Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 7. Juni 2022

Verbraucherzentrale warnt vor Fehlkäufen im Internet

Verbraucherinnen und Verbraucher fühlen sich durch ausländische Online-Shops getäuscht

Ein professionell aufgemachter Online-Shop mit deutschsprachigem Namen, die Domain-Endung auf .de und ein Impressum, das einen Firmensitz in Deutschland vermuten lässt. Bei der Verbraucherzentrale Hamburg beschweren sich zurzeit vermehrt Verbraucherinnen und Verbraucher, die Kleidung und andere Dinge des täglichen Bedarfs in ausländischen Online-Shops bestellt haben, ohne sich dessen bewusst zu sein. Die Betroffenen fühlen sich getäuscht, denn dass die Shops von Anbietern außerhalb Europas betrieben werden, war für die meisten nicht ersichtlich. Die Verbraucherzentrale Hamburg rät, beim Online-Einkauf sehr genau hinzuschauen.

Frust wegen langer Lieferzeiten

„Wer erwartet bei Shop-Namen wie Wolf Fashion, Susannes Beauty oder Hallo BH schon einen chinesischen Online-Händler“, berichtet Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. Stutzig würden die meisten Kundinnen und Kunden erst, wenn die bestellte Ware auf sich warten ließe. Zwar wären die Kleidungsstücke und Artikel in den Shops meistens als „sofort lieferbar“ deklariert und würden in der Regel auch schnell mit einer Trackingnummer versandt, doch dauere es oft mehrere Wochen bis die Ware in Deutschland ankäme. „Da ist die Enttäuschung groß, wenn das gewünschte Outfit nicht rechtzeitig zur Sommerparty eintrifft“, so Rehberg.

Frust wegen schlechter Qualität

Enttäuscht sind die Besteller auch oft über die Qualität der Ware. „Die Produktfotos und Artikelbeschreibungen auf den Shop-Seiten haben mit der Realität meistens wenig

gemein“, so Rehberg. So würden oft falsche Materialien ausgewiesen oder die Verarbeitung der Produkte ließe ganz grundsätzlich zu wünschen übrig.

Frust wegen Problemen mit Rücksendung

Möchten Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Einkäufe widerrufen, weil die Lieferung zu spät eingetroffen ist oder nicht den Vorstellungen entspricht, geht der Ärger weiter. Manche merken erst dann, dass der Shop gar kein Impressum hat und nur über ein Kontaktformular zu erreichen ist. Eine Telefonnummer gibt es nicht. Mit wem der Kaufvertrag abgeschlossen wurde, ist völlig unklar und eine Rückabwicklung nicht möglich.

Im manchen Fällen taucht als Kontakt für den Widerruf und die Rückgabe von Waren statt der unvollständigen deutschen Adresse des Impressums plötzlich eine chinesische Anschrift auf. Rücksendungen dorthin müssen aber in der Regel auf eigene Kosten erfolgen. „Das kann oftmals so teuer wie die eigentliche Bestellung sein“, berichtet Rehberg.

Genau hinschauen beim Online-Shopping

Die Verbraucherzentrale Hamburg rät, beim Online-Einkauf sehr genau hinzuschauen. „Eine deutscher Name und .de als länderspezifische Top-Level-Domain für Deutschland bedeuten nicht, dass man es automatisch mit einem deutschen Vertragspartner zu tun hat“, sagt Rehberg.

Wer etwas bestellen will, sollte immer einen Blick ins Impressum werfen und Abstand von einem Kauf nehmen, wenn dort wichtige Angaben über den Betreiber des Shops fehlen. Im zweiten Schritt empfiehlt sich eine vorherige Prüfung der Rücksendekonditionen. Ist die Rückgabe von Produkten überhaupt möglich? Welche Fristen gelten? Wohin muss die Ware geschickt werden? Welche Kosten sind mit der Rücksendung verbunden?

Um Ärger vorzubeugen sollten Verbraucherinnen und Verbraucher Bestellungen übers Internet laut Rehberg möglichst nicht per Vorkasse, also als Überweisung oder mit Kreditkarte bezahlen. Besser sind die Zahlmethoden Rechnung oder Lastschrift. Bei Nutzung eines Zahlungsdienstleisters wie Paypal oder Klarna ist es wichtig, sich vorab zu informieren, ob und unter welchen Bedingungen ein Käuferschutz vorgesehen ist. „Dann bleibt man am Ende nicht auf den Kosten für die unliebsamen Sachen sitzen.“

Hinweis: Die Verbraucherzentrale Hamburg führt auf ihrer Internetseite eine Liste von Online-Shops, über die sich Käuferinnen und Käufer in letzter Zeit beschwert haben. Betroffene können dort auch ihre eigenen Erfahrungen schildern. Die URL lautet: **www.vzhh.de/china-shops**.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/verbraucherzentrale-warnt-vor-fehlkaeufen-im-internet