



verbraucherzentrale

ONLINE-SHOPPING OHNE FAKE

Verbraucherchecker: Workshops für Jugendliche

ES GIBT ANTWORTEN ZU FOLGENDEN FRAGEN

Was hilft mir einen Fake-Shop zu erkennen?

Was ist der Fake-Shop-Finder?

Wie zahle ich sicher beim Online-Shopping?

Was kann ich tun, wenn ich Opfer eines Fake-Shops geworden bin?

Wie versuchen Online-Shops mich zu manipulieren?

Was sind Dark Patterns?

Warum sollte ich bei Sonderangeboten vorsichtig sein?

Lockangebote – Was sind meine Rechte?

WARM-UP

Kaufst du Produkte eher im Laden oder online?



WARM-UP

*Woran erkennst du,
dass ein Online-
Anbieter
glaubwürdig ist?*

*Mit welchen Tricks,
glaubst du,
versuchen Online-
Shops uns zum Kauf
zu animieren?*

*Hast du schon
einmal ein
Schnäppchen an
einem Black Friday
gemacht?*

ZUM KAUF MANIPULIERT UND IM FAKE-SHOP GELANDET



Gratis Versand und Rückversand!
Neukunden erhalten Rabatt!
Abonniere den Newsletter und spare!

Rabatte, Sonderangebote, Ratenkauf und gratis Lieferung – **Online-Shops verlocken Kund:innen zum Kauf.**

Aber Vorsicht, wenn das Angebot zu gut ist...

Verbraucher:innen können ihre Rechte nicht durchsetzen, wenn der Verkäufer:innen für sie nicht greifbar ist und auf Nachfragen oder Beschwerden nicht reagiert oder sie gar keine Kenntnis darüber haben, wem gegenüber sie etwaige Ansprüche anmelden können.

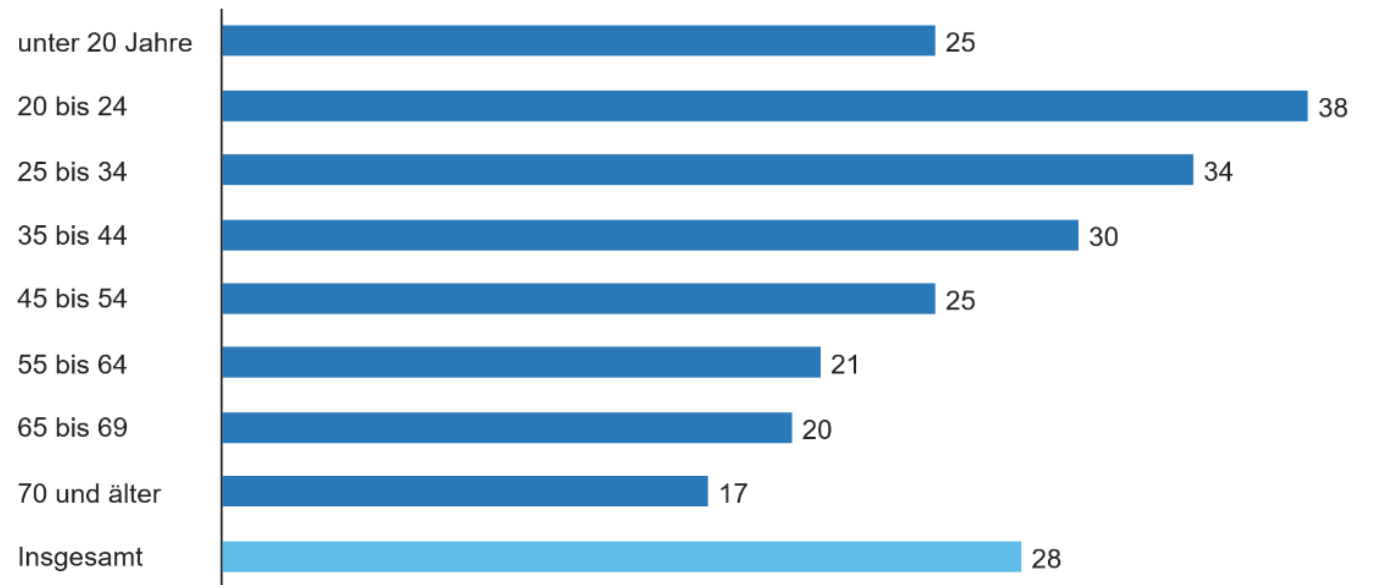
Carola Elbrecht, Referentin Team Marktbeobachtung Digitales des vzbv

UND PLÖTZLICH DIE ÜBERSICHT VERLOREN

❖ Jeder fünfte junge Mensch zwischen 14 und 29 Jahren in Deutschland ist verschuldet



Anteil der beratenen Personen mit Schulden bei Online- und Versandhändlern 2021
nach Altersgruppen, in %



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

❖ vor allem Schulden bei Telekommunikationsunternehmen sowie Online- und Versandhändlern

IHR SEID AM ZUG – EUCH ZU INFORMIEREN!

- ❖ Findet euch in **Kleingruppen** zusammen.
- ❖ **Entscheidet** welches Thema ihr bearbeiten möchtet:
 - Online-Shops prüfen und Fake-Shops erkennen**
 - Manipulative Designs und Lockangebote bei Online-Shops**
- ❖ Recherchiert zu eurem Thema im Checker-Space.
- ❖ Das **Arbeitsblatt** unterstützt euch bei der Recherche.

Alle Infos, Artikel, Podcast und Videos findet ihr unter:

<https://www.verbraucherbildung.de/verbraucherchecker/checkerspace>



ONLINE-SHOPS PRÜFEN UND FAKE-SHOPS ERKENNEN

Welche Merkmale
helfen uns
einen Fake-Shop
zu erkennen?

Was ist der
Fake-Shop
Finder?

Welche
Probleme treten
bei Fake-Shops
auf?



NUR HIER UND DANN SO GÜNSTIG? KANN NICHT SEIN!

The screenshot shows the homepage of 'SmartFakeShop' with the tagline 'Wir machen das Beste aus Deinem Geld!'. The website features a sidebar with categories like SMARTPHONES, TABLETS, KONSOLEN, etc. The main product is the 'MONSUNG Dynasty 9' smartphone, which is advertised as '100% PREMIUM MARKE GARANTIE'. The price is listed as € 369,-, with a crossed-out original price of € 699,-. The product details include: Prozessor: Octa Core (8 Kerne), Speicher: 8 GB, 64 GB interner Speicher, Display: 6" AMOLED, 2960 x 1440, Kamera: 20 Megapixel, Video: UHD, LTE: Ja, USB: 3.1, Akku: 5000 mAh, and + HiFi Kopfhörer, 256 GB microSD-Karte! The website also displays customer reviews and a footer with links to WIDERRUFSBELEHRUNG, AGB, KONTAKT, and IMPRESSUM. Several red exclamation marks are scattered throughout the page, indicating potential issues or warnings.

SMARTPHONES

TABLETS

KONSOLEN

E-BOOK-READER

WEARABLES

SPEICHERKARTEN

ZUBEHÖR

Geben Sie Ihren Suchbegriff ein

Wir machen das Beste aus Deinem Geld!

0 Produkte im Warenkorb: 0.00 €

MONSUNG Dynasty 9

Prozessor: Octa Core (8 Kerne)
Speicher: 8 GB, 64 GB interner Speicher
Display: 6" AMOLED, 2960 x 1440
Kamera: 20 Megapixel, Video: UHD
LTE: Ja, USB: 3.1, Akku: 5000 mAh
+ HiFi Kopfhörer, 256 GB microSD-Karte!
[Mehr zu diesem Produkt](#)

~~€ 699,-~~
€ 369,-
inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten

ANMELDEN

Zahlung: Vorkasse

Artikel lagernd.
Sofort lieferbar!

Und das meinen unsere Kunden:

- ★★★★★ Ali G. aus Bonn: "Schon das dritte Handy bestellt, alles Top!"
- ★★★★★ Uwe S. aus Heide: "Preis Leistungsverhältnis - unschlagbar!"
- ★★★★★ Brigitte P. aus Berlin: "Schnelle Lieferung, Top Produkt - 1A"
- ★★★★★ Boris B. aus Ulm: "Erste Liga, Spitzenplatz, immer wieder gerne"

100% PREMIUM MARKE GARANTIE

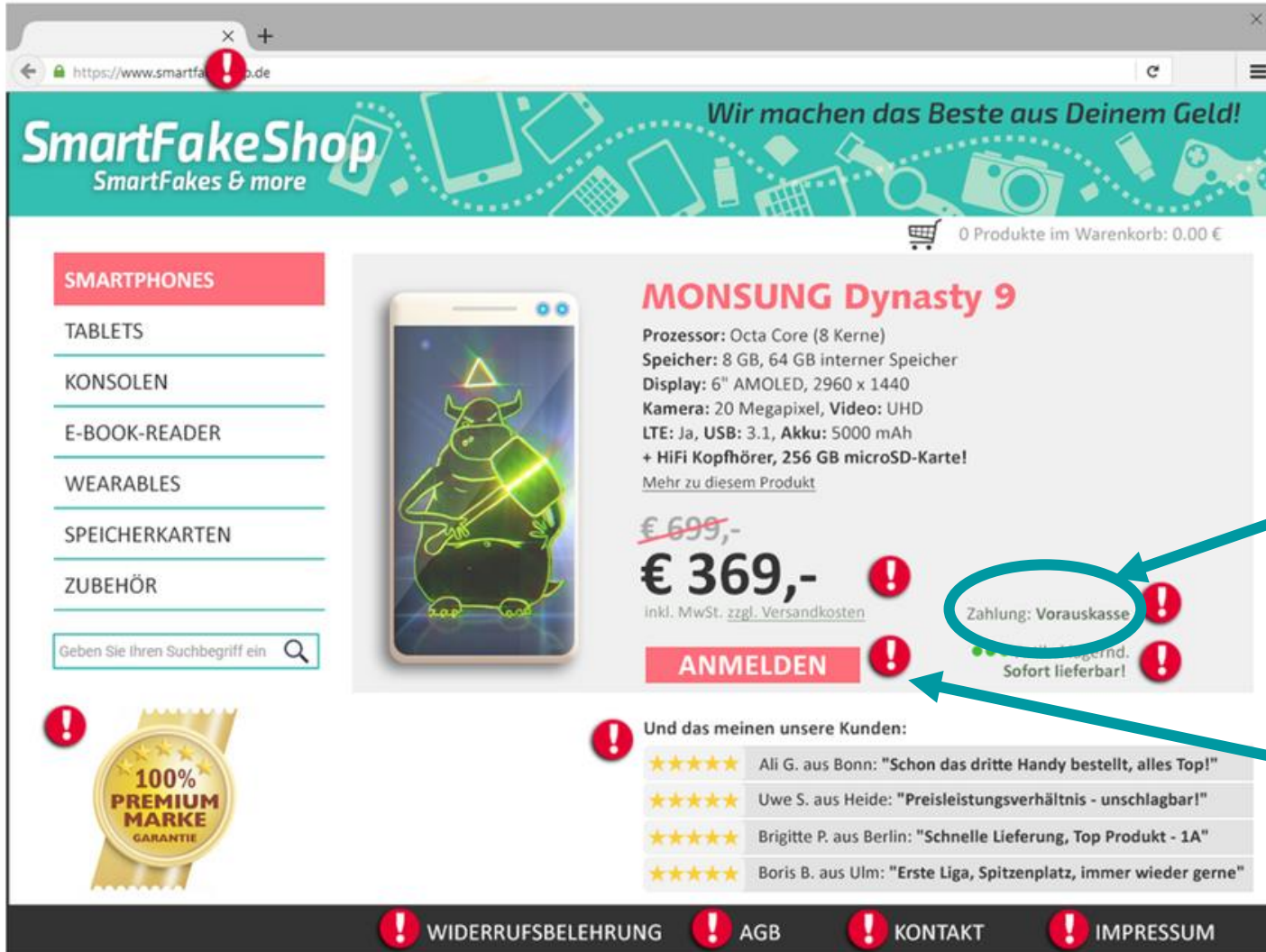
WIDERRUFSBELEHRUNG AGB KONTAKT IMPRESSUM

Kaufpreis und Verfügbarkeit

Überall ausverkauft oder zurzeit nicht lieferbar, aber hier sofort lieferbar und mit viel niedrigerem Preis als in anderen Shops?

Vorsicht! Das könnte Fake sein.

VORKASSE UND ANMELDUNG? RECHNUNG UND GAST!



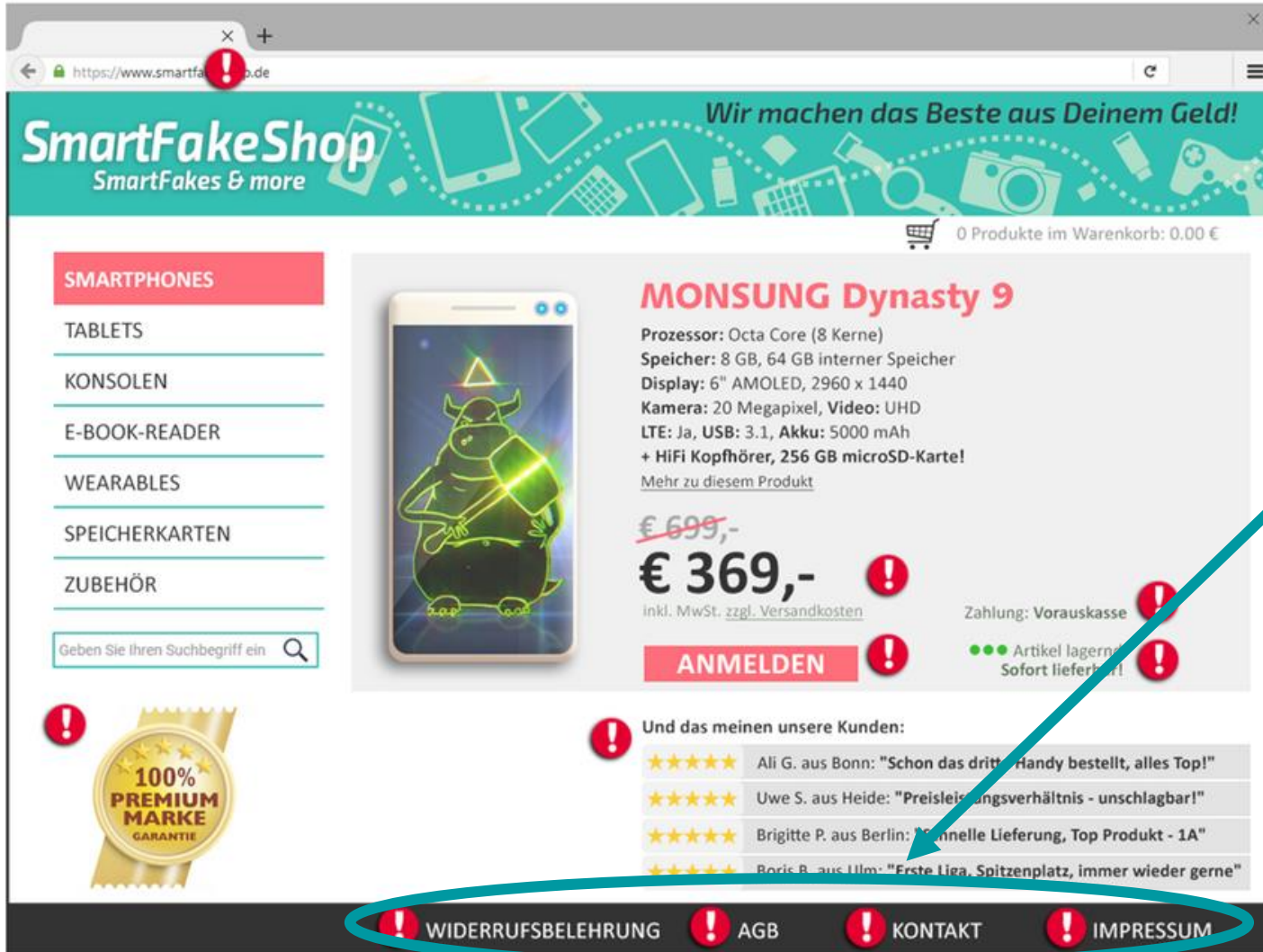
Bezahlungsmöglichkeit

Nur Vorkasse? Ist der Shop Fake, ist das Gel weg.

Besser: **verschiedene Zahlungsmöglichkeiten**, wie Lastschrift, Kauf auf Rechnung, Überweisung, Kreditkarten.

Bestell-Knopf wie *zahlungspflichtig bestellen* oder *jetzt kaufen* ist korrekt.

EIN BLICK AUF IMPRESSUM UND CO LOHNT SICH!



Impressum, Datenschutzerklärung & AGB

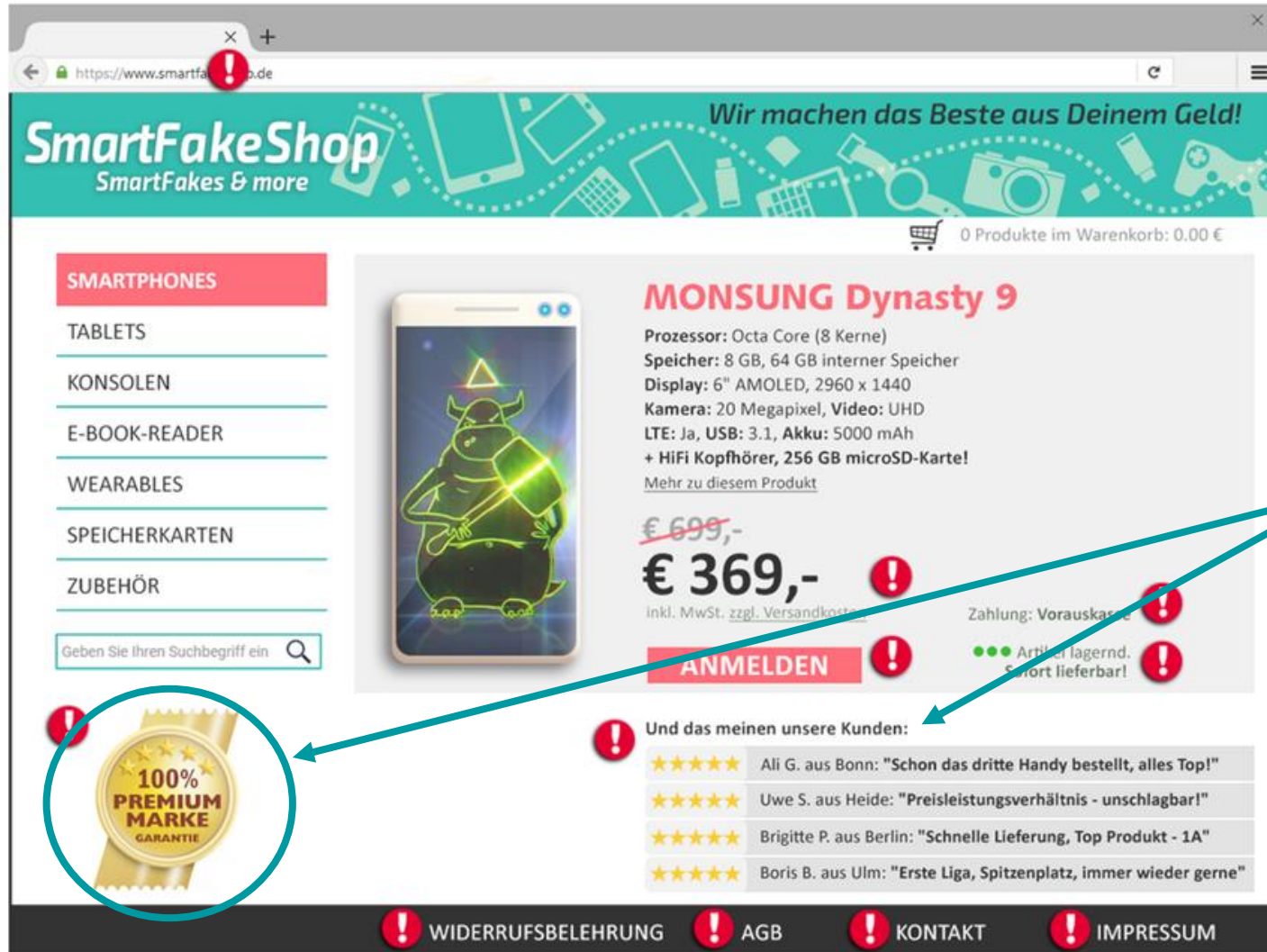
Ein Muss:

- Impressum immer mit Namen, Postanschrift und E-Mail-Adresse
- Nennung, wo Daten gespeichert werden
- AGB sind leicht aufrufbar

Screenshot: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166>

verbraucherzentrale

NUTZT ANDERE QUELLEN BEVOR IHR BESTELLT!



Kundenbewertungen & Gütesiegel

Nutzt Suchmaschinen und prüft
Bewertungen zum Online-Shop

Ist das Label echt, sollte man
durch einen Klick auf das Siegel
direkt zum Zertifikat auf der
Internetseite des Siegel-
Anbieters gelangen.

FAKE-SHOP-FINDER BIETET SCHNELLE ORIENTIERUNG



Fakeshop-Finder

Ist dieser Online-Shop seriös?

www.shop-url.de

Shop-URL prüfen

URL prüfen und Ergebnis erhalten



<https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560>

Screenshot: <https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560>

verbraucherzentrale

MANIPULATIVE DESIGNS UND LOCKANGEBOTE

Welche
manipulativen
Designs nutzen
Online-Anbieter, um
Kunden zum Kauf
zu animieren?

Welche Beispiele
für Dark Patterns
bei Online-Shops
gibt es?

Was sind
Lockangebote und
warum sollten wir
Angebote immer
genau prüfen?

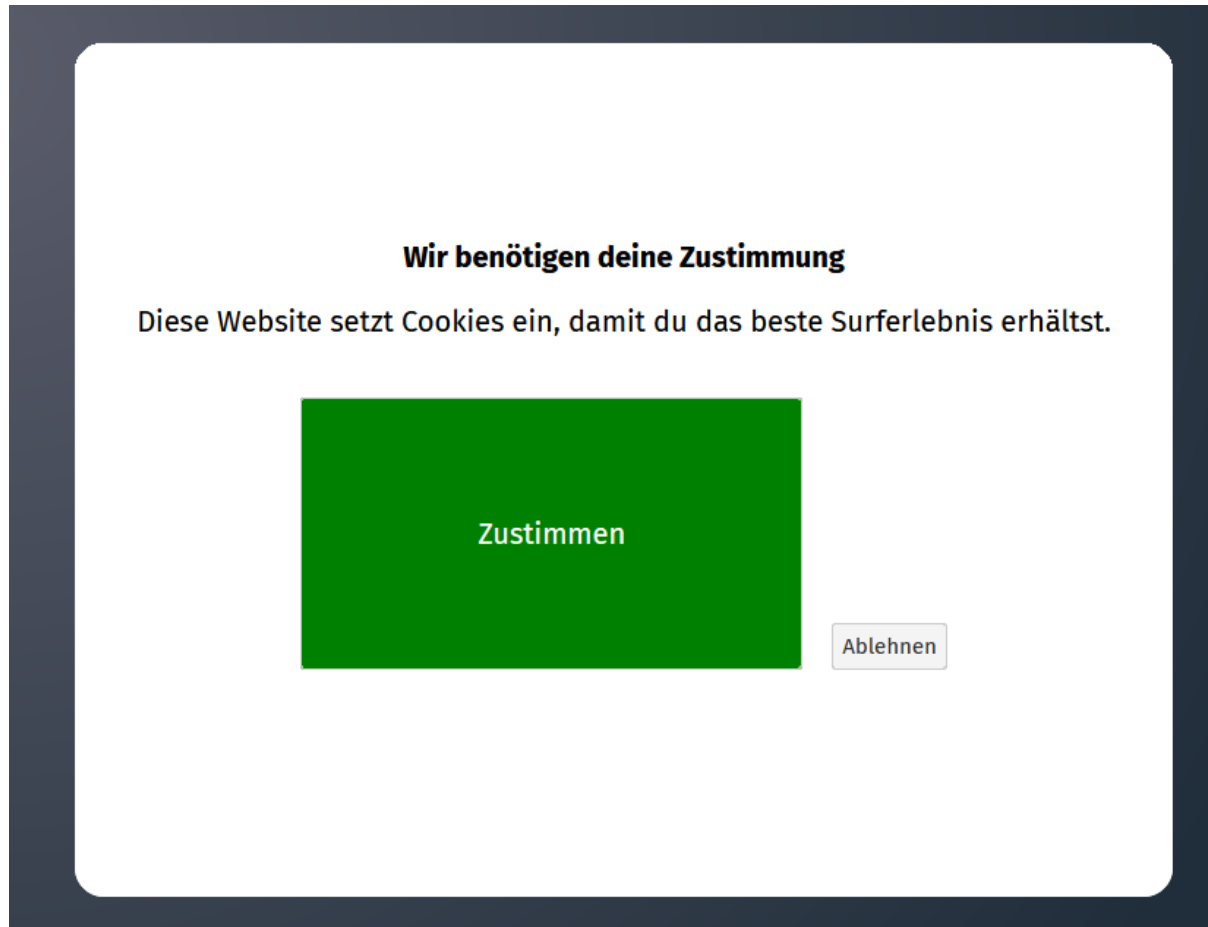


WENN WEBSEITEN UND APPS UNS MANIPULIEREN

- ❖ Cookie-Banner, Popups für Newsletter, Countdowns beim Online-Shopping oder Anmeldeformulare für einen neuen Account – das sind **Dark Patterns = Manipulative Designs**
- ❖ Ziel: Verbraucher:innen in eine bestimmte Richtung lenken – **es soll zugestimmt und gekauft werden**, selbst wenn es nicht vorteilhaft ist und wir viele persönliche Daten preisgeben



DARK PATTERNS-SPIEL: WER ZUSTIMMT, VERLIERT!



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/dark-patternenspiel-wer-zustimmt-verliert-73000>



WIE SCHÜTZT IHR EUCH VOR MANIPULATION?

- ❖ Nicht zu schnell auf Buttons klicken! **Besser Zeit nehmen und Optionen prüfen.**
- ❖ Bei **Checkboxes** genau auf Formulierungen von Texten achten.
- ❖ **Warenkorb überprüfen**: ist alles enthalten und nichts dazu gekommen?
- ❖ Brauche ich das wirklich? Die eigene **Kaufentscheidung überdenken.**
- ❖ **Nie** zum Kauf **drängen** oder ein schlechtes Gewissen machen lassen.

Und nicht vergessen uns zu informieren, wenn euch etwas komisch vorkommt:

<https://www.verbraucherzentrale.de/beschwerde>



Beschwerde über Unternehmen, Produkte oder Anbieter

WEITERE INFOS



Weitere Infos, Artikel, Podcasts und Videos zu diesem und weiteren Themen gibt es auf:



<https://www.verbraucherzentrale.de/>

OPTIONALE ZUSATZINFOS

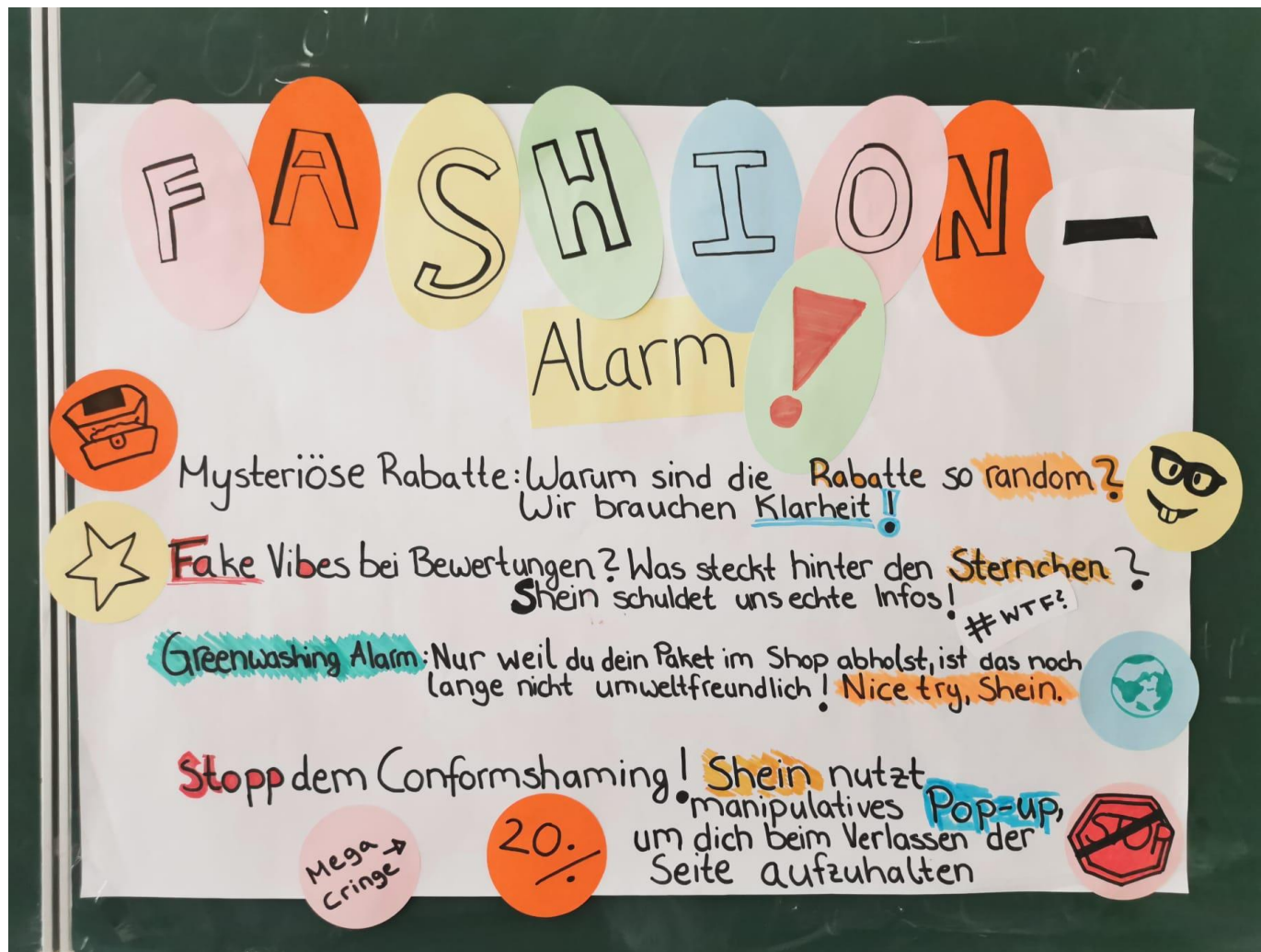
BEISPIEL 1: SCHNÄPPCHEN-APP TEMU

- ❖ **Online-Plattform** mit Angeboten von Mode bis Wohnaccessoires, Kosmetikartikeln, Elektronik und mehr
- ❖ Auffallend: **extrem niedrige Preise** und hohe Preisnachlässe: Kopfhörer für 3 Euro, Smartwatch für 16 Euro oder Wanderschuhe für 11 Euro
- ❖ Temu lockt mit **Schnäppchen, zusätzlichen Rabatten** bis zu 95 Prozent und **Gratisversand**



Quelle: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/schnaepchenapp-temu-aufpassen-beim-onlineshopping-86905>

TÄUSCHENDEN DESIGNS & PREISE



Die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat im März 2024 den Betreiber der Online-Plattform

Temu wegen mehrerer Regel-verstöße abgemahnt.

ABMAHNUNG IN MEHREREN PUNKTEN

Verbraucherzentrale mahnt TEMU ab, unter anderem wegen...

❖ **Verwendung manipulativer Designs** während des

Bestellens:

„Beeile dich! Über 126 Personen haben diesen Artikel in ihrem Warenkorb“ und „Mehr als 54 Nutzer haben wiederholt gekauft! Warum nicht 2 auf einmal...“.

❖ Nennung von Rabatten **ohne Informationen zu den Referenzpreisen**

❖ Mangelnder Information über **Echtheit von Produktbewertungen**

TEMU hat Unterlassungserklärung abgegeben

❖ Verzicht auf Verwendung von „Dark Patterns“ während des Bestellens

❖ Verzicht auf durchgestrichene Preise ohne Erklärung

BEISPIEL 2: FAST-FASHION-ANBIETER SHEIN

Verbraucherzentrale Bundesverband mahnt Shein 2023 ab, wegen

❖ **Verwendung von Dark Patterns** = Verstoß gegen Digital Services Act (DSA)

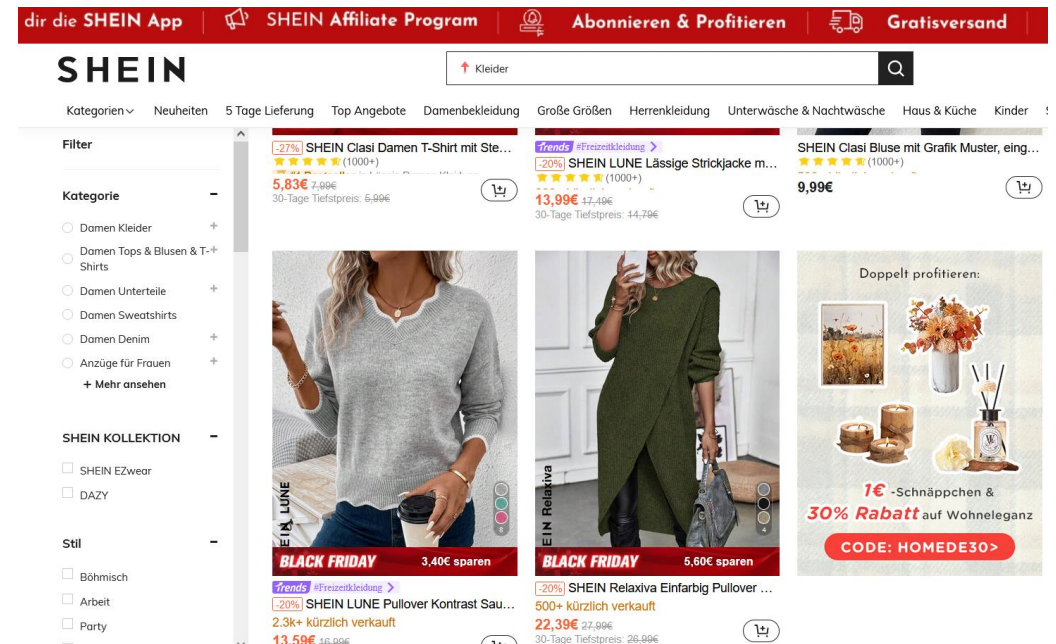
Pop-Up-Fenster mit dem Inhalt „Du könntest jetzt Gutscheine erhalten! Bist du sicher, dass du gehen willst?“

❖ **willkürlich** erscheinende Rabatthöhen

❖ **fehlende Informationen** bei Sternchen-Bewertungen

❖ **Greenwashing** (Paketshop-Abholung leiste positiven Beitrag zum Umweltschutz)

❖ **unvollständiges Impressum**



Screenshot: <https://de.shein.com/>

BEISPIEL 3: WISH-APP

- ❖ **Online-Shopping-App** Wish vermittelt Produkte zu niedrigen Preisen, meist aus Fernost
- ❖ Verbraucherzentralen registrieren **zahlreiche Beschwerden**:
 - Produkte kamen beschädigt oder gar nicht an, lange Lieferzeiten oder schlechte Qualität*
- ❖ **Versand-, Zoll- und Rücksendegebühren** erhöhen zusätzlich die Gesamtkosten

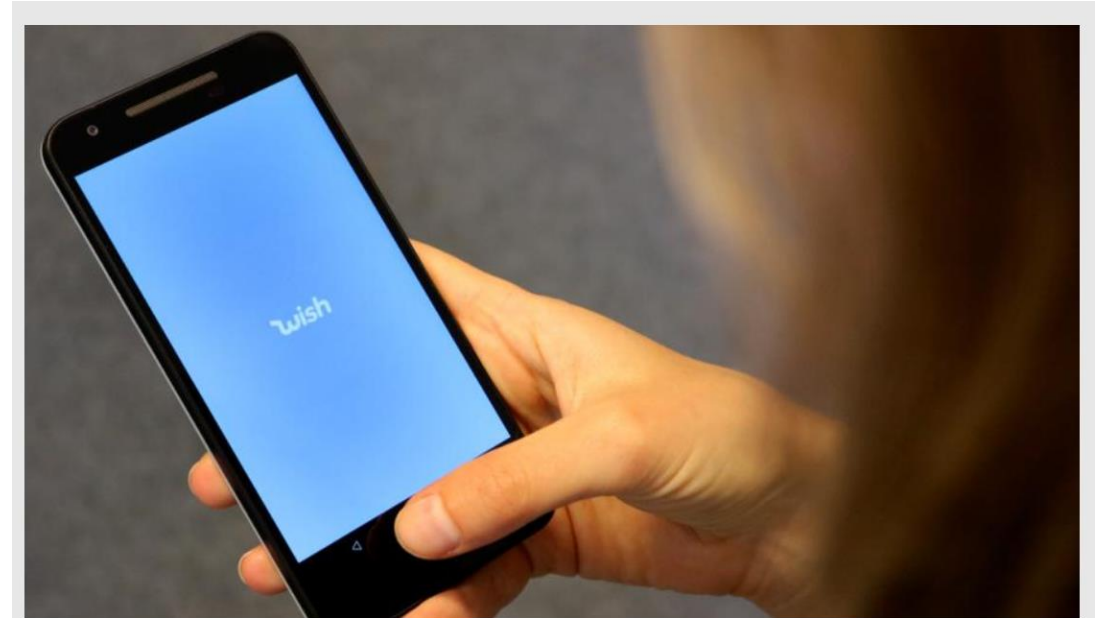


Foto: Verbraucherzentrale

Screenshot: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990>

WENN BILLIG TEUER WIRD – WIRD ABGEMAHT

❖ Wish arbeitet mit externen Rechnungsdienstleistern, die **Mahnungen nach kurzen Fristen schicken und Inkasso-Dienste einschalten**

❖ Wish akzeptiert **Reklamationen nur binnen 30 Tagen**, dabei bestehen deutlich längere gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsfristen

Wish-App erfolgreich abgemahnt

Die Verbraucherzentrale Hessen hat die US-amerikanische Onlineplattform Wish abgemahnt. Wish hat sich daraufhin verpflichtet, die AGB zu übersetzen und das Impressum so zu ergänzen, dass Kunden sehen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

BEIM ONLINE KAUF MIT RABATT NICHT DANEBEN GREIFEN



TIPPS FÜR SICHERE ONLINE-SCHNÄPPCHEN

- ❖ Lasst euch **nicht von** angeblichen **Rabatten blenden!**
- ❖ **Vergleicht Preise** vor dem Kauf!
- ❖ Lasst euch **nicht unter Druck** setzen!
- ❖ **Löscht** regelmäßig im Browser hinterlegte **Cookies** und seid sparsam mit euren Daten!
- ❖ Nutzt das **Widerrufsrecht!**



Foto: Andrey Popov / stock.adobe.com

Screenshot: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/black-friday-cyber-monday-tipps-fuer-die-jagd-nach-schnaepchen-37835>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz. Der Verbraucherzentrale Bundesverband muss als Quelle genannt und die oben genannte Creative Commons-Lizenz verwendet werden. Lizenztext unter <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

www.verbraucherchecker.de

www.instagram.com/verbraucherchecker

verbraucherzentrale

Impressum

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

info@vzbv.de
www.vzbv.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages