

Digital shoppen, aber sicher

Online einkaufen: Die c't-Checklisten



Checklisten zum Onlinekauf	Seite 16
Preisvergleich	Seite 20
Schnäppchenportale	Seite 22
Shop-Auswahl	Seite 24
Bezahlverfahren	Seite 26
Versand und Reklamation	Seite 28
Onlinekauf rückabwickeln	Seite 30

Bild: Andreas Martini

Wo viel Geld zu holen ist, sind auch Abzocker und Betrüger nicht weit. In unseren Checklisten zum Onlinekauf zeigen wir, wie Sie Fake-Shops meiden, echte Schnäppchen von Lockangeboten unterscheiden, sicher bezahlen und richtig reagieren, falls der Einkauf im Internet schief läuft.

Von Ulrike Kuhlmann

Ein neues Gadget muss her, flugs im Internet gesucht, Superangebot gefunden, ein Klick und schon am nächsten Tag steht der Paketbote mit dem Wunschgerät vor der Tür. Wenn alles gut geht. Oder eben nicht: Das Gerät ist defekt, der Anbieter verschwunden, das Geld futsch.

Der Online-Shopping-Boom der letzten zwei Jahre rief noch mehr Betrüger auf den Plan als zuvor. Die wollen Ihre Daten, Ihr Geld und am liebsten den direkten Zugriff auf Ihr Konto. Selbst versierte Internetkäufer fallen auf die immer raffinierteren Maschen herein. Da werden Fake-Shops hochgezogen, wertlose Waren verschickt und mit gekauften Bewertungen und Scheinangeboten manipuliert. Deshalb haben wir für Sie Checklisten für

den Onlinekauf erstellt. Mit diesen schaffen Sie es, Fakten von Fakes zu unterscheiden und Fallstricke zu umgehen. Und falls doch mal etwas schiefgeht, zeigen wir Ihnen, wie Sie trotzdem zu Ihrem Recht kommen.

Fake-Shops erkennen

Bevor Sie selbst den enormen Umsatz der Onlineanbieter mit einem Klick auf „Kaufen“ weiter in die Höhe treiben, halten Sie besser kurz inne und prüfen, bei wem Sie gerade supergünstig einkaufen wollten. Es gibt betrügerische Shops, die beliebte Ware zum Schnäppchenpreis anbieten, aber nicht beabsichtigen, diese zu liefern. Bei extrem günstigen Angeboten sollten Sie hellhörig werden. Wie Sie gefährliche Fake-Shops erkennen und worauf Sie bei der Händlerwahl unbedingt achten sollten, erfahren Sie in unserer Checkliste zur Shop-Auswahl ab Seite 24.

Mehr als die Hälfte der Kunden verlassen sich beim Onlinekauf nach eigenen Angaben auf die Bewertungen anderer Kunden. Das ist nicht ungefährlich, denn solche Bewertungen sind häufig gefälscht. Zudem handelt es sich bei den nach vorn gestellten Kritiken zuweilen um eine Sammlung der besten Bewertungen, die nicht zwingend repräsentativ ist. Hier empfiehlt sich ein kritischer Blick auf die Gesamtzahl der Bewertungen und gerade auch auf die schlechteren Beurteilungen.

Den besten Preis finden

Um die besten Angebote zu finden, nutzen fast 50 Prozent der Onlinekäufer Preisvergleichsseiten. Diese listen etliche Shops mit den günstigsten Preisen für das gewählte Produkt auf. Allerdings enthalten die präsentierten Ergebnisse womöglich

gekaufte Platzierungen, zeigen nicht die Gesamtkosten oder lassen bestimmte Händler außen vor. Was Sie sonst noch über solche Vergleichsportale wissen müssen, fasst unsere Checkliste auf Seite 20 zusammen.

Wer richtig günstig einkaufen will, nutzt sogenannte Schnäppchenportale. Wie Sie hier gute Deals finden und vor allem schlechte erkennen und was von Cashback, Gutschein-Codes oder Bonusprogrammen zu halten ist, bringt unsere Schnäppchen-Checkliste auf Seite 22 kompakt auf den Punkt.

Mobil kaufen und bezahlen

Schon 2018 gaben 50 Prozent der Onlinekäufer in einer Bitkom-Studie an, mit dem Smartphone auf Einkaufstour zu gehen. 2021 waren es bereits 60 Prozent – das Smartphone hat damit erstmals das Notebook (57%) und erst recht den Desktop-PC (38%) abgehängt.

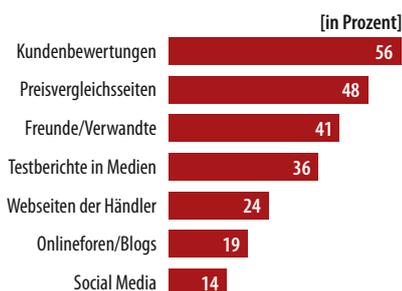
Wohl auch deshalb gehörten Online-Bezahldienste wie PayPal zu den bevorzugten Zahlungsarten in Deutschland. Gern wird hierzulande aber auch auf Rechnung gekauft oder per Lastschrift bezahlt. Welche Zahlarten sich für welche Kaufverträge empfehlen, welche sich gegebenenfalls leicht rückgängig machen lassen und worauf Sie beim Bezahlvorgang im Internet unbedingt achten sollten, erfahren Sie in unserer Checkliste zu Bezahlverfahren auf Seite 26.

Reklamieren oder rückabwickeln

Zu den wichtigsten Kriterien für die Shop-Auswahl gehören für Onlinekäufer laut einer Bitkom-Umfrage der günstigste Preis (64%) und die versandkostenfreie Lieferung (56%). Das birgt die Gefahr, vor lauter Freude über das Superschnäppchen

Entscheidungshilfe beim Onlinekauf

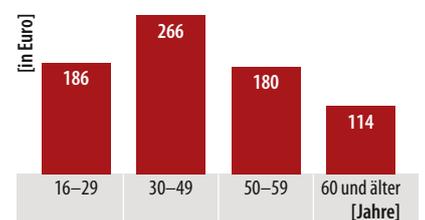
Viele Onlinekäufer interessiert, was andere Kunden oder Freunde über ein Produkt berichten.



Quelle: Bitkom/Statista

Onlineausgaben nach Alter

Viele Ältere haben das Online-Shopping im Laufe der Pandemie für sich entdeckt.



Quelle: Bitkom Research 2021

das Kleingedruckte zur Versandabwicklung zu überlesen. Kommt es dann zum Lieferverzug, ist die Ware unvollständig, defekt oder liegt gar ein falsches Produkt im Paket, gilt es, schnell und richtig zu handeln. In unserer Checkliste zu Versand und Reklamation beim Onlinekauf auf Seite 28 finden Sie konkrete Handlungsempfehlungen.

Ein in Pandemiezeiten häufiger genutztes Vehikel war das sogenannte Click & Collect: Die Ware wird im Internet bestellt und anschließend vom Kunden im oder am Laden abgeholt. Für diesen zustellungsfreien Onlineverkauf gelten spezielle Regeln – welche das sind, steht ebenfalls in der Checkliste. Und wer Ware im Ausland bestellt, sollte unbedingt einige Grundregeln zu Zollgebühren, Einfuhrumsatzsteuer oder Servicepauschalen kennen.

Falls gar nichts mehr geht und Sie Ihren Onlinekauf komplett rückabwickeln möchten, stellen sich wichtige Fragen: Kann ich den Kaufvertrag einfach widerrufen, wann darf ich die Zahlung stoppen, was bringt der Käuferschutz und wer trägt eigentlich die Kosten für den Rückversand? Antworten liefert unsere Checkliste zur Rückabwicklung von Onlinekäufen ab Seite 30.

Beliebte Einkaufsmeilen

Die Deutschen shoppen übrigens am liebsten bei Amazon: Der Marktführer im E-Commerce hält hierzulande einen Umsatzanteil von über 50 Prozent. Aber auch stationäre Händler verkaufen online, fast die Hälfte ist inzwischen im Internet ver-

treten. Das ist folgerichtig, denn der Umsatz im Onlinehandel wächst seit Jahren: Von 1,6 Milliarden Euro im Jahr 2001 stieg er innerhalb von zwanzig Jahren auf stolze 85 Milliarden Euro.

Consumer-Elektronik (CE) und Elektrogeräte sowie Kleidung und Modeartikel lagen in der Gunst der Onlinekäufer weit vorn. Die Elektronikbranche war mit einem Zuwachs von 3,5 Milliarden Euro zugleich der größte Umsatztreiber und erzielt mit Fernsehern, Smartphones und Kleingeräten ähnlich wie die Modebranche fast 40 Prozent ihres Umsatzes online.

Zukunft des Onlinekaufs

Klar, der Zuwachs im Onlinehandel war in den letzten beiden Jahren pandemiegetrieben. Die meisten Kunden wollen aber auch künftig einen Teil ihrer Einkäufe im Internet erledigen – auch die zumeist älteren Erstkäufer. Laut einer Umfrage des Handelsverbands Deutschland (HDE) wollen zwei Drittel derjenigen, die ab 2020 erstmals online shoppen waren, Artikel aus den Bereichen Mode, Gesundheit und Consumer-Elektronik weiterhin im Internet kaufen.

Besonders häufig und besonders viel online kauft in Deutschland die Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren: Sie gab 2021 pro Kopf monatlich 266 Euro beim Onlineshopping aus. Die über 60-Jährigen beließen es bei 114 Euro pro Kopf und Monat, im gesamtdeutschen Mittel waren es 207 Euro. Männer gaben mit durchschnittlich 230 Euro monatlich 50 Euro mehr aus als Frauen.

Tipps für Konsumenten

Unsere Checklisten richten sich an Verbraucher, die im Onlinehandel Waren von Unternehmen beziehen (Business to Consumer, B2C). Gerade im Onlinehandel gelten im Rahmen des Fernabsatzgesetzes diverse Verbraucherschutzregeln, die Verkäufer nicht umgehen dürfen. Auf diese Regeln stützen sich unsere Tipps.

Sogenannte B2B-Verträge zwischen Unternehmen lassen wir bewusst außen vor, denn Firmen untereinander können Verträge deutlich freier aushandeln. Ähnliches gilt für Verkäufe unter Privatleuten.

Laut einer Studie des Bitkom werden in Deutschland allerdings 11 Prozent aller Onlinekäufe schnell wieder zurückgeschickt. Dabei wurden Waren teilweise bereits in dem Wissen bestellt, sie wieder zu retournieren – etwa, weil ein Kleidungsstück nicht passt oder weil nur ein Teil aus einer Auswahl tatsächlich übernommen werden soll. 56 Prozent der jüngeren Einkäufer bis 49 Jahre gaben an, bestellte Ware hin und wieder zurückzuschicken. Die Retourenquote unter den über 50-Jährigen ist deutlich niedriger; über alle Altersgruppen gemittelt behaupten 83 Prozent, selten oder nie etwas zurückzuschicken. Für die Umwelt wäre das zweifellos besser. (uk@ct.de) **ct**

Onlineumsatz in Deutschland

Der Nettoumsatz im Onlinehandel in Deutschland ist im ersten Jahr der Pandemie sprunghaft angestiegen.

Veränderungen zum Vorjahr in Mrd. Euro ■ Onlineumsatz in Mrd. Euro ■



Quelle: HDE Online-Monitor 2021