Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 30. Juni 2020

Kauf auf Rechnung entpuppt sich als Vorkasse

Verbraucherzentrale Hamburg warnt vor Zahlungsmethode von Online-Bezahldiensten

Die Verbraucherzentrale Hamburg mahnt Verbraucherinnen und Verbraucher zur Vorsicht im Umgang mit Bezahldiensten im Internet wie Klarna oder PayPal. Konkret warnen die Verbraucherschützer in diesem Zusammenhang vor der Zahlungsmethode „Kauf auf Rechnung“. Diese suggeriere dem Kunden die Sicherheit eines Rechnungskaufs, die aber gar nicht gegeben ist. „Bei dieser Methode handelt es sich eigentlich um das genaue Gegenteil, nämlich eine Art Vorkasse. Also genau das, was man beim Kauf auf Rechnung eigentlich vermeiden möchte“, so Kerstin Föller von der Verbraucherzentrale Hamburg. Liefert der Händler die Ware nicht, fordern die Dienstleister unter Androhung eines Mahnverfahrens trotzdem das Geld vom Kunden ein und weisen gleichzeitig jegliche Haftung für die Lieferung der Ware von sich.

„Aus den Nutzungsbedingungen der Bezahldienste ist häufig nicht klar zu ersehen, welche Bedingungen für die einzelnen Zahlungsmethoden gelten. Der Kunde weiß also gar nicht, auf was er sich einlässt“, kritisiert Föller. Der irreführende Name „Kauf auf Rechnung“ wiege den Kunden zudem in falscher Sicherheit.

Klarna erklärt sich als nicht zuständig

Doch nicht allein die Zahlungsmethode „Kauf auf Rechnung“ sorgt bei Verbraucherinnen und Verbrauchern für Unmut. Die Verbraucherzentrale Hamburg erhält immer wieder Beschwerden über Unstimmigkeiten im Zahlungsprozess mit Online-Bezahldiensten: Ein Verbraucher bezahlte nach einer Online-Bestellung noch am selben Tag die erhaltene Rechnung mittels des Dienstleisters Klarna. Dennoch traf die auf der Internetseite des Händlers versprochene Lieferung der Ware binnen 48 Stunden nicht bei ihm ein. Der

Händler teilte dem Verbraucher auf Nachfrage mit, dass er erst nach Erhalt der Ware hätte zahlen müssen. Über eine Woche später stornierte der Händler dann ohne weitere Begründung die Bestellung, bestand aber weiterhin auf Zahlung der Versandkosten. Auf weitere Nachfragen des Verbrauchers reagierte der Händler nicht mehr. Klarna erklärte sich gegenüber dem Verbraucher als nicht zuständig.

An eine andere Verbraucherin verschickte Klarna Zahlungserinnerungen inklusive Verzugsgebühren, obwohl diese die bestellte Ware nicht erhalten hatte. Auf ihre Aufforderung an den Händler, sich mit Klarna zwecks Klärung des Sachverhalts in Verbindung zu setzen, reagierte dieser nicht. Auch Klarna erklärte sich nicht zuständig. Einen Antrag auf Sendungsnachverfolgung konnte die Verbraucherin ebenfalls nicht stellen, weil dies nur dem Absender einer Lieferung möglich ist.

Ware direkt beim Händler bestellen

Die Verbraucherzentrale Hamburg rät Verbraucherinnen und Verbrauchern dazu, Ware direkt beim Händler auf Rechnung zu bestellen. Diese Methode biete einen umfangreicheren Schutz als die Zahlung mittels eines Dienstleisters. „Ein Zahlungsdienstleister ist ein weiterer Akteur im Kauf- und Zahlungsprozess. Diese Konstellation verkompliziert die Lage bei Unstimmigkeiten unnötig – meist zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher“, weiß Föller.

Verbraucherinnen und Verbraucher, die Probleme mit Bezahldiensten im Internet haben, können sich an die Verbraucherzentrale Hamburg wenden und dort rechtlich beraten lassen. Weitere Informationen zum Thema und zum Beratungsangebot sind veröffentlicht auf der Internetseite der Verbraucherschützer unter: https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/online-shopping/wie-z...;

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/kauf-auf-rechnung-entpuppt-sich-als-vorkasse