

## Präsente vom Onlinehändler / Tipps fürs Bestellen per Mausclick

Weihnachtseinkäufe im Internet vom heimischen Sofa aus – das kann bequem und günstig sein: ohne Ladenschluss und Parkplatzsuche. „Doch auch im Internet 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 dem Onlineshop wegzuklicken:

- **Preisvergleich und Datenschutz:** Viele Produkte sind im Internet günstiger zu haben als im Laden – aber nicht immer. Wer preisgünstig einkaufen will, sollte die Preise im Internet auch mit denen im stationären Handel vergleichen. Bestellt werden sollte nur in solchen Shops, 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. Außerdem sollten die Datenschutzbestimmungen aufmerksam durchgelesen werden. Dabei 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 sollte sich der Kunde vergewissern, dass der Firmenname, die sogenannte ladungsfähige Adresse (Postanschrift mit Land, Ort, Straße) und der Verantwortliche des Anbieters leicht aufrufbar sind. Nur so weiß man, mit wem man es zu tun hat und an wen man sich wenden muss, wenn beispielsweise etwas Falsches oder gar nichts geliefert wird. Wer auf der Homepage keine Adresse oder nur eine Postfachadresse findet, sollte misstrauisch werden und besser nichts bestellen. Hilfreich können oftmals auch Foren im Internet sein, in denen Kunden ihre Erfahrungen mit bestimmten Firmen über deren Vertragsabwicklung für User zugänglich 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 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 aber zumindest einen gängigen Zahlungsweg kostenfrei ermöglichen. Am sichersten ist die Bezahlung nach Erhalt der Ware per Rechnung oder die Erteilung einer Einzugsermächtigung. Damit geht man nicht das Risiko ein, entweder 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 vierzehntägige 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.

Rat und Hilfe rund um den Online-Kauf bietet die Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstelle Schwerte, Westwall 4 in 58239 Schwerte.