

## **Weihnachtsshopping 2015/2016 – Smart & vertrauensvoll digital einkaufen**

Wir stecken mitten in der intensiven Einkaufszeit, Weihnachten kommt immer näher. Das Einkaufen findet neben den Besuch der Innenstädte immer häufiger im Internet statt, die Vielfalt der Angebote ist fast nicht mehr zu überschauen. Aber wie verhalte ich mich am besten, um ein ungetrübtes Einkaufserlebnis zu genießen und nicht auf versteckte Kosten oder gar unseriöse Angebote hereinzufallen?

Mit dem vorliegenden Whitepaper zeigt die Fokusgruppe Digital Commerce im Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. zwölf Punkte auf, die beim Online-Einkauf beachtet werden sollten.

### **1. PREISE VERGLEICHEN LOHNT SICH**

Die meisten Händler bieten Ihre Produkte im Netz für unterschiedliche Medien optimiert an. Das bedeutet, dass man auf dem Tablet oder Smartphone genauso gut einkaufen kann, wie am Computer oder Notebook. Der Käufer sollte das Gerät wählen, welches ihm am besten zusagt und das beste Einkaufserlebnis bietet. Folgendes sollte beachtet werden: Viele Händler bieten Ihre Waren im Internet über eigenständige Gesellschaften an. Das kann zur Folge haben, dass der Preis im Netz anders ist, als der in der Filiale. Dies gilt auch für die Verfügbarkeit, sodass sich der Weg in die Innenstadt, um das gewünschte Produkt noch schneller zu erhalten, am Ende als lohnenswert erweisen kann. Interessierte sollten sich also vorher schlau machen und bei Bedarf ruhig den Verkäufer ansprechen oder digital mit den Händlern in Kontakt treten. Gemeinsam wird die geeignete Filiale gefunden – sodass der Käufer das Produkt zum besten Preis und zum richtigen Zeitpunkt in seinen Händen hält!

### **2. DAS INTERNET IST EIN GROSSER UND VERTRAUENSVOLLER MARKTPLATZ**

Aber das bedeutet nicht, dass man sorglos handeln sollte. Anbieter im Internet sind verpflichtet, klare und transparente Informationen über ihr Unternehmen – etwa ein vollständiges Impressum – bereitzuhalten. Wo hat der Anbieter seinen Firmensitz? Beachtet werden sollte auch den Firmensitz des Händlers. In der Europäischen Union ist das länderübergreifende Einkaufen recht unproblematisch. Es gibt jedoch für internationale Anbieter teilweise andere Rechtsgrundlagen und nicht zuletzt andere Preise (z.B. bei nicht in der EU ansässigen Anbietern durch Verzollung). Deshalb sollten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters jederzeit und vollständig abrufbar sein. Auch der deutsche Zoll hilft mit Informationen weiter.

### **3. BEWERTUNGEN UND BEKANNTHEIT PRÜFEN**

Große Online-Shops und Handelsketten kennt man im Allgemeinen und findet zu ihnen eine große Anzahl an Bewertungen. Bei kleineren Anbietern ist das nicht immer der Fall. Interessierte sollten den Namen des von Ihnen bevorzugten Anbieters über eine Suchmaschine eingeben, so finden sich schnell in diversen Foren Nutzerbewertungen die hilfreich bei der Orientierung sein können. So kann sich jeder bereits im Vorfeld ein Bild von dem gewählten Anbieter verschaffen. Ein besonderes Interesse sollte den von



anderen Nutzern angesprochenen Kritikpunkten gelten. Zwischenzeitlich findet man auch für den lokalen Handel häufig Bewertungen von Nutzern – diese helfen auch bei der Auswahl vor Ort.

#### **4. ZERTIFIKATE GEBEN SICHERHEIT**

Es gibt in Deutschland mittlerweile verschiedene Prüfstellen, die sich auf die Bewertung von Online-Shops spezialisiert haben. Online-Anbieter sind verpflichtet, auf ihrer Website über Siegel und Zertifikate zu informieren. Zertifikate wie Trusted Shops®, EHI oder das TÜV-Siegel stehen für sicheres Einkaufen im Netz. Dabei werden die Anbieter auf Preistransparenz, Lieferbedingungen, Datenschutz und nahezu 100 weitere Kriterien getestet. Sind diese zur Zufriedenheit erfüllt, erhält der Shop-Betreiber ein Zertifikat und kann damit werben.

#### **5. 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 Gesamtpreis, Größe, Farbe, Zustand) und eine Präsentation mit Fotos sind gesetzlich vorgeschrieben. Käufer sollten auch auf Einschränkungen oder Besonderheiten, zum Beispiel bei Bestellungen im Ausland, achten. Auch wenn der Einkauf im Ladengeschäft vor Ort geplant ist, hilft häufig eine Vorab-Recherche im Internet – vorbereitet ankommen und die gewünschten Waren nochmals live erleben, bevor der Kauf getätigt wird.

#### **6. AUF WIDERSPRÜCHLICHE PREISANGABEN ACHTEN**

Sollte das gewünschte Produkt beim ausgewählten Anbieter weitaus günstiger sein als bei der Konkurrenz, ist ein Blick auf mögliche Zusatzkosten ratsam. Händler sind verpflichtet, den Gesamtpreis einschließlich der Umsatzsteuer sowie aller weiterer Preisbestandteile auszuweisen. Überzogene Lieferkosten sind dabei noch recht einfach zu erkennen. Weitere „Leistungen“ wie Versicherungen oder Zubehör müssen im Warenkorb extra ausgewiesen werden. Käufer sollten also daher unbedingt vor dem endgültigen Abschicken ihrer Bestellung die Endsumme kontrollieren. Ein Tipp hierbei: Durch den Einbezug von Loyalty- oder Cashback-Seiten und/oder Gutschein/Coupon-Anbietern lässt sich häufig nochmals sparen. Dies gilt wie im klassischen stationären Handel auch für den Internethandel.

#### **7. SICHERE ZAHLUNGSMETHODEN SCHÜTZEN VOR BETRUG**

Online-Shops dürfen den Einkauf nicht von der Nutzung bestimmter (kostenpflichtiger) Zahlungsweisen abhängig machen, es muss mindestens eine kostenfreie Bezahlungsmöglichkeit geben. Gemieden werden sollten Angebote, die ausschließlich Vorkasse per Überweisung anbieten. Neben Lastschrift, Kauf auf Rechnung oder Vorabüberweisung bieten Online-Bezahldienste eine sichere und schnelle Bezahlung. Viele Dienste bieten zudem Käuferschutzprogramme an. Hier sollten jedoch genau auf die geltenden Bedingungen des jeweiligen Anbieters geachtet werden.



## 8. PERSÖNLICHE DATEN SCHÜTZEN

Datensicherheit spielt besonders beim Online-Einkauf eine wichtige Rolle. Der gesamte Bestellprozess muss verschlüsselt ablaufen, was an einem Vorhängeschloss-Symbol in der Adressleiste des Browsers zu erkennen ist. Damit wird sichergestellt, dass Kontakt- und Zahlungsdaten ausschließlich beim Anbieter ankommen. Ein Blick in die Datenschutzerklärung des Anbieters klärt zusätzlich auf. Möchte dieser dem Käufer zum Beispiel Angebote per E-Mail zukommen lassen, müssen Käufer ausdrücklich einwilligen (Checkbox). Aus der Erklärung muss eindeutig hervorgehen, wer die E-Mail-Adresse zu welchem Zwecke nutzen können soll.

## 9. WIE KOMMT DIE BESTELLTE WARE AN?

Gerade bei kleineren Bestellungen können die Lieferkosten zu einem erheblichen Preisanstieg führen. Preise sollten also immer inklusive Lieferkosten verglichen werden. Neben dem Preis müssen auch die Lieferbedingungen beachtet werden. Ein Blick in die AGB verschafft hier Klarheit. Das Transportrisiko und damit die Haftung für Beschädigung oder den Untergang der Ware kann ein Unternehmer nicht auf den Verbraucher abwälzen. Hochwertige Bestellungen sollten immer versichert versendet werden. Falls der Wert der Sendung eine gewisse Grenze überschreitet, kann eine günstige Zusatzversicherung erworben werden. Und auch hier ein Tipp: Nicht nur die digitalen Händler bieten Ihnen mittlerweile die Lieferung nach Hause an – auch stationäre Händler bieten einen Zustellservice und die Käufer haben die Chance, auf dem Heimweg anstelle des Tragens schwerer Geschenke in aller Ruhe noch einen Glühwein auf dem Weihnachtsmarkt zu genießen.

## 10. UND WENN DIE WARE NICHT GEFÄLLT?

Stationäre Händler sind zur Rücknahme verkaufter Ware nicht verpflichtet. Viele bieten dies dennoch von sich aus an. Die entsprechenden Bedingungen sind direkt im Ladengeschäft ausgewiesen. Über das Internet abgeschlossene Kaufverträge können dagegen grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Käufer müssen die Ware unbeschädigt und sicher (am einfachsten in der Originalverpackung) nach maximal weiteren 14 Tagen zurücksenden. Für die Kosten der Rücksendung muss der Händler nur bei falscher oder defekter Ware oder bei vertraglicher Übernahme aufkommen. Ein für den Käufer kostenfreier Rückversand wegen Nichtgefallens ist eine freiwillige Leistung. Vom Umtausch ausgeschlossen sind personalisierte Angebote oder Literatur. Das Widerrufsrecht entfällt grundsätzlich ebenfalls bei privaten Auktionen, zum Beispiel auf eBay.

## 11. GUTER KUNDENSERVICE ZAHLT SICH AUS

Bei Online-Einkäufen kann es immer zu Problemen oder Unklarheiten kommen. Ein freundlicher, gut erreichbarer Kundenservice kann hier schnell Abhilfe schaffen. Für die Klärung von Vertragsfragen muss eine Telefonnummer angegeben werden. Hier darf ein Online-Händler keine Rufnummern anbieten, die ihm einen Mehrwert generieren. Neben einer Hotline bieten viele Anbieter E-Mail-Kontakt und zunehmend auch Live-Chat-Dienste



an. So können Kunden ihr Anliegen schnell aus der Welt schaffen. Bei sonstigen telefonischen Service-Hotlines sollte aber auf die Kosten geachtet werden. Teure Servicenummern mit langen Warteschleifen sind keine Seltenheit. Um die beste Option zu finden, lohnt ein Blick auf die Bewertungen und Erfahrungen anderer. Was viele nicht wissen: Sofern der Händler neben seinem Webshop auch Filialen betreibt, können in der Regel auch dort vor Ort Waren umgetauscht werden.

## **12. KEINE EILE BEIM EINKAUFEN**

Viele Dinge müssen schnell und kurzfristig erledigt werden. Und trotzdem bietet der digitale Einkauf ungeahnte Möglichkeiten. Selbst der weitest entfernte Händler ist bei Bedarf ganz nah. In der Regel erhält man die bestellte Ware innerhalb der vorgeschriebenen Lieferzeitangaben, auch wenn man vor Weihnachten vorsichtshalber etwas mehr Vorlauf als sonst einplanen sollte. Somit ist selbst die Woche vor den Feiertagen also noch ein gutes Einkaufszeitfenster. Auch in dieser hektischen Phase im Jahr sollten die Produkte und Preise, die Lieferbedingungen und Retouremöglichkeiten vor abschließender Bestellung geprüft werden. Händler vor Ort zeigen teilweise die Verfügbarkeiten von Waren auf ihren Webseiten und in ihren Apps an – geht's an Heiligabend also noch in die Innenstadt, erlebt man wenigstens keine Überraschung vor Ort. Alternativ bietet sich ein Gutscheinkauf für Händler im Internet oder vor Ort an, um dann kurz nach Weihnachten damit auf Schnäppchenjagd gehen zu können. Für diejenigen, die für die Verpflegung der ganzen Familie verantwortlich sind: Auch Lebensmittel findet man heute nicht mehr nur im stationären Einzelhandel, auch digital können Leckereien bestellt und ganz bequem zu Hause in Empfang genommen werden.

