Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Sicher online kaufen – aber wie?

Wed, 07/17/2019 - 09:48

Die Tipps der Experten von onlineschlichter.it

Viele kaufen mittlerweile online. Das Angebot ist mehr als nur weitläufig, und man kann alles finden und erwerben. Doch manchmal ist man vor soviel Vielfalt auch etwas verunsichert – wie kann man als VerbraucherIn wissen, ob ein Onlineshop zuverlässig ist? Mit einigen einfachen Tipps kann man die Risiken auf ein Minimum beschränken. Aus der Erfahrung von Onlineschlichter.it, der auf Online-Streitfälle spezialisierten Schlichtungsstelle, haben wir die besten Tipps unserer Experten zusammengefasst.

Unzählige VerbraucherInnen in Südtirol und Italien kaufen online. Doch hinter verlockend klingenden Angeboten können sich auch Fallstricke und im schlimmsten Fall regelrechte Betrugsversuche verbergen. Jedoch kann man beim Einkaufen einige wichtige Vorsichtsmaßnahmen berücksichtigen – es sind dies einfach zu befolgende Ratschläge, die uns vor unliebsamen Überraschungen schützen.

Beim Onlineschlichter.it, der Schlichtungsstelle für Online-Streitfälle der Verbraucherzentrale Südtirol, werden täglich Probleme rund um den Onlinekauf bearbeitet; aus dieser Erfahrung hier die Tipps unser ExpertInnen, um auf Nummer Sicher zu gehen.

1) Von wem kaufe ich gerade?

Es mag banal klingen, aber es ist das A&O: die Identität des Online-Händlers sicherzustellen. Auf der Website des Händlers dürfen folgende Informationen nicht fehlen: Bezeichnung, Rechtssitz, Mehrwertsteuernummer, die Kontaktdaten des Kundendiensts sowie die allgemeinen Verkaufs- und Geschäftsbedingungen. Des weiteren sollte man prüfen ob der Händler der gesetzlichen Pflicht zum Verweis auf die ODR-Plattform (online dispute resolution) der Europäischen Kommission nachgekommen ist, und ob er eine Onlineschlichtungsstelle seines Vertrauens benannt hat. Fehlt eine dieser Informationen, bestehen Zweifel an der Zuverlässigkeit des Onlineshops.
Auch wenn man von bekannten Plattformen wie Amazon oder Ebay kauft gilt es, den Händler zu überprüfen: diese Webseiten sind unter anderem sogenannten „Marketplaces“, auf denen auch

externe Händler agieren, und man tut gut daran, genau festzustellen, bei wem man eigentich kauft. Immer häufiger finden sich auch in den sozialen Netzwerken Werbungen und Angebote für Waren. Als bekanntestes Beispiel zitieren wir Facebook: von Käufen über den Messenger oder über Whatsapp ist abzuraten, da hier die Identität des Händlers nicht überprüft werden kann.

2) Wenn es zu gut klingt um wahr zu sein, dann ist es das wahrscheinlich nicht

Manchmal stoßen wir beim Surfen auf unglaublich günstige Angebote, die sehr zum Kaufen verlocken. Vorsicht: hinter unschlagbar günstigen Preisen können sich wahre Fallstricke für die VerbraucherInnen verbergen. Wenn der Preis im Vergleich zu ähnlichen Angeboten zu niedrig ist, sollte man mit großer Vorsicht zu Werke gehen; einen Überblick über die Preislage erhält man über spezifische Preisvergleichsseiten. Im Zweifelsfall sollte man sich für die zuverlässigen Shops entscheiden.

3) Erfahrungen der anderen KäuferInnen nutzen

Im Netz finden sich auf viele Bewertungen über getätigte Käufe, wie z.B. bei Truspilot. Wenn man auch nicht allen Online-Rezensionen zu 100% trauen kann, kann es dennoch nützlich sein, sich die Bewertungen eines Onlineshops durchzusehen – vor allem wenn wir dort zum ersten Mal kaufen. „Ohne Rauch kein Feuer“ - hat ein Shop zahlreiche schlechte Bewertungen, ist nicht davon auszugehen, dass sie alle erfunden sind, und wir sollten besser woanders kaufen.

4) Sichere und verfolgbare Zahlungsmittel nutzen

Die sichersten Mittel zur Zahlung im Netz sind Kreditkarten und Dienste wie Paypal. Hier hat man, wenn man wirklich einem Betrug aufgesessen ist, die besten Chancen, wieder an sein Geld zu kommen. Akzeptiert der Händler hingegen ausschließlich Banküberweisungen, ist Vorsicht angeraten. Eine Überweisung scheint auf den ersten Blick zwar sicher, jedoch kann sich hinter den Zielkoordinaten statt eines Bankkontos auch eine aufladbare Kreditkarte verbergen, die von Kriminellen auf den Namen und mit den Daten eines „gephishten“ Nutzers erstellt wurde. Haben wir eine solche Überweisung erst einmal getätigt, wird es de facto unmöglich, das Geld zurückzuholen. Auch deswegen ist es wichtig, die PC-Software immer aktuell zu halten, und nur offizielle Apps für das Shopping per Smartphone zu verwenden.

5) Was tun, wenn beim Onlinekauf etwas schief gelaufen ist?

Auch wenn man alle Vorsichtsmaßnahmen ergreift, kann beim Onlinekauf dennoch etwas nicht wie am Schnürchen klappen. Abgesehen von kriminellen Betrugsversuche betreffen die häufigsten Probleme der VerbraucherInnen den Transport, die nicht erfolgte Lieferung der Waren sowie verschiedenste Mängel, die nach der Lieferung entdeckt werden.
Eine Möglichkeit für VerbraucherInnen, bei solchen Reklamationen zu ihrem Recht zu kommen, bietet

die Verbraucherzentrale mit der Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Über das Webportal kann man all jene Fälle zur Schlichtung einreichen, die den Online-Kauf von Waren oder Dienstleistungen betreffen. Die Schlichtung kann gänzlich online abgewickelt werden und bringt keine Kosten mit sich. Nachdem der Schlichter den über die Plattform vorgestellten Fall analysiert hat, wird er versuchen, eine einvernehmliche Lösung mit dem jeweiligen Unternehmen zu finden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Online-Käufe und Rechte von Verbrauchern, die online einkaufen sowie über die alternative Beilegung der Streitigkeiten, finden sie auf der Webseite der VZS und auf dem Portal des Onlineschlichters unter der Adresse www.onlineschlichter.it.