# Worauf beim Onlinekauf zu achten ist

**Onlineshops und Lieferdienste sind im Alltag vieler Menschen angekommen, nicht zuletzt aufgrund der Coronavirus-Pandemie. Lockdown und Quarantäne führen dazu, dass auch Personen über das Internet bestellen, die den digitalen Einkauf bisher gemieden haben. Worauf man bei Onlinebestellungen achten sollte, und wie man Einkäufe im Internet sicher tätigen kann.**

31. Oktober 2020, 8.00 Uhr
Dieser Artikel ist älter als ein Jahr.

Teilen

## Sendungshinweis

„Help“, das Ö1-Konsumentenmagazin, jeden Samstag um 11.40 Uhr in [Radio Ö1](http://oe1.orf.at/help).

Auch als [Podcast.](https://radiothek.orf.at/podcasts/oe1/oe1-help)

Wer sich dazu entschließt, eine Bestellung im Internet aufzugeben, sollte zunächst darauf achten, in jedem Fall einen seriösen Onlineshop zu wählen, sagt der Leiter der Watchlist Internet, Thorsten Behrens. Auch in Österreich stünden mittlerweile viele tadellose Anbieter zur Verfügung. Behrens empfiehlt, auch auf das [**Österreichische E-Commerce-Gütezeichen**](https://www.guetezeichen.at/) zu achten. Auf der entsprechenden Website ist eine [**Liste zertifizierter Onlineshops**](https://www.guetezeichen.at/) abrufbar.

## Internetrecherche bei unbekannten Anbietern

Wer zum ersten Mal in einem Shop bestellt, sollte im Zweifelsfall zunächst eine Internetrecherche durchführen, um Erfahrungen anderer Nutzer und Onlinebewertungen kennenzulernen, bevor man einen Einkauf tätigt. Bei unseriösen Anbietern stößt man hier nicht selten auch auf explizite Warnungen. Behrens rät außerdem dazu, einen Blick ins Impressum des Shops zu werfen. Fehlt ein Impressum gänzlich, sei das häufig ein Indiz für einen „Fake Shop“, so Behrens. Auch sollte man einen Preisvergleich mit anderen Anbietern durchführen.

## Kundenkonto ist empfehlenswert

Um in einem Onlineshop Einkäufe zu tätigen, ist es nicht zwingend erforderlich, ein Kundenkonto mit Benutzernamen und Passwort anzulegen, so Behrens. Nur die E-Mail-Adresse und die Zahlungsinformationen müssen notwendigerweise hinterlegt werden. Ein Kundenkonto sei aber sinnvoll, da auf diese Weise beispielsweise der Status der Bestellung jederzeit überprüft werden könne. Wer ein Kundenkonto anlegt, sollte in jedem Fall ein sicheres Passwort wählen, das bei keinem anderen Konto verwendet worden ist. Sonst könnten Kriminelle die Daten eventuell nutzen, um auch in andere Konten des Anwenders einzudringen.



AFP/JOHN MACDOUGALLModeartikel kann man auch in mehreren Modellen und Größen bestellen und bei Nichtgefallen retournieren

## Experte: Kauf auf Rechnung ist sichere Zahlungsvariante

Onlineanbieter bieten etliche Zahlungsmöglichkeiten. Vom „Zahlen auf Rechnung“ über die Kreditkarte bis zur Vorkasse. Auch Bezahldienste wie der US-Anbieter PayPal stehen in der Regel zur Verfügung. Behrens empfiehlt, die Option „Zahlen auf Rechnung“ als für Konsumentinnen und Konsumenten sicherste Zahlungsmethode. In so einem Fall wird das bestellte Produkt erst bezahlt, wenn es beim Käufer eingetroffen ist. Keinesfalls sollte man Vorkasse leisten, da hier Geld fließt, bevor man die Ware erhalten hat.

Das Zahlen auf Rechnung habe aber auch einen Haken. In den meisten Fällen werde hier die Abwicklung der Zahlung nämlich vom Händler an einen separaten Zahlungsdienstleister übergeben. Einer der bekanntesten Anbieter ist der Zahlungsdienstleister Klarna. Sollte ein Kunde die Bestellung oder auch Teile der Bestellung bei Nichtgefallen an den Händler zurückschicken, muss der Zahlungsdienstleister darüber informiert werden. Eine retournierte Bestellung müssen Kundinnen und Kunden klarerweise nicht bezahlen. Wenn Zahlungsdienstleister wie Klarna darüber aber nicht Bescheid wissen, werde die Zahlung von diesen dennoch erwartet. In der Folge können schnell Mahngebühren fällig werden, die Konsumentinnen und Konsumenten in so einem Fall zu stemmen hätten, so Behrens.

## Post und Paketzusteller sorgen für Kundenärger

Onlinebestellungen werden in der Regel als Paket zugestellt. Paketzusteller wie auch die österreichische Post sorgen hier häufig für Ärger bei Konsumentinnen und Konsumenten. Statt an der Haustür zugestellt zu werden, landen die Pakete nicht selten in den dafür vorgesehenen Abholstationen. Die Kundinnen und Kunden erhalten lediglich eine schriftliche Benachrichtigung, nicht selten erfolgt diese ausschließlich per E-Mail oder SMS.

Manche Onlinehändler bieten an, dass die Kundinnen und Kunden den Paketzusteller selbst wählen können. Leider sei dieses Service aber noch wenig verbreitet, sagt der Experte. Wenn diese Möglichkeit allerdings besteht, sollte man einem Zusteller den Vorzug geben, mit dem man bereits in der Vergangenheit gute Erfahrungen gemacht habe, so Behrens.

## Der Onlinehändler haftet für das Produkt

Wenn ein Paket beschädigt ankommt und der Schaden bereits bei der Lieferung ersichtlich ist, sollte man das Paket gar nicht annehmen, empfiehlt Watchlist-Internet-Chef Behrens. Ist ein Produkt beschädigt, sollte man umgehend beim Kundenservice des Onlinehändlers urgieren. Der Händler haftet im Rahmen der Gewährleistungspflicht dafür, dass die Ware ihre Abnehmer in einwandfreiem Zustand erreicht. Der Händler ist auch für den Transport verantwortlich. Erst wenn man das Paket tatsächlich übernommen hat, trifft die Haftung die Kundinnen und Kunden. Das gilt auch dann, wenn das Paket in einer Abholstation hinterlegt wurde. Auch in so einem Fall hafte der Onlinehändler für Paket und Inhalt, so der Experte.

## Modeartikel können bestellt und anprobiert werden

Auch Modeartikel wie Kleidung oder Schuhe können online geordert werden. In so einem Fall könne man ruhig verschiedene Größen und Modelle bestellen, diese anprobieren und bei Nichtgefallen zurücksenden, sagt Behrens. Hier gelten im Prinzip dieselben Bestimmungen wie im stationären Modehandel. Kompliziert könne es werden, wenn der Händler den Eindruck gewinnt, dass Kundinnen und Kunden diese Möglichkeit ausnützen. Wer etwa Kleidung bestellt, um diese zu einem bestimmten Anlass zu tragen und anschließend zu retournieren, müsse gegebenenfalls mit einer Kundenkontosperre rechnen, so Behrens.

## Originalverpackung sollte man zunächst aufbewahren

Wer ein Produkt zurückschicken möchte, müsste von Gesetzes wegen den Händler eigentlich darüber informieren, dass man vom Kauf zurücktreten möchte. Das werde in der Praxis aber kaum auf diese Weise praktiziert, so Behrens. Bei dem Onlinehändler Amazon muss man zunächst ein Onlineformular ausfüllen und bekommt anschließend ein Etikett für die Rücksendung. Häufig ist ein solcher Aufkleber aber bereits im Paket beigelegt. Der Experte empfiehlt, möglichst die Originalverpackung zu nutzen, wenn man eine Ware retournieren möchte. Auf diese Weise sei sichergestellt, dass das Produkt transportsicher verpackt worden ist. Für die vorschriftsmäßige Verpackung sei in solchen Fällen der Kunde verantwortlich.

## „Vorsicht bei Lieferungen aus dem Supermarkt“

Auch der tägliche Einkauf von Lebensmitteln kann mittlerweile online organisiert werden. Das kann auch notwendig sein, wenn man beispielsweise unvermutet in Quarantäne muss. Ausgereift sei dieses System in Österreich aber noch nicht, so Behrens. Gegebenenfalls könne es zu sehr langen Wartezeiten kommen.

Auch bei [**Lebensmittelbestellungen im Internet**](https://help.orf.at/v3/stories/3001314/) haben Konsumentinnen und Konsumenten das Recht auf einwandfreie Produkte. Bei Lebensmitteln sei man aber darauf angewiesen, die Produkte anzunehmen, die der Supermarkt ausgewählt hat. Man könne die Ware vor dem Kauf also nicht prüfen. Wenn die gelieferte Ware etwa nicht mehr ganz frisch, aber noch nicht verdorben ist, habe man kaum eine Handhabe, so Behrens. Bei verderblichen Waren haben Kundinnen und Kunden darüber hinaus auch kein gesetzliches Rücktrittsrecht, wie es sonst bei den meisten Onlinekäufen üblich ist, sagt der Internetexperte.

Paul Urban Blaha, help.ORF.at

## Links:

* [**Watchlist Internet**](https://www.watchlist-internet.at/)
* [**Österreichische E-Commerce-Gütezeichen**](https://www.guetezeichen.at/)

**Kontaktloses Zahlen: Kunden haften nicht bei Kartenverlust**

Bankkundinnen und -kunden haften nicht für Abbuchungen durch kontaktloses Bezahlen, nachdem der Verlust der Karte der Bank gemeldet wurde. Das entschied der Europäische Gerichtshof (EuGH). Die Bank könne nicht einfach behaupten, dass es technisch unmöglich sei, die Nahfeldkommunikationsfunktion (NFC) für das kontaktlose Zahlen zu sperren, urteilten die Luxemburger Richter.

11. November 2020, 13.53 Uhr
Dieser Artikel ist älter als ein Jahr.

Teilen

Banken verlangen in der Regel beim kontaktlosen Bezahlen mit NFC-Karten oder einem Smartphone bei Beträgen bis zu 25 Euro keine Eingabe eines PIN-Codes; nach Ausbruch der Coronakrise wurde die Grenze teilweise sogar auf 50 Euro erhöht. Kommt die Karte abhanden, kann theoretisch jeder Finder bis zu diesem Betrag ungehindert einkaufen. Für solche Einkäufe haften jedoch nicht die Kundinnen und Kunden, entschied nun der EuGH.

**Keine Haftung nach Verlustmeldung**

Hintergrund ist eine Klage des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für NFC-Karten der DenizBank. Darin schließt die Bank unter anderem ihre Haftung für nicht autorisierte Zahlungen aus. Zusätzlich weist sie darauf hin, dass der Kontoinhaber beim Verlust der Karte das Risiko eines NFC-Missbrauchs trägt sowie die Sperrung dieser Funktion beim Verlust der Karte nicht möglich sei. Im Prozess vor dem Obersten Gerichtshof Österreichs bestritt die Bank „das Vorbringen des VKI, dass eine solche Sperrung technisch möglich sei“, dem EuGH zufolge hingegen nicht.

Die Luxemburger Richter stellten nun klar, dass es sich beim kontaktlosen Zahlen zwar um ein anonymisiertes Zahlungsinstrument im Sinne der entsprechenden EU-Richtlinie handele und dies der Bank Haftungserleichterungen ermögliche. Aber die Bank könne nicht einfach behaupten, dass das Sperren der Karte technisch unmöglich sei, obwohl dies nachweislich falsch sei. Der Kunde müsse den Verlust oder die missbräuchliche Verwendung der Karte unverzüglich und kostenlos melden können. Nach dieser Meldung dürften keine finanziellen Folgen für die Kundinnen und Kunden entstehen – es sei denn, sie haben in betrügerischer Absicht gehandelt.

red, help.ORF.at/[Agenturen](https://orf.at/stories/impressum-nachrichtenagenturen/)