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

Wie werden wir beim Online-Kauf beeinflusst?

Mi, 21.12.2022 - 09:55

Wie funktionieren “Dark Patterns”?

Anna ist auf der Suche nach einem Zimmer in Rom für das Wochenende. Als sie ein interessantes Angebot findet, erscheint ein Hinweis, der sie darauf aufmerksam macht, dass es das letzte Zimmer zu diesem Preis ist und es noch 12 weitere Interessenten gibt. Um diese Gelegenheit auf keinen Fall zu verpassen, klickt sie sofort auf “buchen”.

Lukas kauft das ersehnte Smartphone; mit der Bestellbestätigung wird ihm ein "VIP"-Rabattangebot angezeigt, wobei er aber nicht bemerkt, dass die Bedingungen für den Rabatt vorsehen, dass dieses "VIP"-Konto nur dann kostenlos ist, wenn man jeden Monat einen bestimmten Betrag ausgibt, andernfalls wird ein gewisser Betrag für ein monatliches Abo angelastet.
Dies sind nur zwei Beispiele von so genannten "Dark Patterns", die zunehmend auf Webseiten verwendet werden, die den Kauf von Waren oder Dienstleistungen anbieten.

Dark Patterns, was sind denn das?
Dark Patterns sind Designelemente einer Webseite, die den Nutzer zu bestimmten Aktionen verleiten sollen, z. B. zur Eingabe persönlicher Daten oder zum Kauf bestimmter Produkte. Es handelt sich also um versteckte Marketingstrategien, die das Design von Webseiten nutzen, um die Entscheidungen der Nutzer zu beeinflussen.
Die oben genannten Beispiele sind nur zwei von vielen. Zu den häufigsten Situationen gehören Angebote von Produkten, die am Ende des Bestellvorgangs noch rasch hinzugefügt werden, Banner, die speziell hervorgehoben werden, um uns zum Klicken zu verleiten, ermahnende Nachrichten, wenn wir einen Rabatt ablehnen, und Abonnements, die mit einem Klick aktiviert werden, aber fast unmöglich zu kündigen sind.

Lassen Sie sich nicht täuschen! Hier einige Vorsichtsmaßnahmen
Zu den Dark Patterns gibt es derzeit noch keine eigene Gesetzgebung, aber sie gehören zu den

Geschäftspraktiken, die wahrscheinlich in naher Zukunft auch auf europäischer Ebene geregelt werden. Nicht immer erfüllen sie den Tatbestand der unlauteren Geschäftspraktiken. Um als mündige Verbraucher:innen sicher online einzukaufen, ist es jedoch auf jeden Fall wichtig, zu wissen, dass es sie gibt und wie man sie erkennt. Um nicht in diese Fallen zu tappen, kann es bereits ausreichen, einige kleine Vorsichtsmaßnahmen zu treffen:

- Vergleichen Sie die Preise auf verschiedenen Webseiten und prüfen Sie, ob das Angebot trotz der zusätzlichen Kosten noch günstig ist.
- Lassen Sie sich nicht von Hinweisen wie "nur noch ein Artikel zu diesem Preis verfügbar" unter Druck setzen: Manchmal kann es tatsächlich auch ratsam sein, sich ein Schnäppchen entgehen zu lassen!
- Fragen Sie sich immer, ob das Angebot auch wirklich Ihren Bedürfnissen entspricht und ob es tatsächlich das ist, was Sie suchen.
- Lesen Sie die Bestell- oder Buchungszusammenfassung am Ende des Vorgangs sehr sorgfältig durch und löschen Sie alle unerwünschten Artikel/Optionen/Dienstleistungen, die möglicherweise automatisch vom System hinzugefügt wurden.
- Denken Sie immer daran, dass Sie innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf ein Widerrufsrecht haben.

„Wie so häufig, fängt auch hier der beste Verbraucherschutz bei einem selbst an", erklärt Stefano Albertini, Koordinator des Bozner Büros des Europäischen Verbraucherzentrums Italien, "wenn man diese Marketingmechanismen erkennt, kann man bereits beim Kauf eine bewusste Entscheidung treffen“.

Was ist zu tun, wenn es ein Problem gibt?
Auch wenn die entsprechenden Vorkehrungen getroffen wurden, kann es vorkommen, dass nicht alles reibungslos läuft.
Denken Sie immer daran, Ihr Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf auszuüben! Sollte aber dies Ihr Problem nicht lösen, hier weitere Möglichkeiten, wohin Sie sich wenden können:
Die ODR-Plattform ist eine kostenlose interaktive Website, über die man sich bei Problemen mit Online-Käufen mit dem Verkäufer in Verbindung setzen oder eine alternative Streitbeilegungsstelle einschalten kann.
Es besteht auch die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens mit der von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichteten Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Um Ihre Rechte als Verbraucher:innen und Käufer:innen geltend zu machen, rufen Sie die Seite onlineschlichter.it auf und erhalten so Zugang zu einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten aus E-Commerce-Verträgen. Das Verfahren kann gänzlich online durchgeführt werden und ist vollkommen **kostenlos**.

Weitere Informationen zum E-Commerce, zu den Verbraucherrechten beim Online-Kauf und zur alternativen Streitbeilegung finden Sie auf der Website der VZS unter www.verbraucherzentrale.it und auf dem Portal des Schlichtungsorgans Onlineschlichter.it unter www.onlineschlichter.it.
Das Europäische Verbraucherzentrum ist hingegen unter info@euroconsumatori.org und telefonisch

unter 0471-98093 erreichbar.