

Verbraucherschutz | 18.03.2026 | Nr. 90/26

Anette Röttger: TOP 31: Der Verbraucher darf im Onlinehandel nicht getäuscht werden

Es gilt das gesprochene Wort!

Sehr geehrte Frau Landtagspräsidentin,

liebe Kolleginnen und Kollegen,

jeder und jede von uns ist Verbraucher und entscheidet mit seiner Nachfrage und mit seinem täglichen Konsumverhalten über das, was am Markt angeboten wird. So mancher Verbraucher entscheidet sich bewusst, regionale Anbieter zu unterstützen.

In der Lebenswirklichkeit schreitet der Onlinehandel immer weiter voran und häufig zählt vor allem das Schnäppchen. Fragen, woher die Ware eigentlich kommt, unter welchen Bedingungen sie produziert wurde und wie der unschlagbar günstige Preis entstanden ist, rücken in den Hintergrund. Die Konsumgewohnheiten haben sich verändert.

Immer mehr im Netz angebotene Waren werden bequem bestellt und bequem ins Haus geliefert. Verbraucherinnen und Verbraucher schätzen diesen Komfort, und so erfolgen Bestellung und Bezahlung per Mausklick, mit steigender Tendenz.

Aber was ist, wenn die Ware nicht gefällt, nicht passt oder nicht funktioniert und reklamiert zurückgesendet werden soll?

Mit dem vorliegenden Antrag geht es genau um diese Verwirrungen beim Widerruf und bei Rücksendungen von Waren aus dem Onlinehandel. Auf einer Vielzahl von Onlineplattformen und in Onlineshops wird der Eindruck erweckt, dass die angebotenen Waren von in der Europäischen Union ansässigen Unternehmen stammen.

Dabei hat der Onlinehandel mit Anbietern aus Drittstaaten ohne Sitz in der Europäischen Union in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen. Insbesondere bei den sogenannten Dropshipping-Geschäftsmodellen, bei denen Händler Produkte vermarkten, die sie nicht selbst auf Lager haben, wird das Widerrufsrecht und werden die damit verbundenen hohen Folgekosten nicht transparent dargestellt. Die Verbraucher wissen vor dem Kauf nicht, wohin die Ware zurückgeschickt werden muss und wie hoch die Kosten insbesondere dann sind, wenn es sich um außereuropäische Ware handelt.

Insbesondere bei Rücksendungen ins außereuropäische Ausland können sehr hohe Versandkosten entstehen, die teilweise den Warenwert übersteigen und zusätzliche Risiken wie Zollformalitäten, Verzögerungen oder Verluste von Warensendungen mit sich bringen.

Das Problem ist, dass das Widerrufsrecht ursprünglich für klassische Händlerstrukturen entwickelt wurde und nicht für globale Plattform- und Dropshippingmodelle.

Gemäß den Vorschriften des Digital Services Act fordern wir die Anwendung klarer, gut sichtbarer und transparenter Informationspflichten über den tatsächlichen Unternehmenssitz, über Rücksendeadressen und über die damit verbundenen Bedingungen im Onlinehandel. Damit einher geht auch die erforderliche Kontrolle von Onlineshops durch die Bundesnetzagentur.

Der Verbraucher darf auch im Onlinehandel nicht getäuscht oder in die Irre geführt werden!

Seit Oktober 2025 sind bundesweit rund 2.500 Beschwerden von Verbrauchern allein zu diesen Gesetzeslücken im Bereich des Dropshippings im Onlinehandel bei den Verbraucherzentralen eingegangen.

Zudem finden sich neben diesen vielen legalen Onlineshops inzwischen auch vermehrt Fakeshops im Netz. Diese gefälschten Onlineshops mit den dazugehörigen Shop-Webseiten sehen täuschend echt aus, allerdings sind sie betrügerisch. Nachdem der Kunde bezahlt hat, wird das Produkt nie geliefert. Mit dem Fakeshop-Finder der Verbraucherzentralen können Verbraucherinnen und Verbraucher vor Onlinebetrug geschützt werden. Bundesweit werden pro Monat ca. 1.400 neue Fakeshops identifiziert.

Nur wer gut informiert ist, kann sich vor Betrug schützen, verantwortungsbewusste Kaufentscheidungen treffen, Fehlanreize für unüberlegtes Bestellen reduzieren und damit kostenintensive Rücksendungen weitgehend vermeiden.

„Augen auf beim Kauf.“ Das gilt immer noch. Jeder sollte wissen: Wer billig kauft, zahlt oftmals doppelt.

Jeder und jede von uns ist ein Verbraucher. Wir sind es selbst mit unseren täglichen Kaufentscheidungen, sei es zum Wohle des regionalen Anbieters oder mit allen Chancen und Risiken im Onlinehandel des World Wide Web. Wir entscheiden mit darüber, wer sich am Markt behauptet.

Ich bitte um Zustimmung zu unserem Antrag. Herzlichen Dank.