

ALLES FAKE? DIE TRICKS DER ANBIETER

GEZIELTE BEEINFLUSSUNG DURCH DARK PATTERNS

Countdowns, Warnhinweise wegen vermeintlich hoher Nachfrage und begrenzter Verfügbarkeit: Mithilfe manipulativer Designs (Dark Patterns) erzeugen Online-Portale künstlich Druck, um Verbraucherinnen und Verbraucher zum schnellen Kauf zu bewegen. Auch durchgestrichene Preise, kurzzeitige Cashback-Aktionen, intransparente Darstellungen sowie unnötige Datenabfragen gehören zum Repertoire. Wer nicht genau hinschaut, zahlt schnell drauf. Zwar verbietet der Digital Services Act (DSA) Betreibern von Online-Plattformen den Einsatz manipulativer Designs, doch was genau darunter fällt, ist nicht eindeutig.

Ab-in-den-Urlaub.de: Manipulatives Design setzt Suchende unter Druck

Türkische Riviera, Ägypten oder Mallorca: Wer auf **ab-in-den-Urlaub.de** nach einer Pauschalreise für den Sommer 2025 sucht, wird bereits auf der Übersichtsseite auf die hohe Auslastung hingewiesen: „Stark nachgefragt. 433 Personen suchen gerade nach einem Hotel in dieser Region“, heißt es beispielsweise, hervorgehoben in roter Schrift plus Piktogramm. Nach Auswahl eines konkreten Angebots folgt der Hinweis „Überleg nicht zu lange“, kombiniert mit einer nicht zu überprüfenden Angabe, etwa: „Diese Unterkunft wurde in den letzten Wochen 249 mal gebucht.“ Zeitdruck erzeugende Aussagen gehören zu **manipulativen Designs** (Dark Patterns). Sie zielen darauf ab, die Entscheidung der Nutzerinnen und Nutzer zu beeinflussen. Laut Digital Services Act (DSA) ist es Online-Plattformen verboten, durch die Gestaltung ihrer Seiten die Entscheidungsfreiheit gezielt zu beeinträchtigen. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen hat den Anbieter daher abgemahnt. Das Ergebnis ist noch offen.

Unsere Forderungen: Dark Patterns definieren und umfassend verbieten

Unternehmen müssen verpflichtet werden, Apps und Websites so zu gestalten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht manipuliert werden und eine freie, informierte Entscheidung treffen können.

- Die Europäische Kommission muss den bereits geplanten **Digital Fairness Act** zügig **entwickeln** und manipulative Website- und App-Gestaltungen **branchenübergreifend und einheitlich** verbieten.
- Analog zur „Schwarzen Liste“ im Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) müssen **verbindliche Regelungen** dafür definiert werden, welche Handlungen oder Darstellungen ausnahmslos als verbotene Manipulation einzustufen sind.

Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher

- **Nicht unter Druck setzen lassen!** Angebote vergleichen, Kleingedrucktes lesen.
- Checkboxes vor dem Anklicken überprüfen, **Voreinstellungen** – etwa Stornierungsoptionen, Transfer zur Unterkunft – **anpassen**.
- **Warenkorb vor der Bestellung prüfen**, ungewollte Zusatzoptionen löschen.



Verstöße melden: Mit Verbandsklagen und Abmahnungen können Verbraucherzentralen gegen Missstände vorgehen.

verbraucherzentrale

Niedersachsen

ALLES FAKE? DIE TRICKS DER ANBIETER SCHÖNER SCHEIN BEIM SOCIAL-MEDIA-SHOPPING

Scrollen, klicken, kaufen – ganz entspannt vom Sofa aus. Beim Social-Media-Shopping ist die Versuchung groß: stylische Outfits, die perfekt sitzen, echte Handarbeit, Einzelstücke zu Spottpreisen und eine freundliche Verkäuferin, die alle Fragen direkt beantwortet. Doch oft trägt der schöne Schein – mit dem Paket kommt die Ernüchterung: billige Massenware aus Fernost, kein Widerruf, kein Käuferschutz.

Kauf „unter Freunden“: Wenn der Käuferschutz fehlt

Eine Verbraucherin bestellt über den **Instagram-Chat** einer Boutique, die ihre Mode regelmäßig auf der Plattform bewirbt, Kleidung im Wert von 142 Euro. Die Kommunikation erfolgt über Text- und Sprachnachrichten. Die Zahlung wird per „PayPal Freunde“ geleistet. Nach Rücksendung einiger Artikel verweigert der Shop die Erstattung, da die Widerrufsfrist angeblich abgelaufen sei. Eine Widerrufsbelehrung hatte die Kundin jedoch nie erhalten. Da sie per PayPal Freunde gezahlt hat, besteht kein Käuferschutz – sie kann das Geld also nicht zurückbuchen lassen.

TikTok-Liveshopping ohne Widerrufsrecht?

Markenboss, ein Online-Shop für Schuhe, Kleidung und Accessoires, wirbt auf seiner Website mit **Liveshopping bei TikTok**. Der Ablauf: Interessierte müssen sich zunächst registrieren. Mit der Kundennummer können sie dann Produkte, die zu bestimmten Zeiten live bei TikTok präsentiert werden, direkt kommentieren, reservieren und kaufen. Zurückgeben können sie diese Produkte aber nicht: Laut Widerrufsbelehrung sind alle Produkte, die mit einer Kundennummer in einem Livestream verkauft werden, vom Widerruf ausgenommen. Das ist jedoch nicht zulässig! Wir haben den Anbieter daher abgemahnt. Das Ergebnis ist noch offen.

Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher

- **Nicht von Werbeanzeigen blenden lassen** – auch nicht, wenn sie die eigenen Vorlieben treffen.
- **Prüfen, wer hinter einem Angebot steckt!** Ist die Retouren-Adresse in Fernost, sind die Versandkosten oft größer als der Warenwert – Rückgabeoptionen sind wertlos.
- Besser **direkt im jeweiligen Online-Shop bestellen** als über Social-Media-Shops mit unklaren Bedingungen.
- **Angaben**, etwa zur Regionalität und Qualität, **nicht blind vertrauen**. Konditionen checken und Preise vergleichen.
- **Im Problemfall Aussagen zum Widerrufsrecht prüfen lassen** – Ausschlüsse sind nur für bestimmte Waren zulässig, etwa Hygieneartikel, Reisen, Maßanfertigungen, Event-Tickets.
- **Nicht per „PayPal Freunde“ zahlen:** Es besteht **kein Käuferschutz!** Betroffene können sich ihr Geld auf diesem Wege nicht zurückholen.



Nutzt ein Unternehmen soziale Medien regelmäßig für den Vertrieb, handelt es sich um ein **Fernabsatzgeschäft**: Es gilt das **gesetzliche 14-tägige Widerrufsrecht**. Versäumt ein Anbieter, darüber zu informieren, verlängert sich die Frist auf ein Jahr und vierzehn Tage. Der Shop muss den Kaufpreis erstatten.

ALLES FAKE? DIE TRICKS DER ANBIETER

ONLINE-COACHINGS: MIESE MASCHE STATT HILFE & ERFOLG

Börsenerfolg, berufliches Weiterkommen oder Work-Life-Balance – in einem unregulierten Markt tummeln sich zunehmend selbsternannte „Coaches“. Sie locken mit überzogenen Heilsversprechen und bieten auf YouTube, Instagram und TikTok kostenlose Seminare an. Für die Insider-Tipps müssen letztlich teure Coaching-Programme oder Mitgliedschaften abgeschlossen werden. Zur Unterschrift werden Interessierte in digitalen Erstgesprächen gedrängt, das Widerrufsrecht durch sofortigen Start ausgehebelt. Statt der versprochenen individuellen Coachings gibt es vorgefertigte Inhalte und überfüllte Gruppen-Chats. Zurück bleiben enttäuschte Verbraucherinnen und Verbraucher, die mehrere tausend Euro für nutzlose Inhalte gezahlt haben.

Kaltakquise statt Selbsterfüllung – für 4.000 Euro

„Entdecke, wie du trotz stressigem Alltag als Frau ein erfolgreiches Online-Einkommen aufbauen kannst – mit mehr Entspannung, weniger Stress und mehr Zeit für Deine Familie“ – heißt es auf der Website mamas-chat-business.de. Dieses Versprechen hat sich für eine Verbraucherin nicht erfüllt: Auf Facebook hatte sie eingestellt, einen seriösen Homeoffice-Job zu suchen. Gemeldet hat sich eine selbstständige Mitarbeiterin von „Mamas Chat Business“. Das Angebot: Mit nur ein bis zwei Stunden täglich sei leicht ein Monatseinkommen von 800 Euro möglich. Die Verbraucherin absolviert ein kostenloses Webinar sowie ein kostenloses Strategiegelgespräch. Während des Gesprächs schließt sie online einen Coaching-Vertrag ab, das Widerrufsrecht wird durch ein voreingestelltes Häkchen ausgeschlossen. Kosten: rund 4.000 Euro, die in 24 Raten zu zahlen sind. Erst nach Vertragsschluss wird der Inhalt der Online-Tätigkeit klar: Die Verbraucherin soll Interessierte akquirieren. Die Vergütung erfolgt nach Anzahl der Vertragsabschlüsse.

Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher

- **Misstrauisch sein, wenn schneller Erfolg versprochen wird**, bei unklaren Inhalten oder Zeitdruck. Auch eine zugesagte „Geld-zurück-Garantie“ hilft bei unseriösen Anbietern nicht weiter. Vertrag auf Transparenz und klare Zielsetzung prüfen.
- Vorsicht ist geboten, wenn ein Coach vorgibt, **Experte in allen Lebensbereichen** zu sein oder wenn Ratsuchende **selbst zum Coach ausgebildet** werden sollen (Pyramidensystem).
- **Nicht auf positive Bewertungen verlassen**. Sie können gekauft sein; unseriöse Anbieter gehen mit Verweis auf Vertraulichkeitsvereinbarungen gegen negative Bewertungen vor.
- **Coaching-Verträge nicht als Unternehmerin/Unternehmer abschließen!** Anbieter nutzen dies, um das gesetzliche Widerrufsrecht auszuhebeln: Es gilt nicht für Unternehmen.
- Das Widerrufsrecht kann bei sofortigem Zugriff erlöschen, wenn vorher informiert und dem ausdrücklich zugestimmt wird. **Ist das Häkchen bereits voreingestellt: Finger weg!**
- Coaching-Verträge können unwirksam sein, wenn sie auf **irreführenden Versprechungen** beruhen oder die Preise im extremen Missverhältnis zur erbrachten Leistung stehen.



Web-Seminar „Lunch and Learn: Online-Coaching“ am 22.08.2025, 12:30 Uhr

Das kostenlose halbstündige Web-Seminar informiert, wie die Abzocke durch unseriöse Online-Coaches funktioniert. Anmeldung unter:

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/web-seminar-online-coaching

verbraucherzentrale

Niedersachsen