



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Black Friday – Cyber Monday: Wie sich vor den schwarzen Schafen schützen

Tue, 11/26/2019 - 09:59

Die vorweihnachtliche Schnäppchenjagd beginnt

Mit dem Black Friday am 29. November und dem Cyber Monday am 2. Dezember läutet der (Online)Handel endgültig die Jagd nach den Weihnachtsgeschenken ein. Da sich unter den Online-Shops auch viele schwarze Schafe tummeln, gibt das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen Tipps, wie Sie sich vor diesen schützen können.

- **Schauen Sie sich die Internetseite vor dem Kauf genau an.** Verfügt die Internetseite über ein Impressum? Ist eine Mehrwertsteuernummer angegeben? Verfügt die Internetseite über ausreichende allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)? Beantworten Sie nur eine Frage mit NEIN, sollten Sie vom Kauf besser Abstand nehmen.
- **Vergleichen Sie die Preise bei verschiedenen Online-Shops.** Ist der Preis wesentlich günstiger als auf anderen Internetseiten, sollten Sie sich den Kauf gut überlegen. Möglicherweise bekommen Sie gar keine oder eine gefälschte Ware.
- **Wählen Sie ein möglichst sicheres Zahlungsmittel** wie beispielsweise die Kreditkarte oder Paypal. Bei der Bezahlung mit Kreditkarte haben Sie die Möglichkeit, beim Kreditkartenunternehmen das sog. Chargeback (<https://bit.ly/2XH8UGf>) zu beantragen, falls Ihnen die Ware nicht geliefert wird. Von einer Bezahlung per Banküberweisung ist abzuraten: Im Falle einer Beschwerde haben Sie nämlich kaum Chancen Ihr Geld wiederzubekommen.
- **Profitieren Sie von den Erfahrungen anderer Verbraucher und konsultieren Sie Online-Bewertungen vor dem Kauf.** Obwohl nicht alle Online-Bewertungen zu 100% zuverlässig sind, ist es trotzdem nützlich, sie zu lesen. Wenn es mehrere negative Bewertungen gibt, die über ähnliche Erfahrungen berichten, sind diese höchstwahrscheinlich wahr: Sollten Zweifel an der Vertrauenswürdigkeit des Verkäufers bestehen, sollten Sie es besser bleiben lassen!
- **Lassen Sie sich nicht unter Kaufdruck setzen.** Gerade am Black Friday und Cyber Monday locken viele Online-Händler mit (vermeintlich) hohen Rabatten, die spontan zum Kauf von unnötigen Produkten verleiten. Bedenken Sie dabei, dass das Zurückschicken der nicht

benötigten Ware eine große Belastung für die Umwelt darstellt.

- **Überprüfen Sie die Ware nach dem Erhalt sofort auf ihre Vollständigkeit, Richtigkeit und Funktionsfähigkeit.** Wurde nicht alles, ein falsches oder mangelhaftes Produkt geliefert, so reklamieren Sie unverzüglich schriftlich beim Verkäufer.
- **Dokumentieren und melden Sie Schäden an der Verpackung bzw. der Ware unverzüglich schriftlich dem Verkäufer.** Sie sollten wissen, dass Sie nicht verpflichtet sind, eine beschädigte Ware anzunehmen.
- **Sollte die bestellte Ware nicht Ihren Erwartungen entsprechen, so nutzen Sie Ihr Rücktrittsrecht.** Sie können es innerhalb von 14 Tagen ab der Lieferung der Ware ausüben. Dafür reicht eine einfache Mitteilung in beliebiger Form (z. B. E-Mail, Fax). Am besten verwenden Sie das Musterformular, das der Händler Ihnen auf der Webseite zur Verfügung stellen muss. Es gibt jedoch **Ausnahmen vom Rücktrittsrecht**. Diese können Sie in unserer kostenlosen Broschüre zum E-Commerce nachlesen (<https://bit.ly/2KQPn0K>).

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).