



Per Klick zum Shopping-Glück: Online kaufen ohne Ärger

CHIP erklärt, welche Rechte Kunden bei Amazon, eBay, Zalando & Co. haben

München, 2. März 2016 – Ladenschluss und überfüllte Fußgängerzonen sind beim Online-Shopping Mangelware. Im Web lässt sich ungestört ohne Zeitdruck stöbern und einkaufen – zumindest, wenn alles problemlos läuft. Entspricht das neue Paar Schuhe nicht der Beschreibung oder wirft der Paketbote lieber einen Abholschein ein, anstatt zu klingeln, ist der Ärger vorprogrammiert. Um unnötigen Frust zu vermeiden, sollten Kunden für diese Fälle ihre Rechte kennen. CHIP zeigt, was Käufer bei Rücksendungen und Schäden beachten müssen.

- **Widerruf per E-Mail**

Der Käufer hat eine Informationspflicht gegenüber dem Händler: Er darf online bestellte Ware nicht einfach zurückschicken, sondern muss den Widerruf schriftlich erklären. Eine Begründung ist nicht notwendig, eine Nachricht per E-Mail ausreichend. Wer sichergehen will, fordert eine Lesebestätigung an oder verschickt analog per Einschreiben. Große Händler wie Amazon regeln den Prozess auf ihre Weise. Der Kunde kündigt seine Retoure per Klick auf die Schaltfläche „Artikel rücksenden oder ersetzen“ unter der Rubrik „Meine Bestellungen“ an. Dort kann man auch ein Rücksende-Etikett zum Ausdrucken herunterladen. Bei Zalando liegt der entsprechende Schein bereits mit im Paket.

- **Kosten für Rücksendung**

Seit dem Sommer 2014 muss der Käufer die Kosten für eine Rücksendung tragen. Allerdings geben sich die großen Versender zunächst großzügig. Bei Amazon dürfen Artikel bis zu 30, bei Zalando bis zu 100 Tage nach dem Erwerb zurückgeschickt werden – Versandkostenübernahme durch die Anbieter inklusive. Wer es mit den Retouren übertreibt, riskiert jedoch besonders beim Online-Riesen sein Kundenkonto. Stuft Amazon die Quote als zu hoch ein, bekommt der Kunde zunächst eine freundliche Mail mit der Nachfrage, wie der Service verbessert werden könne. Nimmt der Empfänger sein Widerrufsrecht unbeeindruckt weiter in Anspruch, folgt meist die endgültige Schließung des Kontos. Der Kunde ist hier machtlos und hat kein Anrecht auf eine Begründung der Entscheidung.

- **Seriöse Händler erkennen**

Hat ein Händler seinen Firmensitz außerhalb der EU, können geprellte Online-Shopper nicht auf Grundlage des deutschen Rechts klagen. Die Folge: Ein teurer Rechtsstreit im Ausland und damit ein echter Hemmschuh in der Praxis. Wer also eine teure Anschaffung plant, bestellt am besten im eigenen Land oder zumindest bei einem Händler aus der EU. Denn auch vermeintliche Schnäppchen können aufgrund der Einfuhrumsatzsteuer beim Zoll richtig teuer werden. Weiteres Risiko, etwa bei sogenannten „China-Shops“: Ein Plagiat oder Produkt ohne CE-Kennzeichnung. Im schlimmsten Fall wird die Ware beschlagnahmt und das Geld ist weg. Wer trotzdem in Asien ordern will: Plattformen wie eBay bieten Käuferschutz und Beschwerdestelle.

- **Ärger mit dem Paketdienst vermeiden**

Grundregel Nummer eins: Kunden sollten bei Käufen im Netz stets die Paketverfolgung nutzen. So wissen Empfänger, wo ihre Sendung ist und haben im Problemfall einen Beleg samt Sendungsnummer zur Hand. Damit lässt sich der Versandstatus entweder auf der Webseite oder mit der App des Paketdienstes jederzeit abfragen. Wenn der Postmann klingelt und eine offensichtlich beschädigte Sendung im Gepäck hat, sollten Kunden Unterschrift und gegebenenfalls Annahme ohne Prüfung verweigern. Der schwierige Nachweis, dass Händler oder Paketdienst geschluppt haben, liegt sonst beim Empfänger.

Den ganzen Artikel finden Sie in der CHIP 4/16. Das Magazin ist ab 4.3. im Handel und im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 1,92 Millionen Leser (ma 2016-I), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf, Head of Communications
Tel.: +49 89 74642-243
E-Mail: pumlauf@chip.de