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

Shopping auf Tik Tok? Achtung vor zu schnellen Klicks!

Di, 03.06.2025 - 09:57

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) warnen vor Online-Käufen über soziale Medien

In den letzten Jahren hat sich der elektronische Handel grundlegend verändert. Man kauft nicht mehr nur über klassische Webseiten oder strukturierte Platformen: Immer häufiger werden Verbraucher:innen direkt innerhalb von sozialen Netzwerken zum Kauf animiert, wobei die Grenzen zwischen Werbung, Inhalt und Verkauf zunehmend verschwimmen und schwer zu erkennen sind. Mit dem Start des TikTok Shop in Italien (der Dienst ist seit dem 31. März aktiv) wird der Einkauf direkt über ein Video oder einen Livestream zur immer weiter verbreiteten Realität. Doch was bequem und unterhaltsam erscheinen mag, kann auch erhebliche Risiken für die Verbraucher:innen bergen – vor allem, wenn Produkte von unbekannten oder wenig vertrauenswürdigen Verkäufern angeboten werden. Das EVZ Italien und die VZS erinnern daran, dass nicht alles, was in den sozialen Medien gezeigt wird, sicher, legal oder EU-konform ist. Die vermeintliche Einfachheit des Kaufs nach dem *Swipe & Shop-System* sollte nicht davon ablenken, stets die Identität des Verkäufers und die Verkaufsbedingungen zu überprüfen.

Was ist “TikTok Shop”?

TikTok Shop ist die neue integrierte Verkaufsplattform innerhalb des beliebten sozialen Netzwerks. Sie ermöglicht es den Nutzer:innen, direkt im Marketplace einzukaufen, ohne die App zu verlassen. Die in den Videos von *Content Creators* gezeigten Produkte können mit einem Klick direkt innerhalb der App gekauft werden. Es handelt sich dabei eindeutig um eine Weiterentwicklung des sogenannten Influencer-Marketings, das den gezielten Verkauf von Produkten an eine bestimmte Zielgruppe

ermöglicht – und dabei den Anschein von Authentizität und Vertrauen erweckt, da die Kaufempfehlung direkt von den Lieblings-Influencer:innen kommt.
Dieses System ist eine äußerst wirksame Taktik zur Kundengewinnung – wobei man sich dabei häufig nicht bewusst wird, dass es sich um eine gezielte Geschäftstaktik handelt.
Ein weiterer zu beachtender Punkt: Obwohl der Kauf innerhalb der App erfolgt, **ist TikTok (und oft auch die Influencer:innen, die die Produkte bewerben) nicht der Verkäufer.** TikTok Shop ist ein Marktplatz – **eine Plattform, auf der Drittanbieter ihre Produkte gezielt an Social-Media-Nutzer:innen verkaufen können.** Das bedeutet auch, dass TikTok sich im Falle von Problemen mit In-App-Käufen möglicherweise als nicht verantwortlich erklärt.
Nicht zu unterschätzen sind auch die datenschutzrechtlichen Aspekte: Jeder Einkauf kann dazu führen, dass das Nutzerprofil mit weiteren persönlichen Nutzerdaten gespeist wird. Zudem landen die Nutzerdaten bei einem Unternehmen mit Hauptsitz in China – ohne Garantie, dass sie korrekt verarbeitet werden.
Aus diesen Überlegungen ergeben sich einige Vorsichtsmaßnahmen, die man beachten sollte, um unangenehme Überraschungen zu vermeiden und bewusster einzukaufen.

Tipps des EVZ Italien und der Verbraucherzentrale Südtirol für ein bewussteres Social-Shopping

Überprüfen Sie die Identität des Verkäufers
Ermitteln Sie, ob es sich um ein Unternehmen oder eine Privatperson handelt, wo sich der Rechtssitz befindet und ob es offizielle Kontaktmöglichkeiten gibt. Ist der Verkäufer außerhalb der EU ansässig, kann es schwierig werden, Ihre Rechte durchzusetzen. Wenn diese Informationen nicht verfügbar sind, verzichten Sie besser auf den Kauf.
Prüfen Sie die Verkaufsbedingungen
Lesen Sie vor dem Kauf sorgfältig die Verkaufsbedingungen (AGB) – insbesondere zu Lieferzeiten, zusätzlichen Kosten, Rückgabe- und Garantiebedingungen - durch. Wenn diese Informationen fehlen, ist Vorsicht geboten.
Speichern Sie Nachweise über den Kauf ab
Machen Sie Screenshots von der Produktseite, der Beschreibung und den beworbenen Eigenschaften, der Bestellbestätigung und der Korrespondenz mit dem Verkäufer. Diese Beweise sind bei Reklamationen entscheidend.
Zahlen Sie nur mit sicheren Zahlungsmethoden
Verwenden Sie ausschließlich Kreditkarten, PayPal oder andere nachverfolgbare Zahlungsmethoden mit Käuferschutz. Vermeiden Sie Überweisungen oder Prepaid-Kartenzahlungen.
Achten Sie auf Werbung und Influencer:innen
Nur weil ein bekanntes Gesicht ein Produkt bewirbt, bedeutet das nicht, dass es sicher oder von guter Qualität ist. Manche Influencer:innen überprüfen weder den Verkäufer noch das Produkt ausreichend.
Seien Sie misstrauisch bei zu guten Angeboten
Sehr niedrige Preise, „nur heute“-Rabatte oder Zeitdruck beim Kauf sind oft Hinweise auf Betrug oder unlautere Geschäftspraktiken (sog. „Dark Patterns“). Nehmen Sie sich Zeit, bevor Sie etwas kaufen.

Ihre Rechte gelten nur, wenn der Verkäufer in der EU sitzt
Bei EU-Verkäufern steht Ihnen ein 14-tägiges Rücktrittsrecht und eine zweijährige gesetzliche Gewährleistung zu. Bei Anbietern außerhalb der EU ist die Durchsetzung dieser Rechte deutlich schwieriger.

In einer Zeit, in der Online-Shopping immer schneller und impulsiver wird, rufen das EVZ Italien und die Verbraucherzentrale Südtirol zur Entschleunigung auf und raten dazu, sich vor dem entscheidenden Klick gut zu informieren.
Unser Zentrum bietet kostenlose Unterstützung bei Problemen mit Online-Käufen – auch bei Käufen über soziale Netzwerke.

Für Informationen zum Thema Online-Kauf können Sie das Europäische Verbraucherzentrum telefonisch unter 0471 980939 oder per E-Mail unter info@euroconsumatori.org kontaktieren.
Bei Problemen mit Online-Käufen gibt es auch die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren über die von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichtete Stelle einzuleiten: Onlineschlichter.it. Melden Sie sich einfach auf dem Portal www.Onlineschlichter.it an, um Zugang zu dem kostenlosen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Online-Verkauf von Waren und Dienstleistungen zu erhalten.