

Onlineshopping

Onlineshopping ist aus der heutigen Konsumgesellschaft nicht mehr wegzudenken; für Jugendliche ist es sowieso zu einer selbstverständlichen Angelegenheit geworden. Aber auch das Onlineshopping hat seine Tücken, da sich neben seriösen Anbietern auch eine Reihe von „schwarzen Schafen“ im Internet tummelt, die mit allen möglichen und unmöglichen Tricks versucht, an die Gelder der Nutzer zu gelangen.

Mit einigen (unten angeführten) Vorsichtsmaßnahmen kann man sich zumindest größtenteils vor Abzocke, Betrugereien und diversen anderen Risiken und Machenschaften absichern, wobei ein gewisses Restrisiko wohl immer bestehen wird, auch da das Internet einfach zu groß ist und sich Änderungen teilweise schneller einstellen als das Wetter.

Vorweg: Darf ein Minderjähriger überhaupt im Internet einkaufen?

Grundsätzlich verfügen Minderjährige nicht über die volle Geschäftsfähigkeit, d.h. unter 18 sind sie ohne Zustimmung der Eltern nicht berechtigt, Rechtsgeschäfte zu tätigen. Sie dürfen zwar die „kleinen Geschäfte des täglichen Alltags“ erledigen - wie z.B. den Kauf von Büchern, CDs, Lebensmitteln – aber darüber hinaus dürfen sie keine Verträge abschließen. Das Gleiche gilt im Prinzip auch für Onlinekäufe. Wie weit nun die „kleinen Geschäfte“ gehen, ist vielfach Interpretationssache – bei einem Buch wird es wohl wenig Zweifel geben, bei einem teuren Gaming-Laptop vielleicht sehr wohl.

Ein solcher von einem Minderjährigen abgeschlossener Vertrag könnte also auf Antrag der Eltern für nichtig erklärt werden, diese könnten den Kaufpreis zurückverlangen, die Ware zurücksenden und das Rechtsgeschäft rückgängig machen – außer der Jugendliche hat bewusst sein Alter gefälscht oder verschwiegen (Täuschung). Und gerade das ist ja im Internet oft der Fall, wenn bei den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) „*der Käufer erklärt, volljährig zu sein*“ angeklickt und ein falsches Geburtsdatum eingegeben wird oder die Daten und die Kreditkarten der Eltern verwendet werden. Das entspräche dann einer eindeutigen Täuschung, denn der Verkäufer im Internet hat in der Regel keine Möglichkeit, das Alter der Kunden zu kontrollieren. Die Eltern sind somit als Erziehungsberechtigte mitverantwortlich, können nicht mehr mit einer Rückgängigmachung des Kaufes rechnen und müssen notfalls den Schaden selbst tragen. Also: Internetkäufe immer mit den Eltern absprechen, vor allem größere!!!

Sammlung von Tipps für sicheres Internetshopping

Nimm den Onlineshop unter die Lupe!

Bei unbekannten Webshops oder Verkäufern ist es ratsam, sich zuerst ein genaues Bild davon zu machen und weitere Informationen einzuholen:

- Gibt es ein Impressum? D.h. eine genaue Firmenbezeichnung mit Adresse, Telefonnummer, Kontaktaufnahmeart. Wo hat der Shop den Firmensitz?
- Was sagt eine normale Internetrecherche über eine Suchmaschine zum Shop?
- Und was steht über den Anbieter in Foren, was sagen Tests und Userbewertungen?
- Welche Zahlungsmöglichkeiten bietet der Shop? Ist er zertifiziert?

Rechtliche und geschäftliche Informationen

Der Verkäufer muss laut EU-Recht vor dem Kauf eine Reihe von Informationen liefern, welche auch explizit bestätigt werden müssen – das geht von allen Details zum Verkäufer über Preis, Zustand der Ware, Zusatzkosten wie Versandkosten, Steuern usw. bis hin zu Zahlungsmöglichkeiten und Rücktrittsrecht. Diese Informationen müssen ausdrücklich bestätigt werden, ebenfalls die AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen), welche oft irgendwo versteckt auf der Homepage zu finden sind. Also: AGB lesen, ggf. drucken/abspeichern (Screenshot). Das Gleiche gilt für die einzelnen Bestellschritte und die abschließende Auftragsbestätigung.

Mit dem neuen EU-Datenschutzgesetz von 2018 müssen auch persönliche Daten des Käufers/Nutzers besser geschützt werden, wie z.B. „Privacy by Default“ (Datenschutz so strikt als möglich) und „Opt-In“ bei Cookies (explizites Ankreuzen statt automatischer Zustimmung).

Preise

Selbstverständlich sollten verschiedene Preisvergleiche durchgeführt werden, wobei aber diesbezüglich alle Kosten miteinberechnet werden müssen! Gerade Versandkosten aus dem Ausland lassen evtl. Preisvorteile oft bis auf ein Minimum schrumpfen. Am Schluss des Bestellvorganges sollte auch noch einmal genau die Endsumme kontrolliert werden. Die bisher häufig vorkommenden Voreinstellungen, bei denen nicht Erwünschtes zuerst weggeklickt werden musste, („opt-out“), sind nicht mehr gesetzeskonform, d.h. alle Zusatzkosten müssen nun eindeutig mit Klick bestätigt werden. Achtung bei „zu günstigen“ Angeboten (unter dem Einkaufspreis bzw. dem Gebrauchtpreis der Ware): Niemand hat in der Regel etwas zu verschenken!

Sicherheit beim Einkaufen

Zudem sollte möglichst nur bei sicheren Seiten eingekauft werden. Diese kennzeichnen sich durch eine verschlüsselte Datenübertragung („https://“ und Vorhängeschloss in der Befehlszeile des Browsers – „SSL“ Protokoll) bei der Bestellung und Übermittlung der Daten. Dass der eigene Rechner sicherheitstechnisch „up-to-date“ sein muss (Antivirensoftware, Firewall) und auch sichere Passwörter verwendet werden sollen, versteht sich von selbst.

Gewährleistung/Garantie

Gewährleistung ist eine gesetzlich vorgeschriebene Sachmängelhaftung, Garantie eine zusätzliche freiwillige Leistung, die auch länger zugesichert werden kann. Die Gewährleistungsfrist beträgt je nach EU-Land und Ware in der Regel 2-3 Jahre. Wichtig ist es, evtl. Mängel baldmöglichst zu melden, spätestens aber innerhalb von 2 Monaten ab Kenntnisaufnahme. Es gibt verschiedene Möglichkeiten – Ersatz, Reparatur, Preisnachlass – wobei diesbezüglich am besten direkt mit dem Kundendienst des Verkäufers Kontakt aufgenommen wird. Die Informationen über die diesbezügliche Vorgehensweise müssen auch bei der Bestellung und auf der Homepage des Verkäufers angegeben sein. Achtung: Beim Verkauf von Privat zu Privat gilt keine Gewährleistungspflicht – solange der verkaufte Artikel (und evtl. Mängel) ehrlich und genau beschrieben wurde. Bei bewusster Täuschung, Irreführung o.ä. haftet der Verkäufer aber sehr wohl, diese muss aber natürlich erst (vom Käufer) bewiesen werden!

Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht

Die Frist ist seit Inkrafttreten des neuen EU-Verbraucherkodexes in allen EU-Staaten einheitlich auf 14 Kalendertage nach Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen festgelegt. Die Mitteilung muss aber über eine ausdrückliche Erklärung (Musterformular), also schriftlich und am besten per Einschreiben mit Rückantwort und nicht nur per Mail erfolgen! Der Kunde ist verpflichtet, die Ware innerhalb 14 Tagen ab Mitteilung zurückzusenden, wobei die Versandkosten in der Regel selbst getragen werden müssen. Der Verkäufer muss seinerseits dann die Rückzahlung des Kaufpreises mit demselben Zahlungsmittel, mit dem der Kauf abgewickelt wurde, vornehmen. Für einige Waren gibt es kein Rücktrittsrecht (z.B. Lebensmittel,

Onlineshopping

geöffnete CDs, benutzte oder heruntergeladene Software). Über die jeweiligen Details zum Rücktrittsrecht und zu der Vorgehensweise bei Mängeln muss der Konsument bei der Bestellung informiert werden (bei den AGB über eine ausdrückliche Zustimmung); d.h. es ist wieder wichtig, diese auch durchzulesen!

Achtung: Falls der Verkäufer seiner Informationspflicht nicht nachkommt und man ihm das nachweisen kann, verlängert sich das Rücktrittsrecht auf einen Zeitraum von 12 Monaten ab Ablauf der 14tägigen Widerrufsfrist.

Lieferung

Meist werden die maximalen Lieferzeiten angegeben, falls jedoch nichts weiteres vereinbart wird, gilt eine gesetzliche Frist von 30 Tagen – danach ist der Vertrag ungültig und eine evtl. Zahlung muss zurückerstattet werden. Bis zum Erhalt der Ware haftet nun der Verkäufer für einen evtl. Verlust, Beschädigung oder andere Unannehmlichkeiten.

Kostenlose Download-Angebote

(z.B. Klingeltöne, Spiele, Tests): Vorsicht – AGB lesen – hinter diesen Lockangeboten verstecken sich oft Abos bzw. kostenpflichtige Dienste.

Beschwerden und rechtliche Aufklärung

Das EVZ (Europäische Verbraucherzentrum) in Bozen hat sich eingehend mit Onlineshopping beschäftigt, dort erhält man Beratung, Aufklärung und weiterführende Detailinformationen zum Onlineshopping und zu Verbraucherrechten im Internet: www.euroconsumatori.org

Zudem bietet die Verbraucherzentrale seit April 2016 auch eine Onlineschlichtung an, d.h. eine außergerichtliche Möglichkeit zur Einigung zwischen Verkäufer und Käufer (www.onlineschlichter.it).

Auktionen und Online-Gebrauchtbörsen

eBay, die wohl bekannteste und weltweit größte Auktionsplattform, ist eine Welt für sich. Abzocke und verschiedene legale, halblegale oder gänzlich illegale Tricks von Käufern und Verkäufern sind hier relativ häufig angesichts der enormen Anzahl an täglich abgewickelten Transaktionen. Das geht von verschiedenen Methoden der Preistreiberei, Täuschungen, Nichtlieferung bzw. Lieferung falscher Gegenstände bis hin zum Verkauf von gestohlener Ware. Diesbezügliche Vorsichtsmaßnahmen und aktuelle Infos gibt es im Netz zuhauf, eBay selbst bietet auch noch einige rechtliche Möglichkeiten der Intervention bei Problemen. Und im Sinne der eigenen Brieftasche soll man sich vor allem nicht vom Schnäppchenwahn anstecken lassen - wer etwas unbedingt will, bietet oft viel zu viel – also: sich unbedingt ein Preislimit setzen! Übrigens: Auch bei Ebay dürften laut AGB Minderjährige keinen Account haben, sie dürfen also weder verkaufen noch kaufen.

Sehr beliebt sind auch regionale oder warenspezifische **Online-Gebrauchtbörsen/-Second-hand-märkte** oder die **Gebrauchtmärkte in fachspezifischen Internetforen bzw. auf Facebook**. Im Gegensatz zu Ebay sind die Betreiber hier nur Vermittler mit wenig bis keiner rechtlichen Handhabe. Daher ist auch hier Vorsicht durchaus angebracht, denn im Zweifelsfalle muss der Käufer oder Verkäufer selbst rechtlich gegen den anderen vorgehen. Bei regionalen Börsen bzw. Märkten empfehlen daher die Betreiber häufig, die Ware nur direkt zu übergeben. Stutzig werden sollte man z.B. als Verkäufer, wenn man plötzlich fremdsprachige Angebote aus dem Ausland mit erhöhten Angeboten bekommt, oder als Käufer, wenn nur wenige oder unklare Informationen über die Ware, keine Fotos oder unrealistisch niedrige Preise angegeben werden.

Es empfiehlt sich, mit persönlichen Daten (z.B. Bankdaten) grundsätzlich äußerst zurückhaltend umzugehen.

Zahlungsmöglichkeiten

Nachnahme

Man bezahlt bei Erhalt des Paketes. Leider ist es sehr teuer, etwas umständlich und wird bei weitem nicht bei allen Shops akzeptiert, gilt aber als sehr sicher.

Überweisung auf ein Bank K/K

Hier gibt es im Prinzip 2 Möglichkeiten, welche sich je nach Zahlungszeitpunkt voneinander unterscheiden: Bei Bezahlung per **Vorkasse** wird der Rechnungsbetrag auf das K/K des Verkäufers überwiesen und der Versand erfolgt nach Zahlungseingang. Der Vorteil liegt hier klar beim Verkäufer, der kein Risiko eingeht. Der Käufer hingegen muss auf die Seriosität und Bekanntheit des Shops vertrauen; daher ist diese Methode wenig beliebt und falls nur dies als Zahlungsart angeboten wird, ist Vorsicht geboten.

Bei Bezahlung gegen **Rechnung** erhält der Käufer die Ware und bezahlt nach dem Erhalt die Rechnung per Banküberweisung. Hier ist die Situation genau umgekehrt, wenig Risiko für den Käufer, dafür um so mehr für den Verkäufer. Daher wird diese Möglichkeit auch nicht sehr häufig angeboten.

Insgesamt gilt: Beide Möglichkeit sind unkompliziert, kostengünstig und bei gegenseitigem Vertrauen sicher.

Kreditkarte

ist wohl die häufigste Zahlungsart im Internet. Hier gibt es diverse Systeme und Möglichkeiten, für Jugendliche (und meist auch für Erwachsene) ist eine „Prepaid“-Karte (aufladbare Karte) die sicherste Wahl. Es gibt auch spezielle Karten für Jugendliche mit reduzierten Limits. Trotzdem sollte man mit der Angabe der Kreditkartendaten im Internet vorsichtig sein, v.a. bei noch unbekannten Internetshops.

Eine vollwertige Kreditkarte mit Koppelung ans Konto (z.B. American Express, Master Card, Vlsa) ist meist relativ teuer (Jahresbeiträge ab 40-50 Euro) und gibt es in der Regel erst ab 18 Jahren!

Pay Pal

ist ein Tochterunternehmen von eBay. Dabei wird ein Konto oder eine Kreditkarte an den Zahlungsdienst gekoppelt, bezahlt wird mittels E-mail und Passwort. Paypal gilt als sicher, unkompliziert und ist die erste Wahl bei Auktionen. Dabei bietet Paypal einen sogenannten „Käuferschutz“, so sind z.B. Rückbuchungen bei fehlender Lieferung oder mangelhafter Ware möglich. Für den Käufer fallen in der Regel keine oder nur geringe Kosten an, für den Verkäufer gewisse Grundgebühren und Prozentsätze des Warenwertes.

Mobile Payment

bezeichnet allgemein das Bezahlen mit dem Smartphone. Meistens werden jedoch ein Konto oder eine Karte, also ein „klassisches“ Zahlungsmittel, hinterlegt. Zudem werden derzeit noch alle möglichen Systeme bzw. Apps „gepusht“ und die großen „IT-Player“ wollen natürlich auch mitmischen (Apple Pay, Android Pay). Wer das Rennen macht, ist derzeit noch offen - insgesamt hat Mobile Payment sicher eine rosige Zukunft vor sich - weniger im Internet, aber vor allem im alltäglichen Leben (Einzelhandel, Fahrkarten u.a.).

Bitcoin

Bitcoin ist an sich keine physische Währung, sondern vereinfacht gesagt „generiertes Geld“. Bitcoin ist wohl die populärste der sog. „Kryptowährungen“, basiert auf der sogenannten „Blockchain-Technologie“ und arbeitet mit sehr sicheren Verschlüsselungssystemen – Fälschungen sind fast unmöglich. Zu Bitcoins kommt man entweder über das sog. „Mining“, also das „Selbstgenerieren“, was sehr viel Rechenleistung erfordert (mittlerweile für Normaluser nicht mehr lukrativ) oder durch den Handel bzw. Tausch im Netz über eigene Bitcoin-Börsen bzw. –Anbieter. Mit Bitcoins können aber auch online Waren und Dienstleistungen erworben werden. Von einem offiziellen, universell anerkannten Zahlungsmittel kann man jedoch noch nicht sprechen, dafür sorgen auch die gewaltigen Kurssprünge und die komplizierte Handhabung. Wenn beim Onlineshopping Bitcoins als einziges Zahlungsmittel angegeben sind, sollte man vorsichtig sein.