



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Vom Klick zum Risiko

Verbraucherprobleme im Online-Handel und die Rolle der Plattformen

14.10.2026





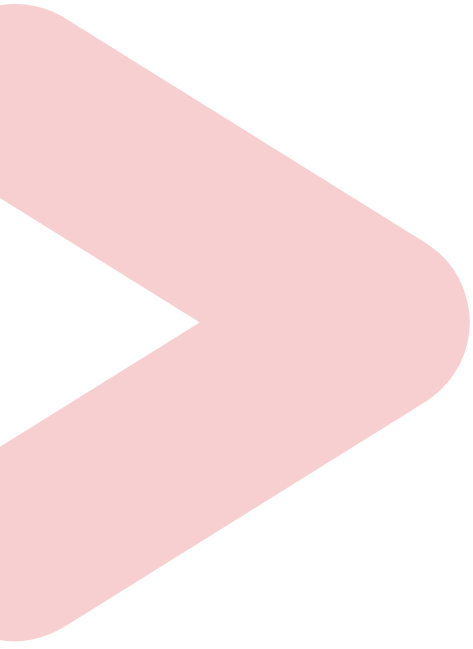
Verbraucherzentrale
Bundesverband

Agenda

- 1. Online-Shopping aus Sicht der Verbraucher**
- 2. Lücken und Lösungen aus Sicht des vzbv**



Verbraucherzentrale
Bundesverband



Online-Shopping aus Sicht der Verbraucher



Verbraucherzentrale
Bundesverband

t: E

e



Picture: Which?/ICRT Picture on left shows the USB port of a power bank before the test. Picture on right shows port melted after the test.



Picture: Forbrugerrådet Tænk, showing a caterpillar where one small eye could easily be detached.



Ein Haufen Probleme. Diese 162 Produkte nahmen wir unter die Lupe – Kinderspielzeug, Halsketten und USB-Ladegeräte, gekauft über Temu und Shein. Mehr als zwei Drittel genügen nicht den Sicherheitsanforderungen der Europäischen Union. © Stiftung Warentest / Ralph Kaiser



UFC Que Choisir - USB chargers not compliant with safety regulations.



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Qualität $\neq$ Sicherheit



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Erwartungen an Online-Marktplätze

Wenn ein Online-Marktplatz sein Angebot an Verbraucher:innen in Deutschland richtet, wird erwartet...

93% dass die dort angebotenen Produkte sicher sind und den gesetzlichen Anforderungen der EU entsprechen

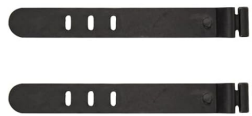
91% dass der Online-Marktplatz haftet, wenn ein Problem durch den Händler nicht gelöst wird

Repräsentative Telefonumfrage von forsa im Auftrag des vzbv | Basis: 1.001 bundesweit befragte Personen ab 18 Jahren | Erhebungszeitraum: 22. bis 26. August 2024 | Statistische Fehlertoleranz: +/- 3 Prozentpunkte | Zusammenfassung der Werte „stimme voll und ganz“ und „stimme eher zu“



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Preisvergleich



9,98 €

KOSTENFREIE Retouren ▼

GRATIS Lieferung **Montag, 9. März** für qualifizierte Erstbestellung

Oder schnellste Lieferung **Samstag, 7. März.** Bestellung innerhalb 10 Stdn. 12 Min.

📍 Lieferung an Berlin 12047 – Standort aktualisieren

Auf Lager

Menge: 1 ▼

In den Einkaufswagen

Jetzt kaufen

Versand Amazon

Verkäufer Biddeng

Rückgaben Retournierbar innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt

Zahlung Sichere Transaktion

SHEIN



Digitales Datenkabel Aufbewahrungstasche, tragbare Reise-Elektronik-Organizer für mobile Festplatte, Powerbank...
SKU: sq2312286929687914 ★★★★★ (1000+ Kundenmeinungen)

2,93€ (1) 4,09€ -28%

#1 Bestseller in Schwarz Digitale Taschen

SHEIN CLUB Mach mit und spare 0,15€ bei diesem Artikel.

Sonderangebot für Gratisversand

Farbe: Schwarz

Großes Bild



Menge: 1 +

ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN



Verdiene bis zu 3 SHEIN-Punkte, die beim Bezahlvorgang berechnet werden.

Versand nach Germany

Kostenloser Versand

Voraussichtliche Lieferung: 12 März - 17 März

Anmelden & 12X Versandcoupons erhalten (Wert 32,07€)

Preisvergleich



ebay



Reise Kabel Organizer Tasche Digital Daten Kabel Aufbewahrung flach

vio-markt (728) · Gewerblich
99% positive Bewertungen · Mehr Artikel des Verkäufers · Frage stellen

EUR 10,99
(inkl. MwSt.)
(EUR 10,99 / Unit)

Artikelzustand: **Neu**

Farbe: **Auswählen**

Stückzahl: **Letzter Artikel**

Sofort-Kaufen

In den Warenkorb

Auf die Beobachtungsliste



[Gepäck Organizer Tasche] Tragbare Reißverschluss Datenkabel Organizer Tasche, Mehrschichtige Kabel- und Draht Aufbewahrungsbox, Oxford-Gewebe Material, Kein Strom erforderlich, Mini Tragbares Ladegerät und Reise Zubehör Organizer Tasche, Geeignet für Kopfhörer

Marke: **HEART LEAF**

16 Tsd. verkauft | Verkauft von Unternehmer

4.6 ★★★★★

#18 Meistverkaufter Artikel in Gepäck & Reiseausrüstung

3,21€ UVP 8,17€ inkl. Mehrwertsteuer Was ist UVP?

✓ **Gratisversand** | ✓ **5,00€ Gutschein** bei verspäteter Lieferung

Farbe

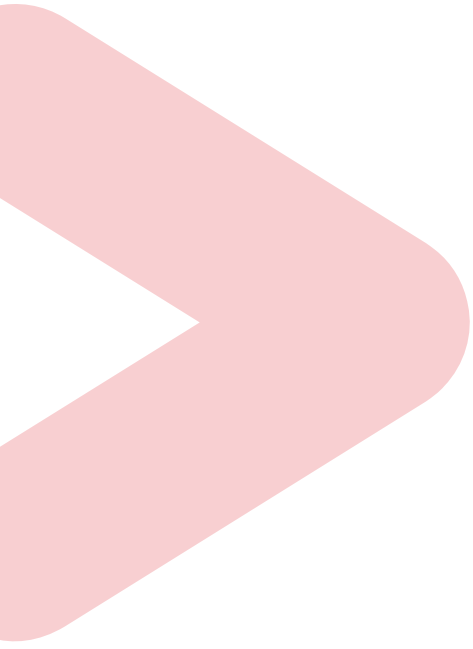


Menge

Wählen Sie eine Option aus



Verbraucherzentrale
Bundesverband



Lücken und Lösungen aus Sicht des vzbv

Dreiklang an Maßnahmen

- Zugang für nicht-konforme Produkte gar nicht erst ermöglichen
- In Verkehr gebrachte, nicht-konforme Produkte müssen schnellstmöglich gefunden und entfernt werden
- Handelnde Akteure müssen zur Verantwortung gezogen werden können



Unvollständige oder unkorrekte Pflichtinformationen

- vzbv-Untersuchung zur Umsetzung von Art. 30 und 31 DSA: unvollständige Pflichtinformationen auf allen untersuchten Produktseiten
- Produktsicherheits-Sweep des Consumer Safety Network
 - nur **58 Prozent** enthielten alle notwendigen Informationen
 - In **41 Prozent** der Fälle war haben die „verantwortliche Wirtschaftsakteure“ nicht auf Anfrage reagiert
- Konsequente Durchsetzung geltenden Rechts
- Aber: wir brauchen verschärfte Regeln



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Highlights

68,24

Millionen Statement of Reason

Vom Klick zum Risiko: Verbraucherprobleme im Online-Handel und die Rolle der Plattformen

5

Meistbesuchten Online-
Marktplätze

2.485

SoR mit konkretem Bezug
zum Safety Gate

76%

mit konkretem Bezug zum
Safety Gate Alert ging online,
obwohl eine Warnung im
vorlag

11%

blieb länger als **30 Tage**
online



Verbraucherzentrale
Bundesverband



Plattform	Reaktionszeit	Reaktion	Kerngleiche Verstöße
Kaufland	binnen Stunden	Angebote entfernt	Wurden nach einigen Tagen entfernt. Werden jedoch immer wieder neu angeboten.
LightInTheBox	14 Tage	Angebote entfernt	Wurden nach einigen Tagen entfernt
Mediamarkt	nach 21 Tagen	Angebote erst nach drei Wochen entfernt. Nach kurzer Zeit vom Verkäufer wieder eingestellt.	Blieben bei anderen Verkäufern online und wurden vom gemeldeten Verkäufer erneut online gestellt.
Amazon	binnen Tagen	Löschung abgelehnt mit Verweis auf abweichenden Markennamen	Blieben online



2. nicht-konformer Produkte aus dem Verkehr ziehen

- Knapp **6 Milliarden** Pakete mit Warenwert von unter 150 Euro in 2025, ca. **400.000 täglich** in Deutschland
- **0,0082 Prozent** aller importierten Waren wurde in 2024 vom Zoll **kontrolliert**
- **12.726** Überprüfungen durch Marktüberwachungsbehörde BaWü in 2024, Onlinehandel hatte Priorität
- **4.671 Warnmeldungen** im Safety Gate in 2025 (mehr als doppelt so viel wie in 2022)

Durchsetzung wirkt

- Notwendig ist mehr Digitalisierung, bessere Ausstattung und mehr Zusammenarbeit



3. Haftbare Akteure

- EU-Bevollmächtigte häufig **nicht vorhanden**
- EU-Bevollmächtigte teilweise nur „Briefkastenfirmen“, **ohne** entsprechende **Kompetenz** oder **Mittelausstattung**
- Bisher gibt es **keine** Vorgaben für Dauer der Tätigkeit eines EU-Bevollmächtigten

Wir brauchen einen **greifbaren verantwortlichen Wirtschaftsakteur** in der EU. Dies muss von den Betreibern der Online-Marktplätze **verifiziert** (EU-Datenbank/Digitaler Produktpass) werden.

- Betreiber von Online-Marktplätzen müssen in die Verantwortungskette aufgenommen werden

Zusammenfassung

1. Passgenauere Sorgfaltspflichten für Betreiber von Online-Marktplätzen
 - Ex-ante Abgleich mit dem Safety Gate
 - Echte Verifizierung des EU-Bevollmächtigten / Digitaler Produktpass
2. Stärkung von Zoll- und Marktüberwachung
 - Bessere Ausstattung und Zusammenarbeit der Behörden (EU-Marktüberwachungsbehörde?)
3. Greifbare Akteure
 - EU-Bevollmächtigter der existiert
 - Betreiber von Online-Marktplätzen subsidiär in der Verantwortung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Verfasser:innen

Stefanie Grunert

Referentin Team Recht und Handel



Verbraucherzentrale
Bundesverband