

Was ist ein Onlineshop?

Ein Onlineshop bietet sein Warensortiment auf einer Website im Internet an. Die gewünschten Produkte kannst du so rund um die Uhr online bestellen. Aber auch große Versandhäuser, die nach wie vor Warenkataloge und Prospekte an ihre KundInnen schicken, haben heute einen umfassenden Internetauftritt.

Weltweit einkaufen

Innerhalb Österreichs stellt das „Trustmark Austria“ des Handelsverbandes eine Orientierungshilfe dar, um als KonsumentIn vertrauenswürdige AnbieterInnen erkennen zu können.



Sicherheit bei europäischen Onlineshops bietet das „Ecommerce Europe Trustmark“.



Außerhalb der EU solltest du nur bei sehr bekannten HändlerInnen bestellen und auch nur, wenn du das Produkt sonst nicht erhältst. Bei Bestellungen in Drittländern (das sind alle Nicht-EU-Länder) ist es schwieriger, sich zu beschweren oder zu reklamieren. Oftmals fehlen bei den angebotenen Waren genaue Angaben über die Höhe von Versandkosten, Einfuhrzoll

und Verbrauchssteuern. So können die anfangs günstig scheinenden Produkte zu teuren Überraschungen werden. Zudem ist bei Rücksendung von bestellten und bereits importierten Produkten aus Drittländern eine Rückerstattung der Einfuhrabgaben nicht vorgesehen!

Anwendertransparenz

Nicht alle AnbieterInnen im Internet sind ehrlich. Damit du nicht „über den Tisch gezogen“ wirst, ist es wichtig, dich so gut wie möglich über eine/n HändlerIn zu erkundigen, bevor du dich entscheidest, ein Produkt zu kaufen. Mach dich schlau! Vielleicht findest du ja Informationen im Web oder liest Bewertungsprofile bzw. Berichte bei Google oder Geizhals.

Eine Liste mit betrügerischen Online-Shops findet sich unter:

www.watchlist-internet.at/liste-online-shops

Ebenso ist es möglich, eine Einschätzung der Website durch Bewertungsplattformen (wie z.B. WOT – Web of Trust) vornehmen zu lassen. Diese Plattform gibt z.B. Auskunft bezüglich Vertrauenswürdigkeit, Händlerzuverlässigkeit, Datenschutz und Jugendschutz.

Bewertungssysteme

Bei Auktionsplattformen im Internet haben KäuferInnen und VerkäuferInnen keinen persönlichen Kontakt. Unseriöse AnbieterInnen haben dadurch die Chance, für minderwertige Ware wiederholt gutgläubige AbnehmerInnen zu finden. Aber auch KundInnen nutzen oftmals die Gelegenheit und nehmen gekaufte Ware nicht ab oder bezahlen zu spät.

Um diesen Problemen entgegenzuwirken, haben Onlineauktionshäuser meist ein Bewertungssystem eingerichtet, das es beiden Seiten ermöglicht, eine Kaufabwicklung zu beurteilen. Ein Bewertungsportal bietet dabei die Möglichkeit, das Bewertungsprofil einer Handelspartnerin bzw. eines Handelspartners

aufzurufen und Bewertungen für einen Handel abzugeben. Die Bewertungen und Kommentare anderer NutzerInnen liefern dir oftmals wichtige Hinweise über die Zuverlässigkeit von VerkäuferInnen und KäuferInnen. Bei zahlreichen Onlineversandhäusern haben NutzerInnen auch die Möglichkeit, persönliche Kritiken in schriftlicher Form (Rezensionen) zu Büchern, Spielen und vielen anderen Produkten abzugeben.

Wichtig beim Kauf bei gewerblichen AnbieterInnen ist die so genannte Anwendertransparenz. Was solltest du immer auf deren Websites finden?

Achte darauf, ob ...

⇒ **Name, Anschrift und Telefonnummer** des Onlineshops/Onlineversandhauses vollständig sind oder ob nur ein Postfach oder eine Handynummer angegeben wird. Diese Daten findest du im Impressum der Website. Wenn nur ein Postfach oder eine Handynummer angegeben sind, solltest du von einem Kauf Abstand nehmen.

⇒ die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**, auch **AGB** genannt, leicht zu finden sind und verständlich beschrieben werden. Was immer du im Internet kaufst oder ausprobierst, nimm dir Zeit und lies alles gut durch, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), bevor du etwas bestellst oder dich auf irgendein Angebot einlässt! Das „Kleingedruckte“ musst du auch im Web beachten, damit du keine unangenehmen Überraschungen erlebst.

⇒ eine genaue und übersichtliche **Produktbeschreibung** und Hinweise auf die **Gewährleistung** online abrufbar sind.

⇒ im Produktpreis alle **Zusatzkosten** (Verpackung, Lieferung, bestimmte Zahlungsfor-

men...) enthalten und aufgeschlüsselt sind.

⇒ **technisch sichere und nachvollziehbare Zahlungsmöglichkeiten** gewährleistet sind. Auch im Internet hast du die üblichen Zahlungsmöglichkeiten, wie z.B. Lastschriftabbuchung, Überweisung mit Zahlschein, Zahlen mit Kreditkarte oder per Nachnahme. Im elektronischen Geschäftsverkehr herrscht jedoch oft Vorauszahlungspflicht. Nach dem Motto „Erst das Geld, dann die Ware“ trägst du dabei das Risiko. Aber was, wenn nicht vereinbarungsgemäß geliefert wird? Wenn du eine/n VerkäuferIn nicht kennst, bevorzuge besser eine Zahlungsart, bei der du erst nach Erhalt der Ware den Kaufpreis bezahlen musst, wie Zahlung per Nachnahme oder Überweisung mit Zahlschein.

Weiters gibt es elektronische Zahlungssysteme, wie z.B. PayPal, oder Prepaidkarten, wie die paysafecard. Diese kannst du online oder in Geschäften erwerben. Dafür benötigst du kein eigenes Konto und die Bekanntgabe deiner persönlichen Daten ist auch nicht erforderlich.

⇒ eine **verschlüsselte Datenübertragung** möglich ist, damit deine persönlichen Daten nicht in die falschen Hände geraten und dadurch z.B. unbefugte Personen auf deine Kontodaten zugreifen können. Kaufe nur bei HändlerInnen ein, die eine verschlüsselte Datenübertragung anbieten. Du erkennst diese Möglichkeit, wenn die Adresse in der Browserleiste mit „https://“ und nicht mit „http://“ beginnt. Zusätzlich erscheint ein Schlüsselsymbol in der unteren Browserleiste. Bei einigen Browsern ändert die Adresszeile ihre Farbe.

⇒ jede Bestellung vom Onlineshop/Onlineversandhaus per **E-Mail bestätigt** wird.

