



Glossar „Online Kaufen – mit Verstand!“

Bargeld-Transferservice: Bargeld-Transferservices ermöglichen Überweisungen von Bargeld in kürzester Zeit an jedem Ort weltweit. Der Auftraggeber zahlt dabei den zu überweisenden Betrag bei dem Service ein, der Empfänger kann sich kurz darauf das Geld in bar auszahlen lassen. Bargeld-Transferservices stellen keine sichere Zahlungsmethode für Online-Käufe dar. Man sollte niemals einen Online-Kauf tätigen, bei dem der Verkäufer auf einen Bargeld-Transferservice als Zahlungsmethode besteht.

Bewertungssystem: Bewertungssysteme dienen insbesondere bei Anbietern von Online-Auktionen zur Schaffung von Transparenz und tragen damit zur Sicherheit beim Einkaufen im Internet bei. Käufer und Verkäufer bewerten sich nach einem Handel gegenseitig. Diese Bewertungen und zusätzliche Kommentare ermöglichen es, sich einen umfassenden Eindruck von einem potenziellen Handelspartner zu verschaffen.

Browser: Ein Browser (engl. to browse = stöbern, sich umsehen) ist ein Computerprogramm zum Finden und Betrachten von Webseiten im Internet. Um eine bestimmte Webseite aufzurufen, ist die Adresse (URL) in die Adresszeile des Browsers einzugeben. Mit Hilfe eines Browsers lassen sich Texte, Grafiken, Filme, Sounds usw. im Internet öffnen.

E-Commerce-Gütesiegel: Gütesiegel bzw. Prüfsiegel erteilen Auskunft über bestimmte Qualitätskriterien von Online-Angeboten. Sie wurden von Verbänden oder Verbraucherschutzorganisationen ins Leben gerufen, um mehr Transparenz und Sicherheit im E-Commerce zu schaffen. Zu den bekanntesten Siegeln in Deutschland gehören: „Geprüfter Online-Shop“ (Eurohandelsinstitut und Bundesverband des Deutschen Versandhandels), „s@fer shopping“ (TÜV) und „trusted shops“ (privates Zertifizierungsunternehmen).

Fernabsatzvertrag: Unter einem Fernabsatzvertrag versteht man einen Kauf- oder Dienstvertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, der unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln – wie z.B. dem Internet – geschlossen wurde. In den §§ 312b. ff. BGB gibt es spezielle gesetzliche Regelungen zu Fernabsatzverträgen, die dem Verbraucherschutz dienen. So verpflichtet das Fernabsatzrecht gewerbliche Anbieter unter anderem zur Erfüllung umfangreicher Informationspflichten und zur Gewährung eines Widerrufs- bzw. Rückgaberechts.

Firewall: Eine Firewall (engl. für Brandschutzmauer) ist eine Software, die die Sicherheit zwischen einem privaten und einem öffentlichen Netz, wie zum Beispiel dem Internet, gewährleistet. Eine Firewall kontrolliert den ein- und ausgehenden Datenverkehr auf dem Computer und verhindert, dass unerwünschte Daten auf den PC gelangen und Daten unerwünscht den PC verlassen.



Gefälschte E-Mails: Mit gefälschten E-Mails, die vorgeben, von einem seriösen Unternehmen zu stammen, versuchen Betrüger an vertrauliche Daten zu gelangen. Die täuschend echt aussehenden E-Mails werden zum Beispiel benutzt, um Kreditkartennummern oder Passwörter betrügerisch zu erlangen. In den E-Mails werden die Nutzer zumeist aufgefordert, über einen Link oder ein Formular entsprechende Daten einzugeben. Weitere Erkennungsmerkmale gefälschter E-Mails können die Vortäuschung von Dringlichkeit und die Androhung von weit reichenden Konsequenzen bei Nichteingabe der Daten, wie z.B. Sperrung des Mitgliedskontos, sein. Wichtig: Seriöse Unternehmen fragen ihre Kunden niemals per E-Mail über Formulare oder Links nach vertraulichen Daten!

Gewährleistung: Unter dem Begriff Gewährleistung versteht man die gesetzliche Verpflichtung des Verkäufers, für Mängel der Kaufsache, die bereits bei Übergabe der Ware an den Käufer bestehen, einzustehen (Mängelhaftung). Sie darf nicht mit der Haltbarkeitsgarantie verwechselt werden. Die Gewährleistungspflicht beim Verkauf von Neuware von einem Unternehmen an einen Verbraucher (sog. Verbrauchsgüterkauf) beträgt zwei Jahre und kann nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden. Beim Verkauf von gebrauchten Gütern von einem Unternehmer an einen Verbraucher kann die Gewährleistung auf ein Jahr verkürzt werden. Während der ersten sechs Monate nach Übergabe der Ware an den Verbraucher wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag. Danach kehrt sich die Beweislast um und der Käufer muss die Mangelhaftigkeit der Sache bei Übergabe beweisen. Private Verkäufer haben die Möglichkeit, die Gewährleistung vollständig auszuschließen.

HTTP und HTTPS: HTTP steht für Hypertext Transfer Protocol und bezeichnet ein Protokoll zur Übertragung von Daten über ein Netzwerk. Meist wird dieses eingesetzt, um Daten aus dem Internet in einen Browser zu laden. Das HTTP unverschlüsselt und somit ungeschützt. Es ist daher für die Übertragung sensibler Daten wie zum Beispiel Kreditkartendaten oder andere personenbezogene Daten nicht geeignet. HTTPS steht für Hypertext Transfer Protocol Secure und ist ein Netzwerkprotokoll, das eine gesicherte Verbindung zwischen Rechnern ermöglicht. Die Datenübertragung wird verschlüsselt und schützt damit die Daten davor, in die Hände von unbefugten Dritten zu gelangen. Sensible Daten wie Kreditkarteninformationen, Kennwörter oder TANs sollten nur über HTTPS gesicherte Verbindungen versendet werden.

Informationspflichten im Fernabsatz: Verkauft ein Unternehmer im Internet Waren an Verbraucher, so ist er nach den fernabsatzrechtlichen Regelungen des § 312c BGB verpflichtet, alle für den Kauf und den Käufer relevanten Informationen klar und verständlich und leicht auffindbar zu veröffentlichen. Zu den unerlässlichen Informationen zählen unter anderem Angaben zur Identität und zur ladungsfähigen Anschrift des Verkäufers, Angaben zum Preis und den wesentlichen Merkmalen der Ware, Angaben zu den anfallenden Liefer- und Versandkosten, Angaben zum Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufs- bzw. Rückgaberechts und zu den



Einzelheiten und Rechtsfolgen dessen Ausübung. Vor einem Kauf sollte sich der Käufer vergewissern, dass der Anbieter diese Informationen angibt.

Online-Bezahlsysteme: Online-Bezahlsysteme sind Services zur Zahlung beim Kauf und Verkaufen im Online-Handel. Zwei Funktionsweisen lassen sich grundsätzlich unterscheiden: Zahlungen können ohne ein vor der Zahlung beim Anbieter angelegtes Guthaben per Mausklick durchgeführt werden. Dann bucht der Anbieter den jeweiligen Betrag nach der Zahlung vom Bankkonto oder der Kreditkarte des Käufers ab oder stellt den Betrag in Rechnung.

Vor der Zahlung muss ein persönliches Konto beim Online-Zahlungsanbieter mit Guthaben aufgeladen werden. Von diesem Konto kann der fällige Betrag dann online bezahlt werden.

Zu den bekanntesten Anbietern in Deutschland gehören PayPal, T-Pay und Click & Buy.

Passwort: Ein Passwort ist eine geheime Zeichenfolge, die der Authentisierung eines Nutzers dient. Passwörter sind insbesondere bei der Nutzung von Internet-Services, also z.B. E-Mail, Online-Banking oder Online-Shopping, notwendig. Das Passwort weist den Nutzer durch eine eindeutige Information aus und verhindert den Zugang von unberechtigten Personen. Diese „Ausweisfunktion“ sollte man sich bei der Erstellung und im Umgang stets vor Augen führen. Daher gilt: Sichere Passwörter wählen, für jeden Service ein unterschiedliches Passwort wählen, die Passwörter stets sicher verwahren und nicht an Dritte weiter geben.

Passwort-Software: Mit Hilfe spezieller und teilweise auch kostenlos erhältlicher Software, die auf dem Computer, dem PDA oder dem Mobiltelefon installiert werden kann, lassen sich Passwörter sicher und einfach verwalten. Die Systeme verschlüsseln einzelne Passwörter und speichern sie oder generieren diese immer wieder neu. Bei Bedarf können die Passwörter durch den Nutzer abgerufen werden. Der Nutzer muss sich so nur noch ein Passwort, nämlich das für die Passwort-Software, merken.

Phishing: Phishing (engl. für Passwort = "password" und Fischen = "fishing") nennt man Versuche von Betrügern, durch das Versenden gefälschter E-Mails an persönliche Daten von Internet-Nutzern wie Passwörter oder Kreditkartennummern zu gelangen. Die gefälschten Daten werden dann für Betrügereien verwendet. Die Betrüger senden E-Mails, die aussehen als kämen sie von einem bekannten, vertrauenswürdigen Unternehmen, beispielsweise eine Bank, ein Online-Marktplatz oder ein Online-Bezahlsystem. Der Absender täuscht dabei deren Identität vor und bittet den Empfänger um die Angabe persönlicher Daten. Indizien für eine gefälschte E-Mail können die Aufforderung, persönliche Daten in ein Formular und über einen Link einzugeben oder die Androhung weit reichender Sanktionen im Falle der Nichtbefolgung sein. In einigen Fällen führt bereits das Anklicken eines Links oder das Öffnen eines Datei-Anhangs in einer Phishing-E-Mail dazu, dass sich eine Schadsoftware (z.B. Trojanisches Pferd oder Keylogger) auf dem Rechner des Opfers installiert. Mittels Keyloggern ist es Betrügern dann beispielsweise möglich,



persönliche Daten wie Passwörter oder Kreditkartennummern bei der Eingabe durch den Nutzer auf der Originalseite aufzuzeichnen und so in deren Besitz zu gelangen. Diese Varianten sind für den Nutzer kaum zu bemerken und können nur durch den Einsatz von Sicherheitssoftware wie Virenscannern, Firewall etc. verhindert werden.

Pop-up Blocker: Ein Pop-up Blocker ist eine Funktion, die das unerwünschte Erscheinen von zusätzlichen Browser-Fenstern, den sogenannten Pop-ups, verhindert. Ein Pop-up (engl. für „plötzlich auftauchen“) ist ein visuelles Element eines Computerprogramms, das andere Teile auf dem Bildschirm überdeckt. Ein Pop-up kann z.B. eine Dialogfunktion besitzen oder Werbung beinhalten.

Spam: Spam ist der vom Adressaten unverlangte, massenhafte Versand von Nachrichten. Größtenteils bezieht sich der Begriff Spam auf den – zumeist rechtswidrigen – Versand unerwünschter Werbung mittels E-Mail.

SSL: Die Abkürzung SSL steht für Secure Socket Layer und bezeichnet ein Netzwerkprotokoll zur sicheren Übertragung von Daten über das Internet. Ist eine SSL-Verbindung aktiv, beginnt die Adresszeile des Browsers mit https://. Außerdem findet sich oft ein kleines Sicherheitsschloss am unteren rechten Rand des Bildschirms. Sensible Daten wie beispielsweise Kreditkarteninformationen sollten grundsätzlich nur dann per Internet weiter gegeben werden, wenn eine sichere Übertragung wie mit SSL aktiv ist.

TAN: Das Kürzel TAN steht für „Transaktions-Authentisierungs-Nummer“ und ist ein einmal verwendbares Passwort für das Online-Banking. Bei jedem Buchungsvorgang – der Transaktion – muss neben dem Passwort bzw. der PIN (= persönliche Identifikationsnummer) auch eine TAN eingegeben werden. TAN werden von der Bank in Papierform an die Kunden gesendet und von der Bank später als Authorisierung für die Durchführung der jeweiligen Transaktion interpretiert.

Treuhandservice: Ein Treuhandservice ermöglicht dem Käufer die sichere Abwicklung einer Online-Transaktion. Dabei zahlt der Käufer die zu bezahlende Summe zunächst auf ein treuhändisch verwaltetes Konto ein. Das Geld wird erst dann an den Verkäufer überwiesen, wenn der Käufer den Artikel unversehrt erhalten und eine entsprechende Rückmeldung an den Treuhanddienstleister gegeben hat.

URL: URL (engl. Uniform Resource Locator) ist die Abkürzung für „einheitlicher Ortsangeber für Ressourcen“, d.h. die Internetadresse. Die URL ist eine genormte Adressierung und erlaubt die Lokalisierung von Dokumenten und Domains im Internet.

Versandkosten: Versandkosten sind die Kosten, die bei einem Kauf über das Internet für das Verschicken der Ware per Post entstehen. Nutzer sollten sich vor dem Kauf darüber informieren, wie hoch die Versandkosten sind und wer diese trägt.

Verschlüsselte Datenübertragung: Ein sicherer Transfer von Daten im Internet ist durch Netzwerkprotokolle, welche die verschlüsselte Übertragung über ein



Computernetzwerk garantieren, möglich. Meist wird die verschlüsselte Datenübertragung mit Hilfe von SSL realisiert. Sensible Daten wie beispielsweise Kreditkarteninformationen sollten grundsätzlich nur dann per Internet weitergegeben werden, wenn eine verschlüsselte Datenübertragung aktiv ist.

Virenschanner: Unter einem Virenschanner versteht man eine Software, die Schadsoftware wie Computerviren, Computerwürmer oder Trojanische Pferde aufspürt, blockiert und gegebenenfalls beseitigt. Synonym wird auch von Antivirenprogramm oder Virenschutz gesprochen. Da ständig neue Schadsoftware identifiziert wird, ist – um einen wirksamen Schutz zu erreichen – eine regelmäßige, gegebenenfalls sogar tägliche Aktualisierung der Software nötig. Viele Virenschanner führen diese Aktualisierungen automatisch durch.

Widerrufs- bzw. Rückgaberecht: Kommt zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ein Kaufvertrag über das Internet zustande, steht dem Käufer grundsätzlich ein zweiwöchiges Widerrufsrecht zu. Innerhalb dieser Frist kann der Käufer seine Willenserklärung zum Kauf schriftlich oder durch Rücksendung der Ware widerrufen. Er ist dann nicht mehr an den Kaufvertrag gebunden. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald der Verbraucher die Ware erhalten hat und über sein Widerrufsrecht informiert worden ist. Alternativ zum Widerrufsrecht kann ein Unternehmer dem Verbraucher auch ein Rückgaberecht einräumen.