

**BERN, 20. NOVEMBER 2023**

Tipps: Was zeichnet einen seriösen Onlineshop aus?

Der Black Friday und die Weihnachtszeit ist nicht nur für Onlineshopbetreibende die gewinnbringendste Zeit des Jahres – auch für Produktpiraten und Fakeshops ist diese Zeit ein wahrer Festschmaus

Konsumenten sind in Einkaufsstimmung und alle wollen sich ein Stück vom Kuchen abschneiden. Dazu zählen leider auch Fakeshops und Produktpiraten. Die Zahlen des Bundesamts für Zoll und Grenzsicherheit zeigen im Jahr 2022 einen Anstieg von rund 30 % bei den Feststellungen gefälschter Ware im Internethandel.

Für seriöse Onlineshops ist es umso wichtiger, mittels klarer Kommunikation das Vertrauen der Kundschaft zu gewinnen und langfristig zu behalten. Einige wichtige Merkmale reichen aus, um zu erkennen, ob es sich um einen seriösen Händler handelt. Stop Piracy und der HANDELSVERBAND.swiss zeigen auf, welche Faktoren einen Online-Anbieter besonders vertrauenswürdig machen und wo man genau hinschauen sollte, bevor man etwas bestellt.

1. Webadresse

Cyberkriminelle benutzen oft eine abgeänderte Version einer bestehenden Webadresse. So kann etwa durch Hinzufügen von Erweiterungen wie "-switzerland" oder "-suisse" ein Bezug zur Schweiz vorgetäuscht werden. Auch bedeutet eine Endung mit .ch nicht zwingend, dass der Inhalt der Seite auch tatsächlich aus der Schweiz kommt! Denn auch Personen und Firmen mit Sitz im Ausland können eine .ch-Domain erwerben.

2. Impressum und Kontaktmöglichkeiten

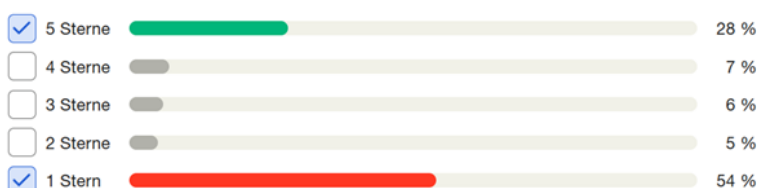
Ein korrektes Impressum beinhaltet die Firmenadresse, eine E-Mail-Adresse sowie rechtliche Informationen wie etwa einen Handelsregistereintrag. Ein nicht vorhandenes oder unvollständiges Impressum kann ein Hinweis auf einen Fake-Shop sein. Zudem sollte eine Kontaktmöglichkeit bestehen - per Chat oder E-Mail, wenn möglich auch telefonisch.

3. Bewertungen

Verdächtig sind Onlineshops, die kaum oder gar keine Bewertungen haben. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass der Shop erst kürzlich erstellt wurde. Onlineshops, bei denen überwiegend sehr gute oder sehr schlechte Bewertungen angezeigt werden, sind oftmals fake. Zahlreiche sehr schlechte Bewertungen weisen auf verärgerte, betrogene Kundschaft hin, während die vielen positiven Rezensionen oft entweder gefälscht oder käuflich erworben werden. Also sind nicht nur schlechte oder fehlende Bewertungen ein Warnsignal, sondern auch auffällig viele positive.

Bewertungen ★ 1,8

Insgesamt 37 155



Beispiel für eine verdächtige Bewertungsverteilung (Source: NCSC)



4. Gütesiegel

Fake-Online-Shops verwenden oft kostenlose Gütesiegel, um den Eindruck von Seriosität zu erwecken. Am besten schützt man sich vor solchen Betrügereien, indem man die offizielle Website des Siegelanbieters besucht und dort die Echtheit der Gütesiegel prüft. Bekannte Gütesiegel in der Schweiz sind: [Swiss Online Garantie](#) oder [Trusted Shops](#).

5. Retoure

In der Schweiz haben Kundinnen und Kunden zwar keinen gesetzlichen Anspruch auf Umtausch oder Rückgabe, viele Schweizer Onlinehändler gewähren jedoch ein freiwilliges Retourenrecht. Das Fehlen einer Rücksendemöglichkeit bedeutet deshalb, Vorsicht!

6. Preis

Wenn die Preise zu gut erscheinen, um wahr zu sein, könnte es sich um eine Betrugsmasche handeln. Auch seriöse Anbieter geben zwar Rabatte, diese sind jedoch meist zeitlich beschränkt und stehen in einem plausiblen Verhältnis zum üblichen Preis.

STOP PIRACY ist die Schweizer Plattform gegen Fälschung und Piraterie. Der gemeinnützige Verein leistet Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit bei den Konsumentinnen und Konsumenten und macht sich stark für die Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Behörden. STOP PIRACY beliefert die Öffentlichkeit mit Fakten und Analysen und informiert über Risiken und Hintergründe von Fälschungen und Piraterie.

Links: Tipps für Konsumenten: [Fälschungen erkennen](#)

Rückfragen: STOP PIRACY Schweizer Plattform gegen Fälschung und Piraterie

Eveline Capol
Leiterin der Geschäftsstelle
Telefon: +41 31 377 72 66
E-Mail: info@stop-piracy.ch

Marc Wullschleger
Präsident STOP PIRACY
Isler & Pedrazzini AG
Telefon: +41 44 283 47 00
E-Mail: marc.wullschleger@islerpedrazzini.ch

Jürg Herren
Vizepräsident STOP PIRACY
Telefon: +41 31 377 72 16
E-Mail: juerg.herren@ipi.ch

HANDELSVERBAND.SWISS
Nadine Baeriswyl
Stellvertretende Geschäftsführerin
Telefon: 058 310 07 17
E-Mail: nb@handelsverband.swiss