



Einmal hin und retour

Bei den überprüften heimischen Onlineportalen gab es keine groben Schnitzer, aber große Unterschiede hinsichtlich Kosten, Retournierungs- und Zahlungsmöglichkeiten.

Weihnachtszeit, Schlussverkauf – die Massen schieben sich durch die Einkaufsstrassen und Shoppingcenter. Mindestens ebenso viele sitzen zu Hause, in der Schule, in der Arbeit, in den Öffis und begeben sich von dort aus virtuell auf Shoppingtour. Das Einkaufen per Internet wird von Jahr zu Jahr intensiver genutzt: Waren es 2007 laut EU-Kommission erst 30 Prozent, die regelmäßig in der virtuellen Welt einkauften, gaben 2015 bei einer Befragung der Statistik Austria bereits 58 Prozent an, dass sie in den drei Monaten davor Waren oder Dienstleistungen im Internet eingekauft hatten. Und dieser Anteil wird in den nächsten Jahren sicher noch kräftig steigen, denn die eifrigsten Onlinekäufer sind die Jungen zwischen 16 und 34 Jahren. Besonders gefragt sind dabei Kleidung und Sportartikel, Urlaubsquartiere und Reisen, Bücher, Filme, Musik und Elektronik. Die Gründe sind klar: Der Einkaufsbummel vom Laptop oder Handy aus ist bequem und erspart viele leere Kilometer, da man nicht

unzählige Geschäfte abklappern muss, um eine Vorstellung von Angebot und Preis zu bekommen. Oft entdeckt man dort überhaupt erst so manche Produkte, die im stationären Handel nicht zu erhalten sind.

Die andere Seite der Medaille

Die große, weite Einkaufswelt im Netz hat aber auch ihre Tücken, vor allem bei Einkäufen außerhalb der EU: EU-intern bietet ein weitgehend einheitliches Verbraucherrecht Schutz. Mit Drittstaaten bestehen aber oft keine oder deutlich weniger konsumentenfreundliche Regelungen, auch Zölle und Umsatzsteuer müssen in den Kaufpreis eingerechnet werden. Außerdem darf nicht alles, was im Internet zu haben ist, eingeführt werden (zum Beispiel bestimmte Pelze oder Lederarten) oder es ist ein spezielles Importverfahren zu berücksichtigen, etwa bei Autos. Vor allem bei grenz- oder gar kontinentüberschreitenden Einkäufen ist beson-

ders auf die Verlässlichkeit des Anbieters zu achten. Bei dubiosen Websites gilt sowieso: Hände weg!

Die Mehrzahl der Bestellungen geht aber nicht so weit außer Landes und richtet sich an große, bekannte Anbieter. Trotzdem läuft immer wieder einmal etwas schief: Laut Stiftung Warentest haben sechs von zehn Onlineshoppern schon schlechte Erfahrungen gemacht. Fast ein Drittel erhielt beschädigte Ware, bei 20 Prozent kam die Lieferung zu spät an, bei jedem Zehnten gar nicht. Wie rasch und ob die bestellte Ware überhaupt eintrifft, hängt auch vom Zustelldienst ab. Dieser stand bei unserer Überprüfung von vornehmlich österreichischen Onlineshops diesmal nicht im Fokus – eigentlich schade, denn alle unsere bestellten Artikel kamen unbeschädigt und relativ rasch an.

Eine unter dem Schlagwort „Button-Lösung“ eingeführte EU-Richtlinie sieht vor, dass Kunden durch bestimmte Pflichtangaben vor dem endgültigen Bestellklick einen besseren

Testergebnisse Onlineshopping

bei gleicher Punktezahl Reihung alphabetisch

| Anbieter | Homepage | Testurteil Erreichte von 100 Prozentpunkten | VERSAND UND ZAHLUNGEN 50 % | Gesamtpreis ersichtlich | Versandkosten in € | Zahlungsmöglichkeiten | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------|---|-------------------------------|-------------------------|--|------------------------|-----------------------|-----------------|-------------|-----------|----------|--------|-----|-------------------------|---|---|----------|
| | | | | | | Höhe der Versandkosten | Zahlungsmöglichkeiten | Rechnung | Kreditkarte | Bankinzug | Vorkasse | PayPal | eps | Nachnahme (Gebühr in €) | | | |
| Manufactum | www.manufactum.at | sehr gut (82) | + | ++ | 5,95 ¹⁾ | ○ | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ● (5,60) |
| Otto | www.ottoversand.at | sehr gut (82) | + | ++ | ab 75,- gratis, sonst 5,95 ²⁾ | ○ | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ● (5,90) |
| Zalando | www.zalando.at | sehr gut (81) | ++ | ++ | keine | ++ | ++ | ● | ● | ○ | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ | ○ |
| Universal | www.universal.at | gut (77) | + | ++ | ab 75,- gratis, sonst 5,95 ²⁾ | ○ | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| H&M | www.hm.com/at | gut (72) | ○ | -- ⁴⁾ | 5,75 | ○ | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ● (4,-) |
| Saturn | www.saturn.at | gut (72) | + | ++ | 4,99 ³⁾ | ○ | ○ | ○ | ● | ○ | ○ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Thalia | www.thalia.at | gut (72) | + | ++ | ab 20,- gratis, sonst 3,- | + | ++ | ● | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Morawa | www.morawa.at | gut (69) | ++ | ++ | ab 18,- gratis, sonst 4,50 | + | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ● (3,85) |
| Hartlauer | www.hartlauer.at | gut (64) | + | ++ | ab 30,- gratis, sonst 8,90 | + | ○ | ○ | ● | ○ | ○ | ● | ● | ● | ● | ● | ● (3,50) |
| Heine | www.heine.at | gut (62) | ++ | ++ | 5,95 ⁶⁾ | ○ | ++ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Amazon | www.amazon.at | gut (61) | + | ++ | keine | + | + | ○ ⁷⁾ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| home24 | www.home24.at | durchschnittlich (54) | ++ | ++ | keine | ++ | ++ | ● | ● | ○ | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ | ○ |
| Conrad | www.conrad.at | durchschnittlich (52) | + | ++ | 5,95 ⁸⁾ | ○ | ++ | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ● (3,50) |
| Cyberport | www.cyberport.at | durchschnittlich (42) | + | ++ | 4,99 ²⁾ | ○ | ○ | ○ | ● | ○ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ● (6,-) |
| Ikea | www.ikea.at | weniger zufriedenst. (23) | ○ | ++ | 9,- ⁹⁾ | - | ○ | ○ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

¹⁾ ab Bestellwert 250 € versandkostenfrei ²⁾ ausgenommen Speditionsartikel, z.B. für Weißware ³⁾ über Hermes-Paketshop ⁴⁾ „Button-Lösung“ nicht gesetzeskonform, daher Abwertung
⁵⁾ auch Monatsrechnung (im nächsten Monat bezahlen) ⁶⁾ Versandkosten-Flatrate möglich: 9,98 € pro Jahr ⁷⁾ Kauf auf Rechnung nicht immer möglich; verursacht Kosten von 1,51 € pro Bestellung ⁸⁾ ab Bestellwert 220 € versandkostenfrei ⁹⁾ bis 20 kg, 21 bis 30 kg 15 €, ab 30 kg je nach Warenwert 49 € bis 149 €

Überblick über alle Details des Bestellvorgangs und sämtliche anfallenden Kosten haben sollen. In unserem Test ist hier nur H&M durch eine nicht gesetzeskonforme Formulierung des Kauf-Buttons (also Klickfeldes) aus der Reihe getanz: „Bestellung abschließen“. Als eindeutig und somit akzeptabel gelten Formulierungen wie „Jetzt kaufen“ oder „Zahlungspflichtig bestellen“. Sehr unterschiedlich sind hingegen die sonstigen Rahmenbedingungen der Onlineshopping-Anbieter, vorweg die Versandkosten: Manche Anbieter wie Zalando setzen auf kostenfreie Zusendung, andere geben dafür eine bestimmte Mindestbestellsumme vor. Am teuersten ist Ikea mit 9 Euro für ein herkömmliches Paket; ist die Ware schwerer oder größer, kann der Versand mit bis zu 149 Euro zu Buche schlagen. Auch für die Bezahlung werden unterschiedliche Varianten angeboten (siehe Kasten „Wie zahlen?“). Bequem ist ohne Zweifel die Zahlung per Kreditkarte; die sicherste Art der Bezahlung ist aber ein Kauf auf Rechnung, also erst nach Erhalt der Ware und nachdem man sie geprüft hat. Stimmt dann etwas nicht damit, kann man den Artikel zurück-

schicken und muss nicht um das bereits ausgegebene Geld bangen. Anbieter, die diese Zahlungsweise anbieten, erhielten dafür auch einen Punkteaufschlag.

Kein Fest für die Sinne

Nachteilig am Internetshopping ist – vor allem bei komplexen Produkten –, dass man sich sämtliche Informationen selbst zusammensuchen muss. Hier punktet nach wie vor

die Beratung durch den Fachhandel vor Ort. Nachteilig ist aber auch bei „einfachen“ Produkten oft, dass man die Ware nicht gleich auf Herz und Nieren prüfen und mit allen Sinnen wahrnehmen kann. Gute Portale bieten zwar meist eine genaue Beschreibung, Ansichten aus mehreren Perspektiven, Zooms oder auch kurze Videos und Panoramaaufnahmen der angebotenen Produkte. Trotzdem wird fast die Hälfte der bestellten Artikel wieder retourniert; sei es, weil sie doch nicht

Wie zahlen?

Die meisten Onlineshops bieten mehrere Zahlungsformen an:

- **per Kreditkarte:** läuft einfach und schnell ab und wird online fast überall akzeptiert, hinterlässt aber eine Datenspur und ist nicht hundertprozentig sicher; daher nur bei verschlüsselter Übertragung der Daten einsetzen und die Kreditkartenabbuchungen regelmäßig überprüfen. Bei widerrechtlichen Abbuchungen sofort Zahlungsstornierung verlangen.
- **per Prepaid-Kreditkarte:** kann immer wieder mit einem vom Kunden festgelegten Betrag aufgeladen und auch nur bis zu diesem Betrag belastet werden. Eignet sich besonders für Jugendliche, die (noch) keine eigene Kreditkarte besitzen.
- **per Nachnahme:** meist etwas teurer, aber sehr sicher, da erst bei Erhalt der Ware bezahlt wird.
- **auf Rechnung:** sehr sicher, da erst nach

Erhalt und Prüfung der Ware bezahlt werden muss (meist innerhalb von 14 Tagen).

- **per Lastschrift:** indem man dem Verkäufer entweder einmalig oder bei jedem Onlinekauf seine Kontodaten bekannt gibt. Widerrechtliche Abbuchungen können mindestens sechs Wochen lang bei der Bank rückgängig gemacht werden.
- **per elektronisches Zahlungssystem** wie PayPal oder ClickandBuy (Online-Zahlungsanbieter), paysafecard (Prepaid-Karte) oder paybox (Bezahlen per Handy): rasch und unkompliziert und oft mit speziellen Käuferschutzprogrammen ausgestattet, die aber nicht immer greifen. Daher unbedingt auf eine verschlüsselte Datenübertragung achten.
- **per Vorkasse:** von Händlern bevorzugt, aber nicht zu empfehlen – der Käufer trägt das volle Risiko, da nicht sichergestellt ist, dass die Ware wie bestellt geliefert wird, und muss dann eventuell seinem Geld nachlaufen.

Mehr zum Thema

Die wichtigsten Infos zum Rücktrittsrecht sowie die Testkriterien finden registrierte Abonnenten auf www.konsument.at/onlineshopping122015.

| Teilzahlung | Sofortüberweisung | Durchschnittliche Dauer bis Zustellung in Tagen | Durchschnittliche Dauer bis Zustellung | Zustellung durch | RÜCKABWICKLUNG | 50 % | Abwicklung | Anleitung für Rückabwicklung | Retourschein inklusive Aufkleber mit Adresse | Kosten | Rücksendung kostenlos | Dauer bis Rücküberweisung | Dauer in Tagen | Gütesiegel (lt. Homepage der Anbieter) |
|-----------------|-------------------|---|--|------------------|----------------|------|------------|------------------------------|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|---|--|
| ○ | ○ | 4 | ○ | Post | ++ | ++ | ● | ● | ++ | ● | + | 3 | - | |
| ● | ○ | 4 | ○ | Hermes/Post | ++ | ++ | ● | ● | ++ | ● | + | 3 | E-Commerce-Gütezeichen, Trusted Shops, Trustmark Austria (Handelsverband) | |
| ○ | ○ | 3 | ○ | Hermes/Post | ++ | + | ● | ● | ++ | ● ³⁾ | + | 3 | Trusted Shops, Trustmark Austria (Handelsverband) | |
| ● | ○ | 6 | - | Post | ++ | ++ | ● | ● | ++ | ● | + | 4 | E-Commerce-Gütezeichen, Trusted Shops, Trustmark Austria (Handelsverband) | |
| ● ⁵⁾ | ○ | 6 | - | Post | ++ | ++ | ● | ● | ++ | ● | + | 4 | - | |
| ● | ● | 1 | ++ | Post | + | ○ | ● | ○ | ++ | ● | + | 3 | Trusted Shops | |
| ○ | ○ | 3 | ○ | Post | + | ○ | ● | ○ | ++ | ● | + | 3 | Trusted Shops | |
| ○ | ● | 1 | ++ | DPD | ○ | -- | ○ | ○ | ++ | ● | + | 3 | - | |
| | ● | 3 | ○ | Post | + | ○ | ● | ○ | ++ | ● | + | 4 | Trustmark Austria (Handelsverband), European Trust Mark (EMOTA) | |
| ○ | ○ | 2 | + | Post | ○ | -- | ○ | ○ | ++ | ● | + | 3 | Trustmark Austria (Handelsverband) | |
| ○ | ○ | 2 | + | Post | ○ | -- | ○ | ○ | ++ | ● | + | 3 | - | |
| ○ | ○ | 2 | + | DPD | -- | -- | ○ | ○ | -- | ○ | + | 3 | Trusted Shops, eKomi | |
| ○ | ● | 5 | - | Englmayer | ○ | -- | ○ | ○ | ++ | ● | + | 4 | E-Commerce-Gütezeichen, Trustmark Austria (Handelsverband) | |
| ● | ○ | 2 | + | DPD | -- | -- | ○ | ○ | -- | ○ | + | 4 | E-Commerce-Gütezeichen, TÜV Süd | |
| ○ | ○ | 6 | - | DHL | -- | -- | ○ | ○ | -- | ○ | - | 11 | Trustmark Austria (Handelsverband) | |



Zeichenerklärung: ● = ja ○ = nein

Beurteilungsnoten: sehr gut (++) , gut (+) , durchschnittlich (○) , weniger zufriedenstellend (-) , nicht zufriedenstellend (--)

Prozentangaben = Anteil am Endurteil **Erhebung:** August bis Oktober 2015

gefallen, zu teuer sind oder – vor allem bei Kleidung und Schuhen – nicht passen. Die Möglichkeit dazu ist gesetzlich festgelegt: Für Internetgeschäfte zwischen Verbrauchern und Unternehmen gilt eine 14-tägige Rücktrittsfrist, egal ob die Ware tadellos oder beschädigt angeliefert wurde. Davon gibt es einige Ausnahmen, etwa bei der Lieferung von Downloads oder bei Dienstleistungen, die vor der 14-Tage-Frist schon erbracht wurden – mehr dazu online unter www.konsument.at.

Bei Geschäften zwischen Privaten fällt übrigens oft auch der Gewährleistungsanspruch weg. Vorsicht also bei Käufen über eBay, willhaben.at oder andere Online-Tausch- und -Kaufportale von und für Private: Wenn im Verkaufsangebot „Keine Gewährleistung“ oder Ähnliches stand, bleiben Sie als Käufer auf einer defekten oder mangelhaften Ware sitzen. Hier hilft nur, sich mit dem Verkäufer zu treffen und heikle Ware vor dem Kaufzuschlag vor Ort genau zu prüfen.

Retour an den Absender

Gesetzlich nicht festgelegt ist, wie die Rückabwicklung ablaufen muss. Der Idealfall sieht so aus: Der Lieferung liegen eine Anleitung zum Zurückschicken und ein fertig ausgefüllter Rücksendeschein bei, der nur noch über das Zustelletikett geklebt werden muss, und die Rücksendung ist kostenfrei. In Wirklichkeit sind die Retournierungsmöglich-



Dieser Artikel entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) erhält.

keiten sehr unterschiedlich. Bei unserer Erhebung schickten nur fünf Anbieter einen Retourschein inklusive Aufkleber mit, manche Shops (wie etwa Amazon) bieten zumindest die Möglichkeit, diese über einen speziellen Link auszudrucken. Auch bei den Rücksendekosten ist theoretisch alles möglich: von gratis bis zu „je nach Bestellwert oder Gewicht“. Nicht nur, aber vor allem bei Retouren ins EU-Ausland können dann saftige Rückportogebühren anfallen. Laut Fernabsatzgesetz muss der Verkäufer zwar über die Pflicht zur Kostenübernahme aufklären; es schadet aber nie, sich noch vor der Bestellung auf der Website des Anbieters über die Rücksendemodalitäten zu informieren.

Folgender Illusion sollten sich leidenschaftliche Onlineshopper übrigens nicht hingeben: Online gekaufte Ware ist nicht automatisch günstiger als im Geschäft erstandene, auch wenn sich die Anbieter viel Personal und Standortmiete ersparen. Wer nicht nur seiner Geldbörse, sondern auch seiner Region bzw. seinem Grätzel etwas Gutes tun will, sollte also immer wieder einmal den Preisvergleich mit der realen Warenwelt anstellen. Beden-

kompetent

Gütesiegel. Achten Sie auf Gütesiegel. Die bekanntesten sind die von E-Commerce, vom österreichischen Handelsverband, weiters Trusted Shops und EMOTA.

Jetzt-kaufen-Button. Bei den Pflichtangaben halten sich die getesteten Shoppingportale weitgehend an die gesetzlichen Vorgaben.

Porto und Rücksendemöglichkeit. Größere Unterschiede gibt es bei den Bezahlmöglichkeiten, beim Retournieren von bestellter Ware und bei den Versandkosten – von gratis bis zu 9 Euro für eine Inlandssendung ist alles zu finden. Bei großen, schweren Stücken und beim Rückversand in Drittstaaten können Portogebühren von weit über 100 Euro anfallen.

Zahlweise. Die sicherste Variante ist das Bezahlen auf Rechnung. Bei Zahlung mit Kreditkarte auf eine verschlüsselte Übertragung der Daten achten und die Kreditkartenabbuchungen regelmäßig überprüfen. Bei Prepaid-Kreditkarten ist die Missbrauchsgefahr auf den aufgebuchten Betrag beschränkt.

ken sollte man auch den gigantischen Transportaufwand, den der Onlineversand bedingt.