

Hilfe in Einfacher Sprache

Online-Shopping

Teil 2



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

INHALT

Seite

Begrüßung	03
Die Online-Bestellung kommt nicht. Was können Sie tun?	05
Online-Shopping im Ausland	09
Online-Shopping in der EU	11
Gewährleistung und Garantie	13
Das Widerrufsrecht	17
Hilfe bekommen	21

Hallo,

schön, dass Sie das Heft lesen! 

Dieses Heft ist Teil 2 zum Thema Online-Shopping.

Teil 1 gibt es auch kostenlos gedruckt oder im Internet.
Fragen Sie nach!

Sie bekommen in diesem Heft Informationen zu:

- Ihre Bestellung kommt nicht an
- Online-Shopping im Ausland
- Gewährleistung und Garantie
- Das Widerrufsrecht
- Wo bekommen Sie Hilfe?

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

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!

DIE ONLINE-BESTELLUNG KOMMT NICHT. WAS KÖNNEN SIE TUN?

Die bestellte Ware kommt nicht an.
Was können Sie tun?

Hier sind die wichtigsten Informationen:

- Der Händler muss die Ware nicht noch mal senden.
- Sie müssen nichts bezahlen, wenn keine Ware ankommt.
- Sie können dem Händler eine Frist setzen.
- Der Händler kann erst Geld fordern, wenn die Ware ankommt.

Sie müssen zahlen, wenn

- der Paketdienst Ihnen oder einem Familien-Mitglied die Ware übergeben hat.
- die Ware nach der Lieferung (persönliche Übergabe) verloren geht.
- Sie die Ware nicht annehmen wollen.
- Sie eine falsche Adresse angegeben haben und das Paket dann verloren geht oder kaputt-geht.

Der Händler muss einen zuverlässigen Paketdienst oder eine Spedition beauftragen.
Die Spedition oder der Paketdienst muss die Ware persönlich übergeben.
Er kann die Ware auch einem Familien-Mitglied übergeben.

Der Händler hat dann seine Pflicht erfüllt.



DIE ONLINE-BESTELLUNG KOMMT NICHT. WAS KÖNNEN SIE TUN?

Sie müssen NICHT bezahlen, wenn

- der Paketbote einen Fehler macht.
Beispiel: Der Paketbote stellt das Paket vor der Haustür ab. Dann wird es geklaut.
- der Paketbote gibt das Paket einem Hausbewohner oder einer anderen Person, die nicht die Erlaubnis hat, das Paket zu nehmen.
- das Paket geht bei Rücksendung verloren oder das Paket wird beschädigt.

Die Lieferung ist verloren gegangen

Sie warten auf eine Lieferung.
Ihnen wird gesagt, dass die Lieferung nicht mehr auffindbar ist.
Das heißt, die Lieferung ist verloren gegangen.

Haben Sie die Lieferung schon bezahlt?

Dann können Sie dem Lieferdienst und dem Händler eine Frist setzen.

Wenn der Händler Ihnen das Geld dann nicht zurückbezahlt, können Sie ein Schlichtungs-Verfahren bei der Bundes-Netz-Agentur einleiten.

Die Schlichtung ist für Sie kostenfrei.

Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Kamera für mehr Informationen von der Bundes-Netz-Agentur:



Empfangsbevollmächtigung

Sie bekommen ein Paket und sind nicht zu Hause?
Dann können Sie für eine andere Person eine Empfangsbevollmächtigung schreiben.

Das heißt, dass die andere Person ein Paket für Sie vom Lieferanten annehmen darf.

ONLINE-SHOPPING IM AUSLAND

Sie kaufen etwas bei einem Händler aus dem Ausland.

Die wichtigsten Informationen:

- Sie müssen mit Mehrkosten rechnen:
Steuern, Zollgebühr und höhere Versandkosten.
- Das deutsche Recht ist gültig,
wenn sich der Online-Shop an Menschen
aus Deutschland richtet.
Zum Beispiel, wenn der Online-Shop auf Deutsch ist.
- Fragen Sie vor der Bestellung bei dem Händler nach:
Welche Kosten entstehen?
- Es gibt Einfuhr-Verbote.
Das heißt: Manche Produkte dürfen nicht
nach Deutschland importiert werden.
- Bei Fragen zu Zoll-Gebühren können
Sie auch den Zoll kontaktieren.

**Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Kamera
für mehr Informationen vom Zoll:**



ONLINE-SHOPPING IN DER EU

In der Europäischen Union (kurz EU) gilt:

- Der Händler muss Ihnen vor dem Kauf im Online-Shop alle Kosten sagen.
- Es gilt das 14-tägige Widerrufsrecht. Die Ware kann also innerhalb von zwei Wochen zurückgesendet werden.
- Für den Import nach Deutschland entstehen vielleicht zusätzliche Kosten. Diese Kosten muss der Online-Shop Ihnen aber vor dem Kauf nennen.

Lesen Sie deswegen genau!

Scannen Sie den QR-Code für mehr Informationen von dem Europäischen Verbraucher-Zentrum:



GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Gewährleistung

Was passiert, wenn die Ware Mängel hat?

Sie kaufen zum Beispiel eine

Kaffee-Maschine, die kaputt ist.

Sie haben dann ein Recht auf Gewährleistung.

Die wichtigsten Informationen:

- Der Verkäufer muss Ihnen die Ware ohne Mängel schicken.
- Schreiben Sie dem Online-Shop, wenn Ihre Ware einen Mangel hat. Auf der Internet-Seite der Verbraucherzentrale finden Sie Musterbriefe. Diese Briefe können Sie kostenlos benutzen.
- Sie können vom Online-Shop eine neue Lieferung bekommen.
- Der Online-Shop kann die Ware für Sie reparieren.

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



GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Garantie

Online-Shops geben Ihnen oft eine Garantie auf Ihre Ware.

Eine Garantie ist freiwillig und steht nicht im Gesetz.

Der Online-Shop muss Ihnen also keine Garantie geben.

Aber: Die Gewährleistung gilt immer!
Egal, ob der Online-Shop Ihnen eine Garantie gibt oder nicht.

Sie bekommen vom Online-Shop oft eine Garantie-Urkunde.
Schauen Sie genau, was auf der Urkunde steht.

Wichtig ist:

- Wie lange haben Sie Garantie auf die Ware?
- Was müssen Sie tun, wenn Sie die Garantie benutzen wollen?
- Haben Sie auf die ganze Ware Garantie oder nur auf einen Teil davon?



DAS WIDERRUFSRECHT

Sie haben ein Recht auf Widerruf.
Das heißt, Sie können Ware zurücksenden.
Sie können eine Bestellung aus
einem Online-Shop auch stornieren.

Wie lange gilt das Widerrufsrecht?

Das Widerrufsrecht gilt normalerweise 14 Tage.
Bei Waren ist der Start der Frist immer das Lieferdatum.

Die Frist kann an einem Samstag,
Sonntag oder Feiertag beginnen.
Sie kann aber *nicht* an einem Samstag,
Sonntag oder Feiertag enden!

Das Ende der Frist ist dann der folgende Montag
oder der Tag nach dem Feiertag.

Wie können Sie einen Vertrag widerrufen?

Sie müssen den Vertrag widerrufen.
Am besten schreiben Sie dem Online-Shop.
Oft gibt es auch Formulare vom Händler –
Retourenscheine oder Widerrufsformulare.
Das ist einfach und schnell.
Fragen Sie beim Online-Shop nach.
Sie können aber auch eine E-Mail schreiben.
Sie können auch beim Online-Shop anrufen.
Dann haben Sie aber keinen Beweis.
Eine Unterschrift ist nicht notwendig!



WICHTIG!

**Der Online-Shop muss Sie über die
Widerrufs-Frist informieren,
bevor Sie etwas kaufen.**

Lesen Sie deshalb genau!

**Wenn der Online-Shop Sie nicht
vor dem Kauf über die Frist zum
Widerruf informiert hat,
ist die Frist länger.
Nämlich: 1 Jahr und 14 Tage.**

DAS WIDERRUFSRECHT

Müssen Sie einen Grund nennen?

Sie müssen nicht sagen, warum Sie die Ware nicht wollen.

Haben Sie bei Online-Einkäufen immer ein Widerrufsrecht?

Das Recht auf Widerruf gilt bei fast allen Online-Waren.

Das steht im Gesetz.

Bei Manchen Waren gilt es aber nicht.

Zum Beispiel bei Lebensmitteln,
die schnell schlecht werden können.

Wann bekommen Sie ihr Geld zurück?

Der Verkäufer hat 14 Tage Zeit, das Geld zurückzuzahlen.

Sie haben die Ware zurückgesendet,
aber der Verkäufer hat sie noch nicht erhalten?

Dann muss der Verkäufer erst bezahlen,
wenn die Ware bei ihm ankommt.

Wer bezahlt die Kosten für die Rücksendung?

Viele Online-Shops übernehmen oft freiwillig
die Kosten für die Rücksendung.

Wenn nicht, dann müssen Sie die Rücksendung bezahlen.

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



Fazit zum Widerruf

Schauen Sie vor einem Kauf im Online-Shop
nach dem Widerrufsrecht.

Dann gibt es keine bösen Überraschungen.

Nutzen Sie auch den Online-Check
der Verbraucherzentrale.

Bei Fragen oder Problemen können Sie
auch direkt der Verbraucherzentrale
schreiben oder anrufen.

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:**



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