Online einkaufen ohne böse Überraschungen: die Checkliste

Ein paar kurze Checks vor und nach der Bestellung können helfen, Probleme zu vermeiden – und im Ernstfall schneller richtig zu reagieren.

Die folgende Checkliste gilt für Einkäufe direkt bei Schweizer Onlineshops, auf die Schweizer Recht anwendbar ist. Für Onlineplattformen und ausländische Shops können andere Regeln gelten.

1. Vor der Bestellung



Schon vor dem Kauf lohnt sich ein genauer Blick auf den Anbieter und seine Bedingungen.

- ☐ Prüfen, wer das Produkt tatsächlich verkauft
- ☐ Sitz und Kontaktangaben des Verkäufers prüfen
- ☐ AGB lesen
- ☐ Prüfen, ob Schweizer Recht gilt oder z. B. das Recht eines EU-Mitgliedstaats usw.
- ☐ Vertragliche Rückgabe- und Gewährleistungsbedingungen prüfen
- ☐ Klären, ob eine freiwillige Rückgabe möglich ist und wer dabei die Rücksendekosten trägt
- ☐ Lieferfrist beachten
- ☐ Bei unbekannten Shops auf Warnsignale wie ein fehlendes Impressum, auffällig tiefe Preise oder ausschliessliche Vorauskasse achten

2. Nach der Bestellung



Bewahren Sie die Unterlagen zur Bestellung auf. Sie können wichtig werden, wenn später etwas nicht stimmt.

- ☐ Bestell- und andere Bestätigungen aufbewahren
- ☐ Kaufbeleg sichern
- ☐ Vereinbarten Liefertermin im Blick behalten

3. Nach Erhalt der Ware



Prüfen Sie die Ware möglichst rasch. Wer einen Mangel nicht rechtzeitig meldet, kann seine Mängelrechte verlieren.

- ☐ Ware möglichst rasch prüfen
- ☐ Kontrollieren, ob das richtige Produkt geliefert wurde
- ☐ Erkennbare Mängel sofort dem Verkäufer melden
- ☐ Schäden oder Abweichungen mit Fotos oder einer schriftlichen Beschreibung dokumentieren
- ☐ Versteckte Mängel unmittelbar nach ihrer Entdeckung melden

4. Wenn mit der Ware etwas nicht stimmt

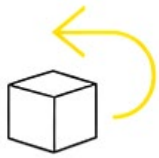


Ihre Ansprüche richten sich grundsätzlich an den Verkäufer, bei dem Sie gekauft haben.

- ☐ Mangel unverzüglich beim Verkäufer melden
- ☐ Gewünschte Lösung klar mitteilen
- ☐ Belege und Dokumentation aufbewahren
- ☐ Sich nicht einfach an den Hersteller verweisen lassen
- ☐ Bei Bedarf eine Fachperson beiziehen

Hat der Hersteller zusätzlich eine Garantie abgegeben, können sich daraus weitere Ansprüche ergeben.

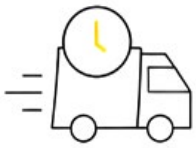
5. Bei einer Rücksendung



Wer die Kosten trägt, hängt vom Grund der Rücksendung ab.

- ☐ Falsche oder mangelhafte Lieferung: Der Verkäufer trägt die damit verbundenen Rücksendekosten.
- ☐ Freiwillige Rückgabe einwandfreier Ware: Es gelten die Bedingungen des Shops. Dieser kann festlegen, wer die Rücksendekosten übernimmt.
- ☐ Rücksendung und Versandbeleg dokumentieren

6. Wenn die Lieferung zu spät kommt



Eine verspätete Lieferung berechtigt nicht automatisch zum sofortigen Rücktritt.

- ☐ Verkäufer zur Lieferung auffordern
- ☐ In der Regel eine angemessene Nachfrist setzen
- ☐ Verstreicht auch diese ohne Lieferung, weitere Ansprüche geltend machen

Anders bei einem fix vereinbarten Liefertermin: Soll die Ware ausdrücklich spätestens zu einem bestimmten Zeitpunkt eintreffen, können Mahnung und Nachfrist entfallen.

460.452.15 de (dok.pf/pf.ch) 11.2026