

Hilfe in Einfacher Sprache

Online-Shopping

Teil 1



Herausgegeben im Projekt
einfach. für alle – Verbraucherschutz in einfacher Sprache

INHALT

Seite

Begrüßung	03
Online-Shopping	05
Welche Bezahl-Möglichkeiten gibt es?	07
Barzahlung bei Abholung	09
Giropay und Vorkasse	11
Kreditkarte	13
Lastschrift-Einzug	15
Nachnahme	17
Rechnung	19
Ratenzahlung	21
Online-Bezahldienste	23
Gefahren beim Online-Shopping	29
Hilfe bekommen	31
Wortliste	33

Hallo,

schön, dass Sie das Heft lesen!



Dieses Heft ist Teil 1 zum Thema Online-Shopping.
Teil 2 gibt es auch kostenlos gedruckt oder im Internet.
Fragen Sie nach!

Sie bekommen Informationen zu:



Online-Shopping



Wie können Sie bezahlen?



Welche Vorteile und Nachteile gibt es?



Welche Gefahren gibt es?



Wo bekommen Sie Hilfe?

Das Heft ist in Einfacher Sprache geschrieben.
Das ist wichtig.
So verstehen mehr Menschen die Informationen.

Im Heft sind manche Wörter **rot** geschrieben.
Das sind **schwierige Wörter**.
Auf der letzten Seite gibt es eine **Wortliste**.
Da werden die schwierigen Wörter erklärt.

Das Heft wurde von der
Technischen Akademie in Schwäbisch Gmünd (TA)
mit der
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (VZ BW)
gemacht.

Die TA macht Bildung für Erwachsene.
Auch in Einfacher Sprache.
Die VZ BW hilft Menschen bei vielen Problemen.
Zum Beispiel Verträge und Rechnungen.

Das **Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und
Verbraucherschutz Baden-Württemberg (MLR)**
hat das Heft bezahlt.

Das Heft wurde für ein Projekt gemacht.
Das Projekt heißt:
einfach. für alle – Verbraucherschutz in Einfacher Sprache.

Wir hoffen, das Heft hilft Ihnen!

Viel Spaß beim Lesen!

ONLINE-SHOPPING

Viele Menschen kaufen online ein.
Online-Shopping ist sehr beliebt.

Es gibt viele Online-Shops.
Dort können Sie viele **Artikel** kaufen.

Zum Beispiel:

-  Kleidung und Schuhe
-  Möbel
-  Essen und Trinken

Beim Online-Shopping gibt es verschiedene
Bezahl-Möglichkeiten.

Ein großer Unterschied ist:

-  Sie **bezahlen** den Artikel **sofort**.
Dann wird Ihre Bestellung zu Ihnen geschickt.
-  Der Online-Shop schickt Ihnen den Artikel zu.
Sie **bezahlen** erst **später**.
Sie können auch in Raten zahlen.

Die **Vorteile und Nachteile** der verschiedenen
Bezahl-Möglichkeiten stehen in dieser Hilfe.

Die meisten Bezahl-Möglichkeiten kosten nichts extra.
Online-Bezahldienste, zum Beispiel Klarna oder PayPal,
haben manchmal zusätzliche **Gebühren**.



WICHTIG!

Der Online-Shop entscheidet,
wie Sie bezahlen können.

Bevor Sie etwas bestellen, prüfen Sie:

- Wie können Sie bezahlen?
- Welche Bezahl-Möglichkeit wollen Sie nutzen?

WELCHE BEZAHL-MÖGLICHKEITEN GIBT ES?

Es gibt viele Bezahl-Möglichkeiten.
Für manche Bezahl-Möglichkeiten macht
der Online-Shop bei Ihnen eine **Bonitätsprüfung**.
Dafür ist Ihre **Schufa**-Information wichtig.

Prüfen Sie beim Online-Shopping immer:

-  Wann müssen Sie bezahlen?
-  Was sind die Vorteile und Nachteile?
-  Kommt der Artikel sofort oder erst später?
-  Was passiert bei Problemen?
-  Wann bekommen Sie beim **Widerrufen** Ihr Geld zurück?

Dieses Heft hilft Ihnen dabei.

Wir erklären Ihnen zuerst Bezahl-Möglichkeiten,
bei denen Sie **sofort bezahlen** müssen.

Ab Seite 09 erklären wir Ihnen Bezahl-Möglichkeiten,
bei denen Sie **erst später oder in Raten bezahlen** müssen.

Diese Möglichkeiten können Sie oft nur nehmen,
wenn Sie eine **positive Schufa-Information** haben.

Ab Seite 23 erklären wir Ihnen **Online-Bezahldienste**.



BARZAHLUNG BEI ABHOLUNG



Wann bezahlen Sie?

Sie bezahlen, wenn Sie den Artikel abholen.



Wie bezahlen Sie?

Sie kaufen etwas online.
Dann gehen Sie in das Geschäft
oder zum Verkäufer.
Sie bezahlen vor Ort und Bar.



Vorteile

- Keine **Versandkosten**
- Sie können den Artikel schnell abholen



Nachteile

- Es gibt vielleicht Besonderheiten
beim **Widerrufsrecht**.
Fragen Sie bei der Verbraucherzentrale nach.

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

- Der Weg zum Geschäft oder zum Verkäufer braucht Zeit.



WICHTIG!

Sie können online auch bei
Privatpersonen einkaufen.
Zum Beispiel bei der App Kleinanzeigen.
Prüfen Sie den Artikel dann genau:

- Funktioniert der Artikel?
- Hat der Artikel Schäden?

GIROPAY UND VORKASSE

Für **Giropay** und **Vorkasse** brauchen Sie ein Bank-Konto.
Die wichtigen Informationen sind: **IBAN und BIC**.
Diese Informationen stehen auf der Vorderseite Ihrer Bank-Karte.



Wann bezahlen Sie?

Sie bezahlen sofort online.
Dann wird der Artikel verschickt.



Wie bezahlen Sie?

Sie brauchen Online-Banking.
Loggen Sie sich im Online-Banking bei Ihrer Bank ein.
Dann bezahlen Sie.



Vorteile

- Sie bezahlen sofort.
Der Artikel wird schnell zu Ihnen geschickt.
- Sie brauchen kein extra Konto bei einem Online-Bezahldienst.



Nachteile

- Sie müssen Ihre Online-Banking-Daten eingeben.
Das kann gefährlich sein.
Mehr Informationen dazu stehen auf Seite 29.
- Bei Problemen ist es manchmal schwierig, das Geld wieder zu bekommen.



WICHTIG!

Bei Fragen oder Problem mit Ihrem Online-Banking können Sie mit Ihrer Bank sprechen.

Die Telefonnummer Ihrer Bank steht oft auf der Rückseite Ihrer Bank-Karte.

KREDITKARTE

Eine Kreditkarte können Sie zum Beispiel bei Ihrer Bank bekommen.
Eine Kreditkarte kostet manchmal extra Gebühren.
Bei manchen Online-Bezahldiensten können Sie auch Ihre Kreditkarte benutzen (Seite 23).



Wann bezahlen Sie?

Sie bezahlen sofort online.
Dann wird der Artikel verschickt.



Wie bezahlen Sie?

Sie bezahlen mit Ihrer Kreditkarte.
Dafür müssen sie die Kreditkarten-Informationen eingeben.
Zum Beispiel die Kreditkarten-Nummer und Ihren Vornamen und Nachnamen.



Vorteile

- Sie bezahlen sofort.
Der Artikel wird schnell zu Ihnen geschickt.
- Sie können in internationalen Online-Shops einkaufen.



Nachteile

- Sie müssen beim Online-Shopping Ihre Kreditkarten-Daten eingeben.
Das kann gefährlich sein.
Mehr Informationen dazu stehen auf Seite 29.



WICHTIG!

Bei Fragen oder Problemen mit Ihrer Kreditkarte können Sie mit Ihrem Kreditkarten-Anbieter sprechen.

Die Telefonnummer vom Anbieter steht oft auf der Rückseite der Kreditkarte.

LASTSCHRIFT-EINZUG

Für den **Lastschrift-Einzug** brauchen Sie ein Bank-Konto.

Die wichtigen Informationen sind: **IBAN und BIC**.

Diese Informationen stehen auf der Vorderseite Ihrer Bank-Karte.



Wann bezahlen Sie?

Der Online-Shop bucht das Geld von Ihrem Konto ab.
Manchmal bucht der Online-Shop sofort ab.
Manchmal dauert es ein paar Tage.



Wie bezahlen Sie?

Sie geben Ihre Bankdaten (IBAN und BIC) bei der Bestellung ein.
So kann der Online-Shop das Geld von Ihrem Bank-Konto abbuchen.



Vorteile

- Einfache und schnelle Bezahl-Möglichkeit.
- Wenn es ein Problem gibt, können Sie die Bezahlung widerrufen. Dafür haben Sie 8 Wochen Zeit.



Nachteile

- Sie müssen prüfen: Wurde der richtige Betrag vom Konto abgebucht?
- Bei einem Widerruf müssen Sie vielleicht auf Ihr Geld warten.



WICHTIG!

Lastschrift-Einzug ist bei Online-Abos eine beliebte Bezahl-Möglichkeit.
Zum Beispiel bei Netflix oder Amazon Prime.
Prüfen Sie regelmäßig:

- Wird der richtige Betrag von Ihrem Konto abgebucht?
- Wird Geld für ein Abo abgebucht, das Sie schon gekündigt haben?

NACHNAHME

Die Bezahl-Möglichkeit mit Nachnahme gibt es nicht mehr oft.

Sie bekommen den Artikel aus dem Online-Shop persönlich von einem Lieferanten.

Sie bezahlen das Geld an den Lieferanten.



Wann bezahlen Sie?

Sie bezahlen direkt bei der Lieferung.



Wie bezahlen Sie?

Der Online-Shop schickt Ihnen den Artikel sofort. Sie bezahlen das Geld bar oder mit Ihrer Bank-Karte an den Lieferanten.



Vorteile

- Der Artikel wird schnell zu Ihnen geschickt.
- Sie bezahlen erst dann, wenn das Paket kommt.



Nachteile

- Sie müssen zu Hause sein, wenn das Paket kommt.
- Oft kostet Nachnahme eine extra Gebühr.
- Sie können den Inhalt des Pakets nicht anschauen.



WICHTIG!

Prüfen Sie, ob der Online-Shop auch andere Bezahl-Möglichkeiten anbietet.
Wenn es Probleme mit Ihrer Bestellung gibt:

- Melden Sie sich sofort beim Online-Shop. Sie können anrufen oder eine Nachricht schreiben.

Die Kontakt-Daten stehen auf der Seite vom Online-Shop.

RECHNUNG

Die Bezahl-Möglichkeit Rechnung ist für Sie sehr sicher.
Aber: Für den Kauf auf Rechnung dürfen Sie keine negative Schufa-Information haben.



Wann bezahlen Sie?

Bei **Rechnung**: Sie bekommen Ihre Bestellung und dann eine Rechnung.
Die Bestellung kommt zuerst zu Ihnen.
Sie bezahlen erst später.
Meistens haben Sie 14 Tage Zeit, das Geld zu bezahlen.



Wie bezahlen Sie?

Das Geld müssen Sie mit einer Überweisung von Ihrem Bank-Konto bezahlen.
Auf der Rechnung stehen die Konto-Informationen (IBAN und BIC) vom Online-Shop.



Vorteile

- Sichere Bezahl-Möglichkeit für Sie.
- Sie können den Artikel prüfen und testen, bevor Sie bezahlen müssen.



Nachteile

- Viele Online-Shops bieten diese Bezahl-Möglichkeit nicht an.
- Es kann zu extra **Mahnkosten** kommen.
Das passiert zum Beispiel, wenn Sie Ihre Rechnung nicht bezahlen.
Oder: Sie haben zu lange gebraucht, bis Sie die Rechnung bezahlt haben.



WICHTIG!

Denken Sie daran, Ihre Rechnungen zu bezahlen.
So müssen Sie keine extra Mahnkosten bezahlen.

Rechnen Sie immer wieder aus:
Wie viele Rechnungen müssen Sie bezahlen?
Das schützt Sie gegen Schulden.

Prüfen Sie auch:
Wann müssen Sie die Rechnung bezahlen?
Oft steht ein Bezahl-Datum auf der Rechnung.

RATENZAHLUNG

Ratenzahlung heißt, dass Sie den Kaufpreis in kleinen Teilen bezahlen.

Zum Beispiel kostet ein Sofa 1000€.
Bei Ratenzahlung bezahlen Sie nicht sofort 1000€.
Sie bezahlen jeden Monat einen kleinen Betrag, zum Beispiel 100€.



Wann bezahlen Sie?

Sie kaufen den Artikel.
Wenn Sie den Artikel bekommen haben, bezahlen Sie monatlich eine Rate.



Wie bezahlen Sie?

Die Ratenzahlung können Sie mit Lastschrift-Einzug oder einer Überweisung machen.



Vorteile

- Sie bekommen den Artikel schnell.
- Sie müssen nicht den gesamten Betrag sofort bezahlen.



Nachteile

- Sie müssen oft Zinsen bezahlen.
- Manchmal ist Ratenzahlung negativ für Ihre Schufa-Information.
- Sie müssen einen Vertrag mit dem Anbieter machen.
- Diese Verträge sind oft schwierig geschrieben.



WICHTIG!

Bei Ratenzahlung müssen Sie oft Zinsen bezahlen.
Das kann sehr viel extra Geld kosten.
Zum Beispiel kostet das Sofa mit Zinsen nicht nur 1000€, sondern insgesamt 1200€.

Bevor Sie Ratenzahlung machen, prüfen Sie:

- Können Sie den Artikel wirklich nur mit Raten bezahlen?
- Brauchen Sie den Artikel dringend?
- Wie viele Zinsen müssen Sie bezahlen?
- Wie viel Geld mehr müssen Sie mit den Raten bezahlen?
- Was passiert, wenn Sie eine Rate nicht bezahlen?

ONLINE-BEZAHLDIENSTE



Es gibt viele Online-Bezahldienste.
Sie brauchen bei Online-Bezahldiensten
immer ein extra Konto vom Anbieter.

Dazu brauchen Sie eine eigene
E-Mail-Adresse und ein Passwort.



Sie wollen eine E-Mail-Adresse erstellen?
Diese Internet-Seite hilft Ihnen: www.digialpha.de

Sie müssen im Online-Bezahldienst auch ein
Bank-Konto oder eine Kreditkarte angeben.
Die Kosten von Ihren Einkäufen
werden hier abgebucht.

Bei manchen Online-Bezahldiensten
können Sie später bezahlen.
Zum Beispiel mit Raten (Seite 21) oder
einer **verlängerten Bezahlfrist**.



Verlängerte Bezahlfrist heißt:
Sie müssen die Kosten zum Beispiel
nicht in 14 Tagen bezahlen.
Sie bekommen 60 Tage Zeit.
Das kostet aber extra,
weil Sie dann Zinsen bezahlen müssen.

Wir erklären Ihnen die zwei
beliebtesten Online-Bezahldienste:
Klarna und PayPal.



WICHTIG!

Bei einer verlängerten Bezahlfrist
müssen Sie oft Zinsen bezahlen.

Bevor Sie Ihre Bezahlfrist verlängern, prüfen Sie:

- Brauchen Sie den Artikel dringend?
- Wie viel mehr Geld müssen
Sie mit den Zinsen bezahlen?
- Haben Sie das Geld,
wenn Sie es bezahlen müssen?

KLARNA

Klarna ist ein Online-Bezahldienst.
 Sie müssen dort ein extra Konto machen.
 Bei Klarna können Sie auf Rechnung (Seite 19),
 mit Vorkasse (Seite 11)
 oder mit Ratenzahlung (Seite 21) einkaufen.
 Sie können auch eine
 verlängerte Bezahlfrist (Seite 23) nehmen.



Vorteile

- Der Artikel wird schnell zu Ihnen geschickt.
- Sie haben verschiedene Bezahl-Möglichkeiten.



Nachteile



- Sie müssen ein extra Konto erstellen.
 Wenn Betrüger Ihr Passwort bekommen,
 können die Betrüger mit Ihrem Geld einkaufen.
- Manche Bezahl-Möglichkeiten sind schlecht
 für Ihren Schufa-Eintrag.

Klarna.



WICHTIG!

Damit Sie keine Schulden machen,
 prüfen Sie beim Online-Shopping
 mit Klarna genau:

- Welche Bezahl-Möglichkeit
 haben Sie ausgewählt?
- Wie hoch sind die Raten,
 die Sie bezahlen müssen?
- Wann müssen Sie bezahlen?

PAYPAL

PayPal ist ein Online-Bezahldienst.
 Sie müssen dort ein extra Konto machen.
 Dafür brauchen Sie eine
 E-Mail-Adresse und ein Passwort.
 Bei PayPal können Sie mit Lastschrifteinzug (Seite 15)
 oder mit Ratenzahlung (Seite 21) einkaufen.
 Sie können auch eine
 verlängerte Bezahlfrist (Seite 23) nehmen.



Vorteile

- Der Artikel wird schnell zu Ihnen geschickt.
- Sie haben verschiedene Bezahl-Möglichkeiten.
- Sie können in internationalen Online-Shops einkaufen.
- PayPal bietet einen Käufer-Schutz.
Das hilft bei Problemen mit dem Online-Shop.



Nachteile



- Sie müssen ein extra Konto erstellen.
Wenn Betrüger Ihr Passwort bekommen,
können Sie mit Ihrem Geld einkaufen.
- Manche Bezahl-Möglichkeiten sind schlecht
für Ihren Schufa-Eintrag.
- PayPal kommt aus den USA.
Ihre persönlichen Daten sind dort gespeichert.



PayPal



WICHTIG!

Melden Sie sich bei Problemen mit
Zahlungen oder Artikeln direkt bei PayPal.



Sie können anrufen oder eine Nachricht schreiben.



Die Kontakt-Daten finden Sie auf der PayPal Seite.
Sichern Sie Ihr Passwort gut ab.

GEFAHREN BEIM ONLINE-SHOPPING



Beim Online-Shopping gibt es auch Gefahren.
Betrüger können Ihre Bezahl-Daten stehlen.
Dann können die Betrüger mit Ihrem Geld einkaufen.

Prüfen Sie regelmäßig:

- Sind Ihre Passwörter sicher?
Zum Beispiel für Online-Banking
oder Online-Bezahldienste.
- Gibt es unbekannte Zahlungen auf Ihrem Konto?



Es gibt auch viele Fake-Shops.
Das sind Online-Shops von Betrügern.
In Wahrheit verkaufen diese
Online-Shops keine Artikel.
Die Betrüger wollen Ihre Bezahl-Daten stehlen.

Wenn Sie in einem Online-Shop einkaufen, prüfen Sie:

- Ist der Online-Shop bekannt?
Sie können bei Google Bewertungen
für den Online-Shop sehen.
- Wurde der richtige Betrag von
Ihrem Bank-Konto abgebucht?



- Fragen Sie auch Freunde oder Bekannte.



HILFE BEKOMMEN



Haben Sie **Fragen oder Probleme** zum Online-Shopping, die nicht im Heft stehen?

Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Kamera für mehr Informationen von der **Verbraucherzentrale Baden-Württemberg:**



Sie sind das **Opfer von Betrügern** beim Online-Shopping?

Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Kamera für mehr Informationen von der **Polizei Baden-Württemberg:**



WORTLISTE



Manche Wörter im Heft sind schwierig.
Diese Wörter finden Sie hier in der Wortliste.
Die Wortliste hilft Ihnen beim Lesen.
Sie erklärt: Was bedeutet das Wort?
Wie können Sie das Wort lesen?

Artikel (Ar-ti-ke-l):

Das können Sie in einem Online-Shop kaufen.
Zum Beispiel Kleidung oder Möbel.

Bonitätsprüfung (Bo-ni-täts-prü-fung):

Der Online-Shop prüft: Haben Sie Rechnungen bezahlt?
Haben Sie Ihre Raten bezahlt?

Giropay (Gi-ro-pay):

Das ist eine Online-Bezahlungsmöglichkeit.

Mahnkosten (Mahn-kost-en):

Geld, das Sie extra bezahlen müssen,
wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlt haben.
Oder wenn Sie zu lange
beim Bezahlen gebraucht haben.

Gebühren (Ge-bühr-en):

Das ist Geld, das Sie bezahlen müssen.
Zum Beispiel eine Gebühr für einen Service oder eine Leistung.
Gebühren können auch beim Online-Shopping entstehen.

Schufa (Schu-fa):

Schufa steht für „Schutzgemeinschaft für
allgemeine Kreditsicherung“.
Die Schufa hat Informationen zu Ihren Finanzen.
Zum Beispiel: Haben Sie Schulden?

Widerrufen (Wi-der-ruf-en):

Sie können einen Artikel an den
Online-Shop zurückschicken.
Sie bekommen dann Ihr Geld zurück.

Widerrufsrecht (Wi-der-rufs-recht):

Sie haben das Recht, Artikel zurückzugeben,
die Sie in einem Online-Shop gekauft haben.

Versandkosten (Ver-sand-kost-en):

Eine Gebühr, die Sie für ein Paket bezahlen müssen.

HERAUSGEBER

Technische Akademie für berufliche Bildung Schwäbisch Gmünd e.V.
Lorcher Straße 119
73529 Schwäbisch Gmünd
www.technische-akademie.de

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Team Verbraucherbildung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
www.verbraucherzentrale-bawue.de

Redaktion
Dr. Eckhard Benner
Gabriele Bernhardt
Stefan Ruf
Sabrina Stadler