

# ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen



**Laura ist 19 und arbeitet als medizinische Praxisassistentin. In ein paar Wochen wird ihre ältere Schwester heiraten. Für die Feier braucht Laura noch ein festliches Kleid. Sie will dieses im Internet kaufen, weil sie so bequem und in aller Ruhe von Zuhause aus das passende Kleid auswählen kann.**

Laura hat bis anhin noch nie eine grössere Anschaffung online im Internet getätigt. Sie fühlt sich deshalb ein wenig unsicher und will zuerst ein paar Fragen klären: Auf welche Arten kann man im Internet bezahlen? Wie sicher sind die verschiedenen Bezahlmöglichkeiten? Wie kann man sicherstellen, dass man auf der Website eines seriösen Anbieters ist? Gibt es ein Widerrufsrecht? Kann sie zum Beispiel das Kleid zurückgeben, wenn es nicht passt?

Beim Suchen realisiert Laura, dass es unzählige Onlineshops und Anbieter gibt und dass diese unterschiedlich funktionieren. So könnte sie direkt im Onlineshop einer Modemarke oder eines Kleiderladens einkaufen. Oder sie wählt ein spezialisiertes Onlinegeschäft, das ganz verschiedene Modemarken anbietet. Aber auch kleinere, weniger bekannte Onlineshops haben tolle Angebote. Zudem gibt es Plattformen, auf denen man Kleider ersteigern kann. – Wofür soll sich Laura entscheiden? Sie holt sich Rat bei ihrer älteren Schwester. Diese klärt Laura zuerst darüber auf, woran man seriöse Anbieter erkennen kann.

## Einen seriösen Anbieter auswählen

Jeder Kaufabschluss setzt Vertrauen voraus: Einrichtung und Präsentation der Waren in einem Laden sollen den Kunden beeindrucken, freundliches und kompetentes Verkaufspersonal berät den Kunden. Nur wenige würden einen teuren Artikel in einem heruntergekommenen Laden kaufen. Das Gleiche gilt beim Onlineshopping, nur sind dort andere Kriterien massgebend.

- **Auftritt:** Der erste Tipp von Lauras Schwester betrifft den Auftritt. Dieser sollte seriös wirken, das Layout und die Bilder müssen professionell und die Sprache fehlerfrei sein. Weiter sollten die Links funktionieren.
- **Angaben:** Weiter erkennt man einen seriösen Onlineshop daran, dass die Angaben über den Anbieter, die Kontaktmöglichkeiten, die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Versandkosten und Rücksendebedingungen einfach zu finden sind. Gemäss Gesetz müssen bei Schweizer Onlineshops klare Angaben zur Identität sowie die Kontaktadresse vorhanden sein.
- **Rückgaberecht:** Insbesondere Kleider und Schuhe sollten problemlos zurückgegeben werden können, wenn sie nicht passen oder die Farbe nicht der Abbildung im Internet entspricht. Einige Anbieter übernehmen sogar das Rücksendepporto. Doch Achtung: Rücksenden ins Ausland kann teuer werden.
- **Gütesiegel:** Einige Onlineshops lassen sich ihre Zuverlässigkeit durch sogenannte Gütesiegel bestätigen. Zuverlässige Siegel sind beispielsweise «Trusted Shops» oder vom Schweizer Versandhandelsverband VSV «Swiss Online Garantie». Die Schwester rät Laura, auf der Website des Gütesiegelanbieters zu überprüfen, ob der Shop aufgelistet ist. Gütesiegel, die eine sichere Zahlungsabwicklung garantieren, sind zum Beispiel «Verified by Visa» und «MasterCard Secure Code».
- **Zahlungsmöglichkeiten:** Laura sollte auch darauf achten, welche Zahlungsarten ein Onlineshop anbietet und ob zusätzliche Gebühren für die bevorzugte Zahlungsart anfallen.
- **Sichere Verbindung:** Wichtig ist auch, erfährt Laura, dass die Zahlungsinformationen nur über eine gesicherte Verbindung übermittelt werden. Diese erkennt man je nach Webbrowser am geschlossenen Schlosssymbol in der Adresszeile oder dem Kürzel «https» vor der Webadresse. Während der Übermittlung dürfen keine Fehlermeldungen auftreten.
- **Bewertungen und Erfahrungsberichte:** Laura bekommt von ihrer Schwester einen weiteren hilfreichen Tipp: Bei Zweifeln an der Seriosität soll sie nach Onlinebewertungen suchen. Denn häufig findet man Berichte im Internet, speziell dann, wenn jemand schlechte Erfahrungen mit einem Onlineanbieter gemacht hat.

# ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

Die Seriosität mehrerer Onlineshops hat Laura überprüft. Nun klickt sie sich durch die Angebote und entdeckt ein paar hübsche Kleider. Diese vergleicht sie aufgrund weiterer Kriterien wie Preis und Höhe der Versandkosten. Bei Shops aus dem Ausland rechnet sie die Zollabgaben und Steuern hinzu. Nach langem Hin und Her entscheidet sich Laura für ein Kleid auf «Versandolino» und möchte es gleich bestellen. Die verschiedenen Zahlungsarten sind ihr aber noch etwas schleierhaft. Sie liest deshalb nach, wie diese funktionieren.

Mehr Informationen dazu finden Sie auf dem Faktenblatt «Zahlungsarten im Internet».

## Bestellen, prüfen, bezahlen

Laura entscheidet sich schliesslich für eine Bezahlung per Rechnung. Als nächsten Schritt bestätigt sie ihre Adressangaben. Danach überprüft sie nochmals den Warenkorb, denn sie möchte sicher sein, dass sie das Kleid beispielsweise nur einmal und nicht doppelt bestellt. Zum Abschluss bestätigt Laura ihre Bestellung. Kurz darauf erhält sie per E-Mail eine Bestätigung. Darin sind oftmals auch Angaben zum Liefertermin zu finden. Von ihrer Schwester weiss Laura, dass in der Schweiz keine gesetzlich festgelegten Maximalfristen für Lieferungen existieren. Zur Sicherheit druckt Laura die Bestätigung aus und legt sie zu ihren Unterlagen. Ein paar Tage später erhält sie von «Versandolino» ein Paket mit dem Kleid. Nach einer kurzen Anprobe ist sie nicht sicher, ob die Farbe passt. Was tun? – Sie weiss, dass die schweizerische Gesetzgebung beim Onlinekauf kein Widerrufsrecht vorsieht. Ein solches kann aber vom Onlineshop freiwillig gewährt und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgehalten werden. Also liest Laura die Rücksendebestimmungen von «Versandolino». Hier steht, dass sie 30 Tage Rückgaberecht hat und sogar die Kosten für den Rückversand übernommen werden. Doch nach einem kurzen Gespräch mit ihrer Schwester entscheidet sich Laura schliesslich, das Kleid zu behalten.

Als Nächstes muss sie innerhalb von den auf der Rechnung angegebenen 30 Tagen die Rechnung bezahlen. Dafür wurde ihr ein Einzahlungsschein zugestellt. Laura entscheidet sich, den Betrag via E-Banking zu überweisen. Sie füllt mit den Angaben auf dem Einzahlungsschein online den Zahlungsauftrag an «Versandolino» aus und bestätigt die Zahlung.

## Gut zu wissen beim Onlineshopping

- Das Schweizer Recht sieht für Internetkäufe kein Widerrufsrecht vor. Ein Rückgaberecht kann aber von Onlineshops freiwillig gewährt werden.
- In der Schweiz gibt es keine gesetzlich festgelegten Lieferfristen für Internetbestellungen.
- Gesetzlich vorgegeben ist aber die Gewährleistung: Bei einem defekten oder nicht der Beschreibung entsprechenden Produkt hat der Käufer zwei Jahre lang Anspruch auf eine Garantie.
- Ein Kauf im Internet ist rechtlich verbindlich, sobald man auf ein Feld mit der Bezeichnung «Bestellung abschicken» (oder Ähnliches) klickt.
- Verschlüsselte Verbindungen erkennt man am geschlossenen Schlosssymbol oder dem Kürzel «https» vor der Internetadresse.
- Kauft man im Ausland ein, muss die Ware versteuert und verzollt werden. Die Verzollung erfolgt meist durch das Transportunternehmen (Post, Spedition) und wird von diesem verrechnet.

Weitere Infos dazu gibt es beim Zoll oder z.B. bei der Post: [www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch) › Information Private › Interneteinkauf, Post- und Kuriersendungen › Einfuhr in die Schweiz

[www.post.ch](http://www.post.ch) › Privat › Empfangen › Rund ums Thema › Importieren, Empfangen

## Vor- und Nachteile des Online-Shopping

### Vorteile

- ▶ Man kann bequem von Zuhause einkaufen.
- ▶ Es steht ein grosses Sortiment zur Auswahl.
- ▶ Produkte lassen sich anhand Beschreibungen einfach vergleichen.
- ▶ Man kann von Erfahrungen und Bewertungen anderer Kunden lernen.
- ▶ Garantie leistet oftmals auch der Hersteller und nicht nur der Verkäufer.

### Nachteile

- ▶ Die Waren sind nur durch Fotos und Beschreibungen dokumentiert.
- ▶ Die Ware kann nur an- oder ausprobiert werden, sofern das Rückgaberecht dies zulässt.
- ▶ Die Rückgabe ist teilweise nur beschränkt möglich oder mit Kosten verbunden.
- ▶ Fragen können nicht direkt, sondern nur via Telefonanruf oder E-Mail gestellt werden.
- ▶ Ein sicheres Zahlungsmittel ist notwendig.

# ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen



## Versteigerungen im Internet

Eine wichtige Unterscheidung ist jene zwischen privaten und gewerblichen Anbietern. Gerade bei Versteigerungen über Online-Auktionshäuser werden Güter oft von Privatpersonen angeboten. Das ist beliebt, denn das Verkaufen und Kaufen von Gegenständen ist über eine solche Online-Versteigerungsplattform relativ einfach. Auch Laura könnte ein Kleid für die Hochzeit ihrer Schwester auf der Website einer solchen Versteigerungsplattform

finden. Dazu bräuchte sie aber ein Benutzerkonto für das Online-Auktionshaus – und natürlich etwas Glück beim Ersteigern. Weil bei einer Online-Auktion der private Anbieter in der Regel anonym bleibt, müsste Laura besonders genau prüfen, ob es sich um ein seriöses Angebot handelt. Worauf muss man sonst noch achten, wenn man Ware bei einer Privatperson ersteigern oder kaufen will?



### Bewertungen und Auszeichnungen

- Bewertungen einsehen: Meist kann man auf dem Verkäuferprofil die Bewertungen durch frühere Kunden einsehen.
- Auszeichnungen beachten: Manche Auktionsplattformen zeichnen besonders gut bewertete Verkäufer mit speziellen Symbolen aus.



### Inserat und Zahlungsarten

- Inserate genau durchlesen: Wie hoch sind die Versand- und Zolllkosten? Wer bezahlt sie? Gibt mir der Verkäufer eine Garantie? Wird das Produkt in der Originalverpackung geliefert?
- Zahlungsart prüfen: Welche Zahlungsmöglichkeiten hat man? Tipp: Niemals Zahlungen an einen unbekanntem Verkäufer in bar über Bargeld-Transferservices abwickeln (zu wenig Schutz vor Betrug).



### Recht und Sicherheit

- Rechtliche Situation beachten: Der Kaufvertrag kommt zwischen dem Anbieter und dem Käufer zustande. Die Plattform selbst ist nicht Teil des Vertrags. In der Schweiz gibt es beim Internetkauf weder ein Widerrufsrecht noch gesetzlich vorgegebene Lieferfristen.
- Sicher bezahlen: Viele Auktionsplattformen stellen Treuhandservices zur Verfügung, über welche Zahlungen sicherer abgewickelt werden können.



### Artikelbeschreibung

- Produktbeschreibung: Die Beschreibung genau durchlesen: Ist der Artikel neu, neuwertig oder gebraucht? Sind allfällige Mängel beschrieben und auf den Fotos gut erkennbar? Gewährt der Verkäufer eine Garantie und wird das Produkt in der Originalverpackung geliefert?



### Preisvergleich und Gebotslimite

- Preisvergleich: Den Gesamtpreis berechnen (inkl. Versand- und möglichen Zolllkosten) und mit dem Neupreis aus einem Laden vergleichen.
- Gebotslimite: Beim Mitbieten eine klare Preislimite setzen, denn in der Euphorie gibt man rasch zu viel Geld aus.



### Fragen

- Bei Unsicherheiten oder Unklarheiten vor dem Bieten dem Verkäufer Fragen stellen. Seriöse Verkäufer beantworten Fragen gerne und schnell.