

**LIVE**

Livestream am Mittwoch, den 31.01. ab 13 Uhr und Donnerstag, den 01.02. ab 08:30

Uhr: Sustainable Finance and Biodiversity

[Online teilnehmen](#)

Verbraucherinnen und Verbraucher wünschen klare Verantwortlichkeiten und Transparenz bei Online-Marktplätzen

30.01.2024



Studie im Auftrag des DIN-Verbraucherrats veröffentlicht: "Online-Marktplätze aus Verbrauchersicht: Probleme, Barrieren und Lösungsansätze"

Der Handel über Online-Marktplätze hat einen bedeutenden Einfluss und macht fast die Hälfte des Gesamtumsatzes im Onlinehandel aus. Plattformen, auf denen eine Vielzahl von Dritthändlern ihre Produkte vertreiben, bieten Verbraucherinnen und Verbrauchern viele Vorteile wie ein breites Produktsortiment und standardisierte Transaktionsprozesse. Dennoch treten bei Transaktionen über Online-Marktplätze auch vielfältige Probleme für Verbraucherinnen und Verbraucher auf. Vor diesem Hintergrund hat ConPolicy – Institut für Verbraucherpolitik – im Auftrag des DIN-Verbraucherrats eine Studie über die Verbraucherprobleme bei Transaktionen über Online-Marktplätze erstellt.

Dr. Christiane Rohleder, Staatssekretärin im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz: "Die Studie des DIN-Verbraucherrats zeigt deutlich: Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten von Online-Marktplätzen mehr Verantwortung für die dort verkauften Produkte und dass die Plattformen unseriöse Geschäftspraktiken verhindern. Wichtig ist, dass Verbraucherinnen und Verbraucher vor einem Kauf deutlich

darauf hingewiesen werden, dass es sich um einen Kauf auf einem Online-Marktplatz und keinen Online-Shop handelt und welche Verantwortlichkeiten sich daraus ergeben."

Innerhalb der Befragung wurde deutlich, dass Verbraucherinnen und Verbraucher oftmals nicht wissen, ob es sich bei dem Online-Händler um einen Marktplatz oder einen reinen Online-Shop handelt. So wussten nur etwa zehn Prozent der Befragten, dass es sich bei Douglas, Decathlon und H&M um einen Online-Marktplatz handelt. Bei dem Marktplatzanbieter Amazon waren sich immerhin über 50 Prozent der Befragten sicher. Bedenklich ist, dass die Mehrheit der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher kein klares Verständnis von der Verantwortungsteilung zwischen Online-Marktplätzen und Dritthändlern hat und dabei ihren Kenntnisstand zu den Eigenschaften grundsätzlich zu hoch einschätzen. Die Frage nach den Aufgaben von Online-Marktplätzen und Dritthändlern beantworteten weniger als die Hälfte der Befragten korrekt. Nur 26 Prozent gaben richtigerweise an, dass der Dritthändler Vertragspartner der Kundinnen und Kunden wird, wenn der Kaufvertrag zustande kommt. Lediglich 18 Prozent ist bekannt, dass der Dritthändler sicherstellen muss, dass die verkauften Produkte gesetzliche Anforderungen einhalten. Eine klare Kennzeichnung für Webseiten, die Produkte von Dritthändlern vertreiben, wünschen sich 88 Prozent der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer, und 90 Prozent erwarten sogar, dass Online-Marktplätze mehr Verantwortung übernehmen. Verbraucherinnen und Verbraucher begegnen bei Transaktionen über Online-Marktplätzen verschiedenen Problemen, wobei die Qualität der gelieferten Produkte, die Zufriedenstellung von Kundeninteressen und der Kundenservice von Online-Marktplätzen und Dritthändlerinnen und -händlern im Vordergrund stehen. Bei der Online-Befragung kam heraus, dass das Vertrauen in reine Online-Shops grundsätzlich größer ist als in Marktplätze. Auf Marktplätzen hingegen genießen Produkte die direkt durch Marktplatzbetreiber vertrieben werden mehr Vertrauen als Produkte von Dritthändlern.

Michaela Hildebrandt, Projektmanagerin beim DIN-Verbraucherrat: "Die Studie gibt nicht nur konkrete Handlungsempfehlungen für die Verbraucherpolitik, sondern leitet auch Empfehlungen für die Normung ab. Hierbei fällt auf, dass Online-Marktplätzen innerhalb der Normung noch wenig Aufmerksamkeit zu Teil wird."

Der DIN-Verbraucherrat ist bereits international an der Normung im Bereich E-Commerce beteiligt und wird die Ergebnisse der Studie in seine Normungsarbeit einfließen lassen. Die Autoren der Studie empfehlen als ersten Schritt eine Begriffsklärung von Online-Marktplätzen und eine klare Kommunikation der Verantwortungsteilung zwischen Online-Marktplätzen und Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Über den DIN-Verbraucherrat

Der DIN-Verbraucherrat vertritt die Interessen der nichtgewerblichen Endverbraucherinnen und Endverbraucher in der nationalen, europäischen und internationalen Normung und Standardisierung. Er berät und unterstützt dabei die Lenkungs- und Arbeitsgremien von DIN. Das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) fördert den DIN-Verbraucherrat auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

Für weitere Informationen und Anfragen wenden Sie sich bitte an: [verbraucherrat\(at\)din.de](mailto:verbraucherrat@din.de)
(#)

30.01.2024 | Pressemitteilung Nr. 013/24 | Verbraucherschutz
Gemeinsame Pressemitteilung des BMUV und des DIN Verbraucherrates

Meldungen zum Thema

Pressemitteilung 01.12.2022

Neue Regelungen zur besseren Sicherheit von Verbraucherprodukten
(www.bmuv.de/PM10378)

Weitere Informationen

Studie: Online-Marktplätze aus Verbrauchersicht: Probleme, Barrieren und Lösungsansätze

externe Webseite (PDF nicht barrierefrei, 912 KB)

(<https://www.din.de/resource/blob/1010924/b11f2f1b80a0a2e94146a589bb88520b/studie-des-din-vr-online-marktplaetze-aus-verbrauchersicht-probleme-barrieren-und-loesungsansaetze--data.pdf>)

Ausführliche Informationen über den DIN-Verbraucherrat

externe Webseite

(<https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns>)

Digitaler Verbraucherschutz

Themenseite

(www.bmuv.de/themen/verbraucherschutz/digitaler-verbraucherschutz/ueberblick-digitaler-verbraucherschutz)

Einkaufen im Internet – Online-Shopping

Themenseite

(www.bmuv.de/themen/verbraucherschutz/digitaler-verbraucherschutz/online-shopping)

[Fotogalerie](#) [Videogalerie](#)

Mediathek

(www.bmu.de/presse/mediathek)

Das Ministerium in Bildern

[Fotogalerie](#) [Videogalerie](#) [Interviews](#)

Online-Tagebuch

(www.bmu.de/ministerium/online-tagebuch)

Aus der täglichen Arbeit des Ministeriums

[Newsletter](#)

Newsletter

(www.bmu.de/buergerservice/newsletter)

Meldungen per E-Mail empfangen

Wege zum Dialog

Gute Politik für Umweltschutz und Verbraucherschutz gelingt, wenn sie gemeinsam gestaltet wird. Schreiben Sie uns oder beteiligen Sie sich an unseren [Dialogangeboten](#).

Kurzlink: <https://www.bmu.de/PM10896>