

Regionaljournal Steiermark

Black Friday: Gefahren beim Online-Schnäppchenfang

Internet Ombudsstelle gibt Tipps, um Risiken und Fallen zu vermeiden

Der Black Friday lockt auch heuer wieder mit Ermäßigungen und Aktionen. Rabattfieber und Kaufrausch sorgen allerdings manchmal für ein böses Erwachen: Denn hinter so manch attraktivem Angebot verbirgt sich reiner Schwindel und auch Fake-Shops lassen Schnäppchenjäger in die Falle tappen. Die Internet Ombudsstelle zeigt neun häufige Gefahren beim Online-Shopping auf, gibt Tipps und berät kostenlos auf *www.ombudsstelle.at*, falls es zu Problemen kommt.

Der Countdown mit Ankündigungen und Angeboten läuft seit Wochen – heute startet sie offiziell: die Black Week 2022, die ihren Höhepunkt am Black Friday (25.11.) hat und mit dem Cyber Monday (28.11.) gleich in die Verlängerung geht. Zahlreiche Preisnachlässe lassen die Herzen von Shopping-Willigen höherschlagen und die Kassen der Anbieter klingeln. Doch gerade zu Schnäppchen-Anlässen wie dem Black Friday lauern auch viele Fallen. Fast 90 Prozent aller Österreicherinnen und Österreicher wünschen sich daher eine einfachere Orientierung, welche Online-Shops seriös sind. Das geht aus einer aktuellen Studie des Österreichischen E-Commerce-Gütezeichens hervor, die im Vorfeld des Safer-Shopping-Monats November durchgeführt wurde.

Karl Gladt, Leiter der Internet Ombudsstelle, kennt die verbreitetsten Probleme beim Einkaufen im Internet, die sich gerade rund um den Black Friday häufen: „Der Schnäppchen-Enthusiasmus führt oft dazu, dass Konsumenten Angebote nicht hinterfragen oder Online-Shops nicht genauer unter die Lupe nehmen. Das wissen auch Betrüger und werden vermehrt tätig. Ebenso können Lockangebote und spätere Stornierungen für Ärger sorgen.“ Die Internet Ombudsstelle weist daher auf die häufigsten Gefahren hin und steht im Ernstfall mit kostenloser Beratung und Streitschlichtung zur Verfügung.

Problem 1: Lockangebote

Was auf den ersten Blick nach einem guten Angebot aussehen mag, entpuppt sich bei genauerer Betrachtung leider oft nur als Lockangebot. Tipp: Preise vergleichen! Preisvergleichsportale wie Geizhals helfen, eine bessere Vorstellung von einem wirklich günstigen Preis zu erhalten.

Problem 2: Fake-Shops

Betrügerische Online-Shops, die z. B. trotz Zahlung keine Ware liefern, werden immer häufiger. Wer sich bei typischen Merkmalen (z. B. Dumpingpreise, kein Impressum) unsicher ist, setzt am besten auf Online-Shops mit Gütezeichen. Tipp: Auf vertrauenswürdige Zahlungsmethoden achten – bei Vorkasse ist jedenfalls Vorsicht geboten. Zu empfehlen sind hingegen Kauf auf Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte oder PayPal – hier kann widersprochen bzw. zurückgebucht werden oder es greift zumindest ein zusätzlicher Käuferschutz. Aktuelle Warnungen gibt es auf www.watchlist-internet.at.

Problem 3: Impulskäufe

Im Kaufrausch passiert es schnell, dass man sich finanziell übernimmt – ein Problem, das man allerdings nicht den Online-Händlern anlasten kann. Tipp: Die Internet Ombudsstelle rät daher, sich vor dem Black Friday eine Liste der Produkte anzulegen, die man gerne hätte, um sich nicht zu ausufernden Impulskäufen hinreißen zu lassen, die man später bereut.

Problem 4: Falsche Ermäßigungen

Manchen Anbietern ist in der Angebotsschlacht jedes Mittel recht – auch getrickste Rabatte, bei denen etwa zuvor der Preis erhöht wurde. Tipp: Auf angegebene Vergleiche achten, im Falle einer falschen Preisermäßigung gibt es hier auch gesetzliche Rückendeckung. Denn seit heuer gibt es eine strengere Regelung: Bei Ermäßigungen – etwa bei „Statt"-Preisen (9,99 € statt 19,99 €) oder Prozent-Rabatten – darf jeweils nur der eigene niedrigste Preis der letzten 30 Tage und nicht die unverbindliche Herstellerpreisempfehlung als Vergleich herangezogen werden.

Problem 5: Hoher Kaufdruck

„Nur noch drei Artikel vorrätig" – und schon wird gekauft, bevor ein anderer das (angebliche) Mega-Schnäppchen einsackt. Tipp: Nicht unter Kaufdruck setzen lassen, denn oft ändern Händler ihre Angebote und Preise mehrmals am Tag. Auch, dass nur mehr wenige Stücke erhältlich sind, sollte man nicht zwangsläufig glauben. Oft sind die Artikel doch noch oder bald schon wieder vorrätig.

Problem 6: Lange Lieferzeiten

Frust vorprogrammiert: Am Black Friday wird ein tolles Angebot ergattert – doch dann kommt es nicht einmal rechtzeitig zu Weihnachten an. Tipp: Die angegebene Lieferzeit beachten! Innerhalb dieser Frist muss der Anbieter die Ware liefern. Ist dies – trotz wirksam geschlossenen Vertrags – nicht der Fall und man muss sich das Produkt

anderswo zu einem höheren Preis beschaffen, darf die Differenz dem Händler in Rechnung gestellt werden – außer, dieser hat die Lieferverzögerung in keiner Weise zu verantworten.

Problem 7: Nachträgliche Stornos

Es kommt immer wieder vor, dass Online-Händler ihre Lieferversprechen vom Black Friday nicht einhalten und eine Bestellung im Nachhinein stornieren. Besonders ärgerlich, wenn deshalb auf das günstige Angebot eines anderen Online-Shops verzichtet wurde. Tipp: Wenn eine Bestellung angenommen wurde und ein Kaufvertrag dadurch wirksam geschlossen wurde, darf der Händler die Bestellung nicht einfach stornieren, sondern muss diese zum vereinbarten Preis auch liefern.

Problem 8: Bereute Bestellung

Wider besseres Wissen lässt man sich am Black Friday zu einem Impulskauf hinreißen (s. Problem 3) und bereut danach die Ausgabe. Tipp: Die gute Nachricht heißt „Widerrufsrecht“. Im Online-Handel darf ein Kaufvertrag bis 14 Tage nach der Lieferung widerrufen werden. Das gilt auch für vergünstigte Waren. Gegebenenfalls müssen die Rücksendekosten getragen werden, sofern der Händler darauf hingewiesen hat.

Problem 9: Späte Entscheidung

Manchmal wollen Käufer ein Produkt erst später zurückgeben oder es soll z. B. ein Geschenk retourniert werden, das schon vor einiger Zeit bestellt wurde. Das gesetzliche Rücktrittsrecht von 14 Tagen kann dann allerdings schon vorbei sein. Tipp: Manche Online-Händler gewähren ein längeres Rückgaberecht von bis zu 60 Tagen oder sogar mehr – es lohnt sich also, die Bedingungen genau zu lesen. Hier gelten allerdings die Vorgaben des jeweiligen Anbieters (z. B. Rückgabe nur mit Originalverpackung). Die Internet Ombudsstelle berät im Zweifelsfall rasch und unkompliziert.

Über Internet Ombudsstelle

Das Projekt Internet Ombudsstelle wurde vom ACR-Institut Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation entwickelt und wird vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz sowie von der Bundesarbeitskammer gefördert. Die außergerichtliche Streitschlichtung und Bearbeitung von Anfragen durch die Internet Ombudsstelle ist für alle beteiligten Parteien kostenlos. Die Meldung von Beschwerde-Fällen oder allgemeinen Anfragen rund um E-Commerce- und verwandte Themen an die Internet Ombudsstelle erfolgen unter www.ombudsstelle.at. Wenn die Beschwerde ein österreichisches Unternehmen betrifft, erbringt die Internet Ombudsstelle ihre Schlichtungstätigkeit als staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz.