

www.vendosa.net



E-BOOK
RATGEBER

ONLINE-SHOPPING

1	Online-Shopping	3
1.1	Versandkosten	3
1.2	Lieferzeiten	3
1.3	Datenschutz	4
1.4	Sicherheit	4
1.5	Günstige Preise	4
1.6	Bequemer Bestellvorgang	5
1.7	24h am Tag verfügbar	5
1.8	Lieferzeiten häufig nur 1 Tag	6
1.9	Service für Spontankäufer	6
1.10	Online-Beratung	6
1.11	Hotline und Chat	7
1.12	Ist Online-Shopping schlecht?	7
2	So erkennen Sie seriöse Online Shops	8
2.1	Klare Informationen über Preise und Kosten	8
2.2	Transparenz bei Versandkosten	9
2.3	Erreichbare Kundenhotline	9
2.4	AGB: Überfliegen reicht	10
2.5	Verschlüsselte Verbindung beim Bestellvorgang	10
2.6	Gütesiegel von Verbraucherorganisationen	10
2.7	Bestellungen bei ausländischen Onlineshops	11
3	Zahlungsmöglichkeiten	12
3.1	Überweisung	12
3.2	Lastschrift	12
3.3	Rechnung	13
3.4	Nachnahme	13
3.5	Kreditkarte	14
3.6	PayPal	14
3.7	Sofortüberweisung	15
3.8	Ratenkauf	15
3.9	Sonstige	16
4	Ihre Rechte beim Online Shopping	16
4.1	14-Tage-Rückgaberecht	17
4.2	Rücktritt und Widerruf	17
4.3	Überraschende Klauseln in den AGB	18
4.4	Wie sollten Sie sich verhalten, wenn der Verkäufer nicht liefert?	18
5	Fazit:	18

1 Online-Shopping

Online Shopping bietet jede Menge Vorteile. Der Verbraucher ist nicht nur vollkommen unabhängig von Ladenöffnungszeiten und Wochentagen, sondern hat auch gleichzeitig viel bessere Vergleichsmöglichkeiten und darf sich über wesentlich günstigere Preise freuen. Aber das ist noch längst nicht alles, denn auch in Sachen Bestellvorgang, Lieferzeit und Beratung hat sich in den letzten Jahren viel getan.

1.1 Versandkosten

Die meisten Onlineshops berechnen Versandkosten, die an der virtuellen Kasse auf den Preis für die Waren aufgeschlagen werden. Sie liegen meist zwischen 3,90 und 5,90 Euro und sind abhängig von Größe und Gewicht der Ware sowie vom Zustellunternehmen, mit dem der Shop zusammenarbeitet. Bestellen Sie Möbel oder andere sperrige Gegenstände, ist diese Pauschale oft deutlich höher, da die Zustellung meist per Spedition erfolgt.

1.1.1 Clever shoppen

Doch die Onlinehändler zeigen sich zunehmend kundenfreundlicher. Viele Shops berechnen ab einem bestimmten Mindestbestellwert keine Versandkosten mehr, so dass es durchaus lohnenswert sein kann, einen zusätzlichen Artikel, der vielleicht ohnehin irgendwann benötigt wird, mitzubestellen.

1.1.2 Versandkostenfrei

Andere Shops verzichten komplett auf die Berechnung einer solchen Pauschale, wobei aber immer auch spekuliert werden kann, dass die Versandkosten bereits versteckt im Produktpreis enthalten sind. Nahezu immer versandkostenfrei werden Bücher verschickt. Dies liegt an dem überaus günstigen Porto, das die Post für Büchersendungen erhebt.

1.2 Lieferzeiten

Kaufen Sie in einem Onlineshop ein Produkt, müssen Sie natürlich auch immer die Lieferzeiten einkalkulieren. Diese sind je nach Artikel sehr unterschiedlich, meist wird aber Ware, die auf Lager ist, bereits nach 24 bis 48 Stunden in den Versand gebracht. Achten Sie beim Kauf daher immer auf die Lieferangaben, oft erhalten Sie mit der Versandbestätigung aber auch eine sogenannte Sendungsverfolgungsnummer, mit der Sie den Weg Ihres Paketes vom Händler bis zu Ihrer Haustür online genau verfolgen können. Vor Weihnachten oder unmittelbar nach dem Verkaufsstart eines begehrten Produktes kann es zudem immer wieder zu Lieferengpässen kommen, so dass eine rechtzeitige Bestellung anzuraten ist.

1.3 Datenschutz

Die meisten Onlinehändler legen auf Datenschutz mittlerweile großen Wert, was aber vor allem daran liegt, dass Verstöße ernsthafte Konsequenzen für den Shopbetreiber haben können. Grundsätzlich gilt nämlich: Wer personenbezogene Daten von Besuchern der eigenen Webseite erhebt, muss die Nutzer im Rahmen einer Datenschutzerklärung darauf hinweisen. Und zwar sehr ausführlich: Wie in Paragraf 13 des Telemediengesetzes zu lesen ist, muss der Nutzer gleich zu Beginn über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und weiteren Verwendung personenbezogener Daten unterrichtet werden. Für Sie als Kunden bedeutet das: Lesen Sie sich die jeweiligen Datenschutzbestimmungen gut durch und widersprechen Sie bei Bedarf der Weitergabe Ihrer Daten. Ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung darf der Shop Ihnen nämlich keine Newsletter oder werbliche Postsendungen schicken. Die Weitergabe von Kundendaten für Marketing-Zwecke ist ebenfalls nur nach Ihrer ausdrücklichen Genehmigung notwendig.

1.4 Sicherheit

Die Sicherheit spielt beim virtuellen Shoppingvergnügen natürlich eine große Rolle, denn leider ist nicht jeder Onlineshop auch seriös und empfehlenswert. Wer in seinem Impressum nur eine Postfachadresse angibt und telefonisch nicht zu erreichen ist, erweckt beim Verbraucher sicherlich kaum einen vertrauenswürdigen Eindruck. In diesem Fall dann auch völlig zu Recht. Dennoch sind Onlineshops generell nicht unseriöser als Händler vor Ort, wengleich Sie als Kunde beim Einkaufsbummel im Internet auf einige Dinge mehr achten sollten. Wer jedoch mit seinen persönlichen Daten behutsam umgeht, sich die Geschäftsbedingungen durchliest und einen Blick auf das Impressum wirft, hat auch beim Shoppen im Internet nichts zu befürchten. Heutzutage kann es sich schließlich kaum ein Anbieter leisten, seinen guten Ruf durch unseriöse Geschäftspraktiken zu verlieren.

1.5 Günstige Preise

Wer im Internet shoppen geht, zahlt in den meisten Fällen weniger als beim Einkauf in einem lokalen Einzelhandelsgeschäft. Dafür gibt es gleich mehrere Gründe. Zum einen kann ein Shopbetreiber seine Preise ohnehin relativ niedrig halten, da er keine teure Ladenmiete zu zahlen hat und oftmals auch keine oder nur wenige Angestellte beschäftigt. Besonders große Anbieter haben dagegen den Vorteil, dass sie ihre Waren in riesigen Mengen einkaufen und somit besonders günstige Konditionen erhalten. Der Verbraucher wiederum kann die aktuellen Preise für ein bestimmtes Produkt im Internet miteinander vergleichen, was dank der gängigen Suchmaschinen und zahlreicher Vergleichsportale ohne großen Aufwand möglich ist. Er wird sich also auf jeden Fall für die günstigste Variante entscheiden, ohne gleichzeitig auf die zahllosen Produktbeschreibungen, Abbildungen und Bewertungen, die im Netz über diesen Artikel verfügbar sind, verzichten zu müssen.

1.6 Bequemer Bestellvorgang

Onlineshopping ist inzwischen selbst für Computerlaien problemlos möglich. Besondere Kenntnisse sind nicht notwendig, wer einigermaßen mit dem Surfen im Internet zurechtkommt, wird bei seinem Bummel durch die virtuellen Läden keinerlei Schwierigkeiten haben. Ähnlich wie ein Geschäft verfügt nämlich auch jeder Onlineshop über einen Warenkorb, in den Sie alle Produkte, die Sie kaufen möchten, zunächst einmal hineinlegen. Selbstverständlich lassen sich alle Artikel auch wieder ganz einfach herausnehmen, dazu reicht ein Klick auf den Löschen-Button bereits aus. Sind Sie mit ihrer Tour durch den Shop fertig, gelangen Sie mit einem weiteren Mausklick zur virtuellen Kasse.

1.6.1 Mehrere Kaufmöglichkeiten

In vielen Shops werden Sie an der Kasse zunächst einmal gefragt, wie Sie bestellen möchten. Soll es sich um einen einmaligen Einkauf in diesem Onlineshop handeln, müssen Sie als sogenannter Gast Ihre persönlichen Daten angeben. Diese werden dann nicht dauerhaft gespeichert, sondern nach erfolgter Zahlung und Lieferung wieder gelöscht. Wer allerdings einen weiteren Kauf in diesem Shop in Erwägung zieht, sollte sich für ein Kundenkonto registrieren. Vor allen Einkäufen, die Sie dann in Zukunft dort tätigen möchten, reicht dann ein Einloggen mit der persönlichen E-Mail-Adresse und einem Passwort aus, die lästige Eingabe aller personenbezogenen Daten entfällt.

1.6.2 Einfaches Bestellformular

Dank des virtuellen Warenkorbes, in den Sie die gewünschten Artikel gelegt haben, ist das Bestellformular an der Kasse bereits nahezu fertig ausgefüllt. Hier werden Sie lediglich um einige Ergänzungen gebeten, die in erster Linie die Zahlungs- und Versandmöglichkeiten betreffen. Wurde der Vorgang dann komplett abgeschlossen, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail, die Sie gut aufbewahren und bei Bedarf auch ausdrucken sollten.

1.7 24h am Tag verfügbar

Online Shops kennen keine Ladenöffnungszeiten. Völlig egal, ob der Kunde früh morgens vor der Arbeit, spät in der Nacht oder gar an einem Sonntag shoppen möchte: Ein Onlineshop hat grundsätzlich immer geöffnet, was nicht nur für Berufstätige sehr komfortabel ist. Auch Mütter mit kleinen Kindern und Senioren profitieren von dieser Möglichkeit. Schließlich entfällt gleichzeitig auch die zeitraubende Fahrt zu den verschiedenen Geschäften, die oft mit einer nervenzehrenden Parkplatzsuche oder hohen Kosten für öffentliche Verkehrsmittel verbunden ist. Auch Spontankäufe lassen sich auf diese Weise ganz einfach realisieren.

Gerade die ständige Erreichbarkeit der virtuellen Geschäfte hat aber auch ihre Tücken. Wer sich beispielsweise an einem verregneten Sonntagnachmittag ganz gemütlich von der Couch aus durch die zahllosen Onlineshops klickt, erliegt schnell der Versuchung und bestellt aus Langeweile Dinge, die er vielleicht gar nicht benötigt. Das Phänomen Kaufsucht wird in

diesem Zusammenhang besonders häufig erwähnt. Sicherlich ist es nicht weiter tragisch, sich gelegentlich mit einem hübschen Produkt zu belohnen oder aufzuheitern, zur Regel werden darf dies jedoch natürlich nicht. Für Verbraucher, die über einen gesunden Menschenverstand verfügen und sich selbst und ihre finanzielle Lage gut im Griff haben, ist das Shoppen im Internet aber grundsätzlich eine sinnvolle und praktische Lösung.

1.8 Lieferzeiten häufig nur 1 Tag

Gegner von Onlineshops verweisen häufig auf die Lieferzeiten, die der Kunde beim Shoppen im Internet in Kauf nehmen muss. Das Argument ist auch kaum von der Hand zu weisen: Die gewünschte Ware kann im Gegensatz zu lokalen Einzelhandelsgeschäften nun einmal nicht sofort mit nach Hause genommen werden. Doch die Onlinehändler haben auf diese Problematik bereits reagiert. Die Lieferzeiten werden immer kürzer und betragen in vielen Fällen nur noch einen Tag. Fast alle Shops geben zudem innerhalb der jeweiligen Produktbeschreibung die Lieferzeit an, so dass der Kunde schon vor dem Kauf weiß, wann er mit der Zustellung rechnen kann. Oft handelt es sich dabei um eine Art Ampelsystem: Ein grünes Zeichen signalisiert dann, dass die Ware auf Lager und sofort versandbereit ist, die Farbe Gelb steht meist für eine gewisse Wartezeit, während mit der Farbe Rot gekennzeichnete Artikel entweder erst wesentlich später oder auch gar nicht lieferbar sind.

1.9 Service für Spontankäufer

Wer in letzter Minute noch ein Geschenk für einen lieben Menschen benötigt oder dringend ein Paar neue Schuhe braucht, wird von den Onlinehändlern nicht im Stich gelassen. Ein Großteil der Händler bietet inzwischen auch Express- oder Blitzlieferungen an, die den Kunden meist am nächsten Werktag erreichen. Diesen Service lassen sich die Online Shops jedoch oft gut bezahlen: Aufpreise von 20,00 Euro sind keine Seltenheit. Wer eine solche Sofortlieferung in Erwägung zieht, sollte daher auf jeden Fall auf das Kleingedruckte achten. Die Konditionen sind jedoch von Shop zu Shop verschiedenen, teilweise gehört eine schnelle Zustellung auch zum Standardservice des Anbieters.

1.10 Online-Beratung

Wer einen Artikel in einem Onlineshop kaufen möchte, muss auf eine persönliche Beratung natürlich verzichten. Dies ist jedoch nicht gleichbedeutend mit einem schlechteren Service, ganz im Gegenteil. Die Händler lassen sich immer mehr einfallen, um das Fehlen des persönlichen Kontaktes zu kompensieren. Da sind zum einen natürlich die Produktbeschreibungen, die fast immer so ausführlich und detailliert ausfallen, dass beim Kunden überhaupt keine Fragen mehr offenbleiben. Zum anderen werden auch die Abbildungen immer realistischer: Zoom-Funktionen, mit denen der Verbraucher den Artikel praktisch wie unter einer Lupe betrachten kann, sind inzwischen schon fast Standard, immer

mehr im Kommen sind aber auch 3-D-Ansichten. Dabei können Sie das Produkt nach Belieben drehen und wenden, um es auf diese Weise aus verschiedenen Perspektiven betrachten zu können. Vor allem bei Schuhen ist diese Darstellung bereits üblich.

1.11 Hotline und Chat

Darüber hinaus bieten fast alle Onlineshops eine telefonische Hotline an, die entweder nur zu den üblichen Bürozeiten, teilweise aber auch rund um die Uhr erreichbar ist. Hier kann der Kunde gezielt Fragen stellen und sich beraten lassen, bei den Ansprechpartnern handelt es sich immer um kompetente und gut geschulte Service-Mitarbeiter, die über ein fundiertes Fachwissen über den jeweiligen Artikel verfügen. In fast allen Fällen verzichten die Anbieter auf teure Rufnummern, sie sind dann über eine normale Festnetznummer erreichbar, oft wird sogar eine kostenlose Service-Hotline angeboten. Händler, die hochmodernes Technik-Equipment oder professionelle Software in ihrem Sortiment haben, bieten teilweise auch Service-Chats an, so dass der Kunde Antworten auf Fragen in Bezug auf Nutzung oder Bedienung quasi in Echtzeit erhält.

1.12 Ist Online-Shopping schlecht?

Das Shoppen im Internet ist häufig mit moralischen Bedenken verbunden. Von sterbenden Innenstädten ist dann die Rede, in denen immer mehr Einzelhändler ihre Geschäfte schließen müssen, weil sie dem Konkurrenzkampf mit den oftmals günstigeren Online Shops nicht gewachsen sind. Und von der hohen Umweltbelastung, weil die Zustellung eines einzigen Paketes jede Menge Emissionen verursacht. Und schließlich auch von der sogenannten Wegwerf-Moral, die sich auf die Unmengen an Rücksendungen bezieht. Für die Händler sei es angeblich günstiger, zurückgesendete Artikel zu entsorgen, anstatt sie für den Wiederverkauf aufzubereiten. Doch so einfach können es sich die Gegner des Online-Shoppings nicht machen.

1.12.1 Konkurrenzkampf

Natürlich können lokale Einzelhändler mit den niedrigen Preisen im Internet kaum mithalten. Dies bezieht sich jedoch nur auf bestimmte Produktsegmente. So beispielsweise auf Elektronik, Handys und auch Musik. Wer diese Artikel ausschließlich im Internet bestellt, sollte sich also nicht wundern, wenn der kleine Laden um die Ecke in absehbarer Zeit schließt. In anderen Bereichen haben jedoch die Läden vor Ort klar die Nase vorn. Dies betrifft in erster Linie natürlich die Nahrungs- und Genussmittelbranche, gleich dahinter folgt aber bereits die Textilbranche. Viele Kunden möchten Kleidung vor dem Kauf anfassen und anprobieren: Sie wählen daher lieber den Weg in die Stadt, um die gewünschten Artikel zu kaufen. Von grundsätzlich sterbenden Innenstädten kann hier also nicht die Rede sein.

1.12.2 Umweltaspekte

Lange Zeit hielt sich hartnäckig das Gerücht, dass die Treibhausgasemissionen, die durch die Zustellung der zahllosen Pakete entstehen, kaum noch tragbar sind. Aber auch das ist nicht ganz richtig. Wie ein renommiertes Öko-Institut herausgefunden hat, fallen bei einem Versand pro Paket etwa 700 Gramm Emissionen an. Fahren Sie mit Ihrem Auto in die Stadt, verursacht eine Fahrt von lediglich sechs Kilometern aber bereits 2400 Gramm Emissionen, so dass der Einkauf im Internet wesentlich empfehlenswerter wäre. Natürlich gibt es aber auch Ausnahmen: Kaufen Sie beispielsweise in letzter Minute noch ein Geschenk und wählen dabei einen Express- oder Blitzversand, werden deutlich mehr Emissionen verursacht, da der Transport schneller und oft auch einzeln erfolgt. Möchten Sie also ein Produkt in einem Onlineshop kaufen, so bestellen Sie es rechtzeitig und fassen Sie nach Möglichkeit auch mehrere Artikel in einer Sendung zusammen. So tun Sie unserer Umwelt etwas Gutes.

1.12.3 Rücksendungen

Auch Rücksendungen verursachen natürlich Emissionen, darüber hinaus sollen angeblich jedoch vor allem Onlineshops aus der Textilbranche die zurückgesendeten Artikel sofort entsorgen, da der Aufwand für eine Überprüfung und Wiederaufarbeitung zu hoch wäre. Renommierte Shops dementieren diese Behauptung zwar, dennoch lässt sich nicht ausschließen, dass einige Unternehmen diese Praxis tatsächlich anwenden. Kaufen Sie darum nur die Ware, die Sie auch tatsächlich benötigen, und verzichten Sie auf das Bestellen von mehreren Ansichtsmodellen, die Sie nachher zum größten Teil wieder zurücksenden. So beweisen Sie verantwortungsbewusstes Shopping und schonen unsere Umwelt.

2 So erkennen Sie seriöse Online Shops

In einem seriösen Onlineshop sind alle relevanten Punkte klar zu erkennen. Ganz egal, ob Lieferbedingungen, Produktpreise oder Versandkosten: Ein empfehlenswerter und guter Shop informiert seine Kunden ausführlich und leicht verständlich, so dass sich auch Laien problemlos zurechtfinden können. Die Navigation sollte einfach und übersichtlich sein, im Idealfall können Geschäftsbedingungen, Impressum und andere wichtige Punkte mit nur einem Klick erreicht werden. Außerdem sollte der Shop mit den Daten seiner Kunden sehr sensibel umgehen. Wurde er dann auch noch mit mindestens einem Gütesiegel oder Zertifikat ausgezeichnet, spricht nichts gegen einen Einkauf bei diesem Händler.

2.1 Klare Informationen über Preise und Kosten

Der Preis für ein bestimmtes Produkt sollte natürlich bereits auf den ersten Blick erkennbar sein. Rechtlich gibt es hier ohnehin ganz klare Vorgaben: In unmittelbarer Nähe des Produktes muss nicht nur der Preis stehen, sondern auch der Hinweis, ob die

Mehrwertsteuer bereits enthalten ist oder nicht. Außerdem ist es für den Shopbetreiber zwingend erforderlich, ebenfalls in direkter Produktnähe Informationen über eventuell anfallende Versandkosten preiszugeben.

2.2 Transparenz bei Versandkosten

Werden Versandkosten berechnet, muss die Höhe angegeben werden. Hier reicht allerdings ein Verweis auf eine Unterseite aus, das heißt, der Händler darf neben dem Produkt einen Link zu einer Seite mit ausführlichen Details und Einzelheiten setzen. Auch ein Sternchen, das auf eine detaillierte Auflistung verweist, ist möglich. Liefert der Shop auch ins Ausland, müssen die Versandkosten für die einzelnen Länder dort ebenfalls aufgeführt werden. Wichtig: Es reicht auf keinen Fall aus, wenn der Shopbetreiber drauf hinweist, dass Details zu den Preisen oder der Lieferung bei ihm angefragt werden können. Eine solche Vorgehensweise ist nicht zulässig und kann sogar abgemahnt werden.

2.3 Erreichbare Kundenhotline

Ein guter Onlineshop ist für seine Kunden telefonisch zumindest zu den üblichen Bürozeiten erreichbar. Viele Anbieter bieten aber auch einen erweiterten Service an, so dass die Mitarbeiter auch am Abend oder am Wochenende für Fragen aller Art zur Verfügung stehen. Teilweise ist die Hotline sogar rund um die Uhr besetzt. Im Idealfall finden Sie die Telefonnummer des Shops bereits auf der Startseite, deutlich erkennbar durch optische Hervorhebungen. Hier finden Sie dann auch meist Hinweise zu Uhrzeiten und Wochentagen.

2.3.1 Kosten

Im Normalfall kostet ein Anruf bei einer Kundenhotline lediglich den normalen Festnetztarif, wobei Anrufe von Mobilgeräten unter Umständen teurer sein können. Haben Sie Fragen zu einem Kaufvertrag oder geht es um Gewährleistungs- oder Garantiefälle, dürfen Sie ohnehin nicht mehr an kostenpflichtige Hotlines, die oft mit der Nummer 0180 beginnen, verwiesen werden. Dies gibt die Verbraucherrechterichtlinie der Europäischen Union, die im Oktober 2011 verabschiedet wurde, ganz klar vor. Die Richtlinie gilt für alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union und betrifft somit auch viele ausländische Onlineshops. In Deutschland wurde aber noch ein weiteres Gesetz verabschiedet, das der Berechnung von Kosten für die sogenannten Warteschleifen ein Ende setzt. Eventuelle Kosten für einen Anruf dürfen Ihnen also erst dann berechnet werden, wenn Sie mit einem Mitarbeiter des Shops verbunden wurden.

2.3.2 Kostenlose Nummern

Beginnt die Servicehotlines eines Onlineshops mit der Nummer 0800, müssen Sie sich keinerlei Sorgen machen. In diesem Fall ist der Anruf für Sie komplett kostenlos, vorausgesetzt, Sie nutzen einen Festnetzanschluss. Aus dem Mobilfunknetz lassen sich diese

Nummern meist nämlich nicht anwählen, da die Kosten für den Betreiber in diesem Fall deutlich höher sein würden. Viele Shops lassen ihre 0800-Nummer daher bei der Bundesnetzagentur für Anrufe aus dem Mobilfunknetz sperren.

2.4 AGB: Überfliegen reicht

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ziehen sich oft zäh in die Länge und sind für Laien häufig unverständlich. Dennoch sollten Sie einen Blick auf sie werfen, bevor Sie in einem Onlineshop etwas kaufen. Dies wird sogar von den Shops verlangt, denn Sie müssen am Ende des Textes ein Häkchen setzen, mit dem Sie Ihr Einverständnis signalisieren. Viele Kunden scrollen aber schnell nach unten und setzen ihr Häkchen, ohne überhaupt einen Paragraphen gelesen zu haben.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter anderem wichtige Hinweise zu den Liefer- und Versandbedingungen, zum Widerrufs- und Rückgaberecht und zum Datenschutz. Sie sind ein wichtiger Bestandteil jedes Onlineshops und Pflicht für jeden Händler. Doch selbst Juristen der Verbraucherzentralen sehen die AGB mittlerweile recht gelassen und geben Kunden den Rat, die einzelnen Paragraphen lediglich schnell zu überfliegen. Ein ausführliches Lesen und Studieren sei inzwischen unnötig. Dies hat natürlich einen Grund: Die Händler können und dürfen von den gesetzlichen Regelungen ohnehin nicht abweichen, so dass der Inhalt im Prinzip immer der Gleiche ist. Und falls sich in den AGB doch einmal eine ungewöhnliche Klausel befindet: Entspricht sie nicht dem Gesetz, hat sie sowieso keinen Bestand.

2.5 Verschlüsselte Verbindung beim Bestellvorgang

Betrüger und Kriminelle können sich meist sehr schnell Zugang zu den persönlichen Kundendaten verschaffen, wenn diese unverschlüsselt übertragen werden. Für die meisten Onlineshops ist eine verschlüsselte Datenübertragung daher eine Selbstverständlichkeit. Diese erkennen Sie als Kunde ganz leicht: Die Internetadresse, die in Ihrer Browserzeile angezeigt wird, umfasst ein Schloss-Symbol und beginnt nicht wie sonst üblich mit http, sondern mit https. In diesem Fall ist ein als SSL bekanntes Verschlüsselungsprotokoll aktiv, das während der Übertragung der persönlichen Daten ein Höchstmaß an Sicherheit garantiert. Für Sie bedeutet das: Sie können bei diesem Anbieter beruhigt kaufen, denn die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten hat hier einen hohen Stellenwert. Außerdem kann selbst ein professioneller Hacker eine SSL-Verschlüsselung kaum oder gar nicht knacken.

2.6 Gütesiegel von Verbraucherorganisationen

Berichte über dubiose Geschäftsbedingungen und nicht erfolgte Lieferungen geistern immer wieder durch die Medien, auch wenn die Anzahl der schwarzen Schafe glücklicherweise zurückgeht. Sie erkennen einen seriösen und sicheren Onlineshop daher sehr sicher an

seinen Gütesiegeln und Zertifikaten. Solche Auszeichnungen werden von unabhängigen Institutionen vergeben und sind ein Beweis für die Vertrauenswürdigkeit und Qualität des Shops, denn dieser muss für die Vergabe strenge Kriterien erfüllen, die immer wieder kontrolliert und aktualisiert werden. Die Vorgaben beziehen sich unter anderem auf den Datenschutz, die Lieferbedingungen und die Preistransparenz. Zudem fließen oft auch noch die Kundenbewertungen in die Entscheidung über die Vergabe des Siegels ein.

2.6.1 Bekannte Gütesiegel

Das bekannteste Siegel wird von Trusted Shops vergeben. Das Unternehmen zertifiziert Onlineshops nach besonders strengen Qualitätskriterien, die Sie auf der Homepage von Trusted Shops jederzeit nachlesen können. Darüber hinaus bietet das Unternehmen einen vorteilhaften Käuferschutz an: Ihre Bestellung bei einem von Trusted Shops zertifizierten Onlineshop ist somit mit bis zu 2500 Euro abgesichert.

Auch das Siegel Geprüfter Onlineshop der EHI Retail Institute GmbH ist Ihnen sicherlich bereits das eine oder andere Mal begegnet. Regelmäßige Testeinkäufe nehmen den jeweiligen Shop genau unter die Lupe, bei Mängeln kann das Siegel, das jeweils ein Jahr Gültigkeit hat, auch wieder entzogen werden.

2.6.2 TÜV

Für extrem strenge Qualitätsprüfungen ist auch der TÜV Süd bekannt. Er verwendet gleich ein dreistufiges Prüfverfahren, das aus einem Security-Check, einer Online-Prüfung sowie einem Untersuchungsverfahren vor Ort besteht. Bei Händlern, die das Siegel Safer Shopping erhalten haben, können Sie also ganz beruhigt shoppen gehen.

2.7 Bestellungen bei ausländischen Onlineshops

Eine Handtasche aus Frankreich oder Schuhe aus Italien: Die fast schon grenzenlose Freiheit im Internet macht es möglich. Doch aufgepasst: Zwar beruhen die Rechte, die Sie als Kunde beim Shoppen im Internet schützen sollen, weitestgehend auf EU-Richtlinien, diese beziehen sich aber hauptsächlich auf die Mindestrechte, die alle Mitgliedsstaaten garantieren müssen. Einige Länder haben sich aber für noch strengere Richtlinien entschieden. So ist beispielsweise das Widerrufsrecht in vielen Staaten unterschiedlich lang: Sieben Werkstage beträgt es in Irland, den Niederlanden und Frankreich, 15 Werkstage dagegen in Slowenien und Malta. Auch die Kosten für eventuelle Rücksendungen können je nach Land stark variieren.

Beachten Sie auch, dass die Versandkosten aus dem Ausland oft wesentlich höher sind als bei einem Einkauf in einem deutschen Onlineshop. Bestellen Sie Waren aus einem Shop, der außerhalb der Europäischen Union liegt, müssen Sie zudem noch Einfuhrabgaben berücksichtigen, zu denen nicht nur Zölle zählen, sondern unter Umständen auch die Einfuhrumsatzsteuer. Auch wenn das gewünschte Produkt auf den ersten Blick unschlagbar

günstig erscheint: Nach Aufschlag solcher zusätzlichen Kosten erweist sich das vermeintliche Schnäppchen schnell auch mal als überteuert. Rechnen Sie dann noch die deutlich längere Lieferzeit hinzu, ist es eventuell ratsamer, die Ware bei einem deutschen Onlinehändler zu kaufen. Die Entscheidung hängt aber natürlich immer vom Einzelfall ab.

3 Zahlungsmöglichkeiten

Kaufen Sie im Internet ein, so stehen Ihnen meist gleich mehrere Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Für einige Varianten müssen Sie bestimmte Voraussetzungen erfüllen, wie beispielsweise das Anlegen eines persönlichen Accounts. Wieder andere Zahlungsmethoden sind mit teilweise erheblichen Mehrkosten verbunden, was vor allem bei der klassischen Zahlung per Nachnahme der Fall ist.

3.1 Überweisung

Die gute alte Überweisung ist die vielleicht klassischste Methode, um den Einkauf im Internet zu bezahlen. Meist handelt es sich dabei um Vorkasse, das heißt, der Kunde führt die Überweisung durch und nach erfolgtem Geldeingang schickt der Anbieter die Ware los. Doch diese Alternative gerät langsam aber sicher aus der Mode und wird von anderen Varianten abgelöst. Vorteile bietet die Überweisung aber genug: Die Zahlung erfolgt schnell und bequem zwischen zwei Bankkonten, die Summe wird dem Verkäufer binnen kürzester Zeit gutgeschrieben, wobei die genaue Länge immer von den jeweiligen Sparkassen oder Banken abhängig ist. Besonders schnell ist die Abwicklung über das Online-Banking, auch wenn viele Zweifler das Risiko scheuen und lieber den persönlichen Weg zum Institut wählen. Gut zu wissen: Online-Banking per SMS-TAN-Verfahren gilt als nahezu sicher.

Dennoch ist die Überweisung nicht frei von Nachteilen. So ist eine eventuelle Rückforderung oftmals sehr schwierig und mit einem hohen Aufwand verbunden. Bei internationalen Zahlungen können zudem hohe Gebühren anfallen. Außerdem müssen Verbraucher beim Ausfüllen des Überweisungsformulars peinlichst genau auf die korrekte Zahlenfolge der Kontonummer achten, da das Geld ansonsten womöglich nicht beim Empfänger landet.

3.2 Lastschrift

Die Zahlung per Lastschriftverfahren wird von vielen Kunden als sehr angenehm und komfortabel empfunden. Und in der Tat: Sie müssen sich nach der Angabe Ihrer Kontoverbindung um nichts weiter kümmern, denn der zu zahlende Betrag wird vom Händler automatisch eingezogen. Kein lästiges Achten auf den Zahlungstermin, keine Lauferei zur Bank oder Sparkasse. Außerdem haben Sie das Recht, die Summe bis zu sechs Wochen nach Belastung zurückbuchen zu lassen, so dass Sie mit der Zahlung per Lastschrift

im Prinzip kein Risiko eingehen. Ein regelmäßiges und zeitnahes Überprüfen des Kontos sollte dabei aber selbstverständlich sein.

Am Online-Banking müssen Sie übrigens nicht zwingend teilnehmen: Ihre Kontoverbindung geben Sie einfach während des Bezahlvorgangs auf einem Formular des Shops ein.

Sie müssen allerdings dafür Sorge tragen, dass Ihr Konto auch tatsächlich ein ausreichendes Guthaben aufweist, denn ansonsten kommen eventuell hohe Rücklastschriftgebühren auf Sie zu. Diese Gebühren durften die Banken zwar eine Zeit lang nicht verlangen, mit der Umstellung auf das SEPA-Zahlverfahren ist dies aber wieder möglich. Erteilen Sie sehr häufig die Erlaubnis zum Lastschriftverfahren, kann es außerdem passieren, dass Sie den Überblick verlieren und das Konto nicht ausreichend gedeckt ist. Eine sorgfältige Kontrolle und vorausschauendes Denken sind bei dieser Zahlungsmöglichkeit also ganz wichtig.

3.3 Rechnung

Beim Onlinekauf auf Rechnung können Sie sich mit der Bezahlung meist etwas Zeit lassen. 14 Tage sind dabei die Regel, in einigen Fällen kann das Zahlungsziel sogar einen Monat betragen. In dieser Zeit können Sie sich in aller Ruhe überlegen, ob Sie das Produkt tatsächlich behalten oder lieber wieder zurückschicken möchten. Haben Sie es allerdings bereits benutzt, ist eine Rückgabe meist nicht mehr möglich.

Der Kauf auf Rechnung bietet aber noch einen weiteren großen Vorteil: Sie können die Ware nämlich bereits kaufen, auch wenn Sie wissen, dass Sie erst in zwei oder vier Wochen Geld zum Bezahlen zur Verfügung haben.

Der Nachteil: Als Kunde müssen Sie die Zahlungstermine genau im Auge behalten, da ansonsten schnell Mahnungen folgen und sich die eigentliche Rechnungssumme um die Mahngebühren drastisch erhöhen kann.

Leider bieten nicht alle Onlineshops diese Zahlungsmöglichkeit an. Oft müssen sich Kunden zudem einer Bonitätsprüfung unterziehen: Fällt sie negativ aus, muss der Verbraucher eine andere Zahlungsmöglichkeit wählen. Teilweise kann von dieser Methode auch nur nach einer bestimmten Anzahl an Bestellungen Gebrauch gemacht werden. Zuverlässige Stammkunden, die ihre Ware in der Vergangenheit auf andere Weise immer korrekt bezahlt haben, bekommen dann die Möglichkeit, künftig auf Rechnung shoppen zu gehen.

3.4 Nachnahme

Die Bezahlung per Nachnahme bietet einen sehr großen Vorteil: In der Regel wird die bestellte Ware nämlich sofort losgeschickt, da das Warten auf den Zahlungseingang für den Onlinehändler entfällt. Haben Sie es also mal besonders eilig, ist diese Variante sicherlich eine interessante Alternative zur Zahlung per Vorkasse oder Überweisung. Zudem ist die

Zahlung per Nachnahme fast immer auch dann möglich, wenn Sie einen negativen Schufa-Eintrag haben, denn Sie dürfen die Ware ja nur dann entgegennehmen, wenn Sie dem Zusteller an der Haustür den entsprechenden Betrag zahlen.

Allerdings müssen Sie auch einen gravierenden Nachteil in Kauf nehmen. Auf den regulären Verkaufspreis werden nämlich Gebühren aufgeschlagen, die oft zwischen zwei und vier Euro liegen und teilweise sogar noch höher sind. Außerdem müssen Sie dafür sorgen, dass zum Zeitpunkt der Lieferung jemand zu Hause ist, der das Paket entgegennehmen kann und den jeweiligen Geldbetrag parat hat.

3.5 Kreditkarte

Die Möglichkeit, mit einer Kreditkarte zu zahlen, bieten inzwischen fast alle Onlineshops an. Für beide Seiten ist diese Methode relativ komfortabel und bequem, so dass sich der Trend in diese Richtung künftig wohl auch fortsetzen wird. Für den Kunden liegen die Vorteile quasi auf der Hand: Die Transaktionen erfolgen sehr schnell und gelten als relativ sicher, anhand der Kreditkartenabrechnung lassen sich zudem alle Zahlungen übersichtlich nachverfolgen. Außerdem sehr angenehm: Die Belastung des Kontos erfolgt zeitverzögert, was dem Verbraucher einen gewissen Spielraum garantiert. Die Vorgehensweise bei der Zahlung ist kinderleicht: Die Angabe von Kreditkartennummer, Prüfziffer und Gültigkeitsdatum reicht in der Regel bereits aus.

Doch es gibt auch Nachteile: So verführt die Zahlung mit Kreditkarte häufig dazu, mehr zu kaufen, als ursprünglich geplant war. Eine hundertprozentige Sicherheit kann ebenfalls nicht garantiert werden, auch wenn die Anzahl der Fälle von gestohlenen Kreditkartendaten dank aufwendiger Sicherheitsvorkehrungen nicht übermäßig hoch ist. Sie sollten daher beim Shoppen in jedem Fall auf einen sicheren Übertragungsweg achten.

3.6 PayPal

Bei PayPal handelt es sich um einen Internetdienst, der es Ihnen ermöglicht, bequem über den Computer Zahlungen zu tätigen. Erforderlich ist allerdings ein persönlicher Account: Bei der Registrierung müssen Sie nicht nur Ihre persönlichen Daten angeben, sondern auch Ihre Kontoverbindung, denn fällige Beträge werden von PayPal sofort eingezogen. Der Vorteil dieser Zahlungsmethode liegt in erster Linie in der einfachen Handhabung, denn registrierte Nutzer müssen sich bei PayPal lediglich mit E-Mail-Adresse und Passwort einloggen, um die gewünschte Zahlung zu tätigen. Der Verkäufer bekommt den Betrag sofort gutgeschrieben und kann die Ware somit schnellstmöglich versenden.

Gerade diese einfache Handhabung birgt aber auch ein gewisses Risiko: Wer Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort kennt oder ausspioniert, hat leichtes Spiel und kann nach Belieben Transaktionen durchführen. Außerdem erhebt der Dienstleister Gebühren, wenn Sie einen

Betrag in einer ausländischen Währung überweisen möchten. Ansonsten ist die Nutzung für den Käufer kostenfrei, lediglich bei einem Geldempfang werden weitere Gebühren fällig.

Vereinzelt kommt es immer wieder vor, dass PayPal persönliche Nutzerkonten von Mitgliedern scheinbar aus reiner Willkür sperrt, so dass keine Transaktionen mehr möglich sind. Das Unternehmen begründet dies mit Vorsichtsmaßnahmen, äußert sich zu den tatsächlichen Beweggründen aber kaum. Für den Verbraucher ist das Entsperren oft mit einem nicht unerheblichen Aufwand verbunden, denn in vielen Fällen verlangt das Unternehmen eine Kopie des Personalausweises oder andere Identifikationsbelege. Zudem kann sich das Entsperren teilweise über mehrere Wochen hinziehen.

3.7 Sofortüberweisung

Die Sofortüberweisung ist ein Service des bayerischen Unternehmens Sofort AG und liegt schon seit längerer Zeit voll im Trend. Der Dienstleister wickelt dabei für Sie Überweisungen von Ihrem Konto ab, was für Sie als Kunden zunächst einmal sehr praktisch ist. Und auch bei den Händlern wird diese Methode gerne gesehen, denn der Verkäufer erhält unmittelbar nach der Abwicklung eine Nachricht über die erfolgte Zahlung. Er kann also seine Ware schnell auf den Weg bringen.

Möchten Sie diese Möglichkeit nutzen, müssen Sie dem Unternehmen nicht nur Ihre Kontoinformationen übermitteln, sondern auch Ihre persönliche Bank-PIN und eine gültige TAN. Diese Vorgehensweise wird von Verbraucherorganisationen sehr kritisch gesehen. Die bekannte Stiftung Warentest warnt sogar, dass Kunden sich vor einer solchen Transaktion darüber im Klaren sein sollten, dass Kriminelle mit Bank-PIN und TAN problemlos das Konto des Nutzers plündern könnten. Mittlerweile raten sogar einige Banken von der Sofortüberweisung ab, obwohl die einfache Handhabung viele Kunden nach wie vor begeistert. Das Unternehmen weist im Rahmen seiner Webpräsenz darauf hin, dass unter bestimmten Voraussetzungen eine Versicherung für einen eventuellen Missbrauch aufkommt.

3.8 Ratenkauf

Wer im Internet ein teures Produkt kaufen möchte, entscheidet sich gerne für einen Ratenkauf. Darin ist auch gar nichts Verwerfliches, vorausgesetzt, der Ratenkaufvertrag enthält alle wichtigen Klauseln und wurde leicht verständlich formuliert. Insbesondere die Laufzeit, der Aufschlag, die Rückzahlungsmodalitäten und der effektive Jahreszins sollten enthalten sein. Haben Sie sich den Vertrag genau angesehen und alle Details verstanden, steht dem Konsum auf Pump nichts entgegen. Kunden müssen sich allerdings darüber bewusst sein, dass über einen teilweise längeren Zeitraum regelmäßig jeden Monat Zahlungen geleistet werden müssen.

Ein negativer Schufa-Eintrag bedeutet in fast allen Fällen das Aus für Ihre Pläne: Ein Kauf auf Raten ist dann meist nicht möglich, denn der Händler wird Sie einer gründlichen Bonitätsprüfung unterziehen. Schließlich müssen sich auch die Versandhäuser auf eine plan- und zeitgemäße Rückzahlung verlassen können. Nur sehr wenige Händler lassen sich dennoch auf einen Ratenkauf ein oder verzichten auf eine Schufa-Prüfung, sie sind aber deutlich in der Minderheit.

3.9 Sonstige

Darüber hinaus gibt es noch einige andere Zahlungsmöglichkeiten im Internet. Eine davon ist ClickandBuy, eine Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom AG. Ähnlich wie bei PayPal müssen Sie sich dort zunächst einmal registrieren und Ihre Kontoverbindung hinterlegen. Die Bezahlabwicklung erfolgt dann je nach Shop per Kreditkarte, Lastschrift oder Prepaid-Guthaben. ClickandBuy gilt als relativ sicher und hat vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik das IT-Grundschutz-Zertifikat erhalten. Für Käufer ist die Nutzung komplett kostenlos.

3.9.1 Giropay

Giropay wird mittlerweile von einem Großteil der deutschen Banken unterstützt und ist extrem nutzerfreundlich. Einzige Voraussetzung ist ein Girokonto bei einem Geldinstitut, das Giropay akzeptiert, die Transaktion erfolgt dann ausschließlich auf der Webseite dieser Bank, so dass die sensiblen Daten relativ sicher sind. Der Betrag wird dem Händler sofort gutgeschrieben, Gebühren für den Käufer fallen nicht an. Nachteil: Getätigte Zahlungen können später nicht zurückgefordert werden.

3.9.2 Skrill

Skrill hieß früher Moneybookers und funktioniert ähnlich wie PayPal, ist aber in Deutschland nicht sehr weit verbreitet. Angemeldete Nutzer müssen zunächst Geld auf ihr Skrill-Konto einzahlen und können im Anschluss daran Zahlungen tätigen. Teilweise werden Gebühren fällig, deren Höhe sich nach der Art und der Höhe der Transaktion richtet. So beträgt beispielsweise die Grundgebühr für eine Transaktion ein Prozent des Volumens, maximal aber 50 Cent. Geldabhebungen werden dagegen mit 1,80 Euro berechnet.

4 Ihre Rechte beim Online Shopping

Beim Online-Shopping haben Sie als Kunde die gleichen Rechte wie in einem lokalen Geschäft. Sie müssen also keineswegs befürchten, dass Sie auf einer defekten Ware sitzen bleiben oder unter bestimmten Voraussetzungen nicht vom Kauf zurücktreten können. Dennoch: Wie auch beim Einkauf in realen Läden gibt es natürlich Ausnahmen.

4.1 14-Tage-Rückgaberecht

Im Internet erstandene Waren dürfen Sie binnen zwei Wochen zurückschicken, wobei eine Angabe von Gründen nicht notwendig ist. Die Frist beginnt mit dem Eintreffen der Produkte. Ausnahmen: Verderbliche Lebensmittel, eingeschweißte Datenträger, die Musik, Filme oder Spiele enthalten, sowie individuell angefertigte Artikel sind vom Umtausch ausgeschlossen. Dies gilt für alle Onlineshops innerhalb der Europäischen Union, für alle anderen Händler ist das jeweils dort herrschende Ländergesetz maßgeblich. Nach der Rücksendung muss Ihnen der Anbieter den vollen Verkaufspreis erstatten.

Ab Juni 2014 sollen Verbraucher die Kosten für die Rücksendungen selbst übernehmen. Ein Muss ist dies jedoch nicht, besonders größere Versandhäuser können ihre Retourenregelung auch weiterhin kundenfreundlich gestalten und auf die Berechnung der Rücksendekosten verzichten. Hier haben Sie als Verbraucher also die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, bei welchem Onlineshop Sie kaufen und ob Sie damit die Kosten akzeptieren. Bisher galt die sogenannte 40-Euro-Klausel: Verbraucher mussten die Rücksendekosten nur dann übernehmen, wenn der Warenwert unter 40,00 Euro lag.

4.2 Rücktritt und Widerruf

Kaufen Sie bei einem Onlineshop ein, haben Sie im Gegensatz zu einem lokalen Geschäft grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Oder anders ausgedrückt: Sie können innerhalb dieser Zeit vom Kauf zurücktreten. Der Gesetzgeber möchte die Verbraucher damit vor dem Erwerb qualitativ minderwertiger Produkte schützen, denn anders als in realen Läden ist es nun einmal nicht möglich, den gewünschten Artikel vor dem Kauf in die Hand zu nehmen und ausführlich zu begutachten. Onlinehändler sind daher verpflichtet, den Kunden auf seine gesetzlich vorgeschriebenen Rechte hinzuweisen. Diese sogenannte Widerrufsbelehrung muss klar und deutlich leserlich gestaltet werden: Eine extrem kleine Schrift, die sich unscheinbar irgendwo versteckt, ist also nicht zulässig.

4.2.1 Ausnahmen der Dauer

Das 14-tägige Widerrufsrecht gilt immer dann, wenn Ihnen unmittelbar im Rahmen der Kaufabwicklung eine Widerrufsbelehrung in Textform zugesandt wurde. Meist erfolgt dies durch eine gesonderte E-Mail. Erhalten Sie diese Belehrung allerdings erst viel später, weitet sich Ihr Widerrufsrecht auf einen Zeitraum von einem Monat aus. Versäumt es der Anbieter, Ihnen diese Belehrung zu senden, gilt ein zeitlich unbegrenztes Widerrufsrecht.

4.2.2 Vorgehensweise

Ein Widerruf per E-Mail ist nicht empfehlenswert, da Sie die rechtzeitige Absendung nicht ausreichend beweisen können, es sei denn, der Händler bestätigt schriftlich den Eingang. Schicken Sie also am besten ein Einschreiben mit Rückschein oder ein Fax mit Protokoll, so dass Sie jederzeit einen Beweis für die Absendung vorlegen können. Nach dem Widerruf

sollten Sie die Ware zeitnah zurücksenden. Ist die Ware allerdings zu sperrig, muss der Händler den Transport veranlassen und notfalls eine Spedition beauftragen.

4.3 Überraschende Klauseln in den AGB

Das Bürgerliche Gesetzbuch bezeichnet eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dann als überraschend, wenn der Kunde nicht mit ihr rechnen konnte. Beispiel: Sie kaufen im Internet einen hochwertigen Drucker und schließen laut AGB gleichzeitig einen kostenpflichtigen Wartungsvertrag ab. Oder Sie erwerben eine Kaffeemaschine und sollen laut AGB monatlich eine bestimmte Menge Kaffee dazukaufen. Solche Klauseln sind unwirksam und kein Vertragsbestandteil. Unseriöse Händler versuchen hin und wieder, mit überraschenden Klauseln Ihre Kunden unangemessen zu benachteiligen. Gehen Sie auf solche Bedingungen keinesfalls ein.

4.4 Wie sollten Sie sich verhalten, wenn der Verkäufer nicht liefert?

Bleibt ein Händler die bestellte Ware schuldig, müssen Sie ihn zunächst einmal schriftlich zur Lieferung auffordern und ihm eine angemessene Frist einräumen. In den meisten Fällen gelten zwei Wochen als angemessen. Reagiert dieser dann immer noch nicht, versuchen Sie, Ihr Geld auf regulärem Wege wiederzubekommen. Bei Kreditkartenzahlungen stehen die Chancen besonders gut, denn die Buchungen können meist innerhalb eines bestimmten Zeitraumes wieder rückgängig gemacht werden. Das Gleiche gilt für Zahlungen im Lastschriftverfahren. Bei einer Überweisung als Vorkasse geht dies jedoch nicht: Können Sie sich mit dem Händler nicht einigen oder ist er plötzlich nicht mehr erreichbar, sollten Sie eine Strafanzeige in Erwägung ziehen. Leider führt diese jedoch nicht immer zum Erfolg.

5 Fazit:

Wer im Internet shoppen geht, sollte zwar einige Grundsätze und Tipps beachten, leichtsinnig oder gar unseriös ist das virtuelle Einkaufsvergnügen dann jedoch keineswegs. Wichtig ist, dass Sie Ihre Rechte und Pflichten kennen und einen seriösen Onlineshop von einem zweifelhaften Anbieter unterscheiden können. Verbraucher, die gut informiert sind und sich nicht blauäugig ins Shoppingparadies Internet stürzen, können nämlich jede Menge Geld und auch Nerven sparen.

Bildquelle: Yastremska / bigstockphoto.com