

Zwölf Tipps für sicheres und smartes Weihnachtsshopping

BVDW-Experten geben Ratschläge für das ungetrübte Einkaufserlebnis in der Adventszeit

Düsseldorf, 7. Dezember 2015 – Weihnachtsshopping per Smartphone, Tablet oder Laptop ersetzt mehr und mehr die Einkaufstour durch die Stadt in der Adventszeit. Was Konsumenten für ein sicheres Einkaufserlebnis beachten sollten, wie sie günstig und schnell an die Geschenke kommen und warum sich zuweilen doch der Weg zum lokalen Ladengeschäft lohnt, erläutern die Experten der [Fokusgruppe Digital Commerce](#) im [Bundesverband Digitale Wirtschaft \(BVDW\) e.V.](#) in zwölf Tipps im Whitepaper „Weihnachtsshopping 2015/2016 – Smart & vertrauensvoll digital einkaufen“. Der Ratgeber steht ab sofort auf der Webseite des BVDW kostenfrei [als Download](#) zur Verfügung.

Die zwölf Expertentipps zusammengefasst:

1. Preise vergleichen

Viele Händler mit stationären Ladengeschäften bieten ihre Waren auch im Internet, dort aber über eigenständige Gesellschaften, an. Hier lohnt eine gründliche Preisrecherche, denn der Preis im Netz kann von dem in der Filiale abweichen. Dies gilt auch für die Verfügbarkeit – manchmal lohnt sich hier der Weg in die Innenstadt.

2. Das Internet ist ein großer und vertrauensvoller Marktplatz

Aber das bedeutet nicht, dass man sorglos handeln sollte. Anbieter im Internet sind verpflichtet, klare und transparente Informationen über ihr Unternehmen – etwa ein vollständiges Impressum – bereitzuhalten. Es lohnt sich der Blick auf die angegebenen Kontaktinformationen: Mehrwertnummern sind für Vertragsfragen nicht zulässig und können teuer werden.

3. Bewertungen und Bekanntheit prüfen

Große Online-Shops und Handelsketten kennt man im Allgemeinen. Bei kleineren Anbietern ist dies nicht immer der Fall. Einen Anhaltspunkt bietet die Suche des bevorzugten Anbieters über eine Suchmaschine – Nutzerbewertungen sind hier eine hilfreiche Orientierung, um sich bereits im Vorfeld ein Bild vom gewählten Anbieter zu verschaffen.

4. Zertifikate geben Sicherheit

Online-Anbieter sind verpflichtet, auf ihrer Webseite über Siegel und Zertifikate zu informieren. Zertifikate wie beispielsweise Trusted Shops®, EHI oder das TÜV-Siegel stehen für sicheres

Einkaufen im Netz. Hierfür werden die Anbieter etwa auf Preistransparenz, Lieferbedingungen und Datenschutz getestet.

5. Ausführliche Produktinformationen sind Pflicht

Eine ausführliche Produktbeschreibung, die Angabe aller relevanten Informationen (zum Beispiel Gesamtpreis, Größe, Farbe, Zustand) sind gesetzlich vorgeschrieben. Üblich ist darüber hinaus natürlich eine Präsentation mit Fotos. Für die Planung des Einkaufs im Ladengeschäft vor Ort hilft häufig eine Vorab-Recherche im Internet, um besser vorbereitet und informiert zu sein.

6. Auf widersprüchliche Preisangaben achten

Gibt es signifikante Preisunterschiede bei verschiedenen Händlern, ist ein Blick auf mögliche Zusatzkosten ratsam. Händler sind verpflichtet, den Gesamtpreis einschließlich Umsatzsteuer sowie aller weiterer Preisbestandteile auszuweisen. Überzogene Lieferkosten sind dabei noch recht einfach zu erkennen. Weitere Leistungen wie Versicherungen oder Zubehör müssen im Warenkorb extra ausgewiesen werden – Käufer sollten grundsätzlich die Endsumme kontrollieren.

7. Sichere Zahlungsmethoden schützen vor Betrug

Online-Shops dürfen den Einkauf nicht von der Nutzung bestimmter (kostenpflichtiger) Zahlungsweisen abhängig machen. Es muss immer mindestens eine kostenfreie Bezahlungsmöglichkeit geben. Gemieden werden sollten Angebote, die ausschließlich Vorkasse per Überweisung anbieten. Neben Lastschrift, Kauf auf Rechnung oder Vorabüberweisung bieten Online-Bezahldienste eine sichere und schnelle Bezahlung. Viele Dienste bieten zudem Käuferschutzprogramme an. Dazu sollten Käufer unbedingt die Bedingungen zur Durchsetzung gründlich prüfen.

8. Meine Daten schützen

Datensicherheit spielt besonders beim Online-Einkauf eine wichtige Rolle. So sollte der gesamte Bestellprozess verschlüsselt ablaufen, (erkennbar an einem Vorhängeschloss-Symbol in der Adressleiste des Browsers). Möchte der Anbieter seinen Kunden zum Beispiel andere Angebote per E-Mail zukommen lassen, müssen sie dem ausdrücklich einwilligen (Checkbox). Aus der Erklärung muss eindeutig hervorgehen, wer die E-Mail-Adresse zu welchem Zwecke nutzen können soll.

9. Wie läuft der Versand ab?

Vergleichen Sie die Preise inklusive Lieferkosten, gerade bei kleineren Bestellungen können diese den Gesamtpreis in die Höhe treiben. Zusätzlich lohnt ein prüfender Blick auf die Lieferbedingungen. Das Versandrisiko (Beschädigung oder Verlust) darf nicht auf den Käufer übertragen werden. Hochwertige Bestellungen

sollten immer versichert versendet werden. Lokale Händler bieten vermehrt einen Zustellservice an.

10. Rücksendebedingungen prüfen

Stationäre Händler sind zur Rücknahme verkaufter Ware nicht verpflichtet, viele bieten dies dennoch von sich aus an. Über das Internet abgeschlossene Kaufverträge können dagegen grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Käufer müssen die Ware unbeschädigt und sicher (am einfachsten in der Originalverpackung) nach maximal 14 weiteren Tagen zurücksenden. Für die Kosten der Rücksendung muss der Händler nur bei falscher oder defekter Ware oder bei vertraglicher Übernahme aufkommen. Ein für den Käufer kostenfreier Rückversand wegen Nichtgefallens ist eine freiwillige Leistung.

11. Guter Kundenservice zahlt sich aus

Teure Servicenummern mit langen Warteschleifen sind keine Seltenheit. Für die Klärung von Vertragsfragen muss eine Telefonnummer angegeben werden. Hier darf ein Online-Händler allerdings keine Rufnummern anbieten, die ihm einen Mehrwert generieren. Viele Anbieter sind aber auch per E-Mail und zunehmend per Live-Chat erreichbar. Um die beste Option zu finden, lohnt ein Blick auf die Bewertungen anderer Nutzer. Was viele nicht wissen: Sofern der Händler neben seinem Webshop auch Filialen betreibt, können Sie in der Regel auch dort vor Ort Waren umtauschen oder sich beraten lassen.

12. Nehmen Sie sich Zeit

In der Regel erhält man die bestellte Ware innerhalb der vorgeschriebenen Lieferzeitangabe. Selbst die Woche vor den Feiertagen ist noch ein gutes Einkaufszeitfenster. Händler vor Ort zeigen teilweise die Verfügbarkeiten von Waren auf ihren Webseiten und in ihren Apps an. Geht's an Heiligabend also noch in die Innenstadt, erlebt man wenigstens keine Überraschung vor Ort.

Hochauflösendes Bildmaterial auf dem BVDW-Presseserver unter:
http://www.bvdw.org/presseserver/12_Tipps_Weihnachtsshopping

Kontakt:

Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V.
Berliner Allee 57, 40212 Düsseldorf
www.bvdw.org

Ansprechpartner für die Presse:

Nadja Elias, Leiterin Public Relations – Pressesprecherin
Tel: +49 211 600456-25, Fax: -33
elias@bvdw.org

Über den BVDW

Der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. ist die zentrale Interessenvertretung für Unternehmen, die digitale Geschäftsmodelle betreiben und im Bereich der digitalen Wertschöpfung tätig sind. 1995 als Deutscher Multimedia Verband (dmmv) gegründet, feiert der BVDW im Jahr 2015 sein 20-jähriges Jubiläum. Mit Mitgliedsunternehmen aus unterschiedlichsten Segmenten der Internetindustrie ist der BVDW interdisziplinär verankert und hat damit einen ganzheitlichen Blick auf die Themen der Digitalen Wirtschaft. Der BVDW hat es sich zur Aufgabe gemacht, Effizienz und Nutzen digitaler Angebote – Inhalte, Dienste und Technologien – transparent zu machen und so deren Einsatz in der Gesamtwirtschaft, Gesellschaft und Administration zu fördern. Außerdem ist der Verband kompetenter Ansprechpartner zu aktuellen Themen und Entwicklungen der Digitalbranche in Deutschland und liefert mit Zahlen, Daten und Fakten wichtige Orientierung zu einem der zentralen Zukunftsfelder der deutschen Wirtschaft. Im ständigen Dialog mit Politik, Öffentlichkeit und anderen, nationalen und internationalen Interessengruppen unterstützt der BVDW ergebnisorientiert, praxisnah und effektiv die dynamische Entwicklung der Branche. Fußend auf den Säulen Marktentwicklung, Marktaufklärung und Marktregulierung bündelt der BVDW führendes Digital-Know-how, um eine positive Entwicklung der führenden Wachstumsbranche der deutschen Wirtschaft nachhaltig mitzugestalten. Gleichzeitig sorgt der BVDW als Zentralorgan der Digitalen Wirtschaft mit Standards und verbindlichen Richtlinien für Branchenakteure für Markttransparenz und Angebotsgüte für die Nutzerseite und die Öffentlichkeit. **Wir sind das Netz.**