

Im Internet kaufen und bezahlen

Online-Shopping

Alec und Emina sind beide 19 Jahre alt und seit über einem Jahr ein Paar. Sie haben sich während der KV-Lehre in der Berufsfachschule kennengelernt. In ein paar Wochen findet die LAP-Abschlussfeier statt. Das Thema der Party ist «Black and White – chic and classy». Beide wollen sich dafür unbedingt neue und aufeinander abgestimmte Outfits kaufen.

Alec kauft eigentlich immer alles online: Kleider, Games, Elektronik etc. Er kann sich gar nicht daran erinnern, wann er das letzte Mal im stationären Handel, also in einem Laden, einkaufen war. Es sei viel bequemer, einfacher und oft auch günstiger, online einzukaufen, so Alec. Emina kauft nur selten online, sie geht nach wie vor lieber mit ihren Freundinnen shoppen. Trotzdem lässt sie sich von Alec dazu überreden, ihre Outfits online einzukaufen.

Bevor sie einkaufen, schauen beide ihr Budget und ihr Konto an, damit sie wissen, wie viel Geld sie ausgeben können. Emina ist eher knapp bei Kasse und kann maximal CHF 120.– für Kleid, Schuhe und Accessoires bezahlen.

Alec hingegen könnte bis zu CHF 250.– für sein Black-and-White-Outfit ausgeben. Gemeinsam verbringen sie einen ganzen Abend mit dem Smartphone auf verschiedenen Online-Shops und schauen sich auch via Google und Social Media verschiedene Black-and-White-Outfits zur Inspiration an. Am Ende des Abends hat aber erst Alec einen Anzug und ein paar Schuhe bestellt. Mit einem Klick werden die CHF 230.– von seiner Kreditkarte abgebucht, die er bereits im Online-Shop hinterlegt hat. Emina konnte sich hingegen noch nicht entscheiden – das Kleid, das ihr besonders gut gefallen hat, ist mit CHF 109.– eigentlich zu teuer, da sie ja noch Schuhe und Schmuck kaufen möchte.

Vor- und Nachteile des Online-Shoppings

Vorteile

- Man kann jederzeit und von überall einkaufen.
- Das Produkt wird schnell und direkt nach Hause geliefert.
- Es steht ein grosses Sortiment zur Auswahl.
- Produkte und Preise lassen sich einfacher vergleichen.
- Man kann von den Bewertungen anderer Kundinnen und Kunden profitieren.
- Wenn man genau weiss, was man kaufen möchte, lässt sich das Produkt sehr einfach und schnell finden.

Nachteile

- Rücksendungen sind, wie im stationären Handel auch, nicht immer möglich und können Kosten verursachen.
- Bestellt man im Ausland, können unerwartet hohe Zolllasten anfallen.
- Es gibt Online-Shops, bei denen man nur mit Kreditkarte bezahlen kann oder nur auf Vorauszahlung.
- Es kann passieren, dass die bestellte Ware in echt nicht den Erwartungen entspricht.
- Wenn nicht alles einwandfrei läuft, z.B. eine Bestellung nicht ankommt, kann es schwierig sein, Kontakt zum Online-Shop aufzunehmen.



Gut zu wissen

- Das Schweizer Recht sieht für Internetkäufe kein Widerrufsrecht vor. Ein Rückgaberecht kann aber von Online-Shops freiwillig gewährt werden.
- In der Schweiz gibt es keine Lieferfristen, die gesetzlich fix geregelt sind. Die Vertragsparteien können die Lieferfristen miteinander abmachen. Oft sind diese in den AGB festgehalten.
- Es gilt die Sachmängelhaftung: Bei einem defekten oder nicht der Beschreibung entsprechenden Produkt hat die Käuferin oder der Käufer zwei Jahre lang Anspruch auf Garantie.
- Ein Kauf im Internet ist rechtlich verbindlich, sobald man die Bestellung abgeschlossen hat und diese vom Unternehmen bestätigt wurde.
- Bei Bestellungen im Ausland muss die Ware versteuert und verzollt werden. Die Zollgebühren werden meist durch das Transportunternehmen separat verrechnet.
- Für unter 18-Jährige gilt: Minderjährige dürfen nur mit Zustimmung der Eltern Verträge abschliessen. Eine Ausnahme gilt bei Kaufverträgen: Minderjährige dürfen im Rahmen ihres Taschengeldes und ihres selbst verdienten Lohnes selbstständig solche abschliessen.

Am nächsten Tag erscheinen auf Eminas Social-Media-Kanälen Werbeanzeigen für ähnliche Kleider. Obwohl sie das eigentlich nie macht, lässt sie sich von einer Werbeanzeige verführen und klickt darauf. Das Kleid gefällt ihr sogar besser und es ist günstiger. Es kostet nur 50 Dollar. Jedoch kennt sie den Online-Shop nicht, es ist der Shop einer ihr unbekannteren amerikanischen Marke. Als sie jedoch sieht, dass dieser für einen Aufpreis von 12 Dollar in die Schweiz liefert, bestellt Emina das Kleid auf Rechnung.

Personalisierte Werbung

- Wir alle sehen auf unseren digitalen Plattformen andere Werbung. Diese ist auf uns persönlich zugeschnitten.
- Diese personalisierte Werbung kommt aufgrund unseres Online-Verhaltens zustande und basiert auf Algorithmen. Was für Seiten besuchen wir? Welche Suchwörter benutzen wir? Was posten wir auf unseren Social-Media-Kanälen und wem folgen wir? All diese und weitere Daten nutzen Marketingfirmen, um uns das perfekte Produkt online anzubieten.

In der Zwischenzeit sind Alects Schuhe und der Anzug angekommen, doch leider passen nur die Schuhe. Er schickt den Anzug zurück und beginnt seine Suche von vorne. Da der Online-Shop ein Rückgaberecht gewährt, erstattet er den Betrag des Anzugs zurück. Die Gutschrift sieht Alec fünf Tage später auf seinem Kreditkartenkonto. Emina war in der Zwischenzeit mit einer Freundin Accessoires und Schuhe kaufen. Knapp CHF 60.– hat sie dafür ausgegeben und sie liegt somit knapp in ihrem Budget.

Eine Woche später kommt dann auch endlich das lang ersehnte Paket aus den USA bei ihr an. Das Kleid passt perfekt und ist ein echter Hingucker – Emina ist super happy. Drei Tage später liegt jedoch noch eine Rechnung von DHL im Briefkasten, die Zollgebühren! Daran hatte sie nicht gedacht. CHF 27.– muss Emina dafür bezahlen. Das Kleid zurückzuschicken, kommt für sie nicht infrage; erstens passt es perfekt und zweitens müsste sie den Versand in die USA selber übernehmen. Da sie ihr Budget aber bereits aufgebraucht hat, muss Emina das Geld für die Zollgebühren von ihrem Sparkonto nehmen. Das ärgert sie sehr, da sie extra im Voraus einen genauen Betrag eingeplant hatte.

Schliesslich haben Alec und Emina beide ein tolles Outfit für die Abschlussparty und können es kaum erwarten, es anzuziehen. Doch beide haben gemerkt, dass Online-Shopping nicht nur positiv ist. Emina möchte in Zukunft besser darauf achten, welche «versteckten» Kosten noch auf sie zukommen könnten, und Alec musste sich eingestehen, dass auch Online-Shopping mühsam sein kann. Vier Pakete hat er zurückgeschickt, bis er den perfekten Anzug hatte. Bei zwei Paketen musste er die Rücksendegebühr selbst übernehmen und so zusätzliche CHF 14.– ausgeben.

Tipps für ein erfolgreiches Online-Shopping:

- Bestelle nur so viel, wie du auch bezahlen kannst.
- Bestelle, wenn möglich, immer auf Rechnung. Es ist einfacher, den Überblick über deine Finanzen zu behalten, wenn du nicht mit der Kreditkarte bezahlst.
- Prüfe, ob der Online-Shop vertrauenswürdig ist (Angaben zum Anbieter, Kontaktmöglichkeiten, Geschäftsbedingungen, Versandkosten etc. sollten einfach zu finden sein). Orientiere dich an Gütesiegeln wie Trusted Shops und lies Erfahrungsberichte.
- Bestelle nur, wenn es auch ein Rückgaberecht gibt.
- Achte nicht nur auf den Preis des Produkts, sondern auch auf allfällige weitere Kosten (Lieferung, Zollgebühren etc.).
- Die Lieferfristen unterscheiden sich stark. Solltest du ein Produkt bis zu einem bestimmten Zeitpunkt brauchen, überlege dir, bevor du bestellst, ob es rechtzeitig ankommen wird.