

# Die moderne Ladenkasse

**Bezahlen im Internet.** Fast so einfach und sicher wie im richtigen Kaufhaus ist auch das Bezahlen von Online-Einkäufen. Finanztest hat die großen Shops getestet.

**E**inkaufen im Internet ist fast wie ein richtiger Einkaufsbummel. Der Kunde betritt das Geschäft, stöbert im Angebot, legt die Ware in den Korb und geht zur Kasse. Auch das Bezahlen ist nicht viel anders. Fast 60 Prozent mehr als 2009 – insgesamt 22 Millionen Deutsche – wollen dieses Weihnachten im Internet auf Einkaufstour gehen. Das ist jeder dritte Bundesbürger ab 14 Jahre, ergab eine Umfrage des Bundesverbands der Hightechbranche Bitkom.

Aber noch immer sind rund 17 Millionen Deutsche skeptisch. Sie interessieren sich zwar für Online-Einkauf – scheuen aber noch vor der Bestellung im Internet zurück.

## Informativ und übersichtlich

Wir haben uns auf den Internetseiten von 30 umsatzstarken Onlinehändlern umgesehen und geschaut, ob und wie sie ihre Kunden über die Bezahlarten informieren und wie übersichtlich der Bezahlvorgang gestaltet ist. Das Ergebnis ist überraschend gut.

Mehr als die Hälfte der Onlinehändler informiert dort, wo man es auch erwartet: gleich auf der Eingangsseite oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die AGB sind meist ganz unten auf der Homepage als Button anklickbar.

Doch manchmal muss der Kunde nicht erst in die AGB schauen. Unter den Stichworten „Service“, „Hilfe“, „Liefer- und Zahlungsbedingungen“ oder „Kundenservice“ findet er häufig detaillierte Erläuterungen der angebotenen Bezahlarten. Nur bei Amazon (Allrounderhändler), Baby-Walz, Beate Uhse (Erotik), Viking (Büro) und Walbusch (Bekleidung) waren die Hinweise etwas versteckt.

## Auf Rechnung und mit Kreditkarte

In fast allen betrachteten Onlineshops stehen den Kunden mindestens vier Bezahlarten zur Auswahl. Überrascht hat uns, dass



## ↑ Unser Rat

**Auswahl.** Wenn Sie beim Online-Einkauf die Wahl haben, bezahlen Sie per **Rechnung.** Sie können die Ware bequem prüfen, bevor Sie das Geld überweisen. Bequem ist auch das Bezahlen per **Lastschrift.** Sie müssen zwar Ihre Kontodaten online versenden. Gibt es Ärger mit dem Anbieter, können Sie die Zahlung aber innerhalb von 8 Wochen ab Abbuchung widerrufen.

**Passwort.** Verwenden Sie nicht für jeden Onlinezugang dasselbe Passwort. Es sollte mindestens aus acht Stellen bestehen sowie Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen kombinieren. Erneuern Sie es regelmäßig (siehe Finanztest 5/10, S. 15).

**Sicherheit.** Surfen Sie nie ohne Schutzmaßnahmen für Ihren Computer im Internet. Aktuelle Browserversionen, Virenschutzprogramme und Firewalls machen es Betrugern schwer, an Ihre Zugangsdaten zu kommen.

**Anbieter.** Kaufen Sie nur bei Internethändlern, die auf ihrer Seite ausführlich informieren und ihre vollständige Firmenadresse nennen.

**Rückgabe.** Sie können Waren, die Sie im Internet gekauft haben, ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen zurückgeben.

das meist die klassischen Verfahren sind: Rechnung, Lastschrift, Nachnahme und Vorkasse. Fast alle Händler akzeptieren eine Kreditkarte von Visa, Mastercard oder American Express.

Bei Apple können Kunden nur per Vorkasse und Kreditkarte bezahlen, beim Allroundhändler Heine und dem Bürohändler Viking nur per Rechnung und Kreditkarte.

Keine Wahl lassen Walbusch (Rechnung) und Ikea (Nachnahme). Wobei das schwedische Möbelhaus sicher kein typischer Onlinehändler ist.

### Alternative Bezahlfverfahren

Zwei Drittel der betrachteten Internethändler bieten neben den klassischen Bezahlarten auch innovative Verfahren an, die extra für Onlinezahlungen entwickelt wurden. Sie sollen unterschiedliche Interessen von Händler und Kunde ausgleichen. So ist die Vorkasse für den Händler am sichersten: Bevor er die Ware verschickt, hat er das Geld.

Der Kunde dagegen fährt mit der Bezahlung per Rechnung am besten, weil er die Ware vor der Bezahlung erst prüfen kann. Die neuen Verfahren bieten dem Händler Sicherheit. Gleichzeitig muss der Kunde nicht lange warten.

Bei zwölf Händlern und damit am häufigsten wird Paypal angeboten. Auf den Plätzen liegen sofortüberweisung.de (7), Clickandbuy (5) und giropay (1). Es gibt keinen Shop in unserem Test, der alle diese Zahlarten bietet.

Der Kunde kann sie kostenlos und ohne zusätzliche Software nutzen. Sie funktionieren mit jedem Internetprovider, Betriebssystem und mit allen gängigen Browsern.

Bei einigen müssen sich Nutzer anmelden. Das geht vor oder während des Einkaufs (siehe S. 17).

Auch die Stiftung Warentest verkauft unter [www.test.de](http://www.test.de) Bücher, Sonderhefte und Software.

Die kann man per Rechnung, Bank- einzug, Kreditkarte und Paypal bezahlen. Diese Informationen findet der Nutzer

mit zwei Klicks unter „Online-Bestellung“ oder „Shop-Hilfe“. Dagegen findet er bei uns keine AGB. Damit gelten uneingeschränkt die gesetzlichen Regeln für online geschlossene Kaufverträge. Das ist für Kunden meist günstiger.

### Sicherheit vor Betrug

Die Skeptiker des Online-Einkaufs sind nicht nur von den vielen Bezahlarten verwirrt. „Zusätzlich verunsichern sie die Berichte über Betrugsfälle“, sagt Sonja Rodenkirchen vom E-Commerce-Center Handel am Institut für Handelsforschung in Köln. „Die sind zwar keinesfalls unwahr, sie sind aber auch nicht der Normalfall.“

So versuchen Betrüger oft, die Finanzdaten der Nutzer von Paypal und Clickandbuy abzufangen. Sie verschicken E-Mails im Namen der Anbieter und locken die Nutzer auf gefälschte Webseiten. Hier erfragen sie Kreditkartendaten und Passwort.

Giropay wirft dem bankenunabhängigen Anbieter sofortüberweisung.de vor, seine Nutzer würden persönliche Geheimzahl ihres Kontos und Transaktionsnummer einem unberechtigten Dritten zur Verfügung stellen. Das verbieten nun die neuen Geschäftsbedingungen der Banken. Aber sofortüberweisung.de leitet diese Daten sofort verschlüsselt an die jeweilige Bank des Kunden weiter. Missbrauchsfälle gab es bisher nicht.

Dieser Streit wurde vor Gericht getragen. Bevor ein Urteil erging, schaltete sich das Bundeskartellamt ein. Eine Entscheidung steht aus.

Gegen den betrügerischen Gebrauch von Kreditkartendaten haben Visa und Mastercard unter den Begriffen Verified by Visa und Mastercard Secure Code einen zusätzlichen Passwortschutz eingeführt. Das Passwort wählt der Karteninhaber selbst. Er muss es dann zusätzlich angeben.

Einen 100-prozentigen Schutz vor Betrügern bietet kein Onlinebezahlverfahren. „Verbraucher sollten Internetdienste weder komplett ablehnen noch ihnen blind vertrauen“, sagt Dieter Kempf, Chef des Vereins Deutschland Sicher im Netz. „Vielmehr gilt es, sich im Internet aufmerksam zu verhalten und den Rechner richtig auszustatten. Wer mit Bedacht surft und mailt und keine Standardpasswörter verwendet, wird kaum ein Opfer von Cyberkriminellen.“

## Ausgewählt, geprüft, bewertet

Finanztest hat bei 30 Onlinehändlern untersucht, welche Bezahlarten sie anbieten. Ausgewählt wurden sie aus den umsatzstärksten Online-Shops im Jahr 2009. Wir haben so ausgewählt, dass 15 verschiedene Branchen – von Aktionswaren bis Vollsortimenter – vertreten sind. In der Tabelle sind sie alphabetisch geordnet.

### Informationen

Wir haben geprüft, ob bereits auf der Homepage mindestens ein Hinweis oder Logo einer Bezahlart zu finden ist. Folgt darauf eine deutliche Erklärung, steht das im Finanztest-Kommentar. Im zweiten Schritt haben wir geschaut, ob in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eine detaillierte Beschreibung der angebotenen Bezahlarten vorliegt.

### Bezahlarten

Alle Händler behalten sich vor, für bestimmte Zahlarten die Kreditwürdigkeit des Kunden zu prüfen und auf Alternativen zu verweisen.

**Rechnung.** Zahlungsziel bedeutet, dass die Rechnung spätestens nach Ablauf der angegebenen Tage bezahlt sein muss. Bei einer 0 ist der Betrag sofort nach Erhalt der Ware fällig.

**Nachnahme.** Die Ware muss ohne Prüfung sofort bei Lieferung bezahlt werden. Der Händler berechnet dafür eine Zusatzgebühr.

**Vorkasse.** Der Händler verschickt erst die Ware, wenn der Kunde den Rechnungsbetrag überwiesen hat.

**Kreditkarte.** Passwortschutz bedeutet, dass zusätzlich ein vorab festgelegtes Passwort abgefragt wird. Der neue Sicherheitsstandard heiÙe in der Fachsprache „3 D Secure Code“, bei Mastercard heiÙt er „MasterCard Secure Code“, bei Visa „Verified by Visa“.

**Paypal, Clickandbuy, giropay und sofortüberweisung.de** siehe Kasten S. 17.

### Warenkorb

**Registrierung.** Wir haben geprüft, ob der Kunde ohne Registrierung Waren bestellen kann. Dann genügt es nämlich, nur die Daten, die zur Bestellung notwendig sind, anzugeben, wie Name und Lieferadresse.

**Statusleiste.** Sie zeigt an, in welchem Stadium der Bestellung sich der Kunde aktuell befindet und sorgt für Klarheit beim Bestellvorgang.

**Überprüfung der Bestellung.** Bevor die Bestellung verschickt wird, soll der Kunde die Möglichkeit haben, alle wichtigen Bestelldaten auf einen Blick prüfen zu können.



Anbieter	Informationen		Bezahlarten											Warenkorb		Finanztest Kommentar			
	Auf der Homepage	Detailliert in den AGB	Angebot	Rechnung	Zahlungsziel (in Tagen)	Bankenzug/Lastschrift	Nachnahme	Vorkasse	Visa	Mastercard	American Express	Paypal	Clickandbuy	giropay	sofortüberweisung.de		Bestellen ohne Registrierung	Statusleiste vorhanden	Überprüfung der Bestellung
alternate.de	■	□	□	–	□	■	■	■	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Vorsicht: Newsletter angeklickt.
amazon.de	□	■	■ <sup>1)</sup>	0	■	□	□	■	■	■	■	□	□	□	□	□	■	■	Details erst nach mehreren Klicks, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
apple.com	□	■	□	–	□	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
baur.de	■	■	■	14 <sup>5)</sup>	■	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Vorsicht: Newsletter muss abgemeldet werden.
baby-walz.de	■	■	■	18	■	■	■	■	■	■	■	□	□	■	■	■	■	■	Details versteckt, Warenkorbmenü übersichtlich, aber akzeptierte Kreditkarten erst dort erkennbar.
beate-uhse.com	□	■	■	15 <sup>5)</sup>	■	■	□	■	■	□	□	□	□	□	□	■	■	■	Details erst nach mehreren Klicks und nur aufgezählt, Warenkorbmenü übersichtlich, Newsletter kam unangefordert.
bonprix.de	■	■	■	14 <sup>5)</sup>	■	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	□	□	■	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Vorsicht: Newsletter angeklickt.
buch.de	■	■	■ <sup>7)</sup>	0	■	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
buecher.de	■	■	■	14	■	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Vorsicht: Newsletter muss abgemeldet werden.
conrad.de	□	■	□	–	■	■	■	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	□	□	□	□	■	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Bezahlart bestimmt Versandkosten.
docmorris.de	■	■	■	0	■	□	□	■	■	□	■	□	■	■	■	□	■	□	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: im Warenkorb erfolgt Bestellung mit „weiter“.
esprit.de	■	■	■ <sup>8)</sup>	14	□	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	□	□	□	□	■	■ <sup>11)</sup>	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter angeklickt.
hagebau.de	□	■	■	14	□	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
heine.de	□	■	■	14	□	□	□	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
hm.com	□	□	■	14 <sup>5)</sup>	□	■	□	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
ikea.com	■	■	□	–	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
lidl-shop.de	□	■	■	14	■	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Details nur in den AGB und Bezahlarten erst beim Bestellvorgang erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
mytoys.de	□	■	■	14	■	■	□	■	■	■	■	□	□	□	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter angeklickt.
neckermann.de	□	■	■	14 <sup>5)</sup>	□	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	□	□	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter klicken um abzubestellen.
notebooks-billiger.de	■	□	□	–	□	■	■	□ <sup>10)</sup>	□ <sup>10)</sup>	□	□	■	□	■	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, Versandkosten abhängig von Bezahlart.
otto.de	□	■	■	14 <sup>5)</sup>	□	■	□	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter klicken, um abzubestellen.
redcoon.de	■	■	□	–	□	■	■	■ <sup>2)3)</sup>	■ <sup>2)3)</sup>	□	■ <sup>3)</sup>	■ <sup>3)</sup>	□	■	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter angeklickt und Preisaufschlag je nach Bezahlart.
schlecker.com	■	■	■ <sup>4)</sup>	7	■	□	□	■	■	■	■	□	□	□	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter angeklickt.
sportscheck.com	□	■	■	14	□	■	□	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	□	□	□	□	■	■ <sup>11)</sup>	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt.
tchibo.de	□	■	■	14	■	□	■	■	■	■	■	□	□	□	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich, aber akzeptierte Kreditkarten erst dort erkennbar.
t-online-shop.de	■	■	□	–	■ <sup>9)</sup>	■	■	■ <sup>2)</sup>	■ <sup>2)</sup>	■	■	■	□	□	■	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Vorsicht: Newsletter schon angeklickt.
viking.de	□	■	■	14	□	□	□	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Details erst nach mehreren Klicks, Warenkorbmenü übersichtlich.
walbusch.de	□	■	■	30	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	■	Details erst nach mehreren Klicks, Warenkorbmenü übersichtlich.
weltbild.de	■	■	■	14	■	□	□	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.
zalando.de	■	■	■ <sup>6)</sup>	14	■	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	■	■	■	Schnell zu Details, deutlich erklärt, Warenkorbmenü übersichtlich.

■ = Ja, □ = Nein, ■ = Bezahlarten werden nur aufgezählt oder es gibt einen Verweis auf weitere Informationen.  
– = Entfällt.

1) Bei Neukunden Bestellobergrenze 100 Euro, Lieferadresse gleich Rechnungsadresse, Kunde muss volljährig sein, Aufpreis 1,50 Euro.

2) Hinweis des Anbieters auf zusätzlichen Passwortschutz.

3) Mit Preisaufschlag.

4) Bei Erstbestellung Bestellobergrenze 75 Euro.

5) Spätere Zahlung möglich, oft mit Preisaufschlag.

6) Lieferadresse gleich Rechnungsadresse, Bestellobergrenze 200 Euro.

7) Nur für Bestandskunden.

8) Bestellobergrenze 300 Euro.

9) T-Online-Überweisung.

10) Nur möglich mit Service Plus Paket für 17,99 Euro.

11) Einseitige Bestellmaske.

Stand: November 2010



Die häufigsten alternativen Bezahlfverfahren

**Einfach, kostenlos und weit verbreitet**

Onlinekäufer nutzen mittlerweile häufig alternative Bezahlfverfahren. Den größten Zulauf hatte Paypal. Zu den Gewinnern gehören auch die Kreditkarte, sofortüberweisung.de, giropay und Clickandbuy.



**Registrierung.** Anmeldung erforderlich mit Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und gewünschter Zahlungsquelle wie Bankverbindung oder Kreditkarte.

**Verfahren.** Der Nutzer hat einen Nutzernamen – das ist meist die E-Mail-Adresse – und ein Passwort als Zugangsdaten. Im Warenkorb des Online-shops wählt er die Zahlart Clickandbuy. Er muss dann die beiden Passwörter für den Internetshop und für sein Clickandbuy-Konto eingeben. Damit löst er die Bezahlung aus. Clickandbuy überweist den fälligen Betrag an den Händler. Die Summe erscheint auf der Kreditkartenabrechnung oder auf dem Kontoauszug, je nachdem welche Zahlart der Nutzer angegeben hat. Unter Paypal kann der Nutzer auch per giropay (siehe unten) bezahlen.

**Verbreitung.** Derzeit sind 13 Millionen Nutzer angemeldet. Sie können bei rund 16 000 Onlinehändlern weltweit bezahlen.



**Registrierung.** Anmeldung erforderlich mit Name, Adresse, E-Mail-Adresse und gewünschter Zahlungsquelle wie Bankverbindung oder Kreditkarte. Der Nutzer muss volljährig sein und außerdem seinen Wohnsitz in Deutschland haben. Wenn der Kunde per Lastschrift zahlen will, prüft Paypal, ob er tatsächlich seine eigene Bankverbindung angegeben hat. Dafür überweist der Dienst zur Kontrolle zwei Minibeträge. Der Nutzer loggt sich bei Paypal ein und gibt diese Beträge in die dafür vorgesehene Eingabemaske.

**Verfahren.** Der Nutzer wählt im Warenkorb unter Zahlart den Button „Paypal“ aus. Auf der folgenden Seite gibt er seine E-Mail-Adresse und sein Passwort ein. Mit dem Button „Bestellung abschließen“ oder „Jetzt zahlen“ löst der Nutzer die Bezahlung aus. Paypal überweist das Geld an den Händler. Unter Paypal kann der Nutzer auch per giropay (siehe unten) bezahlen. Außerdem plant Paypal, auch den Kauf auf Rechnung anzubieten.

**Verbreitung.** In Deutschland setzen 40 000 Händler Paypal ein. Es gibt 15 Millionen Kundenkonten in Deutschland.



**Registrierung.** Nein, aber der Nutzer muss als Onlinekunde bei einer Sparkasse, Volks- oder Raiffeisenbank oder der Postbank angemeldet sein. Neuerdings ist giropay auch für Onlinekunden der DKB und zahlreicher PSD Banken möglich.

**Verfahren.** Im Warenkorb klickt der Nutzer auf den Button „giropay“, gibt die Bankleitzahl seiner Bank ein und landet direkt auf der Anmeldeseite für das Onlinebanking seiner Bank. Dort meldet er sich wie gewohnt an, häufig mit Kontonummer und persönlicher Geheimzahl. Im Anschluss erscheint die ausgefüllte und nicht mehr veränderbare Überweisung. Die muss er wie gewohnt mit einer Transaktionsnummer (Tan) bestätigen.

**Verbreitung.** Als Nutzer kommen theoretisch 17 Millionen Onlinebankkunden infrage. Für das Jahr 2010 erwartet giropay sechs Millionen Transaktionen. Giropay ist in Paypal und Clickandbuy integriert.

**Registrierung.** Nein, aber der Nutzer muss für Onlinebanking angemeldet sein, im Gegensatz zu giropay ist es egal, bei welchem Kreditinstitut.

**Verfahren.** Im Warenkorb klickt der Nutzer auf den Button „sfortüberweisung.de“ und gibt die Bankleitzahl seiner Bank ein. In das folgende Formular trägt er die Kontonummer und die persönliche Geheimzahl (Pin) seines Kontos ein. Die anschließende Zusammenfassung seiner Einkäufe bestätigt er wie bei einer Onlineüberweisung gewohnt mit einer Transaktionsnummer (Tan). Pin und Tan werden verschlüsselt an die jeweilige Bank weitergeleitet.

**Verbreitung.** Jeder Onlinebanking-Kunde in Deutschland. 14 000 Händler haben sich registrieren lassen.



**Registrierung.** Eine Kreditkarte gibt es zum Girokonto, aber auch einzeln meist bei Banken und Sparkassen. Die prüfen vor der Vergabe die Kreditwürdigkeit des Kunden.

**Verfahren.** Bei Kreditkartenzahlung im Internet muss der Nutzer die Kartennummer, die Gültigkeit und seinen Namen eintragen und online an den Händler senden. Zusätzliche Sicherheit gibt die Abfrage der Kartenprüfnummer und bei Visa und Mastercard das 3-D-Secure-Verfahren. Dafür muss der Kunde ein zusätzliches Passwort selbst festlegen.

**Verbreitung.** In Deutschland sind insgesamt rund 25 Millionen Kreditkarten von Visa, Mastercard und American Express im Umlauf. Zahlen für die Anzahl der Akzeptanzstellen werden von den Anbietern nicht veröffentlicht.