Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Online Verkaufsplattformen

Tue, 05/05/2020 - 12:05

Auch beim Verkauf gilt: Vertrauen ist gut, Kontrolle und Skepsis sind besser!

Manch einer nutzt die Zeit zuhause, um auszumisten und sich vielleicht von der ein oder anderen Sache zu trennen, die zwar nicht mehr gebraucht, aber dennoch nicht überflüssig ist. Und da kommt der ein oder andere auf die Idee, sein HiFi-Gerät oder seine Markenjacke über eine Verkaufsplattform anzubieten und so an die Frau und an den Mann zu bringen. Dass es dabei aber zu sehr unerfreulichen Überraschungen kommen kann, zeigt das folgende Beispiel.

Ein wenig verwundert es Herrn Meier schon, dass sich so rasch jemand auf das Verkaufsangebot seines Hifi-Gerätes meldet. Der Käufer möchte es seinem Sohn in Holland schenken, und bittet Herrn Meier es dorthin zu schicken. "*Nach längerem Kennenlernen, vielen Mails, Chats, sowie Anrufen von ihm und seiner Bank hatte ich Vertrauen gefunden und habe das Gerät verschickt*", erzählt Herr Meier dem Europäischen Verbraucherzentrum. Der Kaufpreis sollte von einer Bank in Nigeria überwiesen werden, und Herr Meier sollte dem Käufer als Sicherheit eine Kopie seines Führerscheins zukommen lassen. Dieser Aufforderung kam er auch nach, da ihn ja sogar die Bank kontaktiert hatte, und es keinen Grund gab, die Vertrauenswürdigkeit des Käufers anzuzweifeln. Erst als es scheinbar bei der Überweisung zu Problemen gekommen war, und Herr Meier dazu aufgefordert wurde, einen, wenn auch geringen, Betrag an die Bank in Nigeria zu überweisen, wurde er stutzig und wusste: Er war einem Betrüger auf den Leim gegangen. Es gelang ihm dann gerade noch, das Paket zu stoppen.

Manch einer wird sich nun denken: "Nochmal gut gegangen! Da ist Herr Meier ja mit dem Schrecken davon gekommen!" Leider falsch gedacht: Wenn Sie gedanklich zurückblättern, finden Sie da den Passus mit dem Führerschein, den Herr Meier dem Betrüger geschickt hat. Tatsächlich informiert uns Herr Meier: "*Jetzt allerdings hat der Betrüger mein Profil geklont, benutzt eine modifizierte Adresse mit meinem Namen und meinem Profilbild und betrügt auf der Verkaufsplattform weiter! Vier Leute*

haben sich bereits über Facebook bei mir beschwert."

Und Herr Meier ist nicht der einzige, der sich mit dieser Geschichte an uns gewandt hat. Wie er, wurden auch andere Verbraucher betrogen, und ihre Identität missbraucht. Besonders im Moment erscheint es so, dass zwar für die Einbrecher eine brotlose Zeit angebrochen ist, dafür aber die digitalen Betrüger Hochkonjunktur haben.

Es stellt sich nun die Frage: "Wie hätte Herr Meier verhindern können, in diese Falle zu tappen?" **Hier einige Tipps des Europäischen Verbraucherzentrums**:

- Der Betrüger versucht meist durch sehr persönliche Informationen und Geschichten Vertrauen zu erwecken. Bei solchen Mitteilungen rufen wir zur Skepsis auf;
- Häufig bringt der Betrüger einen scheinbar neutralen Dritten ins Spiel. Dies kann eine Bank oder auch ein Logistikunternehmen sein, das Seriösität ausstrahlt, und noch bestehende Zweifel aus dem Weg räumen soll. Auch hier ist erhöhte Vorsicht nie fehl am Platz;
- Der Betrüger täuscht irgendwelche Probleme bei der Zahlung vor und fordert den Verkäufer zu Zahlungen auf. Gehen Sie auf solche Aufforderungen niemals ein und schicken Sie die Ware erst nach Erhalt des Kaufpreises ;

Und **das Wichtigste** zum Schluss:

- Um in der Folge weitere Verbraucher betrügen zu können, sammelt der vermeintliche Käufer Identifikationsdokumente. Er bittet folglich den Privatverkäufer, ihm sozusagen als Sicherheit, die Kopie des eigenen Ausweises oder des Führerscheins zu senden, bevor er den Kaufpreis überweist.

Das Europäische Verbraucherzentrum weiß genau, wie man auf eine solche Aufforderung reagieren sollte: "*Senden Sie niemals einer fremden Person Ihren Ausweis, den Führerschein oder ein anderes Identifikationsdokument! Dieses kann Betrügern dazu dienen, sich eine gefälschte Identität aufzubauen, und andere ahnungslose Verbraucher damit reinzulegen*", warnt Julia Rufinatscha, Rechtsberaterin im EVZ. "*Misstrauen ist in solchen Fällen unbedingt notwendig und Prävention ist sicherlich der beste Schutz*", fügt Stefano Albertini vom Onlineschlichter hinzu. "*Dies auch deshalb, weil, sobald der Schaden entstanden ist, es äußerst schwierig ist, den Betrug und seine Folgen abzuwenden*."

Die Beraterinnen des Europäischen Verbraucherzentrums und Stefano Albertini vom Onlineschlichter raten den Verbrauchern in solchen Fällen dringend dazu, **Anzeige wegen Identitätsdiebstahls** (identity theft) zu erstatten, auch wenn es glücklicherweise zu keinem materiellen Schaden gekommen ist. Eine solche Anzeige ist unbedingt zu erstatten: Denn sonst kann man rasch vom Betrogenen zum vermeintlichen Betrüger werden.

Wenn trotzdem etwas schief gelaufen ist, können Sie sich bei grenzüberschreitenden Käufen in der EU, Norwegen und Island **kostenlos an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ)** wenden (info@euroconsumatori.org). Weiters informiert das EVZ über die außergerichtliche Streitbeilegung mit Hilfe der europäischen **ODR-Plattform**.

Zudem besteht die Möglichkeit eines **Schlichtungsverfahrens** mit dem von der **Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)** eingerichteten **Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it**. Verbinden Sie sich einfach mit dem Portal www.onlineschlichter.it, um das **kostenlose** Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu nutzen (das Verfahren wird zur Gänze online durchgeführt).

Co-finanziert von der Europäischen Kommission, dem Land Südtirol, der Autonomen Region Trentino-Südtirol, dem Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung, den Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).