

# VERBRAUCHERPROBLEME MIT ONLINE-MARKTPLÄTZEN

Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und der Verbraucherzentralen

Online-Marktplätze genießen hohes Vertrauen bei Verbraucherinnen und Verbrauchern und ermöglichen schnelles und unkompliziertes Einkaufen. Zur Realität gehört aber auch, dass Käufer:innen mitunter schlechte Erfahrungen machen und dass Einkäufe bei Online-Marktplätzen für großen Frust sorgen können. Dies geht aus den Beschwerden hervor, die den Verbraucherzentralen und dem vzbv immer wieder gemeldet werden.

Das vorliegende Papier bietet einen Überblick über die erfassten Beschwerdezahlen sowie exemplarische Sachverhaltsbeschreibungen im Zusammenhang mit Online-Marktplätzen.

## BESCHWERDEZAHLEN IN DEN VERBRAUCHERZENTRALEN<sup>1</sup>

Im Jahr 2021 gab es in den Verbraucherzentralen rund 23.400 Beschwerden zu Konsumgütern, die per E-Commerce oder M-Commerce erworben wurden. Darunter fallen sowohl Käufe in klassischen Online-Shops als auch Käufe bei Online-Marktplätzen wie Ebay. Daneben existieren auch Mischformen, zum Beispiel Amazon oder Otto, die einen Online-Marktplatz betreiben und gleichzeitig selbst als Händler auftreten. Demzufolge lassen sich die größten Marktplatz-Anbieter in Deutschland nicht eindeutig ermitteln und in der Beschwerdestatistik kann nicht immer nach Käufen bei Online-Marktplätzen oder anderen Formen von Online-Bestellungen differenziert werden. Hinweise zur Entwicklung der Beschwerdezahlen können jedoch Auswertungen zu folgenden exemplarischen Anbietern von Online-Marktplätzen liefern.

Amazon, Otto, Ebay und Wish sind die vier Anbieter von Online-Marktplätzen, über die sich Verbraucher:innen in den zurückliegenden Monaten am häufigsten beschwert haben. Die allgemeinen Umsatzzuwächse im Online-Handel seit Beginn der Corona-Pandemie<sup>2</sup> gehen bei diesen Anbietern mit einer deutlichen Zunahme der Beschwerden im Vergleich zu den Vorjahren einher.

---

<sup>1</sup> Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung der Verbraucherkontakte im Beratungsalltag dar. Die Daten umfassen alle Verbraucherprobleme, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden – direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

<sup>2</sup> Laut Angaben des Bundesverbands E-Commerce und Versandhandel Deutschland wuchs der Handel mit Waren im E-Commerce 2021 im Vergleich zum Vorjahr um 19 Prozent. 2020 betrug das Wachstum 14,6 Prozent. Vgl. <https://www.bevh.org/presse/pressemitteilungen/details/e-commerce-ist-das-neue-normal-branchenumsatz-waechst-2021-auf-mehr-als-100-mrd-euro.html>

## Amazon

Im Jahr 2021 gab es bei den Verbraucherzentralen mehr als **1.600 Beschwerden** zum Anbieter Amazon und weiteren damit verbundenen Diensten und Geschäftsbereichen wie beispielsweise Amazon Marketplace, Amazon Instant Video, Amazon Payments usw.

Dabei wurden als Beschwerdegründe unter anderem **keine Lieferung/Leistung** sowie Probleme mit **Rechnungen** und **Forderungseinzug/Inkasso** angegeben. Beim Vergleich zu den Vorjahren<sup>3</sup> fällt auf, dass sich die Beschwerdezahlen zu Amazon von 2019 auf 2020 mehr als verdoppelt haben und 2021 weiter gestiegen sind. Der Anstieg von 2018 auf 2021 entspricht einer Verfünfachung der Beschwerden.<sup>4</sup>

Die ansteigenden Beschwerdezahlen müssen aber auch vor dem Hintergrund der insgesamt höheren Umsätze im Online-Handel seit Beginn der Corona-Pandemie gesehen werden.

## Otto.de

Zum Anbieter Otto lagen 2021 knapp **600 Beschwerden** bei den Verbraucherzentralen vor. Als Beschwerdegründe wurden hierbei unter anderem **Gewährleistung**, **Forderungseinzug/Inkasso** sowie **mangelhafte Ware** angegeben.

In den zurückliegenden Jahren seit 2018 haben die Beschwerdezahlen zu dem Anbieter kontinuierlich zugenommen. Von 2018 zu 2021 haben sich die Fallzahlen mehr als verdoppelt.<sup>5</sup>

## Ebay

Zum Anbieter Ebay und dort tätigen Händlern gab es im Jahr 2021 mehr als **500 Beschwerden** bei den Verbraucherzentralen.

Diese Beschwerden betrafen am häufigsten Probleme mit **AGB**<sup>6</sup>, **Gewährleistung** sowie **keine Lieferung/Leistung**.

Auch bei Ebay ist im Vergleich zu den Vorjahren eine deutliche Zunahme an Beschwerden festzustellen. Die Fallzahlen haben sich 2021 im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Von 2018 zu 2021 haben sich die Beschwerden mehr als sechsfacht.<sup>7</sup>

## Wish

Im Jahr 2021 gab es bei den Verbraucherzentralen mehr als **300 Beschwerden** zum Online-Marktplatz **Wish** bzw. dem Betreiber **ContextLogic B.V.**

Als Beschwerdegründe wurden dabei am häufigsten **keine Lieferung/Leistung**, **Forderungseinzug/Inkasso** sowie **mangelhafte Ware** angegeben.

---

<sup>3</sup> Aufgrund der Umstellung auf ein neues Erfassungssystem liegen aus NRW für das Jahr 2019 keine validen Daten vor, weshalb NRW bei der Datenauswertung aller Jahresvergleiche im vorliegenden Papier nicht berücksichtigt ist.

<sup>4</sup> 2018 lag die Zahl der Beschwerden im niedrigen dreistelligen Bereich. 2021 lagen vierstellige Beschwerdezahlen vor.

<sup>5</sup> Die Zahl der Beschwerden liegt im niedrigen bis mittleren dreistelligen Bereich.

<sup>6</sup> Die häufige Nennung von AGB-Problemen ist im Zusammenhang mit einer 2021 erfolgten Aktualisierung der Nutzungsbedingungen für die Zahlungsabwicklung zu sehen. Vgl. <https://community.ebay.de/t5/eBay-Mitteilungen/Aktualisierung-der-Nutzungsbedingungen-f%C3%BCr-die/ba-p/4372955>

<sup>7</sup> 2018 lag die Zahl der Beschwerden im höheren zweistelligen Bereich, 2021 im mittleren dreistelligen Bereich.

Auch bei Wish ist im Vergleich zu den Vorjahren eine kontinuierliche Zunahme der Beschwerden festzustellen. Von 2018 zu 2021 hat sich die Zahl der Beschwerden mehr als verdoppelt.<sup>8</sup>

## FALLBEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK<sup>9</sup>

### 1. Produktsicherheit

- Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen teilt mit, dass er eine „feuerfeste Rettungsleiter-Feuerleiter“ bei einem Händler auf einem Online-Marktplatz gekauft habe. Die Seile beständen jedoch aus gewöhnlichem Nylon, die **nach kurzem Kontakt mit einer Feuerzeug-Flamme schmelzen würden und sogar selbständig weiterbrennen**. Der Händler habe sinngemäß geantwortet, dass der Verbraucher das Produkt angezündet habe und er es deswegen nicht zurücknehmen werde. Der Verbraucher habe **keine Rückerstattung erhalten**, was ihn ärgere. Viel wichtiger sei ihm jedoch, dass diese Produkte nicht weiter als (feuerfeste) Feuerleitern verkauft werden.
- Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen berichtet, dass er FFP2-Masken des Testsiegers von Stiftung Warentest habe kaufen wollen. Bei einem Händler auf einem Online-Marktplatz habe er im Februar 2021 40 FFP2-Masken des Testsiegers zum Preis von mehr als 120 Euro gekauft. Die Masken seien **nicht einzeln verpackt gewesen**, wovor der Hersteller ausdrücklich warne. Die Masken hätten **einen extrem starken chemischen Geruch** abgegeben. Außerdem sei die **CE-Nummer falsch** (CE 2797 statt CE 0086) und eine polnische Adresse aufgedruckt gewesen. Der Händler verkaufe diese Masken inzwischen nicht mehr auf dem Online-Marktplatz. Dafür würde er mittlerweile andere Masken anbieten
- Verbraucher aus Niedersachsen haben ein Steckdosen-Nachtlicht für ihren Sohn geschenkt bekommen. Das Nachtlicht wurde bei einem Online-Marktplatz gekauft. Bei diesem Nachtlicht konnte man die Abdeckkappe einfach abziehen und **die Elektronik lag daraufhin komplett frei**. Der zweijährige Sohn hat die Kappe vom Nachtlicht abziehen können und in die Elektrik gefasst und dadurch **einen Stromschlag erlitten**. Er musste ins Krankenhaus wegen kleiner Brandblasen am Finger. Das Nachtlicht besitzt keinerlei CE-Kennzeichen oder Ähnliches.

### 2. Probleme bei der Lieferung

- Eine Verbraucherin aus Hamburg bestellte bei einem Online-Marktplatz ein **MacBook Pro für 1.200 Euro**. Als sie das Paket erhielt, öffnete sie dies mit ihrer

---

<sup>8</sup> Die Zahl der Beschwerden liegt im niedrigen dreistelligen Bereich.

<sup>9</sup> Bei den hier dargestellten Beschwerden handelt es sich um exemplarisch ausgewählte Sachverhaltsbeschreibungen, die zwischen März und November 2021 ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden. Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

Tochter, dem Ehemann und einer Freundin. In dem Paket befand sich jedoch nur **Katzenfutter und eine Katzen-DVD**. Wie üblich bemängelte die Verbraucherin dies bei dem Online-Marktplatz mit dem Retoure-Formular und teilte mit, dass nicht das bestellte MacBook übersandt wurde. Sie schickte das Katzenfutter zurück. Nun teilt der Online-Marktplatz mit, dass sie angegeben habe **das MacBook zurückzuschicken, welches sie ja nicht bekommen hat**. Das Geld hat sie zurückbuchen lassen, so dass der Online-Marktplatz jetzt **mit Inkasso droht** und das MacBook zurückhaben will, da das Macbook laut Verpackungstation ausgeliefert worden sei.

- Eine Verbraucherin aus Hessen hat bei einem Online-Marktplatz ein **Tablet bestellt, aber 50 Teelichter** zugestellt bekommen. Nach einem Anruf beim Kundenservice des Online-Marktplatzes soll die Verbraucherin die 50 Teelichter **mit Retourschein zurückschicken**, damit ihr Kundenkonto ausgeglichen werden kann. Sie soll das Tablet neu bestellen und dann wäre alles gut. Die Verbraucherin bekam tatsächlich auf ihre **zweite Bestellung ein Tablet zugeschickt**. Da sie jedoch **nicht die „richtige“ Ware**, sondern nur 50 Teelichter retour geschickt habe, wird weiterhin ihr Konto belastet. Die Verbraucherin hat mehrmals mit Bildbeweis an den Online-Marktplatz geschrieben, dass sie nur Teelichter und kein Tablet zugeschickt bekommen hat. Der Online-Marktplatz besteht dennoch auf Bezahlung des Tablets. Die Verbraucherin ist verzweifelt, da sowohl telefonisch als auch per E-Mail nicht auf ihre Beschwerde eingegangen wird.

### 3. Inkassoforderung trotz Rücksendung

- Eine Verbraucherin aus Mecklenburg-Vorpommern bestellt bei einem Online-Marktplatz ein CO2-Messgerät. Dieses wird geliefert von einer Technikfirma. Da das Gerät der Verbraucherin nicht zusagt, **schickt sie es zurück**. Ausweislich des Sendungsverlaufs ist das Gerät auch wieder beim Händler angekommen. Zwei Wochen später **mahnt** ein Bezahlendienstleister die **Zahlung an**. Die Verbraucherin teilt mit, dass sie die Ware zurückgeschickt hat. Schließlich überträgt der Bezahlendienstleister den Forderungseinzug an ein Inkassounternehmen. Auch diesem teilt die Verbraucherin mit, dass sie die Ware zurückgeschickt hat und fügt **die entsprechenden Nachweise** bei. Das Inkassounternehmen teilt mit, dass die Verbraucherin dennoch verpflichtet ist, den Rechnungsbetrag zu begleichen und verweist auf die Nutzungsbedingungen des Online-Marktplatzes.

### 4. Gewährleistung

- Ein Verbraucher aus Mecklenburg-Vorpommern kaufte bei einem Online-Marktplatz einen Spannungsprüfer und bezahlte über einen Zahlungsdienstleister. Er bekam die Ware, der **Spannungsprüfer funktionierte jedoch nicht**. Auf Nachfrage bei einem befreundeten Elektriker erklärte dieser ihm, dass es sich um einen billigen Artikel aus dem Ausland handeln würde, der hier gar nicht zugelassen sei. Der Verbraucher wollte ihn zurücksenden und schickte eine E-Mail an den Online-Marktplatz, an eine E-Mail-Adresse, die er nach einiger Internetrecherche ausfindig gemacht hatte. Hierauf erhielt er keine Antwort. In der Folge erhielt der Verbraucher vom Zahlungsdienstleister eine Zahlungsaufforderung und meldete sich auch dort. Da der Online-Marktplatz seine Sache

aber nicht bearbeitete, bediente sich der Zahlungsdienstleister eines Inkassounternehmens, um die Forderung von 18 Euro geltend zu machen. Der Verbraucher hat das Gerät noch und würde es auch sofort zurückschicken, wenn er endlich eine Adresse vom Online-Marktplatz hätte. Inzwischen sind die Gesamtkosten auf mehr als 80 Euro gestiegen.

- Ein Verbraucher aus Bayern hat im Juli 2020 einen E-Scooter bei einem Online-Marktplatz gekauft. Der Scooter ist ihm im Mai 2021 **unverschuldet kaputtgegangen** und fährt nicht mehr. Daraufhin hat er sich über die Plattform des Online-Marktplatzes an den Verkäufer gewendet und eine **Rücksendung beantragt**. Leider hat sich der **Verkäufer nicht mehr gemeldet**, daraufhin hat sich der Verbraucher **direkt an den Online-Marktplatz** gewendet. Dieser teilte ihm mit, dass sie **ihm auch nicht helfen können und er sich an die Verbraucherzentrale wenden soll** oder mit einem Anwalt dagegen vorgehen soll.
- Ein Verbraucher aus Bayern schildert, dass er bei einem Online-Marktplatz etwas bestellt hat. Es wurde jedoch nicht die bestellte Ware, sondern ein **ähnliches Produkt geliefert, das auch noch einen Defekt** hatte. Über die App hat der Verbraucher dann reklamiert. Der **Verkäufer hat den Kaufpreis und die Versandkosten an den Online-Marktplatz erstattet** und dem Verbraucher einen Kontoauszug zukommen lassen, auf dem die Rückzahlung vermerkt ist. Der Verbraucher wurde jedoch vom Online-Marktplatz in der App blockiert und kann keine Rückerstattung anfordern. Er hat daraufhin per E-Mail die Rückerstattung mit Zahlungsziel gefordert. Der Support des Online-Marktplatzes teilte mit, dass man die geforderte Rückerstattung per E-Mail nicht bearbeiten könne. Außerdem wurde ihm mitgeteilt, dass der Rückzahlungsanspruch erlischt, wenn der Verbraucher nicht in einer 30-Tagesfrist die Rückerstattung per App einreicht, was dem Verbraucher durch die Sperrung ja nicht möglich ist.
- Ein Verbraucher aus Rheinland-Pfalz kaufte **zwei Gartenzwerge** bei einem Online-Marktplatz. Als die Ware ankam, musste der Verbraucher feststellen, dass es sich nicht um Gartenzwerge, sondern um **zwei Miniaturen** handelte. Er reklamierte. Daraufhin erhielt er vom Online-Marktplatz immer wieder E-Mails, die ihn darauf hinwiesen, dass der Händler eine neue Nachricht gesendet habe. Der Verbraucher bestand darauf, die Ware an den Online-Marktplatz zurücksenden zu wollen. Er erhielt jedoch eine **merkwürdige Adresse (laut Google Maps befindet sich dort ein Bauplatz)** und den Hinweis, dass er die Ware auf eigene Kosten zurücksenden müsse. Daraufhin googelte der Verbraucher den Namen des Händlers und fand etliche alarmierende Meldungen.

## 5. Fake-Shops

- Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen möchte darauf aufmerksam machen, **dass es bei einem Online-Marktplatz zurzeit regelmäßig zu Werbe-Schaltungen von Fake-Shops kommt**, welche von dem Unternehmen nicht unterbunden werden. Vorliegend geht um einen vermeintlichen Online-Händler für Fahrräder. Der Verbraucher habe dort bereits eine Bestellung aufgegeben, habe aber schließlich nach einer Recherche nach dem Unternehmen im Internet doch keine Zahlung getätigt. Bei der Suche nach der IBAN des Unternehmens sei er auf Warnungen gestoßen. Der Verbraucher sieht es als Missstand an, dass

Online-Marktplätze den Fake-Shops eine eigene Plattform bieten. Dabei würden diese neuen Shops nichts mehr mit den früheren Fake-Shops gemein haben und wären nun immer professioneller und authentischer gestaltet.

- Ein Verbraucher aus Sachsen berichtet, dass er derzeit viel bei einem Online-Marktplatz unterwegs ist, um sich eine bestimmte Spielkonsole zu kaufen. Er habe eine gefunden und bezahlt, woraufhin der Account des Verkäufers jedoch gelöscht wurde und er sein Geld nie wiedersehen werde. Daraufhin habe der Verbraucher nach weiteren Angeboten geschaut und gemerkt, dass die Angebote zur gesuchten Spielkonsole bei dem Online-Marktplatz **nur eine Betrüger-Masche** sind. **Stündlich kämen neue Angebote** mit immer denselben schlechten Bildern. Die Verkäufer hätten nie irgendwelche Bewertungen und ganz komische Benutzernamen. Auf Nachfrage, was das soll, werde man sofort blockiert. Beahlt man mit Käuferschutz, dann werde der Kauf sofort rückgängig gemacht. Einzig allein Überweisung werde angenommen, um den Käufer abzu ziehen. Auf Nachfrage nach hochwertigeren Bildern werde immer eine Ausrede gefunden. Die Betrüger hätten teilweise mehrere Accounts, mit denen sie verkaufen. Auch andere Nutzer seien schon in die Falle getappt und warnen schon mit eigenen Posts darüber. Leider **helfe der Online-Marktplatz nicht und reagiere auch nicht auf die Meldungen**.

## 6. Sperrung des Benutzerkontos – teils Zahlungseintreibung

- Eine Verbraucherin aus Sachsen-Anhalt kauft bei einem Händler auf einem Online-Marktplatz ein Sichtschutzrollo. Diese Bestellung wird durch den Händler storniert, da die Ware nicht lieferbar ist. Es erfolgt eine Stornobestätigung durch den Verkäufer und die Rückbuchung des Betrags. Die Verbraucherin bekommt aber **weiterhin eine Aufforderung zur Zahlung vom Online-Marktplatz**. Die Verbraucherin versucht mehrfach die Sache zu klären. Jetzt wurde das **Konto der Verbraucherin beim Online-Marktplatz gesperrt**, der Betrag für ein monatliches Abo wird allerdings weiterhin abgebucht.
- Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen hat über die App eines Online-Marktplatzes verschiedene Waren auf Rechnung gekauft und wollte diese wieder zurücksenden. Dies hatte der Verbraucher auch dem Support des Online-Marktplatzes per E-Mail mitgeteilt, da sein Account **gesperrt** wurde. Der Support **verweigert gegenüber dem Verbraucher jedoch eine Rücksendeadresse preiszugeben und die Rückgabemodalitäten mitzuteilen**. Weiterhin verweist der Support immer wieder auf den gesperrten Account des Verbrauchers, auf dem weitere Anweisungen zu finden wären. Zudem erhält der Verbraucher vom Zahlungsdienstleister immer wieder Zahlungsaufforderungen, obwohl der Zahlungsdienstleister über die Situation im Bilde ist. Der Verbraucher beschwert sich über das Verhalten des Online-Marktplatzes und möchte die bestellte Ware zurücksenden.

## 7. Intransparenz – versteckte Kosten

- Ein Verbraucher aus Bayern schildert: Für ihn war bei einem Kauf über einen Online-Marktplatz nicht ersichtlich, dass bei der Lieferung aus den USA noch **Einfuhrumsatzsteuer** hinzukommt. Er beschwert sich darüber, dass diese Kosten bei ihm und nicht beim Verkäufer erhoben werden.

## ERGEBNISSE

Die Fallzahlen und die Fallbeispiele aus dem Frühwarnnetzwerk zeigen, dass sich Verbraucher:innen im Umgang mit Online-Marktplätzen immer wieder folgenden Problemen ausgesetzt sehen:

- ❖ Aus Verbraucherperspektive ist unklar, welche Rolle der Online-Marktplatz-Betreiber im Verhältnis zum Verkäufer einnimmt und wer die Verantwortung zur Klärung strittiger Sachverhalte trägt.
- ❖ Diese strittigen Sachverhalte umfassen sowohl die Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung (zum Beispiel: Abwehr ungerechtfertigter Inkassoforderungen oder die Durchsetzung von Gewährleistungsrechten der Verbraucher:innen), als auch die Frage nach technischen und faktischen Schutzvorrichtungen durch den Online-Marktplatz bei Betrugsformen wie Fake-Shops.
- ❖ Verbraucher:innen berichten über den Kundenservice von Online-Marktplätzen, der durch widersprüchliche oder nicht zielführende Aussagen oder Desorganisation nicht zur Klärung strittiger Sachverhalte beiträgt.
- ❖ Durch teils unangekündigte Kontosperrungen durch den Online-Marktplatz wird die Durchsetzung von Ansprüchen und Forderungen durch den Verbraucher erschwert bzw. vereitelt.

## WEITERE VERÖFFENTLICHUNGEN DES VZBV

- ❖ **Online-Shopping: Vorsicht vor Retouren nach China**  
<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-shopping-vorsicht-vor-retouren-nach-china>
- ❖ **Probleme mit dem Widerruf im Online-Handel**  
<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/probleme-mit-dem-widerruf-im-online-handel>
- ❖ **Verbraucherfrust beim Online-Shopping: Online-Shops und Geld verschwinden**  
<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/verbraucherfrust-beim-online-shopping-online-shops-und-geld-verschwinden>
- ❖ **Grenzenloser Ärger statt bequemer Online-Kauf**  
<https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/grenzenloser-aerger-statt-bequemer-online-kauf>

## **Kontakt**

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Marktbeobachtung Digitales*

*Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin*

*[mbdigitales@vzbv.de](mailto:mbdigitales@vzbv.de)*