

Wirtschaft

Videobeweis vom Auspacken

Ärger beim Online-Shopping entsteht, wenn die Ware defekt ist oder das Falsche geliefert wird. Tipps, wie man sich Ärger erspart

MECHTHILD HENNEKE

Rund 85 Milliarden Euro sind 2023 laut dem Handelsverband Deutschland im Online-Geschäft umgesetzt worden. Seit der Corona-Pandemie ist diese Summe um 43 Prozent gewachsen und bleibt seit

ßen auch manchmal bestimmte Waren vom Widerruf aus.

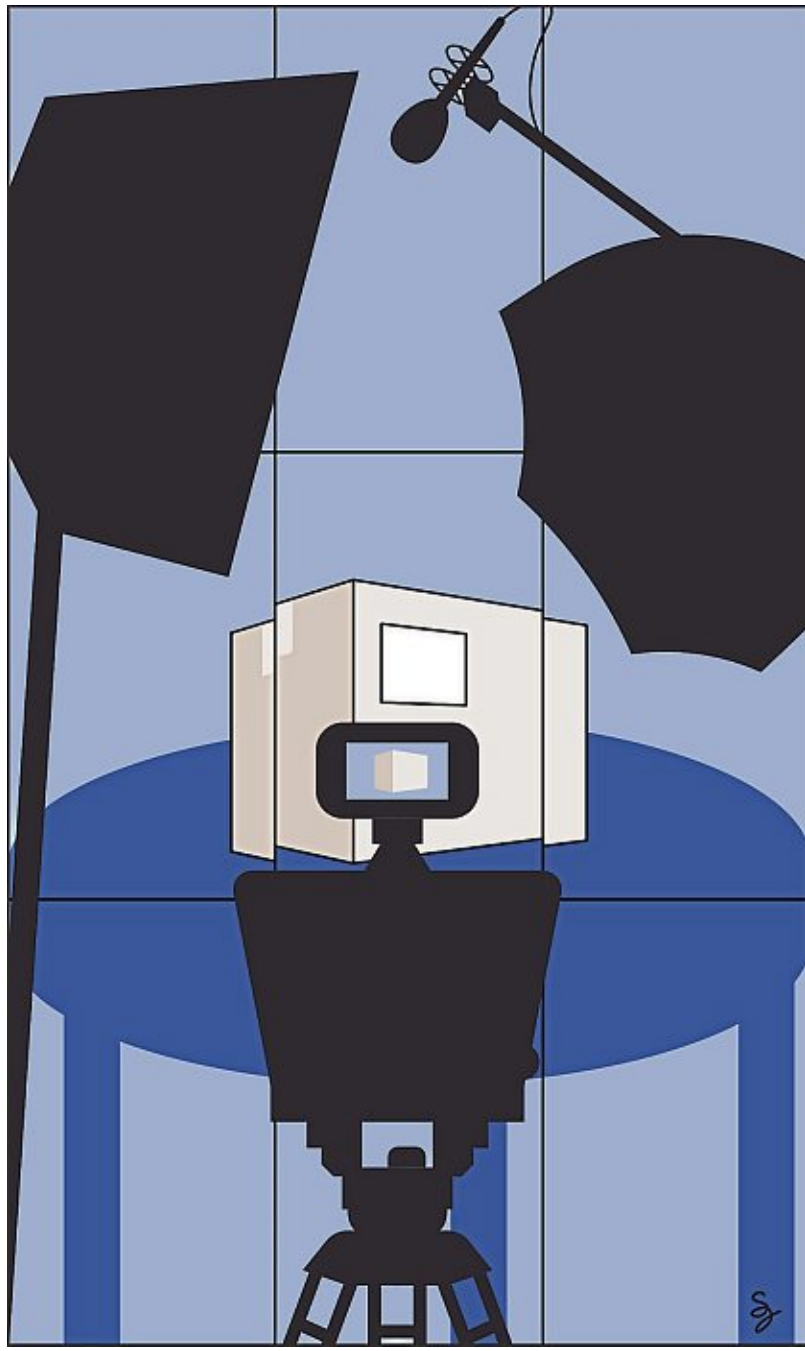
Falsche Ware wird geliefert: Statt des erwarteten Elektrogeräts befinden sich im Karton ein Glas Gurken und eine Packung Buntstifte. Regelmäßig erhalten Verbraucherschützer diese Art Reklamation. Um sich im Streitfall zu wappnen, empfiehlt Zeller, sich beim Öffnen des Pakets zu filmen oder einen Zeugen hinzuzuziehen.

Vor der Bestellung: Die Voraussetzung für eine zuverlässige Lieferung ist, dass es sich bei dem Online-Shop um ein seriöses Unternehmen handelt. Deshalb sollte im Zweifel vor der Bestellung das Impressum geprüft werden.

Anlass zur Dokumentation gibt es umso mehr, wenn das Paket schon vom Gewicht her verdächtig ist: wenn es also zu leicht oder zu schwer für die bestellte Ware erscheint. In der Vergangenheit gab es häufig bei Sendungen von Amazon Fälle, bei denen die bestellte Ware ausgetauscht wurde.

Das unterstützt auch Stephan Riegger, Jurist beim Europäischen Verbraucherschutz Deutschland in Kehl, einer Anlaufstelle für Verbraucher bei grenzüberschreitenden Käufen. Er fügt hinzu: „Wenn ein Online-Shop im Namen die Endung „.de“ hat, heißt das nicht, dass er in Deutschland ansässig ist – er kann sich auch in einem anderen Land befinden.“

Annahme verweigern: Wurde das Paket geöffnet oder weicht das Gewicht des Pakets scheinbar erheblich von dem ab, was bestellt wurde, kann der Empfänger die Annahme verweigern. Dann sollte das Paket zurück an den Versender gehen.



verweigerung oft schwierig. Die Annahme zu verweigern, ist zudem nicht in jedem Fall rechtlich zulässig. Das hängt vom Einzelfall ab.

Defekte Ware: Ist die Ware defekt, muss der Händler zunächst die Möglichkeit bekommen nachzubessern. „Entweder er repariert die Ware oder er ersetzt sie“, sagt Riegger. Der Kunde kann in einem solchen Fall nicht einfach vom Kauf zurücktreten.

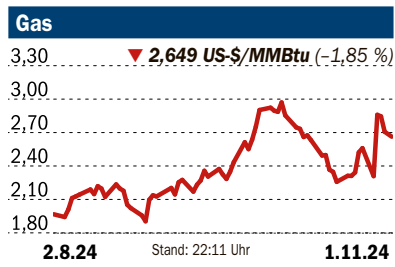
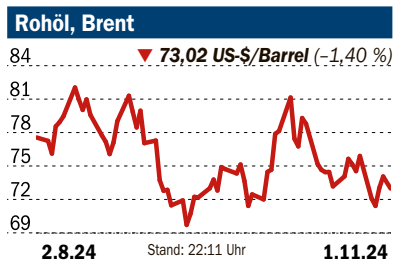
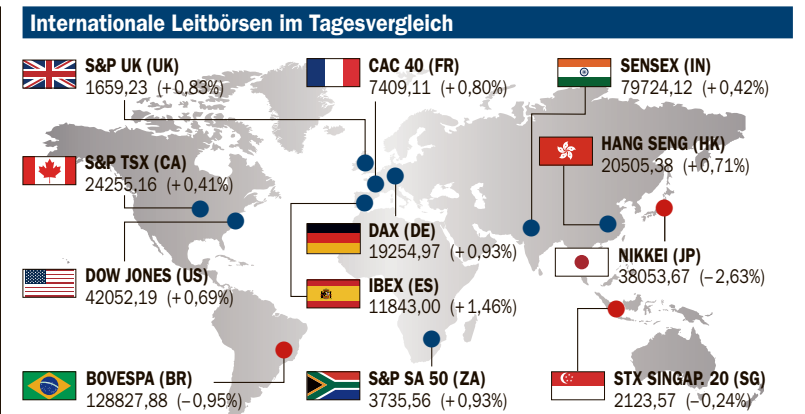
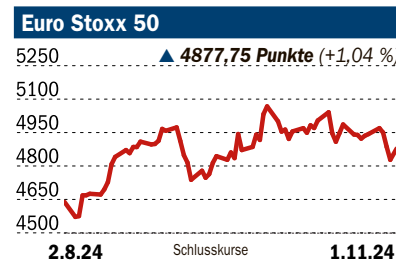
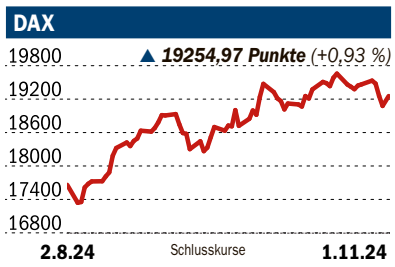
Ein Defekt des Geräts muss nicht gleich nach der Lieferung auftreten und beim Verkäufer angezeigt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Im ersten Jahr geht der Schaden von Anfang an da war und nicht durch den Gebrauch verursacht wurde.

Ware nicht geliefert: Kommt keine Ware an, ist ebenfalls der Verkäufer in der Pflicht. „Das Unternehmen ist dafür verantwortlich, dass das Paket beim Verbraucher ankommt“, sagt Riegger. Das Unternehmen müsse den Kaufpreis erstatten, wenn das Paket nicht ankommt.

Kommunikation mit dem Unternehmen: Es ist wichtig, sich umgehend

beim Verkäufer zu melden und Beweise, für die fehlende oder defekte Ware vorzulegen. „Wir empfehlen, in jedem Fall eine Frist zu setzen“, sagt Zeller. Eine gesetzliche Regelung, wie schnell das Unternehmen reagieren muss, gibt es nicht.

Rückforderung von Geld: Die meisten Online-Käufe müssen heutzutage beim Bestellen sofort bezahlt werden. Die Vorkasse erfolgt häufig per Zahlungsdienstleister wie Paypal oder Klarna. Diese haben einen Käuferschutz, der aber engen Bedingungen unterliegt.



DAX table with columns: Schlusskurs, Div., Kurs 01.11., Veränderung Vorwoche in %, Div.-Rendite, Tief, 12 Monate, Hoch, KGV 2024, Markt. Mrd. €

GEWINNER and VERLIERER table listing top performing and declining stocks from DAX, MDAX, and TecDAX.

DIE BESTEN GELDMARKTFONDS IM VERGLEICH table listing top performing investment funds.

US-Wahl wirft Schatten voraus

Die nächsten Börsenwochen werden von der am Dienstag anstehenden US-Wahl dominiert. Da geht fast unter, dass die deutsche Wirtschaft im dritten Quartal gegenüber dem Vorquartal überraschend um 0,2 Prozent gewachsen ist.

holen können. Doch über dem wirtschaftlichen Wohlergehen der USA schwebt der Schatten der Präsidentschaftswahl. Damit verbunden ist die Unsicherheit, welche Konsequenzen der Wahlausgang konkret für die Wirtschaft haben wird.

Tobias Schmidt, Leiter Multi Asset Union Investment

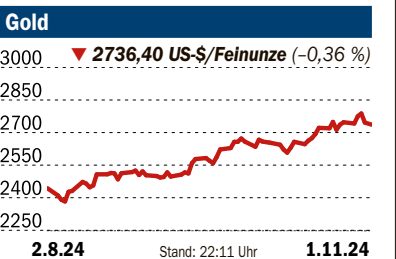
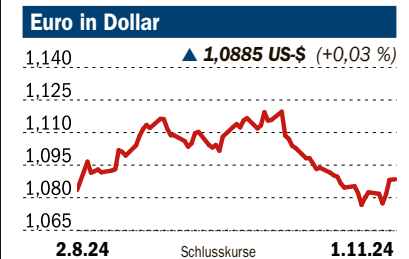


Table with three columns: WÄHRUNGEN, METALLE UND MÜNZEN, ZINSEN UND RENDITEN, listing various financial instruments.

Dow Jones 30 und weitere Titel table listing major US stocks with their performance metrics.

ERLÄUTERUNGEN section providing additional information and Infront logo with contact details.