

Gut gewählt, Kosten gespart, sicher bezahlt

Checklisten für den Onlinekauf



Checklisten für den Onlinekauf	Seite 16
Tipps für die Schnäppchenjagd	Seite 20
Das passende Produkt zum günstigen Preis finden	Seite 23
Händler auswählen, Fake Shops erkennen	Seite 24
Sichere Bezahlverfahren	Seite 26
Richtig reklamieren	Seite 28
Onlineverträge widerrufen	Seite 30

Der Kauf im Internet wird immer einfacher, doch wo viel Geld ist, sind auch Betrüger nicht fern: Sie bauen Fake Shops, etablieren Bezahlfverfahren ohne Käuferschutz und machen Druck mit Dark Patterns. Mit unseren Checklisten zum Onlinekauf bewegen Sie sich sicher auf virtuellen Märkten.

Von Ulrike Kuhlmann

Der Onlinehandel brummt, viele Technikprodukte bekommt man kaum noch im Ladengeschäft vor Ort. Doch der Boom führt auch zu Verwirrung: Die Preise schwanken ständig, es gibt zahllose Anbieter und darunter mischen sich auch Abzocker und Betrüger. Mit unseren Tipps finden Sie die günstigsten Angebote, bezahlen sicher, bekommen die Ware flott ins Haus und reklamieren richtig, falls doch etwas schiefgeht.

Schnäppchenjagd

Wir erklären unter anderem, wie Sie Preise effektiv vergleichen und wo Sie auf

echte Schnäppchenjagd gehen können. Portale wie Idealo oder Geizhals helfen, besonders günstige Angebote zu finden. Allerdings sollten Sie darauf achten, in welcher Reihenfolge Ihnen die Preisvergleichsergebnisse angezeigt werden – „Beliebteste zuerst“ beginnt nicht mit dem günstigsten Angebot und geschickt verborgene Versandkosten verzerren den Preis. Worauf Sie beim Einsatz von Preissuchmaschinen achten sollten und warum Preisvergleichsergebnisse nicht nur bei den Kosten Orientierung bieten, klärt unser Beitrag zu Vergleichsportalen auf Seite 23. Außerdem beleuchten wir in unserer Schnäppchen-Checkliste ab Seite 20 den Gutscheinen- und Cashback-Markt und erklären, wie Sie die Schnäppchenjagd mit Methode angehen.

Angesichts des riesigen Angebots im Onlinehandel spielt die Händlerwahl eine wichtige Rolle, zumal allerhand Fake Shops durch das Internet geistern. Die versenden entweder gar keine Ware, minderwertige Produkte oder Fälschungen. Wenngleich der erste Tipp meines Kollegen Markus Montz recht simpel lautet: „Ist ein Angebot zu schön, um wahr zu sein, ist es in der Regel auch nicht wahr“, erklärt Markus in seiner Checkliste zur Shop-Auswahl ab Seite 24 ausführlich,

Tipps für Konsumenten

Unsere Checklisten richten sich an Verbraucher, die im Onlinehandel Waren von Unternehmen beziehen (Business to Consumer, B2C). Im Onlinehandel gelten im Rahmen des Fernabsatzgesetzes diverse Verbraucherschutzregeln, die Verkäufer nicht umgehen dürfen. Auf diese Regeln stützen sich unsere Tipps.

Sogenannte B2B-Verträge zwischen Unternehmen lassen wir bewusst außen vor, denn Firmen untereinander können Verträge freier aushandeln. Ähnliches gilt für Verkäufe unter Privatleuten.

WIBU
SYSTEMS

CodeMeter – Vom Code zum Erfolg

Software mit CodeMeter in Umsatz verwandeln.

- **Flexible Monetarisierung:**
Angepasste Lizenzierung für alle Marktanforderungen.
- **Robuster IP-Schutz:**
Innovative Verschlüsselung und Integritätsschutz.
- **Volle Kompatibilität:**
Nahtlose Integration in alle Plattformen.
- **Zukunftssichere Lösungen:**
Entwickelt, um mit Ihren Anforderungen zu wachsen.

Stärkere Wurzeln und neue Höhen für Ihre Software – dank CodeMeter.

sales@wibu.com
www.wibu.com



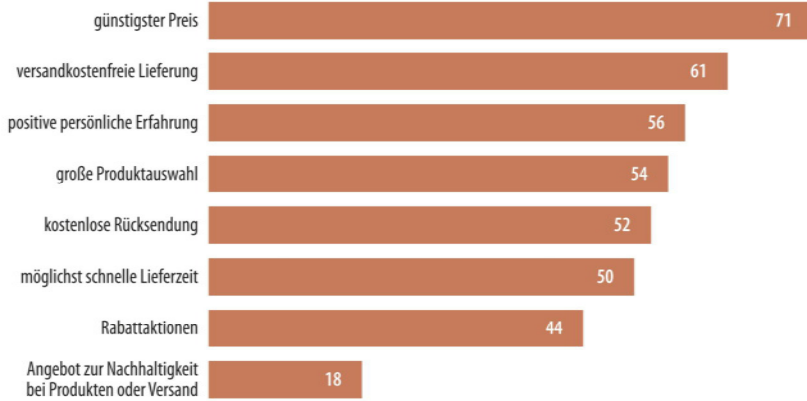
Starten Sie jetzt und fordern Sie Ihr CodeMeter SDK an
wibu.com/de/sdk



Auswahlkriterien beim Onlinekauf

Die Entscheidung steht und fällt zwar mit dem günstigen Preis, Kunden nennen aber auch die Liefer- und Rücksendebedingungen als wichtige Kriterien.

[Deutschland, Anteil der Befragten in KW 40–41 2023, in Prozent]



Quelle: Bitkom

woran Sie selbst gut gemachte Fake Shops erkennen können.

Einige unschöne Muster finden sich sowohl in Fake Shops als auch bei seriösen Onlinehändlern, nämlich die sogenannten Dark Patterns, mit denen Verkäufer ihre Kunden dazu verleiten, impulsiv auf den Kaufen-Button zu drücken. Sie bauen Handlungsdruck auf, indem sie den Schnäppchenpreis zeitlich befristen oder knappe Lagerbestände suggerieren. Andere Shops untermauern die Qualität ihrer Produkte mit zu gut klingenden Bewertungen oder verschleiern etwa gebrauchte Ware als „neuwertig“.

Kritisch bleiben

Gegen solche Beeinflussungen und Betrugversuche wappnen Sie sich, indem Sie jedes einzelne Angebot kritisch hinterfragen. Geben Sie den Produktnamen in die Suchmaschine ein und kombinieren ihn mit Begriffen wie „Betrug“ oder „Fake“ oder nutzen Sie extra dafür entwickelte Webseiten.

Achten Sie vor allem auf die Abwicklung des Bezahlvorgangs: Bietet der Händler wenig Auswahlmöglichkeiten beim Bezahlverfahren, verweist er zum Bezahlen auf eine andere Plattform oder fragt zu viele persönliche Daten ab, sollten Sie hellhörig werden. Manchmal dienen solche Shops der Datensammlung, gefolgt von gezielten Phishing-Angriffen. In unserem Schwerpunkt erfahren Sie, woran Sie schwarze Schafe im Onlinehandel erkennen können.

Der Bezahlvorgang ist einer der kritischen Schritte beim Online-Shopping.

Einen Webshop, der ausschließlich auf Vorkasse besteht, lassen Sie besser links liegen. Ihre Zahlungsdaten sollten Sie möglichst sparsam hinterlassen – Kriminellen reicht Ihre IBAN, um Lastschriften von Ihrem Konto abbuchen zu lassen. In unseren Checklisten zu Bezahlverfahren ab Seite 26 beschreiben wir gängige Maschen der Betrüger und erklären, welche Verfahren einen Käuferschutz umfassen. Und Sie erfahren, wie Sie sich im Falle eines Falles Ihr Geld zurückholen.

Datengold

Bei Bestellungen im Ausland sind Sie meistens auf internationale Kredit- und

Debitkarten oder PayPal angewiesen, Lastschrift oder Überweisung sind selten möglich. Hier gelten ähnliche Käufer-schutzregeln wie im Inland, allerdings entstehen weitere Kosten etwa durch Kurschwankungen. Und es fließen viele Daten, denn der Händler braucht außer Konto- oder Kartendaten eine Versandadresse und vielleicht auch eine E-Mail-Adresse für die Rechnung. Wie Banken, Kreditkartenunternehmen und Dienstleister wie PayPal damit umgehen, beleuchten wir ebenfalls.

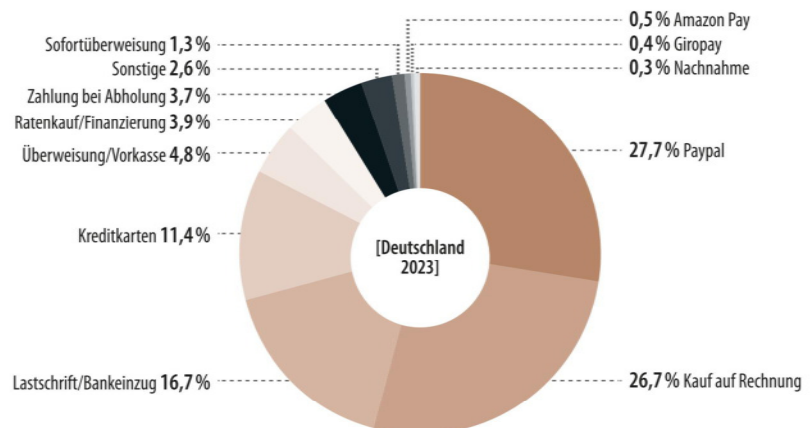
Ware defekt

Wurde der Einkauf erfolgreich abgeschlossen, bleibt die Frage, in welchem Zustand die Ware bei Ihnen eintrudelt: Tauchen innerhalb der ersten 14 Tage nach dem Kauf Ungereimtheiten auf, widerrufen Sie den Vertrag und holen Sie sich Ihr Geld zurück – ohne Angabe von Gründen. Was Sie bei der Rückabwicklung beachten müssen, beschreibt unsere Checkliste zum Widerruf auf Seite 30. Auch wenn die Ware fehlerhaft ist, sich dies aber erst nach einigen Wochen herausstellt, ist das Gesetz mit der einjährigen Beweislastumkehr auf Ihrer Seite. Welche Rechte Sie in solchen Fällen haben, wie Sie diese beim Händler einfordern und was Sie beim Versenden fehlerhafter Ware beachten sollten, erfahren Sie in unserer Checkliste zu Reklamation und Versand. (uk@ct.de) **ct**

c't-Verbraucherschutz-Podcast:
ct.de/yz9z

Zahlungsverfahren im Online-Handel

Die meisten Online-Umsätze wurden 2023 per per PayPal beglichen, eine Zahlung an „Freunde und Familie“ sollten man im Handel aber nicht akzeptieren.



Quelle: EHI Retail Institut

Gute Deals

Auf welchen Plattformen und mit welchen Mitteln Sie Schnäppchen machen

Einkaufsclubs, Gutscheine, Cashback, Secondhand-Plattformen und vieles mehr: Im Netz wimmelt es vor Diensten, die Verbrauchern gute Rabatte versprechen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie die Schnäppchenjagd mit Methode angehen, wo Sie wirklich etwas sparen und was Sie dabei beachten müssen.

Von Tobias Engler

Die eine Methode, bei Onlineeinkäufen Geld zu sparen, gibt es nicht. Dazu existieren zu viele unterschiedliche Onlineshops und Rabattformen. Wie viel Sie heraus schlagen können und wie Sie das am besten anstellen, ändert sich laufend und hängt von vielen Faktoren ab – von der Produktkategorie zum Beispiel, dem Händler, oder davon, wie eilig Sie es mit Ihrem Kauf haben.

Als erste Frage sollten Sie für sich klären, ob es Neuware sein muss oder nicht. Genügt Ihnen ein gebrauchtes Produkt, lohnt der Blick auf Gebrauchtplattformen wie eBay, Kleinanzeigen, Vestiaire Collective oder Vinted (alle zugehörigen Links der Plattformen finden Sie unter ct.de/y5c6). Mit Preisvorschlägen drücken Sie den Preis dort oft noch. Dabei handeln Sie mit dem Verkäufer, indem Sie ihm einen Preis anbieten, den Sie zu zahlen bereit sind.

Deal-Sammler

Schnäppchen-Portale wie mydealz und DealDoktor sammeln Angebote aller Art aus Hunderten Shops und bereiten sie auf. Ein Besuch lohnt dort besonders, wenn Sie schon ein konkretes Produkt oder einen bestimmten Hersteller im Auge haben. Mit Deal-Alarmen können Sie sich informieren lassen, wenn das gesuchte Produkt in Schnäppchenregionen gerät. Von den sogenannten User-Votes in den permanent aktualisierten Listen mit Angeboten aller Art sollten Sie sich aber nicht zu sehr beeinflussen lassen: Nicht alles, was dort

heiß gehandelt wird, ist wirklich günstig oder einen Kauf wert.

In den Kommentaren klären Nutzer viele Fragen zu den Produkten untereinander, die etwa bei Angeboten aus dem Finanzbereich häufig auftreten. Allein auf die Deal-Beschreibungen und Kommentare sollten Sie sich jedoch nicht verlassen, sondern auf den jeweiligen Hersteller- oder Dienstleisterwebsites alle Fragen klären. Umfassende Informationen zu Finanzprodukten erhalten Sie darüber hinaus bei finanztip.de oder den Verbraucherzentralen. Bei den Schnäppchenportalen gilt wie beim Onlineshopping generell die goldene Regel: Vor dem Kauf sollten Sie kurz bei einem Preisvergleichernachschauen, ob sich ein vermeintlicher Tiefstpreis nicht doch noch unterbieten lässt (siehe S. 23).

Anmeldung erwünscht

Manche Plattformen offenbaren ihre Angebote erst nach kostenloser Anmeldung. Zu diesen sogenannten Shopping Clubs zählen Veepee und limango, Lounge by



Bild: KI, Collage ct

Zalando und Best Secret. Sie bieten Markenprodukte zu deutlich reduzierten Preisen. Auf veepee zum Beispiel starten zweimal täglich neue Deals. Die Aktionen sind zumeist zeitlich und in der Stückzahl begrenzt. Sie müssen also regelmäßig auf den Plattformen vorbeischaun und schnell zuschlagen. Das gilt ebenso für Amazons Blitzangebote und eBays WOW!-Aktionen.

Viele hochwertige Gutscheine finden sich im Newsletter des Gutscheinnetzwerks Sovendus. Sie können ihn nach einem Einkauf bei teilnehmenden Shops oder mit einer Mail an service@sovendus.com abonnieren. Explizit anmelden müssen Sie sich auch für Newsletter der Onlineshops. Das kann sich durchaus lohnen, da die Betreiber über diese Kanäle oft exklusive Werbeaktionen bekannt geben, die Sie sonst eventuell verpassen würden. Rabattgutscheine werden auf diese Weise ebenfalls verteilt. Stellen Sie fest, dass nichts dabei herkommt, ist die Abmeldung üblicherweise nur einen Klick entfernt.

Möchten Sie auf die Newsletter verzichten, werden Sie auch bei sogenannten Gutscheinportalen fündig, wie sie beispielsweise FOCUS, Spiegel und Sparwelt anbieten. Sie sammeln für jedermann verfügbare Aktionen, bieten also selten mehr als das, was man im Onlineshop sowieso bekäme. Immerhin prüfen einige die geführten Rabattcodes auf Gültigkeit. Als Bestandskunde ist es einen Versuch wert, nach „<Name des Shops> Bestandskunde Gutschein“ zu googeln. Manchmal gibt es auf eBay auch Codes für einen Euro zu versteigern.

Halten Sie auch außerhalb des Internets nach Gutscheincode die Augen

ct kompakt

- Es gibt viele verschiedene Rabattformen; welche sich besten eignet, hängt unter anderem vom Händler und vom Zeitpunkt des Kaufs ab.
- Einige Rabattmethoden lassen sich miteinander kombinieren, aber nicht alle.
- Vorsicht bei zu günstigen Rabatten und übermäßigem Zeitdruck.

offen. Viele Shops legen ihren Paketen Gutschein-Flyer bei, Magazine kommen hin und wieder mit entsprechenden Anzeigen. Manche Gutscheine sind nur in den Apps der jeweiligen Shops gültig. Hier sollten Sie immer abwägen, ob Sie im Browser nicht mit einem geringeren Rabattwert mehr erreichen, etwa weil Sie zusätzlich Cashback, also eine Geldgutschrift ergattern können.

Geld sammeln

Cashback ist nur der Oberbegriff für Rabatte in Form von Geldgutschriften. Onlineshops arbeiten mit Dienstleistern zusammen, um ihren Kunden Cashback anzubieten. Wenn Sie einen solchen Rabatt einstreichen möchten, starten Sie Ihre Shoppingtour bei einem dieser Dienstleister. Von dort aus lassen Sie sich zum Shop der Wahl weiterleiten. Für jeden Einkauf erhalten Sie Cashback-Gutschriften.

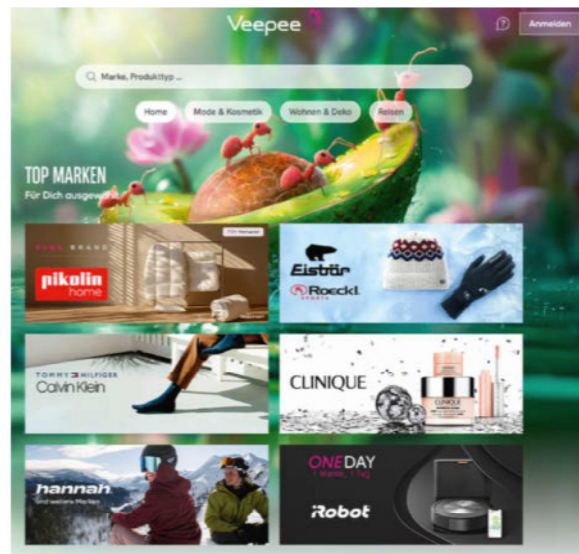
Die Gutschriften variieren unter Umständen täglich und von Anbieter zu Anbieter. Daher schadet es nicht, Benutzerkonten bei zwei oder mehr Cashback-Anbietern zu unterhalten. Auch hier kann es sich lohnen, regelmäßig vorbeizuschauen: Von Zeit zu Zeit locken Boni für beliebige Einkäufe oder bei bestimmten Shops.

Damit Cashback zuverlässig funktioniert, verfolgen die Anbieter den Kunden und seine Einkäufe nach. Für dieses Tracking muss der Browser Cookies akzeptieren. Wenn Sie grundsätzlich etwas gegen Cookies haben, sollten Sie sich für Cashback-Transaktionen einen eigenen Browser einrichten. Damit entgehen Sie unnötigem Tracking bei Ihren sonstigen Surfsitzungen und durch Totalvermeidung solcher Systeme verlorenem Cashback beim Shoppen.

Das am weitesten verbreitete Cashback-System ist Payback. Dort sammelt man Punkte. Diese können Sie in Prämien einlösen, zu Lufthansas Prämienprogramm Miles & More transferieren oder sich im Verhältnis 1 Punkt = 1 Euro-Cent auszahlen lassen. Ähnlich funktioniert die DeutschlandCard. Wenn Sie von Payback oder der DeutschlandCard wirklich profitieren möchten, sollten Sie die Extra-Punkte-Coupons im Blick behalten und auf entsprechende Deals bei mydealz & Co. achten.

Shoop, TopCashback und iGraal sind weitere große Cashback-Plattformen. Mit einigen Kreditkarten erhalten Sie Gutschriften im Bereich von 0,5 bis 1 Prozent des mit der Karte abgerechneten Kaufbe-

Shopping Clubs bieten ihren angemeldeten Mitgliedern stark reduzierte, in der Stückzahl begrenzte Markenware.



trags. Hinzu kommen andere Vorteile wie Hotelstatus oder Versicherungen. Visa macht regelmäßig Cashback-Aktionen (2 Prozent bis 50 Euro). Auch bei einigen Banken (ING, comdirect) gibt es Cashback und O2 unterhält eine „Vorteilswelt“ für Kunden.

Kunden-werben-Kunden-Programme wie bei Spartaniern schütten Prämien aus, wenn man Shops oder Dienstleistern neue Kunden vermittelt. Manchmal klappt das auch mit Familienmitgliedern im selben Haushalt oder wenn Werber und Geworbener ein und dieselbe Person sind.

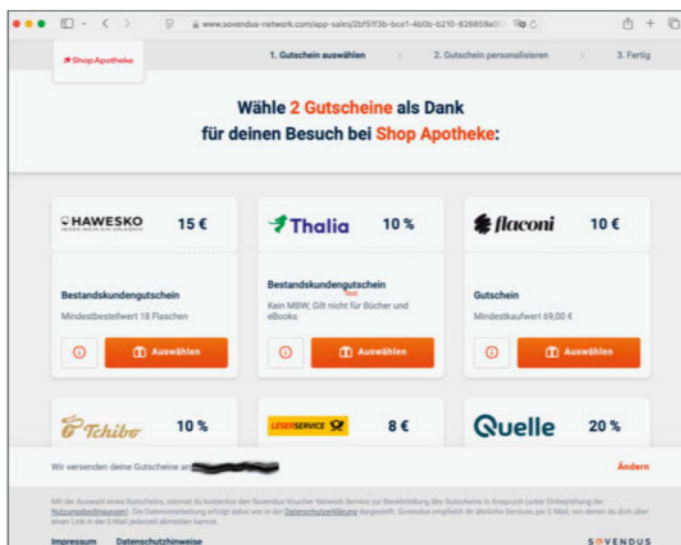
Auch Wertgutscheine können Cashback umfassen. Die Plattform Wunschgutschein etwa führt regelmäßig Payback-Extra-Punkte-Aktionen durch. In der Vergangenheit gab es schon mal 8 Prozent Cashback. Wunschgutscheine lassen sich dann bei Hunderten von Part-

nern wie Mediamarkt oder Amazon einlösen.

Cadoodz gibt einen Euro-werten Nachlass auf den Gutscheinbetrag in Höhe von einigen Prozent oder legt einen zusätzlichen Gutschein obendrauf: „Kaufe für 50 Euro und bekomme einen 5-Euro-Gutschein dazu.“ Um auf die Cadoodz-Angebote zugreifen zu können, müssen Sie sich beim Newsletter des Dienstes anmelden. Aber Obacht, die Anzahl der bei einem Kauf einlösbaren Wertgutscheine unterscheidet sich von Shop zu Shop.

Bei Amazon zahlt man diese aufs eigene Konto ein, das geht im Prinzip beliebig oft. Wir haben aber in c't 27/2024, Seite 58, über einen Fall eines Kunden berichtet, dem Amazon sein Konto gesperrt hatte, nachdem dieser es mit vielen Gutscheinen befüllt hatte. Apple nimmt bis zu 2000 Euro aufs Konto an, im Bezahlvorgang

Nach einem Onlineeinkauf eröffnen sich mitunter Sparmöglichkeiten in Form von Gutscheinen.



darf man zusätzlich bis zu acht Karten einlösen. Shop Apotheke akzeptiert hingegen nur einen einzigen Wertgutschein je Bestellung und reduziert damit auch noch den für die Versandkostenfreiheit relevanten Bestellwert. Bei Hawesko müssen Sie gar zwischen Wertgutschein und Rabattcode wählen.

Apropos Versandkosten: Viele Online-läden verzichten ab einem Mindestbestellwert darauf. Bestellen Sie mehrere Artikel, kann es aber auch sinnvoll sein, Bestellungen aufzuteilen. So können Sie mehrere Rabattcodes anwenden, etwa wenn diese einen festen Nachlass ab einem bestimmten Mindestbestellwert versprechen.

Rabatte kombinieren

Kompliziert kann es werden, wenn Sie mehrere Rabattformen kombinieren wollen. Das geht in manchen Kombinationen, aber bei Weitem nicht in jeder. Payback zum Beispiel ist auch offline verfügbar und macht im Zusammenspiel mit Rabattcodes meist eine bessere Figur als andere Cashback-Plattformen. In Kombination mit anderen Cashback-Systemen lässt sich Payback allerdings nicht nutzen.

Gutscheine und Cashback können Sie nur in wenigen Fällen kombinieren. Sie sollten dabei eine Besonderheit beachten: Auch Gutscheinportale bieten an, Sie direkt zu den Angeboten in den Shops zu leiten. Weil ein Cashback-Portal Sie aber nur dann verlässlich tracken kann, wenn Sie direkt von dort kommen, steht Ihnen der direkte Weg über das Gutscheinportal nicht offen. Sie müssen stattdessen den Gutscheincode kopieren, den Shop über die Cashback-Seite aufrufen und den Code dann im Shop von Hand eingeben.

Die Benutzung von Wert- oder Rabattgutscheinen wiederum kann die Cashback-Tauglichkeit einer Transaktion ruinieren, daher: Lesen Sie die Bedingungen des Anbieters und etwaige Nutzerkommentare. Was sich in welcher Kombination besonders lohnt, hängt vom Einzelfall ab. Eine gute Übersicht über die individuellen Sparmöglichkeiten bietet die Webseite CashbackOptimizer.

Gruppentarife

Spezielle Nachlässe für Studierende an deutschen Hochschulen bieten UNiDAYS und StudentBeans. Bei beiden Portalen muss man sich registrieren und den Studentennachweis erbringen. Einzelne Hersteller, etwa Apple, weiten das Angebot auf Lehrkräfte aus.

Herrenausstatter	
Rabatt	
Sovendus	40 € ab 200,00 € (NK)
Corporate Benefits	verfügbar
Gutscheine	
Hanseatic Vorteilswelt	12%
O2 Priority	12%
50€+5€ BestChoice Classic	verfügbar
5% Payback Prämienshop	verfügbar
4,99% Wunschgutschein	verfügbar
BSW	3%
Cashback	
Shopbuddies	<12%
TopCashback	<12%
Wondercashback	<11,05€
Shopmate	<10%
Dealwise (ING)	<8%
mycashbacks	<7,2%
Shoop	<6%
WEB.Cent	<6%
iGral	<6%
DeutschlandCard	0,5%
Payback	0,5%
Hertz	
Aktuell sind keine Sparmöglichkeiten bekannt.	
Hess Natur	
Rabatt	
Corporate Benefits	verfügbar
Sovendus	15 € ab 80,00 €
benefits.me	verfügbar
Cashback	
BSW	10%
Shopbuddies	6%
TopCashback	6%

Der CashbackOptimizer dröseln für viele Onlinehändler haarklein auf, was man mit welcher Rabattform herauschlagen kann.

BSW, Corporate Benefits, Mitarbeiter Vorteile und noch einige andere Portale vergrößern den rabattfähigen Kreis auf Angestellte zahlreicher Unternehmen und des öffentlichen Dienstes. Informieren Sie sich dazu bei Ihrem Arbeitgeber: Die Nachlässe bei Technikkauf, Mietwagen oder Shopping können durchaus spürbar sein und 10 Prozent übersteigen. Üblicherweise sind etliche Rabatte temporär und wechseln im Monatsrhythmus; gutes Timing kann also entscheidend sein.

Timing ist (nicht) alles

Das gilt allgemein beim Shoppen. Wenn Sie es nicht eilig haben, nutzen Sie daher bekannte Muster aus: Die meisten Shops bieten in der Cyber Week oder sogar kurz vorher ihre besten Rabatte an und die Cashback-Anbieter legen dazu kräftige Boni obendrauf. Adventskalender und die Vorweihnachtszeit sind eine weitere Gelegenheit, Schnäppchen zu ergattern.

Die Glamour Shopping Week der gleichnamigen Frauenzeitschrift findet zweimal jährlich statt und bietet attraktive Nachlässe und Rabattcodes. Amazon gibt sich zu den mittlerweile ebenso zweifach stattfindenden Prime Days besondere Mühe, die Kundschaft ins Haus zu locken.

Hotelketten und andere Verkäufer locken hin und wieder mit Flash Sales, also nur für sehr kurze Zeit laufenden Rabattaktionen, die Nachlässe in Euro oder vermehrte Belohnungspunkte in der Shopwährung in Aussicht stellen.

Unnötig unter Zeitdruck sollten Sie sich indes nicht setzen lassen. Wo steigende Preise angedroht oder Sie ungewohnt offensiv bedrängt werden, endlich zu kaufen, sind sogenannte Dark Patterns im Spiel (siehe S. 24) – echte Schnäppchen haben das nicht nötig, sie verkaufen sich von selbst.

Und selbst wenn Sie sich sicher sind, den besten Preis erzielt zu haben, spricht nichts dagegen, das ein paar Tage später noch einmal zu überprüfen. Viele Shops sind kulant, falls der Preis noch einmal gesunken ist. Im Sinne der Umwelt sollten Sie jedoch von Rücksendungen wegen ein paar Euro absehen. Das gilt natürlich auch für den Aufwand, den Sie betreiben. Der sollte das zu erwartende Schnäppchen nicht unrentabel machen.

Was Sie sich auch vor Augen führen sollten: Die Anbieter offerieren ihre Rabattprogramme nicht aus Freigiebigkeit, sondern weil sie davon profitieren – zum Beispiel, indem sie Nutzer tracken und Kundenprofile anlegen. Statt mit Geld zahlen Sie dann mit Ihren Daten.

Und was ist mit Temu & Co.?

Kein Artikel über Schnäppchen im Internet ohne die chinesischen Plattformen Temu, Shein und AliExpress. Diese Plattformen sind aus vielen Gründen umstritten: Die österreichische Datenschutzorganisation noyb wirft den drei Unternehmen unrechtmäßige Datentransfers nach China vor. Temu und Shein sollen Zollbestimmungen unterlaufen. Umweltschützer kritisieren den ausufernden weltweiten Versand und Rückversand.

In der EU hat die EU-Kommission ein Verfahren nach dem Digital Services Act (DSA) gegen Temu eröffnet, weil die Plattform Nutzer manipuliere und zu wenig gegen illegale Produkte unternehme. Auch gibt es immer wieder Berichte über minderwertige oder in der EU nicht zugelassene Waren. So sind auf der Plattform Elektronikprodukte aufgefallen, denen die vorgeschriebene CE-Kennzeichnung fehlt. Dann riskiert man, die alte Regel zu bestätigen: Wer billig kauft, kauft doppelt. (jo@ct.de) **ct**

Erwähnte Plattformen: [ct.de/y5c6](https://www.ct.de/y5c6)

Zum Bestpreis

Online-Preisvergleich

Preisvergleichsdienste finden das beste Angebot für das gewünschte Produkt. Wer es mit seinem Kauf nicht eilig hat, dem helfen sie, zu einem besonders günstigen Zeitpunkt zuzuschlagen und noch ein paar Euro extra zu sparen.

Von Jo Bager

Amazon aufrufen, Produkt auswählen, Angebot mit dem niedrigsten Preis in den Warenkorb, bezahlen: Viele Verbraucher vertrauen blind darauf, beim Vollsortimenter die besten Preise zu finden und verschenken womöglich leichtfertig Geld. Vor dem Klick auf den Bezahl-Button sollte man daher ein paar Sekunden Recherche bei einem Preisvergleichsdienst investieren, denn vielleicht gibt es das Produkt ja woanders günstiger. Das gilt nicht nur für Amazon, sondern für jeden Shop.

Wir haben gute Erfahrungen mit Idealo und Geizhals gemacht (das wie c't zur heise Gruppe gehört). Beide Dienste beziehen die Angebote von Amazon in ihre Vergleiche mit ein, sodass Sie auf jeden Fall mindestens so günstige Preise ermitteln wie beim Branchenprimus. Und sowohl Geizhals als auch Idealo stellen Apps bereit, die Sie auch unterwegs vor zu teuren Impulskäufen bewahren.

Für bestimmte Produktgruppen gibt es spezialisierte Preisvergleich, für Medikamente etwa medizinfuchs oder apomio. Die Erfahrung lehrt, dass kein Preisvergleich für alle Produkte und Produktkategorien die besten Ergebnisse liefert. Daher kann es sinnvoll sein, mehrere Preisvergleich zu konsultieren.

Achten Sie bei den Preisvergleichern auf die Sortierung der Trefferliste. Idealo zeigt manchmal statt des günstigsten Preises die Produkte in der Reihenfolge „Beliebteste zuerst“ an. Wir haben auch schon beobachtet, dass Preisvergleich einen festen Platz der Angebotsliste für Produkte eines bestimmten Marktplatzes reserviert hatten, unabhängig vom Preis. Praktisch: Sie können die Angebote auch nach dem Gesamtpreis inklusive der Versandkosten sortieren lassen. Geizhals und Idealo können zudem diejenigen Angebote herausfiltern, die sofort lieferbar sind.

Manche Hersteller werfen massenweise Geräte mit ähnlich klingenden Namen, aber unterschiedlicher Ausstattung auf den Markt. Achten Sie also auf den genauen, vollständigen Namen. Ein paar zusätzliche, weggelassene oder vertauschte Buchstaben können für ein völlig anderes Produkt stehen. Informieren Sie sich im Zweifelsfall auf der Homepage des Herstellers über die exakte Bezeichnung.

Finden Sie im Produktnamen oder der Beschreibung Begriffe wie refurbished, recertified, neuwertig oder Pullware, sollten Sie besonders aufmerksam sein. Unter diesen Bezeichnungen verkaufen Händler gebrauchte und wiederaufbereitete beziehungsweise geprüfte Teile, für die kürzere Gewährleistungsfristen gelten können.



Bild: Ki, Collage c't

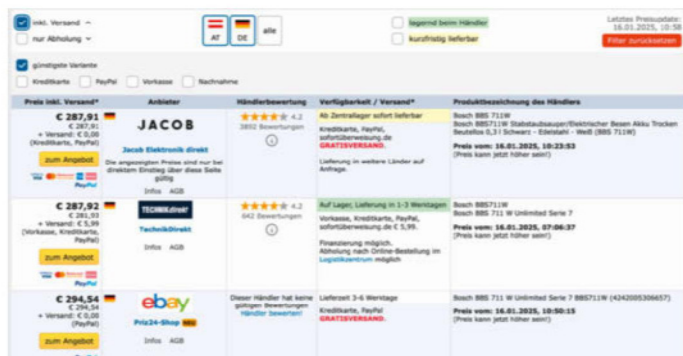
Dann müssen Händler aber darauf hinweisen.

Timing- und andere Hilfen

Idealo und Geizhals zeigen nicht nur die aktuellen Marktpreise, sondern auch rückwirkend die Preisentwicklung. Diese Übersichten helfen dabei, einzuschätzen, ob ein Black-Friday-Sonderangebot wirklich besonders günstig ist oder nicht. War ein Produkt schon einmal früher zu einem niedrigeren Preis zu haben als aktuell, sinkt der Preis möglicherweise zu einem späteren Zeitpunkt wieder. Um den nicht zu verpassen, sollten Sie sich einen Preisalarm einrichten. Dabei informiert der Dienst Sie per E-Mail, wenn der Preis eine bestimmte Schwelle unterschreitet.

Die beiden Dienste bieten über den reinen Preisvergleich viel mehr Orientierungshilfen für Verbraucher. So finden sich bei beiden Diensten Ratgeberartikel zu bestimmten Produktkategorien. Sie sind sich nicht sicher, ob ein bestimmtes Produkt das Richtige für Sie ist? Beide Dienste verweisen auf ähnliche Produkte. Geizhals verlinkt zudem Testberichte seriöser Medien. (jo@ct.de) **ct**

Erwähnte Dienste: ct.de/yc6z



Preise inklusive Versandkosten, Lieferzeiten, Händlerbewertungen, Geizhals bietet viele Filter- und Sortierkriterien.

ct Checkliste

- Vergleichen Sie vor jedem Kauf den Preis mit einem Preisvergleichsdienst; bewährt haben sich Idealo und Geizhals.
- Achten Sie auf die Sortierreihenfolge und die genauen Produktbezeichnungen.
- Nutzen Sie die Preisstatistiken und die Preisalarme, um den besten Zeitpunkt für den Kauf zu finden.

Guter Händler, böser Händler

Verkäufer mit Betrugsabsicht erkennen

Renommierete Onlineshops bieten Sicherheit, aber oft zu wenig attraktiven Preisen. Unbekannte Verkäufer bieten begehrte Güter, günstige Preise oder beides, könnten aber Betrüger sein. Wir zeigen, wie Sie Fake Shops erkennen und meiden.

Von Markus Montz

Wenn Sie beim Onlineeinkauf auf Nummer sicher gehen wollen, haben wir einen einfachen Tipp: Nutzen Sie ausschließlich wohlbekannte Adressen. Zwar kommt es auch bei Amazon, Otto, Zalando & Co. mal zu Problemen, selbst wenn Sie direkt dort bestellen (zu deren Marktplätzen später mehr). Komplette Desaster bei Versand und Reklamation (S. 28) sowie Widerruf (S. 30) passieren aber selten, wenn Sie deren Bedingungen einhalten. Die Preise sind oft nicht die günstigsten in Preissuchmaschinen (S. 23). Dafür brauchen Sie die Shops nicht mehr zu prüfen und können finanzielle Verluste und damit verbundenen Stress minimieren.

Fake-Angebote

Wollen Sie hingegen sparen oder suchen begehrte oder rare Produkte, stoßen Sie unweigerlich auch auf Fake Shops. Die versenden gar keine Ware, minderwertige Produkte oder Fälschungen. Die Betrüger dahinter machen es Ihnen immer schwerer. Sie haben nämlich längst erkannt, dass seriös aussehende Shops mit realistischen Preisen genauso gut oder sogar noch besser als Kampfpreise zum Abzocken taugen. So ködern sie selbst aufmerksame und misstrauische Menschen.

Die Regel „Wenn ein Angebot zu schön ist, um wahr zu sein, ist es das in der Regel auch nicht“ gilt dennoch weiterhin. Bietet ein Verkäufer Preise deutlich unterhalb des normalen Rabattniveaus für neue oder auch gebrauchte Waren, lassen Sie ihn links liegen. Das prüfen Sie mit Preis-

vergleichen und bei Anzeigenportalen im Vergleich zu anderen Angeboten.

Ebenfalls selten geworden, aber immer noch anzutreffen sind dilettantisch zusammengefrickelte Fake Shops. Bei auffällig vielen Rechtschreibfehlern, abrupten Sprachwechseln, einem fehlenden Impressum, einer Mobilnummer als einziger Kontaktmöglichkeit anstelle von Festnetz oder Mail oder bei einer ungültigen Handelsregisternummer ziehen Sie direkt weiter. Letztere prüfen Sie kostenlos auf handelsregister.de.

Für die meisten Fake Shops bedienen sich die Betrüger heute allerdings bei den Websites seriöser Shops und den Templates von Shopsystemen. Sie kopieren einfach Impresen samt Namen und Kontaktdaten sowie Produktfotos und Produktbeschreibungen. Letztere formulieren und übersetzen sie auch gerne mithilfe von KI. Gütesiegel wie Trusted Shops übernehmen sie als Grafik, aber ohne den obligatorischen Link.

Getarnte Betrugsabsichten erkennen

Doch auch die gut gemachten Fake Shops entlarven Sie oft mit einer Google-Suche mit dem Shop-Namen plus „Betrug“ oder „Fake“. Noch besser hilft der „Fakeshop-Finder“ der Verbraucherzentralen. Er greift auf eine aktuelle Datenbank und Bewertungsportale wie Trusted Shops zu, wendet aber auch eigene Heuristiken an. Ähnlich zuverlässig arbeitet die Watchlist Internet des österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation. Sie schließt auch Deutschland ein und wartet zusätzlich mit der Browser-Erweiterung „Fake-Shop Detector“ auf (alle unter ct.de/y4zk).



Bild: KI, Collage ct

Gütesiegel prüfen Sie beim Anbieter. Die wichtigsten sind „Trusted Shops“ und „EHI Geprüfter Online-Shop“ (ct.de/y4zk). Mit der Suchfunktion können Sie herausfinden, ob der Händler dort tatsächlich zertifiziert worden ist. Bewertungsportale wie das in Kopenhagen ansässige Trustpilot oder auch Google liefern ebenfalls Hinweise, allerdings sollten Sie die Kommentare zu den Bewertungen kritisch lesen. Positive Bewertungen können gefälscht sein, negative ebenfalls.

Ein weiterer Anhaltspunkt ist der Zahlungsbereich. Die meisten Fake Shops suggerieren mit den Logos von Kreditkartenfirmen oder PayPal, dass dort auch Bezahlarten mit Käuferschutz verfügbar seien. Beim tatsächlichen Bezahlen heißt es unter einem Vorwand wie „technische Probleme“, dass nur Vorkasse möglich sei. Manchmal bittet der Händler auch um PayPal „Freunde und Familie“, angeblich um Geld zu sparen, tatsächlich aber wegen des fehlenden Käuferschutzes. Brechen Sie dann ab. Weniger offensichtlich ist der Betrug, wenn die Betrüger über den Fake Shop Ihre Karten- oder Kontodaten abgreifen wollen. Das sieht zunächst mehr oder weniger korrekt aus, das böse Erwachen kommt dann später – mehr dazu ab Seite 26.

Egal, ob Sie einen Betrugsversuch abwenden konnten oder Pech gehabt haben: Erstaten Sie gleich Anzeige und melden den Shop den Verbraucherzentralen. Wenn möglich, informieren Sie auch den Webhoster der Shop-Website oder den Shop-Hoster, zum Beispiel Shopify oder Jimdo. Schalten Sie bei Bedarf einen Anwalt ein und warnen auf jeden Fall Ihr Umfeld. Schämen Sie sich nicht für etwas, das selbst Experten passiert!

Grauzonen

Manche Muster finden Sie sowohl in Fake Shops als auch in eigentlich seriösen Läden. Dazu gehört die Praxis, Zeit- und Handlungsdruck aufzubauen, damit Sie Dinge impulsiv kaufen. Die Websites suggerieren knappe Lagerbestände, die womöglich immer weiter schrumpfen. Anderswo ist das Schnäppchen zeitlich befristet und die Uhr tickt. Solchen und anderen „Dark Patterns“ (ct.de/y4zk), etwa irreführenden Buttons, soll in der EU eigentlich der Digital Services Act (DSA) einen Riegel vorschieben. Das klappt aber bisher nicht einmal bei großen Shops und Marktplätzen richtig.

Manche Shops wollen Ihnen minderwertige Ware unterschieben. Einige Händler bieten zum Beispiel Retourenware an, ohne das explizit deutlich zu machen. Ein Teil kennzeichnet das immerhin noch mehr oder weniger gut sichtbar als „neuwertig“, was aber eben nicht „neu“ entspricht.

Anderswo spielen Händler mit Produktvarianten. Ein anderer Buchstabe oder eine andere Nummer am Ende der Produktbezeichnung steht oft für geringeren Leistungsumfang. Das sollten Sie anhand der Herstellerwebsite prüfen. Noch schlimmer sind glatte Produktfälschungen, bei denen Ihnen auch Zoll und Polizei Ärger machen können.

Besondere Gefahr geht von Shopping-Angeboten in sozialen Netzwerken wie Facebook aus. Die vermeintlich neutralen, aber leicht zu fälschenden Bewertungen von „Freunden“ sollen zunächst Vertrauen schaffen. Tatsächlich führen die Angebote dann in zwielichtige Shops oder zu unehrlichen Privatverkäufern.

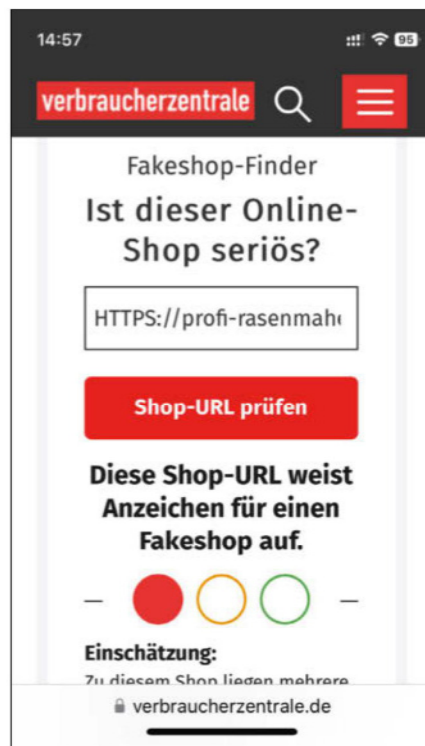
Marktplätze und Kleinanzeigenbörsen

Auch auf den mit Käuferschutz ausgestatteten Marktplätzen von Amazon, eBay & Co. müssen Sie auf der Hut sein. Zu den beliebtesten Maschen gehört, Sie unter Vorwänden von der Plattform zu locken, die Kommunikation per Mail oder WhatsApp fortzusetzen und Sie dort schließlich auch zum Bezahlen zu überreden. Darauf dürfen Sie keinesfalls eingehen. Nur mit der Bezahlungsfunktion von Amazon und eBay, Otto, Zalando oder Kaufland selbst genießen Sie dort jeweils Käuferschutz. Bei Überweisungen oder auch PayPal-Zahlungen außerhalb davon ist dieser futsch, dann mitunter selbst bei „Waren und Dienstleistungen“.

Haben Sie persönliche Daten wie Ihre Mailadresse oder Handynummer weitergegeben, müssen Sie mit gezielten Phishing-Angriffen rechnen. Mails oder SMS gaukeln Ihnen dann beispielsweise im Namen der Plattform Probleme bei der Zahlungsabwicklung vor, damit Sie aufgefälschten Webseiten Ihre Karten- oder Kontodaten preisgeben.

Andere dubiose Händler – besonders solche mit Sitz außerhalb der EU – schicken Ihnen Pakete ohne Inhalt oder mit Ramschware. Die Rückabwicklung gestaltet sich dann trotz Käuferschutz oft schwierig. Teilweise stimmen die angegebenen Adressen in der EU nicht, und sitzt der Händler in Asien und hat von dort versandt, können die Rücksendekosten schnell jede Erstattung auffressen.

Prüfen Sie daher zumindest das Impressum des Händlers auf der Plattform darauf, wo sich sein Firmensitz tatsächlich befindet. Speziell bei Amazon ist es ein gutes Zeichen, wenn der Konzern selbst den Versand im Auftrag des Händlers übernimmt. Damit erhalten Sie einen sicheren Weg für die Rückabwicklung. Melden Sie dubiose Händler und konkreten Betrug, damit Amazon & Co. sie sperren.



Der Fakeshop-Finder unterscheidet mit einer Ampel zwischen erwiesenen Fakes, Zweifelsfällen und wahrscheinlich sicheren Shops.

ct-Checkliste

- Seien Sie immer misstrauisch bei unbekanntem Shops und prüfen Sie diese am besten mit Tools wie dem Fakeshop-Finder.
- Achten Sie auf Marktplätzen auf die Versandbedingungen und -kosten und lassen Sie sich für die Kommunikation und die Zahlung nie von der Plattform locken.
- Lesen Sie Produktbeschreibungen sorgfältig, um Haken wie Retourenware zu erkennen.
- Seien Sie extra vorsichtig auf sozialen Medien und Kleinanzeigenbörsen, dort haben Betrüger es besonders leicht.

Viele Regeln für Marktplätze lassen sich auf Kleinanzeigenbörsen übertragen. Kleinanzeigen.de, aber auch Websites wie Vinted oder Vestiaire Collective bieten Ihnen einen Käuferschutz, wenn Sie die Bezahlung auf der Plattform abwickeln. Das kostet Sie als Käufer zwar einen Aufschlag, schützt Sie aber vor denselben Gefahren wie auf Marktplätzen.

China-Shops

Die Händler auf den Marktplätzen Ali-Express, Temu und Shein verschicken billige Ware direkt aus Ostasien. Allerdings gibt es Fallstricke. Zwar übernehmen die Plattformen meistens die Verzollung und bieten gängige Bezahlmethoden mit Käuferschutz an (S. 26). Prüfen Sie aber, wie hoch die Versandkosten sind, weil diese teilweise vom Händler abhängen und das Schnäppchen am Ende stark verteuern können.

Rechnen Sie außerdem damit, qualitativ minderwertige oder sogar gefälschte Ware zu bekommen. Viele Produkte genügen trotz gegenteiliger Beteuerungen nicht europäischen Sicherheitsstandards oder Schadstoffgrenzwerten. „Dark Patterns“ wie Countdowns sind verbreitet, der Datenschutz wirft Fragen von Bürgerrechtsorganisationen wie noyb auf. Betrügerische Händler können Sie generell schlecht zur Rechenschaft ziehen und Reklamationen sich schon durch Sprachbarrieren schwierig gestalten.

(mon@ct.de) ct

Tools, Gütesiegel, Handelsregister: ct.de/y4zk

Schatzkarawanen

Online zahlen

Geht es im Shop an die virtuelle Kasse, müssen Sie zwischen Komfort, Käuferschutz und Privatsphäre abwägen. Wir helfen bei der Auswahl.

Von Markus Montz

Wenn Sie Ihr Geld beim Onlinekauf schützen wollen, brauchen Sie einen virenfreien, mit aktuellen Betriebssystemupdates versorgten PC beziehungsweise ein sicheres Smartphone oder Tablet. Das gilt als Grundvoraussetzung dafür, dass niemand Daten manipulieren oder abgreifen kann. Auf älteren Smartphones gilt das ebenso, mindestens sollte es auch aus Haftungsgründen die Anforderungen der Bank oder des Zahlungsdienstes erfüllen und ungerootet sein. Das ist aber nur der erste Schritt.

Aktivieren Sie, wenn möglich Zweifaktor-Authentifizierungen (2FA), zum Beispiel mithilfe der zum Shop oder der Bank passenden Sicherheitsapp auf dem Handy. Für Überweisungen, Kartenzahlungen oder PayPal schreibt das Gesetz das ohnehin vor. Ausgenommen sind aber unter anderem Lastschriften. Aktivieren Sie deshalb auch an anderen neuralgischen Stellen eine 2FA beziehungsweise Passkeys, zum Beispiel bei Amazon oder eBay. Ein starkes Passwort, zum Beispiel die ersten Buchstaben eines langen Satzes, ist das absolute Minimum.

Hinterlassen Sie Zahlungsdaten sparsam. Kriminellen reicht Ihre IBAN, um Lastschriften von Ihrem Konto abbuchen zu lassen. Auch mit Kartennummern oder der Mailadresse, die Sie für PayPal nutzen, können Betrüger Schaden anrichten. Sie können die Angriffsfläche über Intermediäre wie Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay, Klarna oder PayPal reduzieren, wenn Sie Ihre dortigen Nutzerkonten gut schützen. Diese Dienste leiten keine Karten- oder Kontodaten an Händler weiter und speichern Daten sicher verschlüsselt.

Phishing und Psychotricks

Viele Kriminelle versuchen mit psychologischen Mitteln, Sie zu Fehlern zu verleiten – über das sogenannte Social Engineering. Unter plausibel klingenden Vorwänden bringen die Täter Sie dazu, ihnen Geld zu überweisen oder ohne Käuferschutz zu zahlen, etwa über PayPal „Freunde und Familie“. Diese Gefahr besteht in Fake Shops ebenso wie auf Marktplätzen oder Kleinanzeigenbörsen. Anstelle des Schnäppchens erhalten Sie keine Ware.

Andere Täter wollen Ihnen Zahlungs- und Zugangsdaten sowie persönliche Daten entlocken, um Ihre Konten und Karten zu plündern. Sie nutzen außer den erwähnten Wegen dafür auch fingierte Mails oder SMS, zum Beispiel mit Versandinformationen. Darin enthaltene Links führen Sie auf gefälschte Bezahl- oder Bestätigungsseiten. Oft verleiten die Angreifer Sie dazu, eine 2FA für Ihr Konto oder Ihre Karte durchzuführen und erhalten so unbemerkt Zugang zu Ihrem Geld.

Brechen Sie sofort ab, wenn in einem Shop eine sichere Bezahlart wie Kreditkarte plötzlich doch nicht zur Verfügung steht und dieser stattdessen Vorkasse oder PayPal „Freunde und Familie“ vorschlägt. Auf Marktplätzen und Kleinanzeigenportalen kommunizieren und bezahlen Sie nur über deren Website oder App. Geben Sie auf solchen Plattformen auch keine Telefonnummern, keine Mailadressen und keine Zahlungsdaten an Verkäufer weiter oder bestehen Sie bei Privatkäufen auf Abholung gegen Barzahlung.

Geld zurückholen

Kommt eine Ware nicht bei Ihnen an, weist sie Mängel auf oder weicht erheblich von der Beschreibung des Verkäufers ab, reklamieren Sie diese zunächst. Stellt sich der Verkäufer zu Unrecht quer oder ent-



Bild: KI, Collage c't

puppt er sich als Betrüger, bieten viele Bezahlarten Käuferschutzverfahren.

Lastschriften können Sie acht Wochen lang ohne Begründung stornieren, meist direkt im Onlinebanking. Ohne gültiges Lastschriftmandat beträgt die Frist sogar 13 Monate. Kommunizieren Sie aber vorher mit dem Händler oder Zahlungsdienst. Sonst müssen Sie damit rechnen, dass dieser ein Mahn- und Inkassoverfahren gegen Sie einleitet, das im schlimmsten Fall mit einem negativen Schufa-Eintrag endet, sofern Sie nicht widersprechen.

Bei Zahlungen mit Kredit- und Debitkarten wenden Sie sich an deren Herausgeber, meist Ihr Kreditinstitut. Leiten Sie dort ein „Chargeback“-Verfahren ein. Teilweise geht das auch im Onlinebanking. Für Zahlungen mit Apple Pay, Google Pay & Co. ist ebenfalls der Herausgeber der betroffenen Karte Ihr Ansprechpartner. American Express regelt Chargebacks dagegen selbst.

PayPal, Amazon Pay und Klarna haben Käuferschutzprogramme. Leiten Sie das Verfahren unbedingt bei diesen Dienstleistern ein und holen Sie ohne vorherige Absprache keine Lastschriften oder Kartenabbuchungen zurück. Speziell bei PayPal gilt: Für Zahlungen an „Freunde und Familie“ gibt es keinen Käuferschutz. Mit „Waren und Dienstleistungen“ muss der Versand mit elektronischer Nachverfolgung an die bei PayPal hinterlegte Adresse erfolgen. Bei persönlicher Übergabe der Ware erlischt der Käuferschutz.

Bei allen Chargeback- und Käuferschutzverfahren wird das zuständige Kreditinstitut oder der Zahlungsdienst Nachweise von Ihnen verlangen. Die müssen Sie unbedingt innerhalb der angegebenen Fristen und auf dem vorgeschriebenen Weg übermitteln. Andernfalls endet das Verfahren zu Ihren Ungunsten.

Noch sicherer als eine Bezahlart mit Käuferschutz ist der klassische Rechnungskauf. Sie bekommen zuerst die Ware, können diese in Ruhe prüfen und gegebenenfalls zurückschicken, bevor Sie dafür Geld überweisen. Haben Sie bereits überwiesen, bleibt ihnen bei unkooperativen oder betrügerischen Händlern allerdings nur noch der Rechtsweg.

Das ist auch das Problem bei der Vorkasse. Die sollten Sie grundsätzlich meiden. Da der Händler die Ware erst nach dem Geldeingang abschickt, haben Sie nichts in der Hand. Eine Überweisung können Sie allenfalls kurzzeitig noch aufhalten, eine Echtzeitüberweisung gar nicht. Vorsicht ist ebenso bei Nachnahme geboten, weil Sie den Paketinhalt erst prüfen dürfen, wenn Sie beim Zusteller bezahlt haben.

International

Bestellen Sie im Ausland, sind Sie meistens auf die internationalen Kredit- und Debitkarten oder PayPal angewiesen. Mitunter funktionieren auch Amazon Pay und Klarna. Lastschriften oder Überweisungen finden Sie dafür kaum.

Der Käuferschutz läuft prinzipiell wie im Inland. Die Regeln der Kreditkartenfirmer und von Zahlungsdiensten wie PayPal gelten weltweit, allerdings kann es je nach Land Unterschiede im Detail geben. Denken Sie an Wechselkursschwankungen und Entgelte, wenn Sie in Fremdwährungen zahlen. Das gilt bei PayPal beispielsweise auch für Rückerstattungen. Rechnen Sie außerdem damit, dass Ihre Freigabe-App bei Fremdwährungen Un erwartetetes anzeigt und brechen Sie die Zahlung im Zweifel ab.

Datenflüsse

Ohne Daten gäbe es kein Onlineshopping. Der Händler braucht eine Versandadresse beziehungsweise zumindest eine Mailadresse, wenn es um digital ausgelieferte Güter wie Software geht. Außerdem müssen Sie ihm oder einem Zahlungsdienst Konto- oder Kartendaten übermitteln, sofern Sie keinen Dienst wie Barzahlen.de nutzen oder Nachnahme mit Barzahlung wählen. Beides bieten allerdings nur wenige Shops an.

Für fast alle Händler wickeln spezialisierte Dienstleister die Zahlung ab. Das ist prinzipiell sehr sicher. Sofern Sie keiner anderweitigen Nutzung nach einer Information darüber zugestimmt haben, dürfen Händler wie auch deren Dienstleister Daten gemäß DSGVO nur zweckgebun-

den und sparsam an Dritte weiterreichen, etwa für eine externe Betrugs- und Geldwäscheprüfung.

Visa und Mastercard erhalten die Kartennummer, den Zahlungsbetrag, den Händlernamen und das Ablaufdatum der Karte. Damit vermitteln sie die Zahlung zwischen Ihrer Bank und der des Händlers, prüfen die Transaktion auf Betrugsversuche und rechnen mit den Banken ab. Diese Daten können auch über Server außerhalb Europas laufen. Ihren Namen kann aber nur die Bank zuordnen, mit der Sie den Kreditkartenvertrag geschlossen haben. Bei American Express ist das anders, weil dort Kartenherausgeber und -netzwerk identisch sind.

Auch PayPal nutzt mitunter Infrastruktur außerhalb der EU, um Daten zu verarbeiten. PayPal kann die Daten mit Einverständnis des Kunden außerdem zu Werbezwecken einsetzen, was man durch ein lästiges Opt-out ausschließen kann. Auch Dienste wie Google Pay, Amazon Pay und Klarna verwerten Ihre Daten für Werbung. Das ist die Kehrseite des zuvor beschriebenen Sicherheitsgewinns. Lediglich Apple Pay nutzt Daten nur für die Zahlungsabwicklung.

Nutzen Sie Ihr Bankkonto für SEPA-Lastschriften und -Überweisungen, fließen keine Daten in Gebiete außerhalb des



Bezahldienste wie PayPal bieten einen Käuferschutz. Er greift aber nur, wenn man sich an seine Regeln hält.

ct-Checkliste

- Pflegen Sie Ihr Betriebssystem, nutzen Sie Zwei-Faktor-Authentifizierung und rechnen Sie damit, auf Fake Shops und Phishing zu treffen.
- Nutzen Sie möglichst Bezahlarten mit Käuferschutz und meiden Sie Vorkasse.
- Den besten Datenschutz bieten Zahlungen vom Konto, gefolgt von Kredit- und Debitkarten.

Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Das gilt auch für die Sofortüberweisung des schwedischen Dienstes Klarna. Der wirft zur Betrugsprävention bei dieser Zahlart allerdings einen Blick auf Ihr Girokonto, auch wenn er die Daten nicht dauerhaft speichert.

Kaufen Sie auf Rechnung, Lastschrift, Raten oder schieben Sie die Zahlung auf, fragt der Händler oder sein Zahlungsdienst oft Ihre Kreditwürdigkeit bei einer Auskunft wie der Schufa ab. Zahlen Sie abgesehen von Lastschriften häufig so, kann das Ihre Kreditwürdigkeit senken, weil aus Sicht der Schufa für jede dieser Zahlungen ein statistisches Ausfallrisiko besteht.

Kosten

Direkte Kosten fürs Bezahlen entstehen Ihnen nur selten, beispielsweise bei Händlern außerhalb des EWR oder bei Nachnahme. Allerdings kosten viele Girokonten sowie Kredit- und Debitkarten monatliche oder jährliche Entgelte. Obacht bei Kreditkarten, die der Anbieter nicht monatlich vollständig über Ihr Bankkonto ausgleicht: Der verbleibende Betrag kostet Sie Zinsen bis hin zur Wuchergrenze.

Kosten entstehen auch beim verzinsten Ratenkauf und bei mehrfach aufgeschobenen Zahlungen, zum Beispiel bei Klarna. Dafür werden Zinsen respektive Entgelte fällig. Nutzen Sie solche Services häufig und verlieren den Überblick, geraten Sie schnell in eine Schuldenfalle.

Nicht sichtbar sind die Kosten, die den Händlern für Zahlungen entstehen. Diese legen sie auf ihre Kunden um. Daher zahlen Sie diese mit, wobei Kreditkarten, PayPal, Amazon und Klarna tendenziell teurer und Debitkarten sowie Überweisungen und Lastschriften günstiger sind.

(mon@ct.de) ct

Return to Sender

Richtig reklamieren und sicher versenden im Onlinehandel

Wird eine bestellte Ware defekt, verspätet oder gar nicht geliefert, sollten Sie das schnellstmöglich reklamieren. Wer seine Rechte kennt, erspart sich eine Menge Ärger.



Bild: KI, Collage ct

Von Ulrike Kuhlmann

Falls sich bei einem als Neuware gekauften Produkt ein Defekt zeigt, können Sie im Rahmen der sogenannten Gewährleistung zwei Jahre lang Ansprüche beim Verkäufer geltend machen. Im Onlinehandel gilt dabei im ersten Jahr zudem die Beweislastumkehr: Ihr Vertragspartner, in diesem Fall der Händler, muss im Streitfall beweisen, dass die Ware beim Verkauf in einwandfreiem Zustand war.

Oft treten Mängel erst nach einer Weile im Gebrauch auf, etwa wenn sich Verklebungen im Handy lösen oder das Display tote Pixel hat. Reklamieren Sie dann sofort und zögern Sie nicht. Ist das erste Jahr abgelaufen, sind nämlich Sie in der Beweispflicht und müssen nachweisen, dass der Defekt bereits beim Kauf vorlag.

Falsche oder fehlerhafte Ware

Falls eine Ware defekt bei Ihnen ankommt, reklamieren Sie sofort schriftlich per E-Mail. Nennen Sie darin die Typenbezeichnung und die Seriennummer des Artikels, beschreiben Sie möglichst präzise den Defekt auch mit Fotos, nennen Sie Ihre postalische Anschrift sowie eine Kontaktmöglichkeit für Rückfragen und erklären Sie, ob Sie ein Ersatzgerät oder eine Reparatur wünschen. Falls Sie zunächst zum Telefonhörer greifen, legen Sie ein Gedächtnisprotokoll mit Datum, Namen des Gesprächspartners und Ergebnis des Gesprächs inklusive gesetzter Fristen an.

Kommt ein Paket bereits stark beschädigt bei Ihnen an, sollten Sie die Annahme verweigern. Setzen Sie den Händler sofort darüber in Kenntnis, damit er den Rückläufer richtig einordnen kann. Es besteht sonst die Gefahr, dass er die Rücksendung als Rücktritt vom Kauf auffasst. Bitten Sie ihn um eine Ersatzlieferung.

Wurde Ihnen ein falscher Artikel geschickt, melden Sie dies ebenfalls sofort beim Händler. Bestehen Sie schriftlich auf Erfüllung des Kaufvertrags und fordern die Lieferung der ursprünglich vereinbarten Ware. Den Rückversand des Irrläufers muss der Händler bezahlen.

Angemessene Lieferfristen

Bei einem Defekt wird Ihnen der Händler oft empfehlen, sich mit Ihrer Reklamation direkt an den Hersteller zu wenden. Wir raten davon ab, denn die zweijährige Gewährleistung des Händlers ist ein gesetzliches Recht, die Garantie dagegen eine freiwillige, meist eingeschränkte Leistung des Herstellers. Insbesondere in den ersten zwölf Monaten nach dem Kauf fahren

Sie besser, wenn Sie sich an den Händler halten. Der muss auch etwaige Rücksendekosten übernehmen.

Setzen Sie dem Händler eine Frist, innerhalb der er die Ware entweder repariert oder durch ein neues Produkt ersetzt. Sie haben das Wahlrecht zwischen diesen beiden Alternativen, auf ein Ersatzprodukt mit ähnlicher Ausstattung müssen Sie sich nicht einlassen. Allerdings sollten Sie dabei mit Augenmaß vorgehen und unter Umständen eine schnelle Reparatur statt einer Neusendung akzeptieren.

Ist das Gerät irreparabel, funktioniert aber noch und Sie möchten es trotzdem weiternutzen, können Sie eine nachträgliche Minderung des ursprünglichen Kaufpreises im Verhältnis der Wertminderung verlangen. Die konkrete Höhe ist dabei Verhandlungssache.

Die Frist zur Nachbesserung oder Nachlieferung muss angemessen sein. Bei Massenware wie einem neuen Handy sind 14 Tage völlig ausreichend. Ansonsten könnte beispielsweise die Hälfte der ursprünglich vereinbarten Lieferfrist passen; diese muss auf der Bestellseite oder Rechnung vermerkt sein. Was angemessen ist, hängt stark von der allgemeinen Liefersituation ab: Autos oder Möbel haben längere Lieferfristen als Handyhüllen.

Scheitert auch der zweite Nachbesserungsversuch, können Sie vom Kaufvertrag zurücktreten. Wenn der Händler ohne Ihr Einverständnis statt der ursprünglich vereinbarten Ware ein Ersatzprodukt mit ähnlicher Ausstattung liefert, können Sie den Kauf inklusive aller Kosten ebenfalls rückabwickeln. Manchmal fahren Sie mit einem gleichwertigen Ersatzgerät aber besser, denn wenn Ihr Gerät erst nach längerer Zeit Mängel zeigt, darf der Händler

ct-Checkliste

- Reklamieren Sie falsche oder fehlerhafte Ware unverzüglich.
- Wenden Sie sich bei Defekten im ersten Jahr nach dem Kauf an den Händler.
- Setzen Sie eine angemessene Frist zur Nachbesserung oder Nachlieferung.
- Prüfen Sie Pakete vor dem Öffnen und dokumentieren Sie etwaige Rücksendungen.

die Gebrauchszeit berücksichtigen und vom Originalpreis abziehen.

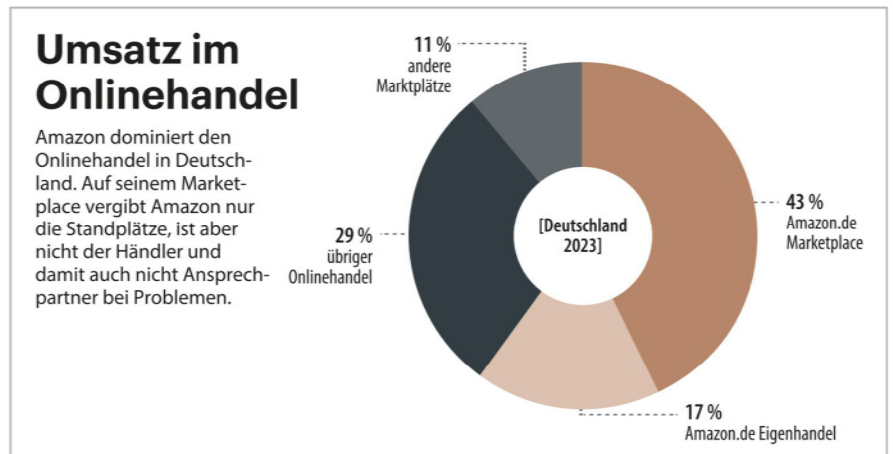
Kommt eine bestellte Ware nicht rechtzeitig oder nur in Teilen an, ist es innerhalb der ersten 14 Tage oft einfacher, den Kaufvertrag zu widerrufen, statt zu reklamieren (siehe Seite 30). Anschließend können Sie das Gerät in Ruhe bei einem anderen Händler neu bestellen.

Versand dokumentieren

Beim Eingang sehr teurer Geräte prüfen Sie vor dem Öffnen, ob Größe und Gewicht des Pakets zu der von Ihnen bestellten Ware passen. Kontrollieren Sie auch die Gewichtsangaben auf dem Lieferschein. Passen die Werte nicht zusammen oder ist das Paket von außen sichtbar beschädigt, machen Sie zunächst Fotos und öffnen Sie es anschließend unter Zeugen, die das Ganze am besten auf Video festhalten. Da der Händler für die ordnungsgemäße Übergabe der Ware zuständig ist, muss er und nicht Sie sich mit dem Versanddienstleister auseinandersetzen. Hier gibt es nur wenige Ausnahmen, dazu gleich mehr.

Bevor Sie selbst ein Gerät zurückschicken, fotografieren Sie es von allen Seiten und in der Verpackung. Bewahren Sie den Einsendebeleg gut auf. Nutzen Sie wenn möglich die Originalverpackung, der Händler muss die Ware aber auch ohne diese zurücknehmen. Falls der Online-shop behauptet, die Ware sei defekt, unvollständig oder gar nicht bei ihm angekommen, können Sie so beweisen, dass Sie das Paket rechtzeitig und unversehrt in den Versand gegeben haben.

Unbestellt gelieferte Ware müssen Sie dagegen weder bezahlen noch zurückschi-



cken. Ein Kaufvertrag besteht nämlich erst, wenn Sie das Angebot des Versenders angenommen haben; insofern reagieren Sie nicht auf etwaige Zahlungsaufforderungen und schicken Sie die Ware nur zurück, wenn der Verkäufer die Kosten übernimmt.

Paket verschollen

Hat der Paketdienst die Warensendung vor Ihrer Haustür abgestellt und sie wird dort gestohlen, melden Sie das unverzüglich beim Lieferdienst und dem Verkäufer. Sie müssen den Kaufpreis nicht bezahlen und der Händler muss den Diebstahl mit dem Versanddienstleister klären, denn er ist für die ordnungsgemäße Zustellung verantwortlich.

Hier lauert eine Falle, wenn Sie eine Ablagegenehmigung für Paketsendungen erteilt haben, etwa hinter dem Haus oder in der Garage. Legt der Zusteller ein Paket an dem aufgeführten Ort ab, gilt die Lieferung rechtlich als zugestellt. Bei Schäden

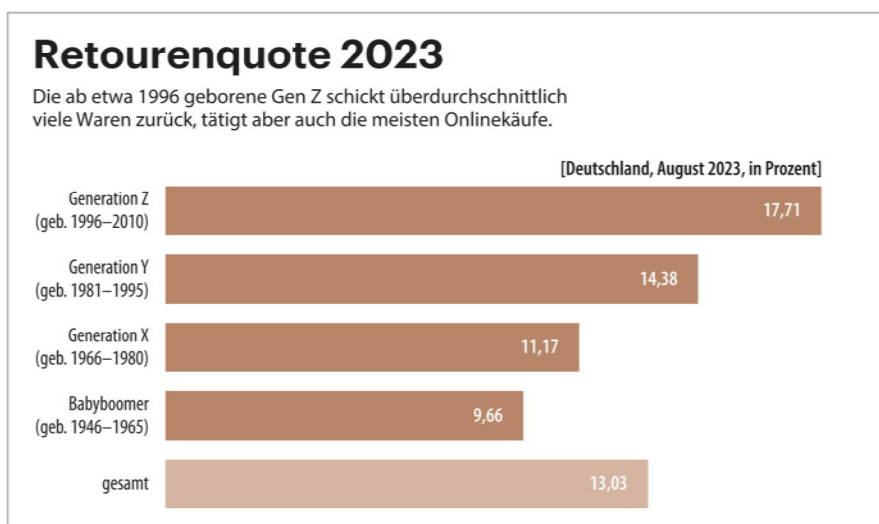
oder Diebstahl befreien die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) manchen Dienstleister von einer Haftung. Benennen Sie deshalb besser einen vertrauenswürdigen Nachbarn oder lassen Sie sich Sendungen zur nächstgelegenen Packstation oder in den Paketshop liefern.

Ware aus Nicht-EU-Ländern

Beim Online-Shopping in Nicht-EU-Ländern ist es schwieriger, Verbraucherrechte durchzusetzen oder Geld zurückzufordern. Vorsicht ist auch bei Bestellungen im Amazon Marketplace geboten. Es gibt dort zwar die sogenannten A-bis-Z-Garantie, doch Amazon behält sich darin zahlreiche Ausnahmefälle vor und entscheidet beim 30-tägigen freiwilligen Rückgaberecht selbst, ob eine Rückgabe möglich ist und wie die Rückerstattung erfolgt. Der Handelsriese ist hier Marktbetreiber, aber nicht Verkäufer und die verantwortlichen Händler sind zuweilen nur schwer zu greifen.

Wenn Sie Waren direkt aus China, Großbritannien oder anderen Nicht-EU-Ländern bestellen, müssen Sie außerdem mit Zusatzkosten rechnen. Sachwerte bis 150 Euro sind zwar zollbefreit (ausgenommen Alkohol, Tabak und Parfüm). Doch falls sich der Händler nicht am IOSS-Verfahren (Import One Stop Shop) angemeldet hat, wird eine Einfuhrumsatzsteuer in Höhe von 7 oder 19 Prozent fällig. Zusätzlich erhebt der Versanddienstleister üblicherweise eine Servicepauschale für die Zollanmeldung, wodurch sich gerade sehr günstige Schnäppchen aus Fernost nicht mehr rechnen. Aber auch teure Geräte bestellen Sie deshalb besser innerhalb der EU. (uk@ct.de) ct

Gesetze zu Reklamation und Gewährleistung: ct.de/yarw



Ich widerrufe

Rückabwicklung von Onlinekäufen

Das Widerrufsrecht im Onlinehandel gibt Kunden die Möglichkeit, einen Kaufvertrag ohne Angabe von Gründen rückgängig zu machen.

Von Ulrike Kuhlmann

Verbraucher haben in der EU das Recht, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen von einem online geschlossenen Kaufvertrag zurückzutreten. Die Möglichkeit zum Widerruf besteht für alle Verbraucherverträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen und bezahlt wurden und sie gilt sowohl für materielle Waren als auch für Dienstleistungen. Ausgenommen davon sind verderbliche und versiegelte Waren sowie sogenanntes Stückgut, das individuell angefertigt und beispielsweise mit einer Gravur versehen wurde. Das Widerrufsrecht soll Kunden schützen, falls sie bei Haustürverkäufen überrumpelt wurden oder beim Shopping am PC einem Kaufrausch erlegen sind.

Wie Sie sicher widerrufen, fasst dieser Beitrag zusammen.

Informationspflicht

Die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt im Onlinehandel mit Eingang der Ware beim Käufer und bei Teillieferung mit Eingang des letzten Teils. Bei digitalen oder nicht gegenständlichen Waren wie Gas oder Strom startet die Widerrufsfrist mit Vertragsabschluss. Sie können schon vor Erhalt der Ware widerrufen; bei digitalen Inhalten wie E-Books müssen Sie das sogar. In jedem Fall muss jeder Händler auf seiner Shop-Webseite über die Widerrufsmöglichkeiten sowie die geltenden Rückgabegerichtlinien informieren und ein Widerrufsformular bereithalten. Ohne diese Angaben verlängert sich die Zeit für den Widerruf auf ein Jahr und 14 Tage. Beim Onlinekauf muss man deshalb häufig mit einem Häkchen im Kaufvertrag bestätigen, dass man die Widerrufsbelehrung gelesen hat. Fehlende Angaben zum Widerruf sind ein Hinweis auf einen möglichen Fake Shop (mehr dazu auf S. 24).

Fristen einhalten

Innerhalb der 14-Tage-Frist müssen Sie den Händler eindeutig darüber informieren, dass Sie den geschlossenen Vertrag widerrufen möchten. Nennen Sie darin auch relevante Informationen wie Bestellnummer, Kaufdatum und Ihre Kontaktdaten.

Ab der Widerrufserklärung haben Sie weitere 14 Tage Zeit, die Ware zurückzusenden. Entscheidend ist hier das Datum, an dem Sie die Ware beim Versanddienstleister abgeben.

Rücksendekosten und Haftung

Da es sich beim Widerruf um eine Rückabwicklung des Kaufvertrags handelt, muss Ihnen der Händler die Versandkosten mit dem Warenwert zurückerstatten, es sei denn, er hat in seinen Widerrufsbedingungen anderes festgelegt. Darin kann der Händler auch die Versandmethode festlegen, bei der er die Rücksendekosten übernimmt. Um den Prozess zu vereinfachen, stellen etliche Händler von vornherein einen Retourenschein nebst kostenlosem Versand zur Verfügung.

Unabhängig davon, wer die Rücksendung bezahlt, trägt der Händler das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Ware



Bild: KI, Collage ct

während des Transports. Voraussetzung: Sie haben die Ware ordnungsgemäß verpackt und an einen geeigneten Versanddienstleister übergeben.

Stecken Sie den Originalkarton bei hochwertigen Geräten zusätzlich in einen neutralen Karton, um das Verlustrisiko zu verringern. Außerdem empfiehlt sich bei teuren Geräten eine erweiterte Transportversicherung; die gibt es schon für wenige Euro. Sie sollten vorab Fotos vom Zustand der Artikel und der Ware in der Verpackung machen.

Wenn Sie das Paket bei der Post oder einem Versanddienstleister abgeben, bestehen Sie auf einen Einlieferungsbeleg mit Sendungsnummer und Datum. Bei Streitigkeiten können Sie so nachweisen, dass Sie die Ware fristgerecht abgeschickt haben.

Geht der Rückversand gut, muss der Händler den Warenwert und die Versandkosten spätestens nach Wareneingang oder bei Vorlage des Versandnachweis „unmittelbar ohne schuldhaftes Zögern“, also beispielsweise innerhalb einer Woche an Sie zurückzahlen.

Widerruf bei AliExpress & Co.

Auf internationalen Handelsplattformen wie Amazon Marketplace, AliExpress oder Temu gelten die EU-Verbraucherschutzgesetze theoretisch ebenfalls. In der Praxis ist es jedoch schwierig, die Rechte gegenüber Händlern außerhalb der EU durchzusetzen. Zumal Sie die Ware nach einem Widerruf an die Adresse des Händlers beispielsweise in China zurückschicken müssen. Hohe Rücksendekosten, lange Versandzeiten, Zoll- und Importbestimmungen sowie Kommunikationsprobleme erschweren den Widerrufsprozess. Prüfen Sie deshalb vor dem Kauf die Rückgabegerichtlinien des Händlers und überlegen Sie, ob die potenziellen Komplikationen den Kauf wert sind. (uk@ct.de) **ct**

Gesetze zum Widerruf: ct.de/y4b4

ct Checkliste

- Einen online geschlossenen Kaufvertrag können Sie innerhalb von 14 Tagen widerrufen.
- Sie müssen die Ware innerhalb von 14 Tagen nach Widerruf an den Händler zurückschicken.
- Das Risiko für den Rücktransport trägt normalerweise der Händler.
- Eine Rückabwicklung auf Nicht-EU-Handelsplattformen ist schwierig.