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

**Verbraucherzentrale Südtirol**

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

# Online-Betrug: Vorabinformation ist unerlässlich

Di, 03.12.2019 - 13:47

**Das einzige Mittel gegen Online-Betrügereien scheint Vorabinformation zu sein – zu diesem Fazit kommen die Experten des Europäischen Verbraucherzentrums, der Postpolizei und von Onlineschlichter.it am Ende eines Treffens, welches heute in Bozen stattfand.**

Nur wenige Tage nach Black Friday und Cyber Monday haben sich in Bozen die Juristinnen des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ), die Vertreter der Staatspolizei – Abteilung der Polizei für Post und Fernmeldewesen, der Experte der Verbraucherzentrale im Bereich Telekommunikation und der Verantwortliche von Onlineschlichter.it getroffen. Thema des Treffens war die wunderbare Welt des Internets, eine Welt voller Möglichkeiten, Angebote, aber auch und vor allem eine Welt voller Betrügereien.

Die dem EVZ im Jahr 2019 am häufigsten gemeldeten Fälle betrafen die Nichtlieferung von online gekauften Waren, tatsächlich gelieferte, aber beschädigte Produkte und Probleme im Zusammenhang mit der Ausübung des Rücktrittsrechts. „Dies sind rein zivilrechtliche Problemstellungen im Zuständigkeitsbereich von Verbraucherverbänden, die sich gut durch eine alternative Streitbeilegungsstelle lösen lassen", erklärt Stefano Albertini, Schlichter bei Onlineschlichter.it. In vielen Fällen berichten VerbraucherInnen, dass sie ein Produkt erhalten haben, das sich völlig von dem bestellten unterscheidet: „Zum Beispiel eine Sonnenbrille für ein paar Euro anstelle von Designerschuhen“, berichtet Isolde Brunner vom EVZ und ergänzt, dass es sich normalerweise um chinesische Verkäufer handelt. „Der Einkauf außerhalb der EU, in der Regel von China, ist eine Problematik, die nicht nur den Schutz der Verbraucherrechte als solche betrifft. Wir müssen auch versuchen, die Öffentlichkeit im Hinblick auf die Umweltbelastungen beim Kauf von so weit entfernten Ländern zu sensibilisieren“, erzählt Julia Rufinatscha vom EVZ.

Negative - in vielen Fällen schwerwiegende - Auswirkungen auf die Finanzen der NutzerInnen haben allerdings die tatsächlichen Betrugsfälle. Nach den Erfahrungen von Rebecca Berto, Rechtsberaterin des EVZ, haben sich 2019 zweifellos die Berichte von Verbrauchern, die in Online-Trading-Plattformen investiert und dabei große Geldbeträge verloren haben, erhöht.

„Viele Betrügereien könnten von Anfang an vermieden werden, wenn man mit ein wenig gesundem Menschenverstand und Skepsis, auch und gerade in der Welt des Internets agieren würde", sagt Monika Nardo, Leiterin des EVZ Bozen, und fährt fort „im „realen“ Leben, also offline, würde es niemandem in den Sinn kommen, eine Überweisung von 4.000 Euro zugunsten eines Fremden zu tätigen, ohne vorher das Auto gesehen zu haben, das man kaufen möchte“.

**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 (Telefon 0471-980939, 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).