

Augen auf beim Onlinekauf

Kategorie : internet

Veröffentlicht von [Chefkoch](#) am 14.05.2006

Mit der weiten Verbreitung des Internets hat auch das Onlineshopping um sich gegriffen und Onlineshops schießen wie Pilze aus dem Boden. Für Händler ist es auch bequemer, auf ein Ladengeschäft zu verzichten und sich auf das Bestellsystem und die Logistik zu konzentrieren. Auch der Kunde kann Abends unabhängig von Ladenöffnungszeiten bequem seine Auswahl zusammenstellen und online bestellen. Und so kommt es, dass rund 50 Prozent der Deutschen, laut Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), mittlerweile online einkaufen.

Allerdings ist das Onlineshopping mit gewissen Risiken behaftet, die es zu umschiffen gilt. Wir möchten Ihnen ein paar Tips mitgeben, wie Sie sich vor größeren Reinfällen schützen können.

Es könnte so einfach sein, Abends bestellt und zwei Tage später wird das neue Notebook mit der Post ins Haus gebracht. Leider muss man aber immer mehr darauf achten, wo man bestellt, damit diese Bestellung nicht zum Fiasko wird. Wir zeigen Ihnen in diesem Artikel, worauf Sie achten sollten und wie Sie für sich vor einer Bestellung eine eigene Bewertung zusammenstellen können.

Wie bewerte ich einen Online Shop

Bevor Sie bei einem Onlineshop bestellen, sollten Sie sich diesen ganz genau ansehen. Häufig lassen sich bereits hier Rückschlüsse auf den Händler ziehen.

Die optische Gestaltung des Shops sorgt für den ersten Eindruck. Wurde der Shop "liebervoll" und sorgfältig erstellt? Funktioniert alles technisch einwandfrei und sind alle Produkte im Detail beschrieben?

Einen ordentlichen Onlineshop zu erstellen kostet Zeit und Geld,... ein "Abzocker" würde dies eher selten investieren. Steht doch zu erwarten, dass er den Shop schnell wieder schließen muss.

Schauen Sie sich als nächstes das Impressum an und kontrollieren Sie, ob es vollständig ist, oder der Händler etwas zu verbergen hat. Was im Impressum stehen sollte, lesen Sie weiter unten.

Überprüfen Sie dann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs). Die AGBs sollten sich auf der Seite befinden. Lesen Sie sich die AGB gut durch und wenn Sie das Gefühl haben, dass man Sie über den Tisch ziehen möchte, dann bestellen Sie woanders. Übrigens, der Handel mit Privatpersonen wird im BGB (bürgerlichen Gesetzbuch) geregelt. Sind keine AGB vorhanden, oder widersprechen dem BGB, so sind diese Abschnitte ungültig und das BGB gilt an dieser Stelle. Beim Handel mit Privatpersonen haben die AGB ohnehin nur noch wenig Bedeutung und in der Regel bewegen diese sich im Rahmen des BGBs.

Trotzdem sollten Sie die AGB durchlesen, ein ordentlicher Händler wird an dieser Stelle nicht schlampfen.

Im folgendem Text finden Sie noch ein paar Tips, worauf Sie achten sollten.

- das Impressum

Das Impressum verrät einiges über den Verkäufer und sollte zumindest die Pflichtangaben enthalten.

Dazu gehören:

->Firmenname ->Ansprechpartner ->Firmenanschrift ->Telefon- /Faxnummer ->E-Mail Adresse
->Steuernummer oder Umsatzsteueridentifikationsnummer (USt.-ID) Fehlt einer dieser Angaben, sollten Sie die Finger von diesem Versandhandel lassen. Ein zuverlässiger Händler wird Ihnen diese Angaben nicht vorenthalten. Das Impressum sollte von jeder Seite aus erreichbar sein.

- Käuferbewertungen und Kommentare

Oftmals gibt es im Shop die Möglichkeit der Kundenbewertung und Kommentare. Schauen Sie sich im Shop um, auch bei Produkten, die Sie eigentlich nicht interessieren. Lässt der Händler auch negative Bewertungen und Kommentare zu, oder wurden diese entfernt?

Es gibt nicht nur gute Produkte und zufriedene Kunden. Verständlicher Weise können negative Bewertungen oder Kommentare dazu führen, dass der Händler von diesem Produkt weniger verkauft. Dies sollte ihn aber eher dazu bewegen das Produkt aus dem Sortiment zu nehmen als die Kommentare zu löschen.

Ein Shop mit ausschliesslich positiven Bewertungen und Kommentaren ist sicher wenig Glaubhaft. Schauen Sie lieber bei einem anderen Händler.

Sind aber negative Kommentare vorhanden, sollten Sie diese zu dem von Ihnen gewünschten Produkt auch lesen. Dort erfahren Sie, ob die versprochenen Produkteigenschaften auch vorhanden sind, wie gut die Handbücher sind, ob es Kompatibilitätsprobleme gab usw.
Auch positive Kommentare können ein "aber" enthalten.

- Kostenfalle Lieferkosten

Lassen Sie sich nicht von vermeindlichen Schnäppchen blenden. Lesen Sie sich unbedingt die Lieferbedingungen und Kosten durch. Lässt der Händler dies vor einer Bestellung nicht zu, hat er womöglich etwas zu verbergen.

Auch können Schnäppchen durch überzogene Lieferkosten schnell überteuert sein. Bei der Gelegenheit erkundigen Sie sich auch gleich über die Zahlungsbedingungen. Einige Händler sind zwar teurer, liefern dafür aber frei Haus (z.B. Amazon ab 20,- € Bestellwert).

Leider hat sich die Bezahlung per Vorkasse eingebürgert und die gute alte Rechnung verdrängt. Bei Vorkasse kann es Ihnen passieren, dass das Produkt womöglich gar nicht ausgeliefert wird und der Händler nächste Woche schon auf einer Südseeinsel sitzt. Im Gegensatz zur Einzugsermächtigung können Sie das Geld nicht mehr innerhalb von sechs Wochen zurückbuchen lassen.

Wir wollen hier nicht schwarz malen, aber im Zweifelsfall bestellen Sie lieber per Nachname. Lässt der Händler das nicht zu, müssen Sie den Verdacht hegen, dass etwas nicht stimmt.

Übrigens... bei zuverlässigen Shops klappt die VorrAuszahlung natürlich hervorragend oder praktizieren die Bezahlung über Einzugsermächtigung. Wir wollen Sie an dieser Stelle lediglich sensibilisieren und auf mögliche Gefahren aufmerksam machen.

Preisvergleich im Internet

Es gibt mittlerweile viele Preisvergleichsseiten im Internet. Suchen Sie mal nach dem gewünschten Produkt bei Google und Sie werden schnell auf diese Seiten stoßen. Einige Preisvergleichsseiten deklarieren Onlineshops als "geprüft", aber wer letztlich die Prüfung vorgenommen hat und welche

Maßstäbe gelten erfahren Sie nicht. Da es bereits Präzedenzfälle gibt, wo sich auch hinter einem "geprüften" Shop ein Abzocker steckte gilt, dass selbst die geprüften Shops mit Vorsicht zu genießen sind.

Trotzdem können hier Bewertungen und Kommentare anderer Kunden hilfreich sein, sich einen ersten Eindruck zu verschaffen. Wurde die Bestellung ordentlich abgewickelt? Gibt es bereits Kunden, die Reklamationsabwicklungen bei diesem Händler hatten und was berichten diese davon?

Wenn Sie schon beim "googeln" sind. Suchen Sie auch nach begriffen wie "Name des Onlineshops + warnung" oder "Name des Onlineshops + betrug". Es gibt schliesslich bereits entsprechende Seiten im Internet, die unseriöse Händler an den Pranger stellen.

Der Fall eBay

Leider tauchen in der letzten Zeit verstärkt private und gewerbliche Händler bei eBay auf, die das Portal dazu mißbrauchen, um schnell Kasse zu machen. Das Prinzip der Zahlung per Vorkasse leistet den Betrügern dabei gute Dienste. Das Prinzip: Ware anbieten (auch günstig per "Sofortkauf"), Geld kassieren, eBay Konto löschen und untertauchen. So sind z.B. Fälle aufgetaucht, wo selbst Bankkonten aufgelöst wurden und angegebene Adressen gar nicht vorhanden waren. Wir möchten Ihnen eBay nicht madig machen, aber lassen Sie vor dem Bieten Ihren gesunden Menschenverstand arbeiten und lesen Sie sich genau die Bewertungen durch.

Auch bei den eBay Bewertungen gilt es misstrauisch zu sein, wenn es z.B. bei den über tausend Transaktionen eines Powersellers keine oder nur eine verschwindend geringe Anzahl an negativen Bewertungen gibt.

Gewährleistung und Garantie

Zur aktuellen Rechtslage finden Sie genügend Informationen im Internet.

->[Gewährleistung](#) und [Garantie](#) bei Wikipedia Manchmal kommt es vor, dass ein Händler von 2 Jahren Garantie spricht, aber Gewährleistung meint. Überzeugen Sie sich davon, dass 2 Jahre versprochene Garantie auch wirklich Garantie sind. Schliesslich handelt es sich bei der Garantie um eine vom Hersteller zusätzliche Leistung, die über die gesetzliche Gewährleistung hinausgeht.

Der Unterschied ist nicht marginal. Bei der Gewährleistung wandelt sich nach einem halben Jahr die Beweislast zu Ihren ungunsten. Im schlimmsten Fall müssten Sie einen Sachverständigen beauftragen und vor Gericht Ihr Recht einklagen. Ohne gute Rechtsschutzversicherung wird das niemand leisten können.

Eine zugesicherte Garantie allerdings kann Ihnen viel Ärger ersparen. Allerdings haben hier die Hersteller viel Gestaltungsspielraum. Übrigens ist das ein Punkt, wo sich ein vermeindliches Schnäpchen wieder zur Kostenfalle entwickeln kann. Schauen Sie bei auffallend günstigen Preisen, ob diese nicht zu Lasten der Garantie gehen. Nicht selten werden Produkte mit verringerter Garantieleistung zu einem günstigeren Preis angeboten.

Sie sollten im Übrigen grundsätzlich die Garantiebedingungen prüfen, denn lediglich ein Aufdruck "mit 3 Jahren Garantie" hat wenig Aussagekraft. In der Regel gibt es eine detaillierte Auflistung der Garantieleitungen.

Bei einem Notebook z.B. können Sie davon ausgehen, dass zumindest der Akku von der erweiterten Garantie ausgenommen ist. In der Regel geben Hersteller lediglich ein halbes Jahr Garantie auf ihre Energiespeicher. Prüfen Sie, ob die Garantieleistungen Ihren Bedürfnissen entspricht. Einige Hersteller bieten Abhol- und Bringdienste oder gar einen Vor-Ort-Service oder

Austauschgeräte. Diese sind entweder in der Standardgarantie inbegriffen oder können durch Zukauf von Garantierweiterungen erworben werden.

14 tägiges Umtauschrecht

Bei einer Onlinebestellung haben Sie ein 14 tägiges Umtauschrecht. Bei Nichtgefallen können Sie das erworbene Produkt dem Händler zurücksenden. Meist steht in den AGB oder an anderer Stelle, wie Sie dabei vorzugehen haben. Ist dies nicht der Fall, erkunden Sie sich vorab telefonisch beim Händler. Eine gute Gelegenheit, dessen Erreichbarkeit zu prüfen.

Bei einigen Produkten ist dieses Umtauschrecht nicht wirksam (Lebensmittel) bzw. eingeschränkt. So können Sie meist keine CDs oder DVDs zurückergeben, wenn Sie die Schutzfolie entfernt haben.

the worst case

Im schlimmsten Fall haben Sie im Onlineshop bestellt und per Vorkasse bezahlt. Nachdem das bestellte Produkt nach zwei Wochen noch nicht geliefert wurde rufen Sie die im Impressum angegebene Telefonnummer an... und erreichen niemanden. Die Internetseite ist mittlerweile auch nicht mehr erreichbar oder aber hat den Besitzer gewechselt. So erging es z.B. einigen Kunden, die über das Internet Flachbild Fernsehgeräte gekauft haben zu einem Stückpreis von ca. 5000,- €. Der Fall war bzw. ist immerhin so spektakulär, dass der Berliner Händler in den Medien erwähnt wird und Sat1 Akte 06 in einen TV Beitrag den Fall "aufgedeckt" hat. Fakt ist... der Händler war offensichtlich weder in der Lage noch Willens die bestellten Geräte auszuliefern.

Aber keine Sorge... es muss ja nicht so weit kommen.

Klappt die Reklamationsabwicklung?

Der Shop ist übersichtlich und entspricht Ihren Bewertungskriterien, die Bestellung läuft reibungslos und der Händler liefert pünktlich. Aber wie verhält sich der Händler bei der Abwicklung von Reklamationen oder im Garantiefall? Wenn Sie sich die Shopbewertungen durchlesen, haben Sie auch hier ein Auge drauf. Ab und an kann man Kommentare lesen, wo sich Kunden beschweren, dass der Händler selbst innerhalb von mehreren Wochen nicht in der Lage war, den Fall abzuwickeln.

Fairer Weise muss man aber sagen, dass sich selbst einige namenhafte Hersteller in der Garantieabwicklung nicht mit Ruhm bekleckern.

Fazit

Onlinebestellungen sind nicht ohne Risiken, aber in den meisten Fällen handelt es um seriöse Händler. Wenn man sich von sogenannten Schnäppchen nicht blenden lässt und das Angebot und den Händler etwas prüft, dann ist dies ein bequemer und durchaus sicherer und zum Teil günstiger Weg des Einkaufs.

Der Fachhändler "um die Ecke" bietet Ihnen aber einen gewaltigen Vorteil gegenüber den Onlineshops. Sie können das Produkt bereits vor Kauf in Augenschein nehmen und ausprobieren. Bei einem Notebook können Sie also gleich sehen, ob der Tastenanschlag Ihren Wünschen entspricht oder ob das Display Pixelfehler anthält. Bei einer Musik-CD können Sie bereits vor dem Kauf in das neue Album reinhören. Bei Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen können Sie sich direkt an den Hersteller wenden und ersparen sich die Abwicklung. (hri)