



Die SOS-Karte

Schutz beim Onlineshopping

Onlineshopping ist beliebt. Mit nur wenigen Klicks lassen sich Produkte bestellen und bequem nach Hause liefern. Doch beim Einkauf im Internet lauern auch Gefahren.



Ernstfall I: Online bestellt, aber die Ware nicht erhalten.

- Versuchen Sie herauszufinden, wo die Ware ist - beispielsweise mit Hilfe einer Sendungsnummer.
- Prüfen Sie Ihre Kreditkarten- und Kontoumsätze auf Abbuchungen.
- Sie haben den Verdacht, es handle sich um einen Fakeshop (siehe Schutzmaßnahmen auf Seite 2)? Kontaktieren Sie umgehend Ihre Bank und lassen Sie die Zahlungen stoppen.

Eine Überweisung lässt sich meist nicht zurückrufen. Anders sieht dies bei Zahlungsarten wie dem Lastschriftverfahren aus. Die Rückerstattung der Zahlung ist da noch bis zu acht Wochen nach Einzug möglich.

- Besteht der Verdacht des Betruges? Erstellen Sie Strafanzeige bei der Polizei. Sichern Sie E-Mails mit vermeintlichen Bestellbestätigungen und Screenshots vom Fakeshop als Beweismittel.

Ernstfall II: Fremde Person bestellt über Ihren Onlineshop-Account Waren.

- Informieren Sie den Anbieter des Onlineshops über den Vorfall.
- Kontaktieren Sie umgehend Ihre Bank und lassen Sie ggf. Ihre Kreditkarten sperren. Prüfen Sie, ob Sie bereits bezahlte Beträge zurückbuchen lassen können.
- Ändern Sie umgehend Ihr Passwort für den Shop-Account sowie Ihr E-Mail-Konto. Ändern Sie ggf. Passwörter anderer Online-Accounts. Nutzen Sie dasselbe Passwort nie für mehrere Accounts!
- Erstellen Sie Strafanzeige bei der Polizei. Sichern Sie Kontoumsätze und E-Mails als mögliche Beweismittel.

Schutzmaßnahmen für zukünftiges Onlineshopping:

Achten Sie auf die Anzeichen eines Fakeshops:

- Der Name der Domain passt nicht zu den angebotenen Produkten - beispielsweise werden Schuhe auf blumenkaufen.de.com angeboten.
- In der Adressleiste findet sich kein Schlosssymbol und Zahlungen sind nur per Vorkasse möglich.
- Die Preise sind ungewöhnlich günstig.
- Beim Bestellprozess werden mehrere Zahlungsarten angeboten, der Kaufabschluss ist dann allerdings nur noch gegen Vorkasse möglich.
- Gütesiegel lassen sich nicht anklicken und führen nicht zum Zertifikat des Siegel-Ausstellers.
- Es gibt nur positive Kundenbewertungen – und die lesen sich zum Teil wie schlechte Übersetzungen.
- Auf der Seite finden sich keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Der Onlineshop hat kein Impressum.

Schützen Sie Ihren Onlineshop-Account vor unbefugten Zugriffen:

- Je sensibler ein Zugang ist, desto mehr Sorgfalt erfordert ein starkes Passwort.
- Nutzen Sie ein individuelles Passwort pro Account.
- Falls es keine Zeichenbegrenzung für das Passwort gibt, gilt: Je länger, desto besser!
- Als sicher gilt ein Passwort aus zwei Zeichenarten mit 20 bis 25 Zeichen.
- Ein kürzeres Passwort muss komplexer sein: Kombinieren Sie Klein- und Großbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Vermeiden Sie Muster (z.B. qwertz) oder Reihen (z.B. 12345).
- Aktivieren Sie, wenn möglich, die Zwei-Faktor-Authentisierung.



Berücksichtigen Sie außerdem diese Tipps:

- Wählen Sie möglichst die Zahlungsoptionen „Auf Rechnung“ oder „Lastschrift“ aus.
- Seien Sie sparsam mit Ihren Daten. Speichern Sie möglichst keine Zahlungsdaten in Ihrem Account.
- Tätigen Sie keine Käufe über ein öffentliches, unverschlüsseltes WLAN.

Mehr Informationen zu Ihren Verbraucherrechten: [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de)
Weiteres zum Schutz beim Onlineshopping: [einfachabsichern.de/shops](https://www.einfachabsichern.de/shops)