

## Was ist ein Onlineshop?

Ein Onlineshop bietet sein Warensortiment auf einer Website im Internet an. Die gewünschten Produkte kannst du so rund um die Uhr online bestellen.

## Wie erkenne ich einen seriösen Onlineshop?

Verschiedene Merkmale können dabei helfen, die Vertrauenswürdigkeit eines Onlineshops zu bewerten. Dazu zählen vor allem:

- Gütesiegel und Verbandsmitgliedschaften
- Bewertungsprofile und Produktrezensionen
- Klare und deutliche Angabe von wichtigen Informationen wie Firmendaten (Impressum), Allgemeinen Geschäftsbedingungen ...

## Gütesiegel im In- und Ausland

Innerhalb Österreichs stellt beispielsweise das „Trustmark Austria“ des Handelsverbandes eine Orientierungshilfe dar, um als Konsument:in zuverlässige Anbieter:innen erkennen zu können.



Bild: Handelsverband Österreich

Auch das österreichische E-Commerce-Gütesiegel kann hilfreich bei einer Einschätzung sein. Nähere Informationen findest du unter <https://guetezeichen.at>.



Bild: Verein zur Förderung der kundenfreundlichen Nutzung des Internet

Beim Einkaufen in europäischen Onlineshops bietet das „Ecommerce Europe Trustmark“ Sicherheit.



Bild: Ecommerce Europe

## Bewertungsprofile

Bei Einkäufen im Internet haben Käufer:innen und Verkäufer:innen keinen persönlichen Kontakt. Leider sind nicht alle Anbieter:innen im Internet ehrlich. Unseriöse Verkäufer:innen haben die Chance, für minderwertige Ware wiederholt gutgläubige Abnehmer:innen zu finden. Damit du nicht „über den Tisch gezogen“ wirst, ist es wichtig, dich so gut wie möglich über die:den Händler:in zu erkundigen, bevor du dich entscheidest, ein Produkt zu kaufen.

Um diesen Problemen entgegenzuwirken gibt es beispielsweise Bewertungsplattformen, die einen Einblick in die Käuferfahrungen anderer Käufer:innen geben. Ein Bewertungsportal bietet dabei die Möglichkeit, das Profil eines Onlineshops aufzurufen und die Einschätzung in Form von Punkten, Sternen und/oder Kommentaren einzuholen. Diese Informationen liefern oftmals wichtige Hinweise über die Zuverlässigkeit von Verkäufer:innen. Plattformen, die eine Unternehmensbewertung geben, sind beispielsweise Geizhals, Tustpilot oder Trusted Shops.

Bei zahlreichen Online-Marktplätzen haben Nutzer:innen auch die Möglichkeit, persönliche Kritik in schriftlicher Form (Rezensionen) zu Büchern, Spielen und vielen anderen Produkten abzugeben.

Hier ist es wichtig, zwischen richtigen und möglicherweise gefälschten Beurteilungen zu



unterscheiden. Die Internet-Ombudsstelle listet zum Beispiel folgende Anzeichen für gefälschte Bewertungen auf:

- ⇒ Ein Produkt (insbesondere wenn es sich dabei um ein Nischenprodukt handelt) ist erst seit Kurzem erhältlich, es hat aber von Anfang an eine große Zahl an positiven Bewertungen.
- ⇒ Ein Produkt ist schon längere Zeit auf dem Markt und bekommt plötzlich innerhalb kürzester Zeit (erkennbar am Datum der Bewertungen) viele positive Rückmeldungen. Hier könnte eine Agentur beauftragt worden sein, die viele besonders wohlwollende Beurteilungen innerhalb weniger Tage verfassen lässt.
- ⇒ Die Verwendung einer blumigen Sprache mit übertriebenen, positiven Formulierungen kann auf Fake-Bewertungen durch dafür bezahlte Schreiber:innen hinweisen.
- ⇒ Personen können ein Produkt bewerten, obwohl sie dieses gar nicht gekauft haben. Somit könnten auch Unbeteiligte mit der Beurteilung beauftragt werden, wobei sie gar keine Kenntnis über die Qualität des Produktes oder die Abwicklung des Kaufvorganges haben. Die Bewertung sagt möglicherweise nichts über die Vor- und Nachteile eines Produkts aus.
- ⇒ Ein Produkt oder ein Onlineshop hat in verschiedenen Bewertungskategorien (Preis, Haltbarkeit/Lebensdauer, Dauer des Versandes ...) ausschließlich die höchste Punktzahl. Selten ist ein Artikel oder ein Angebot in allen Bereichen absolut makellos.
- ⇒ In einer an sich schlechten Bewertung wird auf aufdringliche Art und Weise ein Produkt aus dem gleichen Sortiment, allerdings von einem anderen Hersteller, verwiesen. Hier könnte es sich um eine nicht-authentische Bewertung handeln, um die Kund:innen auf ein Konkurrenzprodukt umzuleiten.

Quelle: [www.ombudsstelle.at/faq/online-bewertungen/wie-erkenne-ich-gefaelschte-bewertungen](http://www.ombudsstelle.at/faq/online-bewertungen/wie-erkenne-ich-gefaelschte-bewertungen) (17.09.2024)

Zur genaueren Einschätzung gibt es zudem eine Liste mit betrügerischen Onlineshops von Watchlist Internet. Diese ist unter [www.watch-](http://www.watchlist-internet.at/liste-betruegerischer-shops)

[list-internet.at/liste-betruegerischer-shops](http://list-internet.at/liste-betruegerischer-shops) zu finden. Weiters kann man den Fake-Shop Detector verwenden. Unter [www.fakeshop.at/shop-check](http://www.fakeshop.at/shop-check) kann man den Online-Shop prüfen.

Nachdem aber nicht nur verschiedene Unternehmen, sondern auch manche Kund:innen unkorrekt handeln, gibt es auch Plattformen (z.B. Online-Auktionshäuser wie eBay), bei denen ebenso der:die Käufer:in vom Verkäufer bzw. der Verkäuferin bewertet wird. Verfehlungen der Kund:innen sind beispielsweise, dass die bestellte Ware zu Unrecht nicht angenommen wird oder die vereinbarte Zahlung zu spät oder gar nicht erfolgt.

## Klare und deutliche Angabe von wichtigen Informationen

Was solltest du immer auf deren Websites finden?

### Achte darauf, ob ...

- ⇒ **Name, Anschrift und Telefonnummer** des Onlineshops/Onlineversandhauses vollständig sind oder ob nur ein Postfach oder eine Handynummer angegeben wird. Diese Daten findest du im Impressum der Website. Wenn nur ein Postfach oder eine Handynummer angegeben sind, solltest du von einem Kauf Abstand nehmen.
- ⇒ die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**, auch **AGB** genannt, leicht zu finden sind und verständlich beschrieben werden. Was immer du im Internet kaufst oder ausprobierst, nimm dir Zeit und lies alles gut durch, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), bevor du etwas bestellst oder dich auf irgendein Angebot einlässt! Das „Kleingedruckte“ musst du auch im Web beachten, damit du keine unangenehmen Überraschungen erlebst.

⇒ eine genaue und übersichtliche **Produktbe-**

**schreibung** und Hinweise auf die **Gewährleistung** online abrufbar sind.

- ⇒ im Produktpreis alle **Zusatzkosten** (Verpackung, Lieferung, bestimmte Zahlungsformen ...) enthalten und aufgeschlüsselt sind.
- ⇒ **technisch sichere und nachvollziehbare Zahlungsmöglichkeiten** gewährleistet sind. Auch im Internet hast du die üblichen Zahlungsmöglichkeiten, wie z.B. Lastschriftabbuchung, Überweisung mit Zahlschein, Zahlen mit Kreditkarte oder per Nachnahme. Im elektronischen Geschäftsverkehr herrscht jedoch oft Vorauszahlungspflicht. Nach dem Motto „Erst das Geld, dann die Ware“ trägst du dabei das Risiko. Aber was, wenn nicht vereinbarungsgemäß geliefert wird? Wenn du eine:n Verkäufer:in nicht kennst, bevorzuge besser eine Zahlungsart, bei der du erst nach Erhalt der Ware den Kaufpreis bezahlen musst, wie Zahlung per Nachnahme oder Überweisung mit Zahlschein. Weiters gibt es elektronische Zahlungssysteme, wie z.B. PayPal, oder Prepaidkarten, wie die paysafecard. Diese kannst du online oder in Geschäften erwerben. Dafür benötigst du kein eigenes Konto und die Bekanntgabe deiner persönlichen Daten ist auch nicht erforderlich.
- ⇒ eine **verschlüsselte Datenübertragung** möglich ist, damit deine persönlichen Daten nicht in die falschen Hände geraten und dadurch z.B. unbefugte Personen auf deine Kontodaten zugreifen können. Kaufe nur bei Händler:innen ein, die eine verschlüsselte Datenübertragung anbieten. Du erkennst diese Möglichkeit, wenn die Adresse in der Browserleiste mit „https://“ und nicht mit „http://“ beginnt. Zusätzlich erscheint ein Schlüsselsymbol in der unteren Browserleiste. Bei einigen Browsern ändert die Adresszeile ihre Farbe.

- ⇒ jede Bestellung vom Onlineshop/Onlineversandhaus per **E-Mail bestätigt** wird.
- ⇒ die **Bedingungen für das Rücktrittsrecht** genau erklärt werden.
- ⇒ eine (**kostenlose**) **Servicehotline**, auch für Reklamationen, vorhanden ist.
- ⇒ die Website des Onlineshops/Versandhauses über vertrauenswürdige **Gütesiegel oder Verbandsmitgliedschaften** verfügt.
- ⇒ du in Österreich, einem EU-Land oder einem **Drittland** (das sind alle Nicht-EU-Länder) **einkaufst**. Bei Bestellungen in Drittländern ist es mitunter schwieriger, sich zu beschweren oder zu reklamieren (z.B. wenn die Qualität eines Produkts anders oder schlechter als zuvor beschrieben ist). Oftmals fehlen bei den angebotenen Waren genaue Angaben über die Höhe von Versandkosten, Einfuhrzoll und Verbrauchssteuern. So können die anfangs günstig scheinenden Produkte zu teuren Überraschungen werden. Sollte dir das Produkt nach Erhalt nicht gefallen, kann es sein, dass du die Rücksendungskosten selbst tragen musst. Voraussetzung dafür ist, dass dich der Onlineshop darüber informiert haben muss, beispielsweise per E-Mail. Wenn das Unternehmen lediglich auf seiner Website hinweist, dass die Kosten bei einer Rücksendung vom Kunden bzw. von der Kundin zu tragen sind, wäre das nicht ausreichend. Sollte die Rücksendung des Produktes hingegen aufgrund eines Mangels erfolgen, dann handelt es sich um einen Gewährleistungsfall und das Unternehmen muss die Kosten dafür selbst übernehmen.

## Beschwerdestelle für Fragen oder Probleme im Internet:

[www.ombudsstelle.at](http://www.ombudsstelle.at)