



Tipps zum sicheren Einkaufen im Internet

1. Untersuchen Sie ein Online Business vor dem Einkauf

Es fällt schwer, die Seriosität eines Geschäfts aus einer Entfernung von oftmals tausenden von Kilometern zu beurteilen. Um festzustellen, ob Sie es mit einem zuverlässigen Anbieter und einer guten Website zu tun haben, sollten Sie verschiedene Punkte prüfen.

- Ist die Website von Verwandten oder Freunden empfohlen worden?
- Ist sie mit einem Vertrauenssiegel versehen?

Untersuchen Sie die Seite, auf der Sie einkaufen wollen, auf folgende Kontrollinformationen:

- physische Adresse, einschliesslich des Landes, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat
- E-Mail-Adresse oder Telefonnummer
- Notwendige Angaben, um das Unternehmen zu kontaktieren, falls Einkauf und Abwicklung nicht so verlaufen, wie Sie es sich vorstellen
- Widerrufsrecht und wenn ja, innert welcher Frist
- Zugang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere unter welchen Bedingungen der Kauf rückabgewickelt werden kann
- Informationen zum Schutz Ihrer persönlichen Daten
- Informationen zur Sicherheit der Zahlungstransaktion.

Lesen Sie aufmerksam, ob es irgendwo bestimmte Verkaufsbeschränkungen gibt, z.B.

- ob der Verkauf der Ware in ein bestimmtes Land ausgeschlossen ist
- ob eine bestimmte Mindestmenge bestellt werden muss
- ob die Ware nicht von Minderjährigen bestellt werden kann (Alkoholika u.a.).

Auch wenn Sie bisher problemlos im Internet eingekauft haben, nehmen Sie sich die Zeit und schauen Sie nach

- wie der Verkäufer mit Kundenbeschwerden verfährt
- ob es einen Streitschlichtungsmechanismus gibt.

2. Wissen Sie, wofür Sie bezahlen?

Achten Sie stets darauf, dass der Verkäufer eine genaue Beschreibung der Waren und Dienstleistungen abgibt, die er anbietet. Angegeben sein sollten:

- Warenbeschreibung
- Preisinformationen
- Verkaufsbeschränkungen wie Mindest- oder Höchstmengen
- Beschränkungen im Hinblick auf das Alter des Käufers
- in welcher Währung muss bezahlt werden
- sind bestimmte Steuern, Zollgebühren usw. zusätzlich zu bezahlen
- Zustell- und Lieferkosten.

3. Rücktritts- und Rückabwicklungsbedingungen

Informieren Sie sich, unter welchen Voraussetzungen (Frist und Kosten) der Verkäufer die Ware zurücknimmt. Wenn Sie etwas kaufen, drucken Sie sich die Seite aus, auf der die Geschäfts- und Rückabwicklungsbedingungen zu finden sind, damit Sie dazu etwas in den Händen haben.

4. Aspekte der Sicherheit

Wenn Sie die Absicht haben, die Ware online zu bezahlen, überprüfen Sie, ob ein sicheres Zahlungssystem angeboten wird. Achten Sie auch darauf, dass der Browser sicher ist und die persönlichen sowie die für die Bezahlung erforderlichen Daten verschlüsselt sind. Halten Sie Ausschau nach diesem Symbol  (padlock) oder nach Informationen zur Verschlüsselung oder einer Webseitenadresse, die mit „https“ beginnt.

Wenn sie persönliche Daten ungeschützt oder via E-Mail versenden, kann jemand auf diese Daten zugreifen und sie missbrauchen.

5. Sichere Zahlungssysteme

Als Inhaber einer Kreditkarte werden Sie automatisch gegen den Missbrauch ihrer Karte geschützt. In vielen Staaten gibt es Gesetze, die Ihre Haftung beschränken, wenn die Karte von Unbefugten missbraucht wurde. Einige Zahlungssysteme bieten noch zusätzliche, sehr unterschiedlich gestaltete Schutzmechanismen an.

6. Angaben von Informationen / Datenschutz

Alle Anbieter werden von Ihnen Informationen verlangen, damit Sie etwas bestellen können. Vergewissern Sie sich über die Datenschutzmassnahmen des Verkäufers. Sie können Angaben dazu erwarten, welche Daten gesammelt und gespeichert werden. Ausserdem sollte Ihnen die Möglichkeit eröffnet sein, über eine Weitergabe der Daten an Dritte zu entscheiden. Überlegen Sie sich gut, mit einem Unternehmen in Verbindung zu treten, das keine Datenschutzmassnahmen trifft.

7. Vertragsabschluss / Bestätigung

Vor dem endgültigen Vertragsabschluss muss Ihnen angezeigt werden, welche Waren oder Dienstleistungen Sie in welcher Menge bestellen und wie viel der Gesamtpreis inkl. Steuern, Zollabgaben und Versandkosten beträgt. So können Sie sehen, was Sie bestellen und etwaige Irrtümer ausräumen.

Sie sollten sich auch die Mühe nehmen, die AGB zu lesen, wenn deren Akzeptanz ausdrücklich verlangt wird.

Ausserdem muss es möglich sein, den Vertragsabschluss nebst allen Bedingungen zu speichern oder zu drucken.

8. Was ist zu tun, wenn etwas schief läuft?

- Kontaktieren Sie den Verkäufer und geben Sie eine detaillierte Beschwerde ab.
- Melden Sie sich bei Erfolglosigkeit bei:
 - einer staatlichen Konsumentenschutzbehörde
 - einer nationalen, regionalen oder lokalen Konsumentenorganisationen
 - einer Ombudsstelle, die es in verschiedenen Branchen gibt
 - der kantonalen Gewerbepolizei in Ihrem Wohnkanton

Bern, Mai 2006/sut/bsu

#742.23