

Auf Nummer sicher beim Einkaufen im Netz

Die bestellten Kopfhörer haben gar keine Geräuschunterdrückung, obwohl das in der Beschreibung stand. Das neue Kaffeeservice erreicht den Käufer als Scherbenhaufen. Der Mietwagenbroker geht pleite, und die vorausbezahlte Buchung ist futsch. Oder das bezahlte Smartphone wird einfach nicht geliefert? In solchen Situationen ist guter Rat teuer, wenn Verkäufer oder Anbieter sich wegducken. In solchen Situationen schlägt aber auch die Stunde der Käuferschutzprogramme.

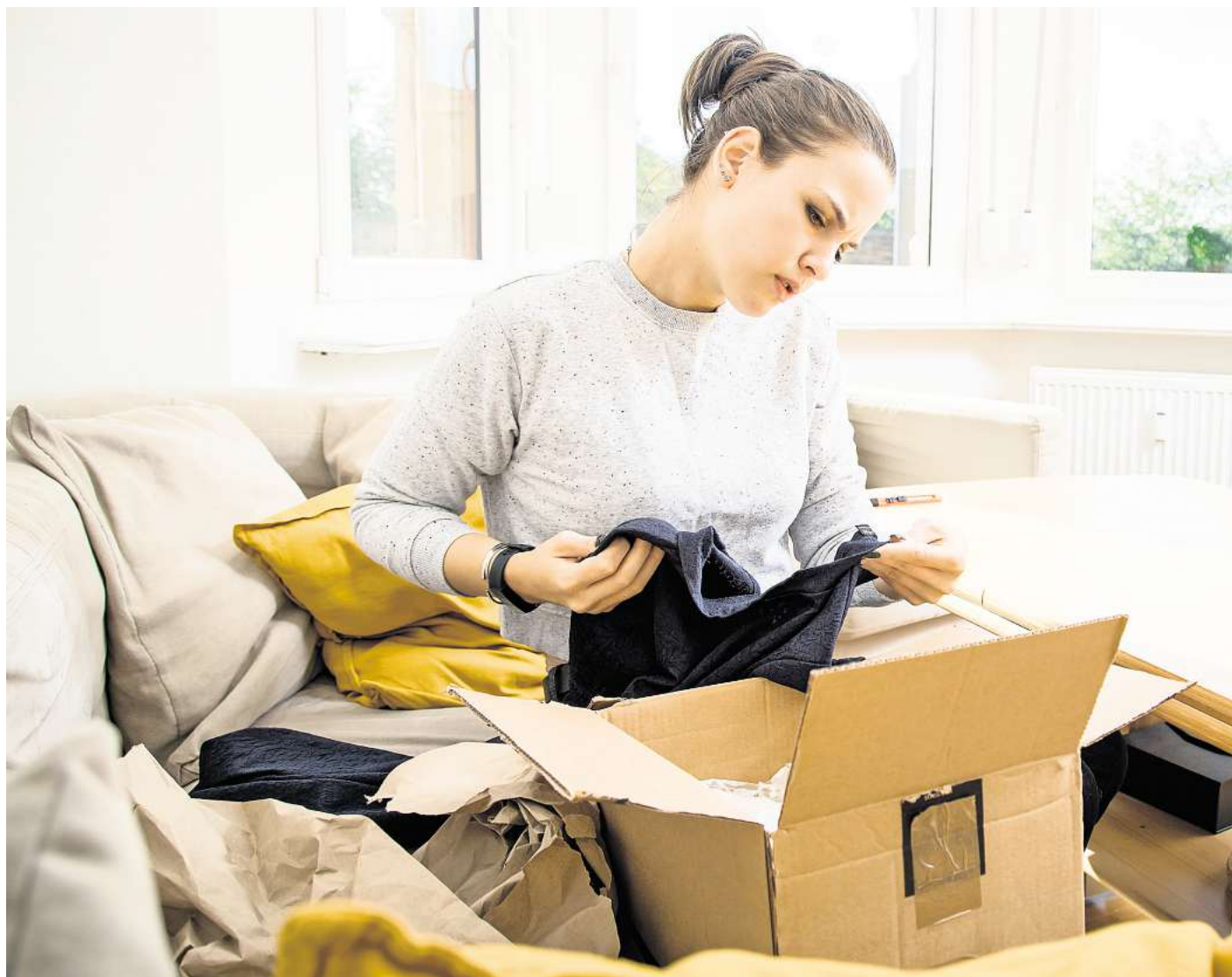
Käuferschutz ist beim Online-shopping öfter einfach automatisch mit dabei als viele vielleicht denken würden - so wie bei Kreditkartenanbietern in Gestalt des sogenannten Chargeback-Verfahrens. Und häufig ist der Schutz sogar kostenlos, etwa bei Kreditkarten, Bezahl diensten, Onlinemarktplätzen oder bestimmten Onlineshops. Bei Kleinanzeigenportalen muss man hingegen pro Einkauf oft einen gewissen Aufpreis für die Absicherung zahlen, der von der Höhe des Kaufpreises abhängig ist.

Wie genau Käuferschutz funktioniert und was man dabei beachten sollte, weiß Stephanie Pallasch von der Stiftung Warentest: Die Juristin hat dort einen Test von Käuferschutzprogrammen geleitet.

Stephanie Pallasch: Käuferschutz kann mit verschiedenen Dingen verbunden sein. Zum einen kann der Käuferschutz an eine Einkaufsplattform geknüpft sein. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn man bei Amazon oder bei Ebay einkauft.

Zum anderen kann der Käuferschutz auch an ein Zahlungsmittel geknüpft sein. Das ist etwa der Fall, wenn man mit Paypal bezahlt oder auch mit einer Kreditkarte.

Und dann gibt es noch die Möglichkeit, dass der Käuferschutz an den Onlineshop selbst geknüpft ist. Da gibt es bestimmte Siegel, die sich Onlineshops geben, beziehungsweise für die sie sich zertifizieren lassen. Und



Das hab' ich doch so nicht bestellt! - Wenn der Händler das anders sieht und nicht nachbessern will, kann das ein Käuferschutzfall sein.

FOTO: CHRISTIN KLOSE/DPA-MAG

mit denen ist dann ein Käuferschutz verbunden.

Pallasch: Der Käuferschutz kann grundsätzlich für drei Kategorien von Konfliktfällen relevant sein. Einmal, wenn die bestellte Ware gar nicht geliefert wird. Das heißt: Ich habe etwas bestellt, auch schon bezahlt und es kommt einfach nicht an.

Oder ich mache zu Hause das Paket auf und da ist entweder was ganz anderes drin als das, was ich bestellt habe oder es ist sogar defekt - und das wird nicht anerkannt vom Verkäufer.

Die dritte Möglichkeit ist, dass

ich eine Ware zurückschicke. Das heißt, ich mache von meinem Widerrufsrecht Gebrauch, was ich beim Onlineshopping habe, schicke die Ware zurück - und obwohl ich sie zurückgeschickt habe, bekomme ich das Geld vom Verkäufer nicht erstattet.

Pallasch: Man muss auf bestimmte Kleinigkeiten achten. Wenn ich als Käufer zum Beispiel eine Ware mit Paypal bezahle, gibt es zwei verschiedene Funktionen: Einmal Geld an Freunde und Familie senden und einmal Geld für Waren und

Dienstleistungen zahlen. Der Käuferschutz bei Paypal besteht nur, wenn ich Waren und Dienstleistungen wähle.

Verkauft man allerdings privat auf Plattformen wie Kleinanzeigen oder Ähnliches, dann wollen die Verkäufer gerne immer die Variante Freunde und Familie haben, und zwar aus dem Grund, dass sie dann eben keine Gebühren zahlen für die Zahlung. Wenn man sich als Käufer darauf einlässt, muss man sich aber eben darüber im Klaren sein, dass dann auch kein Käuferschutz besteht.

Ein anderer Fehler, der schnell passieren kann, ist, dass man beim Zurückschicken von Ware eine möglichst billige Rücksendung wählt, weil zum Beispiel der Verkäufer nicht für die Kosten der Rücksendung aufkommt. Auch hier kann man in eine Falle tappen. Man muss nämlich die Ware so zurückschicken, dass es eine Sendungsverfolgung gibt. Nur dann kann man nachweisen, dass man die Ware auch tatsächlich zurückgeschickt hat und auch nur dann gibt es einen Anspruch auf den Käuferschutz. (DPA)



Sasha auf der Verleihung «Goldene Bild der Frau» im Stage Theater an der Elbe.

FOTO: CHRISTIAN CHARISIUS/DPA

Sänger Sasha bringt sein Kind mit Golfcart zur Schule

Berlin. Sänger Sasha bringt sein Kind auf ungewöhnlichem Weg zur Schule - nämlich mit dem Golfcart. Der Sänger hat nämlich keinen Führerschein. „Ich habe den Führerschein als 17-Jähriger angefangen und nie die Prüfung gemacht, weil mir immer wieder das Geld ausging“,

sagte er der „Neuen Osnabrücker Zeitung“. Irgendwann habe er keine Lust mehr gehabt und dann Karriere gemacht.

Mit dem Golfcart könne er den Weg zur Schule überbrücken. „Es hat eine Straßenzulassung, fährt zum Leidwesen der anderen Verkehrsteilnehmer

aber nur 25 km/h.“ Er überlege allerdings seit 20 Jahren, ob er den Führerschein nicht doch noch machen solle. „Meine Frau weist mich in regelmäßigen Abständen darauf hin, dass ich das versprochen habe.“ (DPA) Foto: Christian Charisius/dpa