

POLIZEI Hamburg

Wir informieren



ONLINE- SHOPPING



www.polizei.hamburg.de

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.

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

ZIVILRECHT

1. **Nehmen Sie Kontakt zum Verkäufer auf.** In den meisten Fällen 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.

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.

STRAFRECHT

4. Bleiben auch diese Schritte erfolglos (oder erscheinen aussichtslos), erstatten Sie eine **Strafanzeige** bei einer Polizeidienststelle oder über die Online-Wache: polizei.hamburg.de.

Welche Unterlagen Sie bei einer Anzeigenerstattung einreichen sollten, erfahren Sie unter **„Was tun, wenn...“**

Beugen Sie vor

Vor einem Kauf sollten Sie ① das Angebot und ② 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**.
- Seien Sie kritisch bei **Marken-Angeboten**, die offensichtlich zu billig erscheinen. Ein Angebot, das zu gut erscheint, um wahr zu sein, ist es meist auch.

Bedenken Sie, dass Sie an gestohlenen Waren **kein Eigentum erwerben** können, diese also im Zweifel ohne Ersatz herausgeben müssen.

- 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 mehrere negative Bewertungen erhalten haben.

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

Die **Initiative D 21** (⇒ internet-guetesiegel.de) unterstützt derzeit folgende vier Gütesiegel:





Bedenken Sie aber, dass Gütesiegel von unseriösen Anbietern auch **missbräuchlich verwendet** werden können, um bei Käufern Vertrauen zu erwecken.

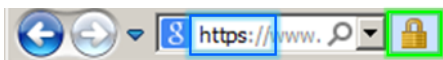
Zahlung & Versand

Informieren Sie sich **vor dem Kauf** auch über die Zahlungs- und Versandbedingungen Ihres Geschäftspartners!

- **Sichere Zahlungsarten** sind Überweisung, Bankeinzug, Zahlung per Kreditkarte, per Nachnahme oder über Online-Bezahlsysteme wie PayPal.

Bedenken Sie, dass Sie selbst veranlasste Überweisungen – im Gegensatz zu von Dritten eingezogenen Beträgen – nicht zurückrufen können.

Achten Sie bei allen Online-Bestell- und Bezahlvorgängen auf eine gesicherte (verschlüsselte) Übertragung der Daten – zu erkennen an `https://`  in sowie einem Schloss-Symbol  neben der Adresszeile Ihres Browsers.



- **Barzahlung** (wenn Sie z. B. den Artikel selbst abholen) sollten Sie nur bei Beträgen unter 50,- € leisten. Nehmen Sie einen Zeugen mit und lassen Sie sich die Zahlung quittieren.
- Auf Geschäfte, die über **Bargeld-Transfer-Dienste**, wie bspw. MoneyGram oder Western Union, beglichen werden sollen, sollten Sie sich grundsätzlich nicht einlassen.
- Leisten Sie keine **Anzahlungen** auf Artikel, die der Verkäufer für Sie reservieren will.
- Nutzen Sie vor allem bei hochwertigen Artikeln die bspw. auf Online-Marktplätzen angebotenen **Treuhand-Services**.
- Entscheiden Sie sich grundsätzlich für **versicherten Versand**. So können Sie nicht nur den Weg Ihres Artikels verfolgen, sondern bei dessen Abhandenkommen 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.

Was tun, wenn...

Erhalten Sie trotz aller Bemühungen Ihre bereits bezahlte Ware nicht, erstatten Sie eine **Strafanzeige wegen Betrugs**.

Folgende Informationen und Unterlagen sollten Sie Ihrer Anzeige beifügen:

- **Name** (ggf. der Firma, des Shops etc.) unter der der Beschuldigte aufgetreten ist
- **Schriftverkehr** mit dem Beschuldigten einschließlich der E-Mail- und/oder Post-Adresse(n)
*Bitte drucken Sie bei E-Mails immer **alle (Internet-)Kopfzeilen** (sog. erweiterter E-Mail-Header) mit aus!*
*Dies erreichen Sie bei Mozilla Thunderbird, indem Sie den Menüeintrag **Ansicht > Kopfzeilen > alle aktivieren**. Bei Microsoft Outlook (ab Version 2010) **müssen Sie die Kopfzeilen aus dem separaten Fenster Eigenschaften** (der jeweiligen E-Mail-Nachricht) **kopieren und manuell in die zu druckende E-Mail einfügen**.*
- 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
Die zentrale Seite der Polizei zu allen Fragen der Kriminalitätsvorbeugung
- ➔ www.surfer-haben-rechte.de
Umfassendes Angebot des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.
- ➔ www.verbraucher-sicher-online.de
Ein unabhängiges Portal mit Tipps, Informationen und Anleitungen aus der digitalen Welt

IMPRESSUM

Landeskriminalamt Hamburg
Kriminalprävention und Opferschutz
Bruno-Georges-Platz 1 | 22297 Hamburg

Tel.: 040 42 86 - 7 07 07

Fax: 040 42 86 - 7 03 09

kriminalpraevention@polizei.hamburg.de
www.polizei.hamburg.de