

Auf Nummer sicher – 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, Bezahldiensten, 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



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

geknüpft ist. Da gibt es bestimmte Siegel, die sich Onlineshops geben, beziehungsweise für die sie sich zertifizieren lassen. Und 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 be-

zahle, 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 Kleinanzen-

gen 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)

Frisch auf den Tisch – Essen auf Rädern



- täglich bis zu drei Gerichte mit Vorspeise und Dessert zur Auswahl
- regionale und saisonale Lebensmittel
- auf Porzellangeschirr heiß geliefert
- frisch aus der Küche der Diakonischen Servicegesellschaft Kästorf

Interesse? Melden Sie sich gern bei uns!

☎ 05371 804-840 ✉ ear@drk-gifhorn.de

Mehr Infos finden Sie hier:



Diakonische Servicegesellschaft Kästorf

Im Verbund der Dachstiftung Diakonie



16733401_002425



MIT POMMES
UND EINEM
SOFTGETRÄNK
9,90 €

Jeden Mittwoch 16 – 20 Uhr
CURRYWURST

& Schnitzeltag

www.georgias-taverne.de

Tel: 05371 - 839 7575 | Am Sportplatz Eybelheide 1 | 38518 Gifhorn