



www.computeria-olten.ch
Monatstreff für Menschen ab 50

Merkblatt 143

Internet-Shopping

Worauf ich achten muss



3.1.2019, Fritz Aeberhard

<https://www.computeria-olten.ch/beratung/merkblaetter-nach-themen-a>

Heute gibt es eigentlich fast nichts mehr, was man nicht im Internet bestellen und sich bequem nach Hause liefern lassen kann:

Vom Konzert-Ticket über das Sofa bis hin zu Lebensmitteln,
vom Desktop-Computer über das Gartenhaus bis hin zum SBB-Billet.

Letztes Jahr wurden in der Schweiz Waren im Wert von über 9 Milliarden Fr. online gekauft.

Moralische Fragen

- Macht der Online-Handel die Läden in den Gemeinden kaputt?
- Werden unsere Städte so immer mehr zu "Geisterstädten"?
- Zu welchen Bedingungen arbeiten die Leute in den Versandhäusern oder die Zusteller?
- Was machen ältere Menschen, die keine elektronischen Medien benutzen können oder wollen?
- Usw.

Moralische Fragen

- Macht der Online-Handel die Läden in den Gemeinden kaputt?
- Werden unsere Geschäfte mehr zu "Geistern"?
- Zu wie vielen Themen lassen wir die Vielfalt heute weg und konzentrieren uns auf einige Punkte für einen möglichst sicheren Einkauf im Internet?
- Was machen wir für die Leute in den Gemeinden, die keine Internet-Zugang haben können oder wollen?
- Usw.

Diese Themen lassen wir heute weg und konzentrieren uns auf einige Punkte für einen möglichst sicheren Einkauf im Internet.

Kleine Umfrage:

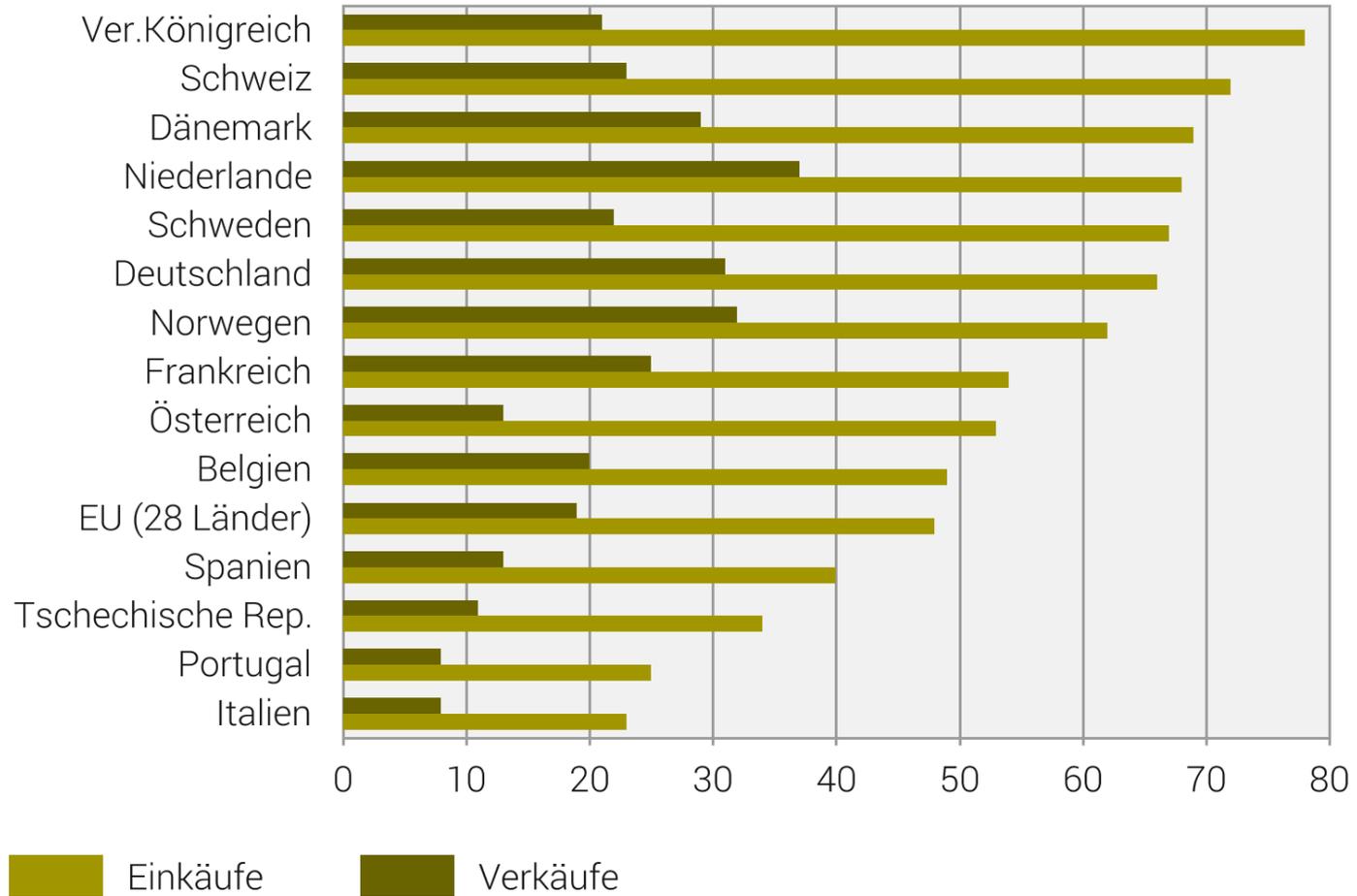
Wer hat schon im Internet

- etwas gekauft?
- etwas verkauft?

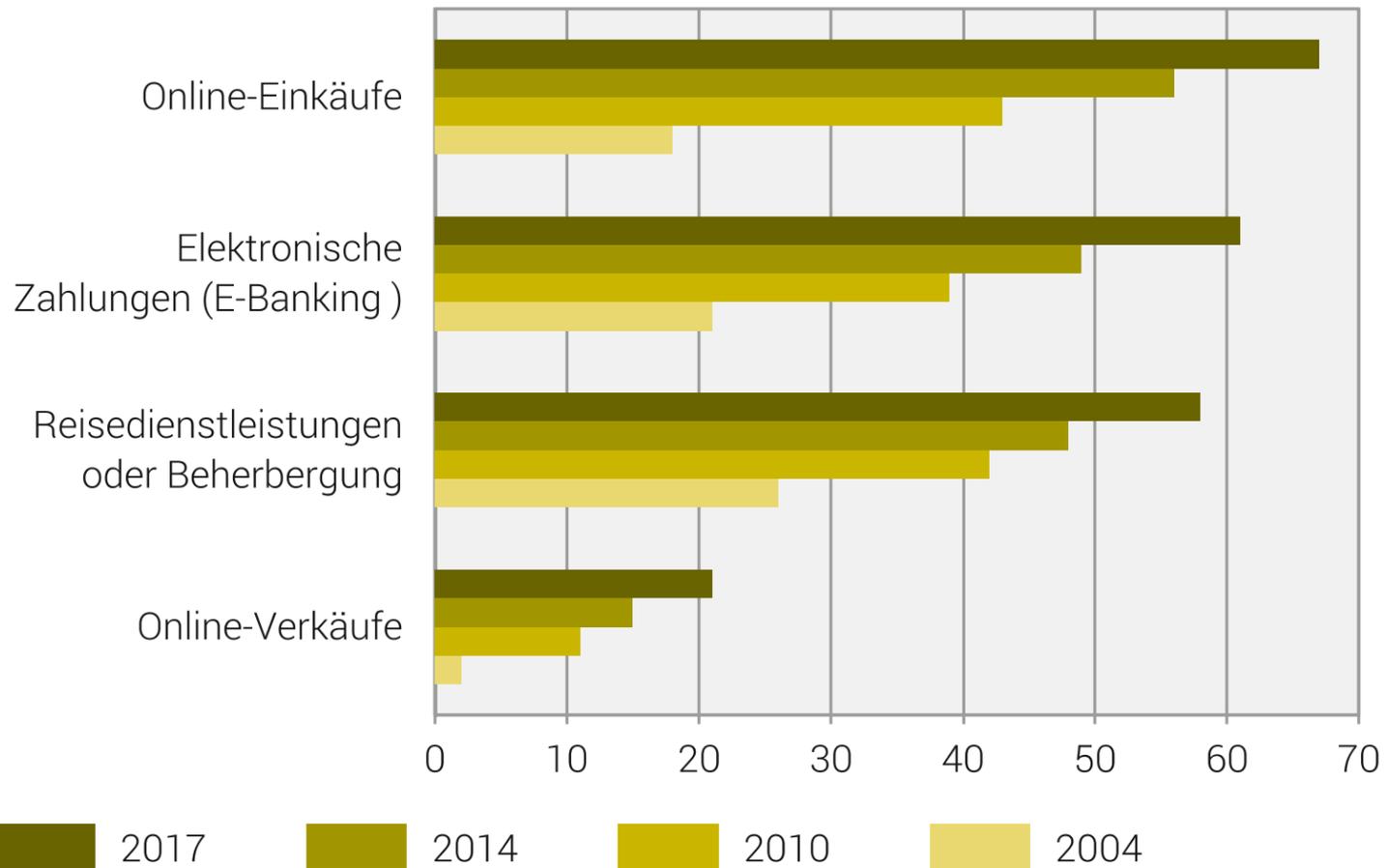
Wer macht E-Banking?



In % der Bevölkerung (16-74 Jahre)



In % der Bevölkerung ²



Viele Vorteile

Deshalb erstaunt es nicht, dass die Zahl der Schweizerinnen und Schweizer jährlich zunimmt, die Waren online bestellen. Das liegt aber auch an den weiteren Vorteilen, die der Webeinkauf bietet:

- Onlineshops sind immer geöffnet.
- Preis und Funktionsumfang von Artikeln lassen sich im Web einfach vergleichen.
- Es gibt kein Anstehen an der Kasse.
- Die Waren werden an die Haustür geliefert.

Die Nachteile

Alle diese Vorteile gilt es, gegen die Nachteile abzuwägen, die der Onlinekauf mit sich bringt:

- Die Waren können im Internet weder ausprobiert noch angefasst werden.
- Die Wartezeit für die Lieferung beträgt je nach Bestellort mehrere Tage oder Wochen.
- Teils fallen zusätzliche Versandgebühren an oder es gilt ein Mindestbestellwert.
- Es tummeln sich viele unseriöse Firmen im Netz.

Je nachdem, wie die Vor- und Nachteile gewichtet werden, ergeben sich verschiedene Shoppingtypen:

- **Schnäppchenjäger** suchen den günstigsten Preis
- **Bequeme** lassen sich vor allem schwere und sperrige Sachen liefern
- **Sammler** besorgen sich Trouvailles auch im Ausland
- **Leute mit Zeitmangel** profitieren von regelmässigen Lebensmittellieferungen frei Haus



Risiken im Online-Shopping

oder

Gehirn einschalten und gesundes Misstrauen entwickeln, dann kommt es gut!

- **Nicht zu viel preisgeben**

Sei nicht zu bequem! Bequemlichkeit geht in der Informationstechnologie fast immer zu Lasten der Sicherheit. Hinterlege deine Daten nicht beim Shop (Kundenprofil mit Benutzername und Kennwort), sondern **kaufe als Gast** ein.

So musst du zwar bei jedem Einkauf alles wieder eintippen, allerdings werden deine Daten nicht in der zentralen Kundendatenbank gespeichert. Diese Datenbanken sind immer wieder Ziel von Hacker-Angriffen. Willst du auf die Vorteile der 1-Click-Einkäufe nicht verzichten, solltest du wenigstens für jeden Shop ein separates, sicheres Passwort vergeben und dies regelmäßig wechseln.

- **Sichere Verbindung**

Du zahlst online nicht nur mit deinem Geld, du gibst dem Shop auch deine Daten.

Beim Kauf im Internet solltest du deshalb peinlich genau darauf achten, dass die Verbindung zwischen deinem PC und dem Shop-Server sicher ist.

Achte beim Online-Kauf auf eine **SSL-verschlüsselte Verbindung**.

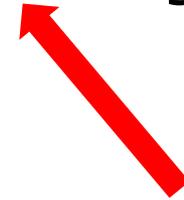
Ein sichere Verbindung erkennst du daran, dass die Webadresse (URL) mit "**https**" beginnt.

Beispiele:

<https://www.brack.ch>

<https://www.galaxus.ch>

<https://www.interdiscount.ch/de>

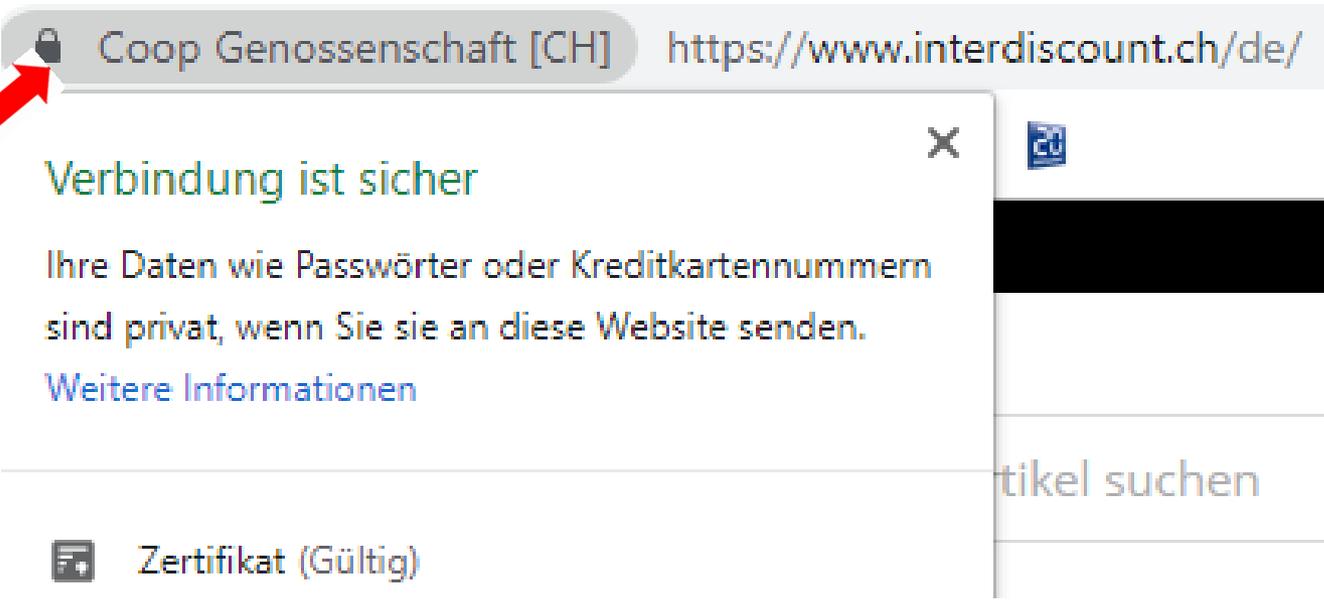


Dazu erscheint vor der URL ein Schloss

Firefox



Chrome



The image shows a Chrome browser window. The address bar contains the text "Coop Genossenschaft [CH]" and the URL "https://www.interdiscount.ch/de/". A red arrow points from the word "Chrome" to the lock icon in the address bar. A security notification popup is displayed, titled "Verbindung ist sicher" (Connection is secure). The popup text reads: "Ihre Daten wie Passwörter oder Kreditkartennummern sind privat, wenn Sie sie an diese Website senden." (Your data like passwords or credit card numbers are private when you send them to this website.) Below this is a link for "Weitere Informationen" (More information). At the bottom of the popup, it says "Zertifikat (Gültig)" (Certificate (Valid)).

Coop Genossenschaft [CH] https://www.interdiscount.ch/de/

Verbindung ist sicher

Ihre Daten wie Passwörter oder Kreditkartennummern sind privat, wenn Sie sie an diese Website senden.

[Weitere Informationen](#)

Zertifikat (Gültig)

Edge

The screenshot shows the Microsoft Edge browser interface. The address bar displays the URL <https://www.interdiscount.ch/> with a green lock icon. A red arrow points to the lock icon. A security warning popup is open, titled "Websiteidentifizierung". The popup contains the following text: "QuoVadis Root CA 2 hat diese Website identifiziert als www.interdiscount.ch", "Coop Genossenschaft", "Basel, BS", "CH", and "Ihre Verbindung mit dem Server ist verschlüsselt." Below this text are two links: "Zertifikat anzeigen" and "Ist diese Website vertrauenswürdig?". The background shows a portion of the website with a search bar containing "Artikel suchen" and the word "SERVICE" below it.

Coop Genossenschaft [CH] <https://www.interdiscount.ch/>

Websiteidentifizierung

QuoVadis Root CA 2
hat diese Website identifiziert als
www.interdiscount.ch
Coop Genossenschaft
Basel, BS
CH

Ihre Verbindung mit dem Server ist verschlüsselt.

[Zertifikat anzeigen](#)
[Ist diese Website vertrauenswürdig?](#)

Artikel suchen

SERVICE

Vorsicht: Auch grünes Schloss und .https können gefälscht sein!

Gemäss einer Anti-Phising-Studie benutzen heute rund 40% der betrügerischen Seiten eine verschlüsselte Verbindung mit dem grünen Schloss.

So ist lediglich gewährleistet, dass "unterwegs" keine Daten abgefangen werden.

Meine Daten können dann trotzdem zu einer betrügerischen Firma gelangen.

Vorsicht: Auch grünes Schloss und .https können gefälscht sein!

Gemäss einer Anti-Phising-Studie benutzen heute rund 40% der betrügerischen Webseiten eine verschlüsselte Verbindung mit einem grünen Schloss.

So ist leider nicht alles, was grün ist, auch sicher. Am besten die URL-Adresse von Hand eingeben.

Man muss sich bewusst sein, dass "unterwegs" keine Daten verloren gehen werden. Meine Daten können dann trotzdem zu einer betrügerischen Firma gelangen.

- **Internet-Adresse "von Hand" eingeben**

Es ist leicht, eine Datei oder ein Programm zu kopieren. Mit etwas Aufwand lassen sich sogar ganze Internet-Shops kopieren. Und diese Fälschungen ziehen dann der gutgläubigen Kundschaft das Geld aus der Tasche.

Ist die Fälschung gut gemacht, bemerkt man beim Einkauf nichts. Alles läuft scheinbar normal. Nur eine Warensendung bekommst du nie. Das Geld ist jedoch verloren, und wenn man Pech hat, auch die persönlichen Bankdaten.

Hier kannst du dich schützen, indem du die **Internet-Adresse des Shops selber korrekt eingibst.**

Gefälschte Shops versuchen ihre Opfer meist mit **Phishing-Mails** auf die unsichere Seite des Internets zu ziehen. Also bei verlockenden Newsletter-Angeboten oder Sonderaktionen auf der Hut sein und die **Webadresse des Links checken***, auf den man klicken sollte.

* Betrügerische Links: Dies sind Links in einer E-Mail, die scheinbar zu einer bekannten und vermeintlich sicheren Seite führen. Tatsächlich wird man auf eine andere, vermutlich eine unsichere und betrügerische Webseite geleitet. **Dies kannst du feststellen, indem du den Cursor über den Link führst (ohne zu klicken).**

In einem Pop-up Fenster, unten links in der Statusleiste oder an anderer Stelle, abhängig vom E-Mail System, sieht man den tatsächlichen Bestimmungsort des Links. Wird ein anderer Ort als im Link angegeben angezeigt, ist dies bereits verdächtig.

Weitere Merkmale für verdächtige Links sind Nummern anstelle von Buchstaben, Abkürzungen oder Tippfehler beziehungsweise Rechtschreibfehler im Link.

Deinen Lieblingsshop speicherst du am besten als **Bookmark** (Favorit/Lesezeichen) und gehst so auf seine Seite.

Die gleiche Gefahr gilt übrigens auch für mobile Geräte, in deren App-Shops sich kurzzeitig oftmals gefälschte Shop-Apps tummeln.

- **Hände weg von "Schnäppchen"**

Schwarze Schafe gibt es überall. Nirgends können sie sich leichter verstecken, als im Internet. Die Betrüger locken mit günstigen Angeboten, und immer wieder fallen gutgläubige Kunden in aller Welt darauf herein.

Ein fabrikneues iPhone 8 für 250 Euro? Das klingt zu schön, um wahr zu sein. Und wahrscheinlich ist es das auch.

Hinter einem solchen Angebot kann sich viel verbergen: Ein Spielzeug, eine Attrappe, wie sie in Schaufenstern liegt, ein China-Klon mit einem Android-System, das fast wie iOS aussieht, usw. Ein echtes iPhone 8 jedoch meistens nicht.

Rechtlich hat man bei Online-Betrug schlechte Karten.

Shops, die solche Angebote haben, sind meist im Ausland ansässig. Deshalb ist es für den Kunden im Streitfall auch unheimlich schwer, zu seinem Recht oder wieder zu seinem Geld zu kommen.

- **Vorsicht bei den zusätzlichen Kosten**

Lieferkosten sind ein Kapitel für sich. Die Möglichkeiten reichen da von versandkostenfrei über versandkostenfrei bei Erreichen einer Mindestbestellmenge bis hin zu pauschalen oder tatsächlichen Kosten. Ein Vorabcheck lohnt sich.

Was nützt der günstigste Produktpreis, wenn man für die Lieferkosten am Ende so tief in die Tasche greifen muss, dass einem beim Zusammenrechnen der Gesamtkosten das Wort "Schnäppchen" im Halse stecken bleibt?

Am transparentesten sind Shop-Angebote, die die Lieferkosten via Mischkalkulation in die Produktpreise eingerechnet haben und generell versandkostenfrei liefern. So bezahlt man am Ende genau den Betrag, der auf der Produktseite genannt ist.

Beim **Einkauf im Ausland** kommen nebst der **Mehrwertsteuer**, je nach Höhe des Betrages, noch **Zollgebühren** dazu.

Darauf achten, dass diese Angaben klar ersichtlich sind.

Überschreitet eine Bestellung eine gewisse Kostengrenze, fällt sie unter die

Mehrwertsteuer-Pflicht.

Bei Sachwaren liegt diese Grenze aktuell bei 65 Franken (beim aktuellen Mehrwertsteuersatz von 7,7 Prozent).

Beachten sollte man dabei, dass die Transportkosten ebenfalls zum Preis der Ware dazugezählt werden müssen, da diese in die Steuer-Berechnung einfließen.

Dazu kommen Kosten für die **Verzollung**, z.B. durch die Post. Deren Verzollungsgebühren lassen sich dem Internet entnehmen. Nicht alle Spediteure sind aber gleich transparent und auch die Verzollungskosten können variieren, im Gegensatz zu den klar definierten Mehrwertsteuer-Beträgen.

Wenn der Absender **Fehler** macht **beim Deklarieren**, und die bei Stichproben entdeckt werden, zahlt der Empfänger extra für «Besichtigung, Wertabklärung und Lagerung».

Und richtig fies wird es, wenn du die Versand- und weitere Kosten erst vor der Bestätigung erfährst, nachdem du schon Adresse und Bezahlinformationen eingetippt hast.

Shops, die an dieser Stelle nochmals kräftig zulangem, sind in ihren Geschäftspraktiken unseriös.

Wenn man sich getäuscht fühlt, ist jetzt der Moment, die Bestellung abzuberechnen.

• Wie bezahlen?

<input type="radio"/> TWINT	Du bezahlst die Ware gebührenfrei direkt ab deinem TWINT-Konto. Um diese Zahlungsart nutzen zu können, musst du bei TWINT registriert sein und die Mobile App installiert haben. Nach der getätigten Bestellung kannst du die Zahlung mit deiner TWINT Mobile App bestätigen.
<input type="radio"/> PostFinance	Du bezahlst die Ware mit deinem gelben Konto. Als zusätzliche Gebühren fallen CHF 5.00 (exkl. MwSt.) an. Nach der Bestätigung der Bestellung erfolgt eine Weiterleitung an die Zahlungsschnittstelle der PostFinance.
<input type="radio"/> PayPal	Sie bezahlen Ihre Ware mit Ihrem Paypal-Konto. Zusätzliche Gebühren sind 2.00%. Nach der Bestätigung der Bestellung werden Sie zu Paypal-Payment-Schnittstelle weitergeleitet.
<input type="radio"/> Migros Bank	Du zahlst die Ware gebührenfrei direkt ab deinem Migros Bankkonto. Um diese Zahlungsart nutzen zu können, musst du Kunde bei der Migros Bank sein und über ein Transaktionskonto inkl. E-Banking verfügen. Nach der getätigten Bestellung kannst du die Zahlung auf einem beliebigen Zweitgerät bestätigen (z.B. in der Migros Bank Mobile App auf deinem Smartphone).
<input type="radio"/> Rechnung	Du bezahlst die Ware per Rechnung. Es wird zusätzlich eine zum ausgegebenen Betrag proportionale Gebühr von 2.00% und eine obligate Gebühr von 1.00 verrechnet (exkl. MwSt.). Wir bitten dich zu beachten, dass keine Rechnungen per Post versandt werden. Die Rechnungen werden elektronisch via E-Mail versendet. Du kannst des Weiteren über dein Kundenkonto in der jeweiligen Bestellung auf die Rechnung zugreifen. Diese Zahlungsart bedingt eine erfolgreiche Bonitätsprüfung durch Intrum Justitia und einen Mindestbestellwert von CHF 10.-.

- **Wie bezahlen?**

<input type="radio"/> Vorauszahlung	Wir geben dir nach der Bestellung unsere Kontoinformationen für die Einzahlung bekannt. Bei einer Überweisung vor 12 Uhr, mit Valuta von heute, erhalten wir das Geld üblicherweise am gleichen Tag. Die Artikel werden sofort nach Bestelleingang reserviert oder bestellt. Bei Lieferung ab einem Fremdlager werden die Artikel erst nach Zahlungseingang bestellt.
<input checked="" type="radio"/> Kreditkarte erfassen	Möchten Sie mit Kreditkarte bezahlen.
	Kreditkartentyp MasterCard

Am sichersten für den Käufer ist die **Zahlung auf Rechnung**. Er bestellt die Ware, und erst nach Eingang derselben samt Rechnung begleicht er den Kaufpreis. Das Risiko, dass die Ware nicht versandt wird oder nicht ankommt, trägt er also nicht.

Von einer **Zahlung per Vorkasse** ist abzuraten. Der Kunde trägt das Risiko, dass die Ware nicht versendet wird, und der Verkäufer kann über den gezahlten Betrag verfügen. Will der Käufer sein Geld zurück, ist häufig ein langwieriger Rechtsstreit unausweichlich.

Aus Sicht des Kunden sicher, aber mit hohen Kosten verbunden ist die **Nachnahme**.
Dabei erhält der Kunde die bestellte Ware und entrichtet den Kaufpreis beim Empfang. Dies schützt zwar vor dem Risiko der Nichtlieferung – ist aber verbunden mit Mehrkosten in Form eines hohen Aufschlags auf den Kaufpreis.

Bequem, aber nicht ohne Risiko, ist die **Zahlung per Lastschrift**. Hierzu übermittelt der Käufer dem Verkäufer seine Kontodaten und ermächtigt ihn zur Abbuchung des Kaufpreises von seinem Konto. Risiko bei dieser Zahlungsvariante ist das Ausspähen von Kontodaten. Also immer auf eine verschlüsselte Internetverbindung achten, also mit einer Adresse im Browser, die mit „https“ beginnt.

Bei dieser Zahlungsart ist der Kunde bei Nichtlieferung geschützt, da er der Einlösung der Lastschrift bei seiner Bank zeitlich begrenzt widersprechen kann.

Grundsätzlich gilt das gleiche bei **Zahlung per Kreditkarte**.

Hierbei gibt der Kunde seine Kartenummer sowie Gültigkeitsdatum und Prüfnummer an. Wie bei der Zahlung per Lastschrift besteht das Risiko, dass Unbefugte die Daten ausspähen und missbrauchen. Denn mehr als diese Daten braucht es nicht, um eine fremde Kreditkarte wirksam einzusetzen.

Also muss man auch hierbei immer auf eine verschlüsselte Übertragung achten, also mit einer Adresse im Browser, die mit „https“ beginnt.

Die sogenannten „**E-Payment-Verfahren**“ sind speziell für den Online-Einkauf entwickelte Zahlungsverfahren.

Paypal ist der verbreitetste der sogenannten Treuhanddienste. Der Kunde überweist das Geld auf das Konto von Paypal. Diese vermittelt den Geldeingang an den Verkäufer, der daraufhin die Ware versendet. Nach Eingang der Ware bestätigt der Käufer den Empfang gegenüber dem Treuhanddienst, woraufhin dieser den gezahlten Betrag weiterleitet. Käufer haben damit eine sichere und kostenlose Möglichkeit der Zahlung.

- **Nur bei seriösen Anbietern kaufen**

Unabhängig vom Zahlverfahren sollte man darauf achten, nur einen seriösen Anbieter zu wählen.

Ein Indiz dafür ist, dass im Impressum und an anderer prominenter Stelle vollständige **Kontakt**daten vorhanden sind, also auch **Adresse, Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse**.

Seriöse Anbieter erkennt man weiter daran, dass sie vor dem Kauf deutlich **auf die** Geltung der im Volltext abrufbaren **AGB** des Verkäufers **hinweisen**.

Ausserdem machen sie Kunden ausdrücklich auf das ihnen zustehende gesetzliche **Widerrufsrecht**, beziehungsweise das **Rückgaberecht** aufmerksam.

Und zwar gut erkennbar, deutlich gestaltet und nicht in der Seitenstruktur versteckt.

Hilfreich sind auch **Zertifizierungen**.

Ein Gütesiegel schafft für Kunden Transparenz und stärkt die Glaubwürdigkeit des Online-Anbieters.

(Aber wer prüft die Gütesiegel?)

In Zweifelsfällen hilft oft, den Namen des Shops einmal in die Suchmaschine einzugeben.

Nicht selten erwähnen frühere Käufer die schwarzen Schafe in Erfahrungsberichten, die man etwa in Diskussionsforen findet.

Konsumentenorganisationen führen Warnlisten unseriöser Online-Händler, z. B.

<https://www.ktipp.ch/service/warnlisten/detail/w/internetshops/>

Opfer geworden?

Den Vorfall der Polizei melden, z.B. mit diesem Formular:

<https://www.fedpol.admin.ch/fedpol/de/home/kriminalitaet/cybercrime/meldeformular.html>

Das Erlebnis dem persönlichen Umfeld erzählen. So sensibilisiert man Bekannte und Verwandte, damit nicht noch weitere Personen auf einen Betrug hereinfliegen.

Weiterführende Links:

<https://www.pctipp.ch/tipps-tricks/workshops/internet/artikel/der-ultimate-onlineshopping-guide-91074/>

<https://www.skppsc.ch/de/themen/internet/internet-cyberbetrug>

<https://www.beobachter.ch/digital/sicherheit/online-shopping-keine-chance-fur-betruger>

<https://www.beobachter.ch/digital/sicherheit/phishing-immer-raffiniertere-betrugsversuche>

https://www.chip.de/artikel/Gefahren-beim-Online-Shopping-So-kaufen-Sie-Sicher-im-Internet-ein_139972567.html

<https://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article108276671/Diese-Fallen-lauern-beim-Online-Shopping.html>

<https://www.zdnet.de/39192922/online-shopping-die-risiken-beim-einkauf-im-internet/>

Viel Erfolg und wenig Ärger beim Online-Shopping!

