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

Coronavirus: Onlinekäufe boomen

Fr, 17.04.2020 - 10:06

Onlineschlichter.it: so kaufen VerbraucherInnen sicher!

Die aktuelle Notlage hat für einen wahren Boom bei den Onlinekäufen gesorgt: bei den Verbrauchsgütern gab es in den ersten Wochen der Quarantäne eine Zunahme von bis zu 80% (Quelle: Untersuchung Nielsen). Die Zunahme ist nachvollziehbar – die Onlinekäufe werden als praktisch und „sicherer" empfunden. Jedoch steigen mit den Zahlen auch die Betrugsversuche, vor allem in Bezug auf sanitäre Produkte, aber nicht nur. Aus der Erfahrung des Onlineschlichter.it, der auf Onlinekäufe spezialisiert ist, einige Tipps zum sicheren Einkaufen.

Schutzmasken, Desinfektionsmittel und Medikamente: Vorsicht geboten!
Derzeit suchen viele von uns online nach ganz bestimmten Produkten, wie Schutzmasken, Desinfektionsmitteln oder gar Medikamenten, die – irreführend! - als Heilmittel gegen das Coronavirus vertrieben werden.
Fangen wir bei diesen an: es gilt zu unterstreichen, dass es derzeit weder Heilmittel, noch Impfung, noch Vorbeugemedikamente gibt, die offiziell zugelassen sind. **Abgesehen davon sollte die Einnahme eines Medikaments immer nur auf ärztliche Verschreibung erfolgen**, weswegen wir vom Kauf solcher Präparate auch jenseits der aktuellen Ausnahmesituation abraten.
Schwierig gestaltet sich derzeit auch der Onlinekauf von Schutzmasken oder -Einrichtungen oder Desinfektionsmitteln. Es finden sich zwar viele Angebote, auch auf Plattformen wie Ebay oder in den sozialen Netzwerken, jedoch sollte man hier mit äußerster Vorsicht vorgehen. Die Angebote könnten sich nämlich als Reinfälle erweisen – es gingen Beschwerden über nicht gelieferte Produkte ein, sowie auch über gelieferte Produkte, die nicht der Bestellung entsprachen. Sollten Sie nicht hunderprozentig sicher sein, dass der Händler zuverlässig ist, ist in einem solchen Fall der Kauf im Geschäft vorzuziehen.

Achtung, Online-Trading!
Viele verbringen derzeit viel Zeit vor dem Bildschirm; wenn dann auch noch Anfänge von

wirtschaftlichen Schwierigkeiten dazukommen, können Online-Trading und die vorgegaukelten Renditemöglichkeiten verlockend erscheinen, und in der Tat gibt es viele Webseiten und Call-Center, die auf Kundenfang sind. Die Börsenaufsicht CONSOB warnt vor zahlreichen Betreibern, die ohne spezifische Genehmigung tätig sind.
Daher der Rat, diese Angebote auszuschlagen: man riskiert, dass sich die gesamte investierte Summe in Rauch auflöst. Das Europäische Verbraucherzentrum Bozen (EVZ) hat weitere Tipps für Sie zusammengestellt:
www.euroconsumatori.org/wdb.php?lang=de&modul=new&action=v&b=0&folder_id=0&oid=541

Onlinekauf, gewusst wie

Onlineschlichter.it, die von der Verbraucherzentrale Südtirol ins Leben gerufene Schlichtungsstelle, bearbeitet tagtäglich Streitfälle aus dem Bereich des Onlinehandels – hier die Tipps für einen sicheren Onlinekauf.
Prüfen Sie immer, von wem Sie kaufen: auf der Website müssen der Firmenname, der Sitz, die Mehrwertsteuernummer, die Kontakte des Kundendienstes und die gesamten Verkaufsbedingungen zu finden sein. Diese Kontrolle sollte auch erfolgen, wenn man über Plattformen wie Amazon oder Ebay kauft, da diese als “Marktplattformen” dienen, auf denen auch externe Anbieter tätig sind.
Immer häufiger finden sich auch in den sozialen Netzwerken Verkaufsangebote, jedoch ist von Käufen über Whatsapp und Messenger abzuraten, da man die Identität des Verkäufers nicht zweifelsfrei feststellen kann.
Bevor man kauft, kann es nicht schaden, den Preis zu überprüfen (z.B. über Preissuchmaschinen), und zu kontrollieren, was andere Kunden und Kundinnen über den Verkäufer sagen (über die Rezensionen). Ist der Preis „zu gut um wahr zu sein“, oder finden sich zahlreiche negative Rezensionen mit ähnlichen Problembeschreibungen, sind Zweifel angebracht.
Schlussendlich sollte immer ein sicheres Zahlungsmittel gewählt werden, wie Kreditkarte oder PayPal.

Was tun, wenn trotzdem etwas schief läuft?

Auch wenn man alle Vorsichtsmaßnahmen ergriffen hatte, kann es dennoch passieren, dass beim Onlinekauf etwas schiefläuft. Sollte der direkte Kontakt mit dem Verkäufer nicht die gewünschte Lösung gebracht haben, können sich VerbraucherInnen an die Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it wenden. Über das Portal kann die Schlichtung eingereicht werden – ganz bequem von zu Hause aus. Das Verfahren ist für alle Beteiligten kostenlos. Der Schlichter versucht, nach eingehender Prüfung des Falls, eine einvernehmliche Lösung zu erzielen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Online-Käufe und Rechte von VerbraucherInnen, die online einkaufen sowie über die alternative Beilegung der Streitigkeiten, finden sie auf dem Portal des Onlineschlichters unter der Adresse:www.onlineschlichter.it.