

13-Punkte Checkliste für Online-Shopping

Wenn Sie als Online-Konsument diese Punkte beachten und der Online-Anbieter die entsprechenden Anforderungspunkte erfüllt, ist das Einkaufsrisiko wesentlich reduziert. Eine endgültige Sicherheit für eine mängelfreie Online-Beziehung kann jedoch daraus nicht abgeleitet werden. Wir betrachten die nachfolgenden Beachtungspunkte als Minimalstandards für einen guten und vertrauenswürdigen Online-Shop.

1. Wer ist der Anbieter und wie kann ich ihn erreichen ?

- Enthält die Website den genauen Namen (Firmenbezeichnung gemäss Handelsregistereintrag), die Postanschrift des Online-Anbieters (Geschäftssitz mit Geschäftsführer und den Unternehmensverantwortlichen mit Namen, Vornamen und Funktion) und einen direkten Hinweis auf die Handelsregisternummer und das Handelsregisteramt, bei welchem der Online-Anbieter registriert ist?
- Enthält die Website eine Kontaktadresse und eine Kundendienstadresse des Online-Anbieters (mit Betriebs- und Öffnungszeiten) für E-Mail, Fax und Telefon ? Prüfen Sie, ob die bekanntgegebenen Kontaktadressen auch noch gültig sind (Probeanruf per Telefon).
- Wenn nicht, prüfen Sie durch einen entsprechenden Anruf bei den Konsumentenschutzorganisationen, ob der Online-Anbieter positiv oder negativ bekannt ist.
- Verpflichtet sich der Online-Anbieter durch entsprechende Verweise auf der Website auf freiwillige Standards oder Gütesiegel ? Wenn ja, sind diese mit der Website direkt verlinkt ? Wenn ja, schauen Sie sich das Schutzprogramm dieser Gütesiegelstandards an, bevor Sie eine Bestellung absetzen.

2. Was kaufen Sie ?

- Können Sie beim Besuch auf der Website genau feststellen, was Sie gemäss den Produkte- oder Dienstleistungsbeschreibungen vom Online-Anbieter erhalten werden ?
- Enthalten diese Produktebeschreibungen auch messbare Qualitätsmerkmale ?
- Sind Bilder, Illustrationen, fabrikseitige Beschreibungen, Masseinheiten und andere Informationen zum gewünschten Produkt aufgeführt und dargestellt ?
- Ist beschrieben und können Sie verstehen, wie das Produkt und der Produkteservice funktionieren ?
- Sind weitere wichtige Zusatzinformationen zu Produkten und Dienstleistungen ausdrücklich aufgeführt (z.B: Verkaufseinschränkungen, Hinweise zu Gesundheit oder Sicherheit, Bedingungen für den Kauf wie z.B. ausdrückliches Einverständnis der Eltern oder Erziehungsberechtigten, zeitliche oder örtliche Auslieferungsbeschränkungen etc.) ?

- In welcher Sprache sind die Produkte- oder Dienstleistungsinformationen abrufbar ? Ist die Landessprache des Kunden (Käufers) auch vorhanden oder ist alles nur in einer einzigen Fremdsprache abrufbar ?

3. Wieviel kostet es ?

- Sind alle Kosten inbegriffen, so der Nettopreis, Transportkosten, Verpackung, Recyclinggebühren, Steuern oder anderen zusätzliche Abgaben, die Sie schliesslich zu bezahlen haben, so auch allfällige wiederkehrende Betriebskosten (Wartungs- oder Serviceabonnemente) ?
- Werden diese Kosten sauber, detailliert und umfassend dargestellt oder gibt es in den allgemeinen Geschäftsbedingungen noch Vorbehalte zu weiteren Kosten ?
- Können Sie auf der Website vor der Bestellung des Produktes in einer detaillierten Kostenübersicht nochmals Kenntnis der Gesamtkosten (nach Positionen aufgeschlüsselt) nehmen ?
- Verstehen Sie, was alles im Gesamtpreis inbegriffen ist oder gibt es noch Extras, die Sie vermuten ?
- Wenn die Kosten in einer Fremdwährung angegeben sind, stellt Ihnen das Unternehmen auf der Website eine Umrechnungsmöglichkeit in Ihrer Landeswährung oder eine Verlinkung zu einem Währungsumrechnungsprogramm zur Verfügung ? Können Sie sogar in Landeswährung bestellen, auch wenn das Unternehmen in einem anderen Land beheimatet ist ?

4. Wie müssen Sie bezahlen ?

- Welche Auswahlmöglichkeiten an Zahlungssystemen stellt Ihnen der Online-Anbieter zur Verfügung (Rechnung, Kreditkarte, Lastschriftverfahren, andere) ?
- Werden Ihnen im Zusammenhang mit den einzelnen angebotenen Zahlungssystemen spezielle rechtliche Möglichkeiten für die Rückforderung bezahlter Rechnungen angeboten, wenn das Produkt mangelhaft oder gar nicht bei Ihnen eingetroffen ist (z.B. Kreditkartensystem mit Stornierungsrecht bezüglich einer Abbuchung) ?
- Bietet Ihr Kreditkarteninstitut eine freiwillige Verpflichtung oder ein separates Programm zur verstärkten Sicherheit an, wenn Sie die Kreditkarte für Online-Zahlungen verwenden (Verschlüsselung, Stornierung oder Rückerstattung etc.) ?
- Haben Sie geklärt, ob in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezüglich Ihrer Zahlungsinformationen (Kreditkartennummern, Bankkonti für Lastschriftverfahren etc.) eine spezielle Datenschutzgarantie eingeräumt wird, welche die Weitergabe Ihrer Zahlungsinformationen verbietet ?
- Macht Sie der Online-Anbieter darauf aufmerksam, ob und wie Sie allenfalls am Unternehmerstandort geschuldete Mehrwertsteuern wieder zurückverlangen können, wenn diese bei einer Lieferung in Ihr Wohnsitzland nicht bezahlt oder rückerstattet werden müssen ?

5. Wann erhalten Sie das Produkt ?

- Sagt Ihnen der Online-Anbieter auf der Website verbindlich, wann er das Produkt versendet und wann Sie spätestens mit seinem Eintreffen bei Ihnen rechnen können ?
- Bietet Ihnen der Online-Anbieter ein System an, welches die Verfolgung des Versandes bis zur Lieferung zulässt ?
- Werden Sie darauf hingewiesen, wenn spezielle geographische oder andere Einschränkungen für den Versand oder Transport bestehen ?
- Werden Sie auf spezielle Transportkosten aufmerksam gemacht und haben Sie die Wahl, verschiedene Transportsysteme und Transportservices (Normalpost, Express etc.) selber auszuwählen ?
- Werden Sie über die Versicherungsbedingungen während des Transportes aufgeklärt ? Auf wessen Gefahr reist das bestellte Produkt ?

6. Was wenn die Sache nicht gefällt ?

- Können Sie die Online-Bestellung stornieren, bevor Sie diese definitiv abschicken ? Können Sie eine abgesandte Bestellung im Nachhinein rückgängig machen ?
- Werden von Ihnen Kosten erhoben, wenn Sie die Bestellung oder den Vertrag rückgängig machen ?
- Wird Ihnen erklärt, ob und wie Sie das bereits bezahlte Geld zurückerhalten oder ob Ihnen eine Gutschrift auf dem Kreditkartenkonto gemacht wird, wenn Sie eine Bestellung rückgängig machen ?
- Erhalten Sie bei der Stornierung Ihrer Bestellung eine E-Mail (oder andere ausdrückbare schriftliche) Bestätigung, dass der Auftrag gelöscht wurde und Ihnen das Geld innerhalb einer bestimmten Frist zurückerstattet wird ?

7. Und was ist mit der Garantie ?

- Gibt es Gewährleistungen und Garantien für das von Ihnen bestellte Produkt ? Sind diese vergleichbar so gut wie wenn Sie das Produkt im Laden kaufen würden ?
- Was beinhalten diese Garantien ? Welches sind die Einschränkungen und Garantiausschlüsse ? Wie lange gelten die Garantien ? Können Sie Ihre allfälligen Garantierechte auch einfach ausüben oder ist es praktisch (z.B. aus geographischen Gründen) ausgeschlossen, jemals Ihre Garantieansprüche durchsetzen zu können ? -> beachten Sie dazu insbesondere auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ?
- Sind die Garantierechte direkt bei den Produkteinformationen zu finden (z.B. direkt in die AGB verlinkt) oder müssen Sie diese zuerst mühsam zusammensuchen ?
- Gibt Ihnen der Online-Anbieter auf der Website eine Adresse bekannt, bei welcher Sie direkt und einfach (z.B. via E-Mail) Ihre Garantieansprüche anmelden können ? Stellt der Online-Anbieter eine Gratis-Hotline zur Verfügung ?

8. Und was ist mit dem Kundenservice ?

- Wie können Sie den Kundenservice erreichen ?
- Gibt es einen einfachen und direkten Weg für die Inanspruchnahme von Ersatzteilen oder Serviceleistungen ?
- Bestehen diese Serviceleistungen auch nach dem Kauf und wie lange noch weiter ?
- Gibt es eine Gratis-Hotlinenummer, welche 24/24 Stunden zur Verfügung steht oder mindestens einen zeitlich unbeschränkten Zugang zu einer Combox für die Hinterlegung von gesprochenen Meldungen ?

9. Wird das Versprochene auch gehalten ?

- Wie bestätigt der Online-Anbieter Ihre Bestellung ? Können Sie die Informationen über den Bestellvorgang und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrucken ?
- Schickt Ihnen der Online-Anbieter eine E-Mail-Bestätigung mit der Auftragsnummer, einer Übersicht aller bestellten Produkte und deren Preise mit Hinweis auf die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Gültigkeitsdatum und Version) ?
- Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Bestellprozess eingebunden und müssen Sie diese bei der Bestellung explizit durch Anklicken eines Feldes zur Kenntnis nehmen ?
- Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer Versionsnummer und einer Gültigkeitsdauer versehen ?
- Ist der Bestellvorgang und die Bestätigung so individualisiert, dass diese exakt als Ihre Bestellung resp. die Bestätigung auf Ihre Bestellung identifiziert werden können.
- Stimmt die Produktebeschreibung und die Produktequalität mit der gelieferten Ware überein ? Ist Ihnen klar und einfach auf der Website erklärt worden, was Sie bei Mängeln am Produkt unternehmen müssen ?
- Erhalten Sie mit der Bestellbestätigung auch ein Auflieferungsdatum zugesichert ?

10. Wie können Sie sich beschweren oder klagen ?

- Erhalten Sie auf der Website klare Informationen, wie und wo Sie sich beschweren können ?
- Wird Ihnen erklärt, wie der Online-Anbieter konkret mit Beschwerden umgeht, innerhalb welcher Zeit Sie eine Antwort erwarten können ?
- Unterstellt sich der Online-Anbieter freiwillig einer neutralen Ombudsstelle, welche Auseinandersetzungen oder Streitigkeiten zwischen Ihnen und dem Online-Anbieter in einem einfachen, schnellen und kostenlosen Verfahren verbindlich für den Online-Anbieter regeln kann ?
- Werden Sie (z.B. in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen) dazu gedrängt, das Recht und Gesetz eines anderen als Ihres Wohnsitzstaates anzuerkennen ?
- Gibt Ihnen der Online-Anbieter die Möglichkeit, Streitigkeiten oder Beschwerden in einem einfachen Schlichtungsverfahren zu regeln, ohne auf die gesetzlichen Rechte Ihres Wohnsitzstaates zu verzichten ?

- Gibt es eine Gratis-Hotlinenummer, welche 24/24 Stunden zur Verfügung steht oder mindestens einen zeitlich unbeschränkten Zugang zu einer Combox für die Hinterlegung von gesprochenen Meldungen ?
- Zeigt der Online-Anbieter in verständlicher Weise auf seiner Internetseite an, wie der interne Ablauf für die Behandlung von Beschwerden funktioniert ?
- Können Sie überprüfen, wie Ihre Beschwerde bearbeitet wird und wo sie sich aktuell befindet ?
- Haben Sie die Möglichkeit, mindestens in Ihrer Muttersprache eine Beschwerde oder Reklamation anzubringen ?

11. Sind Ihre Informationen sicher ?

- Wird Ihnen erklärt, ob Ihre Finanz- und anderen Personendaten während des Kommunikationsvorganges über Internet geschützt (verschlüsselt) sind ?
- Wird bei Transaktionen mit Finanz- und anderen Personendaten ein durch Zertifikat abgesichertes Verschlüsselungsverfahren (z.B. SSL; vgl. dazu unsere Ausführungen im Teil Sicherheitsaspekte) eingesetzt ? Sehen Sie während der Transaktion am unteren rechten Rand in der Taskleiste ein geschlossenes Schloss ? Wird beim Doppelklicken auf dieses Schloss ein noch gültiges Zertifikatsdatum angezeigt ?
- Erhalten Sie Informationen darüber, was mit Ihren übermittelten Daten nach der Transaktion geschieht ? Werden diese gelöscht oder weiterhin aufbewahrt ?

12. Ist Ihre Privatsphäre geschützt ?

- Erhalten Sie die Möglichkeit, Ihre übermittelten Daten jederzeit auf Aktualität hin zu prüfen, zu ändern oder gar selber löschen zu können ?
- Garantiert Ihnen der Online-Anbieter, dass die übermittelten Daten nur für den Bestellvorgang und die damit zusammenhängenden Arbeiten verwendet werden und nicht an Dritte weitergegeben werden ?
- Wird von Ihnen eine ausdrückliche Einverständniserklärung zur Speicherung und Verwendung Ihrer Finanz- und anderen Personendaten verlangt ? Können Sie dieses Einverständnis widerrufen ? Wird Ihnen erklärt, wie Sie das Einverständnis widerrufen oder die Daten löschen können ?
- Wird Ihnen mitgeteilt, welche Informationen gesammelt werden und wie diese vom Online-Anbieter verwendet werden ?
- Werden von Ihnen Daten verlangt, die für den eigentlichen Bestellvorgang gar nicht notwendig sind (Interessen, Hobby, Vorlieben etc.) ?
- Können Sie Bestellungen auch ausführen, wenn Sie die für einen Bestellvorgang nicht notwendigen Informationen nicht bereitstellen ?
- Haben Sie die Möglichkeit, Direktbewerbung (z.B. via Telefon, Fax oder E-Mail) durch das Unternehmen oder durch Dritte ausdrücklich abzulehnen ?

13. Spezielle Jugendschutzmassnahmen

- Berücksichtigt die Online-Kommunikation, welche sich an Kinder oder Jugendliche wendet oder geeignet ist, deren Interesse zu wecken, ihr Alter und ihre Auffassungsgabe ?

- Ist beim Angebot gegenüber Kindern und Jugendlichen sichergestellt, dass keine Informationen oder Aufforderung vorhanden ist, welche aus ihrer mangelnden Erfahrung in wirtschaftlichen Fragestellungen Profit zieht ?
- Ist sichergestellt, dass Minderjährige vor einem Produktkauf nicht davon abgehalten werden, das ausdrückliche Einverständnis der Eltern oder Erziehungsberechtigten einzuholen ?

Diese Checkliste stellt eine Momentaufnahme dar und kann jederzeit angepasst, ergänzt oder gekürzt werden.

Erstellt für das Konsumentenforum kf in Zürich von

***Lukas Fässler,
Rechtsanwalt & Informatikexperte,
Artherstrasse 23a,
6300 Zug
www.fsdz.ch
faessler@fsdz.ch***

***Denis Boivin,
Adjunkt beim Eidgenössischen Büro für Konsumentenfragen
Effingerstrasse 27
3003 Bern
www.konsum.admin.ch
denis.boivin@gs-evd.admin.ch***