

## BEZAHLEN IM INTERNET

Beim Online-Einkauf stehen in der Regel verschiedene Zahlungsmethoden zur Auswahl. Überweisung und Zahlung per Kreditkarte sind die häufigsten Varianten. Es besteht aber auch die Möglichkeit, per Lastschrift, bei Abholung, über Treuhandservices wie z. B. PayPal oder via Rechnung zu bezahlen.

In der Regel bieten seriöse Unternehmer mehrere für Verbraucher sichere Zahlungsarten an. Diese zeichnen sich dadurch aus, dass möglichst wenig oder keine Kontodaten ausgetauscht werden müssen. Ein seriöser Treuhandservice zur Zahlungsabwicklung (besonders bei hochpreisigen Artikeln) erhöht die Gewähr für eine sichere Zahlung.

### Mit Gütesiegeln zum seriösen Händler

Zur schnellen Überprüfung, ob es sich um einen seriösen Händler handelt, eignen sich Gütesiegel. Aktuell gelten vier Siegel als vertrauenswürdig:



**Achtung:** Teilweise erfinden Händler eigene Siegel, hinter denen gar nichts steht.

**Tipp:** Ob ein Anbieter ein Siegel rechtmäßig verwendet, kann man durch Mausclick testen: Korrekterweise kommt man hierbei auf die zuständige Internetseite des Gütesiegelbetreibers.



## WIE SINNVOLL SIND VERGLEICHSPORTALE?

Vergleichsportale wie Verivox oder Check24 bieten die Möglichkeit, Preise und Konditionen der einzelnen Anbieter zu vergleichen. In der Regel handelt es sich hierbei allerdings nicht um neutrale Plattformen. Die Vergleichsportale erhalten eine Provision, wenn über ihre Website ein Vertrag abgeschlossen wird.

Reiseportale verwenden zudem gewisse – nicht nachprüfbare – Beeinflussungsfaktoren wie zum Beispiel den Hinweis, dass nur noch ein Zimmer zur Verfügung steht.

**Tipp:** Seien Sie kritisch und nehmen Sie nicht immer die ersten Angebote auf der Internetseite, eventuell besteht auch die Möglichkeit, direkt beim Anbieter einen Vertrag abzuschließen.



## SONDERPRODUKTE: KOCHBOXEN UND APOTHEKENLIEFERDIENST

Kochboxen bezeichnen Lebensmittelpakete, die zur Zubereitung von kompletten Mahlzeiten online bestellt und geliefert werden.

**Tipp:** Häufig handelt es sich um Abos. Vergessen Sie nicht, die Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen im Auge zu behalten. Oftmals besteht die Möglichkeit, das Abo während des Urlaubs zu pausieren.

**Achtung:** Obwohl es sich um Onlinebestellungen handelt, besteht keine Widerrufsmöglichkeit, da es sich um verderbliche Ware handelt. Reklamationen sind trotzdem möglich, wenn die Ware verdorben ankommt.

Apothekenlieferdienste sind eine Mischung aus Online-shop und Apotheke vor Ort. Sie bestellen die gewünschten Medikamente über einen Online-Dienst und die ortsansässige Apotheke liefert sie innerhalb weniger Stunden zu Ihnen nach Hause. Bezahlen können Sie bar oder mit EC-Karte. Für rezeptpflichtige Medikamente benötigen Sie ein entsprechendes Rezept.

Ein Widerrufsrecht besteht ab Übergabe der Medikamente. Ausgenommen sind entsiegelte Cremes und Salben.

**Tipp:** Wenden Sie sich alternativ direkt an Ihre Apotheke und fragen, ob diese Ihnen die Medikamente nach Hause liefert.



## FAKE-SHOPS – TAPPEN SIE NICHT IN DIE FALLE

Fake-Shops bezeichnen gefälschte Internetseiten angeblicher Versandhändler. Wie erkenne ich, dass es sich um einen Fake-Shop handelt?

- Besonders preiswerte Angebote von ansonsten hochpreisigen Waren, insbesondere das Angebot extrem günstiger Markenartikel, ist verdächtig.
- Bestellung ist nur gegen Vorkasse möglich, auch wenn andere Zahlungsmöglichkeiten angeboten werden. Bin ich skeptisch, bestelle ich per Nachnahme (erst die Ware, dann das Geld).
- Ist das Impressum korrekt und beinhaltet es alle gesetzlichen Anforderungen?
- Was sagen andere Verbraucher über den Shop? Was finde ich über den Shop im Internet?
- Gibt es echte Gütesiegel?
- Befinden sich Schreibfehler im Text, insbesondere in der URL/Adresszeile?
- Besteht die Möglichkeit, über eine verschlüsselte Verbindung zu bezahlen?

## RESÜMEE: INFORMIERT UND KRITISCH EINKAUFEN LOHNT SICH

Online-Shopping ist bequem und bietet Verbrauchern derzeit einige Rechte, die im stationären Handel nicht bestehen. Allerdings lauern an verschiedenen Stellen Gefahren. Um nicht in eine Verbraucherfalle zu tappen, lohnt sich ein kritisches und informiertes Vorgehen – beim Shopping im Netz genauso wie beim Ladeneinkauf.

**JETZT KAUFEN**

**Tipps, Tricks und  
Wissenswertes zum  
Online-Shopping**



Der Online-Einkauf bietet zahlreiche Vorteile. Im Internet warten unzählige Anbieter mit einer großen Produktauswahl. Zeitsparend und schnell sind Preise verglichen und das ganz bequem, ortsunabhängig und rund um die Uhr. Die Ware kommt direkt nach Hause, so dass sich auch weniger mobile Menschen angesprochen fühlen.

Um in keine Online-Falle zu tappen, gilt es beim Shoppen im Netz einiges zu beachten:

- Wie steht es mit dem Widerrufsrecht?
- Wie bezahle ich sicher?
- Was bringt ein Preisvergleich?
- Welche Sonderprodukte gibt es?
- Wie erkenne ich Fake-Shops?

Antworten auf diese und viele weitere Fragen erhalten Sie auf den folgenden Seiten.



## WARE GEFÄLLT NICHT – WIDERRUF?

Kaufen Verbraucherinnen und Verbraucher im stationären Handel vor Ort ein Produkt, sind sie grundsätzlich an den Vertrag gebunden. Viele Händler gewähren ein „Umtauschrecht“, dieses ist aber gesetzlich nicht vorgesehen und beruht rein auf Kulanz und Kundenfreundlichkeit der Unternehmer. Im Onlinehandel besteht gemäß §312 BGB ein gesetzliches Widerrufsrecht, das den Verbrauchern eine 14-tägige Frist einräumt, ihren geschlossenen Vertrag zu widerrufen.

### Click & Collect: Wenn sich Online und Offline verbinden

Bei dem Verfahren Click & Collect wählen die Kunden Produkte online aus und bestellen diese. Die Abholung der Ware erfolgt in einem stationären Einzelhandelsgeschäft. Das Widerrufsrecht ist bei dieser Bestellvariante an den Bezahlvorgang gekoppelt. Wird online bezahlt, besteht ein Widerrufsrecht, bezahlen die Kunden im Geschäft, besteht kein Recht auf Widerruf.

**Vorsicht bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen:** Händler legen selber fest,

- ob die Ware im Geschäft bezahlt wird,
- ob bei Widerruf die Ware im Geschäft zurückgegeben werden kann oder
- ob der Widerruf nur über den Rückversand der Ware möglich ist.



### Zweitmarkt und Auktionen – ebay Kleinanzeigen, Amazon Marketplace und Co.

Auf dem Zweitmarkt und bei Auktionen hängt das Widerrufsrecht davon ab, ob der Verkäufer eine Privatperson oder ein Unternehmen ist. Gegenüber einem Unternehmer hat der Käufer umfangreiche Rechte, so auch Recht auf Widerruf und die Gewährleistungsansprüche. Eine Privatperson hat die Möglichkeit, dies auszuschließen, haftet aber dennoch für zugesicherte Eigenschaften.

### Tipp zum sicheren Einkauf im Internet

Prüfen Sie bei Online-Einkäufen immer vor der Bestellung die Angebotsbeschreibungen und -bedingungen sowie die Herkunft des Verkäufers. Im außereuropäischen Ausland kann es neben Sprachbarrieren auch Schwierigkeiten durch unterschiedliche Rechtsordnungen geben.

Besondere Vorsicht ist auf dem Ticketzweitmarkt, wie zum Beispiel bei Ticketmaster oder Viagogo geboten. Letztere erkennen Sie an Begriffen, wie „Börse, Sekundärmarkt oder Zweittickets“. Hier ist nicht immer gewährleistet, dass Sie faire Preise zahlen, die zugesicherten Tickets erhalten oder Einlass bekommen.

Ein Produkt- und Preisabgleich im Internet sowie ein Blick in das Bewertungsprofil gibt Aufschluss. Unklarheiten klären Sie am besten direkt vorab mit dem Verkäufer. Es empfiehlt sich, erhebliche Abweichungen von der Beschreibung oder Mängel sofort zu melden. Hilfe zur sicheren Abwicklung bieten Käuferschutzprogramme (wie z. B. bei PayPal).



### Sonderfall PopUp Stores

PopUp Stores sind „Kurzzeitläden“, die unangekündigt und an ungewöhnlichen Orten auftauchen und ebenso schnell wieder verschwinden. Von der Boutique bis zum Lagerverkauf sind alle Arten von Läden vertreten, die meisten ohne Warenlager und Kasse. Ausgewählte Produkte stehen zum Verkauf, die Bestellungen tätigen die Kunden im Geschäft über QR-Codes, Bestellterminals oder via App. Sogar Reservierungen von Umkleidekabinen sind vorab möglich, in denen die gewünschte Ware bereitliegt. Abschließend besteht die Möglichkeit, über Kartenterminal oder Handy zu bezahlen.

Die Grenzen zwischen Ladengeschäft vor Ort und Online-Handel lassen sich aufgrund verschiedener Geschäftsmodelle in diesem Bereich nicht mehr klar ziehen. Damit ist die Frage nach dem Widerrufsrecht für Verbraucher schwer zu klären, denn für das gesetzliche Widerrufsrecht kommt es auf die Art des Vertragsschlusses an.

**Tipp:** Behalten Sie den Händler im Blick, wenn der Laden verschwindet, da sich sonst Reklamationen und Ausübung von Gewährleistungsrechten unnötig erschweren.



## UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN BAYERN

91522 **Ansbach**, Kannenstraße 16, Tel. 0981 97789793  
ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 **Aschaffenburg**, Dalbergstraße 15, Tel. 06021 3301218  
aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

86152 **Augsburg**, Ottmarsgäßchen 8, Tel. 0821 157031  
augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 **Bamberg**, Grüner Markt 14, Tel. 0951 202506  
bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 **Cham**, Obere Regenstraße 15, Tel. 09971 6753  
cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 **Donauwörth**, Münsterplatz 4, Tel. 0906 8214  
donauwoerth@verbraucherservice-bayern.de

91301 **Forchheim**, Nürnberger Str. 15, Tel. 09191 64689  
forchheim@verbraucherservice-bayern.de

85049 **Ingolstadt**, Kupferstraße 24, Tel. 0841 95159990  
ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de

80335 **München**, Dachauer Straße 5/V, Tel. 089 596278  
muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 **Neufahrn**, Bahnhofstraße 32, Tel. 08165 9751190  
neufahrn@verbraucherservice-bayern.de

94032 **Passau**, Ludwigsplatz 4/I, Tel. 0851 36248  
passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 **Regensburg**, Frauenbergl 4, Tel. 0941 51604  
regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 **Schwandorf**, Spitalgarten 1, Tel. 09431 45290  
schwandorf@verbraucherservice-bayern.de

83278 **Traunstein**, Bahnhofstraße 1, Tel. 0861 60908  
traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 **Würzburg**, Theaterstraße 23, Tel. 0931 305080  
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de

Landesgeschäftsstelle und Herausgeber



**VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.**

80335 München, Dachauer Str. 5/V  
Tel. 089 51518743, Fax 089 51518745  
info@verbraucherservice-bayern.de  
www.verbraucherservice-bayern.de  
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern



Gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Verbraucherschutz

