

Merkblatt

Online-Shopping: Seriöse Anbieter erkennen und Betrug vermeiden

Online-Shops sind praktisch: Sie ermöglichen den einfachen Vergleich von Produkten und Preisen, der Kauf kann schnell abgeschlossen werden und die Lieferung erfolgt bequem nach Hause. Doch Online-Shopping hat auch seine Tücken. Wir sagen Ihnen, was Sie beachten sollten.



Seriöse Shops erkennen

Neben den grossen und bekannten Online-Händlern gibt es auch viele unbekanntere Shops. Gerade hier ist es wichtig, dass Sie sich vor dem Kauf versichern, dass das Unternehmen seriös ist:

- Nehmen Sie die Webseite unter die Lupe: ist sie transparent gestaltet? Sind AGB und Kontaktdaten leicht zu finden?
- Handelt es sich um einen Schweizer Anbieter?
- Sind Adresse und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail etc.) klar erkennbar?
- Ist die Kundenhotline gratis?
- Geben Sie den Namen des Anbieters in einer Suchmaschine ein: Finden sich positive bzw. negative Erfahrungsberichte? Wichtig sind insbesondere Berichte zur

Behandlung von Liefer- oder Qualitätsproblemen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen lesen

Auch wenn es mühsam ist: Ein Blick in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) lohnt sich. Viele gesetzliche Regeln sind nicht zwingend und können durch die Verkäufer per AGB abgeändert werden.

Deshalb sollten Sie insbesondere darauf achten, wie die folgenden Punkte geregelt werden:

- **Lieferung:** Sind Lieferfristen verbindlich? Entstehen zusätzliche Kosten? Welche Rechte haben Sie im Falle eines Verzugs? Kommen [Zollgebühren](#) hinzu, weil der Händler aus dem Ausland liefert?
- **Zahlung:** Innert welcher Frist muss bezahlt werden? Werden im Falle eines Zahlungsverzugs Ihrerseits Gebühren erhoben?
- **Sachmängel:** Welche Garantiebedingungen gelten, wenn das Produkt mangelhaft oder ganz defekt ist? Haben Sie ein Recht auf Rückgabe, Umtausch oder Reparatur? Wie müssen Sie vorgehen, um die Rechte geltend zu machen?
- **Rückgaberecht:** Das Gesetz sieht kein Recht auf Rückgabe oder Umtausch vor, wenn das Produkt nicht mangelhaft ist. Informieren Sie sich deshalb in den AGB, ob der Shop dies freiwillig anbietet.
- **Sonstiges:** Befinden sich unfaire Klauseln in den AGB? Beispiel: Der Verkäufer behält es sich vor, die Preise jederzeit zu ändern – auch nach Abschluss des Bestellvorgangs.



SKS stärkt die Konsumenten

Merkblatt

Bestellvorgang

Kontrollieren Sie vor Abschluss der Bestellung nochmals alle Posten. Achten Sie insbesondere darauf, dass keine ungewollten Zusatzleistungen (z.B. eine Versicherung) mitbestellt werden.

Vorsicht bei Vorauszahlung

Bestellen Sie wenn immer möglich in Shops, bei welchen erst nach erfolgter Lieferung bezahlt werden muss. Ansonsten laufen Sie Gefahr, die Ware nie zu erhalten und das Geld zu verlieren. Denn es kommt immer wieder vor, dass Unternehmen in Liefer- oder Liquiditätsengpässe geraten oder gar in Betrugsabsicht handeln. Lesen Sie unten, wie Sie im Falle einer Nichtlieferung vorgehen können.

Bezahlt und nicht geliefert

Normaler Verzug:

Es kann immer mal vorkommen, dass ein Unternehmen verspätet liefert. Wie Sie in diesem Fall vorgehen müssen, erfahren Sie im [Merkblatt „Lieferverzug“](#).

Betrug bei Vorauszahlung:

Leider gibt es auch Fälle, in denen Betrüger am Werk sind: Sie haben gar nie die Absicht, die Ware zu liefern. Da die Täter oftmals nicht ausfindig gemacht werden können (insbe-

sondere, wenn sie aus dem Ausland handeln), muss das Geld in vielen Fällen abgeschrieben werden. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Betreibung einleiten (sofern der Täter Vermögenswerte in der Schweiz besitzt).
- Anzeige wegen Betrugs bei der Polizei erstatten.
- Anzeige wegen unlauteren Wettbewerbs bei der Polizei erstatten. Dies ist auch möglich, wenn der Händler nicht in Betrugsabsicht gehandelt hat. Es reicht, wenn er z.B. vorsätzlich unrichtige oder irreführende Angaben über die vorrätige Menge eines Produkts macht ([Art. 3 Abs. 1 Bst. b](#) in Verbindung mit [Art. 23 Abs. 1 UWG](#)).

Sonderfall: Zahlung per Kreditkarte

Falls Sie die Zahlung mit Ihrer Kreditkarte geleistet haben, können Sie sich im Falle einer Nicht-Lieferung direkt **an Ihr Kreditkarten-Institut wenden und die Transaktion dort beanstanden**.

Das Kartenunternehmen kontaktiert dann den Händler und verlangt den Nachweis, dass die Ware geliefert wurde. Wenn er diesen nicht erbringt, wird die Belastung storniert. Mehr zum Thema finden Sie im [Merkblatt „Kreditkartengebühren“](#).

Hat Ihnen dieses Merkblatt geholfen?

Um unser Angebot ausbauen und unterhalten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

[Gönnerschaft](#) / [Förderschaft](#) / [SMS-Sofortspende](#) / Postkonto: 30-24251-3.

Gönner und Förderer beraten wir kostenlos. Herzlichen Dank!