



Content-Beispiel

EIN TEXT, DER VON DER AKTUALITÄT LEBT

von Oskar H. Metzger

von [Oskar H. Metzger](#) / Dezember 18, 2020 / in [Zwischenrufe](#)

Die untenstehende Verbraucherinformation erreichte mich am 25. November 2020. Sie ist mir aufgefallen, weil damit eine Botschaft rechtzeitig zum ersten Advent publiziert wurde. Doch wie findet man Themen zu diesem Datum und wie bereitet man sie journalistisch auf? Das lässt sich an diesem Beispiel gut erkennen.

Weihnachtseinkäufe gehören aus dem Blickwinkel eines kritischen Journalisten eigentlich nicht zu den Spitzenthemen eines Versicherungskonzerns. Denn der kann auf diesem Feld keinen so spannenden Verbraucher-Content bieten wie beispielsweise ein Anbieter von Smartwatches, Espresso-Maschinen oder Gesellschaftsspielen.

Dieses Problem löste das Presse-Team elegant dadurch, dass es in seinem Content digitale und rechtliche Probleme des Geschenkekaufs behandelt. Dafür ließ man – allerdings etwas zu ausführlich – eine Digital-Expertin von Ergo und eine Juristin aus dem Bereich der Rechtsschutz-Versicherung des Konzerns zu Wort kommen.

Dabei haben diese Expertinnen den Verbrauchern zwar wichtige Hinweise gegeben und auf Gefahren aufmerksam gemacht, den Alpha-Schreibern der Content-Branche jedoch keinesfalls den Rang abgelaufen. Neidlos muss man ihnen jedoch

zugestehen, dass sie in dem Beitrag erstens auf die Betroffenheit der Zielgruppe eingegangen sind und zweitens das trockene Thema gut „rüber gebracht haben“.

Hilfreich ist das beigefügte honorarfreie Foto, bei dem nach meinem Geschmack bedauerlicherweise auf eine zugkräftige Bildzeile verzichtet wurde. Nachstehend eine Leseprobe der Verbraucherinformation in leicht bearbeiteter Form:

Leseprobe

Tipps für den Geschenkekauf im Internet

Darauf sollten Käufer beim weihnachtlichen Onlineshopping achten

Seit Beginn der Corona-Pandemie boomt der Onlinehandel. Auch die Weihnachtsgeschenke werden die Deutschen voraussichtlich vermehrt im Netz besorgen.



Ergo Group

Das ist zwar bequem, birgt aber auch einige Fallstricke. Nicole Nebelung, Digitalexpertin von Ergo, und Michaela Rassat, Juristin der Ergo Rechtsschutz Leistungs-GmbH, geben Tipps rund um sicheres Einkaufen und pünktliche Lieferung.

Website und Impressum prüfen

Wer sich für den Geschenkekauf im Internet entscheidet, vermeidet zwar Gedränge, trifft aber eventuell auf Betrüger. Nicole Nebelung rät daher, vor dem Kauf den Onlineshop kritisch zu prüfen. Seriöse Shops nutzen eine so genannte SSL-Verschlüsselung, zu erkennen an einem grünen Vorhängeschloss vor der Website-Adresse. In der Adresszeile des Browsers steht dann „https“ statt „http“. Weitere

Hinweise auf einen Fake-Shop: Die Website wirkt zusammengeschustert, wimmelt von Rechtschreibfehlern, wichtige Infos wie die Versand- und Lieferbedingungen fehlen, die Preise sind deutlich unter der Norm und als Zahlungsmethode ist nur Vorkasse möglich. Ein wichtiges Kriterium ist auch das Impressum: Steht hier keine Person, sondern beispielsweise nur ein Firmenname mit Postfachadresse, sollten Käufer misstrauisch werden. Bei der Einschätzung des Onlineshops helfen zudem Gütesiegel wie die von Trusted Shops oder TÜV Süd. Eine Übersicht bietet die Initiative D21.

Sicherheit beim Bezahlen

Eine besonders sichere Methode ist der Kauf auf Rechnung. „Den bieten allerdings nicht alle Händler an“, so die Ergo Expertin. Bei den Zahlungsvarianten Lastschrift und Kreditkarte sollten Verbraucher besonders auf die SSL-Verschlüsselung achten. Sonst besteht die Gefahr, dass Hacker sensible Daten wie die Bankverbindung abfangen. Eine Direktüberweisung eines Bezahlendienstes wie PayPal gilt als sicher. Geraten Kunden bei einem Kauf mit PayPal an Betrüger, erhalten sie das Geld durch den Käuferschutz wieder zurück. Der Käuferschutz greift auch dann, wenn der Kunde die Ware nicht erhält, sie kaputt ist oder fehlerhaft geliefert wird. Ist ein Passwort erforderlich, sollten Nutzer eine Kombination aus Zahlen, Buchstaben und Sonderzeichen wählen. Bei allen Zahlungsmethoden – außer Rechnung und Nachnahme – bezahlen Kunden im Voraus. „Das bedeutet, dass der Kunde grundsätzlich keine Sicherheit hat, dass die Ware auch ankommt. Daneben gibt es auch das Risiko, dass der Händler bei einer Rücksendung das Geld nicht wieder überweist, außer es besteht im Rahmen des Bezahlverfahrens ein Käuferschutz“, erläutert Nebelung.

Onlineshopping im Ausland

Wer bei einem Händler im Ausland bestellt, sollte beachten, dass Versandkosten höher und Rücksendungen schwieriger und kostenpflichtig sein können. „Außerdem müssen Kunden unter Umständen mit zusätzlichen Steuern und Zollgebühren rechnen“, ergänzt die Ergo Expertin. Daher gilt: Vor der Bestellung die AGB genau lesen.

Pünktlich zum Fest

Wer seine Weihnachtsgeschenke online bestellt, verlässt sich meist auf den angegebenen Liefertermin. Kommt die Bestellung dann nicht rechtzeitig, ist der Ärger an Heiligabend groß. „Onlinehändler sind verpflichtet, den Käufer über die Lieferzeit transparent zu informieren“, so Michaela Rassat, Juristin der Ergo Rechtsschutz Leistungs-GmbH. Allerdings reicht es, eine Frist wie beispielsweise „drei bis vier Tage“ anzugeben. Verzögert sich die Lieferung, hat der Kunde die Möglichkeit, den Vertrag zu widerrufen. Die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt bei einem Onlinekauf mit dem Erhalt der Ware, und das auch nur, wenn der Käufer eine Widerrufsbelehrung erhalten hat. Kommt die Ware gar nicht erst an, erlischt das Widerrufsrecht erst zwölf Monate und 14 Tage nach dem Kauf. Erhält der Käufer die Ware nach dem Widerruf dann allerdings doch noch, z.B. weil sie auf dem Versandweg festhing, muss er sie auf seine Kosten zurückschicken. Wer das bestellte Geschenk trotz Verspätung haben möchte, sollte dem Händler schriftlich eine Frist setzen, innerhalb der die Ware ankommen soll. Klappt das ebenfalls nicht, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Ansonsten gilt: Wenn die Ware nicht gefällt oder beispielsweise beschädigt ist, kann sie innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist ohne Angabe von Gründen zurückgeschickt werden. Ausnahmen gibt es beispielsweise bei Maßanfertigungen, Hygieneartikeln oder versiegelten Datenträgern.



Oskar H. Metzger (Karikatur: Bubec).

Oskar H. Metzger profilierte sich als Ressortleiter bei Handelsblatt, Augsburger Allgemeine und WirtschaftsWoche ebenso wie als Herausgeber des Finanz-Pressedienstes und stellvertretender Vorsitzender des Bayerischen Journalisten-Verbandes.