

Die 10 Regeln des Interneteinkaufs

Vor der Bestellung

1) Du sollst alles leicht lesen und verstehen können

Sind alle Angaben zu den Produkten, Verträgen und Vereinbarungen auf deutsch? Sind die Angaben für Laien leicht verständlich? Sind Newsseiten und Warenangebot (etwa bei Saisonwaren) aktuell?

2) Du sollst den Shop leicht bedienen können

Ist die Funktionsweise des Shops auf einen Blick durchschaubar und leicht zu bedienen? Wird während des Bestellvorgangs immer der aktuelle Warenkorbinhalt angezeigt?

3) Deine Daten sollen geschützt sein

Wird die Datenweitergabe an Dritte eindeutig ausgeschlossen? (ausgenommen die Weitergabe zum Zweck der Warenezustellung und Bestellabwicklung) Werden persönliche Daten nur verschlüsselt übertragen? Kann der Shop mit hohen Sicherheitseinstellungen des Browsers benutzt werden? Lassen sich die Waren und alle notwendigen Geschäftsbedingungen anonym, ohne Identifikation ansehen?

4) Du sollst Dich über den Shopbetreiber informieren können

Sind alle Informationen nach den eCommerce-Bestimmungen verfügbar? (am besten in einem einzigen, leicht lesbaren Dokument) Ist das verwendete Zertifikat zur sicheren Datenübertragung gültig, für den angegebenen Shop ausgestellt und stammt es von einem in der EU anerkannten Zertifizierungsdienstleister?

5) Du sollst über die Produkte vollständig informiert werden

Sind alle Preise inklusive aller Steuern genannt? Sind die Produkte vollständig beschrieben? Sind die Lieferkonditionen eindeutig feststellbar?

Entsprechen die angebotenen Zahlungsformen den eigenen Zahlungsmöglichkeiten?

6) Du sollst über deine Konsumentenrechte aufgeklärt werden

Wird auf das Rücktrittsrecht klar und eindeutig hingewiesen? Sind die Reklamationsstellen eindeutig gekennzeichnet und können kostenfrei genutzt werden?

7) Deine Bestellung soll vollständig dokumentiert sein

Sind die allgemeinen und für die Bestellung individuellen Geschäftsbedingungen klar lesbar und leicht ausdrückbar (archivierbar)?

Nach der Bestellung

8) Du sollst über den Eingang der Bestellung sofort informiert werden

Erfolgt umgehend eine Information über das Einlegen der Bestellung? (sollte innerhalb weniger Sekunden oder Minuten erfolgen)

9) Du sollst eine rasche Lieferzusage erhalten

Erfolgt kurzfristig eine Bestätigung dass die Bestellung angenommen wurde und somit ein Kaufvertrag zustande gekommen ist? (sollte innerhalb von 1-3 Werktagen erfolgen) Erfolgt eine rasche Lieferung? (entweder zum zugesagten Termin oder bei Standardprodukten innerhalb von 3-10 Werktagen)

10) Du sollst genau das geliefert bekommen, das du bestellt hast.

Entspricht die gelieferte Ware genau dem online beschriebenen Produkt? Entsprechen die geforderten Kosten genau der Bestellung? (keine überraschenden Zusatzkosten für Zustellung, Manipulationsgebühr usw.) Missglückt eine Bestellung, erfolgt die Reklamation, der Rücktritt oder die Änderung der Bestellung rasch, reibungslos und ohne unnötige Zusatzkosten?

Eine ausführliche Information zum sicheren Online- Shopping und weitere interessante Informationen erhalten Sie auf der Homepage des Bundesministeriums für Soziales und Konsumentenschutz unter:<http://www.bmsk.gv.at> > Fachbereiche>Konsumentenschutz> Aktuelles.