



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

Black Friday und Cybermonday - Die Schnäppchenjagd ist eröffnet

Fri, 11/19/2021 - 09:57

Mittlerweile ist es auch bei uns zur Tradition geworden: Die Vorweihnachtszeit beginnt längst nicht mehr am 1. Adventswochenende beim besinnlichen Anzünden der ersten Kerze im Kreise der Familie, sondern beim Shoppingmarathon im Internet zwischen Black Friday und Cyber Monday. Doch gerade beim Internetkauf kann einiges schiefgehen.

Die Weihnachtseinkäufe stehen so langsam an und viele erledigen diese gerne bequem von zu Hause aus im Internet. Sich nur kein Schnäppchen entgehen lassen, lautet dabei häufig die Devise.

Hammerpreise für Schrottwaren

Doch es ist nicht alles Gold, was glänzt: „Schon seit jeher appellieren wir zu mehr Besonnenheit bei Online-Käufen: Mit ein bisschen Vorsicht ist es möglich, Betrüger*innen im Netz zu erkennen, bevor man zur Zahlung schreitet und abgezockt wird“, erklärt **Barbara Klotzner**, Beraterin beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen.

Hier ein paar nützliche Tipps für eine erfolgreiche Online-Schnäppchenjagd:

- **Überprüfen Sie die Internetseite:** Wenn kein Impressum vorhanden ist, Hände weg von der Seite!
- Die **allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** müssen auf jeden Fall Informationen zum kostenlosen Rücktrittsrecht und zur gesetzlichen Gewährleistung enthalten.
- **Vergleichen Sie die Preise:** Vorsicht bei allzu günstigen Angeboten – möglicherweise bekommen Sie gefälschte oder Produkte von schlechter Qualität geliefert.
- Lassen Sie keinen **Kaufdruck** aufkommen: Lassen Sie sich nicht von einem eingblendeten Countdown zum schnellen Klick verleiten!

- **Wählen Sie eine möglichst sichere Zahlungsmethode** wie z. B. die Kreditkarte oder Paypal. Vor Banküberweisungen ist abzuraten.
- **Lesen Sie Online-Bewertungen** und suchen Sie nach Erfahrungsberichten. Bewertungen können jedoch auch getürkt sein.
- **Dokumentieren Sie das Auspacken der Ware mit Fotos und Videos.** Falls die gelieferte Ware beschädigt ankommt, reklamieren Sie umgehend schriftlich beim Händler (auch falls Sie ein anderes Produkt als das bestellte bekommen).
- **Vergessen Sie nicht, dass Sie ein kostenloses Rücktrittsrecht haben,** welches Sie innerhalb 14 Tagen ab Erhalt der Ware ausüben müssen (die Rücksendekosten gehen im Normalfall zu Lasten der Verbraucher*innen).

Vorsicht bei Werbeanzeigen in sozialen Netzwerken

Was **Stefano Albertini**, von der Schlichtungsstelle **Onlineschlichter.it** in letzter Zeit häufig beobachtete: "Wer in sozialen Netzwerken Werbeanzeigen anklickt und dort kauft, weiß manchmal gar nicht, wer der Verkäufer ist. Die Ware wird oft per Nachnahme an den Postboten oder Kurier bezahlt und bei einer Reklamation gibt es keinen Ansprechpartner, weil die Identität des Verkäufers nicht feststellbar ist". In solchen Fällen geht auch ein Schlichtungsversuch ins Leere.

Umweltgedanken nicht über Bord werfen

Auf Nachhaltigkeit, Regionalität und kurze Wege kann und soll man auch zu dieser Zeit Wert legen. Der Black Friday findet auch in vielen Geschäften vor Ort statt. Außerdem bieten auch lokale Handelstreibende zunehmend ihre Waren im Internet an und liefern direkt nach Hause. „Woher die Ware stammt, ob sie ressourcenschonend produziert wird, welches die Folgekosten sind - diese Überlegungen sollten auch bei der Schnäppchenjagd nicht zur Seite geschoben werden“, erklärt **Gunde Bauhofer**, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol.

Ist bei Ihrem Online-Kauf etwas schiefgegangen, bestehen folgende Möglichkeiten:

- Sie können sich **kostenlos** an das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen wenden: E-Mail: info@euroconsumatori.org, Tel. 0471 980939.
- Es besteht die **Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens** mit dem von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichteten Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Besuchen Sie das Portal www.onlineschlichter.it, um das kostenlose Online-Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen. Einen Rechtsbeistand braucht es dafür nicht, weder auf Verbraucher- noch auf Unternehmerseite.

- Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Online-Kauf können Sie auch die **ODR-Plattform** (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=DE>) nutzen: Es handelt sich dabei um eine von der Europäischen Kommission eingerichtete und verwaltete interaktive Website, über die Verbraucher*innen und Unternehmer*innen der Europäischen Union Streitigkeiten aus Online-Verträgen über den Verkauf von Waren und Dienstleistungen außergerichtlich beilegen können.