

Anleitung 6

Bestellen und bezahlen – Ihr Internet-Kaufhaus hat immer geöffnet

Autorin: Stefanie Brandt



© Fotolia Do Ra

www.digital-kompass.de

Erstellt durch:



Bundesarbeitsgemeinschaft
der Senioren-Organisationen

Unterstützt durch:



Deutschland
sicher im Netz

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Einführung



Der **Digital-Kompass** richtet sich an Lotsen, Trainerinnen und Trainer, Helfer und Engagierte, die in der Seniorenarbeit aktiv sind. In der **Material-Fundgrube** bietet der Digital-Kompass Lehr- und Lernmaterialien, Broschüren, Filme, Arbeitsblätter und praktische Tipps für Treffen, Beratungen und Kurse rund um die Themen Internet und neue Medien. Verantwortlich für diesen Bereich ist die Servicegesellschaft der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen.

Digitale Stammtische ermöglichen den Austausch zu aktuellen IT-Themen mit fachkundigen Referenten und Gleichgesinnten deutschlandweit. Ein Schwerpunkt liegt dabei in der Vermittlung von Kompetenzen zur sicheren Nutzung digitaler Medien. Für diesen Bereich ist Deutschland sicher im Netz e.V. verantwortlich.

www.digital-kompass.de

Verbundpartner



**Deutschland
sicher im Netz**

Projektpartner

Bundesverband

**Die Verbraucher
Initiative e.V.**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Einführung

Diese Anleitung zum Thema **bestellen und bezahlen** wurde durch die BAGSO Service Gesellschaft im Rahmen des Projektes Digital-Kompass erstellt.

Sie ist Teil einer Serie von Anleitungen, die sich an den Themen des BAGSO-Wegweisers durch die digitale Welt orientieren.



www.digital-kompass.de

Verbundpartner



Deutschland
sicher im Netz

Projektpartner

Bundesverband

Die Verbraucher
Initiative e.V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhaltsverzeichnis



Thema	Seite
Einführung	2
Vorteile einer Bestellung im Internet	6
Vielfältige Online-Shops	7
Seriöse Online-Shops	8
Gütesiegel	9
Einfache Sicherheitsmaßnahmen	10
Internetseite aufrufen	11
Nach Produkten suchen	12
Angebote sortieren	13
Angebote vergleichen	14
Angebot auswählen	15
Ware in den Einkaufswagen legen	16
Im Einkaufswagen	17

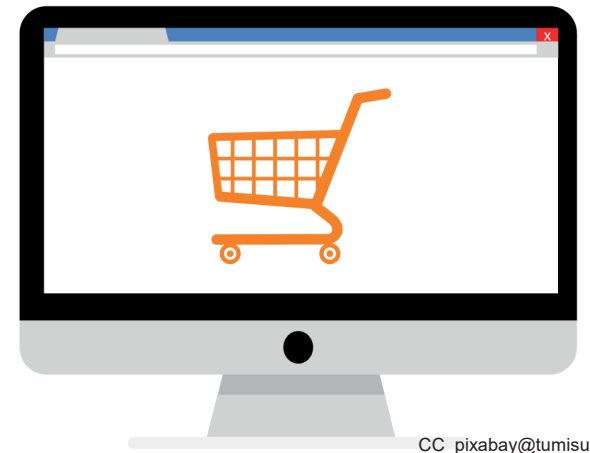
Thema	Seite
Anmeldung	18
Versandadresse auswählen	19
Versandart auswählen	20
Bezahlvorgang	21
Bestellung abschließen	22
Sichere Bezahlssysteme	23
Unsichere Bezahlssysteme	24
Regeln für sicheres Bezahlen im Internet	25
Nebenkosten und Rückgaberechte	26
Regeln für Retouren	27
Glossar	28
Weiterführende Informationen und Quellen	29

Los geht's

Was bedeutet Einkaufen im Internet eigentlich? Einer der großen Vorteile des Internets besteht darin, dass man nahezu jedes Produkt finden, ansehen und bestellen kann.

Von A wie Apfel bis Z wie Zement gibt es wirklich alles. Hier zeigen wir Ihnen, wie Sie sicher einkaufen und worauf Sie dabei achten sollten.

Im Glossar werden die häufigsten Fachbegriffe erläutert.



CC_pixabay@tumisu

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



Vielfältige Online-Shops

Es gibt im Internet Online-Shops von Herstellerunternehmen und von Händlern (z. B. Media-Markt, Kaufhof oder Amazon).

Darüber hinaus finden Sie Plattformen, die wie ein virtueller Marktplatz aufgebaut sind (Z.B. Ebay, DaWanda).

Sie können auch Nahrungsmittel einkaufen (z. B. REWE, Edeka) und Essen bestellen (z. B. Lieferando oder örtlicher Anbieter).

Im Internet finden Sie darüber hinaus eine Vielzahl spezifischer Angebote wie zum Beispiel für das Kaufen oder Inserieren von gebrauchten Waren im regionalen und überregionalen Bereich.

Auch verfügen mittlerweile unzählige kleinere Unternehmen über Online-Shops und bieten ihre Produkte an.

In dieser Anleitung dient Amazon als Beispiel. Der Ablauf ist aber bei vielen Anbietern ähnlich.



© flickr, BitBoy



Seriöse Online-Shops

Neben der professionellen Gestaltung der Seite sollten Sie auf folgende Dinge achten:

- **Impressum und Kontaktadresse** - Jeder seriöse Online-Verkäufer veröffentlicht eine Kontaktadresse und ein ausführliches Impressum auf seiner Webseite mit Telefonnummer oder anderer Kontaktmöglichkeit.
- **Volle Kostenkontrolle** - Gewerbliche Händler sind verpflichtet, in ihren Angeboten neben der Produkt- oder Leistungsbeschreibung vor dem Kauf auch über den vollen Preis zu informieren: Dazu gehören neben dem Produktpreis auch Versand- und Verpackungskosten sowie alle Steuern, Gebühren und Zusatzleistungen.
- **Bestätigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen** - Um den Bestellvorgang abzuschließen, weist Sie ein seriöser Online-Händler auf seine AGB hin, deren Kenntnis Sie per Klick bestätigen müssen.

Gütesiegel



Vertrauenswürdige Online-Shops sind oft mit einem Qualitätssiegel gekennzeichnet. Die wichtigsten Siegel sind:



Trusted Shops - Das Europäische Gütesiegel ist eine Kombination aus Geld-zurück-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.

Einfache Sicherheitsmaßnahmen

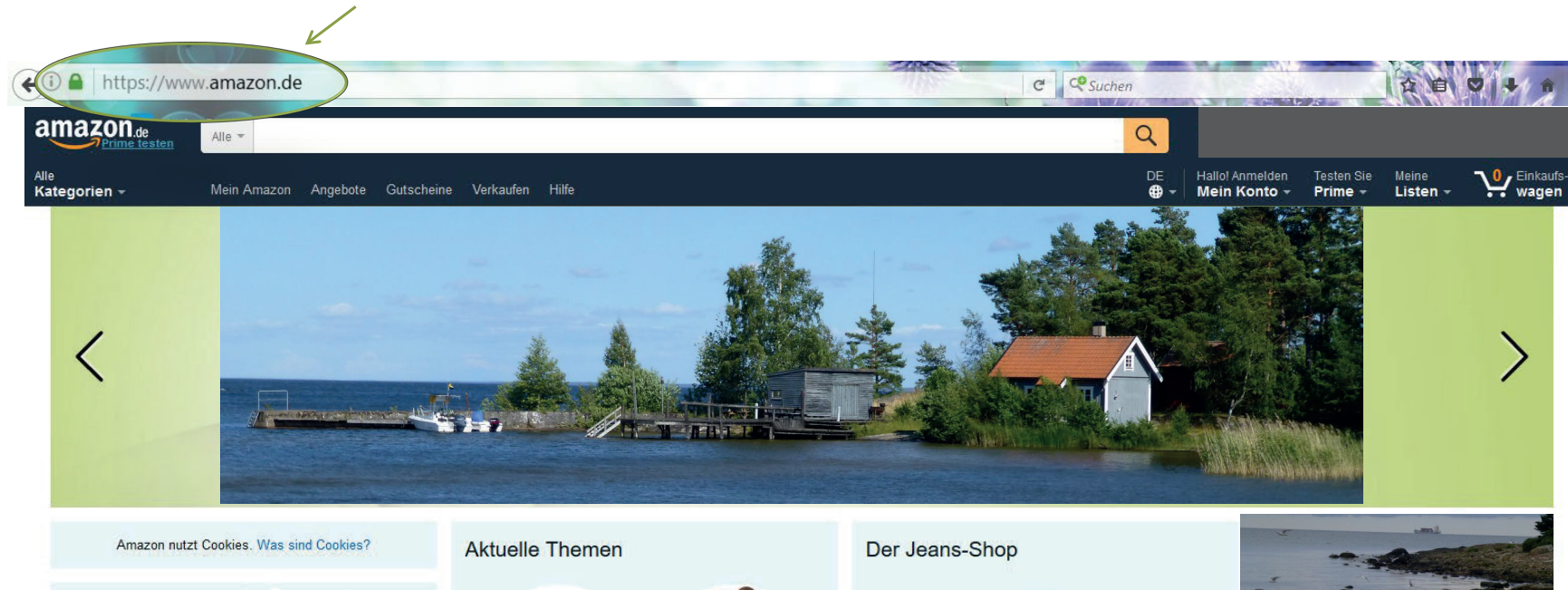


Prüfen Sie folgende, wesentliche Aspekte vor dem Kauf in einem Online-Shop:

- Hat der Anbieter eine Kontaktadresse und ein ausführliches Impressum?
- Ist der Online-Shop unter anderem an einem Qualitätssiegel zu erkennen?
- Wie hoch sind die Gesamtkosten wirklich?
- Welche Verpflichtungen gehe ich laut der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein?
- Welche Widerrufs- oder Rückgaberechte habe ich nach dem Kauf?

Internetseite aufrufen

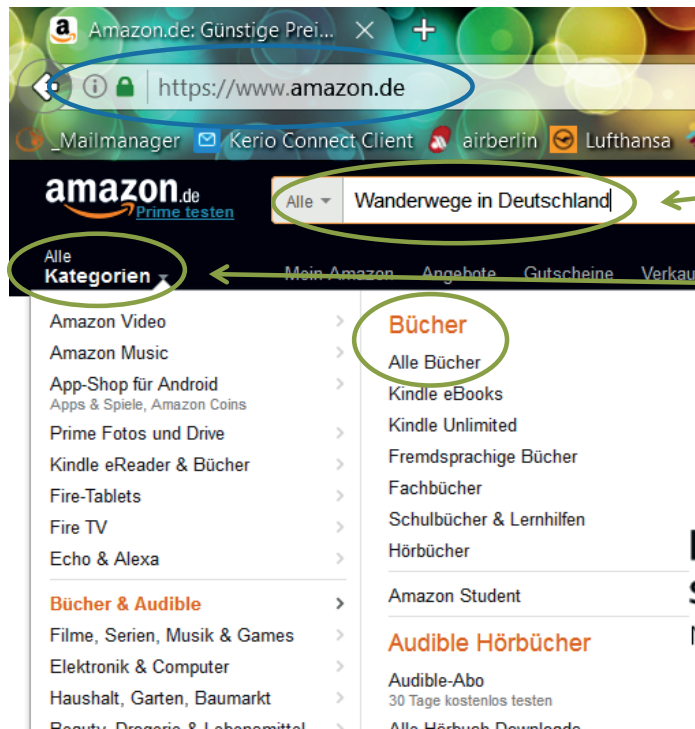
Rufen Sie die Internetseite des Online-Shops über Ihren Browser auf. Hier beispielhaft www.amazon.de



Stand: 01.2017

Autorin: Stefanie Brandt (BAGSO Service Gesellschaft)

Nach Produkten suchen



Sie können das gewünschte Produkt

- in das Suchfeld eingeben oder
- über „Alle Kategorien“ suchen.

Hier am Beispiel der Suche eines Buches zum Thema „Wanderwege in Deutschland“.

Angebote sortieren



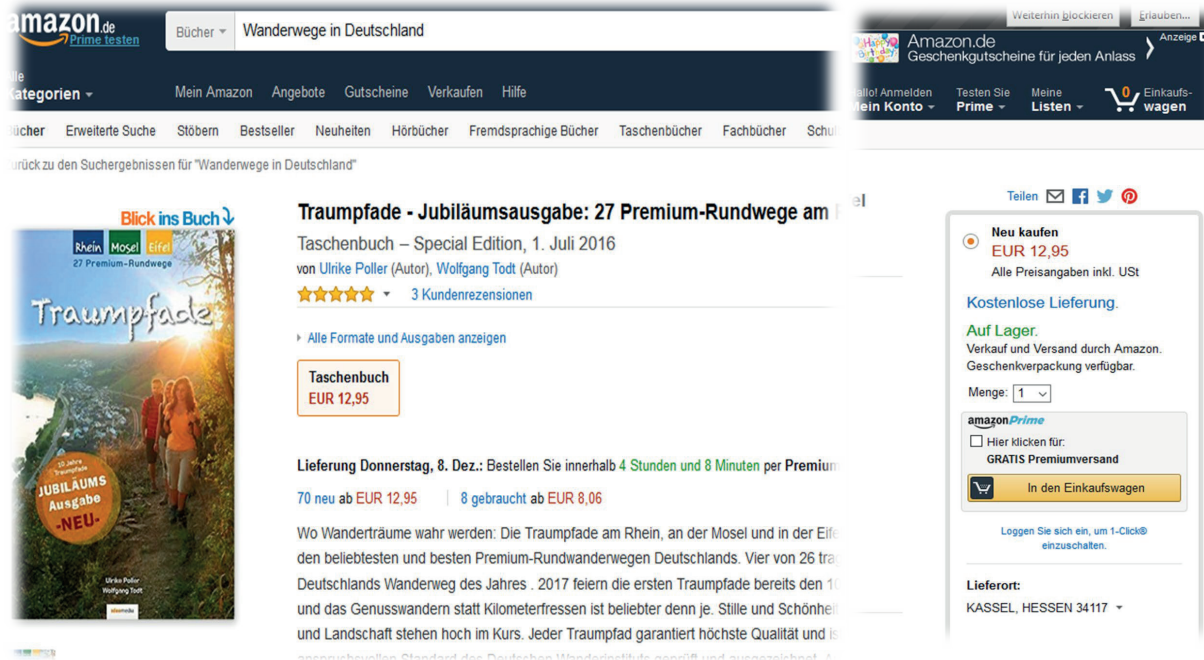
The screenshot shows the Amazon.de search results for "Wanderwege in Deutschland". The search bar at the top contains the text "Wanderwege in Deutschland". Below the search bar, there are navigation links like "Bücher", "Erweiterte Suche", "Stöbern", "Bestseller", "Neuheiten", "Hörbücher", "Fremdsprachige Bücher", and "Taschenbücher". The search results are displayed in a grid format, showing book covers and titles. A green circle highlights the "Sortieren nach" dropdown menu, which is open, showing options: "Beste Ergebnisse", "Empfehlungen", "Preis: aufsteigend", "Preis: absteigend", "Kundenbewertung", and "Erscheinungsdatum". Another green circle highlights the "Alle Kategorien" dropdown menu, which is open, showing a list of categories: "Reise & Abenteuer (1.645)", "Wandern & Radwandern (999)", "Atlanten, Karten & Pläne für Deutschland (1.086)", "Atlanten, Karten & Pläne (1.097)", "Wanderkarten & Wanderführer (553)", "Walking & Gehen (347)", "Deutschland (415)", "Nordic Walking (18)", "Atlanten, Karten & Pläne für Niedersachsen (83)", and "Sport allgemein (671)".

Sie können die Suchergebnisse nach verschiedenen Kriterien sortieren und nach Kategorien filtern.

Stand: 01.2017

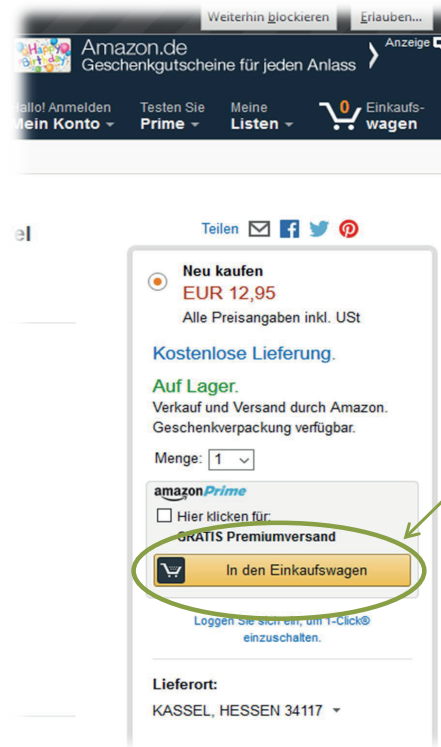
Autorin: Stefanie Brandt (BAGSO Service Gesellschaft)

Angebote vergleichen



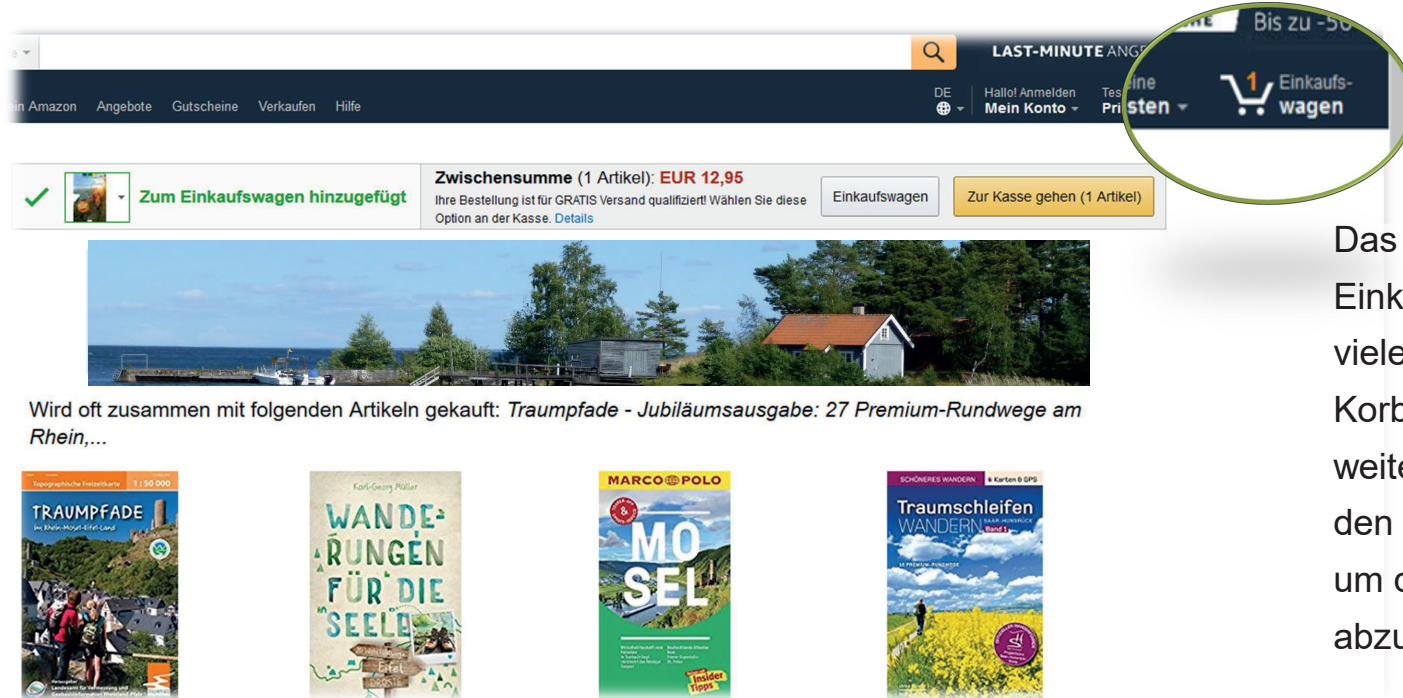
Schauen Sie sich die Angebote in Ruhe an. Werfen Sie z. B. einen Blick ins Buch, studieren Sie die Beschreibungen und Bewertungen und vergleichen Sie die Preise.

Angebot auswählen



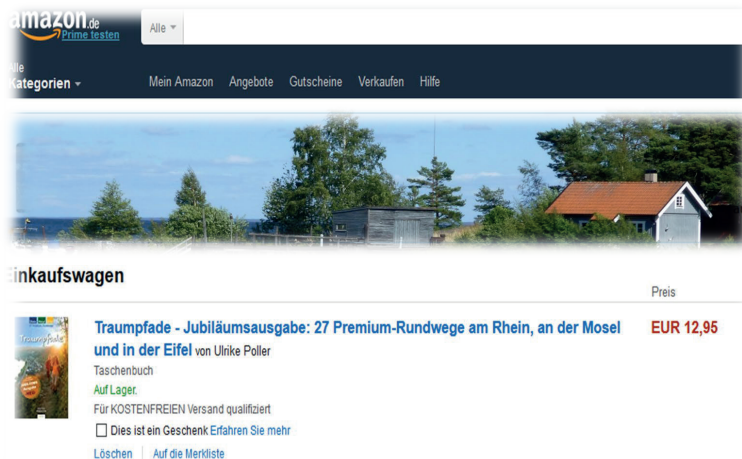
Wenn Sie sich entschieden haben, das Produkt zu bestellen, dann klicken Sie auf das Feld „In den Einkaufswagen“. Damit legen Sie die Produkte in einen virtuellen Einkaufswagen.

Ware in den Einkaufswagen legen



Das Symbol für Ihren Einkaufswagen zeigt an, wie viele Waren sich in Ihrem Korb befinden. Sie können weiter einkaufen oder auf den Einkaufswagen klicken, um den Einkauf abzuschließen.

Im Einkaufswagen



Im Einkaufswagen haben Sie alle Produkte noch einmal auf einen Blick. Möchten Sie diese bestellen, dann gehen Sie zur Kasse.

Anmeldung



amazon.de

Konto erstellen

Ihr Name

E-Mail

Passwort

Nochmals Passwort

[Erstellen Sie Ihr Amazon-Konto](#)

Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie sich mit [Unseren AGB](#),
unserer [Datenschutzerklärung](#) sowie den
[Bestimmungen zu Cookies & Internet-Werbung](#)
einverstanden.

Nun müssen Sie sich anmelden und dazu ein Kundenkonto erstellen.

Das hat den Vorteil, dass Sie auch später in Ihren Bestellvorgang reinschauen können.

Es gibt Online-Shops bei denen man eine Bestellung ohne Einrichtung eines Kundenkontos durchführen kann. Auch das ist möglich für eine sichere Bestellung.

Versandadresse auswählen



Eine Versandadresse auswählen

Oder wählen Sie eine Abholstation in Ihrer Nähe. [Abholstationen in Ihrer Nähe](#)

Verfügbare Abholstationen: Hermes PaketShop, Postfiliale (Postnummer benötigt), DHL Packstation (Postnummer benötigt)

Was ist eine Postnummer?

Um eine DHL Packstation oder Postfiliale als Abholadresse nutzen zu können, ist eine Anmeldung bei [Paket.de](#) notwendig. Nach der Anmeldung erhalten Sie Ihre DHL Kundenkarte und Postnummer. Bitte geben Sie Ihre Postnummer an, wenn Sie eine Abholstation auswählen. **PACKSTATION**

Geben Sie eine neue Versandadresse ein.

Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf den Button "Weiter".

Vor- und Nachname:

Michael Material

Firmenname:

(optional - Bitte beachten Sie: Zahlung auf Rechnung gilt nur für Privatkunden, nicht für Firmen und Institutionen.)

BAGSO Service Gesellschaft

Straße und Hausnummer:

Oder suchen Sie nach einer Abholstation in Ihrer Nähe

Bei Ihrer Abholstation holen Sie sich Ihre Bestellung ab, wenn es Ihnen am besten passt. Um eine DHL Packstation oder Postfiliale als Abholadresse nutzen zu können, ist eine Anmeldung bei [Paket.de](#) notwendig. Nach der Anmeldung erhalten Sie Ihre DHL Kundenkarte und Postnummer. Bitte geben Sie Ihre Postnummer an, wenn Sie eine Abholstation auswählen. Für Abholstationen der österreichischen Post ist keine DHL Postnummer nötig. [Erfahren Sie mehr](#)

Land:

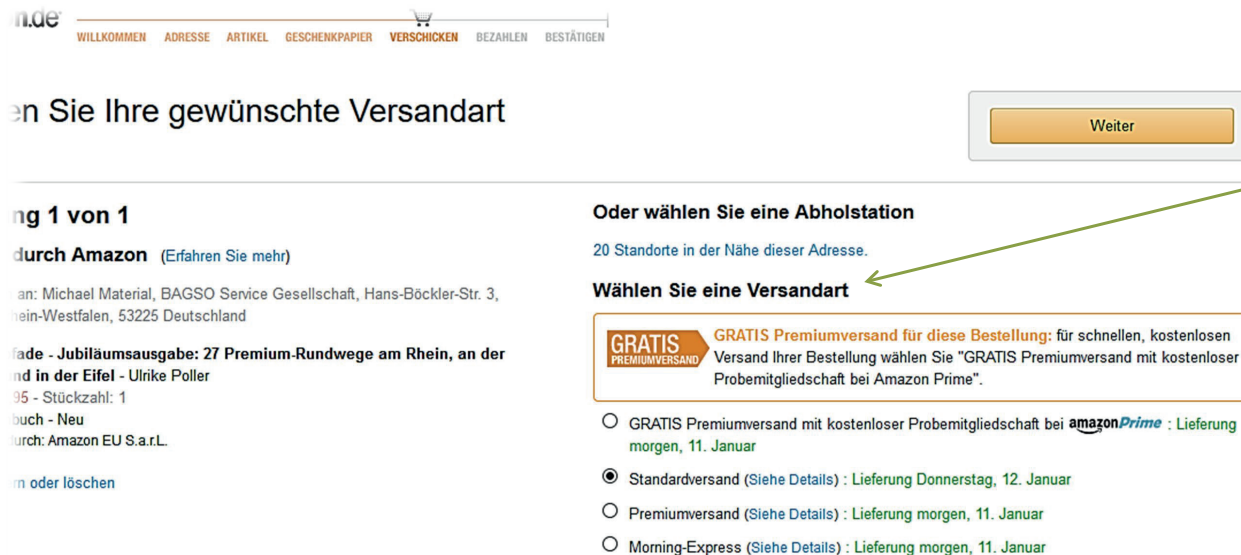
Deutschland

Suche filtern:

Alle Abholstationen

☒ Suche anhand der Adresse:

Versandart auswählen



The screenshot shows the Amazon.de checkout process. At the top, a progress bar indicates the current step is 'VERSCHICKEN' (Shipping). Below this, a message asks the user to select their desired shipping method. A 'Weiter' (Next) button is visible. The page is divided into two main sections. The left section, titled 'Angabe 1 von 1', displays the item details: 'Jade - Jubiläumsausgabe: 27 Premium-Rundwege am Rhein, an der ... in der Eifel - Ulrike Poller', '95 - Stückzahl: 1', 'Buch - Neu', and 'Versand durch: Amazon EU S.a.r.L.'. Below this, there are links for 'Anmerkung hinzufügen' and 'Anmerkung löschen'. The right section, titled 'Oder wählen Sie eine Abholstation' (Or choose a pickup station), shows '20 Standorte in der Nähe dieser Adresse.' Below this, a section titled 'Wählen Sie eine Versandart' (Choose a shipping method) is highlighted with a green arrow. This section contains a 'GRATIS PREMIUMVERSAND' banner and a text box explaining that for this order, users can choose 'GRATIS Premiumversand' with a free trial membership. Below the banner, there are four radio button options: 'GRATIS Premiumversand mit kostenloser Probemitgliedschaft bei amazonPrime : Lieferung morgen, 11. Januar' (selected), 'Standardversand (Siehe Details) : Lieferung Donnerstag, 12. Januar', 'Premiumversand (Siehe Details) : Lieferung morgen, 11. Januar', and 'Morning-Express (Siehe Details) : Lieferung morgen, 11. Januar'.

Wählen Sie Ihre gewünschte Versandart

[Weiter](#)

Angabe 1 von 1

Versand durch Amazon ([Erfahren Sie mehr](#))

an: Michael Material, BAGSO Service Gesellschaft, Hans-Böckler-Str. 3,
Düsseldorf, 40225 Deutschland

**Jade - Jubiläumsausgabe: 27 Premium-Rundwege am Rhein, an der ...
in der Eifel - Ulrike Poller**

95 - Stückzahl: 1

Buch - Neu

Versand durch: Amazon EU S.a.r.L.

[Anmerkung hinzufügen](#) oder [löschen](#)

Oder wählen Sie eine Abholstation

20 Standorte in der Nähe dieser Adresse.

Wählen Sie eine Versandart

GRATIS PREMIUMVERSAND

GRATIS Premiumversand für diese Bestellung: für schnellen, kostenlosen Versand Ihrer Bestellung wählen Sie "GRATIS Premiumversand mit kostenloser Probemitgliedschaft bei Amazon Prime".

- ☐ GRATIS Premiumversand mit kostenloser Probemitgliedschaft bei **amazonPrime** : Lieferung morgen, 11. Januar
- ☒ Standardversand ([Siehe Details](#)) : Lieferung Donnerstag, 12. Januar
- ☐ Premiumversand ([Siehe Details](#)) : Lieferung morgen, 11. Januar
- ☐ Morning-Express ([Siehe Details](#)) : Lieferung morgen, 11. Januar

Wählen Sie hier die gewünschte Versandart aus und bestätigen sie diese in dem Sie auf „Weiter“ klicken.

Bezahlvorgang



Wählen Sie eine Zahlungsweise aus.

Geben Sie unten die gewünschte Zahlungsmethode ein, um sie als Option zu speichern.

Weiter
Sie können die Bestellung noch einmal überprüfen.

Eine neue Bankverbindung eingeben

Nutzen Sie Ihr deutsches oder österreichisches Bankkontozugkonto für Ihre Einkäufe Mehr Informationen



▼ Bankinzug hinzufügen

BIC (Swift Code)

ABC-Bank

IBAN

DE01 234 5678 9123 4567 89

Kontoinhaber

Michael Material

Deutsches o. österreichisches Konto

Deutsches Konto

Bankinzug hinzufügen

Sie können Ihr SEPA-Lastschriftmandat in Ihrem Kundenkonto einsehen. Gehen Sie hierzu auf "Zahlungsarten verwalten" unter "Mein Konto".

Weiter
Sie können die Bestellung noch einmal überprüfen.

Kreditkarten

Kreditkarten sind eine schnelle und einfache Möglichkeit, Ihre Einkäufe zu bezahlen.



Stand: 01.2017

Autorin: Stefanie Brandt (BAGSO Service Gesellschaft)

Bestellung abschließen



Bitte prüfen Sie Ihre Bestellung

Mit Ihrer Bestellung erklären Sie sich mit den Datenschutzbestimmungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den Bestimmungen zu Cookies & Internet-Werbung von Amazon.de einverstanden.

Versandadresse Ändern Michael Material BAGSO Service Gesellschaft Hans-Böckler-Str. 3 Bonn, Nordrhein-Westfalen 53225 Deutschland Telefon: 022855525550	Zahlungsart Ändern Bankeinzugskonto: ***-76 Rechnungsadresse Ändern Identisch mit Lieferadresse	Gutschein- und Aktionscodes: Code eingeben Einlösen	Jetzt kaufen
--	--	---	---------------------

Bestellungsübersicht
Artikel: EUR 12,95
Verpackung & Versand: EUR 0,00
Gesamtbetrag: EUR 12,95
Oben genannte Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer. Informationen anzeigen.
Wie werden die Versandkosten berechnet?

Was passiert, wenn ich nicht zuhause bin?
Tellen Sie uns mit, wo Ihre Lieferung hinterlegt / abgegeben werden soll.

Lieferung an eine Abholstation möglich
20 Standorte in der Nähe dieser Adresse. Wählen

GRATIS Premiumversand **GRATIS Premiumversand für diese Bestellung:** Michael Material, bei dieser Bestellung können Sie Versandkosten sparen, indem Sie "GRATIS Premiumversand mit kostenloser Probeteilnahme bei Amazon Prime" wählen.
[» Weitere Informationen](#)

Lieferung: 12. Januar 2017

Traumpfade - Jubiläumsausgabe: 27 Premium-Rundwege am Rhein, an der Mosel und in der Eifel von Ulrike Poller
EUR 12,95
Mit Amazon Prime bestellbar Jetzt anmelden
Anzahl: 1 Ändern
Verkauf durch: Amazon EU S.a.r.L.
Geschenkoptionen

Wählen Sie eine Versandart:
☐ GRATIS Premiumversand mit kostenloser Probemitgliedschaft bei **amazon Prime**: Lieferung morgen, 11. Januar
☒ Standardversand (Siehe Details): Lieferung Donnerstag, 12. Januar
☐ Premiumversand (Siehe Details): Lieferung morgen, 11. Januar

Sie bekommen alle Details und den Gesamtbetrag noch einmal angezeigt. Hier können Sie noch Änderungen vornehmen oder den Kauf abbrechen. Erst wenn Sie die letzte Bestätigung geben und auf „Jetzt kaufen“ klicken, kommt der Kaufvertrag zustande. Sie erhalten dann eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Sichere Bezahlungssysteme



- Die sicherste Art ist der Kauf auf **Rechnung**. Hierbei bezahlen Käufer erst, wenn Sie das Gekaufte auch erhalten haben. Nicht alle Online-Shops bieten, insbesondere Neukunden, den Kauf auf Rechnung an.
- Beim **Lastschrift-Verfahren** geben die Käufer ihre Bankdaten beim Kauf auf der Webseite des Händlers ein. Der Händler bucht die Kaufsumme vom Konto ab. Sollte die Ware nicht geliefert werden, kann sie innerhalb von acht Wochen wieder zurückgebucht werden.
- **Kreditkartenzahlungen** sind auch sehr sicher. Auch hier werden die Daten der Karte in ein Formular auf der Webseite des Händlers eingegeben.
- **Treuhand-Services**, wie z. B. PayPal oder paydirekt, sind sicher, da sie das Geld des Käufers zurückerstatten, sollte die gelieferte Ware nicht dem Angebot entsprechen. Hier müssen Verbraucher sich aber ein Benutzer-Konto einrichten.

Foto: Von Baggage Master -
Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0

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 vertrauensvoll bei etablierten und bekannten Händlern gewählt werden. Nicht selten wird der Vertrauensvorschuss des Kunden mit einem kleinen Rabatt (1 - 3%) belohnt. Wenn der Händler unbekannt ist und die Qualität der Ware nicht sichergestellt ist, sollte hingegen lieber auf den Kauf auf Rechnung ausgewichen werden.



(C) WDnet CC0 via Pixabay.de

Regeln für sicheres Bezahlen im Internet



- 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 Internetadresse Ihrer Bank immer von Hand in die Adresszeile Ihres Browsers ein.
- Legen Sie bei Ihrer Bank ein **Zahlungslimit** fest, so dass nicht unbemerkt hohe Summen abgebucht werden können.
- Tätigen Sie Online-Einkäufe nur **vom eigenen Rechner** aus. Im Internet-Café ist die Gefahr größer, dass Angreifer die Daten stehlen.
- Prüfen Sie regelmäßig Ihre **Kontoauszüge**. Fallen Ihnen nicht erklärbare Zahlungen auf, wenden Sie sich umgehend an Ihre Bank und lassen Sie die Beträge zurückbuchen.

Nebenkosten und Rückgaberechte Digital Kompass

Ihre gewählte Zahlungsart hat oft auch Einfluss auf den Endpreis. Sind Sie mit dem Anbieter vertraut, können Sie in der Regel die kostengünstigste Variante (Lastschrift, Sofort-Überweisung etc.) wählen.

Auch die Art der Zustellung (Express, Standard) ist mit unterschiedlichen Kosten verbunden. Artikel mit Festpreisbindung (z.B. Bücher) werden versandkostenfrei geliefert.

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 auch Widerrufsrechte müssen Online-Shops** informieren. Sie sind oft Bestandteil der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**.

Diese sollten Sie genau lesen!

Regeln für Retouren



Rücksendepporto: Händler haben das Recht, dem Kunden die Kosten für die Rücksendung zu berechnen. Ist die Lieferung mangelhaft, müssen Besteller nicht fürs Rückporto aufkommen.

Widerruf: Händler sind verpflichtet, ein Widerrufsmuster bereitzustellen, entweder per E-Mail, im Internet oder anbei 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 Kunden maximal zwölf Monate plus 14 Tage lang Zeit, die Bestellung rückgängig zu machen.

Glossar



Online-Shop: engl., gesprochen Onlein-Schopp; Kaufhaus bzw. Geschäft im Internet

Online-Shopping: engl., gesprochen Onlein-Schopping; Einkauf über das Internet

Ein-/Ausloggen: engl., to log in/out; einbuchen, anmelden - ausbuchen, abmelden

Browser: engl., gesprochen: Brauser; Programme zur Darstellung von Internetseiten

Button: engl., gesprochen: Batten; Knopf, Schaltfläche bzw. optische Taste im Internet-Browser, die mit der Computermouse angeklickt wird.

Weiterführende Informationen und Quellen



Link-Tipps:

- Ausführliche Informationen zu Ihren Rechten beim Online-Shopping finden Sie auch hier: www.irights.info oder bei www.vz-nrw.de
- Online-Einkaufen und Finanzen #5, Deutschland sicher im Netz e.V., 2017
- Informationen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zu Rechten und Pflichten beim Umtausch nach Onlineshopping:
http://www.bmjv.de/Service/Formulare_Widerrufsbelehrung_Fernabsatzvertraege
- Der Bundesverband DIE VERBRAUCHERINITIATIVE hat auf einem Portal viele nützliche Informationen zum Thema Gütesiegel aufbereitet: <http://label-online.de/>

Notizen:

Impressum:

Digital-Kompass
c/o BAGSO Service Gesellschaft
Hans-Böckler-Straße 3
53225 Bonn
0228 – 55 52 55 50
info@digital-kompass.de

Verantwortlich: Dr. Barbara Keck
Redaktion: Stefanie Brandt, Ingrid Fischer,
Nicola Röhrich



BAGSO Service Gesellschaft mbH

Diese Veröffentlichung unterliegt der Creative Commons Lizenz (CC BY 4.0). Diese Lizenz erlaubt Dritten, ein Werk zu verbreiten, neu zu mischen, zu verbessern und darauf aufzubauen, auch kommerziell, solange der Urheber des Originals genannt wird. Weitere Informationen unter: <http://bit.ly/2rJKRWg>

Alle Abbildungen sind von der Lizenz ausgenommen.

www.digital-kompass.de

Erstellt durch:



Bundesarbeitsgemeinschaft
der Senioren-Organisationen

Unterstützt durch:



**Deutschland
sicher im Netz**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages