

# Online-Shopping: Mehrheit sieht unzureichenden Schutz vor unseriösen Anbietern

Michael Fiedler

**Irreführende Werbung, Fakeshops und Datenmissbrauch: Laut Verbraucherreport 2025 fühlen sich viele Menschen beim Online-Shopping unzureichend geschützt. Der vzbv fordert klare gesetzliche Regeln und Konsequenzen für Verstöße.**

## Lieferverzögerungen und mangelhafte Qualität

78 Prozent der Online-Käufer\*innen gaben an, in den letzten zwei Jahren Probleme beim Einkauf im Internet erlebt zu haben. Am häufigsten genannt werden lange Lieferzeiten (55 Prozent), schlechter Kundenservice (51 Prozent) und mangelhafte Produktqualität (49 Prozent). Lediglich 22 Prozent der Befragten blieben von Problemen verschont. Der vzbv sieht hierin ein strukturelles Problem des digitalen Verbraucherschutzes. Im ersten Halbjahr 2025 registrierten die Verbraucherzentralen über 165.000 Beschwerden, ein Plus von 14 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Mehr als die Hälfte (57 Prozent) betrafen digitale Angebote.

## „Digital Fairness Act“ soll Lücken schließen

Laut vzbv-Vorständin Ramona Pop reicht die derzeitige Regulierung nicht aus, um Verbraucher ausreichend zu schützen. Manipulative Designs, Datenmissbrauch und undurchsichtige Vertragsbedingungen seien weiter verbreitet.

Der Verband fordert, dass der geplante Digital Fairness Act der EU konkrete Definitionen und Verbote manipulativer Online-Praktiken enthalten müsse. Verstöße müssten zudem sanktioniert werden, um wirksamen Schutz sicherzustellen.

## Online-Shopping treibt Nachfrage nach Cyberversicherungen

Die wachsenden Risiken beim digitalen Einkauf wirken sich zunehmend auch auf den Versicherungsmarkt aus. Cyberversicherungen, die ursprünglich vor allem Unternehmen absichern sollten, gewinnen im Privatkundensegment an Bedeutung. Sie bieten Schutz bei Betrug durch Fakeshops, Identitätsdiebstahl oder Datenmissbrauch nach Online-Einkäufen. Versicherer reagieren damit auf ein gestiegenes Bewusstsein für digitale Risiken – und auf den Wunsch vieler Verbraucherinnen und Verbraucher nach zusätzlicher Absicherung im Netz. Während der vzbv stärkere gesetzliche Schutzmechanismen fordert, zeigen die Entwicklungen im Versicherungsmarkt,

dass auch präventive und individuelle Sicherheitslösungen immer gefragter werden.

## Politik soll Verantwortung übernehmen

Der Report zeigt, dass 92 Prozent der Befragten Verbraucherschutz als „sehr“ oder „eher wichtig“ einstufen. 86 Prozent sehen die Politik in der Pflicht, diesen Schutz sicherzustellen. Gleichzeitig vertraut nur rund ein Fünftel (22 Prozent) darauf, dass die Regierung dieser Verantwortung gerecht wird. Für den vzbv ist klar: Die Bundesregierung und die Europäische Union müssen digitale Verbrauchersicherheit zu einem politischen Schwerpunkt machen – mit klaren Regeln für Online-Marktplätze und verbindlichen Standards für Anbieter.

Über den Verbraucherreport 2025 Der Verbraucherreport 2025 ist eine jährliche repräsentative Studie zur Lage der Verbraucher\*innen in Deutschland. Für die aktuelle Ausgabe befragte forsa im Auftrag des vzbv vom 1. bis 12. September 2025 insgesamt 1.503 Personen ab 14 Jahren telefonisch (CATI Dual Frame). Die statistische Fehlertoleranz liegt bei  $\pm 3$  Prozentpunkten. Die Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf den Erfassungen aller 16 Verbraucherzentralen in ihren rund 200 Beratungsstellen.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946714/Online-Shopping-Mehrheit-sieht-unzureichenden-Schutz-vor-unserioesen-Anbietern/>