

angemessen mindern oder, wenn es sich um einen nicht unerheblichen Mangel handelt, vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz verlangen. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre ab Erhalt der Ware und kann bei gebrauchten Waren auf ein Jahr verkürzt werden.

→ ZÄHLUNGSARTEN

Am sichersten ist für Sie natürlich die Zahlung per Rechnung nach Erhalt der Ware. Allerdings schließen viele Online-Shops diese Möglichkeit aus und bestehen auf Vorkasse. Dann bezahlen Sie jedoch die Katze im Sack, da Sie die Ware nicht vorab geprüft haben. Auch riskieren Sie, dass Sie zwar bezahlt haben, die Ware aber nicht bekommen. Deswegen sollten Sie genau abwägen, ob Sie gegen Vorkasse bestellen wollen. Prüfen Sie, wie vertrauenswürdig der Shop ist. Hier reicht oftmals die Eingabe des Firmennamens in eine Suchmaschine. Berichten Verbraucher in Foren bereits über Lieferengpässe, Probleme bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten oder bei der Rückabwicklung des Vertrages nach Widerruf, lassen Sie am besten gleich die Finger davon.

Wenn Sie Ihre Online-Bestellung mit Kredit- oder Kundenkarte bezahlen, ist ebenfalls Vorsicht geboten. Zahlung per Kreditkarte ist absolute Vertrauenssache. Informieren Sie sich vorab, ob und welche Verschlüsselungsmöglichkeiten der Händler verwendet. Online-Zahlservices wie PayPal, ClickandBuy oder Giropay bieten Ihnen oft ein höheres Maß an Sicherheit. Hierbei wird die Transaktion über verschlüsselte Verbindungen getätigt, sensible Bankdaten werden nicht preisgegeben. Jedoch ist auch hier wegen einer Unmenge an Phishing-Attacken Vorsicht geboten.

→ BESONDERHEITEN BEI HÄNDLERN AUS DER EU

Bei Verbraucherverträgen gilt: Wenn ein ausländisches Unternehmen in Deutschland wirbt und Sie von zu Hause aus bestellen können, dann gelten zwingend die deutschen Verbraucherschutzvorschriften. Unterschätzen Sie nie die Probleme bei Streitigkeiten mit ausländischen Anbietern bei der Vertragsabwicklung.



Bei einem Kauf außerhalb der EU können Zölle und Einfuhrumsatzsteuer auf Sie zukommen. Informieren Sie sich rechtzeitig.

**Wir beraten Sie gern
persönlich, telefonisch
und per E-Mail zu
ausgewählten Themen.**

Dieses Faltblatt wird

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Zentrales Service-Telefon und Internet

Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen

→ (05 11) 9 11 96-0

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen

Unsere Beratungsstellen

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Meppen, Oldenburg, Osnabrück, Osterode am Harz, Peine, Stade, Wilhelmshaven, Wolfsburg

Verbrauchertelefon

→ 0900 1 7979-06 **Telefon und Internet**

(1,50 € pro Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz, sekundengenaue Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der jeweiligen Anbieter)

E-Mail-Beratung

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

Bücher-Shop

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ratgeber

→ (05 11) 9 11 96-0

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstr. 14

30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-0

Fax.: (05 11) 9 11 96-10

info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen

www.twitter.com/VZNiedersachsen

Impressum: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Thüringen und Baden-Württemberg; Stand 08/2014

Jetzt kaufen



zur Bestellübersicht

**AUGEN AUF
BEIM
ONLINE-KAUF**

Tipps zum sicheren Einkauf im Internet

Immer mehr Unternehmen bieten die Lieferung von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen im Internet an. Für den Kunden ist es durchaus bequem, vom heimischen Schreibtisch weltweit einzukaufen, Preise zu vergleichen und Bestellungen vorzunehmen. Damit Online-Nutzer beim Einkaufsbummel im World Wide Web keine bösen Überraschungen erleben, sollten sie einige Vorsichtsmaßnahmen beachten.

WORAN ERKENNT MAN EINEN SERIÖSEN ONLINE-SHOP?

→ VERKÄUFER

Genau wie in jedem gewöhnlichen Geschäft sollten Sie sich auch in dem Internet-Shop genau umsehen. Schauen Sie sich unter anderem das Impressum an. Hier müssen Sie Angaben zur Identität des Unternehmens finden. Dazu gehören die Registerangaben, Benennung des Vertretungsberechtigten sowie die ladungsfähige, vollständige Postanschrift. E-Mail-Adresse oder Postfachangabe allein reichen nicht aus. Achten Sie auch auf eventuell vorhandene, als verlässlich eingeschätzte und relativ weit verbreitete Gütesiegel wie TÜV Süd, Trusted Shops, EHI-Siegel oder datenschutz cert – internet privacy standards. Prüfen Sie auf der Internetseite des Siegelvergebers, ob Sie den Shop dort finden. Die Siegel zeigen, dass der Händler sich einer Prüfung unterzogen hat und bestimmte Qualitätskriterien erfüllt.

→ DAS KLEINGEDRUCKTE (AGB)



Speichern und drucken Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Online-Shops zusammen mit dem kompletten Bestellvorgang aus, um die vereinbarten Vertragsregelungen im Fall einer späteren Reklamation schwarz auf weiß zu besitzen.

Soweit die Bestellung durch das Anklicken einer Schaltfläche (Button) abgeschickt wird, muss dieser Button gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung (z.B. „Kaufen“) beschriftet sein. Erfüllt die Beschriftung des Bestellbuttons diese Anforderungen nicht, kommt kein Vertrag zustande und Sie sind auch nicht zur Zahlung des Kaufpreises verpflichtet.



verschiedene Gütesiegel ↑

→ BESCHREIBUNG DER WARE UND VERTRAGSSCHLUSS

Anbieter innerhalb des EU-Binnenmarktes müssen bestimmte Informationspflichten rechtzeitig vor Abschluss eines Vertrages umfassend und vor allem klar und verständlich erfüllen.

Dazu gehören zum Beispiel folgende Informationen:

- wesentliche Merkmale der Ware/Dienstleistung
- Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages, Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Kündigung
- Gewährleistungs- und Garantiebedingungen
- Widerrufsrecht sowie alle Einzelheiten zu den Rechtsfolgen
- Endpreis der Ware sowie zusätzlich anfallende Verpackungs- und Versandkosten
- Zahlungs- und Lieferbedingungen

→ DATENSCHUTZ



Lesen Sie – bevor Sie eine Bestellung aufgeben – die Hinweise zum Datenschutz.

Jeder Online-Verkäufer muss gewährleisten, dass Kundendaten ohne Ihre Zustimmung nicht an Dritte zu Werbezwecken weiter gegeben werden. Achten Sie darauf, dass Sie nur jene Daten preisgeben, die für eine Bestellung unbedingt nötig sind.

→ WIDERRUFSRECHT

Ihnen steht beim Online-Kauf ein Widerrufsrecht zu. Die Frist beträgt 14 Tage und beginnt bei Warenkäufen ab Erhalt der Ware. Wurden mehrere Waren bestellt, beginnt die Frist ab Erhalt der letzten Ware. Der Verkäufer hat Sie vor Vertragsschluss über Ihr Widerrufsrecht zu unterrichten. Unterbleibt die Belehrung oder ist sie fehlerhaft, beginnt die Widerrufsfrist nicht. Sie endet jedoch auf jeden Fall zwölf Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss.



Sie müssen Ihren Widerruf ausdrücklich erklären. Die Rücksendung oder Nichtabnahme der Ware allein reicht für einen wirksamen Widerruf nicht mehr aus. Wir empfehlen, den Widerruf möglichst nachweisbar (z. B. mit Einwurf-Einschreiben oder als Fax) zu erklären, um ihn im Zweifelsfall beweisen zu können.



Es gibt auch online geschlossene Verträge, die nicht widerrufen werden können. Hierunter fallen unter anderen Reisebuchungen, Bestellungen von Tickets oder Maßanfertigungen sowie Lieferungen von CD oder DVD, sofern diese von Ihnen entsiegelt worden sind.



Sie müssen die Ware innerhalb von 14 Tagen nach Absendung bzw. Erklärung des Widerrufs an den Unternehmer zurücksenden. Wenn der Verkäufer Sie vor Vertragsschluss darüber informiert hat, tragen Sie die Rücksendekosten. Wertersatz für die Prüfung der Ware müssen Sie ggf. bezahlen, wenn Sie die Ware übermäßig genutzt haben und durch den Unternehmer auf diese Konsequenz hingewiesen wurden.

→ GEWÄHRLEISTUNG

Beim Online-Kauf haben Sie dieselben Rechte, wie beim Kauf im Laden nebenan. Sie haben Anspruch auf ein mangelfreies Produkt. Sollte die Kaufsache jedoch mangelhaft sein, können Sie zunächst die Nacherfüllung, also Reparatur oder Ersatzlieferung verlangen.

Sollte die Reparatur auch nach einem zweiten Versuch scheitern, die Ersatzlieferung ebenfalls mangelhaft sein oder die Nacherfüllung gänzlich vom Verkäufer abgelehnt werden, können Sie den Kaufpreis