

Bern, 03. März 2014



Konsumentenforum kf

# medienmitteilung

## Erfolgreicher Start der konsum.ch Ombudsstelle E-Commerce

Vor vier Monaten hat das Konsumentenforum kf die konsum.ch Ombudsstelle E-Commerce eröffnet. Diese erfreut sich einer regen Nutzung und zufriedenstellenden Erfolgsquote. Ein runder Tisch mit den Onlinehändlern soll dazu beitragen, die grössten Probleme zu beseitigen.

Die neusten Zahlen, welche Ende Februar vom Verband des Schweizerischen Versandhandels veröffentlicht wurden, zeigen es deutlich: Der Online- und Versandhandelmarkt in der Schweiz boomt. 2013 verzeichnete er gegenüber dem Vorjahr ein Wachstum von 9,7 % oder 550 Mio. CHF. Der Online-Bestellwert betrug 5,35 Mrd. CHF, was gar einem Anstieg von 14 % entspricht. Überproportional zugenommen hätten die direkten Cross Border Onlin-Einkäufe mit Lieferung in die Schweiz, die umsatzstärksten Sortimente sind die Heimelektronik und Textilien. Dies schreibt der VSV in seiner Mitteilung vom 28.02.2014.

Diese Entwicklung bestätigt das Konsumentenforum kf in seinem Schritt, eine Ombudsstelle für den Bereich E-Commerce zu gründen. Diese wird denn auch rege genutzt. So erhält die Ombudsstelle täglich mehrere Anfragen, wobei Probleme wegen Lieferfristen, Schwierigkeiten beim Umtausch oder Falschlieferungen, meistens schnell durch das Einschalten der Ombudsstelle gelöst werden können.

### Grösste Schwierigkeit: Keine Lieferung nach Vorauszahlung

Am häufigsten sind aber Anrufe, bei welchen es um eine getätigte Vorauszahlung geht, danach aber nie eine Lieferung der bestellten und bezahlten Ware eingegangen ist. Solche Fälle häufen sich leider immer mehr, wobei es sich bei einem Teil um Betrugsfälle handelt, wie Ombudsfrau Petra Rohner feststellt. Um eine Verbesserung zu erzielen, appelliert sie primär an die Eigenverantwortung der Konsumentinnen und Konsumenten und weist darauf hin, dass es einfache Möglichkeiten gibt, die Seriosität des Anbieters und damit auch des Angebotes zu überprüfen. Rohner hat festgestellt, dass gerade die unzähligen Schnäppchen, welche angeboten werden, Konsumentinnen und Konsumenten dazu verleiten, unkritisch zu sein. „Dabei ist es gerade bei den verlockendsten Angeboten am Wichtigsten, ganz genau hinzusehen“, mahnt die Ombudsfrau. Weil sich die Ombudsstelle nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Aufklärungsorgan sieht, sind auf der Homepage des Konsumentenforum kf unter Ombudsstelle einfache Tipps zu finden, wie die Seriosität eines Anbieters überprüft werden kann (<http://www.konsum.ch/ombudsstell...enen-kurzregeln>)

### "Swiss Online Garantie zeugt von Qualität"

Ein gutes Zeugnis stellt Rohner den Onlineshops aus, welche über das Gütesiegel „Swiss Online Garantie“ oder „Trusted Shops“ verfügen. Sie empfiehlt deshalb, zertifizierte Shops vorzuziehen – doch auch hier heisst es aufpassen: „Dreiste Anbieter schmücken sich gerne mit fremden Federn und platzieren das Siegel als Bild auf ihrer Seite. Ist das Siegel nicht verlinkt, ist trotzdem Vorsicht geboten.“ Wer sich nicht an Gütesiegel oder Regeln für sicheres Onlineshopping halten will, müsse sich bewusst sein, dass ein erhöhtes Risiko auf Komplikationen besteht, da oft nicht ersichtlich ist, wer hinter den Online-Shops

steht.

### **Ombudsstelle mit positivem Einfluss**

Den Einfluss der Ombudsstelle schätzt Petra Rohner als positiv ein. „Eine detaillierte Auswertung zu machen erscheint mir verfrüht, aber die ersten Erfahrungen sind sehr positiv“, zeigt sie sich zufrieden. Häufig entstünden die Probleme aufgrund mangelnder Kommunikation, welche die Ombudsstelle durch ihr Eingreifen erfolgreich lösen kann. „Gerade bei kleinen Onlineshops stellen wir hier ein grosses Verbesserungspotential fest“, so Rohner. So fehlen beispielsweise oft die Angaben von Lieferfristen. „Weil kleine Shops verständlicherweise nur über ein beschränktes Lager verfügen, kann eine Lieferung schon mal etwas länger dauern. Die Kunden gehen aber davon aus, online bestellte Ware innerhalb weniger Tage zu erhalten.“ Fehlende Transparenz ist eines der Probleme, die Rohner beim geplanten runden Tisch mit den Onlinehändlern angehen wird. . „Oft braucht es nicht allzu viel um die Situation zu verbessern.“

### **Für allfällige Fragen stehen Ihnen zur Verfügung:**

Petra Rohner, Ombudsfrau E-Commerce, 079 344 36 90

Michel Rudin, Konsumentenforum kf, 031 380 50 35 oder 078 804 30 30

---

Follow us on   

---

Kontaktieren Sie uns unter [forum@konsum.ch](mailto:forum@konsum.ch), auf Twitter mit [@kf\\_schweiz](https://twitter.com/kf_schweiz) oder rufen Sie uns an unter +41 31 380 50 30  
Konsumentenforum kf, Belpstrasse 11, 3007 Bern, Hotline 0848 383 383  
Sie möchten unsere Medienmitteilung nicht mehr erhalten? [Klicken Sie hier](#)