

Unsinn im Kleingedruckten

Internet-Shops: Nur 3 von 12 sind wirklich kundenfreundlich

Keine Bestellung auf Rechnung, Wucherzinsen und Lieferzeiten bis 12 Tage: Der Service bei vielen Schweizer Online-Läden lässt zu wünschen übrig.

Für fast sechs Milliarden Franken kauften die Schweizer laut Statistik im letzten Jahr im Internet ein. Der K-Tipp wollte wissen, wie gut der Service beim Online-Kauf ist, und hat zwölf bekannte Schweizer Internet-Shops unter die Lupe genommen. Dafür wurden je drei Artikel bestellt: Drucker-Toner, Computer-Speicher und Akkus. Bewertet wurden Lieferzeit, Zahlungsmöglichkeiten und das Kleingedruckte.

Positiv: Alle Anbieter informieren klar über Zusatzkosten wie Porto und Kreditkartenkommission. Alle Lieferungen kamen ohne Schäden an. Und Verwechslungen gab es keine.

Schnellster war Distrelec: Hier traf die Lieferung schon am nächsten bzw. übernächsten Tag ein. Pearl und Microspot hingegen versprochen «schnellstmögliche» Lieferung. Sie liessen sich aber bis 12 bzw. 11 Arbeitstage Zeit.

Am sichersten ist für die Kunden die Lieferung per Rechnung. So können sie die Ware vor der Bezahlung auf Mängel kontrollieren. Doch nur die Hälfte der untersuchten Online-Läden bieten diese Zahlungsart an. Bei sieben Shops kann man die Bestellung im Laden abholen und bar zahlen. Die meisten akzeptieren auch Kreditkarten.

Bei fast allen Händlern wird in den AGB behauptet, die Produktbeschreibung sei nicht verbindlich. Das ist rechtlich Unsinn: Liefert ein Händler nicht die bestellte Sache mit den im Internet beschriebenen Eigenschaften, kann der Kunde die Ware zurückspeichern – AGB hin oder her. Zum Teil wird ein Vertragsrücktritt bei zu später Lieferung ausgeschlossen. Das



wäre rechtlich zulässig, muss aber im Vertrag zu erkennen sein. Illegal sind die Verzugszinsen von Conrad. Der Händler verlangte nämlich 4 Prozent pro Monat. Umgerechnet sind dies knapp 50 Prozent pro Jahr. Das ist Wucher – erlaubt wären nicht einmal die Hälfte.

Nach Intervention des K-Tipp hat Conrad den Zins auf 1 Prozent pro Monat oder 12 Prozent pro Jahr gesenkt. Christian Birmele/Beat Camenzind

Stichprobe: So gut ist der Service bei Internet-Shops

| Internet-Shop | Distrelec.ch | Conrad.ch | Pcp.ch | Brack.ch | Steg-computer.ch | Microspot.ch | Pearl.ch | Digitec.ch | Techmania.ch | Arp.ch | Heinigerag.ch | Architronic.ch |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Effektive Lieferzeit ¹ | 1–2 | 3 | 1–4 | 2 | 2 | 2–11 | 9–12 | 3–6 | 1–4 | 1–5 | 3–8 | 2–5 |
| Zahlungsmöglichkeiten ² | R, B, VK, NN | R, B, KK, EC, PC, VK, NN | R, B, KK, EC, PC, VK, NN | R, B, EC, PC, VK, NN | Bar, EC, PC, VK, NN | R, KK, PC, VK, NN | R, B, KK, EC, PC, VK, NN | B, KK, EC, PC, VK, NN | KK, VK, NN | KK, NN | B, KK, EC, PC, VK, NN | KK, EC, PC, VK, NN |
| Vorteilhafte Vertragsbedingungen | 2-wöchiges Rückgaberecht | 2 J. Garantie, 8 Tage Rückgaberecht | | | | | 2-wöchiges Rückgaberecht | | | | | |
| Nachteilige Vertragsbedingungen | | | | Lieferzeiten unverbindlich | Kein Vertragsrücktritt bei Lieferverzug, teilweise verkürzte Garantie | Eingeschränkte Rechte bei Lieferverzug | | | Kein Schadenersatz bei Lieferverzug | | Kein Rücktrittsrecht bei Lieferverzug | Keine Auftragsbestätigung, Preisberechnung erst bei Lieferung, Rückgabe nur mit Zustimmung |
| Gesamturteil ³ | Gut | Gut | Gut | Genügend | Genügend | Genügend | Genügend | Genügend | Genügend | Genügend | Genügend | Ungenügend |

¹ Arbeitstage ² R = Rechnung / B = Barzahlung im Laden / KK = Kreditkarte / EC = EC-Karte / PC = Postcard / VK = Vorauskasse / NN = Nachnahme ³ Das Gesamturteil berücksichtigt die Lieferzeit gemäss K-Tipp-Stichprobe, ob man per Rechnung bezahlen kann, und das Kleingedruckte. Alle Artikel wurden zwischen 29.6. und 2.7.2009 bestellt.