es gibt jedoch auch Systeme, die die Zahlung per Kreditkarte oder Lastschriftverfahren erst bei oder nach dem Versand der Ware verlangen.

Das System kann zusätzlich einen Käuferschutz derart beinhalten, dass der Käufer den bereits gezahlten Kaufpreis bei Nichtlieferung der Ware bis auf einen Selbstbehalt vom Anbieter des

Online-Bezahlsystems erstattet bekommt. Ob ein Käuferschutz geleistet wird und unter welchen Bedingungen Geld erstattet wird, sollten Sie unbedingt vor der Auswahl des Systems überprüfen.

Anbieter von Online-Bezahlsystemen sind Paypal, Web.Cent, Moneybookers, Click&Buy, Clickpay, T-Pay oder Paysafecard, um einige Unternehmen beispielhaft zu nennen.

4. Wie funktioniert ein Treuhändersystem (engl. escrow service)

Bei Einsatz eines Treuhänders wird der Geldtransfer „zu treuen Händen“ über einen Dritten abgewickelt. Dieser Dritte soll sicherstellen, dass das Geld erst dann an den Verkäufer ausgezahlt wird, wenn die Ware angekommen und in Ordnung ist. Umgekehrt wird der Verkäufer davor geschützt, dass der Käufer trotz Lieferung der Ware eine Rückbuchung vornimmt. Für diesen Service fällt eine bestimmte Gebühr an.

Klassische Treuhänder sind Notare, Rechtsanwälte oder auch Banken, doch mit der Entwicklung des Internet und der Zunahme von grenzüberschreitenden Geschäften entstand der Bedarf nach einem internationalen Treuhandverfahren, das entsprechend automatisiert ist.

Das Treuhandsystem hat den Vorteil, dass weder der Käufer noch der Verkäufer allein mit dem Risiko belastet wird, dass die andere Vertragspartei nicht leistet. Vielmehr sichert die Einschaltung eines Dritten die ordnungsgemäße Abwicklung des Kaufs ab.

Bekannte und von Ebay empfohlene Online-Treuhänder sind z.B. iloxx, SAFETRADE, EscrowEuropa oder Triple Deal. Bitte prüfen Sie stets, welche Treuhänder aktuell empfohlen werden und achten Sie darauf, dass die angewählte Internet-Adresse exakt mit der des empfohlenen Treuhänders übereinstimmt, um sich vor falschen Treuhändern zu schützen.

5. Wie kann ich falsche Treuhandfirmen erkennen?

- Nutzen Sie bei Auktionen nur den vom Auktionshaus angegebenen Treuhandservice.
- Seien Sie misstrauisch, wenn Ihr Vertragspartner auf einem bestimmten, aber nicht anerkannten Treuhänder besteht. Bedauerlicherweise gibt es „Online - Treuhänder“, die nur für wenige Wochen gegründet werden und mit Anbietern von Waren zusammenarbeiten, um Käufer zu prellen.
- In den Diskussionsforen der Auktionshäuser können Sie sich informieren, ob der Treuhänder bereits negativ aufgefallen ist. Dort können Sie auch selbst andere Verbraucher gezielt nach deren Erfahrungen fragen.
- Überprüfen Sie Adresse und Telefonnummer des Treuhänders, und schauen Sie nach Gütesiegeln. Kontrollieren Sie auch, wer als Domaininhaber eingetragen ist und wie lange diese Seite so schon existiert. Informationen dazu finden Sie unter der Seite der Registrierungsstelle für .de-Domains www.denic.de und für alle anderen Domains unter <http://www.whois.net/>. Sie können auch online Einblick in das Handelsregister nehmen und dort die Firmendaten überprüfen. Unter www.handelsregister.de können Sie auf alle Daten zugreifen, die von den bislang teilnehmenden Bundesländern veröffentlicht wurden.
- Rufen Sie den Treuhänder ruhig vorab an und stellen Sie Fragen zum Service. Wenn offizielle Stellen, Banken oder Gütesiegelvergabestellen als Partner angegeben werden, überprüfen Sie vorab wiederum die Telefonnummern und fragen Sie dort telefonisch nach.

- Natürlich können auch Sie dem Verkäufer zur Abwicklung des Kaufs einen Treuhänder vorschlagen. So können Sie auf bekannte Online-Treuhänder zurückgreifen. Erkundigen Sie sich auch bei Banken, Rechtsanwälten und Notaren nach entsprechenden Service-Angeboten. Zumindest bei rein nationalen Geschäften wird Ihr Vertragspartner die Vertrauenswürdigkeit dieses Treuhänders richtig einschätzen können und Ihren Vorschlag akzeptieren.
- Beachten Sie, dass die Western Union Bank kein Treuhandverfahren anbietet! Zahlungen über die Western Union Bank können binnen weniger Minuten im Zielland abgeboben werden. Dafür muss der Empfänger einfach nur seinen Personalausweis vorlegen. Mit der Person verliert sich dann auch oft die Spur Ihres Geldes.

6. Und was sollte ich sonst noch beachten?

- Geben Sie private Daten, insbesondere Bankverbindungs- oder Kreditkartendaten nur an, wenn die Übertragung durch ein Verschlüsselungssystem gesichert ist. Dies ist z.B. der Fall, wenn eine https-Verbindung aufgebaut wird.
- Geben Sie niemals Ihre PIN- oder TAN – Daten heraus!
- Kontrollieren Sie, ob die Zahlung erfolgt ist und bewahren Sie den Zahlungsnachweis gut auf.
- Laden Sie sich unsere „Tipps“ zum sicheren Online-Einkauf herunter.
- Ein Merkblatt in der Rubrik „Vorsicht Falle!“ unserer Internetseite informiert Sie zur Gefahr durch „Phishing“-Mails, wenn Sie Zahlungen per Online-Banking vornehmen.
- Wenn alles nichts hilft und Sie einem Betrüger auf den Leim gegangen sind, wenden Sie sich an die Polizei.

7. Wo finde ich weitere Informationen?

- Beim eCommerce-Beratungszentrum der IHK Hannover unter www.begin.de
- In den Ebay- Informationen zu Zahlungsarten unter <http://pages.ebay.de/help/index.html>
- In den Ebay Hilfe-Foren zum Thema Treuhänder unter <http://pages.ebay.de/community/answercenter/index.html>
- Bei den Verbraucherzentralen unter www.verbraucherzentralen.de
- Beim Bundesverband der deutschen Banken unter www.bdb.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl, www.euroinfo-kehl.com Rehfusplatz 11, 77694 Kehl

Für die Richtigkeit der in diesem Faltblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.