



**WICHTIG:** Dokumentieren Sie alle Schritte, die Sie unternehmen! Schriftliche Korrespondenz sollten Sie als Einschreiben mit Rückschein versenden!

3. Nach Ablauf der Frist haben Sie grundsätzlich zwei Möglichkeiten:
  - a. Sie bestehen auf **Lieferung** der Ware. Dies müssen Sie im Zweifel gerichtlich geltend machen.
  - b. Sie verzichten auf die Ware. Erklären Sie in dem Fall gegenüber dem Verkäufer den **Rücktritt vom Vertrag** und setzen eine neue Frist zur Rückerstattung des Kaufpreises.
4. Bei Fragen zu Ihren Rechten als Käufer empfehlen wir eine Beratung bei Ihrer Verbraucherzentrale ([www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)).
5. Bleiben auch diese Schritte erfolglos (oder erscheinen aussichtslos), erstatten Sie **Strafanzeige**.

### STRAFRECHT

Wenden Sie sich umgehend an Ihre Polizei, wenn Sie vermuten, Opfer eines Betruges geworden zu sein. Strafanzeige können Sie an jeder Polizeidienststelle erstatten sowie über die Online-Wache auf [www.polizei.hamburg](http://www.polizei.hamburg). Folgende Informationen und Unterlagen sollten Sie Ihrer Anzeige beifügen:

- **Name** (ggf. auch der Firma, des Shops etc.) unter dem der der Beschuldigte aufgetreten ist.
- **Schriftverkehr** mit dem Beschuldigten einschließlich E-Mail- und/oder Post-Adresse(n). Drucken Sie bei E-Mails immer alle Kopfzeilen (sog. erweiterter E-Mail-Header) mit aus und löschen Sie diese erst nach Rücksprache mit der Ermittlungsdienststelle.

- Daten und Nachweise zu Ihrer **Zahlung** (z. B. Kontoauszug einschl. der Bankverbindung, auf die Sie Geld überwiesen haben).
- Sonstigen relevanten Schriftverkehr, z. B. mit anderen Geschädigten.

### LINK-TIPPS

- ➔ [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)  
Die zentrale Seite der Polizei zu allen Fragen der Kriminalitätsvorbeugung.
- ➔ [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)  
Umfassendes Angebot der Verbraucherzentrale Hamburg
- ➔ [www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder](http://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder)  
Angebot der Verbraucherzentralen Deutschlands: Der „Fakeshop-Finder“ prüft Online-Shops auf verdächtige Merkmale.

### IMPRESSUM

LANDESKRIMINALAMT HAMBURG  
FSt32 | Prävention, Opferschutz, LSBTI\*  
Postfach 60 02 80 | 22202 Hamburg  
Tel: 040 4286 - 70707  
kriminalpraevention@polizei.hamburg.de  
[www.polizei.hamburg](http://www.polizei.hamburg)

Foto: sdecoret | Adobe Stock



**WIR INFORMIEREN**

**ONLINE-SHOPPING**

## ONLINE-SHOPPING

Einkaufen im Internet ist inzwischen so normal wie Einkaufen im Supermarkt. Worauf Sie vor einem Kauf achten sollten und was Sie tun können, wenn beim Online-Shopping etwas schief läuft, erfahren Sie in diesem Faltblatt.

## BEUGEN SIE VOR

**Vor einem Kauf** sollten Sie ❶ das Angebot und ❷ Ihren Geschäftspartner genau unter die Lupe nehmen!

- Lesen Sie die **Artikelbeschreibung** aufmerksam und bis zum Ende durch und prüfen Sie die Fotos des angebotenen Artikels.
- Ist die Artikelbeschreibung aus Ihrer Sicht unvollständig oder zweideutig, **fragen Sie** beim Verkäufer **schriftlich nach**.
- Informieren Sie sich so gut es geht über den Verkäufer. Hier können **Bewertungsprofile** hilfreich sein. Seien Sie kritisch bei Verkäufern, die erst wenige positive oder in jüngster Vergangenheit viele negative Bewertungen erhalten haben.
- Entscheiden Sie sich grundsätzlich für **versicherten Versand**. So können Sie nicht nur den Weg Ihres Artikels verfolgen, sondern bei dessen Abhandeln auch eine Entschädigung gegenüber dem Versanddienstleister geltend machen.  
**Beachten Sie:** Anders als bei gewerblichen Angeboten, liegt das **Versandrisiko** bei Käufen von privaten Anbietern immer bei Ihnen als Käufer.
- Nutzen Sie **sichere Zahlungswege**: Bevorzugen Sie den Kauf auf Rechnung. Bedenken Sie, dass bei der Bezahlung über PayPal kein Käuferschutz besteht, wenn Sie **die Funktion „Geld an Freunde oder Familie senden“** verwenden.

Nutzen Sie auf keinen Fall Bargeld-Transferdienste wie Western-Union oder paysafe.

- Bedenken Sie, dass Sie an gestohlenen Waren **kein Eigentum erwerben** können, diese also im Zweifel zurückgeben müssen.

## VORSICHT FAKE SHOPS

Fake Shops sind täuschend echt aussehende Verkaufsplattformen. Sie locken mit besonders günstigen Angeboten. Die Betrüger haben es dabei nur auf Ihr Geld abgesehen. Am Ende liefern sie die bestellte Ware nicht oder nur in minderwertiger Qualität.

### Grundsätzlich gilt:

Ist ein Angebot zu schön, um wahr zu sein, dann ist es meist auch nicht wahr!

**Schon die Beachtung der nachfolgenden Tipps kann Ihr Risiko, auf einen Fake Shop hereinzufallen, erheblich verringern:**

- Tätigen Sie keine Spontankäufe.
- Seien Sie besonders kritisch, bei Artikeln, die sonst überall vergriffen sind oder die besonders günstig angeboten werden.
- Informieren Sie sich vor dem Kauf über den Onlineshop und vergleichen Sie das Angebot.
- Achten Sie bei allen Bestell- und Bezahlvorgängen auf eine sichere Internetverbindung (https & Schloss-Symbol).
- Verfügt der Shop über ein vollständiges Impressum und ein Widerrufsrecht, wie es rechtlich vorgeschrieben ist?

- Vertrauen gegenüber gewerblichen Anbietern schaffen sog. Gütesiegel, deren Vergabe immer eine Selbstverpflichtung und/oder Prüfung voraussetzt.



**Achtung:** Unseriöse Händler arbeiten oft mit gefälschten Gütesiegeln. Es ist nur echt, wenn Sie es anklicken können, und dann entweder die Bewertungen sehen oder direkt auf die Webseite des Gütesiegels weitergeleitet werden.

- Auf der Webseite der Verbraucherzentrale Hamburg finden Sie weitere nützliche Tipps sowie eine Liste potentieller Fake Shops: [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de).

## WAS TUN, WENN...

**Sie haben einen Artikel online gekauft und bezahlt, aber nicht erhalten?**

### ZIVILRECHT

- 1. Nehmen Sie Kontakt zum Verkäufer auf.** Oft lässt sich das Problem im direkten Dialog klären. Nutzen Sie ggf. den **Kundenservice der Plattform**, auf der Sie gekauft haben.
- 2. Setzen Sie eine angemessene Frist:** Bleibt die Kontaktaufnahme erfolglos, setzen Sie dem Verkäufer eine Frist zur Lieferung von bspw. 10 Tagen.