

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Bezahlen im Internet

So geht's sicher und bequem in ganz Europa!

Gefördert durch:



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



06

Goldene Regeln fürs Online-Shopping

Übersicht

Das Wichtigste vorweg | **04**

Was ist beim Online-Banking zu beachten? | **08**

Online-Zahlungsdienstleister | **10**

SEPA-Überweisung | **16**

SEPA-Lastschrift | **24**

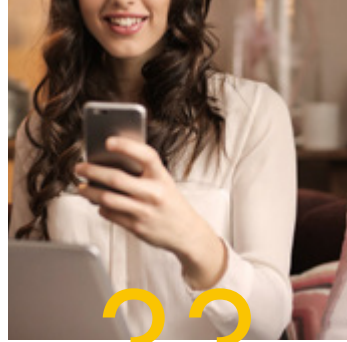
Kartenzahlung im Internet | **27**

Was gibt es sonst noch? | **32**



09

Zwei-Faktor Authentifizierung



33

Bezahlen per
Telefonrechnung



Abonnieren Sie unseren
kostenlosen Podcast
„Hilfe, mein Toaster brennt!“
und verpassen Sie
keine Folgen mehr.





Das Wichtigste

vorweg

Die Corona-Krise sorgte in ganz Europa für einen regelrechten Online-Shopping Boom. Und der Trend wird wohl nach der Pandemie anhalten. Umso wichtiger, einen Blick auf die unterschiedlichen Zahlungsarten zu werfen. Immer häufiger kommen etwa Zahlungsdienstleister aus dem EU-Ausland ins Spiel. Was für Händler ein einfacher Weg ist, die Zahlung abzuwickeln, kann bei Reklamationen für den Käufer komplizierter werden.

Diese Broschüre hilft Verbrauchern beim grenzüberschreitenden Einkauf, eine sichere Zahlungsart zu wählen, Vor- und Nachteile abzuwägen und bei Problemen richtig zu handeln.



Beachten Sie diese zwei goldenen Regeln:



Kauf auf Rechnung

Erst die Ware, dann das Geld: So sind Sie auf der sicheren Seite. Idealerweise zahlen Sie die Rechnung erst, wenn Sie die Ware erhalten haben. Einige Händler lassen sich jedoch z. B. bei Neukunden nicht darauf ein.



Vorkasse

Viele Händler verlangen, dass Kunden vor der Lieferung bezahlen. Ganz wichtig: Vermeiden Sie Überweisungen. Denn im Betrugsfall ist das Geld weg. Andere Zahlungsmittel sind sicherer, z. B. Kreditkarten. Darüber informieren wir Sie auf den folgenden Seiten.

Unseriöse Anbieter verkaufen über ihre Internetseiten Ware, kassieren den Kaufpreis, versenden jedoch die Artikel nicht. Oftmals existiert die Ware noch nicht einmal.



Bezahlarten



Online-Zahlungsdienstleister

Seite 10



SEPA-Überweisung

Seite 16



SEPA-Lastschrift

Seite 24



Kredit- und Debitkarte

Seite 27



Sonstiges

Seite 32

Was ist beim Online-Banking zu beachten?

Online-Banking lässt sich bequem von zu Hause aus erledigen. Um sich vor Hackern und Betrügern zu schützen, sollten Sie aber folgende Dinge beachten:

Internetverbindung

Achten Sie auf verschlüsselte Internetverbindungen. Diese erkennen Sie an dem Kürzel https und dem Vorhängeschloss-Symbol in der Browserzeile.



Internetadresse

Tippen Sie die Internetadresse Ihrer Bank jedes Mal manuell in die Adresszeile des Browsers ein. Folgen Sie niemals Links über Suchmaschinen oder in E-Mails – dahinter können sich Betrugsseiten verstecken.

Cache leeren

Nach der Durchführung einer Zahlung: Leeren Sie den Cache (temporäre Internetdateien) und löschen Sie die Cookies in Ihrem Browser.

Passwörter

Speichern Sie Passwörter und PINs nicht auf Ihrem Computer/Smartphone, sondern merken Sie sich diese. Wählen Sie starke Passwörter mit Kombinationen aus Zahlen/Buchstaben/Sonderzeichen. Komplexe Passwörter können länger verwendet werden. Einfache, schwache Passwörter müssen hingegen immer wieder geändert werden.

WLAN

Nutzen Sie kein öffentliches WLAN und keine fremden oder öffentlichen Computer.

Phishing-Mails

Antworten Sie nicht auf E-Mails, in denen man Sie nach Ihren Bankdaten fragt. Ihre Bank würde dies niemals tun, es handelt sich hier immer um einen Betrugsversuch.

Software

Halten Sie Betriebssystem, Browser und Virenschutz stets auf dem neuesten Stand und benutzen Sie eine Firewall.

Apps

Bei einigen Banken benötigen Sie für die Anmeldung zum Online-Banking eine App. Laden Sie Apps nur aus den offiziellen App-Stores herunter (z. B. Apple App Store, Google Play Store). Nutzen Sie beim Online-Banking immer zwei unterschiedliche Geräte. Ein Gerät für die App oder TAN (z. B. Mobiltelefon), das zweite für das Online-Banking (z. B. Computer).

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Damit Sie sich für das Online-Banking Ihrer Bank anmelden können, benötigen Sie in aller Regel Ihre Kontonummer (IBAN) und ein Passwort.

Daneben ist eine sog. Zwei-Faktor-Authentifizierung als zusätzliche Sicherheitsstufe mittlerweile Pflicht. Dies kann beispielsweise eine App oder ein TAN-Generator sein, über die der Fingerabdruck, ein gesondertes Passwort oder eine Zahlenkombination eingegeben werden muss.

Durch diese zusätzliche Abfrage wird das Online-Banking noch sicherer.

Ausnahmen von der Zwei-Faktor-Authentifizierung: Kleinstbeträge unter 30 EUR, wiederkehrende Zahlungen z. B. bei Abonnements und vom Kunden als vertrauenswürdig eingestufte Händler.

Online-Zahlungsdienstleister

Was genau tun diese
Dienstleister und
welche Vorteile bieten sie?

Online-Zahlungsdienstleister sind zum Beispiel PayPal, Klarna, Amazon Pay, Giropay und Paysafe. Sie übernehmen die Abwicklung der Zahlung. So soll das Bezahlen im Internet für Käufer und Verkäufer europaweit einfacher und sicherer ablaufen.

Konto- & Kreditkartendaten

Ihre Konto- und Kreditkartendaten werden nur einmal an den Zahlungsdienstleister übermittelt und nicht an jeden einzelnen Händler bei dem Sie einkaufen. Sie als Kunde sehen danach wie gewohnt eine Abbuchung von Ihrem Girokonto oder Ihrer Kreditkarte. Alternativ können Sie auch ein Geld-Guthaben auf Ihr Konto bei den Zahlungsdienst-

leistern laden und damit Ihre Einkäufe bezahlen.

Zahlungsbestätigung

Anders als bei einer Banküberweisung, die online einen und am Bankschalter bis zu zwei Bankarbeitstage dauern darf, erhält der Verkäufer direkt eine Zahlungsbestätigung vom Dienstleister. Die Ware wird im Anschluss unverzüglich versendet.

Mögliche Zusatzleistungen:

- + Käuferschutz,
- + Ratenzahlung,
- + Vorstrecken des Kaufpreises an den Verkäufer,
- + Prüfung der Zahlungsfähigkeit des Käufers.

So funktioniert die Zahlung



Auf www.evz.de finden Sie eine Übersicht der in Europa gängigsten Online-Zahlungsdienstleister.



Wie viel kostet das?

Die Nutzung der gängigen Zahlungsdienstleister ist für Käufer, die in Euro zahlen, in der Regel kostenlos. Der Online-Händler kann aber auch anders entscheiden und Zusatzkosten berechnen. Dies ist zulässig (Urteil des BGH

vom 25.03.2021 - I ZR 203/19). Auch bei Zahlungen in anderen Währungen als Euro fallen oft Gebühren für die Umrechnung an. Prüfen Sie dies, bevor Sie eine Zahlung auslösen.

Kann ich frei entscheiden, ob und welchen Zahlungsdienstleister ich nutze?

Selbstverständlich müssen Sie keinen Zahlungsdienstleister nutzen. Umgekehrt können Sie für eine Zahlung nur dann einen bestimmten Zahlungsdienst-

leister in Anspruch nehmen, wenn der Online-Händler diesen als Bezahlmethode anbietet.

Benötige ich ein Kundenkonto?

Häufig müssen Sie sich zunächst beim jeweiligen Zahlungsdienstleister registrieren und Ihre Bankdaten oder eine Kreditkarte hinterlegen. Sie erhalten dann ein virtuelles Konto. Einige Dienst-

leister bieten Ihnen aber auch die Möglichkeit, als Gast zu zahlen (sog. „Gastzahlungen“). Ein Nutzerkonto muss dann nicht angelegt werden.



Auch wenn der Zahlungsdienstleister den Käuferschutz ablehnt, stehen Ihnen nach wie vor uneingeschränkt Ihre gesetzlichen Rechte wie das Widerrufsrecht oder Gewährleistungsrechte bei fehlerhafter Ware gegenüber dem Verkäufer zu. Die Zahlungsdienstleister haben keine offizielle Entscheidungsbefugnis wie z. B. ein Richter, sondern entscheiden in standardisierten Verfahren und ausschließlich anhand der von ihnen selbst festgelegten Kriterien.

Gibt es einen Käuferschutz?

Sollten Probleme mit dem Verkäufer auftreten, z. B. die Ware nicht geliefert werden, bieten einige Zahlungsdienstleister ihren Kunden einen Käuferschutz an.

Dieser Service wird jedoch nur unter bestimmten Bedingungen gewährt. So müssen Sie etwa innerhalb einer be-

stimmten Frist reklamieren. Nur dann bekommen Sie für bezahlte, aber nicht gelieferte Ware eine Erstattung. Auch bestimmte Arten von Transaktionen (z. B. Zahlungen für Autos, Gold oder Glücksspiel) sind ausgenommen. Lesen Sie sich die Bedingungen rund um den Käuferschutz also aufmerksam durch.



Kann ich in Raten zahlen?

Ja, dieser Service wird von den meisten Zahlungsdienstleistern angeboten. Der Anbieter streckt den gesamten Kaufpreis vor und Sie zahlen ihm diesen in mehreren Raten zurück. Wenn Sie sich für Ratenzahlungen entscheiden, prüft der Dienstleister zunächst Ihre Kreditwürdigkeit (z. B. bei einer Wirtschaftsauskunftei wie der Schufa).

Die Möglichkeit der Ratenzahlung wird in der Regel nicht kostenlos angeboten. Neben einer einmaligen Gebühr kommen Verzugszinsen hinzu, falls Sie die vereinbarte Summe nicht pünktlich zurückzahlen.

Sind meine Daten geschützt?

Wenn Sie über ein virtuelles Konto bei einem Zahlungsdienstleister verfügen, müssen Sie keine sensiblen Bankdaten mehr an jeden Shop übermitteln bei dem Sie einkaufen. Dies ist ein wesentlicher Vorteil. Bei Zahlungen werden dann in der Regel nur noch eine E-Mail-Adres-

se, ein Passwort sowie ein weiteres Sicherheitsmerkmal, wie z. B. eine Transaktionsnummer (TAN) benötigt. Ein Nachteil ist, dass Zahlungsanbieter Informationen zu Ihrem Einkaufsverhalten sammeln und analysieren können. So werden Sie zum gläsernen Kunden.

Nachteile

Probleme bei Erstattung nach Widerruf

Sie bestellen online mehrere Produkte. Eines davon gefällt Ihnen nicht und Sie schicken es im Rahmen Ihres Widerrufsrechts an den Verkäufer zurück. Nun sollte der Verkäufer dem Zahlungsdienstleister melden, dass die Summe die Sie schulden, sich um den Preis des zurückgesendeten Produktes verringert hat. In der Praxis passiert dies aber oft nicht und Sie haben große Mühe den Zahlungsdienstleister als Dritten im Bunde davon zu überzeugen, dass Sie die Ware tatsächlich zurückgesendet haben.

Betrugsrisiko

Ein von privaten Verkäufern aber auch Betrügern gerne angewendeter Trick ist, dass sie Käufer bitten, über die Zahlungsmöglichkeit „Geld an Freunde und Familie senden“ zu zahlen, um so die Gebühren für den Zahlungsdienstleister zu sparen. Lassen Sie sich nur darauf ein, wenn Ihnen bewusst ist, dass Sie dann keinen Käuferschutz genießen. Wird die Ware nicht geliefert oder existiert diese sogar nicht, ist das Geld trotzdem weg.

Ausspähen Ihrer Zugangsdaten („Phishing“)

Das Vorgehen: In E-Mails werden Sie unter einem Vorwand gebeten, sich in Ihren Account einzuloggen und Ihren Kontostand zu überprüfen. Die E-Mail vermittelt den Eindruck, dass sie vom Zahlungsdienstleister stammt. Tatsächlich haben Betrüger sie verschickt. Klicken Sie in solchen E-Mails auf keine Links. Ansonsten werden Sie auf externe Internetseiten weitergeleitet, die den offiziellen Seiten des Zahlungsdienstleisters verblüffend ähneln. In Wirklichkeit handelt es sich aber um gefälschte Seiten, die nur dazu dienen, Ihre Log-in-Daten abzufangen. Anschließend nehmen die Täter dann Zahlungen zu Ihren Lasten vor.

Viele Zahlungsdienstleister sitzen im EU-Ausland, es kann also sehr schwer sein, seine Rechte geltend zu machen. Hier hilft das EVZ Deutschland unter www.evz.de.



SEPA-Überweisung

Um bargeldlos zu zahlen, wird in Deutschland gerne die Banküberweisung gewählt.

Diese können Sie natürlich auch nutzen, wenn Sie Geld ins Ausland überweisen möchten. Seit 2016 gibt es für Überweisungen innerhalb der EU nur noch das einheitliche SEPA-Format. SEPA steht für „Single Euro Payments Area“ (einheitlicher europäischer Zahlungsverkehrsraum). Dazu gehören neben den EU-Mitgliedstaaten auch Großbritannien, Island, Liechtenstein, Monaco,

Norwegen, Schweiz, San Marino und Vatikanstadt.

Für eine Überweisung benötigen Sie immer die IBAN („International Bank Account Number“) des Empfängers. Egal, ob Sie nun Geld auf ein deutsches Konto überweisen oder auf ein Konto im EU-Ausland: die IBAN setzt sich aus einem Länderkürzel, einer Prüfziffer, der bisherigen Bankleitzahl und Kontonummer zusammen. Hat die Kontonummer weniger als zehn Ziffern, wird sie vorne mit Nullen ergänzt.

Darauf sollten Sie achten

BIC wird oft verlangt

Für eine Überweisung in ein anderes Land des SEPA-Raumes verlangen einige Banken zusätzlich eine BIC („Business Identifier Code“). Dies ist eigentlich

nicht mehr notwendig – wird zum Teil aber immer noch praktiziert. Halten Sie diese Nummer also ebenfalls bereit.


SEPA- und Auslandsüberweisung

Eine SEPA-Überweisung ist nicht dasselbe wie eine Auslandsüberweisung. Die SEPA-Überweisung ist nur zwischen Ländern des SEPA-Raumes möglich (alle 27 EU-Mitgliedstaaten sowie Großbritannien, Island, Liechtenstein, Monaco, Norwegen, Schweiz, San Marino und Vatikanstadt) und darf nur so viel kosten wie eine Überweisung im Inland.

Eine Auslandsüberweisung hingegen kann von Konten aller Währungen und in beinahe allen Währungen durchgeführt werden. Wer nicht auf den Unterschied SEPA-Überweisung/ Auslandsüberweisung achtet, gerät schnell in eine Kostenfalle. Denn für

Auslandsüberweisungen fallen in der Regel saftige Gebühren an. Sie müssen als Kunde selbst angeben, welche der beiden Überweisungsarten Sie durchführen möchten. Die Bank führt nicht automatisch die kostengünstigere Variante aus.

Wenn Sie also zwischen zwei SEPA-Ländern überweisen möchten und dies eigentlich kostenlos wäre, Sie aber aus Versehen „Auslandsüberweisung“ auswählen, müssen Sie die anfallenden Gebühren zahlen. Es ist auch nicht möglich, die Auslandsüberweisung kostenfrei rückgängig zu machen und auf eine kostenfreie SEPA-Überweisung umzustellen.



Was ist eine „Sofortüberweisung“?

Die „Sofortüberweisung“ ist ein Produkt des schwedischen Zahlungsdienstleisters Klarna. Wenn Sie in einem Online-Shop einkaufen und die Zahlungsart „Sofortüberweisung“ wählen, erhalten Sie von Klarna ein bereits vorausgefülltes, elektronisches Überweisungsformular. Dieses enthält den Kaufpreis sowie die Bankdaten des Verkäufers.

Sie müssen nur noch Ihre Kontonummer eintragen. Zudem benötigt Klarna von Ihnen Ihre Onlinebanking-Zugangsdaten. Klarna weist darauf hin, dass diese Daten nicht gespeichert werden.

Klarna führt dann die Überweisung in Ihrem Namen bei Ihrer Bank aus. Und versendet im Anschluss eine Zahlungsbestätigung an den Verkäufer.

Der Vorteil: Sie erhalten Ihre Ware schneller. Denn Online-Händler versenden die Ware bereits, sobald die Zahlungsbestätigung von Klarna eingegangen ist. Bei einer normalen Überweisung erfolgt der Versand in der Regel erst, wenn das Geld auf dem Konto ist.

Übrigens: Bei Giropay erhalten Sie ebenfalls ein vorausgefülltes Überweisungsformular. Allerdings werden Sie auf die Seite Ihrer Bank weitergeleitet und müssen die Überweisung selbst ausführen. Genauso handhaben es u. a. „iDeal“ aus den Niederlanden, „przelewy24“ aus Polen und „eps Online-Überweisung“ aus Österreich.

Wie lange dauert eine SEPA- Überweisung ins EU-Ausland?

Online-Überweisungen in Euro müssen innerhalb eines Bankarbeitstages ausgeführt werden.

Es kann aber sein, dass das Geld nicht immer am darauffolgenden Tag auf dem Empfängerkonto eingeht. Denn Banken dürfen Uhrzeiten angeben, bis wann Überweisungsaufträge ausgeführt werden. In der Regel liegt dieser sogenannte „Cut-off“-Zeitpunkt wochentags zwischen 12 und 20:15 Uhr. Von Bank zu Bank kann der Zeitpunkt variieren.

Wenn Sie eine SEPA-Überweisung in einer anderen Währung vornehmen (z. B. britische Pfund), darf die Überweisung innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) nicht länger als vier Bankarbeitstage dauern.

Beispiel: Ihre Bank hat einen „Cut-off“-Zeitpunkt von 16 Uhr. Sie nehmen an einem Montag um 15:30 Uhr eine Überweisung vor. Sie sind innerhalb der Annahmefrist. Das Geld wird noch am Montag an das Empfängerkonto weitergeleitet und kommt am Dienstag an. Sie überweisen an einem Montag um 16:30 Uhr einen Geldbetrag. Die Annahmefrist Ihrer Bank ist verstrichen. Der Auftrag wird also erst am Dienstag bearbeitet. Das Geld kommt am Mittwoch an.

Übersteigt Ihre Überweisung 12.500 EUR, müssen Sie dies der Bundesbank melden. Das gilt auch, wenn Sie eine so hohe Zahlung aus dem Ausland erhalten. Näheres dazu finden Sie auf den Internetseiten der Bundesbank (www.bundesbank.de).

Was kostet eine SEPA-Überweisung?

Wenn Sie eine SEPA-Überweisung in Euro vornehmen, darf dies innerhalb der EU und dem EWR nicht teurer sein als eine Überweisung auf ein deutsches Konto. In der Regel ist dies kostenlos. Voraussetzung: Das Konto muss in Euro geführt werden und sowohl der Überweisende als auch der Empfänger müssen bei einer Bank in der EU oder dem EWR ihr Konto haben.

Dieser Grundsatz gilt jedoch nicht, wenn der Betrag in einer Fremdwährung überwiesen wird, z. B. in polnischen Zloty. Die Höhe der Gebühren variiert von Bank zu Bank.

Kosten können auch entstehen, wenn Sie einen Betrag in Euro überweisen, die Empfängerbank diesen aber in eine Fremdwährung umrechnet. Sie können selbst entscheiden, wer die Kosten trägt. Sie haben die Wahl zwischen:

- + „OUR“: Der Absender trägt die Kosten.
- + „SHARE“: Absender und Empfänger teilen sich die Kosten.
- + „BEN“: Der Empfänger trägt die Kosten.

Achten Sie beim Vergleich nicht nur auf die Gebühren, sondern auch auf den Umrechnungskurs.

Wenn Sie regelmäßige Zahlungen in Fremdwährungen oder in Drittstaaten vornehmen, können Online-Überweisungsdienste und Online-Wechselstuben möglicherweise eine günstigere Alternative sein. Anbieter sind u. a. PayPal, Xendpay, Azimo, Transferwise und Currencyfair.

Nachteile

Überweisungsrückruf?

Ein großer Nachteil ist, dass Überweisungen überhaupt nicht beziehungsweise nur innerhalb eines sehr engen Zeitfensters rückgängig gemacht werden können. Sobald das Geld dem Konto des Empfängers gutgeschrieben wurde, kann Ihre Bank es nicht mehr zurückholen. Das wird insbesondere beim Bezahlen per Vorkasse zum Problem, d. h. wenn Sie das Geld vorab für die bestellte Ware überweisen sollen.

Falls die Ware nicht geliefert wird oder Sie den Geldbetrag auf ein falsches Konto überweisen, müssen Sie sich mit dem Kontoinhaber auseinandersetzen und verlangen, dass er den Geldbetrag an Sie zurück überweist.

Falscher Empfänger

Außerdem überprüft die Empfängerbank bei SEPA-Überweisungen nicht, ob der Zahlungsempfänger mit dem Kontoinhaber übereinstimmt.

Diskriminierung

Es kann vorkommen, dass ein Anbieter Ihr deutsches Konto abgelehnt.

Beispiel: Ein Hotelier in Spanien schuldet Ihnen Geld, verweigert aber die Erstattung per Überweisung, da Sie kein Konto bei einer spanischen Bank haben.

Leider kommt dies immer wieder vor. Die Geschäftspraktik ist unzulässig und verstößt gegen die EU-weit geltende SEPA-Verordnung.

Beschweren Sie sich. Das EVZ hilft Ihnen kostenlos weiter.





Kauf auf Rechnung über einen Zahlungsdienstleister

Immer mehr Online-Shops gehen dazu über, Kauf auf Rechnung über Zahlungsdienstleister wie Klarna, Paymorrow, Afterpay oder Billsafe anzubieten. Die Abwicklung der Bezahlung wird also ausgelagert.

Dies hat den Vorteil, dass Sie erst dann zahlen müssen, wenn Sie die Ware tatsächlich erhalten haben. Der Zahlungsdienstleister tritt in Vorleistung

und zahlt den Kaufpreis an den Verkäufer. Sie zahlen anschließend per Überweisung ausschließlich an den Zahlungsdienstleister.

Wenn Sie diese Option wählen: Achten Sie auf den Verwendungszweck (Bestellnummer, Verkäufer etc.). Nur so kann Ihre Zahlung vom Dienstleister richtig zugeordnet werden.



Nachteile

Widerruf der Bestellung

Sie widerrufen Ihre Bestellung, bevor Sie gezahlt haben und senden die Ware an den Verkäufer zurück. In diesem Fall kann es passieren, dass der Zahlungsdienstleister weiter auf Zahlung besteht. Grund: Der Verkäufer hat den Widerruf noch nicht gegenüber dem Zahlungsdienstleister bestätigt.

Probleme bei der Erstattung

Der Verkäufer möchte Ihnen Geld erstatten. Die Buchhaltung des Verkäufers erstattet in der Regel auf das Konto von dem das Geld kam. Dies ist aber bei der Bezahlung über einen Zahlungsdienstleister das Konto des Dienstleisters.

Dann besteht das Risiko, dass das Geld nicht automatisch an Sie weitergeleitet wird. Sie müssen sich dann mit dem Zahlungsdienstleister auseinandersetzen und diesen dazu auffordern, das Geld an Sie weiterzuleiten. Der Händler selbst sieht sich nicht mehr in der Verantwortung, da er das Geld bereits an den Zahlungsdienstleister erstattet hat.

Kosten

Einige Zahlungsdienstleister berechnen für einen „Kauf auf Rechnung“ zusätzliche Gebühren.



SEPA-Lastschrift

Bei einer Zahlung per Lastschrift gestatten Sie dem Händler, Geld von Ihrem Konto abzubuchen.

Hierfür müssen Sie ihm Ihre Bankdaten und eine Einzugsermächtigung zukommen lassen. Dies können Sie in der Regel über ein Formular auf der Internetseite des Händlers erledigen.

Die Zahlung per Lastschrift hat einen klaren Vorteil gegenüber einer Überweisung: Sie können nachträglich widersprechen und das Geld zurückbuchen lassen. Wenden Sie sich an Ihre Bank. Hierfür haben Sie acht Wochen Zeit.

Von einer solchen Lastschriftrückgabe können Sie z. B. Gebrauch machen, wenn der Verkäufer die bestellte Ware nicht fristgerecht liefert oder wenn Ihr Widerruf oder Ihre Reklamation ignoriert wird.

Wie viel kostet eine Lastschrift?

Wird eine grenzüberschreitende Lastschrift in Euro vorgenommen, darf diese in der EU nicht mehr kosten als eine Lastschrift innerhalb Deutschlands.

Und: Händler dürfen keine zusätzlichen Gebühren berechnen.



Nachteile

Zahlung per Lastschrift

Online-Händler im EU-Ausland bieten die Zahlung per Lastschrift oftmals nicht an. Oder es wird ein Konto im Land des Händlers vorausgesetzt. Diese Geschäftspraktik ist laut EU-weit geltender SEPA-Verordnung unzulässig. Der Händler darf nicht bestimmen, in welchem Land der Kunde sein Konto führt. Beschweren Sie sich. Das EVZ hilft Ihnen kostenlos weiter.

Datensicherheit

Sie müssen dem Händler Ihre Bankdaten mitteilen. Achten Sie daher auf eine gesicherte Internetverbindung, damit Ihre Kontodaten nicht in falsche Hände geraten. Offenes WLAN ist zu vermeiden.

Zeitpunkt der Abbuchung

Sie können den Zeitpunkt der Abbuchung nicht selbst festlegen.

Vorsicht beim Kontowechsel: Wenn Sie per Lastschrift bezahlt haben und Ihnen ein Unternehmen den Betrag erstatten möchte, erfolgt dies auf das Konto von dem bezahlt wurde. Dies sollten Sie bedenken, wenn Sie zwischenzeitlich Ihr Konto wechseln.

Solange noch Abbuchungen oder Erstattungen zu erwarten sind, sollten Sie Ihr Konto nicht auflösen.



Zahlung per Lastschrift über einen Zahlungsdienstleister

Wenn Sie bei einem Online-Kauf die Zahlung über einen Dienstleister abwickeln, streckt dieser den Kaufpreis an den Verkäufer vor.

In der Regel bucht dann der Zahlungsdienstleister den Betrag per Lastschrift von Ihrem Konto ab.

Vorsicht bei Rückbuchungen:

Sollten Sie nun Ihre Zahlung rückgängig machen wollen, z. B. weil die bestellte Ware nicht geliefert wurde, kann

folgendes Problem auftreten: Durch die Rückbuchung holen Sie sich das Geld von Ihrem Zahlungsdienstleister zurück, obwohl Sie es eigentlich vom Verkäufer fordern müssten. Da Ihr Konto beim Zahlungsdienstleister nun im Minus ist, werden Sie vom Dienstleister Zahlungsaufforderungen erhalten.

Gibt es ein Problem mit der Lieferung, setzen Sie sich umgehend mit dem Verkäufer in Verbindung.



Karten-Zahlung im Internet

Zahlungen im Internet werden bevorzugt mit Kredit- und Debitkarten getätigt. In aller Regel akzeptieren alle Online-Shops in der EU diese Karten. Zum Bezahlen müssen Sie dem Verkäufer Ihre Kartendaten bekannt geben (Name, Kartenummer, Ablaufdatum sowie die Prüfnummer von der Rückseite der Karte).

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Vor jeder Zahlung von mehr als 30 EUR oder nach mehreren Zahlungen, die in Summe 150 EUR übersteigen, muss ein weiteres Sicherheitsmerkmal (TAN, Passwort oder Fingerabdruck) angegeben werden. In den meisten Fällen eine gesonderte Transaktionsnummer,

die nur für eine Zahlung gültig ist. Die Nummer erhalten Sie in der Regel per SMS auf Ihr Handy, über einen Chip-Tan-Generator oder eine App. In manchen Fällen wird sie auch per E-Mail übermittelt.

Es gibt unterschiedliche Sicherheitsverfahren (sog. „3D-Secure“-Verfahren) für die man sich vorab registrieren muss:

- + Für Visa: „Verified by Visa“
- + Für MasterCard: „Mastercard Identity Check“
- + Für American Express: „Safekey“

Von der Internetseite des Online-Händlers werden Sie automatisch auf die entsprechende Seite weitergeleitet.

Wie teuer ist die Kartenzahlung im Internet?

Die Kosten für die Bereitstellung einer Kredit- oder Debitkarte und ihre Nutzung variieren stark. Vergleichen lohnt sich. Werfen Sie einen Blick in die Preisverzeichnisse der Banken. Das

Bezahlen mit diesen Karten ist in den Euro-Ländern kostenlos. Bei Fremdwährungen können für jede Zahlung Zusatzkosten von in der Regel nicht mehr als 2 % des Betrages entstehen.

Vorsicht Kreditzinsen

Wenn Sie eine Zahlung per Kreditkarte vornehmen, streckt Ihnen die Bank das Geld vor. Sie gibt Ihnen also einen Kredit. Diesen müssen Sie innerhalb einer bestimmten Zeit zurückzahlen. Bei den meisten Kreditkarten wird Ihnen der Geldbetrag am Ende des Monats von Ihrem Konto abgebucht (sog. Charge-Kreditkarten). Einige Kreditkarten verfügen dagegen über eine Teilrückzahlungsfunktion (sog.

Revolving-Kreditkarte). Sie erstatten die Summe in mehreren Raten über einen vereinbarten Zeitraum. Hierfür berechnet das Kreditkartenunternehmen in der Regel Zinsen. Diese können wesentlich höher sein, als bei einem Verbraucherkredit, den Sie bei Ihrer Bank in Anspruch nehmen könnten. Um diese Zinsen zu vermeiden, sollten Sie über Ihr Online-Kreditkartenkonto die Teilzahlungsfunktion deaktivieren.



Kann ich eine Kartenzahlung stornieren?

Wenn Sie auf Ihrer Abrechnung Zahlungen entdecken, die nicht korrekt sind oder Sie nicht selbst getätigt haben (doppelte Abbuchungen, Missbrauch nach Diebstahl etc.), können Sie diesen Abbuchungen widersprechen. Wenden Sie sich schnellstmöglich an Ihre Bank.

Bei Kreditkartenzahlungen gibt es darüber hinaus die Möglichkeit, auch autorisierte Zahlungen rückgängig zu machen.

Beispiel: der Händler hat die bestellte und bezahlte Ware nicht geliefert.

Man spricht hier von einem „Chargeback“. Unterrichten Sie Ihre Bank. Es gelten unterschiedliche Fristen (zwei Wochen bis vier Monate).

Der Händler hat jedoch die Möglichkeit, dem „Chargeback“ zu widersprechen. Letztendlich ist es dann Ihre Bank, die entscheidet, ob der Geldbetrag zurückgebucht wird oder nicht.

Kann ich mit meiner Girokarte (ehemals „EC-Karte“) im Internet bezahlen?

Nein. Nur ganz vereinzelt verfügen Girokarten über eine Zusatzfunktion von Mastercard, das heißt eine 16-stellige Kartenummer und eine dreistellige Prüfziffer auf der Rückseite. Nur diese Karten sind dann „internetfähig“.

Achtung Verwechslungsgefahr: Kredit- und Debitkarten

Kredit- und Debitkarten unterscheiden sich äußerlich kaum. Doch es gibt einen wesentlichen Unterschied.

Bei Zahlungen mit Kreditkarte streckt Ihnen die Bank das Geld vor. Sie gibt Ihnen also einen Kredit. Diesen müssen Sie innerhalb einer bestimmten Zeit zurückerzahlen. In der Regel wird Ihnen der Geldbetrag am Ende des Monats von Ihrem Konto abgebucht.

Bei Debitkarten erfolgt die Abbuchung der Zahlung hingegen sofort.

Vorsicht: Autovermietungen im Ausland verlangen als Kautions oftmals eine Kreditkarte. Wenn Sie stattdessen eine Debitkarte vorlegen, riskieren Sie, dass Sie weder das Fahrzeug noch die Erstattung Ihrer Zahlung erhalten.



Lassen Sie sich nicht auf Angebote ein, die zu schön sind, um wahr zu sein.

Vorsicht: Falsche Versprechen mit Sofortkrediten

Unseriöse Anbieter im EU-Ausland werben im Internet und in sozialen Medien mit kostenlosen und schufafreien Sofortkrediten. Verbraucher, die sich darauf einlassen, erhalten anstelle des Kredits lediglich eine Prepaid-Kreditkarte ohne Guthaben per Nachnahme. Für diese berechnen die Anbieter hohe Kosten, meistens um die 100 EUR. Hinzu kommen Nachnahmegebühren,

die Sie an das Versandunternehmen zahlen müssen.

Falls Sie reingefallen sind:

- + Nehmen Sie die Sendung nicht an, wenn das Versandunternehmen eine Nachnahmegebühr fordert.
- + Erklären Sie dem Anbieter so schnell wie möglich den Widerruf (per E-Mail oder Einschreiben).

Was gibt es sonst noch?

Bezahlen per Nachnahme

Hier bezahlen Sie den Kaufpreis bei der Lieferung an das Versandunternehmen. Das Versandunternehmen leitet den Geldbetrag dann an den Verkäufer weiter. Vorteile: Sie bezahlen erst, wenn Sie die Ware auch erhalten haben. Außerdem müssen Sie keine


Bank- bzw. Kreditkartendaten preisgeben. Nachteile: vergleichsweise hohe Nachnahmegebühren, die üblicherweise der Empfänger zahlen muss. Zudem ist es oft schwierig, die Ware in der Kürze der Zeit genau unter die Lupe zu nehmen.

Guthabekarten

In Supermärkten, Tankstellen und Kiosken können Sie Guthabekarten über Beträge zwischen 10 und 100 EUR kaufen. Bekanntestes Produkt ist die „Paysafecard“, aber auch immer mehr Online-Anbieter wie etwa Amazon, Zalando, Spotify oder Google Playstore bieten ihre eigenen Guthabekarten an. Nach dem Bezahlen an der Kasse erhalten Sie einen Bon mit einem 16-stelligen Code. Mit diesem Code können Sie nun auf Webseiten einkaufen, die die Bezahlung per Guthabekarte akzeptieren.

Vorteile: Sie geben Ihre Bankdaten nicht preis und bezahlen anonym. Die Bezahlungsmethode ist in den meisten Fällen kostenlos.

Nachteile: Sie können die Zahlung nicht rückgängig machen. Genutzt wird die Bezahlungsmethode gerne von Betrügern, die sich z. B. als Zollbehörde ausgeben und ihre Opfer auffordern, den Kaufpreis oder andere vermeintliche Gebühren zu zahlen. Hierfür sollen sie den Zahlungscode per E-Mail oder SMS versenden.



Kontaktieren Sie Ihren Mobilfunkanbieter und richten Sie eine Drittanbietersperre ein, wenn Sie diese Bezahlmethode nicht wünschen. Dann ist es Unternehmen nicht mehr möglich, Rechnungsbeträge über Ihre Telefonrechnung einzuziehen.

Bezahlen per Telefonrechnung

Wenn Sie über Ihr Smartphone online einkaufen, gibt es in bestimmten Fällen die Möglichkeit, dass der Kaufpreis über die Telefonrechnung abgerechnet wird. Man spricht hier vom „WAP Billing“.

Dies ist möglich, wenn Verkäufer und Mobilfunkanbieter diese Abrechnungsmethode vereinbart haben.

Üblicherweise wird dies beim Kauf von digitaler Ware wie Apps, Klingeltönen, oder Hintergrundbildern für Handydisplays angeboten. Oder wenn in einem Online-Spiel virtuelle Ware (Zusatzfunktionen etc.) eingekauft wird.

Die Bezahlmethode ist für Verbraucher unkompliziert. Es muss weder eine

Überweisung in Auftrag gegeben, noch sensible Bankdaten an den Verkäufer übermittelt werden.

Doch Vorsicht: Unseriöse Anbieter weisen auf die Kostenpflichtigkeit ihres Angebotes und diese Abrechnungsmethode oftmals nicht hin. Außerdem besteht beim Kauf digitaler Ware die Gefahr, dass Verbraucher unbewusst ein Abonnement abschließen, bei dem regelmäßig Zahlungen fällig sind.

Da das Geld automatisch über die Telefonrechnung abgebucht wird, ist es oft sehr schwer, dieses zurückbuchen zu lassen, falls die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist oder nicht geliefert wurde.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland – kostenlose Information und rechtliche Unterstützung für Verbraucher. Das EVZ hilft kostenlos bei Problemen mit einem Händler, der in einem anderen EU-Land sowie Island und Norwegen sitzt. Darüber hinaus arbeitet das ECC-Net mit dem internationalen Verbraucherzentrum im Vereinigten Königreich zusammen.

Sie haben online etwas gekauft, aber es kam nie oder beschädigt an? Ihr Flug ist ausgefallen oder wurde abgesagt? Wenn Sie alleine nicht weiterkommen, hilft das EVZ kostenlos bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Wir beraten Sie zu Ihren Verbraucherrechten in der EU und helfen Ihnen, diese durchzusetzen.

Neben dem EVZ sind weitere Stellen beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. angesiedelt:

die nationale Kontaktstelle für die OS-Plattform (Online-Streitbeilegung), die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland (Ansprechpartner für Unternehmen und Verbraucher zum Thema Online-Handel) und das Portal 21 (Informationen zu Dienstleistungen in der EU).

- + **Webseite:** Auf www.evz.de informieren wir Sie ausführlich über Ihre Verbraucherrechte in der EU.
- + **Podcast:** Mit unserem Audio-Format: „Hilfe, mein Toaster brennt!“ erfahren Sie kurz und knapp alles zum Thema Verbraucherschutz.
- + **Newsletter:** Profitieren Sie von unserem monatlichen E-Mail-Newsletter und erhalten Sie Neuigkeiten und aktuelle Änderungen bequem per E-Mail.
- + **YouTube:** Hier finden Sie kurze Erklär-Videos zu Ihren Verbraucherrechten.

Tipps zum Einkauf vor Ort:
Worauf muss ich achten?
Weitere Informationen
finden Sie in der Broschüre
„Im EU-Ausland bezahlen“.



Kennen Sie Ihre Rechte beim
Einkufen im Laden?
Weiteres unter
www.evz.de



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49 (0) 78 51.991 48 0
Fax: +49 (0) 78 51.991 48 11 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · Stand: August 2021 · **Bildnachweise:** S. 1 © gpointstudio - freepik.com, S. 16 © jcomp - freepik.com · S. 3 + 33, 5, 18, 22, 24, 26, 29, 31 © Pexels.com · S. 2 + 6, 3, 13 © Shutterstock.co · S. 35 © Unsplash.com · Illustration Hand mit Smartphone, Geschäft, Handy S. 11 © Pixabay.com · Illustration laptop coin + Rechnung S. 11 © sentavio - Freepik.com · S. 35 Illustration Laptop © Graphictwister - Freepik.com

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mériageu · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.



Diese Broschüre ist aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) und /oder des Nachfolgers, des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für KMU (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch CHAFEA noch EISMEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl
 +49 (0) 78 51.99 1480

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

 **FRAGEN +
BESCHWERDEN**

Rund um die Uhr über
unser Beschwerde-
formular erreichbar.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Website
www.evz.de

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Unter dem Dach des

 **Klimaneutral**
Druckprodukt
ClimatePartner.com/12518-1907-1001