

Geschenke vom Onlinehändler Tipps fürs Bestellen per Mausclick

Weihnachtseinkäufe im Internet vom heimischen Sofa aus können bequem und günstig sein: ohne Kontakt zu anderen, Ladenschluss und Parkplatzsuche. „Doch auch dort lauern Fallen. Online-Shopper sollten sich weder von schönen Internetseiten noch von tollen Versprechungen und vermeintlich günstigen Preisen blenden lassen“, rät die Verbraucherzentrale NRW. Bei Bestellungen per Mausclick sollte etwa auf vollständige Anschriften der Firmen, auf Datenschutz, Art der Bezahlung und die Versandkosten geachtet werden. Folgende Tipps helfen, den Geschenke-Stress aus Onlineshops wegzuklicken:

- **Preisvergleich und Datenschutz:** Viele Produkte sind im Internet nur günstiger zu haben, wenn die Preise online mit denen im stationären Handel verglichen werden. Kunden sollten zudem Präsente in Shops bestellen, die eine verschlüsselte Datenübertragung ermöglichen. Das erschwert eine Einsicht durch Dritte. Verschlüsselte Datenverbindungen sind am „s“ hinter dem „http“ in der Adress-Zeile des Browsers zu erkennen. Bei den Datenschutzbestimmungen ist darauf zu achten, ob die eigenen Angaben nur verwendet werden, um die Bestellung zu erfüllen, oder ob sie auch für Werbung genutzt oder gar an Dritte weitergegeben werden sollen.
- **Check des Vertragspartners:** Vor der Bestellung sollten sich Kunden vergewissern, dass der Firmenname, die sogenannte ladungsfähige Adresse (Postanschrift mit Land, Ort, Straße) und der Verantwortliche des Anbieters leicht aufrufbar sind. Nur so wissen sie, an wen sie sich wenden müssen, falls es Probleme gibt. Wer auf der Homepage keine Adresse oder nur ein Postfach findet, sollte misstrauisch sein. Hilfreich sind oft auch Foren im Internet, in denen Kunden ihre Erfahrungen darstellen. Wird dort bereits über Lieferengpässe, Probleme bei Reklamationen oder bei der Rückabwicklung von Verträgen nach einem Widerruf berichtet, sollte besser auf eine Bestellung verzichtet werden.
- **Zusatzkosten und Zahlungsweise:** Damit sich die Schnäppchen nicht als Mogelpackung erweisen, sind auch die Zusatzkosten wie Versand- und Überweisungskosten sowie Zustellgebühren (bei Nachnahmesendungen) in die

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Gesamtrechnung einzubeziehen. Sonst wird ein vermeintlicher Preisvorteil schnell zur Kostenfalle. Kunden haben zwar kein Recht auf Wahl einer bestimmten Zahlungsart, doch meist gibt es mehrere Alternativen. Online-Anbieter müssen auch einen gängigen Zahlungsweg kostenfrei ermöglichen. Am sichersten ist die Bezahlung nach Erhalt der Ware per Rechnung oder die Erteilung einer Einzugsermächtigung. Damit riskieren Kunden nicht, keine, eine andere als die bestellte oder eine fehlerhafte Ware zu erhalten und anschließend dem Geld hinterherlaufen zu müssen. Vorsicht gilt bei Vorkasse.

- **Widerrufs- oder Rückgaberecht:** Fast jeder im Internet geschlossene Vertrag kann innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Das gilt auch für Verträge über Waren, die auf einer Auktionsplattform von einem gewerblichen Händler ersteigert werden. Der Widerruf muss gegenüber dem Vertragspartner am besten per E-Mail, Fax oder Brief erklärt werden. Die bestellte Ware einfach nicht anzunehmen oder zurückzusenden, gilt nicht als Widerruf! Die 14tägige Frist beginnt beim Kauf von Waren im Internet dann, wenn der Käufer ordnungsgemäß, in klarer und verständlicher Weise über sein Widerrufsrecht informiert worden ist und die Ware erhalten hat. Bei bestellten Dienstleistungen beginnt die Widerrufsfrist allerdings bereits mit Vertragsschluss.
- **Rücksendung:** Geht die bestellte Ware innerhalb der gesetzten Frist zurück, muss der Händler neben dem Kaufpreis auch die Kosten für die Hinsendung erstatten. Das gilt jedoch nur für die Kosten des Standardversands und nicht für die Zusatzkosten einer Expresslieferung. Im Gegenzug muss der Kunde die Kosten für die Rücksendung der unwillkommenen Waren tragen – es sei denn, der Händler bietet an, die Rücksendekosten zu übernehmen. Dieser bleibt auch auf den Kosten sitzen, wenn er vor Vertragsschluss nicht darüber informiert hat, dass Kunden die Kosten der Rücksendung selbst zahlen müssen. Bei mangelhafter Ware haben Käufer dieselben Gewährleistungsrechte wie bei einem Kauf im stationären Handel.

Weitere Informationen zum Kaufrecht im Handel – stationär und online – bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW telefonisch oder per E-Mail an. Die persönliche Beratung erfolgt nach vorheriger Terminvergabe und

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

unter Berücksichtigung des höchstmöglichen Gesundheitsschutzes für die Beteiligten. Details zu Kontaktdaten und Terminvergabe der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort. Wissenswertes rund um Weihnachten im Verbraucheralltag gibt's ebenfalls online unter www.verbraucherzentrale.nrw/weihnachten.

Stand der Information: 3. Dezember 2020

tipp tipp tipp tipp tipp

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw