



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

Black Friday 2023

Do, 23.11.2023 - 10:59

Die Tipps des Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) und der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)

für ein Einkaufserlebnis ohne böse Überraschungen

Der Black Friday ist die von vielen ersehnte Gelegenheit im Jahr, um eine breite Palette von Produkten zu scheinbar unschlagbaren Preisen zu ergattern. Doch es ist nicht alles Gold, was glänzt! Daher halten das EVZ und die VZS hier einige nützliche Tipps für eine sichere und bewusste Schnäppchenjagd bereit.

Das neue Smartphone sollte Sie nicht so schnell im Stich lassen

Ob Black Friday oder eine andere Werbeaktion, Sie haben das Recht auf langlebige Produkte, auch wenn Sie zu einem Schnäppchenpreis einkaufen. Für in der EU gekaufte Produkte gilt nämlich immer die **gesetzliche Gewährleistung**. Das bedeutet zum Beispiel, dass ein Smartphone, nur weil es mit 50 Prozent Rabatt gekauft wurde, deshalb nicht nur über eine halb so lange Lebensdauer verfügen muss. Wenn es sich innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf als fehlerhaft erweist, haben Sie das Recht auf Reparatur, Ersatz oder Erstattung.

Wer online kauft, kann sich auch umentscheiden

Einkaufen im Internet geht zwar schnell und ist bequem, hat aber den Nachteil, dass man die Produkte nicht sehen, anfassen und probieren kann, wie beim Kauf in einem Geschäft. Ob es sich um

eine Hose oder eine Matratze handelt, nicht immer ist das, was man gekauft hat, auch das, was man sich erwartet. Wenn Sie nach der Lieferung feststellen, dass die Ware doch nicht das Richtige für Sie ist, können Sie von Ihrem **Rücktrittsrecht** Gebrauch machen, indem Sie dem Online-Shop innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen schriftlich mitteilen, dass Sie das Produkt zurückgeben möchten. Doch Vorsicht: Das Widerrufsrecht ist bei bestimmten Waren oder Dienstleistungen gesetzlich ausgeschlossen, zum Beispiel bei online gebuchten Reisen, verderblichen Waren (wie Lebensmitteln) und maßgeschneiderten Artikeln (wie einem maßgefertigten Möbelstück).

Achtung bei der Wahl der Zahlungsmethode

Online-Shops dürfen frei wählen, welche Zahlungsmethoden sie anbieten. **Vorsicht** bei jenen Online-Shops, welche nur einige Zahlungsmethoden akzeptieren oder die zwar theoretisch mehrere anbieten, aber die Zahlung per Banküberweisung mit einem Rabatt belohnen oder die Nichtverfügbarkeit anderer Zahlungsmittel mit einem vorübergehenden technischen Problem begründen: Es könnte sich hierbei um **unzuverlässige Anbieter** handeln.

Meiden Sie auch Webseiten, die zusätzliche Gebühren für die Zahlung per Kreditkarte, Banküberweisung oder SEPA-Lastschrift verlangen: Die europäische Gesetzgebung verbietet die Erhebung von Zusatzgebühren.

Am Black Friday wird man häufig auch mit unzuverlässigen oder gar betrügerischen Angeboten bombardiert. Um sich zu schützen, sollte man sich für die **Zahlung per Kreditkarte** entscheiden. So besteht die Möglichkeit, nicht genehmigte oder über einen anderen Betrag genehmigte Transaktionen über das Chargebackverfahren stornieren zu lassen und so betrügerischen oder falschen Abbuchungen entgegenzuwirken. Einige Kreditkarten bieten Kund:innen auch zusätzlichen Schutz, z. B. eine Rückerstattung im Falle einer Nichtlieferung oder eines fehlerhaften Produkts. Wenn das Problem also nicht direkt mit dem Shop gelöst werden kann, kann man sich an das Kreditkartenunternehmen wenden und prüfen, ob eine Rückerstattung möglich ist.

Zu schön um wahr zu sein – Hände weg von der super günstigen Strickjacke

Wer ist noch nie auf einen Online-Shop gestoßen, der unendlich viele Produkte aus unendlich vielen Kategorien zu unglaublich niedrigen Preisen und unbegrenzter Verfügbarkeit anbietet? Im schlimmsten Fall sind Sie auf einen **Fake-Shop** gestoßen, von dem Sie ein minderwertiges Produkt oder gar nichts geliefert bekommen. Oder Sie haben mit Webseiten zu tun, die **Dropshipping** betreiben, ein Verkaufsmodell, bei dem ein Shop ein Produkt verkauft, ohne es tatsächlich in seinem Lager zu haben. Diese Praxis ist an sich nicht verboten, bringt aber oft Nachteile für die Kund:innen mit sich. Die Produkte kommen nämlich in der Regel aus Fernost, was zu Verzögerungen bei den Lieferzeiten und zu Komplikationen bei Rücksendungen oder der Inanspruchnahme der gesetzlichen Gewährleistung führt. Außerdem entsprechen solche Produkte nicht immer den europäischen Sicherheitsstandards.

Die dunkle Seite des Onlinemarketings: Dark Patterns

In der digitalen Welt ist es inzwischen eine weit verbreitete Taktik: Hinweise wie "fast ausverkauft", "zehn weitere Personen haben sich schon für dieses Produkt entschieden" oder "nur noch drei Artikel verfügbar" werden häufig verwendet. Dies sind Marketingstrategien, die als „**Dark Patterns**“ bezeichnet werden und darauf abzielen, Kaufentscheidungen zu beeinflussen und zu übereilten und unüberlegten Käufen zu drängen. Es ist wichtig, diese als unlauter angesehenen Praktiken zu erkennen, sich nicht unter Druck setzen zu lassen und sich die Zeit zu nehmen, zu prüfen, ob es sich tatsächlich um ein gutes Angebot handelt.

Bewusst kaufen und die Umwelt schonen

Dieser letzte Tipp mag offensichtlich erscheinen, ist aber dennoch nicht zu unterschätzen. Der Black Friday verleitet uns oft zu einem "Wegwerf"-Konsumverhalten, das durch den Online-Versand zu einem Anstieg der CO₂-Emissionen beiträgt. Mit anderen Worten: Der Black Friday ist ein schwarzer Tag für die Umwelt. Jeder unnötige Kauf, auf den wir bewusst verzichten, schont gleichzeitig das Klima und den Geldbeutel.

Sollte beim Kauf im Internet trotz aller Vorsichtsmaßnahmen etwas schief gelaufen sein, können Sie sich bei grenzüberschreitenden Käufen in der EU, Norwegen, Island oder Großbritannien kostenlos an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) wenden: E-Mail: info@euroconsumatori.org, Tel. 0471 980939.

Zudem besteht die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens mit dem von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichteten Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it. Besuchen Sie das Portal www.onlineschlichter.it, um das kostenlose Online-Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu nutzen.