

SO ERKENNEN SIE DIE ONLINE-ABZOCKER!



Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Europäisches
Verbraucherzentrum
Österreich



Mag. Georg Mentschl
Leiter des Europäischen
Verbraucherzentrums Österreich

Liebe Leserin, lieber Leser!

Das Internet ist heute mehr denn je in unserem Alltag präsent. Alles geht heute viel schneller, man ist über das Smartphone nahezu immer online und über Social Media mit Freunden rund um den Globus vernetzt.

Allerdings hat dieser Fortschritt auch seinen Preis. Wir hinterlassen Spuren im Internet, ohne es zu bemerken, und sind anfällig für „Werbung“ von außen. Raffiniert gestaltete Werbe-E-Mails, die Gratisproben und Testpakete versprechen, Reise-„Gewinne“, Fake-Shops oder Liebes-Scamming: Der kriminellen Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt.

Bekanntheit mit derartigen dubiosen „Angeboten“ hat heutzutage wohl schon fast jeder Internetuser gemacht. Nicht selten auch mit finanziellen Folgen. Die EU-Kommission sieht in den organisierten „Online-Schmähs“ ein erhebliches Bedrohungspotenzial für Verbraucher. Der Kampf gegen unseriöse Geschäftemacher hat daher auf europäischer Ebene einen hohen Stellenwert.

Auf den folgenden Seiten schildern wir die gängigsten Methoden von „Onlinegaunern“, z.B. beliebte Abo-Maschen und die Tricks der unseriösen Notdienste. Wir geben aber auch Tipps zum sicheren Bezahlen im Internet.

Die Beispiele sind aktuell, aber darüber hinaus von grundsätzlicher Bedeutung. Denn aus unserer Beratungstätigkeit wissen wir, dass viele neue Fallen bekannten alten Mustern folgen. Wer die gängigsten Tricks schon kennt und aufmerksam bleibt, kann sich schützen und geht Betrügern nicht so schnell auf den Leim. Das sieht auch die zuständige Generaldirektion für Justiz (DG JUST) der Europäischen Kommission so, die diese Publikation im Rahmen des Verbraucherprogrammes 2014 – 2020 finanziell unterstützt.

Wenn Sie noch tiefer in diese Materie eintauchen wollen, finden Sie auf der Website des Europäischen Verbraucherzentrums weitere interessante Berichte: www.europakonsument.at



Das Sortiment: Zu viel, zu günstig

Fake-Shops sind auf unterschiedlichste Zielgruppen und auf gerade angesagte Artikel ausgerichtet. Neben Spielkonsolen, Computern, Mährobotern, Handyzubehör, schicken Kaffeemaschinen und anderer Technik werden genauso Uhren, Markenmode oder Möbel angeboten, alles in einem Shop. Kaufen Sie hier zum ersten Mal ein, sollten Sie nach Erfahrungsberichten und Bewertungen suchen (die natürlich auch falsch sein können!). Finden Sie negative Erfahrungsberichte oder gibt es noch gar keine Bewertungen zu diesem Shop, ist Vorsicht geboten. Elektronik kaufen Sie besser bei autorisierten Händlern oder Webshops der Hersteller. Das ist auch im Hinblick auf mögliche Gewährleistungs- und Garantiefragen zu empfehlen.

Bezahlung nur im Voraus? Vorsicht, Falle!

Die Webseiten von Fake-Shops sind in der Regel professionell aufgesetzt und die Preise oft konkurrenzlos günstig. Meist wird Zahlung per Vorkasse vorgeschlagen. Andere Zahlungsmöglichkeiten werden zwar erwähnt, beim Zahlungsvorgang kann es aber (ganz zufällig ...) zu einer Fehlermeldung kommen, weshalb Sie den Betrag dann doch nur vorab überweisen können. Auch Umleitungen auf andere Seiten während des Bezahlens sollten Sie skeptisch machen. Bei Überweisungen über MoneyGram oder Western Union raten wir zu höchster Vorsicht – insbesondere, wenn Sie den Vertragspartner nicht gut kennen. Im Internet übliche Zahlungsmethoden sind Kauf auf Rechnung, mit Kreditkarte, PayPal oder gegen Nachnahme.



Wie erkenne ich einen Fake-Shop?

Fake-Shops sind betrügerische Onlineshops, die meistens eine Zahlung mittels Vorkasse verlangen und die versprochene Ware dann nicht liefern. Ein Fake-Shop ist in der Regel nur sehr kurz online und hat das Ziel, gutgläubigen Internetusern das Geld aus der Tasche zu ziehen. Häufig sind sie auf den ersten Blick gar nicht als Betrug erkennbar und verwenden manchmal sogar gefälschte Gütesiegel, um Vertrauenswürdigkeit vorzutäuschen.

Internet-Tricks erkennen

Onlineshopping boomt. Riesiges Angebot, tolle Preise, und das begehrte Stück wird auch noch nach Hause geliefert. Und weil es so einfach und schnell geht, tappen sogar erfahrene Schnäppchenjäger ganz leicht in die Falle. Aus unseren Beratungen wissen wir, dass hinter supergünstigen Preisen Fake-Shops stecken können, die mit Trendprodukten oder Kopien von teuren Markenprodukten schnelle Kasse machen. Haben Sie gutgläubig im Voraus bezahlt, ist das Geld weg. Hier einige Hinweise, wie Sie Fake-Shops erkennen.

Adresse unbekannt ...

Manche Fake-Shops haben sogar ein vermeintlich vollständiges und seriös wirkendes Impressum. Die Daten sind allerdings meist frei erfunden oder gestohlen. Überprüfen Sie die Angaben, indem Sie beispielsweise die UID-Nummer oder den Firmennamen googeln. Dadurch sehen Sie, ob die Nummer gültig ist oder die Daten von anderen Webseiten kopiert wurden. Suchen Sie auch nach den angeblichen Firmenadressen. Häufig existieren diese gar nicht oder befinden sich mitten in Wohngebieten.



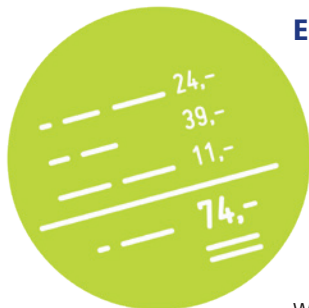
gemacht und Fälschungen nur schwer zu erkennen. Was Sie skeptisch machen sollte: Interessenten werden nach dem Bestellen gebeten, sich direkt per Mail zu melden. Gehen Sie darauf ein, folgt die Aufforderung, die Zahlung nicht über Amazon, sondern außerhalb der Verkaufsplattform abzuwickeln. Spätestens da sollten Sie hellhörig werden und den Kauf abbrechen, denn sobald die Zahlung eingeht, wird die Bestellung bei Amazon storniert und die Händler sind nicht mehr erreichbar. Konsumenten haben keine Möglichkeit mehr, ihr Geld zurückzufordern.



Ein Preisvergleich macht sicher

Stichwort Preise: Fake-Shops sind meistens konkurrenzlos günstig. Aber auch im Internet wird nichts verschenkt. Gute Ware hat immer ihren Preis. Vergleichen Sie daher vor einem Einkauf den Preis (inklusive Versandkosten!) mit dem Marktwert, beispielsweise auf Vergleichsportalen wie geizhals.at oder preisvergleich.at.

Fehlt der Anbieter Ihres Schnäppchens in diesen Preisübersichten, könnte das ein erster Hinweis auf einen Fake-Shop sein. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass ein Onlineshop die Preise der Konkurrenz um oft mehrere Hundert Euro unterbieten kann.



Fake-Shops auf Amazon

Auch auf Amazon sind Sie vor Fake-Shops nicht sicher. Amazon verkauft bekanntlich nicht nur eigene Produkte, sondern bietet über Amazon-Marketplace anderen Händlern eine Verkaufsplattform. Diese wird auch von Fake-Shops genutzt, die dort immer wieder auftauchen und schnell wieder verschwinden. Die Profilseiten und Angebote dieser Händler sind sehr gut



Datenklau und Ausweisbetrug

In seltenen Fällen versuchen Fake-Shops, sich selbst als Betrugsoffer darzustellen, und bitten beispielsweise um die Zusendungen von Ausweiskopien, eine Identifikation per SMS oder Ähnliches. Damit soll besondere Sorgfalt signalisiert werden. In Wirklichkeit nutzen die Betrüger den Überraschungseffekt aus, um zusätzlich zum Geld auch noch wichtige Daten und Identitäten zu stehlen.

Lockangebote auf Flohmarktsseiten

Flohmarktsseiten und eBay sind ebenfalls beliebte Tummelplätze für kreative Gaunereien. Geworben wird mit Inseraten für „Privatverkäufe“, die Vertrauen wecken und Freundschaftspreise signalisieren sollen. In Wirklichkeit steckt dahinter ein ausgeklügeltes Betrugssystem mit falschen Identitäten. Eine beliebte Vorgangsweise ist zum Beispiel folgende: Ein privater Autoverkäufer gibt vor, in Österreich gewohnt zu haben, nun aber nach Großbritannien gezogen zu sein. Das Auto sei wegen der Linkssteuerung auf der Insel nicht verkaufbar und stehe noch zum Verkauf in Österreich. Sobald das Geld überwiesen ist (meist Western Union), ist der Verkäufer nicht mehr erreichbar. Als Käufer haben Sie nichts als eine falsche Mailadresse in der Hand. Besteht also der Käufer auf Überweisung, lehnen Sie ab. Auch für eBay & Co gilt: Checken Sie den Verkäufer, Bewertungen, Adresse etc., bevor Sie den finalen Bestell-Klick tätigen.

Teure „Gewinne“

Ein überraschender Gewinn ist etwas, wovon viele träumen. Gewinnspiele sind daher die beste Masche, um an Opfer, Daten und Geld zu kommen. Was immer Sie gewinnen, setzen Sie zunächst Ihren Hausverstand ein und fragen Sie sich: Wie kommt der Absender zu meiner Mailadresse oder Handynummer? Habe ich mich überhaupt an dem Gewinnspiel beteiligt? Warum sollte mir ein entfernter Verwandter etwas vererben?



Der Schmäh mit dem Handygewinn

Wer häufig im Internet unterwegs ist, kennt diesen Trick: Pop-up-Fenster, die sich plötzlich öffnen und dem glücklichen Gewinner oder der Gewinnerin ein iPhone versprechen. Gewonnen hat hier nur der Betreiber des Pop-ups, und zwar Ihre Daten, wenn Sie dem Gewinnversprechen Glauben schenken. Sie werden sicher niemals ein Handy von dort erhalten, auch wenn gefakte Jubel-Statements von angeblichen Gewinnern Sie vom Gegenteil überzeugen sollen. Hand aufs Herz: Wer verschenkt ernsthaft ein 1.000 Euro teures Handy einfach so? Und warum sollte er es tun, außer in Missbrauchsabsicht?

Von wegen Reisegewinn!

Auch das „Reisegewinnspiel“ zählt zu den Klassikern der Online-Schmähs. Böses Erwachen auf der Trauminsel inklusive. Statt dem Gratis-Traumurlaub wird es eine Reise, die nicht nur Nerven, sondern letztlich auch viel Geld kostet. Der Trick funktioniert so: Man erhält per Post oder Mail eine „Gewinn-Benachrichtigung“. Die Adressen wurden im Internet zugekauft (möglicherweise sogar gestohlen). Der Absender – ein seriöser Reiseanbieter? Mitnichten. Der Name ist so ähnlich wie der eines bekannten Reisebüros und das Prospekt schaut echt aus. Die Betrüger spekulieren darauf, dass die Verbraucher den kleinen, aber wesentlichen Unterschied nicht bemerken ...

Versteckte Kosten im Kleingedruckten.

Endgültig skeptisch sollte Sie machen, wenn sich im hübschen Flyer oder auf der bunten Website Sätze wie „Entscheiden Sie sich rasch, das Angebot ist limitiert“ finden. Solche Formulierungen dienen einzig und allein dazu, Sie unter



Druck zu setzen. Wer sich schließlich für die Reise anmeldet, bekommt die ersten Rechnungen: Flughafengebühr, Saisonzuschlag, Versicherungszuschlag, Kerosinzuschlag, Aufpreis für Halbpension usw. Wir raten, die Anmeldung sofort anzufechten und nicht zu zahlen. Es ist unter diesen Umständen auch generell fraglich, ob ein Reisevertrag zustande gekommen ist, was im Detail zu prüfen wäre.

Achtung, Scamming!

Millionengewinne, Erbschaften, lukrative Nebenjobs, die große Liebe – Scamming, auf Deutsch „Vorschussbetrug“, ist eine weitere erfolgreiche Betrugsvariante im Internet. Die Kriminellen nutzen Gutmütigkeit und das Überraschungsmoment aus, um den Opfern Geld abzuknöpfen.

Die Masche: Jemand kontaktiert

Sie unerwartet per E-Mail oder Chat und verspricht Ihnen Geldbeträge, einen gut bezahlten Nebenjob oder einen billigen Kredit. Geht es um die Partnersuche, spielt man Ihnen die große Liebe vor. In diesem Fall handelt es sich um einen Love-Scam.

Schenken Sie den Nachrichten Glauben, werden Sie unter Vorwänden wie Spesen, Steuern, Flugtickets, Identitätsbestätigungen, Notsituationen und mit frei erfundenen Geschichten zu Geldzahlungen gedrängt. Zuvor haben Sie in den meisten Fällen bereits persönliche Daten wie Name, Anschrift, Telefonnummer oder Ausweiskopien abgeliefert. Die Betrüger gehen psychologisch äußerst geschickt vor, indem sie zunächst auf der persönlichen Ebene Beziehung aufbauen und dann den Druck immer mehr erhöhen, bis hin zu Erpressung. Häufig werden auch (ungedruckte) Schecks eingesetzt, um die Seriosität zu unterstreichen.

Was tun bei Scamming?

Kontakt sofort abbrechen. Legen Sie sich eine neue E-Mail-Adresse und u.U. auch eine neue Telefonnummer zu. Werden Sie via Instant Messenger oder in einem sozialen Netz-



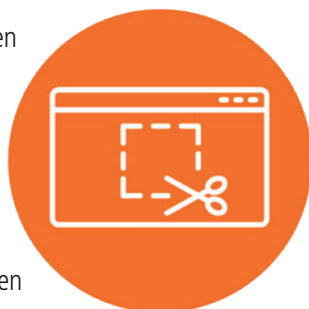


werk gesammelt, blockieren Sie die Person und melden Sie das Profil an den Seitenbetreiber.

Alle Forderungen ignorieren. Kein Geld überweisen, keine Briefe/Pakete weiterleiten, keine Schecks einlösen. Machen Sie bereits geleistete Zahlungen, wenn möglich, sofort rückgängig.

Beweise sichern. Beispielsweise E-Mail-Kopien, Chat-Protokolle, Screenshots von Profilen, mitgeschickte Fotos, Überweisungsbelege etc.

Haben Sie bereits Geld überwiesen oder verlangte „Gefälligkeiten“ geleistet oder werden Sie bereits erpresst, **wenden Sie sich an die Polizei.** Die Strafverfolgung ist zwar schwierig, weil die Täter in der Regel von außerhalb der EU agieren, trotzdem sollten



Sie den Vorfall melden – das ist wichtig, wenn beispielsweise Banken strafrechtlich gegen Sie vorgehen wollen, weil Sie gefälschte Schecks eingelöst haben. Unter Umständen können Sie mit einer Anzeige auch weitere potenzielle Opfer schützen.

App warnt vor Internetbetrug

Onlineshopper aufgepasst: Ein Anbieter oder ein besonders günstiges Schnäppchen kommt Ihnen spanisch vor? Auf der Website der Watchlist Internet können Sie aktuelle Meldungen über die neuesten Tricks nachlesen. Noch einfacher geht es mit der kostenlosen Smartphone-App. Mit der Benachrichtigungsfunktion sind Sie vorgewarnt und immer bestens informiert. Die Watchlist-Internet-App können Sie gratis im Apple App Store und im Google Play Store herunterladen.

Die App liefert auch eine Liste von Fake-Shops, bietet eine Suchfunktion zu älteren Beiträgen und die Möglichkeit, betrügerische Websites ganz einfach und unkompliziert zu melden. Ein eigener Bereich informiert über unseriöse Immobilienplattformen und deren Tricks.

Ärger mit versteckten Abos

Das ist Ihnen vielleicht auch schon passiert: Facebook-Freunde oder Leute, denen Sie auf Instagram folgen, fragen Sie nach Ihrer Handynummer. Wenn Sie darauf eingehen, haben Sie möglicherweise gerade ein Abo abgeschlossen. Der „Abo-Trick“ wird auch erfolgreich auf Websites für Filme, Horoskope, Kochrezepte, Routenplaner usw. angewendet. Lesen Sie hier, wie schnell man in einer Abofalle landet und wie man wieder herauskommt.

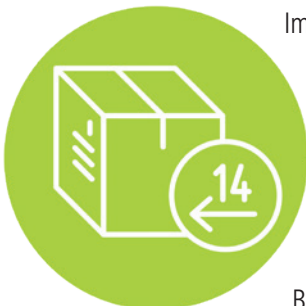


Handynummer für „Freunde“

Mit Nachrichten wie „Hallo, kannst du mir deine Handynummer geben?“ werden momentan viele auf Facebook und Instagram angeschrieben. Die freundliche Anfrage stammt allerdings von gehackten Accounts. Hat man die Handynummer in gutem Glauben übermittelt, geht die Geschichte so weiter: Der „Freund“ oder die „Freundin“ schreibt beiläufig von einem angeblichen Gewinnspiel, bei dem noch eine PIN eingegeben werden muss. Diese PIN kommt per SMS auf Ihr Handy und soll den Betrügern mitgeteilt werden. Statt bei einem Gewinnspiel teilzunehmen, nutzt Ihr Gegenüber Ihre Handynummer und die PIN, um ein Abo abzuschließen, abgebucht von Ihrer Handyrechnung. Die PIN wird benötigt, um zu bestätigen, dass Sie dieses Abo wirklich abschließen möchten. Die Einnahmen des Abos fließen direkt in die Taschen der Kriminellen.

Gratisproben und Testpakete

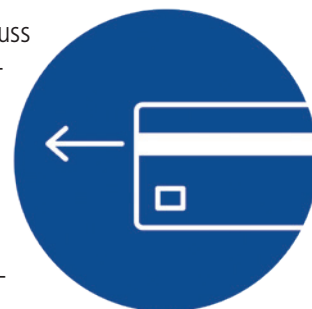
Ebenfalls eine bewährte Abo-Masche: supergünstige Probepakete von beliebten Produkten wie Diätpillen, Kosmetika, Nahrungsergänzungs- oder Potenzmitteln.



Im Europäischen Verbraucherzentrum Österreich beschwerten sich derzeit unzählige Konsumenten über das lettische Unternehmen Aliaz Cooperation SIA.

Bei derartigen Unternehmen ist meist nur im Kleingedruckten angeführt, dass man mit der ersten Bestellung bereits ein teures langfristiges Abo abschließt. Egal ob Ihnen die Produkte gratis oder als günstiges Testpaket zugesendet werden: Wenn eine Rücksendung kostenlos möglich ist, raten wir dazu, die Produkte zu retournieren und – wenn Sie für die Produkte zahlen sollen – vom Kauf zurückzutreten. Im Fernabsatz (also beim Einkauf im Internet) haben Sie ein 14-tägiges

Rücktrittsrecht. Den Kaufpreis muss Ihnen das Unternehmen zurückzahlen, inklusive Lieferkosten. Weigert sich das Unternehmen und haben Sie mit Kreditkarte gezahlt, können Sie Ihre Bank oder Ihren Kreditkartenanbieter um eine Rückbuchung (Chargeback) ersuchen.



Kostenloses Streamen? Achtung, Falle!

Wer im Internet nach einer Streaming-Möglichkeit sucht, wird zahlreiche Gratis-Angebote finden. Gleich vorweg: Gratis ist hier bestenfalls der Ärger, den Sie haben werden. Die Mehrheit dieser Anbieter lebt davon, unerfahrene Filmfans mit versteckten Abo-Fallen abzuzocken. In der Werbung der Plattformen heißt es, dass Interessenten lediglich ein kostenloses Benutzerkonto mit persönlichen Daten erstellen müssen, um sich die Filme sofort ansehen zu können. Der Hinweis auf ein Abo findet sich gut versteckt auf Unterseiten und im Kleingedruckten. Und so läuft der Trick: Bei der Kontoerstellung werden



Name, E-Mail-Adresse, Anschrift und Telefonnummer abgefragt. Daraufhin erhalten Sie per SMS einen Bestätigungscode, mit dem Sie die „Registrierung“ auf der Website abschließen sollen. Danach behaupten die Anbieter, dass Sie durch die Codeeingabe oder eine automatische Vertragsverlängerung bereits ein kostenpflichtiges Filmabo abgeschlossen hätten. Kostenpunkt: rund 250 Euro für ein Jahresabo. Bei derartigen „Streaming-Maschen“ müssen Sie die Rechnung übrigens nicht bezahlen! Es kommt hier kein gültiger Vertrag zustande.

Wie Sie gegen Abo-Fallen vorgehen können, erfahren Sie bei unserem Europäischen Verbraucherzentrum. Eine Liste unseriöser Streaming-Dienste finden Sie hier: <https://europakonsument.at/de/news/warnung-vor-filmportalen>.

Sofortdienste: Billig ist teuer

Eine kaputte Therme, ein Stromausfall, Schlüssel vergessen. Das sind Notsituationen, die gewiefte Sofortdienste ausnutzen, um beim Kunden Kasse zu machen. Leider häufen sich die Beschwerden über unseriöse Notdienste, die in der ersten Panik übers Internet angefragt werden. Diese Eile kann Sie teuer zu stehen kommen.

Zwielichtige Aufsperrdienste

Der Schlüsseldienst, den die Suchmaschine als Ersten vorschlägt, verspricht rasche Hilfe. Auf diese Weise sind bereits viele österreichische Verbraucher an unseriöse Monteure aus Deutschland geraten. Kaum war die Tür geöffnet, verlangten sie bis zu 1.000 Euro, und das sofort per Barzahlung! Keine Ausnahmen sind auch Fälle, bei denen die Türen unsachgemäß aufgebrochen und sogar beschädigt wurden. Recherchen der Europäischen Verbraucherzentren ergaben, dass die deutschen Anbieter teilweise über keine Gewerbeberechtigung verfügten oder in Deutschland nicht gemeldet waren. Auch falsche Adressen wurden bei einem Anbieter-Check aufgedeckt. Das macht die Rückforderung des Geldes nahezu unmöglich. Wie Sie sich schützen:

- Hinterlegen Sie bei einer Person Ihres Vertrauens einen Ersatzschlüssel. Alternativ gibt es Dienstleister, die im Notfall einen Schlüssel vorbeibringen.
- Kontaktieren Sie nicht den erstbesten Schlüsseldienst, den Sie online finden. Für Aufsperrdienste gibt es eine Initiative der Wirtschaftskammer zur Vermittlung von geprüften Firmen unter www.meinaufsperrdienst.at oder Tel. 05 90 900 55 99.
- Versicherungen bieten im Rahmen einer Haushaltsversicherung mitunter einen 24-Stunden-Notrufservice an. Möglicherweise hat auch Ihre Hausverwaltung eine Rufnummer eines geprüften Aufsperrdienstes.
- Auch die Feuerwehr öffnet Türen; etwa dann, wenn Gefahr im Verzug ist (einsperrtes Kleinkind, Topf am Herd, pflegebedürftige Person etc.).
- Keine Barzahlung. Wenn Sie mit Kreditkarte bezahlen, besteht im Betrugsfall zumindest noch die Chance, den Betrag rückbuchen zu lassen.
- Verlangen Sie vor Bezahlung immer eine Rechnung, aus der hervorgeht, mit welchem Unternehmen Sie es zu tun haben.
- Sie werden unter Druck gesetzt? Rufen Sie die Polizei, wenn Sie sich bedrängt fühlen.
- Sichern Sie Beweise für eine mögliche Strafanzeige: Website/Telefonnummern/Namen/Rechnungen/Autokennzeichen.

ELEKTRIKER

TOP AKTION: Reparatur ab 15€

Unser 24h-Notservice ist das ganze Jahr für Sie erreichbar.

06703094441

Willkommen bei Elektroprofis

Ich Lukas Gruber, meine Kollegen und ich führen seit langem erfolgreich preiswerte Elektroinstallationen, Störungen und Reparaturen durch. Professionell und zuverlässig - mit modernsten Elektrowerkzeugen und den seit Jahren perfekt sitzenden Handgriffen wird Elektroinstallation und jegliche Notfall schnell behoben.

Ihr Lukas Gruber

ACHTUNG!

Unseriöse Firmen sind in den Suchergebnissen oft am besten platziert

Profis nur beim Abzocken

Auch in der Branche der Installateur- und Elektronotdienste tummeln sich im Internet schwarze Schafe. Diese werben beispielsweise mit Sofortservice zu günstigen Preisen, Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und kompetenten Arbeitskräften. Die durchwegs positiven Kundenbewertungen und netten Fotos der „Profis“ sollen Vertrauen erwecken. Personen, die diese Dienste in Anspruch genommen haben, klagen allerdings über wesentlich höhere Kosten, als zunächst in Aussicht gestellt. Die Reparatur wird meist nur vorgetäuscht bzw. der Schaden unzulänglich behoben. Wie Sie einen seriösen Notdienst finden:

- Das Ranking der Suchergebnisse sagt nichts über die Qualität des Unternehmens aus. Betrügerische Firmen zahlen viel Geld dafür, dass ihre Website als eines der ersten Ergebnisse angezeigt wird.
- Suchen Sie immer nach einem Impressum und den Geschäftsbedingungen (AGB), die Angaben zum Unternehmen und zu dessen Profession beinhalten.
- Wir empfehlen, vorbeugend eine Telefonliste mit Notfall-Diensten aller Art (Elektriker, Installateure, IT-Firmen ...) anzulegen. Dieser Aufwand lohnt sich – vor allem, wenn Sie sich in einer Stress-Situation rasch entscheiden müssen und keine Zeit für eine nähere Überprüfung haben!
- Wenn Sie trotzdem an den Falschen geraten sind: Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen, wenn Ihr Gegenüber einen nicht vereinbarten Betrag fordert, der umgehend und bar bezahlt werden muss. Im Zweifelsfall oder bei bedrohlichen Situationen raten wir, die Polizei zu rufen.

Online bezahlen – die wichtigsten Tipps

Kauf auf Rechnung. Das ist die sicherste Variante; vor allem, wenn Sie zum ersten Mal in diesem Shop einkaufen. Sie bezahlen erst dann, wenn Sie die bestellten Sachen in Händen halten und geprüft haben. Wenn ein Unternehmen Zahlung auf Rechnung anbietet, ist das ein guter Hinweis auf Seriosität.

Zahlen per Nachnahme. Hier bezahlen Sie bei der Übergabe durch den Zusteller. Sie haben also noch Gelegenheit, die Ware auszupacken und zu prüfen, sofern der Bote mitspielt. Sich hier von den Zustellern mit ihrem eng getakteten Zeitplan nicht drängen zu lassen, erfordert ein gewisses Selbstbewusstsein, aber es ist Ihr Recht! Nachteil: Die Nachnahmegebühr kann den Einkauf ziemlich verteuern.

Zahlung per Online-Überweisung. Sie überweisen zunächst den Kaufbetrag, erst dann wird die Ware abgeschickt. Wird Ihnen nur diese Zahlungsform vorgeschlagen, ist Vorsicht geboten. Mit dieser Masche wurde schon so mancher gutgläubige Konsument von Fake-Shops betrogen. Beliebte ist diese Methode auch auf Flohmarktseiten (z.B. willhaben.at). Diese Option sollten Sie nur wählen, wenn Sie bereits gute Erfahrungen

mit dem Shop gemacht haben oder den Anbieter kennen. Die Bank hat nämlich keine Möglichkeit, eine Überweisung „zurückzuholen“.

Bezahlen mit Kreditkarte. Haben Sie die Ware nicht bekommen und wurde der Kaufpreis bereits abgebucht, dann können Sie über „Chargeback“ eine Rückbuchung Ihrer Kreditkartenzahlung verlangen. Sie müssen allerdings nachweisen, dass die Forderung ungerechtfertigt war. Die Rückbuchung ist eine Kulanzleistung des Kreditkartenunternehmens, einen Rechtsanspruch haben Sie nicht. Tipp: Bestellen Sie etwas online, so dokumentieren Sie den Einkaufsvorgang mit Screenshots (Händler, Ware, Datum, Bezahlung). Dann haben Sie im Streitfall Beweise in der Hand.

Zahlen mit PayPal & Co. Wer seine Daten nicht dem Käufer direkt bekannt geben möchte, der kann auf PayPal oder andere Bezahl Dienste zurückgreifen. Diese Dienste sind sozusagen Vermittler zwischen Verkäufer und Käufer. Gerade bei Erstbestellung kann das eine gute Alternative sein. Tipp: Stellen Sie nur den jeweiligen Kaufbetrag auf Ihrem PayPal-Konto zu Verfügung.

Rat & Hilfe

www.watchlist-internet.at Aktuelle Warnungen vor Internetbetrug, Fallen & Fakes

www.ombudsmann.at Internet-Ombudsmann, außergerichtliche Schlichtungsstelle für online abgeschlossene Verträge

www.fma.gv.at Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA); Investoren-Warnung, unseriöse Finanzdienstleister

www.bundeskriminalamt.at/306 Meldestelle Cybercrime des Innenministeriums

www.saferinternet.at Initiative für sicheren Umgang mit dem Internet

www.onlinesicherheit.gv.at Österreichisches Portal zum Thema Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)

www.europol.europa.eu/ec3 Europäisches Cybercrime-Zentrum; Informationen zum europaweiten Vorgehen gegen Internetkriminalität

www.konsumentenfragen.at Konsumentenschutz-Website des Sozialministeriums

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien

www.europakonsument.at

www.facebook.com/europakonsument.at

EUROPA-HOTLINE 01 / 588 77 81

Mo, Di und Do von 9 bis 12.30 Uhr

E-Mail: info@europakonsument.at



Impressum

Herausgeber und Medieninhaber
Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993

Verlags- und Herstellungsort Wien
Grafische Gestaltung VKI/Herstellung
Cover-Foto Arcady/Shutterstock.com

Druck Leykam Druck GmbH & Co KG, 7201 Neudorf

Diese Broschüre wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogrammes der Europäischen Union (2014-2020) gefördert. Der Inhalt reflektiert lediglich die Ansichten des Autors/der Autorin und liegt in seiner/ihrer alleinigen Verantwortung; er reflektiert nicht die Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (Chafea, Luxemburg) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die diesen Artikeln zu entnehmen sind. Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet unter: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_de.htm