

Tipps für sorgloses Online-Shopping

Universal- oder Spezialversand

Der Versandhandel in Deutschland ist von Vielfalt geprägt. Neben den großen Universalsortimentern wie der Otto Gruppe, Neckermann und Quelle existieren zahlreiche spezialisierte Anbieter.

Gerade das Internet hat eine Menge qualitativ hochwertiger Spezialsortimenter hervorgebracht, die mit einem eng umrissenen Produktangebot und hohem Produktwissen um die Kundschaft buhlen.

Sie als Kunde haben die Wahl Ihren Einkauf bei einem der großen Anbieter zu besorgen, oder die einzelnen Produkte in dafür spezialisierten Online-Shops zu erstehen. Im Internet macht es durchaus Sinn, fünf verschiedene Produkte in fünf verschiedenen Versandhäusern zu kaufen - immer vorausgesetzt die Versandkosten stehen in einer vernünftigen Relation.

Sicherheit beim Online-Shopping

Der Sicherheit sollten Sie beim Online-Shopping hohe Priorität einräumen. Genau wie Sie in beim Einkaufsbummel Ihr Portemonnaie nicht weithin sichtbar aus Ihrer Handtasche schauen lassen, so gibt es auch beim Online-Shoppen bestimmte Regeln. Wir haben hier die wichtigsten für Sie zusammengetragen:

- Kaufen Sie nur bei seriösen Anbietern. Wenn Sie einen Online-Shop nicht kennen, erkundeigen Sie sich in Foren oder Portalen mit Shop-Bewertungen über den Versandhändler. Finden Sie dort keine Informationen, versuchen Sie das Produkt lieber über einen Ihnen bekannten Shop zu erstehen, auch Sie dort vielleicht etwas mehr bezahlen müssen.
- Achten Sie beim Ausfüllen des Bestellformulars darauf, dass die Seite verschlüsselt übertragen wird, damit kein Dritter Ihre persönlichen Daten einsehen kann. Eine verschlüsselte Seite erkennen Sie daran, dass in der Adresszeile des Browser-Fensters am Anfang HTTPS steht. Wichtig ist hierbei das am Ende stehende S, welches die Verschlüsselung kennzeichnet.
- Bei Eingabe Ihrer persönlichen Daten fragen die meisten Online-Shops nach einem Nutzernamen und Passwort. Wählen Sie beim Passwort keinen Begriff aus, der üblich ist oder Ihnen leicht zugeordnet werden kann (z.B. Name der Mutter oder Straßename). Sichere Passwörter bestehen aus Buchstaben und Zahlen und haben eine Länge von mindestens 6 Zeichen. Tipp: Denken Sie sich einen Satz aus, den Sie sich leicht merken können und nehmen jeweils den Anfangsbuchstaben jedes Wortes für Ihr Passwort.
- Geben Sie Ihr Passwort niemals an Dritte weiter. Es kann vorkommen, dass Sie von unbekannten eine E-Mail bekommen, in der Sie aus irgendeinem Grund aufgefordert werden, Ihr Passwort einzugeben. Tun Sie das auf keinen Fall. Stattdessen sollten Sie die E-Mail sofort an den entsprechenden Versandhändler weiterleiten, der dann rechtliche Schritte einleiten kann. Merken Sie sich: Online-Shops verschicken unaufgefordert keine E-Mails mit der Aufforderung Ihr Passwort einzugeben. Es handelt sich dabei meistens um Trickbetrüger!
- **Ihr Computer sollte immer mit einer Antivirus-Software in Form eines jährlichen Abos gesichert sein. Das Abonnement ist daher wichtig, weil ständig neue Viren Verbreitung finden, die Antivirus-Software also immer auf dem neusten Stand sein muss. Während des Abos wird Ihre Software täglich automatisch aktuell gehalten, ohne dass Sie sich um etwas kümmern müssen. Läuft das Abo aus, schlägt die Antiviren-Software eine Abo-Verlängerung vor. Eine automatische Verlängerung findet nicht statt.**

Versandbedingungen

Informieren Sie sich vor Abgabe Ihrer Bestellung über die Versandbedingungen, also Versandkosten, Zahlungsmethoden und Mindestbestellwert.

Die Versandkosten variieren von Produkt zu Produkt sehr stark und sind daher bei den einzelnen Versandhäusern auch uneinheitlich. Sperrige oder besonders schwere Waren verursachen meistens höhere Versandkosten wie kleine, leicht zu transportierende.

Häufig sind die Versandkosten auch an den Bestellwert gekoppelt. Haben Sie viel bestellt müssen Sie meistens auch weniger Versandkosten tragen. Im Internet bieten immer mehr Versandhäuser Lieferung ohne Versandkosten an. Wenn Sie Preise vergleichen wollen, sollten Sie diesen Posten daher auf jeden Fall berücksichtigen.

Bei den Zahlungsmethoden kann man als ungeübter Online-Stopper durchaus die Übersicht verlieren, so zahlreich sind bei einigen Versandhändlern die Möglichkeiten. Wir haben die wichtigsten für Sie aufgelistet:

- **Auf Rechnung:** Nach Lieferung der Ware können Sie ganz bequem innerhalb einer Frist per Rechnung zahlen. Dies ist die für Sie sicherste und bequemste Variante. Leider Missbrauchen einige Online-Käufer diese Methode dazu, Ware zu erstehen ohne dafür zu bezahlen. Haben Sie daher Verständnis dafür, dass gerade viele kleinere Händler diese Option aus schlechter Erfahrung nicht anbieten.
- **Auf Rechnung für Bestandskunden:** Viele Händler unterscheiden zwischen Neu- und Bestandskunden. Haben Sie einmal Ware erfolgreich bestellt und fristgerecht bezahlt, sind Online-Händler durchaus bereit Folgebestellungen per Rechnung zu liefern. Fragen Sie in solchen Fällen ruhig per Telefon oder E-Mail beim entsprechenden Anbieter an.
- **Kreditkarte:** In England und den USA sind Kreditkarten online mit Abstand das beliebteste Zahlungsmittel. In Deutschland ist deren Verbreitung dagegen noch nicht so weit vorangeschritten. Fast alle Versandhäuser akzeptieren Kreditkarten als Zahlungsmittel.
- **Vorkasse:** Vorkasse sollten Sie nur bei Online-Shops leisten, denen Sie vertrauen. Andernfalls kann es passieren, dass Sie die bestellte Ware gar nicht oder in minderer Qualität erhalten. Das Geld ist dann meistens weg. Für Händler bürgt die Vorkasse das geringste Ausfallrisiko, deshalb wird Sie gerne angeboten. Für Kunden mit negativem Schufa-Eintrag ist die Vorkasse häufig die einzig mögliche Zahlungsmethode.
- **Lastschrift/Bankeinzug:** Bei diesem Verfahren müssen Sie dem Händler Ihre Bankverbindung mitteilen. Der Händler erhält das Recht den geforderten Betrag direkt von Ihrem Konto einzuziehen. Wichtig ist, dass Sie die Lastschrift über Ihre Bank bis zu 6 Wochen rückgängig machen können. Seien Sie sich jedoch bewusst, dass Sie sich bei Missbrauch strafbar machen.
- **Nachnahme:** Wählen Sie diese Methode aus, ist die Post bzw. der entsprechende Zustelldienst für die Abwicklung des Kaufs zuständig. Sie bekommen die Ware vom Zusteller erst ausgehändigt, sofern Sie den Kaufpreis bezahlt haben. Beachten Sie, dass bei Zahlung per Nachnahme häufig eine Nachnahmegebühr aufgeschlagen wird.
- **Click&Buy, PayPal & T-Pay:** Wenn Sie Kunde bei einem dieser Services sind (d.h. dort ein Benutzerkonto haben und Ihre Bankverbindung oder Kreditkartennummer hinterlegt ist) können Sie diese Zahlungsmöglichkeit nutzen. Der Vorteil besteht darin, dass Sie Ihre Bankverbindung oder Kreditkartennummer nur einmal hinterlegen müssen. So vermindert sich die Gefahr, dass Dritte an diese Daten gelangen können.

Widerrufsrecht/Rückgaberecht

Sie haben als Versandhandelskunde das Recht, Ware ohne Angaben von Gründen zwei Wochen nach Bestellung an den Händler zurückzuschicken.

Diese Frist gilt jedoch nur, wenn Sie im Zuge der Bestellung explizit auf dieses Widerrufsrecht hingewiesen wurden. Fehlte die Belehrung, verlängert sich die Frist auf sechs Monate.

Einige Händler bieten aus Kulanz ein verlängertes Rückgaberecht an. Das gesetzlich festgeschriebene Rückgaberecht von zwei Wochen kann jedoch nicht verkürzt werden. Dies gilt auch für den Fall, dass der Händler dies in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu stehen hat.

Ersatzlieferungen

Der BGH hat in einem neuen Urteil die gängige Praxis bestätigt, dass Versandhäuser zur Ersatzlieferung berechtigt sind. Ein Online-Shop kann Ihnen also anstelle Ihrer Bestellung ein in Qualität und Beschaffenheit vergleichbares Produkt zusenden, sofern der ursprünglich bestellte Artikel nicht mehr lieferbar ist.

Auch in diesem Fall steht Ihnen jedoch das 2-Wöchige Widerrufsrecht zu, sollten Sie mit der Ersatzlieferung nicht einverstanden sein.

Datenschutz

Gerade im Internet Versandhandel fallen große Menge personenbezogener Daten in elektronischer Form an. Für viele Online-Shops ist die Versuchung daher groß, persönliche Informationen gewinnbringend weiterzuverkaufen.

Um sich Ihre persönlichen Daten zu schützen, sollten Sie nur bei Online-Shops einkaufen, die klare Datenschutzbestimmungen haben. Die Bestimmungen sollten leicht auf der Website zu finden sein und eindeutig ausschließen, dass Ihre Daten an Dritte weitergegeben werden. Zudem sollte möglich sein, dass auf Ihren Wunsch unverzüglich alle Ihre persönlichen Daten gelöscht werden.

Gütezeichen für Online-Versandhäuser

Der Bundesverband deds Deutschen Versandhandel e.V. hat ein Gütesiegel herausgebracht, das nur vom Verband getestete Online-Shops tragen dürfen.



Daneben bietet das Unternehmen Trusted Shops Orientierung beim Online-Shopping.

Alle Online-Shops die das Trusted Shops Gütesiegel tragen, haben sich verpflichtet, höchste Anforderungen in puncto Daten- und Liefersicherheit zu erfüllen.

