



Das Christkind kauft online ein

2,6 Mio. Österreicher kaufen bereits per Mausklick ein – Tendenz: steigend. Doch Vorsicht ist geboten. Es gibt trotz Gütesiegel noch genügend Stolperfallen, derer sich jetzt auch die EU annehmen will.

Klaus Lackner

Das Onlineshopping wird in Österreich immer beliebter. In den letzten zwölf Monaten haben bereits 2,6 Mio. Menschen im Alter von 16 und 74 Jahren Waren oder Dienstleistungen im Internet gekauft, das entspricht 41 Prozent der Bevölkerung dieser Altersgruppe. Das ist das Ergebnis einer telefonischen Befragung, die die Statistik Austria von Februar bis April dieses Jahres durchgeführt hat.

Seit 2003 sei der Anteil der Internet-Käufer um 30 Prozentpunkte auf das Vierfache gestiegen, heißt es in der Erhebung mit dem Titel *Computer- und Internetnutzung in Haushalten 2009*. Die größten Anteile an On-

lineshoppern findet man in den jüngeren Altersgruppen: 62 Prozent der 25- bis 34-Jährigen haben das Internet für Einkäufe genutzt, bei den 16- bis 24-Jährigen waren es 58 Prozent. Ab der Altersgruppe der 35- bis 44-Jährigen nimmt der Prozentsatz der Onlineshopper ab. Am geringsten ist der Anteil bei den 65- bis 74-Jährigen mit sieben Prozent.

Faktor Breitband

Der Anteil der Männer, die im Internet einkaufen, ist noch immer höher als jener der Frauen: Während 1,4 Mio. Männer (46 Prozent) online shoppen, nutzen rund 1,2 Mio. Frauen (36 Prozent) das Internet für Einkäufe. Der geschlechtsspezifische Unterschied ist in allen Alters-



Immer mehr Verbraucher kaufen online ihre Geschenke ein. Einerseits ist es bequem, aber auch Faktoren wie Schweinegrippe verlocken immer mehr Leute zum Kauf übers Internet. Foto: Photos.com

gruppen erkennbar. Von den 2,6 Mio. Personen, die das Internet für Einkäufe genutzt haben, lebten 2,1 Mio. in Haushalten mit Breitbandanschlüssen. Und nicht zuletzt wegen der Schweinegrippe bestellt das Christkind seine Gaben lieber von zu Hause im Internet. Twenga hat in einer aktuellen europaweiten Verbraucherumfrage die Trends des diesjährigen Verhaltens bei

Weihnachtseinkäufen ermittelt – mit überraschenden Ergebnissen. Knapp zwei Drittel der Deutschen (62 Prozent) wird in diesem Jahr verstärkt online einkaufen – österreichische Zahlen wurden leider nicht ermittelt. Jeder dritte Befragte tut dies bewusst, um die Gefahr einer Grippeinfektion mit dem H1N1-Virus zu vermeiden (36 Prozent).

Diesem Trend will auch die EU entgegenkommen, da 61 Prozent der grenzüberschreitenden Kaufversuche in die Hose gehen. Deshalb will Verbraucherschutzkommissarin Meglena Kuneva die Richtlinien des Online-Handels in den Mitgliedsstaaten vereinheitlichen. So sollen die Händler motiviert werden, Kunden aus anderen EU-Ländern anzunehmen.

Zehn Gebote für sicheres Onlineshopping

1. Seriöse Anbieter verstecken sich nicht

Anbieter mit Postfachadresse oder ohne Kontaktinformationen haben etwas zu verbergen. Achten Sie auf ein klares Impressum mit vollständiger Firmenanschrift. Für ausländische Anbieter gelten andere Rechtsgrundlagen und nicht zuletzt andere Preise. Deshalb sollten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters jederzeit und vollständig abrufbar sein.

2. Wie bekannt ist der Onlineshop?

Zu großen und bekannten Onlineshops findet man eine große Anzahl an Bewertungen. Bei kleineren Anbietern ist dies nicht immer der Fall. Suchen Sie den Namen Ihres Anbieters über eine Suchmaschine, so finden sich schnell in diversen Foren Nutzerbewertungen. So können Sie sich im Vorfeld ein Bild von dem gewählten Anbieter, vor allem über Kritikpunkte verschaffen.

3. Zertifikate geben Sicherheit

Es gibt mittlerweile verschiedene Prüfstellen, die sich auf die Bewertung von Onlineshops spezialisiert haben. Zertifikate wie das österreichische E-Commerce-Gütesiegel oder die deutschen Zertifikate wie Trusted Shops, EHI oder das TÜV-Siegel stehen für sicheres Einkaufen im Netz.

4. Ausführliche Produktinformationen sind Pflicht

Beim Einkauf hochwertiger Ware sollte ersichtlich sein, dass es sich um Originalware handelt. Eine ausführliche Produktbeschreibung, die Angabe aller relevanten Informationen (zum Beispiel Preis, Größe, Farbe, Zustand) und eine Präsentation mit Fotos gelten als selbstverständlich. Achten Sie auch auf Einschränkungen oder Besonderheiten, zum Beispiel bei Bestellungen im Ausland.

5. Achten Sie auf widersprüchliche Preisangaben

Sollte das gewünschte Produkt

bei Ihrem Anbieter weitaus günstiger sein als bei der Konkurrenz, ist ein Blick auf die Zusatzkosten ratsam. Achten Sie besonders auf Zusatzleistungen, die im Bestellprozess durch den Anbieter zusätzlich eingefügt werden. Kontrollieren Sie daher vor dem endgültigen Abschicken ihrer Bestellung den Rechnungsbetrag. Der Anbieter ist zu einer detaillierten Preisauskunft verpflichtet, in der auch Zusatzleistungen aufgelistet werden.

6. Sichere Zahlungsmethoden schützen vor Betrug

Neben den klassischen Bezahlmethoden wie Kreditkarten (Mastercard, Visa) haben sich weitere Dienste und Dienstleister wie Qenta, Paybox oder Paysafecard etabliert. Sie bieten eine einfache, kostengünstige und schnelle Bezahlung. Achten Sie auf die AGB. Ein Onlineshop, der nur wenige und für den Käufer unsichere Bezahlverfahren anbietet, sollte tunlichst gemieden werden.

7. Meine Daten schützen

Die Datensicherheit spielt beim Online-Einkauf eine wichtige Rolle. So sollte der gesamte Bestellprozess verschlüsselt ablaufen, was an einem Vorhängeschlosssymbol in der Adressleiste des Browsers zu erkennen ist. Genauso wichtig ist aber auch die Art und Weise, wie der Onlineshop-Betreiber mit Daten umgeht. Hinter dem Häkchen „Ich möchte auch Angebote von Partnern erhalten“ verbirgt sich oft die Absicht, die Daten zu verkaufen.

8. Wie kommt meine Ware bei mir an?

Gerade bei kleineren Bestellungen können die Lieferkosten einen erheblichen Preisanstieg darstellen. Vergleichen Sie die Preise also inklusive Lieferkosten. Neben dem Preis müssen Sie auch die Lieferbedingungen beachten. Das Risiko beschädigter Ware wird oft auf den Käufer übertragen. Ein Blick in die AGB verschafft hier Klarheit.

9. Und wenn mir die Ware nicht gefällt?

Sie als Käufer können ungeöffnete Ware bis zu 14 Tage nach Erhalt an den Anbieter zurücksenden, falls sie Ihnen nicht gefällt. Die Kosten für die Rücksendung übernimmt nicht immer der Anbieter. Vom Umtausch ausgeschlossen sind personalisierte Angebote, geöffnete Produkte oder Literatur. Das Widerrufsrecht entfällt ebenfalls bei privaten Auktionen (Ebay).

10. Guter Kundenservice zahlt sich aus

Bei Online-Einkäufen kann es immer zu Problemen oder Unklarheiten kommen. Ein gut erreichbarer Kundenservice kann hier schnell Abhilfe schaffen. Neben einer Hotline bieten viele Anbieter E-Mail-Kontakt und zunehmend auch Live-Chat-Dienste an. So können Sie Ihr Anliegen schnell aus der Welt schaffen. Achten Sie bei der telefonischen Hotline aber auf die Kosten.