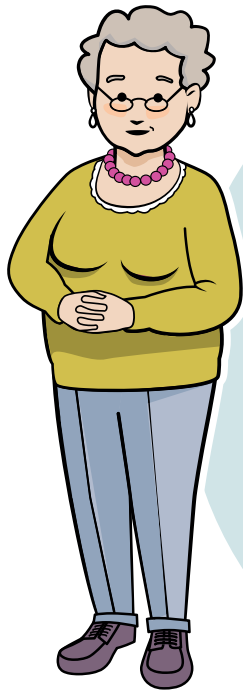


## Kapitel 8

# Bestellen und bezahlen



*Frau Sorge hat Besuch.  
Wieder einmal hilft Enkel Jan ihr,  
Aktualisierungen einiger Programme  
vorzunehmen. Außerdem möchte er mit  
seiner Oma im Internet *shoppen*<sup>96</sup> gehen.*

*Sie ist skeptisch, doch ihr Enkel erklärt  
ihr die Vorteile und was man dabei  
beachten muss.*

56

### Vorteile einer Bestellung im Internet

- flexibel, bequem und ohne Gedränge
- in Ruhe stöbern
- überlegter und gezielter kaufen
- rund um die Uhr geöffnet
- Zugang zu vielen Händlern
- große Auswahl
- gute Such- und Vergleichsmöglichkeiten
- einfache Lieferung nach Hause

### Sicherheit geht vor

Immer mehr Menschen nutzen das Internet zum Kauf von Büchern, CDs, Blumen, Kleidung, Möbeln, Lebensmitteln, Elektrogeräten und vielen anderen Dingen. Manches Angebot ist günstiger als im Fachgeschäft oder Supermarkt. Vor allem kleine Firmen sparen Ladenmiete oder gedruckte Werbesendungen und geben diese Einsparungen direkt an ihre Kundschaft weiter. Aber oft ist

---

*96 Shoppen, gesprochen: schoppen, Kunstwort von engl. shopping, Einkauf in einem Shop, gesprochen: Schopp, engl., Laden, Geschäft.*

der billigste Anbieter nicht der zuverlässigste. Manch unseriöser Händler steckt zweitklassige Ware ins Paket. Prüfen Sie daher bei Ihrem Einkauf den Internet-Auftritt des Händlers:

- Sind Name und Adresse vollständig angegeben?
- Sind die Gewerberegisternummer und die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer aufgeführt?
- Sind die Waren klar, umfassend und übersichtlich beschrieben und anschaulich dargestellt?
- Können Sie per Telefon oder E-Mail Rücksprache halten?
- Erhalten Sie Einsicht in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die Grundlage Ihres Kaufvertrages werden?
- Werden Ihnen alle Kosten für Versand, bzw. die Rücksendung der Ware, vor Abschluss des Kaufvorgangs genannt?
- Werden Sie über Dauer und Verlauf des Lieferprozesses informiert?
- Können Sie verschiedene Zahlungsarten wählen, idealerweise auch den Kauf auf Rechnung?
- Werden Ihre Kundendaten verschlüsselt, sobald der Bestellvorgang beginnt? Dies können Sie daran erkennen, dass in der Kopfzeile [https](#)<sup>97</sup> erscheint und das Symbol eines Vorhängeschlosses zu sehen ist.
- Erhalten Sie umgehend eine Bestätigung Ihres Bestellvorganges per E-Mail?

Auf den Seiten des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik ([www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)) können Sie in Ruhe nachlesen, worauf Sie beim *Online-Shopping*<sup>98</sup> achten sollten. Auch die Stiftung Warentest berät Sie. Geben Sie auf [www.test.de](http://www.test.de) die Wortfolge „Einkaufen im Internet“ in das Suchfeld ein.



[www.test.de](http://www.test.de)

<sup>97</sup> [https](#), „s“ steht für *secure*, gesprochen: *Sekjur*, engl., *sicher*.

<sup>98</sup> *Online-Shopping*, gesprochen: *Onlein-Schopping*, *Einkauf über das Internet in einem Online-Shop*.

### Gütesiegel

Die Initiative D21, ein gemeinnütziger Verein aus Politik und Wirtschaft empfiehlt folgende Qualitätssiegel. Sie garantieren Ihnen, dass unabhängige Tester jährlich prüfen, ob die Online-Shops Standards wie Seriosität sowie Daten- und Liefersicherheit einhalten. Die Kriterien finden Sie unter <http://internet-guetesiegel.de>.

- **Trusted Shops:**

Das Europäische Gütesiegel ist eine Kombination aus Geldzurück-Garantie und Händlerbewertungs-System.



- **TÜV Süd Safer Shopping:**

Mit dem deutschen Gütesiegel ausgezeichnete Shops werden sowohl im Internet als auch vor Ort überprüft.



- **Internet Privacy Standards:**

Dieses deutsche Gütesiegel achtet insbesondere auf den Datenschutz und die Informationssicherheit bei IT-Systemen, Produkten, Verfahren und Prozessen der geprüften Shops.



- **EHI geprüfter Online-Shop:**

Shops werden geprüft in den Kategorien Testbestellungen, telefonische Erreichbarkeit und Einhaltung gesetzlicher Informationspflichten.



Wenn Ihr Online-Händler nicht eines oder mehrere dieser Zertifikate auf seiner Seite ausweist, sollten Sie seine weiteren Angaben besonders aufmerksam auf Vollständigkeit prüfen.

### Sicheres Passwort

Mit vier Regeln sind Sie auf der sicheren Seite:

1. Ihr Passwort, das Sie für Ihr Kundenkonto benötigen, sollte stets Ihr Geheimnis bleiben. Wählen Sie mindestens acht Zeichen und verwenden Sie sowohl Groß- und Kleinbuchstaben als auch Zahlen und Sonderzeichen. Damit Sie es sich gut merken können, sollten Sie sich eine Gedächtnisbrücke bauen: Nehmen Sie einen beliebigen gut merkbaren Satz z. B.: Der frühe Vogel fängt den Wurm! Nehmen Sie den ersten Buchstaben jedes Wortes (inklusive Satzzeichen und Schreibweise): DfVfdW! Ergänzen Sie eine Zahl an einer beliebigen Stelle z. B. Ihre Aufstehzeit: DfV7fdW! Gut ist es, weitere Zahlen und Sonderzeichen zu ergänzen, die Sie sich merken können.



[www.sicher-im-netz.de](http://www.sicher-im-netz.de)

2. Selbstverständlich können Sie auch Ereignisse aus Ihrem Leben als Anhaltspunkt für Ihr Kennwort nehmen. Benutzen Sie aber niemals Ihre Geburtsdaten, Ihre Lieblingssportvereine oder Namen aus Ihrer Verwandtschaft. Passwörter, die aus Namen, Jahrgangsdaten oder ähnlichen Begriffen gebildet sind, lassen sich leicht knacken.
  3. Selbst wenn es lästig ist: Verwenden Sie nicht immer dasselbe Passwort bei verschiedenen Lieferanten und ändern Sie es regelmäßig. Das geht so: Rufen Sie Ihre Kundendaten auf, wählen Sie die Maske „Passwort ändern“ und geben Sie nach Anweisung das neue ein, das Sie zur Bestätigung meist noch einmal wiederholen müssen.
  4. Speichern Sie Passwörter niemals ab, auch wenn Sie das von Ihrem Internet-Browser angeboten bekommen. Auf diese Weise vermeiden Sie, dass ein Hacker im Rechner hinterlegte Kennwörter ausspähen kann.
- Weitere Hinweise für den Umgang mit Passwörtern lesen Sie auf der Seite [www.sicher-im-netz.de](http://www.sicher-im-netz.de) des Vereins Deutschland sicher im Netz. Auch die weiteren in dieser Broschüre genannten Verbraucherschutz-Portale geben Ihnen wichtige Tipps.

### Internet-Cafés

Wenn Sie während einer Reise ein Internet-Café besuchen und von dort aus eine Bestellung aufgeben, dann achten Sie ganz besonders auf Sicherheitsfragen. Ihre Daten sind nur so sicher wie der Rechner, mit dem Sie gerade arbeiten. Denken Sie ebenfalls daran, wenn Sie Computer in Hotellobbys, Bibliotheken oder an anderen öffentlichen Orten nutzen. Natürlich gilt auch hier wie bei Ihrem heimischen Rechner: Speichern Sie keine Passwörter auf dem Gerät. Vermeiden Sie es, von dort aus auf Ihr Bankkonto zuzugreifen und lesen Sie die entsprechenden Sicherheitstipps im Kapitel 3 „Sicherheit geht vor“.

tennummer, das Ablaufdatum und die dreistellige Nummer auf der Rückseite. Es bedarf nun auch einer zusätzlichen Transaktionsnummer (TAN). Diese erhalten Sie von Ihrer Bank zum Beispiel per SMS oder über eine App. Dafür müssen Sie sich zunächst aber bei Ihrer Bank registrieren. Sprechen Sie mit Ihrem Ansprechpartner und lassen Sie sich die verschiedenen Möglichkeiten aufzeigen.

**Treuhand-Services**, wie z. B. PayPal oder paydirekt, sind sicher, da sie das Geld zurückerstatten, sollte die gelieferte Ware nicht dem Angebot entsprechen. Hier müssen Verbraucherinnen und Verbraucher sich aber ein Benutzerkonto einrichten.

### Sichere Bezahlungssysteme

Die sicherste Art ist der Kauf auf **Rechnung**. Hierbei bezahlen Sie erst, wenn Sie das Gekaufte auch erhalten haben. Nicht alle Online-Shops bieten den Kauf auf Rechnung an.

Beim **Lastschrift-Verfahren** geben Sie Ihre Bankdaten beim Kauf auf der Webseite des Händlers ein. Er bucht dann die Kaufsumme vom Konto ab. Sollte die Ware nicht geliefert werden, kann das Geld innerhalb von acht Wochen wieder zurückgebucht werden.

**Kreditkartenzahlungen** sind auch sehr sicher. Seit September 2019 reichen beim Bezahlen im Internet mit der Kreditkarte nicht mehr nur die Kar-

### Unsichere Bezahlungssysteme

Unter keinen Umständen sollten Käufe per **Bargeld-Transfer** beglichen werden. Dabei wird bezahlt, bevor die Ware verschickt wird. Möglichkeiten zur Rückbuchung der Transaktionen gibt es in der Regel nicht. Diese Zahlungsart ist besonders anfällig für Betrug.

**Vorkasse** (per Überweisung oder Abbuchung) ist bei einigen Shops üblich. Diese Zahlungsart kann bei etablierten und bekannten Händlern gewählt werden. Nicht selten wird der Vertrauensvorschuss des Kunden mit einem kleinen Rabatt (bis zu drei Prozent) belohnt. Wenn der Händler unbekannt ist und die Qualität der Ware nicht sichergestellt ist, sollte hingegen lieber auf

den Kauf auf Rechnung ausgewichen werden.

Auch die **Sofort-Überweisung** wird von Verbraucherschützern kritisch gesehen. Bei diesem Verfahren übernimmt ein Dienstleister die Überweisung für Sie. Dafür benötigt er aber Ihre persönliche **Bank-PIN**<sup>99</sup> und eine gültige **TAN**<sup>100</sup>. Sie sollten aber niemals Dienstleistern Ihre persönlichen Bankdaten übermitteln, da Kriminelle mit diesen Daten auf Ihr Konto zugreifen können.

## Regeln für sicheres Bezahlen

- Teilen Sie niemandem Ihre **Passwörter oder sensible Daten** wie PINs und TANs mit und speichern Sie diese nirgendwo ab. Klicken Sie auf keine Links in E-Mails, bei denen die Eingabe sensibler Daten gefordert wird.
- Stellen Sie immer vor Eingabe Ihrer Daten sicher, dass Sie auf einer **sicheren Bank-Website** sind. Achten Sie dazu auf das Kürzel **https://** in der Adresszeile und ein Schlosssymbol in der Fußleiste oder der Adresszeile. Geben Sie die Internet-Adresse Ihrer Bank immer von Hand in die Adresszeile Ihres Browsers ein.
- Legen Sie bei Ihrer Bank ein **Zahlungslimit** fest, damit keine hohen Summen abgebucht werden können.
- Tätigen Sie Online-Einkäufe **nur vom**



Schloss mit https

**eigenen Rechner** aus. Im Internet-Café ist die Gefahr größer, dass Angreifer die Daten stehlen. Denn Sie hinterlassen Spuren auf dem PC, die missbraucht werden könnten.

- Prüfen Sie regelmäßig Ihre **Kontoauszüge**. Fallen Ihnen nicht erklär-bare Zahlungen auf, wenden Sie sich umgehend an Ihre Bank und lassen Sie die Beträge zurückbuchen.

## Rückgaberecht

Beim Internet-Kauf kann es hin und wieder auch zu Fehlkäufen kommen. Im Online-Handel bestellte Waren können im Regelfall innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware wieder zurückgegeben werden. Über die genauen Details der Rückgabe- und Widerrufsrechte müssen Online-Shops informieren. Sie sind oft Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese sollten Sie genau lesen.

<sup>99</sup> **Bank-PIN**, persönliche Identifikationsnummer.

<sup>100</sup> **TAN**, Abkürzung für Transaktionsnummer, besteht üblicherweise aus sechs Ziffern.

### Regeln für Retouren <sup>101</sup>

- Rücksendepporto: Händler haben das Recht, Ihnen die Kosten für die Rücksendung zu berechnen. Ist die Lieferung mangelhaft, müssen Sie nicht für das Rückporto aufkommen.
- Widerruf: Händler sind verpflichtet, ein Widerrufsmuster bereitzustellen, entweder per E-Mail, im Internet oder im Warenpaket. Der Widerruf muss binnen 14 Tagen erfolgen. Innerhalb von 14 Tagen muss der Kaufpreis erstattet werden.
- Widerrufsbelehrung: Händler müssen in ihren Shops die geltenden Widerrufsbelehrungen veröffentlichen. Tun sie das nicht oder ist die Formulierung nicht korrekt, haben Sie maximal zwölf Monate plus 14 Tage lang Zeit, die Bestellung rückgängig zu machen.

### Cookies <sup>102</sup>

Wo immer Sie im elektronischen Kaufhaus herumstöbern, hinterlassen Sie Spuren, sogenannte Cookies. Und Kekse krümeln bekanntlich. Der Online-Shop kann diese „Krümel“ benutzen, um ein Benutzerprofil aus Ihren Einkäufen zu erstellen. So kann es passieren, dass Sie bei Ihrer nächsten Stippvisite mit Namen begrüßt und Ihnen Produkte empfohlen werden. Das ist vielleicht lästig, aber nicht bedrohlich.

COOKIE-EINSTELLUNG

Bitte treffen Sie eine Auswahl. Weitere Informationen zu den Auswirkungen Ihrer Auswahl finden Sie unter [Hilfe](#) und in der [Datenschutzerklärung](#)

Alle Cookies zulassen

Keine Cookies zulassen

TREFFEN SIE EINE AUSWAHL UM FORTZUFAHREN

#### Abfrage zur Zulassung von Cookies

Cookies sind keine Schadprogramme, sie stellen kein Sicherheitsrisiko dar wie Viren. Zudem werden Sie beim Besuch einer Webseite gefragt, ob Sie mit der Verwendung von Cookies einverstanden sind, dem können Sie natürlich auch widersprechen. Zusätzlich können Sie die Einstellungen Ihres Internet-Browsers so ändern, dass diese Nutzerprofile gelöscht werden.

### Preisvergleiche

Auch an den Eingangstüren zum virtuellen Kaufhaus wetteifern Preisvergleichs-Maschinen um Ihre Aufmerksamkeit. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit oder Rang seien genannt:

[www.billiger.de](http://www.billiger.de), [www.check24.de](http://www.check24.de),  
[www.ideal.de](http://www.ideal.de), [www.preisvergleich.de](http://www.preisvergleich.de),  
[www.verivox.de](http://www.verivox.de).

<sup>101</sup> Retouren, gesprochen: Rehturen, franz., Rücklieferungen.

<sup>102</sup> Cookies, gesprochen: Kuckies, engl., Kekse.

**CHECK24** Was möchten Sie vergleichen? 089 - 24 24 12 34 Hilfe und Kontakt Meine Listen Halbi! Anmelden Mein Konto

Versicherungen Konto & Kredit Strom & Gas DSL Handy Reise Flüge Hotel Mietwagen Profis Auto Shopping

## Handyvertrag im Vergleich

Garantiert die besten Tarife mit und ohne Smartphone zum besten Preis

Bis zu **460 €** Cashback

1. PLATZ  
Sorgenfrei  
Günstiger  
Garantie

**Handy gewünscht**  
 Ja  Nein

**Datenvolumen**  
ab 2 GB

**Inklusivminuten**  
Telefon-Flat

**Handy**  
Alle

**Tarife für junge Leute**  
 Ja  Nein

jetzt vergleichen »

**Die meistgenutzten Vergleiche**

[www.check24.de](http://www.check24.de)

63

Natürlich können Sie auch ohne die Nutzung dieser Portale direkt auf die Seiten derjenigen Anbieter gehen, deren Internet-Shops Sie besuchen wollen. Wenn Sie deren korrekte Adresse im Internet nicht genau kennen, nehmen Sie einfach einen kleinen Umweg über eine Suchmaschine.

### Fake Shops<sup>103</sup>

Fake Shops sind unseriöse Online-Shops, die Bestellungen nur mit Vorkasse entgegennehmen, dann aber die versprochene Ware nicht liefern.

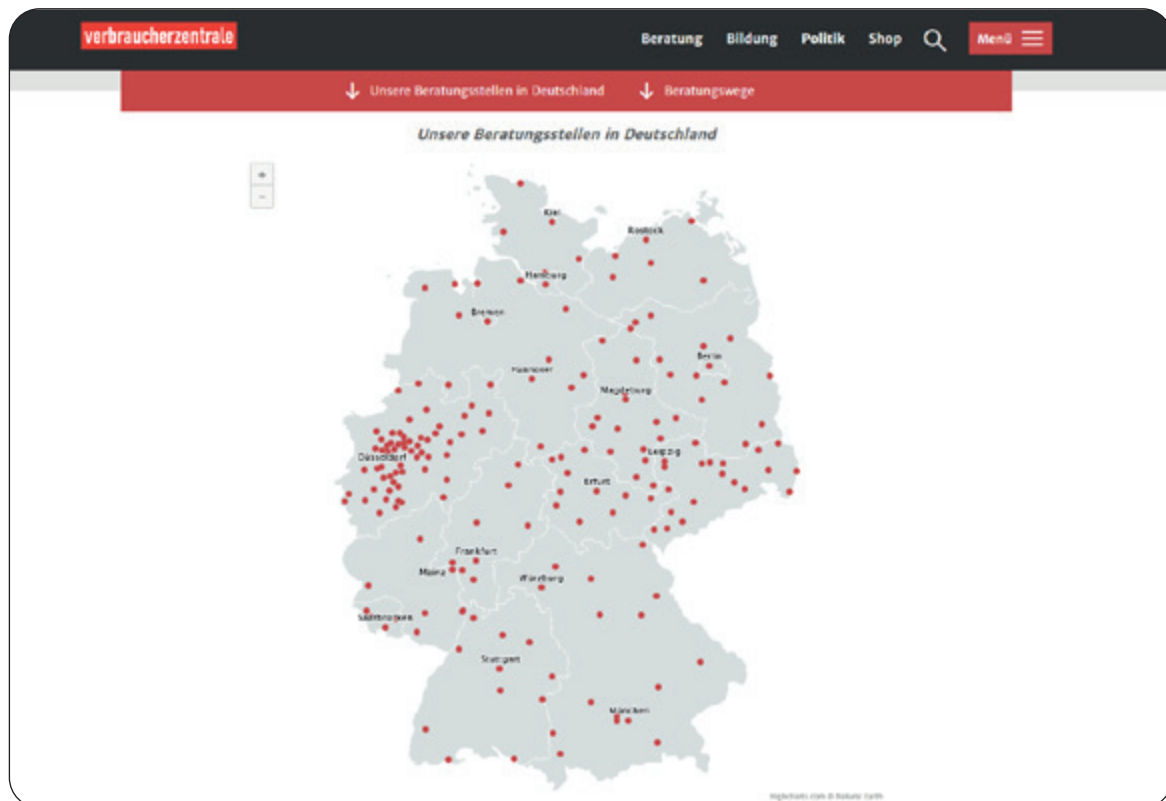
In der Regel sind diese Shops nur kurz online.

#### So erkennen Sie Fake Shops:

- Sind die angebotenen Artikel extrem günstig?
- Fehlen Impressum, Datenschutzerklärung oder allgemeine Geschäftsbedingungen?
- Ist die Bezahlung nur mit Vorkasse möglich?
- Fehlt das „https“ vor der Internet-Adresse, wenn Sie zur Kasse gehen?
- Ergibt die Internet-Recherche, dass Verbraucher unzufrieden sind oder vor dem Shop warnen?

<sup>103</sup> Fake Shop, gesprochen: Fäik Schop, engl., falscher Laden.





[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Sollten Sie bei einem Fake Shop etwas bestellt haben, dann informieren Sie sich bei Ihrer Bank und versuchen Sie die Zahlung wieder zurückzubuchen. Dies ist allerdings nur in einem bestimmten Zeitraum möglich. Sichern Sie alle Beweise und erstatten Sie sofort Anzeige. Auch die Verbraucherzentralen können weiterhelfen.

### Umgang mit Kostenfallen

Sollten Sie wider Erwarten in eine Kostenfalle getappt sein und z. B. ein Abonnement abgeschlossen haben, das Sie nicht wollen, wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale Ihres Bundeslandes oder die Beratungsstelle in der nächstgelegenen größeren Stadt. Diese

Dienste sind allerdings kostenpflichtig. Unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) finden Sie alle Kontaktdaten.



Auf der Internet-Seite: [www.digital-kompass.de](http://www.digital-kompass.de) finden Sie die Anleitung „Bestellen und bezahlen – Ihr Internet-Kaufhaus hat immer geöffnet“ von Stefanie Brandt. Sie vermittelt Grundkenntnisse im Umgang mit Online-Shops und zeigt auf, welche Aspekte zu einem sicheren Bestellvorgang beitragen. Anhand der Plattform Amazon wird gezeigt, wie Produkte gezielt gesucht und verglichen werden. Ein Bestellvorgang wird in Einzelschritten erläutert.