

EINKAUFEN IM INTERNET

„DAMIT AUS DEM
KAUF IM INTERNET
KEIN INTERNEPP
FÜR SIE WIRD“



DIALOG
KOSMETIK



ALLGEMEINE HINWEISE ZUM SICHEREN ONLINE-SHOPPING

Online einzukaufen ist einfach und bequem: Man kann mit PC, Tablet oder Smartphone von zuhause oder unterwegs aus einem sehr großen Angebot wählen, Preise vergleichen und unabhängig von Ladenschlusszeiten die gewünschten Waren bestellen und Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Das Anfassen oder Ausprobieren ist allerdings erst nach Erhalt der Ware möglich. Aufgrund dieser Einschränkung besteht beim Kauf im Internet ein Recht zum Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Erhalt der Ware. Ausgenommen sind allerdings verderbliche Waren wie frische Lebensmittel und individuell nach Kundenwunsch gefertigte Produkte.

Seit Juni 2014 ist das Widerrufsrecht im Versandhandel europaweit neu geregelt. Nun müssen Kunden den Widerruf ausdrücklich erklären (dafür kann ein entsprechendes Formular genutzt werden). Ein einfaches Zurücksenden der Ware genügt nicht mehr. Händler können jetzt von ihren Kunden verlangen, dass sie die Rücksendekosten selbst bezahlen müssen (auch oberhalb einer Grenze von 40 EUR Warenwert), wenn sie vorher darüber informiert wurden. Viele deutsche Internethändler übernehmen allerdings weiterhin diese Kosten. Verbraucher sollten die Vertragsbedingungen vor dem Kauf daher gründlich lesen. Unter dem Hinweis „Folgen des Widerrufs“ sind Informationen zu finden, ob Versandhändler Retourenkosten übernehmen oder nicht. Soweit ein Widerruf erklärt wird, muss der Verkäufer dem Käufer den Warenpreis (ggf. auch die Versandkosten), den er ursprünglich in Rechnung gestellt hat, innerhalb von 14 Tagen zurückerstatten. Er kann die Zahlung aber so lange zurückhalten, bis er entweder die Ware oder einen Beleg über deren Rücksendung vom Kunden erhalten hat.

Unter der großen Anzahl redlicher Internethändler finden sich gleichwohl einzelne unseriöse Anbieter, die mit kriminellen Methoden Verbraucher zu täuschen versuchen. Allein ein optisch ansprechender Online-Auftritt trifft noch keine Aussage über die Seriosität des Anbieters. Worauf Sie beim Online-Kauf achten sollten:

- ▶ Schauen Sie auf das Impressum des Anbieters: Hier sollten Sie eine vollständige Postanschrift mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse finden. Bedenken Sie bei Anbietern mit Sitz im nicht-europäischen Ausland, dass im Falle von Schwierigkeiten bei der Abwicklung die möglicherweise erforderlichen rechtlichen Schritte erschwert sein können.
- ▶ Prüfen Sie, ob der Internetshop das Logo eines anerkannten, unabhängigen Siegelanbieters verwendet und dort auch registriert ist. Seriöse Gütesiegel sind auf der Website www.internet-guetesiegel.de/qualitaetskriterien gelistet.



- ▶ Informieren Sie sich online, ob der Internetshop in Bewertungsportalen und Foren mehrfach von unterschiedlichen Verbrauchern negativ erwähnt wurde. Wenn das der Fall ist, sollten Sie Ihre Kaufentscheidung überdenken.
- ▶ Lesen Sie vor dem Kauf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs), sie sind Bestandteil eines Kaufs. Achten Sie auch darauf, dass Sie darüber aufgeklärt werden, wenn Ihre Daten an Dritte weitergegeben werden und ob die AGBs eine korrekte Widerrufs- und Rückgabebelehrung enthält.
- ▶ Achten Sie auf die genaue Produktbeschreibung, manchmal ergibt sich z. B. ein günstiger Preis durch eine andere Produktgröße oder dadurch, dass ein Auslaufmodell angeboten wird.
- ▶ Prüfen Sie „Sonderangebote“ genau. Achten Sie immer auf den Gesamtpreis inkl. Lieferkosten und möglicher Kreditkartengebühr. Vergleichen Sie die Endpreise, auch im Verhältnis zu Angeboten in Ladengeschäften.
- ▶ Überprüfen Sie vor der Bestellung, ob im Warenkorb alle Waren in der gewünschten Größe und Anzahl enthalten sind.
- ▶ Seien Sie sparsam mit Ihren Daten. Informationen zum Haushaltseinkommen, zum Beruf oder zum Freizeitverhalten sind für einen Online-Einkauf nicht erforderlich und dürfen nur erhoben werden, wenn Sie damit einverstanden sind.
- ▶ Informieren Sie sich über die Zahlungsmöglichkeiten des Anbieters. Achten Sie bei der Bezahlung auf eine sichere Internetverbindung. Sie erkennen diese am „https“ und dem Schloss-Symbol  <https://www.bevh.org> in der Adresszeile des Browsers. Nutzen Sie – wenn möglich – den Kauf auf Rechnung.

Hinweis:

Zum Kauf von kosmetischen Mitteln im Internet steht eine gesonderte Information zur Verfügung:

EINKAUF VON KOSMETIK IM INTERNET – DIE WICHTIGSTEN TIPPS

Herausgeber: DIALOG KOSMETIK unter Mitwirkung von

- Arbeitsgemeinschaft ästhetische Dermatologie und Kosmetologie e. V. (ADK)
- Bundesverband Deutscher Kosmetiker/innen e. V. (BDK)
- Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)
- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e. V. (bevh)
- Deutscher Allergie- und Asthmabund e. V. (DAAB)
- DHB- Netzwerk Haushalt (Berufsverband der Haushaltführenden e. V.)
- Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.
- Fachverband des Handels mit Parfums, Kosmetik sowie Körperpflege- und Waschmitteln im Handelsverband Deutschland (HDE) - Bundesverband Parfümerien
- Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel e. V. (IKW)
- Internet-Portal haut.de
- Verbraucherzentrale NRW

Verantwortlich:

Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel e. V.
Mainzer Landstraße 55, 60329 Frankfurt am Main
www.dialog-kosmetik.de

Bildnachweis: Titelbild: fotolia, fotogestoeber