



Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz
Baden-Württemberg

📅 14.05.2020

VERBRAUCHERSCHUTZ

Minister gibt Tipps zum sicheren Einkaufen im Internet



📷 PantherMedia / Leung Cho Pan

Minister Peter Hauk MdL: „Fake-Shops haben gerade in diesen Tagen Hochkonjunktur“

„Gartenbedarf für den Frühlingsbalkon, Grundlebensmittel wie Hefe und Mehl oder jetzt vor allem Gesichtsmasken – der Onlinehandel hat aufgrund der Corona-Krise stark zugelegt. Immer häufiger tummeln sich jedoch täuschend echt aussehende Fake-Shops auf eigenen Seiten im Internet oder auf etablierten Verkaufsplattformen wie Amazon oder Ebay. Ich kann Verbrauchern nur raten, vor dem Bestellen genau hinzusehen und sich nicht von vermeintlichen Schnäppchen blenden zu lassen“, sagte der Minister für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, Peter Hauk MdL, am Donnerstag (14. Mai) in Stuttgart. Das Problem sei nach wie vor aktuell: Aufgrund der Maskenpflicht werde der Onlinehandel

trotz der Lockerungen für Geschäfte weiter profitieren, da vielen Verbrauchern das Tragen einer Maske unangenehm sei.

Immer mehr Verbraucher melden Fake-Shops

Die Verbraucherzentralen verzeichnen einen dramatischen Anstieg der Anzahl von Verbrauchern gemeldeten Fake-Shops sowie an Betrugsfällen in Zusammenhang mit Fake-Shops. So hätten sich laut der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. für den Zeitraum Januar bis April 2020 im Vergleich zum Vorjahr die Anfragen der Verbraucher zum Thema Fake-Shops verfünffacht. Dabei hätten die Verbraucher angegeben, keine Lieferung erhalten zu haben. Vielfach gehe es um die Bestellung von Atemschutzmasken. „Da immer mehr Menschen im Internet einkaufen, ist damit zu rechnen, dass das Ausmaß der Fake-Shops und die damit verbundenen Probleme noch zunehmen werden. Außerdem ist zu beobachten, dass die Betrügereien mit Fake-Shops variantenreicher, vielfältiger und vor allem auch professioneller werden. Bei Fake-Shops geht es den vermeintlichen Onlinehändlern nicht nur darum, Geld zu kassieren, sie wollen auch die persönlichen Daten und die Zahlungsdaten der Käufer sammeln. Mit diesen Daten können die Betrüger dann weitere Straftaten im Namen der Käufer begehen“, warnte Minister Hauk.

In der Regel werbe ein Fake-Shop mit Schnäppchen zu teuren Markenuhren, Designerkleidung, Schuhen oder Smartphones oder eben mit heiß begehrten Corona-Artikeln. Nach Zahlung per Vorkasse komme die bestellte Ware dann entweder nie an oder besitze eine deutlich schlechtere Qualität als versprochen. „Verbraucher sollten deshalb auf keinen Fall per Vorkasse bezahlen, denn das Geld ist dann im Zweifel weg“, betonte der Verbraucherminister. Bezahlt der Verbraucher dagegen per Lastschrift oder Kreditkarte, ließe sich der Betrag zurückholen oder der Kreditkartenbuchung widersprechen.

Impressum überprüfen

„Auch wenn Fake-Shops seriös aussehen, gibt es doch ein paar Anhaltspunkte, an denen man sie erkennen kann“, sagte Minister Hauk. Erster Anhaltspunkt und leicht zu überprüfen, sei das Impressum. Bei vielen schlecht gemachten Fake-Shops fehle dieses komplett. Auch fehlende oder unvollständige Kontaktinformationen zum Verkäufer oder falsche Adress- und Handelsregisterangaben, die sich über eine Suchmaschine verifizieren lassen, sollten stutzig machen. Was die dubiosen Fake-Shops eint, sei oft ein Domainname, der zuvor bereits von einer anderen Firma oder Institution genutzt wurde. Dadurch könne es vorkommen, dass manche Fake-Shops den Namen eines geschlossenen Handwerksbetriebs oder Restaurants haben. „Wenn ein Klempner plötzlich Gesichtsmasken zum Schnäppchenpreis anbietet, dann sollten Verbraucher misstrauisch werden, denn das könnte ein Indiz für einen Fake-Shop sein“, so Hauk.

Schwieriger sei die Sache, wenn sich ein gefälschtes Gütesiegel auf einer professionell gemachten Fake-Shop-Seite befindet. „Ob das Siegel echt ist, lässt sich leider nur auf der Seite des Siegelanbieters herausfinden. Dort sind alle Firmen gelistet, die tatsächlich über das Zertifikat verfügen“, erklärte der Minister. Ein fehlendes Gütesiegel sei aber kein Hinweis, dass es sich um einen unseriösen Shop handelt. „Gibt es dagegen keine oder ausschließlich auffallend gute Bewertungen, dann ist das ein Indiz, dass etwas nicht stimmt und man misstrauisch werden sollte“, betonte der Minister. Wer sich an diese Tipps halte, fahre auf der sicheren Seite. „Wem das Überprüfen von Internetshops zu aufwändig ist, kann

auch beim lokalen Einzelhändler nachfragen. Viele Geschäfte liefern ihre Produkte zu den Kunden nach Hause“, sagte Hauk.

Hintergrundinformationen:

Baden-Württemberg hatte das Thema Bekämpfung von Fake-Shops zunächst auf die Verbraucherministerkonferenz (VSMK) gebracht (14. VSMK 2018 sowie 15. VSMK 2019). Die VSMK hatte sodann eine Projektgruppe (PG) unter baden-württembergischem Vorsitz gebeten, gemeinsam mit den Verbraucherverbänden, dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sowie mit den Ermittlungsbehörden der Länder geeignete Maßnahmen zur Eindämmung von Fake-Shops zu prüfen. Aufbauend auf dem Bericht der PG und dem anschließenden Beschluss der VSMK dazu im Juni 2019 brachte Baden-Württemberg das Thema über eine Bundesratsinitiative im November 2019 in den Bundesrat ein. Ein Kernpunkt der Bundesratsentschließung war u.a. die Bitte, eine Webseite einzurichten, auf der Verbraucher bei Zweifeln an der Seriosität eines Online-Shops nachschauen könnten, ob dieser als Fake-Shop aufgelistet werde.

Eine vom Marktwächters Digitale Welt in Auftrag gegebene repräsentative Umfrage unter den Internet-Nutzern in Deutschland im Juni 2018 ergab, dass bei über vier Millionen Deutschen von einem Betrug durch Fake-Shops ausgegangen werden muss.

Aktuell hat auch die EU-Kommission zusammen mit dem Consumer Protection Network (CPC-Network) Maßnahmen gestartet, um betrügerische Aktivitäten insbesondere auf Online-Marktplätzen zu unterbinden. Verbraucher haben bei Vermutung eines Fake-Shops die Möglichkeit, sich an folgende Institutionen zu wenden:

- Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. über die E-Mailadresse info@vz-bw.de
- Marktwächter Digitale Welt über die Internetseite www.marktwaechter.de/digitalewelt
Der Marktwächter Digitale Welt ist eines der Frühwarnsysteme der Verbraucherzentralen. Dieser analysiert die Märkte aus Verbrauchersicht und hilft Verbraucherschützern Probleme rechtzeitig zu erkennen. Arbeitsgrundlage des Marktwächters sind die Informationen aus den Verbraucherberatungen der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Um weitere Erkenntnisse zu sammeln, nimmt der Marktwächter ebenfalls Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern entgegen.
- Landeskriminalamt Baden-Württemberg (LKA) über die Internetseite www.polizei-bw.de/internetwache_formular/

Das LKA nimmt ebenfalls Mitteilungen, Hinweise oder Anzeigen zu Straftaten entgegen, die kein sofortiges Tätigwerden der Polizei erfordern. Die Nachricht wird dann vom Landeskriminalamt an die zuständige Polizeidienststelle weitergeleitet.

Als Opfer können sich Verbraucher an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wenden. Diese bietet Beratungen (in der Beratungsstelle, online oder telefonisch) an. Nähere Informationen hierzu auf der Internetseite www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-bw.

Zu Analyse Zwecken bittet auch der Marktwächter Digitale Welt um die Mitteilung von Betrugsfällen über die Internetseite www.marktwaechter.de/digitalewelt.

Betrugsoffer sollten auf jeden Fall bei der Polizei Anzeige erstatten. Nähere Informationen finden Sie unter www.polizei-beratung.de/themen-und-tipps/gefahren-im-internet/e-commerce/fake-shops/oder www.polizei-bw.de/internetwache/.

Wichtig für eine Anzeige bei der Polizei ist, dass alle Beweise für den Online-Kauf gesichert wurden. Kaufvertrag, Bestellbestätigung oder E-Mails sollten aufbewahrt und ausgedruckt werden.

Informationen rund um den Verbraucherschutz finden Sie unter www.mlr-bw.de/Verbraucherschutz, auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg unter www.verbraucherportal-bw.de und unter www.facebook.com/VerbraucherBW.