



MIT HAUSVERSTAND IM WARENKORB

REPORT Online-Shopping. Nicht immer klappt alles reibungslos, wenn es um Lieferung oder Rückgabe geht. Wer gerne online bestellt, sollte seine Rechte kennen. Wir haben die wichtigsten Fragen und Antworten für Sie zusammengestellt.

Worauf soll ich vor dem Kauf achten?

Prüfen Sie Lieferkosten und Garantieversprechen. Gibt es Informationen zu Reklamationen und Rücksendung? Achten Sie bei den Bewertungen nicht nur auf einzelne äußerst positive oder negative Kommentare, sondern betrachten Sie das Gesamtbild. Viele positive Bewertungen sind inzwischen manipuliert. Nutzen Sie mehrere Quellen und besuchen Sie unabhängige Plattformen wie konsument.at, watchlist-internet.at oder Produkttests in Fachmedien. Beim Verdacht auf unseriöse Geschäftspraktiken hilft zum Beispiel auch die Bewertungsplattform Trustpilot.

Mein Paket ist nicht auffindbar. Was soll ich tun?

Der Webshop ist dafür verantwortlich, dass Sie Ihre Lieferung erhalten. Sie können versuchen, über die Sendungsverfolgung herauszufinden, wo sich das Paket befindet. Ist es nicht auffindbar, muss der Webshop nachforschen, wo das Paket geblieben ist. Lassen Sie sich bei Verlust oder Beschädigung nicht an den Lieferdienst verweisen. Verlangen Sie vom Webshop eine erneute Zustellung.

Ich habe keine Ware erhalten (oder: die falsche).

Dann müssen Sie nicht bezahlen. Haben Sie bereits mit Kreditkarte oder über

PayPal bezahlt? Dann Kaufpreis zurückbuchen lassen. Sie haben einen falschen Artikel erhalten? Reklamieren und Nachlieferung verlangen.

Mein Paket ist beschädigt angekommen. Wie reagiere ich richtig?

Machen Sie ein Foto, dokumentieren Sie den Schaden und senden Sie die Reklamation an den Shop. Sie können einen Umtausch gegen einwandfreie Ware verlangen. Der Shop ist in der Regel verantwortlich für den Transport, nicht Sie.

Was mache ich, wenn das Produkt einen Fehler hat?

In den ersten 14 Tagen haben Sie ohne Angabe von Gründen das Recht auf Rücktritt (Widerruf) – Rücktritt erklären, Ware zurück, Geld zurück (siehe unten). Nach dieser Frist haben Sie – wichtig – bei einem mangelhaften Produkt das gesetzliche Recht auf Gewährleistung. Sie können vom Onlineshop zunächst die Reparatur oder den Umtausch verlangen. Wenn Sie auch dann keine fehlerfreie Ware erhalten, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder auf Preisreduktion bestehen. Mehr dazu auf konsument.at/gewahrleistung.

Ein Beispiel: Anna bestellt online ein gebrauchtes Smartphone. Beim Auspacken stellt sie deutliche Kratzer auf

dem Display fest. Der Händler erklärt, dass es sich um ein gebrauchtes Smartphone handelt, und besteht darauf, dass die Kratzer keinen Mangel darstellen. Wir sagen: Der Onlineshop ist im Unrecht. Auch bei gebrauchten Mobiltelefonen kann erwartet werden, dass das Display nur normale Gebrauchsspuren aufweist. Der Shop hätte die Kundin bei Abschluss des Vertrages ausdrücklich auf diesen Fehler hinweisen müssen. Sie kann nun ein anderes Smartphone, eine Preisreduktion oder die Vertragsauflösung verlangen.

Die Lieferung kommt nicht rechtzeitig. Was soll ich tun?

Wenn Sie online bestellt haben, muss der Shop sicherstellen, dass Sie die bestellte Ware innerhalb von 30 Tagen erhalten – sofern nichts anderes vereinbart ist. Geschieht dies nicht, können Sie nach Setzen einer angemessenen Nachfrist (in der Regel 1 bis 2 Wochen) vom Vertrag zurücktreten.

Kann ich einen Kauf rückgängig machen?

Zu schnell bestellt? Das bestellte Produkt gefällt nicht? Von einem online abgeschlossenen Vertrag können Sie innerhalb von 14 Tagen kostenlos zurücktreten und die gekaufte Ware zurücksenden. Aber: Es gibt auch Aus-

nahmen, bei denen normalerweise kein Rücktrittsrecht gilt, beispielsweise bei individuell nach Kundenwünschen angefertigten Produkten. Den Rücktritt (Widerruf) können Sie formlos etwa per E-Mail oder Brief erklären (besser beweisbar), zum Beispiel mit den Worten: „Hiermit widerrufe ich den gegenständlichen Kaufvertrag und bitte um Zusendung eines Retourlabels.“ Seriöse Shops bieten ein vorformuliertes Widerrufsformular an. Den Kaufpreis müssen sie zurückzahlen.

Darf ich die Sachen testen?

Intensiv benutzen: nein. Sie dürfen die Ware aber auspacken und in gewissem Umfang ausprobieren, ohne Ihr Widerrufsrecht zu verlieren. Der Händler darf dafür kein Benützungsentgelt verlangen.

Wer trägt die Rücksendekosten?

Manche Shops weisen im Kleingedruckten darauf hin, dass die Rücksendekosten von den Kund:innen zu tragen sind. In diesem Fall müssen Sie das Porto bezahlen. Informieren Sie sich deshalb vor der Bestellung über die Rückgabe. Bei Möbeln, Fitness- oder Großgeräten können diese Versandkosten – vor allem ins Ausland – erheblich sein.

Ich habe enorm billige Markenprodukte gefunden. Soll ich die kaufen?

Vorsicht. Eine Jura-Kaffeemaschine um 200 Euro oder das neueste Mac-Book um 400 Euro? Mit solchen Lockangeboten gehen Kriminelle auf Kundenfang. Diese Fake-Shops sehen professionell aus und im Impressum finden sich gültige Unternehmensdaten – allerdings wurden sie von seriösen Unternehmen gestohlen. Entsprechend schwierig ist es, den Betrug zu entlarven. Wer hier bestellt, muss üblicherweise im Voraus bezahlen. Wird keine Ware geliefert, sind Sie an einen Fake-Shop geraten. Eine andere Betrugsmasche ist bei Markenkleidung sehr beliebt: Die Designermarken sind bekannt, dem Webshop fehlt das vollständige Impressum. Erfahrungen geprellter Kund:innen zeigen, dass zwar ein kleines Päckchen ankommt. Aber der Inhalt entspricht nicht der Bestellung. Statt Trekkingschuhen gibt es einen Radiergummi und statt des teuren Mantels eine billige Sonnenbrille. Grund: Kreditkarten erlauben eine Rückbuchung eher bei Nichtlieferung, als

wenn etwas Falsches geliefert wurde. Hier muss man oft mühsam dem Geld hinterherlaufen. In Österreich hat man auf ein solches Chargeback-Verfahren keinen Anspruch. Die Kreditkartengesellschaft kann selbst darüber entscheiden.

Wie soll ich zahlen?

Gute Onlineshops bieten verschiedene Zahlungsarten an. Besonders sicher ist Kauf auf Rechnung, da Sie erst nach Erhalt der Ware bezahlen. Bewirbt der Shop Zahlungsmethoden, die Ihnen Rückbuchungen ermöglichen würden, gestattet Ihnen aber beim Kauf nur Vorkasse oder Bitcoin-Zahlung, handelt es sich um Betrug.

Was gilt bei Privatverkäufen?

Beim Kauf „von Privat an Privat“ tragen Sie alle Risiken. Im Gegensatz zu anderen Internetbestellungen haben Sie auf Gebrauchtwarenplattformen (eBay, Willhaben, Shpock etc.) kein Rücktrittsrecht nach dem Fernabsatzgesetz. Sie tragen auch das Transportrisiko, sollte die Ware unterwegs verloren gehen. Außerdem kann die Gewährleistung für Mängel ausgeschlossen werden. Leider gibt es in diesem Bereich viele Betrugsfälle. Bestehen Sie, wenn möglich, auf der persönlichen Übergabe von Ware und Geld.

Kann ich meine Zahlung widerrufen?

- SEPA-Lastschrift: Bei ihr ist der Widerruf in der Regel ohne Einschränkungen möglich (innerhalb von acht Wochen).
- Kreditkarten haben eingeschränkte Möglichkeiten: Im Falle einer Reklamation oder der Lieferung einer falschen Ware können Sie beim Kreditkartenunternehmen eine Rückbuchung („Chargeback“) des abgebuchten Betrages versuchen.
- PayPal: Sie können bei Problemen „Käuferschutz“ beantragen und versuchen, Ihr Geld zurückzubekommen.
- Direktüberweisungen: Hier haben Sie schlechte Karten, vor allem, wenn Sie an einen Fake-Shop geraten. Hier können Sie nur auf die Kulanz des Geschäftes hoffen. Eine Klage ist meist zwecklos.

Mehr Tipps für sicheres Bezahlen finden Sie auf [ombudsstelle.at/bezahlen-im-internet](https://www.ombudsstelle.at/bezahlen-im-internet)

Und was ist mit „PayPal Freunde und Familie“?

Hände weg. „PayPal Freunde und Familie“ ist nicht abgesichert. Kriminelle mögen diese Zahlung, weil sie keine Rückbuchung erlaubt und den regulären Paypal-Käuferschutz ausschließt.

Ich habe eine verdächtige Anfrage erhalten. Soll ich die beantworten?

Seien Sie misstrauisch, wenn Sie im Rahmen eines Onlineangebotes den Shop oder die Plattform verlassen sollen. Etwa wenn Sie per E-Mail oder Chat-Nachricht um eine Überweisung gebeten oder zu einem Geldtransfer über Western Union oder MoneyGram aufgefordert werden.

Wie soll ich mit Klarna umgehen?

Mit Hausverstand. Vor allem junge Leute nutzen gerne das Angebot „Buy now, pay later“ von Klarna. Viele überschätzen ihre finanziellen Mittel. Aus dem „Kauf auf Rechnung“ wird nach Ablauf der Zahlungsfrist ziemlich rasch ein Ratenkauf und durch Bearbeitungsgebühren und Zinsen häufen sich immer mehr Schulden an. Lesen Sie [konsument.at/klarna23](https://www.konsument.at/klarna23)

Was sagen Sie zu Temu und Shein?

Aufwendiges Social-Media-Marketing mit unglaublich günstigen Preisen machen Wish, Shein oder Temu beliebt. Produkte verstoßen immer wieder gegen zahlreiche Sicherheitsvorschriften, der Kundenservice ist schlecht erreichbar, die Qualität oft mangelhaft. Konsumentenrechte wie das Rücktrittsrecht bleiben in manchen Fällen auf der Strecke. Für manche Lieferungen können unerwartet Einfuhrumsatzsteuern und Zölle anfallen. Die Sicherheit elektronischer Produkte ist fragwürdig; Kleidung kann mit Schadstoffen belastet sein. Sollten Sie billige Fälschungen prominenter Luxusmarken kaufen, können Sie teure rechtliche Probleme bekommen. Wir raten zu Zurückhaltung. Lesen Sie [konsument.at/temu](https://www.konsument.at/temu)

