



EINKAUFEN ÜBER DAS INTERNET: **PRAKTISCHE HINWEISE ZUM SICHEREN ELEKTRONISCHEN HANDEL**

Damit Sie keine unangenehmen Überraschungen beim Einkaufen im Internet erleben und um Probleme zu vermeiden, rät Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg auf Folgendes zu achten:

DER VERKAUFER

Der gewerbliche Verkäufer muss auf seiner Internetseite seinen Namen, seine Adresse und seine Telefonnummer angeben. Keinesfalls ausreichend ist es, wenn nur die Emailadresse angegeben wird.

DIE WARE

Der Verkäufer muss die angebotene Ware genau beschreiben. Außerdem muss er, unter anderem, den Eingang der Bestellung schriftlich bestätigen.

DER PREIS

Prüfen Sie, ob der Preis die Mehrwertsteuer, alle Gebühren und die Versandkosten enthält. Wenn Sie etwas außerhalb der Europäischen Union bestellen, können Zollgebühren und andere Abgaben den Preis erhöhen.

BESTELLUNG UND WIDERRUFSRECHT

Drucken Sie sich die Bestellbestätigung sowie das Bestellformular und eventuell auch die Artikelbeschreibung zur zusätzlichen Sicherheit aus. Gegebenenfalls könnten Sie damit, sollte es zu Streitigkeiten kommen, schriftlich nachweisen, was Sie bestellt haben und zu welchem Preis. In den Mitgliedstaaten der Europäischen Union steht Ihnen ein mindestens 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Der Widerruf muss nicht begründet werden und darf auch nicht mit zusätzlichen Kosten für Sie verbunden sein. Möglich ist jedoch, dass Sie die Rücksendekosten tragen müssen.

DIE LIEFERUNG

Bei Bestellungen aus dem Ausland sollten Sie mit längeren Lieferzeiten rechnen. Klären Sie im Voraus die Lieferzeit mit dem Unternehmer ab und vereinbaren Sie eine konkrete Lieferfrist. Prüfen Sie immer bei Lieferung den Zustand der Waren und vermerken Sie eventuelle Schäden auf dem Lieferschein und/oder informieren Sie unverzüglich schriftlich den Verkäufer.

Die Zahlung

Vorsicht ist geboten, wenn Sie Ihre Bestellung mit Kredit- oder Kundenkarte bezahlen. Informieren Sie sich vorab, dass der online-Anbieter über eine gesicherte Internetseite zur Zahlungsabwicklung verfügt, damit sichergestellt ist, dass Ihre Daten sicher übertragen werden (z.B. Vorhängeschloss im Browser vor der Adressleiste, Internetadresse beginnt mit „https://“). Bei Nichtlieferung der bestellten Waren, die per Kreditkarte bezahlt wurden, ist es eventuell möglich, den Kaufpreis nach einer Beschwerde durch den Aussteller der Kreditkarte zurückerstattet zu erhalten.

Soweit es möglich ist, versuchen Sie Zahlungen über Anbieter von Bargeldtransfers zwischen Privatpersonen zu vermeiden. Diese Zahlungsmethode empfiehlt sich nur, wenn die beteiligten Parteien persönlich gut bekannt sind.

DATENSCHUTZ

Kontrollieren Sie die Datenschutzerklärung des Anbieters (auch hinsichtlich der Übermittlung Ihrer Daten an Dritte). Seit dem 25. Mai 2018 sind die Regelungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in Kraft, die die Rechte von Verbrauchern hinsichtlich des Schutzes ihrer Daten nochmals gestärkt hat. Grundsätzlich sollten Sie immer nur die für Ihre Bestellung notwendigen Daten übermitteln.

BETRUGSFÄLLE

Seien Sie vorsichtig bei extrem günstigen Angeboten oder Produkten, die als „Schnäppchen“ dargestellt werden. Überprüfen Sie über Suchmaschinen und in Foren im Internet den Ruf der Internetseite anhand von Bewertungen anderer Verbraucher.

Achten Sie auf alle betrügerischen Angebote per Massen-E-Mail betreffend falsche Lotterien, Phishing (betrügerische Technik, die von Hackern benutzt wird, um sensible Informationen, z. B. Bankdaten, zu erhalten) und andere Scams, die große Geldsummen versprechen.

ONLINE-AUKTIONEN

Im Falle von Streitigkeiten wegen Nichtlieferung oder Falschlieferung der Waren sehen Online-Auktionsplattformen und Online-Zahlungsportale Fristen für Beschwerden vor. Wir empfehlen Ihnen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Internetseiten genau zu lesen.

Wichtig zu wissen ist, dass Ihnen beim Kauf von Privatpersonen, auch über eine Online-Auktionsplattform, nicht die gleichen Rechte zustehen wie bei einem Kauf von einem Unternehmen, Sie insbesondere kein Widerrufsrecht haben.

Hilfe und zusätzliche Informationen

Falls Sie in einer grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeit selbst keine zufriedenstellende Lösung finden können und für alle zusätzlichen Anfragen, haben Sie die Möglichkeit, das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg und/oder das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zu kontaktieren.

Weitere Informationen zu diesem Thema:

- Siehe auch unser Informationsblatt «**Elektronischer Handel – Ihre Rechte als Verbraucher**», www.cecluxembourg.lu.
- Beesecure: <https://www.bee-secure.lu/de>

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

Dieses Informationsblatt wurde mit großer Sorgfalt verfasst. Sollten nichtsdestotrotz Auslassungen oder Irrtümer festgestellt werden, kann der Verfasser des Informationsblattes hierfür nicht haftbar gemacht werden. Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das Zentrum wird u.a. von der Europäischen Kommission finanziert.