

# **ONLINE SHOPPING OF COSMETICS – THE MOST IMPORTANT TIPS**

DIALOG COSMETICS

**A new serum with active ingredients from grapevines or rather the BB cream for an even complexion? A hair cure with vitamins or a mascara with Hollywood effect for the eyelashes? Online shopping has many advantages: a large product choice, a non-binding, undisturbed browsing through pictures and explanations, a targeted search for brands and bargains. Prices and product descriptions can be compared without shop closing hours or pushy shop assistants – and everything via Internet.**

Since the touching, smelling and testing of the goods is only possible in online shopping after the parcel has arrived, customers have a 14 day right of revocation. Since June 2014 the right of revocation has been revised on a European level for mail order business. Customers must now expressly declare their revocation (a corresponding form can be used for this purpose). A simple returning of the goods is no longer sufficient. In the event of a return consignment it must be taken into account that some cosmetic products, such as perfumes or aerosols, are classified as hazardous goods subject to labelling which must be packaged in a special manner. Online traders may now demand from their customers that they pay for the return consignment costs themselves (also above a limit of EUR 40 for the value of goods), if they have been informed in advance. Many German Internet traders continue, however, to take over these costs. It is hence worthwhile to read the return consignment conditions in detail before buying.

Since June 2014 there has been a statutory restriction which is relevant for cosmetic products: in the event of goods which are sealed for reasons of health protection or hygiene, the right of revocation does not apply as soon as the customers remove the seal. If customers open, for instance, the seal of a lipstick or the aluminium sealing on an eye cream, a revocation is excluded. Traders must inform the consumers of this in advance.

Among the large number of honest Internet traders there are nonetheless some non-serious providers who try to deceive consumers with criminal methods. An optically appealing online appearance does not yet provide any indication of the seriousness of the provider.

## WHAT YOU SHOULD CONSIDER WHEN SHOPPING ONLINE:

- ▶ Look at the legal details of the provider: you should find a complete mail address with telephone number and email address. It is also helpful if the person in charge of the online shop is mentioned here. Do not forget that in the event of providers with a registered office in a non-European country, the necessary legal steps might be impaired in the event of difficulties in settlement. Only products in respect of which the company in charge mentioned on the product has its registered office in the EU, may be marketed within the EU. Cosmetic products offered in Germany must, moreover, be provided with warnings and instructions for use in German.

THE FOLLOWING INFORMATION SHOULD BE FOUND ON THE WEBSITE OF THE INTERNET PROVIDER:

- ▶ The products must comply with the applicable European cosmetics legislation and must, therefore, be labelled accordingly. The goods should be described in German. The data on filling quantities should be visible and the information on proper and safe application should be drafted in German and easily legible. The intended use (e.g. day or night cream) and possible restrictions (e.g. “not suitable for children”) should be easily identifiable.
- ▶ The labelling is not always easy to recognise on the product pictures; this is the reason why the additional publication of the product labelling on the website of the provider is helpful. For the designation of the ingredients of the product (International Nomenclature Cosmetic Ingredients – INCI) an expert terminology, which is uniform throughout Europe, is used. Explanations in German are provided by the Internet portal haut.de: [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)

- ▶ You should consider the information on durability (minimum durability or durability after opening). Cosmetic products must have a date of minimum durability if they have a durability of less than 30 months. Instead of the wording “best used before the end of”, the symbol of an hourglass can be used (indication of the date in the form month and year or day, month and year). Products with a durability of more than 30 months are often labelled with the open-jar symbol with indication of the durability after opening in months (e.g. 12 M = 12 months).
- ▶ For allergy sufferers it is advisable to compare the information from the INCI list with your allergy ID. If you do not tolerate a certain product you should not continue to use it and not order it in the first place. If necessary, the online trader offers you a return possibility on a goodwill basis; an obligation to take back the goods does not exist in this case. A lot of useful information on the ingredients of cosmetic products is offered by the ingredient database (INCI) on haut.de: [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)
- ▶ If a lotion or lipstick is promoted by the Internet trader with quality seals (raw materials from fair trade, natural cosmetics or the similar), you can obtain information about the seriousness and significance of the seal on the following website: [www.label-online.de](http://www.label-online.de) (offer of the Consumer Initiative organisation).
- ▶ Do not buy any products which are actually intended for commercial uses for hairdressers or beauticians: they often have a higher concentration, are more difficult to process and may not be appropriate for an application at home.
- ▶ Once you have received your order, just keep the packaging for a while: if you want to return the products for reasons of quality defects, the manufacturer can check the product quality and the trade channel based on the so-called batch number on the box.

- ▶ You should be sceptical if the prices are unusually favourable: these could be counterfeited products which have been manufactured or filled under defective quality standards, e.g. under non-hygienic conditions or with low quality ingredients. You possibly buy an expensive sunscreen with insufficient protective effect or a fragrance which has nothing in common with the original apart from the name.
- ▶ Any cosmetic products sold within the EU must comply with the high safety standards of the EU cosmetics legislation which is controlled through spot-checks by the EU market surveillance authorities. If you source cosmetics from websites in non-EU Member States, you cannot be sure whether they comply with EU legislation and have been tested in accordance with the corresponding safety requirements.

## DETAILS/USEFUL LINKS

Ingredients/INCI

- [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)

Information about the product/batch number

- [www.bvl.bund.de/kosmetikkennzeichnung](http://www.bvl.bund.de/kosmetikkennzeichnung)

Information for allergy sufferers

- Brochure of DAAB  
(German Allergy and Asthma Association)  
[www.haut.de/pdf/broschueren/daab\\_ratgeber\\_kontaktallergie.pdf](http://www.haut.de/pdf/broschueren/daab_ratgeber_kontaktallergie.pdf)
- Flyer: Allergy – useful information for users of cosmetics  
[www.haut.de/service/broschueren/Allergie\\_2.html](http://www.haut.de/service/broschueren/Allergie_2.html)

All cosmetic products must be labelled with the batch number of the manufacturer or a label which permits an identification of the product. In the event of packaged products this number and/or this sign must be stated on the container and the packaging. If the product is too small, the information must at least be mentioned on the packaging.

Nominal content

Batch number

Special precautionary measure(s)  
for use (in German)

Durability after opening  
(12 months); alternatively  
possibly minimum durability  
(hourglass symbol)

Intended use

Name and address  
of the person in charge

List of ingredients (INCI)

Please note:

General information is available on online shopping:

“TO PREVENT INTERNET SHOPPING FROM BECOMING ‘INTERNET RIPOFF’ FOR YOU” – GENERAL INFORMATION ON SAFE ONLINE SHOPPING

Published by: DIALOG COSMETICS with the participation of

- Working Group Aesthetic Dermatology and Cosmetology (ADK)
- Confederation of German Beauticians (BDK)
- Federal Agency for Consumer Protection and Food Safety (BVL)
- Confederation of E-Commerce and Mail Order Trading Germany (bevh)
- German Allergy and Asthma Association (DAAB)
- DHB Network Household (Professional association of housekeepers)
- Confederation of the trade in perfumes, cosmetics as well as body care and detergents within the Confederation of the German Trade (HDE) - Federal Association of Perfumeries
- The German Cosmetic, Toiletry, Perfumery and Detergent Association (IKW)
- Internet portal haut.de
- Consumer protection organisation NRW

Editor in charge:

The German Cosmetic, Toiletry, Perfumery and Detergent Association (IKW)

Mainzer Landstrasse 55, 60329 Frankfurt am Main

[www.dialog-kosmetik.de](http://www.dialog-kosmetik.de)

Pictures

Page 1: fotolia, Yeko Photo Studio

Page 3: fotolia MH

Page 4, 7: IKW e.V.

Page 6: fotolia, Matka Wariatka

Dialog Cosmetics



# EINKAUF VON KOSMETIK IM INTERNET - DIE WICHTIGSTEN TIPPS



DIALOG  
KOSMETIK

**Ein neues Serum mit Wirkstoffen aus Weinreben oder lieber die BB-Creme für einen gleichmäßigen Teint? Eine Haarkur mit Vitaminen oder eine Mascara mit Hollywood-Effekt für die Wimpern? Online einkaufen hat viele Vorteile: Die große Produktauswahl, ein unverbindliches, ungestörtes Stöbern in Abbildungen und Erklärungen, gezieltes Suchen nach Marken und Schnäppchen. Preise und Produktbeschreibungen können verglichen werden, ohne Ladenschlusszeiten oder drängelnde Verkäufer – und alles per Internet.**

Da beim Online-Kauf das Anfassen, Riechen und Ausprobieren der Ware erst möglich ist, wenn das Paket angekommen ist, steht Kunden ein 14tägiges Widerrufsrecht zu. Seit Juni 2014 ist das Widerrufsrecht im Versandhandel europaweit neu geregelt. Nun müssen Kunden ihren Widerruf ausdrücklich erklären (dafür kann ein entsprechendes Formular genutzt werden). Ein einfaches Zurücksenden der Ware genügt nicht mehr. Bei einer Rücksendung ist zu beachten, dass einige kosmetische Mittel wie z. B. Parfums oder Aerosole als kennzeichnungspflichtiges Gefahrgut gelten, das besonders verpackt werden muss. Händler können jetzt von ihren Kunden verlangen, dass sie die Rücksendekosten selbst bezahlen müssen (auch oberhalb einer Grenze von 40 EUR Warenwert), wenn sie vorher darüber informiert wurden. Viele deutsche Internethändler übernehmen allerdings weiterhin diese Kosten. Es lohnt also, die Rückgabebedingungen vor dem Kauf genau zu lesen.

Seit Juni 2014 gibt es eine für Kosmetikprodukte relevante gesetzliche Einschränkung: Bei Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene versiegelt sind, entfällt das Widerrufsrecht, wenn Kunden die Versiegelung entfernen. Öffnen Kunden zum Beispiel die Versiegelung eines Lippenstiftes oder die Aluversiegelung auf einer Augencreme, ist ein Widerruf ausgeschlossen. Händler müssen Verbraucher darüber vorher informieren.

Unter der großen Anzahl redlicher Internethändler finden sich gleichwohl einzelne unseriöse Anbieter, die mit kriminellen Methoden Verbraucher zu täuschen versuchen. Allein ein optisch ansprechender Online-Auftritt trifft noch keine Aussage über die Seriosität des Anbieters.

## WORAUF SIE BEIM ONLINE-KAUF ACHTEN SOLLTEN:

- ▶ Schauen Sie auf das Impressum des Anbieters: Hier sollten Sie eine vollständige Postanschrift mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse finden. Hilfreich ist es auch, wenn die für den Online-Shop verantwortliche Person hier genannt ist. Bedenken Sie bei Anbietern mit Sitz im nicht-europäischen Ausland, dass im Falle von Schwierigkeiten bei der Abwicklung die erforderlichen rechtlichen Schritte erschwert sein können. Nur Produkte, bei denen die auf dem Produkt angegebene verantwortliche Firma ihren Sitz in der EU hat, sind in der EU verkehrsfähig. Auf in Deutschland angebotenen kosmetischen Mitteln müssen zudem Warn- und Gebrauchshinweise in deutscher Sprache angebracht sein.



## DIE FOLGENDEN INFORMATIONEN SOLLTEN SIE AUF DER SEITE DES INTERNETANBIETERS FINDEN:

- ▶ Die Produkte müssen die geltende europäische Kosmetik-Gesetzgebung erfüllen und müssen daher entsprechend gekennzeichnet sein. So sollten die Waren in deutscher Sprache beschrieben sein. Die Füllmengenangaben sollten erkennbar sein und die Hinweise zur richtigen und sicheren Anwendung sollten in deutscher Sprache verfasst und gut lesbar sein. Der Verwendungszweck (z. B. Tages- oder Nachtcreme) und eventuelle Einschränkungen (z. B. „für Kinder nicht geeignet“) sollten gut zu erkennen sein.
- ▶ Nicht immer sind die Kennzeichnungen auf den Produktabbildungen gut zu erkennen, deshalb ist die zusätzliche Veröffentlichung der Produktkennzeichnungen im Webauftritt des Anbieters hilfreich. Für die Bezeichnung der Inhaltsstoffe des Produktes (International Nomenclature Cosmetic Ingredients - INCI) werden europaweit einheitliche Fachbegriffe verwendet. Erläuterungen in deutscher Sprache stellt das Internetportal [haut.de](http://haut.de) zur Verfügung: [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)

(660611 C) INGREDIENTS: AQUA/WATER, GLYCERIN, BUTYLENE GLYCOL, PRUNELLA AMMONIUM POLYACRYLOYLDIMETHYLAMINE BUTTER, TÔCOPHERYL ACETATE, PANTOTHENIC ACID, MENTHOXYPROPANEDIOL, VITREOSOL, MANGANESE GLUCONATE, COPPER GLUCONATE, GLUCOSE, SUCROSE, UREA, ALANINE, ASPARTIC ACID, HEXYL NICOTINATE, DEXTRIN, GLYCEROL DIMETHICONE, ACRYLATES/C10-30 ALKYL METHACRYLATE, TRIETHANOLAMINE, DISODIUM EDTA, METHYLPARABEN, ETHYLPARABEN, PROPYLPARABEN, CI 42090/BLUE 1, CITRUS LIMONENE, HEXYL CINNAMAL, LINALOOL

- ▶ Achten Sie auf die Angaben zur Haltbarkeit (Mindesthaltbarkeit oder Haltbarkeit nach dem Öffnen). Kosmetische Mittel müssen ein Mindesthaltbarkeitsdatum tragen, wenn sie weniger als 30 Monate haltbar sind. Statt des Wortlautes „Mindestens haltbar bis“ kann auch das Symbol einer Sanduhr verwendet werden (Angabe des Datums in der Form Monat und Jahr oder Tag, Monat und Jahr). Produkte, die länger als 30 Monate haltbar sind, tragen oftmals das Symbol eines geöffneten Tiegels mit der Angabe der Haltbarkeit nach dem Öffnen in Monaten (z. B. 12 M = 12 Monate).



- ▶ Für Allergiker ist es ratsam, die Informationen aus der INCI-Liste mit ihrem Allergiepass abzugleichen. Wenn Sie ein Produkt nicht vertragen, sollten Sie dieses nicht weiter verwenden oder erst gar nicht bestellen. Gegebenenfalls bietet Ihnen der Onlinehändler aus Kulanz eine Rückgabemöglichkeit an, eine Rücknahmepflicht besteht in diesem Fall nicht. Viele nützliche Informationen zu den Inhaltsstoffen kosmetischer Mittel bietet die Inhaltsstoff-Datenbank (INCI) bei [haut.de](http://haut.de): [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)
- ▶ Falls Lotion oder Lippenstift vom Internethändler mit Gütesiegeln beworben werden (Rohstoffe aus fairem Handel, Naturkosmetik o. ä.), können Sie sich über die Seriosität und Bedeutung der Siegel auf folgender Website informieren: [www.label-online.de](http://www.label-online.de) (Angebot der Verbraucher Initiative e. V.).
- ▶ Kaufen Sie keine Produkte, die eigentlich für den gewerblichen Einsatz beim Friseur oder bei der Kosmetikerin gedacht sind: Sie sind oft höher konzentriert, schwieriger zu verarbeiten und können deshalb für eine Anwendung zu Hause nicht geeignet sein.
- ▶ Wenn Sie Ihre Bestellung bekommen haben, heben Sie die Verpackung ruhig eine Weile auf: Falls Sie die Produkte wegen Qualitätsmängeln zurückgeben wollen, kann der Hersteller anhand der sogenannten Chargennummer auf der Schachtel die Produktqualität und den Handelsweg prüfen.

- ▶ Ungewöhnlich günstige Preise sollten skeptisch machen: Es könnte sich um Produktfälschungen handeln, die unter mangelhaften Qualitätsstandards, z. B. unter unhygienischen Bedingungen oder mit minderwertigen Inhaltsstoffen hergestellt oder abgefüllt wurden. Sie kaufen möglicherweise eine teure Sonnencreme mit ungenügender Schutzwirkung oder einen Duft, der mit Ausnahme des Namens nichts mit dem Original gemein hat.
- ▶ In der EU verkaufte Kosmetik muss den hohen Sicherheitsanforderungen des EU-Kosmetikrechts entsprechen, was stichprobenartig von den EU-Marktüberwachungsbehörden kontrolliert wird. Wenn Sie Kosmetik von Internetseiten aus Nicht-EU-Staaten beziehen, können Sie sich nicht sicher sein, dass diese dem EU-Recht entsprechen und deren Sicherheit geprüft wurde.



# DETAILS/HILFREICHE LINKS

## Inhaltsstoffe/Ingredients/INCI

- [www.haut.de/service/inci](http://www.haut.de/service/inci)

## Informationen auf dem Produkt/Chargennummer

- [www.bvl.bund.de/kosmetikkennzeichnung](http://www.bvl.bund.de/kosmetikkennzeichnung)

Alle kosmetischen Mittel müssen mit der Chargennummer des Herstellers oder einem Zeichen, das eine Identifizierung des Produktes ermöglicht, gekennzeichnet sein. Bei verpackten Produkten muss diese Nummer bzw. dieses Zeichen auf dem Behältnis und der Verpackung stehen. Wenn das Produkt dafür zu klein ist, sind die Angaben zumindest auf der Verpackung eine Pflicht.



## Informationen für Allergiker

- Broschüre des DAAB (Deutscher Allergie- und Asthmabund e. V.) [www.haut.de/pdf/broschueren/daab\\_ratgeber\\_kontaktallergie.pdf](http://www.haut.de/pdf/broschueren/daab_ratgeber_kontaktallergie.pdf)
- Faltblatt: Allergie – Nützliche Hinweise für die Anwender von Kosmetika [www.haut.de/service/broschueren/Allergie\\_2.html](http://www.haut.de/service/broschueren/Allergie_2.html)

## Hinweis:

Zum Online-Kauf steht eine allgemeine Information zur Verfügung:  
**„DAMIT AUS DEM KAUF IM INTERNET KEIN INTERNEPP  
FÜR SIE WIRD“ - ALLGEMEINE HINWEISE ZUM SICHEREN  
ONLINE-SHOPPING**

**Herausgeber:** DIALOG KOSMETIK unter Mitwirkung von

- Arbeitsgemeinschaft ästhetische Dermatologie und Kosmetologie e. V. (ADK)
- Bundesverband Deutscher Kosmetiker/innen e. V. (BDK)
- Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)
- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e. V. (bevh)
- Deutscher Allergie- und Asthmabund e. V. (DAAB)
- DHB- Netzwerk Haushalt (Berufsverband der Haushaltführenden e. V.)
- Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.
- Fachverband des Handels mit Parfums, Kosmetik sowie Körperpflege- und Waschmitteln im Handelsverband Deutschland (HDE) - Bundesverband Parfümerien
- Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel e. V. (IKW)
- Internet-Portal [haut.de](http://haut.de)
- Verbraucherzentrale NRW

Verantwortlich:

Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel e. V.

Mainzer Landstraße 55, 60329 Frankfurt am Main

[www.dialog-kosmetik.de](http://www.dialog-kosmetik.de)

Bildnachweis

Seite 1: fotolia, Yeko Photo Studio

Seite 3: fotolia, MH

Seite 4, 7: IKW e. V.

Seite 6: fotolia, Matka Wariatka

**DIALOG**  
KOSMETIK