



Stache Online Consulting
berlin-one.de

Communications
Borgsdorfer Strasse 30
D- 13439 Berlin
Telefon: +49 30 22 49 46 30
Telefax: +49 30 22 49 46 33

10 Sicherheitsregeln für den Online-Einkauf

Abstrakt

Wer beim Weihnachtseinkauf im Internet keine böse Überraschung erleben will, sollte gesunden Menschenverstand walten lassen und auf bestimmte Qualitätsmerkmale achten. Einem Online-Händler sollte man nicht ohne weiteres Geld überweisen, um später Ärger und finanzielle Verluste auszuschließen. Der Shop-Prüfer Trusted Shops (www.trustedshops.de) empfiehlt die Beachtung von 10 Regeln für einen sicheren Online-Einkauf:

Langtext

1. DIE ANBIETERKENNZEICHNUNG ist wichtig, falls es später zu Fragen oder Abwicklungsproblemen kommen sollte. Die Angabe des Firmennamens reicht nicht, es muss unbedingt ein Verantwortlicher namentlich benannt sein. Achten Sie auch auf eine Anschrift mit Straße, Hausnummer und Ort. Wird nur ein Postfach angegeben, sollten Sie misstrauisch werden.

2. ANGABEN ZUM VERTRAGSSCHLUSS geben Aufschluss, wann Sie eine verbindliche Bestellung abgeben. Klicken Sie nicht auf einen Button, wenn Sie sich nicht über dessen Bedeutung im klaren sind. Vor Abgabe der Bestellung müssen Sie immer auf Korrekturmöglichkeiten von Eingabefeldern und die Verbindlichkeit Ihrer Bestellung hingewiesen werden. Im Zweifel sollte der Kaufvorgang lieber abgebrochen werden.

3. ÜBERSICHTLICHE AGB zeigen, ob der Händler die Kundenrechte berücksichtigt. Lange oder komplizierte Klauselwerke lassen darauf schließen, dass Ihre Rechte unzulässig eingeschränkt werden sollen. AGB müssen einfach formuliert und für juristische Laien verständlich sein. Unklare Regelungen sind zwar unwirksam, trotzdem kann es hinterher zu Streit mit dem Anbieter kommen. Die AGB müssen zu Beweis Zwecken leicht speicherbar und ausdrückbar sein.

4. PREISTRANSPARENZ ist unbedingt erforderlich. Jeder Online-Händler ist verpflichtet, vor Abgabe Ihrer Bestellung Endpreise inklusive aller Versand- und Zusatzkosten (z.B. Steuern oder Zölle) zu nennen. Werden die Versandkosten nicht automatisch berechnet, muss eine verständliche Versandkosten tabelle vorhanden sein. Manchmal stellt sich dann heraus, dass der Kauf wegen hoher Versandkosten kein Schnäppchen mehr ist.

5. DIE ZAHLUNGSBEDINGUNGEN müssen unmissverständlich formuliert sein. Am sichersten ist die Zahlung erst nach Erhalt der Ware, d.h. Kauf auf Rechnung oder Zahlung per Nachnahme. Viele Anbieter verlangen jedoch Vorkasse durch Überweisung oder Kreditkarte. Dies ist nur empfehlenswert, wenn Ihre Zahlung durch einen Drittanbieter abgesichert ist, z.B. durch den eBay-Treuhandservice oder die Geld-



zurück-Garantie von Trusted Shops.

6. VERBINDLICHE LIEFERTERMINE müssen ausdrücklich vereinbart werden. Die meisten Anbieter nennen nur voraussichtliche Lieferzeiten oder liefern nur, solange der Vorrat reicht. Bei Unklarheiten sollte nachgefragt und um eine schriftliche Bestätigung gebeten werden. Lässt sich der Anbieter nicht auf einen verbindlichen Termin ein, hat er laut Gesetz 30 Tage Zeit zu liefern.

7. 14 TAGE WIDERRUFSRECHT gilt für alle Internet-Einkäufe, ohne dass ein Grund genannt werden muss. Der Händler muss vor Abgabe der Bestellung klar über die Rückgabemöglichkeit informieren. Findet sich im Bestellverlauf kein Hinweis, sind Probleme bei Umtausch oder Rückgabe vorprogrammiert. Die Rückgabemöglichkeit gilt auch bei gewerblichen eBay-Verkäufern.

8. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT sind für jeden Händler vorgeschrieben. Ihre Daten dürfen nur für die Bestellabwicklung verwendet werden, eine Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Einwilligung zulässig. Im Online-Shop müssen leicht verständliche Angaben gemacht werden, was mit Ihren Daten geschieht. Zahlungsdaten müssen sicher übertragen werden. Dies können Sie an dem Schloss-Symbol im Internet-Browser erkennen.

9. KUNDENSERVICE UND GARANTIEN lassen sich im Vorfeld nur schwer überprüfen, wenn der Händler nicht mit einem anerkannten Gütesiegel zertifiziert ist. Neben dem 14tägigen Widerrufsrecht haben Sie immer die Möglichkeit, falsche oder defekte Waren umzutauschen. Achten Sie auf schriftliche Garantiezusagen, und rufen Sie ruhig einmal an, um die Erreichbarkeit des Kundendienstes zu testen.

10. GÜTESIEGEL nehmen Ihnen viel Arbeit ab, weil die zertifizierten Händler umfassend geprüft wurden und Sie einen neutralen Ansprechpartner haben. Achten Sie darauf, dass es sich um ein anerkanntes Gütesiegel handelt (Aufstellung unter www.initiatives21.de oder www.online-guetesiegel.de). Das am weitesten verbreitete Siegel Trusted Shops bietet ohne Zusatzkosten sogar eine Geld-zurück-Garantie bei Nichtlieferung oder Rückgabe an und kümmert sich in Problemfällen um die Abwicklung mit dem Händler. Eine Liste aller 900 geprüften Händler finden Sie unter www.trustedshops.de.



Über SOC - Unternehmensprofil

Die Berliner SOC gehört zu den ältesten deutschen Online-Unternehmen. SOC ist tätig auf den Geschäftsfeldern ServerHoming/Colocation, Internet-Services und Unternehmensberatung. Entsprechend sind die drei Unternehmensbereiche aufgestellt.

berlin-one.de ...

... ist spezialisiert auf ServerHoming und Colocation und arbeitet im Gegensatz zu anderen Anbietern mit eigenen Ressourcen. Unternehmen können ihre eigene oder von berlin-one gemietete Servertechnik im Rechenzentrum von berlin-one betreiben (ServerHoming) oder betreiben lassen (ManagedServerHoming).

ISP ohne eigene Serverfarm können hier ihre eigene Technik in kompletten Racks unterbringen und selbst betreiben (Colocation).

Erstklassige Anbindung über real redundante Leitungen zu Upstream-Carriern und zum Berliner Internet-Knoten BCIX sowie "Rund-um-die-Uhr-Monitoring" sämtlicher Systeme gehören zum Standard bei berlin-one.

internet-in-berlin.de ...

... ist der Systempartner für´s Internet-Business. Von Domainregistrierung über ServerHosting bis zum WebDesign, von e-Business-Lösungen über Sicherheitslösungen bis zum eigenen Mail- und Kommunikationsserver liefert internet-in-berlin alles.

Die Leistungen werden teilweise zusammen mit spezialisierten Partnerunternehmen im In- und Ausland erbracht.

stache-online-consulting.de ...

... versteht sich als Unternehmensberatung für Online-Kommunikation. Unternehmensgründer Uwe Stache ist sicher einer der ältesten Onliner in Deutschland. Er sieht die Onlinemedien in erster Linie als Kommunikationswerkzeuge, die primär betriebswirtschaftlichen Anforderungen dienen.

SOC ...

... betätigt sich in Verbänden und Gremien. Hier einige Beispiele:

- SOC ist organisatorisch führendes Mitglied beim Betreiber des Berliner Internetknoten BCIX.
- SOC ist aktives Mitglied des "Kompetenzzentrum für elektronischen Geschäftsverkehr" [eComm] und hier der Ansprechpartner für Unternehmensberatung und Hosting.
- Uwe Stache ist in seiner Freizeit an der Technischen Universität Berlin als Dozent sowie regelmässig auf Konferenzen und anderen Fachveranstaltungen als Referent tätig.
- SOC sponsort die Informationsplattform für die professionelle Internetnutzung in der Wirtschaft "berliner-internet.info" .
- SOC unterstützt die Bestrebungen der OpenSource-Initiative. Wir sind der Meinung, dass der Quelltext einer kommerziell eingesetzten Software offen einsehbar sein muss. Nur dann lässt sich sagen, welche Funktionen sie tatsächlich ausführt.