Sicher im Umgang mit Online-Shopping

Das Internet bietet nicht nur eine riesige Menge an Informationen, sondern ist auch der größte Marktplatz der Welt.

Und wie überall, wo für Waren und Dienstleistungen Geld fließt, gibt es Betrüger. Das Misstrauen sollte bei allen Transaktionen, die man im Internet tätigt, groß sein. Wenn man darüber hinaus einige grundlegende Vorsichtsmaßnahmen beachtt, kann man sich wirkungsvoll vor Online-Betrügern schützen.

Allgemeines

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat zu diesem Thema Informationen bereitgestellt. Abzurufen im Internet unter folgenden Adressen:

Sicher shoppen (alle Links sind direkt anzuklicken)
www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/2/9/5/CH0046/CMS1219063332437/sicher-shoppen%5B1%5D.pdf

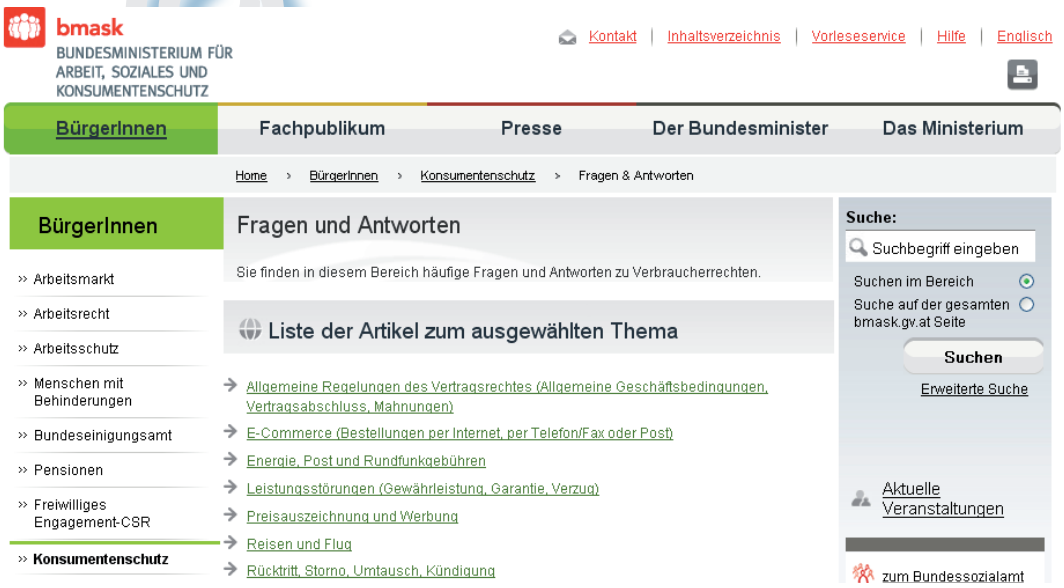
Tipps für Online-Buchungen
www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/2/2/1/CH0046/CMS1219041151618/tipps_fuer_online-buchungen.pdf

Praxisbeispiele aus dem Internet

www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/2/2/1/CH0046/CMS1219041151618/praxisbeispiele_aus_dem_internet.pdf

Das Internet sicher nutzen – Informationen und Tipps für SeniorInnen

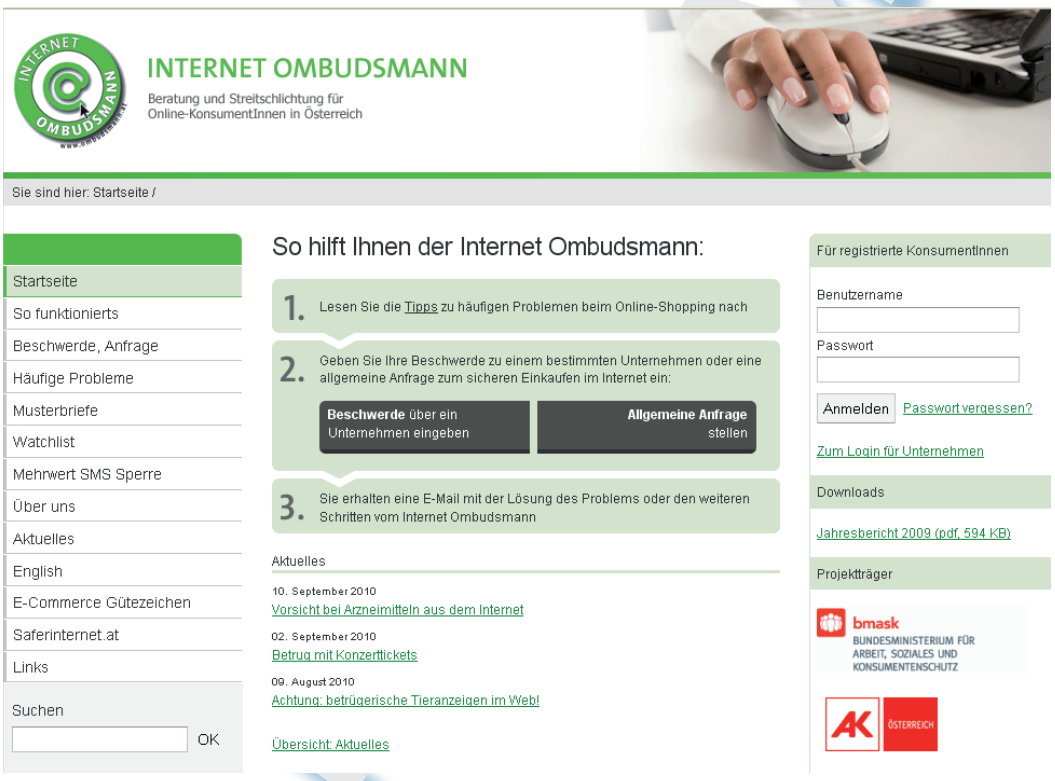
www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/5/1/4/CH0073/CMS1218014508393/broschueresicheresinternetseniorinnen2008.pdf



© FLOCOM

Eine weitere interessante Seite ist der Internet Ombudsmann – Beratung und Streitschlichtung für Online-KonsumentInnen in Österreich www.ombudsmann.at. Interessant ist hier auch die „Watchlist". Auf die „Watchlist" werden jene Unternehmen gesetzt, gegen die bereits mehrere Beschwerden vorliegen und deren Online-Angebot eine grobe Benachteiligung von KonsumentInnen darstellen. Kriterien für diese Benachteiligung sind z.B.:

- mangelnde Preisauszeichnung
- mangelnde Informationen bezüglich Vertragslaufzeit
- irreführende Websitegestaltung
- anhängiges Insolvenzverfahren



Absolute Geheimhaltung von Informationen

Zu den Informationen die mit Transaktionen zu tun haben gehören alle Passwörter, PINs, TANs, Kreditkarteninformationen oder auch Kundennummern.

Diese Informationen dürfen niemals auf dem PC abgespeichert werden – auch wenn es etwas lästig ist, sie immer wieder neu einzugeben.

Vertrauliche Informationen am Telefon oder per E-Mail

Nie vertrauliche Informationen per E-Mail senden. Unverschlüsselte E-Mails können von jedermann gelesen werden.

Mitarbeiter von Internet-Providern, Banken, Online-Shops, Auktionshäusern u. ä. dürfen nach Daten oder sogar Benutzerinformationen fragen – weder per Mail noch am Telefon. Ganz egal was angedroht wird (beliebt ist die Sperre des Kontos oder Ähnliches) keine Passwörter, PINs, TANs oder Kreditkarteninformationen bekanntgeben.

Passwörter

Wenn man selbst ein Passwort oder eine PIN generieren kann, sollte man unter keinen Umständen einfach zu erratende Wörter oder Zeichenfolgen wählen.

Zu umständliche Zeichenfolgen mit Ziffern und Sonderzeichen werden zwar immer noch von Security-Experten empfohlen – führen aber oft zum berüchtigten Merkzettel am Monitor.

Je nach zulässiger Länge des Passworts kann man sich zum Beispiel einen Passwort-Satz ausdenken. Oft werden bei Passworteingaben Kleinbuchstaben und Großbuchstaben und Ziffern verlangt. Ein Passwort das man sich trotzdem merkt könnte Z. B. so ausschauen.

Wir nehmen das Sprichwort „Eine Krähe hackt der anderen kein Auge aus" und hier nur die Anfangsbuchstaben: EKhdakAa

Sollten auch noch Ziffern verlangt werden, dann kann man das Passwort noch um das Geburtsjahr (EKhdakAa1955 oder 1955EKhdakAa oder 19EKhdakAa55) oder um die Postleitzahl ergänzen (EKhdakAa1210 oder 1210EKhdakAa oder 12EKhdakAa10)

Der Passwort-Satz wird natürlich für jeden eine individuelle Bedeutung haben und diesen Satz merkt man sich wesentlich besser.

Einen vertrauenswürdigen Händler finden.

Es gilt, dass bekannte, etablierte Unternehmen auch online ähnlich seriös agieren wie in der „realen" Welt.

Ein wichtiges Kriterium ist auch das europäische E-Commerce-Gütezeichen „Euro-Label" www.euro-label.com, wobei jedes mitwirkende Land sein eigenes Label hat. Shops die mit dem E-Commerce-Gütezeichen zertifiziert sind, sind aufgrund der strengen Prüfkriterien vertrauenswürdig. Informationen für Österreich gibt es auf www.guetezeichen.at.

Einige Anzeichen wie man die Seriosität eines Online-Angebots bereits vor dem Kauf überprüfen kann sind

1. Der Anbieter identifiziert sich eindeutig durch:
   Firmenname, Anschrift, Telefonnummer, evtl. Kontaktperson und für Österreich auch die Firmenbuchnummer. Diese Angaben findet man im Impressum einer Seite.
2. Der Anbieter stellt leicht zugängliche und transparente Vertragsbedingungen für den Online-Einkauf bereit.
3. Die Leistungsmerkmale der angebotenen Produkte und die Garantiebedingungen sind genau und übersichtlich online abrufbar.
4. Der Produktpreis enthält - aufgeschlüsselt - sämtliche Zusatzkosten für Lieferung, Verpackung, bestimmte Zahlungsformen etc.

© FLOCOM

6. Jede Bestellung wird vom Anbieter nochmals per E-Mail bestätigt.
7. Ein Rücktrittsrecht wird dem Konsumenten ausdrücklich zugestanden und die Bedingungen dafür werden genau erläutert.
8. Die Lieferzeit (aufgegliedert in Abwicklungszeit beim Versender und Postweg) ist exakt angegeben.

Mehr Infos und gute Tipps übersichtlich dargestellt gibt es auf der Webseite www.saferinternet.at/themen/einkaufen-im-internet/

Welche sicheren Zahlungsmöglichkeiten gibt es im Internet?

Auch im Internet kommen die herkömmlichen Bezahlungssysteme zur Anwendung: Überweisungen, Lastschriftabbuchungen, Zahlung mit Kreditkarte oder per Nachnahme.

Kreditkarten sind die Favoriten unter den Zahlungsmöglichkeiten im Internet. Wenn man mit einer Kreditkarte bezahlt, sollte man auf jeden Fall auf eine verschlüsselte Übertragung der Daten achten und die Kontoauszüge des Kreditkartenunternehmens regelmäßig prüfen. Im Fall einer missbräuchlichen Verwendung kann man eine sofortige Stornierung der Zahlung verlangen. Aufgrund einer EU-Richtlinie sind die Kreditkartenunternehmen verpflichtet, bei betrügerischem Missbrauch der Kreditkarte oder der Kreditkartennummer den abgebuchten Betrag zurückzubuchen. Allerdings muss man bestimmte Sorgfaltspflichten erfüllen. (Nachzulesen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kartenanbieters.)

Wesentliche Voraussetzung ist dabei, dass die Daten verschlüsselt übermittelt wurden. Die Übermittlung von Daten ist nur dann sicher, wenn ein „https"-Link erscheint, also die Adresse in der Browserleiste mit „https://" beginnt. Zusätzlich zeigt der Browser in der unteren Leiste ein Schlüsselsymbol. Dieses Symbol sollte bei der Übertragung vertraulicher Daten aufscheinen.

Neue elektronische Zahlungssysteme

Sie sind zwar zur Genüge vorhanden, werden aber in Europa noch relativ wenig genutzt. Eine für E-Commerce entwickelte Zahlungsvariante sind Prepaid-Karten.

Mit einer Prepaid-Karte verfügt man über das zuvor aufgeladene Guthaben, welches bei Bedarf jederzeit wieder aufgeladen werden kann, so wie man es von Wertkarten-Handys bereits kennt. Bargeldlos bezahlen kann man damit nicht nur im Geschäft, sondern auch via Internet. Darüber hinaus kann man bei Geldautomaten Bargeld beheben.

Die Kosten z.B. bei der Mastercard (Stand Homepage Bank-Austria vom 16.9.2010):
Kartenentgelt pro Monat EUR 1,50 | Ladeentgelt 1 % vom Ladebetrag
Käufe innerhalb der EU in Euro oder in Schweden in Schwedischen Kronen kostenlos
Käufe außerhalb der EU bzw. Fremdwährungsumsätze 1,5 % vom Betrag
Barbehebung 2 x pro Monat gratis, danach EUR 3,-

© FLOCOM

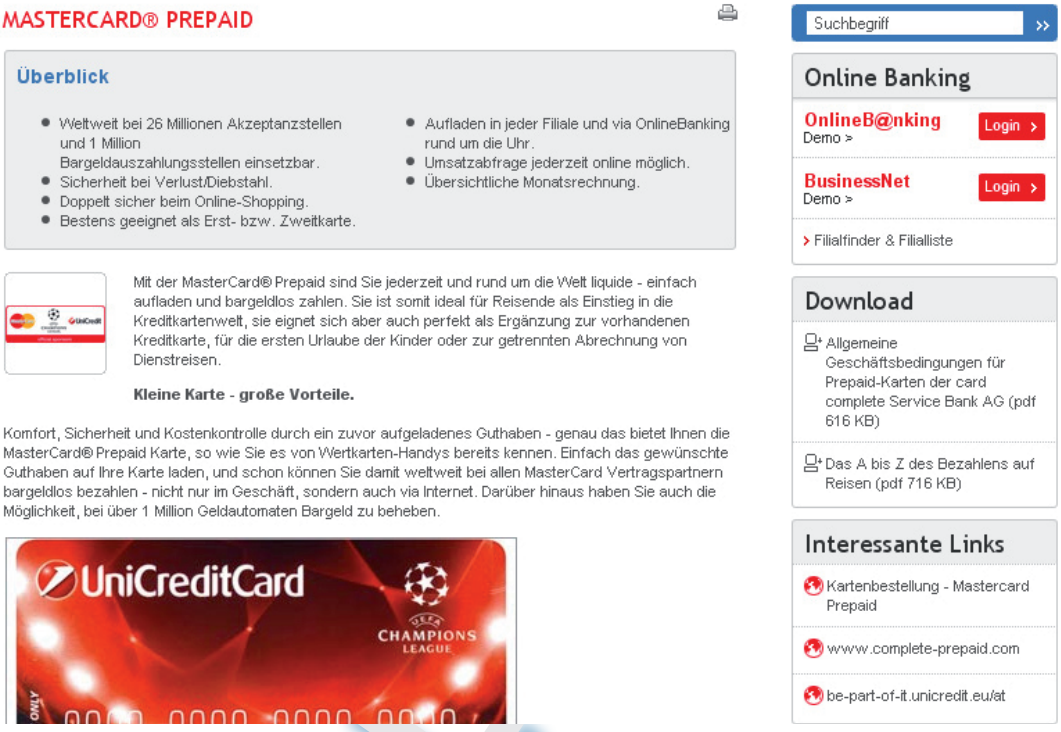
Anbieter ist der österreichische Kartenkomplettanbieter card complete.

www.cardcomplete.com/home/

Auf der Webseite der Bank-Austria

www.bankaustria.at/de/open.html?opencf=/de/26296.html

findet man Informationen über die MasterCard® Prepaid und auch einen Link für die Bestellung.



Auch andere Banken (unter Privatkunden --> Konten und Karten) bieten Informationen zu Prepaid-Karten an, die meisten aber leider ohne Link zum Anbieter oder zur Bestellung.

Beim Bestellvorgang einer Prepaid-Karte wird man durch ein Bestellservice durchgeleitet an dessen Ende „Bestellen" steht . Hier wird aber nicht Online bestellt sondern ein PDF-Dokument generiert, das man ausdrucken, unterschreiben und mit einer Ausweiskopie per Post oder Fax einschicken muss.

IMPRESSUM:
Eine Information vom Floridsdorfer Computerklub FLOCOM @ Brigitte Nerger
www.flocom.at | E-Mail: flocom1210@chello.at

Für externe Inhalte, auf die direkt mittels Link verwiesen wird, ist der Betreiber dieser Seite nicht verantwortlich und übernimmt diesbezüglich auch keine Haftung.