

Wenn Sie eine Einzugsermächtigung erteilt haben, können Sie die Abbuchung rückgängig machen. Viele Shops bieten die Möglichkeit der Nachnahme. Dies ist allerdings mit Mehrkosten verbunden. Sie sollten aber unbedingt sofort, am Besten im Beisein des Überbringers, den Inhalt der Lieferung prüfen. Wenn Sie Ihre Online-Bestellung mit Kredit- oder Kundenkarte bezahlen, ist Vorsicht geboten. Zahlung per Kreditkarte ist absolute Vertrauenssache. Mit der Kreditkartennummer geben Sie dem Händler Zugriff auf Ihr Kreditkartenkonto. Dies kann auch missbraucht werden. Beim Internet handelt es sich um ein offenes System, in dem Jeder die Daten abfangen und manipulieren kann. Informieren Sie sich deshalb vorab, ob und welche Verschlüsselungsmöglichkeiten der Händler verwendet.

## Besonderheiten bei Händlern aus der EU:



Bei Verträgen mit einem ausländischen Anbieter stellt sich regelmäßig die Frage, welches Recht anzuwenden ist. Grundsätzlich haben die Vertragspartner die Möglichkeit frei zu vereinbaren, welches nationale Recht gelten soll.

Bei Verbraucherverträgen gelten allerdings Einschränkungen:

Wenn ein ausländisches Unternehmen in Deutschland wirbt und wenn Sie von zu Hause aus bestellen können, dann gelten zwingende deutsche Verbraucherschutzvorschriften.

Berufen Sie sich beim Online-Shopping auch gegenüber ausländischen Anbietern auf wichtige deutsche Verbraucherschutzbestimmungen.

Zu beachten ist, dass beim Kauf innerhalb der EU kein Zoll, aber bei Kauf außerhalb der EU sehr wohl Zölle und Einfuhrumsatzsteuer auf einen Käufer zukommen können. Informieren Sie sich rechtzeitig.

Holen Sie in Zweifelsfällen – möglichst schon vor Vertragsabschluss – fachlichen Rechtsrat ein. Unterschätzen Sie nie die Probleme bei Streitigkeiten mit ausländischen Anbietern bei der Vertragsabwicklung.

Weitere Informationen zum Thema und rechtliche Beratung erhalten Sie in Ihrer nächsten örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.

-----> **Zentrale Terminvergabe: (03 81) 2 08 70 50**

### Beratungsstelle Rostock

Strand Str. 98, 18055 Rostock  
Fon (03 81) 2 08 70 50, Di/Mi/Do 10-13/14-18 Uhr

### Beratungsstelle Schwerin

Platz der Jugend 13, 19053 Schwerin  
Fon (03 85) 5 91 81 10  
Mo 14-16 Uhr, Di 9-13/14-18 Uhr, Do 14-18 Uhr, Fr 9-13 Uhr

### Beratungsstelle Stralsund

Frankenstr. 1-2, 18439 Stralsund  
Fon (0 38 31) 2 89 26 10, Mo 9-13 Uhr, Di/Do 9-13/14-18 Uhr

### Beratungsstelle Neubrandenburg

Woldegker Str. 27, 17033 Neubrandenburg  
Fon (03 95) 5 68 34 10, Di 10-13/14-18 Uhr

### Beratungsstelle Güstrow

Mühlenstr.17 (Eingang Baustr.), 18273 Güstrow  
Fon (0 38 43) 46 53 97, Do 11.30-17.30 Uhr

### Verbrauchertelefon: (1,50 €/Min. aus dem Festnetz der Dt. Telekom)

(0 90 01) 77 54 41 Allgemeines Verbraucherrecht  
(0 90 01) 77 54 42 Finanzdienstleistungen  
Mo-Do 10-18 Uhr  
(0 90 01) 77 54 41 Produktberatung  
Mo u. Fr 10-10 Uhr

**verbraucherzentrale**  
*Mecklenburg-Vorpommern*

### Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e. V.

Landesgeschäftsstelle  
Strand Str. 98, 18055 Rostock  
Fon (03 81) 208 70-0  
Fax (03 81) 208 70-30  
info@nvzmv.de  
www.nvzmv.de

**verbraucherzentrale**  
*Mecklenburg-Vorpommern*

# Augen auf beim Online-Kauf

## Tipps und Tricks zum sicheren Einkauf im Internet



Immer mehr Anbieter gehen dazu über, die Lieferung von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen online im Internet zu offerieren. Für den Kunden ist es durchaus bequem, vom heimischen Schreibtisch weltweit einzukaufen, Preise zu vergleichen und Bestellungen vorzunehmen. Ein Einkaufsparadies ist das Internet jedoch nicht. Damit die Online-Nutzer beim Einkaufsbummel im World Wide Web keine bösen Überraschungen erleben, sollten sie einige Vorsichtsmaßnahmen beachten.

## Woran erkennt man seriöse Online-Shops?



### Händler

Genau wie in jedem gewöhnlichen Geschäft sollten Sie sich auch in dem Internet-Shop umsehen. Schauen Sie sich das Impressum an. Hier muss der Anbieter u. a. seinen Namen und die ladungsfähige Anschrift angeben. Die Angabe der E-Mail-Adresse allein reicht nicht aus. Bei seriösen Anbietern sind diese Angaben gut zu finden.

### AGB's

Speichern und drucken Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Online-Shops zusammen mit dem kompletten Bestellvorgang aus, um die Vertragsregelungen im Fall einer späteren Reklamation schwarz auf weiß zu besitzen.

### Beschreibung der Ware und Vertragsschluss

Anbieter innerhalb des EU-Binnenmarktes müssen ihre angebotenen Waren und Dienstleistungen genau beschreiben und bestimmte Informationspflichten erfüllen.

Dazu gehören:

- wesentliche Merkmale der Ware/Dienstleistung
- Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages, d. h. die einzelnen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen
- Angabe, wie der Kunde Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen kann
- Garantie- und Gewährleistungsbedingungen
- Widerrufs- bzw. Rückgaberecht
- Endpreis der Ware, sowie Verpackungs- und Versandkosten
- Zahlungs- und Lieferbedingungen

### Datenschutz

Jeder Online-Händler muss gewährleisten, dass Kundendaten nicht an Dritte weitergegeben werden. Prüfen Sie die Angaben des Anbieters über den Umgang mit persönlichen Daten. Ihre persönlichen Daten dürfen nur mit Ihrer Zustimmung zu Werbezwecken genutzt werden. Achten Sie darauf, dass Sie nur jene Daten eingeben, die für eine Bestellung unbedingt nötig sind.

### Vertragsschluss

Nach Ihrer Bestellung erhalten Sie in der Regel eine Bestätigungsmail. Meist ist jetzt noch kein Vertrag zustande gekommen, da die Händler erst noch prüfen wollen, ob die bestellte Ware lieferbar ist. So kommt der Vertrag oftmals erst mit Versendung der Ware zustande. Deshalb schauen Sie, was in den AGB des Händlers steht.

## Widerrufs- und Rückgaberechte



Ihnen steht beim Online-Kauf in der Regel ein Widerrufs- oder Rückgaberecht zu. Die Frist beträgt grundsätzlich zwei Wochen und beginnt mit einer Belehrung über dieses Recht, bei

Warenlieferungen zusätzlich nicht vor deren Lieferung. Die Belehrung muss Ihnen in Textform mit Vertragsabschluss mitgeteilt werden. Unter Textform versteht man entweder E-Mail, Fax oder Brief. Erfolgt die Belehrung verspätet, beträgt die Widerrufsfrist vier Wochen. Fehlt diese Belehrung oder ist sie fehlerhaft, erlischt das Widerrufsrecht nie.



### Achtung:

Es gibt auch Verträge, die nicht widerrufen werden können. Hierunter fallen unter anderem online getätigte Reisebuchungen, Bestellungen von Tickets oder Maßanfertigungen, sowie die Online-Bestellungen der Pizza.

### Gewährleistung

Beim Online-Kauf haben Sie die selben Rechte, wie beim Kauf im Laden nebenan. Sie haben Anspruch auf ein mangelfreies Produkt. Sollte es einmal Ärger geben, so können Sie zunächst die Nacherfüllung, also Reparatur oder Ersatzlieferung verlangen. Sollte dies auch nach einem zweiten Versuch scheitern oder vom Händler abgelehnt werden, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder den Preis angemessen mindern. Die Gewährleistungszeit beträgt zwei Jahre ab Übergabe der Ware und kann bei gebrauchten Waren auf ein Jahr verkürzt werden.



### Zahlungsarten

Am sichersten ist für Sie natürlich die Zahlung per Rechnung nach Erhalt der Ware. Allerdings schließen viele Online-Shops gerade aus dem Ausland diese Möglichkeit aus, da ein Risiko für sie besteht. So muss der Händler manchmal seinem Geld hinterherlaufen. Doch bestehen auch für Sie gravierende Risiken. Bei der Vorkasse bezahlen Sie die Katze im Sack, da Sie die Ware nicht vorab geprüft haben. Auch riskieren Sie, dass Sie zwar bezahlt haben, die Ware aber nicht bekommen. Deswegen sollten Sie genau abwägen, ob Sie gegen Vorkasse bestellen wollen. Prüfen Sie, wie vertrauenswürdig der Shop ist.