Verbrauchertipps Onlinehandel

Tipps für Verbraucher

Die vom Regierungspräsidium Tübingen bemängelte Produktpalette aus dem Onlinesegment reicht von Laserpointern, die eine zu hohe und dadurch für die Augen gefährliche Strahlungsleistung aufweisen, über ungeeignete Stromanschlüsse und technisch mangelhaften Kfz-Hebebühnen bis hin zu Schnullerketten, die Kinder gefährden können. Geräte mit schlechter Energieeffizienz gefährden hingegen die Umwelt und führen bei Verbrauchern zu erhöhten Kosten, vor allem dann, wenn deren Einfuhr von Marktüberwachung und Zoll verweigert werden.

Die Verbraucher können beim Onlinekauf einiges beachten, um diese Risiken zu minimieren. Die nachfolgenden Tipps sollen helfen und für das Thema „Sicherheit im Onlinehandel“ sensibilisieren:

Die Verbraucher können auf eine korrekte Kennzeichnung der Produkte in der Werbung und der Produktbeschreibung achten. Hier bitte besonderes Augenmerk richten auf

- die erforderliche CE-Kennzeichnung, besonders bei Elektrogeräten und Maschinen,
- das Vorhandensein einer Anleitung in deutscher Sprache,
- die Kontaktanschrift innerhalb des europäischen Binnenmarktes auf dem Produkt,
- die Nennung der Gefahreneigenschaften bei Chemikalien/Bioziden, auch bereits in der Werbung im Internet (z.B. Gefahrenpiktogramme, Gefahrenhinweise, Signalwort).

Weitergehende Verbrauchertipps und Informationsangebote

- Bei der Bestellung von Produkten im Internet empfiehlt es sich darauf zu achten, dass die Waren tatsächlich für den europäischen Wirtschaftsraum und den Einsatz in Deutschland bestimmt sind. Das lässt sich z. B. an der Bedienungsanleitung in deutscher Sprache erkennen.
- Verbraucher können sich in der wöchentlichen Zusammenfassung der Meldungen aus dem Schnellwarnsystem für Verbraucherprodukte auf der Seite der Europäischen Kommission über nicht konforme Produkte informieren.
- Es kommt vor, dass seitens der Onlinehändler positive Bewertungen „eingekauft“ werden, so dass eine gute bis sehr gute Bewertung u. U. nicht mit der tatsächlichen Qualität des Produktes übereinstimmt. Kundenrezensionen können dann wertvoll sein, wenn sich Hinweise auf Sicherheitsmängel häufen.
- Die Onlinehändler sind verpflichtet, für einige Produkte die Energieeffizienzklasse im Internet anzugeben und ein Produktdatenblatt mit Informationen zur Energieeffizienz zu hinterlegen. Die Themenseite „Energieverbrauchskennzeichnung“ des Umweltbundesamtes enthält diese Produkte.

Weitere allgemeine Hinweise zum Kauf im Internet geben folgende Adressen:

- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): Unsichere Produkte im Onlinehandel - Informationen, Tipps und Empfehlungen
- Verbraucherportal Baden-Württemberg: Spielregeln beim Internet-Einkauf
- Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit: G@ZIELT: Sicher im Internet einkaufen
- Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland: Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Hinweise und Tipps für Wirtschaftsakteure/Onlinehändler

- Für Onlinehändler von Produkten, die Energieverbrauchskennzeichnungsvorschriften unterliegen, finden sich entsprechende Hinweise auf folgender Seite der Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM).
- Es gelten im Onlinehandel die gleichen Regelungen wie auch für alle anderen Hersteller, Bevollmächtigten, Importeure und Händler. Weitere Informationen hierzu finden sich auf der Website Informationen für Wirtschaftsakteure
- Onlinehändler, die z. B. im Ausland hergestellte Bauprodukte für den deutschen Markt anbieten möchten, finden auf der Seite der Produktinformationsstelle für das Bauwesen Informationen rund um das Inverkehrbringen und die Verwendung von Bauprodukten in Deutschland
- Hinweise für Onlinehändler gibt der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V.

Die Inhalte stellen eine verkürzte Zusammenfassung der rechtlichen Vorgaben dar und sind weder vollständig noch rechtsverbindlich.