

# DIGITALES BEZAHLEN – SO ZAHLEN SIE SICHER, IMMER.

## 1. Welche Bezahlmethode ist sicher beim Online-Kauf?

Wer im Internet einkauft, der kann schnell auf Probleme stoßen. Manchmal wird gar keine Ware geliefert, das Gelieferte entspricht nicht der Bestellung oder nach einem Widerruf wird das Geld nicht zurückgezahlt.

- TIPP** - Vermeiden Sie Zahlungen mittels Vorkasse, wenn Sie einen Händler noch nicht kennen.
- Wählen Sie, wenn möglich, den Kauf auf Rechnung.
  - Beachten Sie, dass der Einsatz bestimmter Bezahlmethoden mit ausgewiesenen Zusatzkosten verbunden sein kann.

## 2. Wo und wann besteht „Käuferschutz“?

Der sogenannte „Käuferschutz“ ist eine Art Versicherung für den Kauf im Internet. Dabei verspricht der Anbieter eines Zahlungsmittels, zum Beispiel Paydirekt oder Paypal, das Geld zurückzuzahlen, wenn es Probleme bei der Bestellung gibt. Der Käuferschutz beschränkt sich aber meist nur auf zwei Situationen: die Ware wird nicht geliefert oder es wird eine falsche Ware geliefert.

- TIPP** - Informieren Sie sich, welche Leistungen der Käuferschutz im Einzelfall umfasst.
- Probleme bei der Durchführung des Widerrufs und der Gewährleistung sind meist nicht abgesichert.
  - Bei Kreditkarten wird der Käuferschutz unter dem Begriff „Chargeback“ angeboten. Über das kartenausgebende Institut können Sie Ihr Geld bei Problemen zurückfordern.

## 3. Was tun, wenn etwas schief geht? Wie komme ich an mein Geld?

Manchmal reagieren Händler gar nicht auf eine Bestellung und behalten schon gezahltes Geld ein. Nicht immer können Sie Ihr Geld aber so einfach und ohne Angabe von Gründen wie im bekannten Lastschriftverfahren zurückbuchten lassen.

- TIPP** - Bevor Sie versuchen, Ihr Geld zurückzuholen, suchen Sie am besten den Kontakt mit Ihrem Vertragspartner und bitten Sie um eine Klärung.
- Beachten Sie bei ausgeführten Überweisungen, dass eine Rückbuchung hier grundsätzlich nicht möglich ist.
  - Wenden Sie sich an den Betreiber des gewählten Bezahlsystems oder an das kartenausgebende Institut, um eine Rückzahlung zu veranlassen.

## 4. Was tun, wenn jemand mit meinen Daten einkauft?

Wenn Sie Abbuchungen für Zahlungen auf Ihren Abrechnungen entdecken, die Sie selbst nicht in Auftrag gegeben haben, sind Sie wahrscheinlich Opfer eines Identitätsdiebstahls. Ein Dritter kauft unter Nutzung zu Ihren Lasten ein.

- TIPP** - Melden Sie den Missbrauch von Bezahlmitteln dem Betreiber sofort, nachdem Sie davon Kenntnis erlangt haben. Wenden Sie sich auch an die Polizei.
- Sie haften bei sofortiger Meldung nur bis zu einem Betrag von bis zu 150 Euro.
  - Die Haftung ist höher, wenn PINs, TANs oder andere sensible Kennwörter an Dritte vorsätzlich oder fahrlässig weitergegeben wurden.

## 5. Wie kann ich mich vor Identitätsdiebstahl schützen?

Um sich vor Nutzung sensibler Daten durch Kriminelle zu schützen, sollten Sie sich beim digitalen Bezahlen umsichtig verhalten.



- Verwenden Sie sichere und lange Passwörter aus Groß- und Kleinbuchstaben mit Sonderzeichen. Nutzen Sie für Ihre Benutzerkonten unterschiedliche Passwörter.

- Öffnen Sie keine E-Mail-Anhänge von unbekanntem Absender.
- Kontrollieren Sie Kontoauszüge oder Buchungsbestätigungen aufmerksam auf ungewollte Zahlungen.

## 6. Wie erkenne ich „Fake Shops“?

Betrüger im Internet gehen immer heimtückischer vor. Mit professionell gestalteten Internetseiten spiegeln sie Seriosität vor und locken mit auffällig günstigen Preisen. Doch wer über Vorkasse zahlt, erhält seine Ware nicht oder bekommt eine Produktfälschung zugeschickt. Unser Tipp erläutert, woran man einen „Fake Shop“ erkennt.



- Achten Sie auf ein vollständiges Impressum. Vorsicht bei Unternehmen mit Sitz außerhalb der Europäischen Union.

- Vorsicht bei Überweisungen in das Ausland, gerade auch bei Bestellungen bei Drittanbietern über die Plattformen von Amazon Marketplace oder eBay Kleinanzeigen.
- Prüfen Sie Unternehmen, die Ihnen bislang unbekannt sind, anhand von Erfahrungsberichten anderer Verbraucher im Netz.

## 7. Wie funktioniert Mobiles Bezahlen über Funkwellen?

An immer mehr Kassen in Deutschland können Sie mit funkfähigen Karten oder Smartphones nach dem Standard NFC bezahlen. Zum Bezahlen müssen Karten oder Geräte nur vor das Lesegerät gehalten werden. Für Beträge bis 25 Euro wird in der Regel keine PIN abgefragt. Viele Kreditinstitute geben neue Karten nur noch mit kontaktloser Bezahlfunktion heraus.



- Bevor Sie sich für eine kontaktlose Bezahlmethode entscheiden, erkundigen Sie sich am besten, wo Sie damit schon einkaufen können.

- Die Funkkarten können nur auf sehr kurze Distanz von Fremden ausgelesen werden. Spezielle, bei Kreditinstituten und im Handel erhältliche Schutzhüllen blockieren die Funkwellen.

## 8. Drittanbieter – Abzocke auf der Mobilfunkrechnung

Viele haben das schon erlebt: Auf der Mobilfunkrechnung erscheinen unerklärliche Posten für Leistungen, die man gar nicht bestellt hat. Hintergrund dafür sind Verträge mit sogenannten Drittanbietern, die am Smartphone oder Tablet unter oft fragwürdigen Bedingungen zustande gekommen sind. Über das sogenannte WAP-Billing rechnen die Anbieter direkt über den Mobilfunkanbieter ab.



- Vorsicht bei Werbeeinblendungen, die Downloads anbieten. Schon wenige Klicks führen in ein Abo.

- Richten Sie für Ihren Mobilfunkanschluss eine sogenannte Drittanbietersperre ein. Die Einrichtung ist kostenfrei.
- Mit der Sperre können nach Wahl entweder alle oder nur bestimmte Anbieter gesperrt werden.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

be Berlin

Senatsverwaltung  
für Justiz, Verbraucherschutz  
und Antidiskriminierung