

EVZ: Online-Shopping – Tipps für sicheres Einkaufen im Internet Utl.: Was Konsumentinnen und Konsumenten vor dem Kauf beachten sollten

Online-Shopping gehört für viele Verbraucherinnen und Verbraucher inzwischen zum Alltag. Damit der Einkauf im Netz nicht mit einer bösen Überraschung endet, hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) die wichtigsten Tipps zusammengestellt.

Woran erkenne ich einen seriösen Online-Shop?

Online-Shopping ist eine Sache des Vertrauens. Skepsis ist vor allem dann angebracht, wenn mit besonders günstigen Preisen gelockt wird – auch im Internet gibt es selten etwas geschenkt. Seriöse Anbieter lassen sich eindeutig identifizieren, sie bieten vollständige Kontaktdaten mit Postanschrift, Telefonnummer und E-Mailadresse. Auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eines Unternehmens sind ein Qualitätskriterium: Sie sollten verständlich formuliert und nicht auf der Webseite „versteckt“ sein.

Welche Online-Gütesiegel gibt es?

Zu den bekanntesten gehören das E-Commerce-Gütesiegel, das Trustmark Austria Gütesiegel des Handelsverbandes sowie das deutsche Gütesiegel Trusted Shops. Ein Gütezeichen allein ist dabei allerdings noch keine Garantie für einen reibungslosen Ablauf. Im Zweifel liegt es an den Verbraucherinnen und Verbrauchern, die Echtheit des Siegels nachzuprüfen. Dazu kann z.B. auf das Logo des Siegels geklickt werden – öffnet sich daraufhin ein Zertifikat, ist das ein erstes gutes Zeichen. Auch auf den Webseiten der Gütesiegel-Anbieter kann man sich in der Regel über zertifizierte Shops informieren.

Wie kaufe ich sicher von Privatpersonen?

Weitreichende gesetzliche Schutzvorschriften gelten nur für sogenannte Verbrauchergeschäfte, also solche, die zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen abgeschlossen werden. So können private Verkäufer z.B. auch die Gewährleistungsrechte weitgehend ausschließen, was bei einem hohen Kaufpreis riskant sein kann. Im Idealfall sollte die Ware vor Ort kontrolliert und erst bei Abholung bezahlt werden. Falls nicht möglich, kann der Kauf z.B. auch per Nachnahme sicher abgewickelt werden. Grund zur Vorsicht besteht insbesondere dann, wenn der Anbieter auf einem Bargeldtransfer besteht.

Der Anbieter hat seinen Sitz im Ausland. Was muss ich beachten?

Bei grenzüberschreitendem Online-Shopping ist zwischen Einkäufen innerhalb der EU und solchen in Drittländern zu unterscheiden. Beim Kauf innerhalb des EU-Binnenmarktes fallen keine zusätzlichen Steuern und Zollgebühren an, bei Käufen in einem Drittstaat kann das durchaus der Fall sein. Hier ist es ratsam, sich frühzeitig beim Zollamt über die anfallenden Beträge und die Einfuhrumsatzsteuer zu informieren. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass nicht alles, was im Internet angeboten wird, auch importiert werden darf. Für

Medikamente und andere sensible Waren besteht entweder ein generelles Einfuhrverbot (z.B. Pelze), oder es ist ein besonderes Importverfahren vorgesehen.

Wie kann ich sicher im Internet bezahlen?

Generell gilt: Die meisten hochwertigen Online-Shops bieten mehr als eine Bezahlmethode an. Die am weitesten verbreitete Variante ist zweifellos die Zahlung per Kreditkarte. Wie auch bei anderen elektronischen Zahlungssystemen ist dabei wichtig, dass die Daten über eine verschlüsselte Verbindung übertragen werden (die Adresszeile des Browsers sollte mit „https://“ beginnen). Sehr sicher ist darüber hinaus die Zahlung auf Rechnung, da hier erst nach Erhalt und Prüfung der Ware bezahlt werden muss (meist innerhalb von 14 Tagen).

SERVICE: Weitere Informationen zum Thema gibt es unter www.europakonsument.at. Bei Fragen oder Problemen rund um Online-Shopping hilft das beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) mit kostenloser rechtlicher Beratung.

Europa-Hotline: +43 (0)1 588 77 81 (Montag-Freitag, 9-15 Uhr), E-Mail: info@europakonsument.at

Rückfragehinweis:

Europäisches Verbraucherzentrum

Mag. Andrea Morawetz

Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: 01/588 77-256

E-Mail: amorawetz@europakonsument.at