

Einkaufen „to go“: eine gute Möglichkeit in Notsituationen, aber der Schutz für die VerbraucherInnen muss gegeben sein!

Tue, 11/24/2020 - 15:02

Aufgrund der aktuellen Einschränkungen kann in vielen Einzelhandelsgeschäften derzeit nur „to go“ eingekauft werden. Wie im Gastgewerbe darf auch hier die Bestellung und Lieferung nur „kontaktlos“ erfolgen, unter Einhaltung aller Sicherheitsauflagen, und es darf nicht bei Übergabe bezahlt werden. Für den lokalen Handel kann diese Möglichkeit des „click & collect“ ein kleiner Schritt in die richtige Richtung sein. Dabei darf jedoch der Verbraucherschutz nicht auf der Strecke bleiben.

Doch wie funktioniert das Ganze? Bei dieser Art des „lokalen e-commerce“ bestellt man entweder über eine Website oder über andere Kommunikationsmittel (Telefon, Whatsapp, ...) des Geschäfts in der Nähe, und holt dann die Ware entweder selbst ab oder lässt sich diese liefern. Dabei erfolgt die Zahlung im Normalfall online, und man holt die Ware erst nach der Zahlung im Geschäft ab. Der „lokale E-Commerce“ ist daher bequem und sicher; dabei ist er auch nachhaltiger, im Sinne der Stärkung der lokalen Wirtschaftskreisläufe.

Die VerbraucherInnen tun jedoch gut daran, nicht zu vergessen, dass bei Onlinekäufen (oder telefonischen oder Whatsapp-Käufen oder solchen in den sozialen Medien) ein gewisses Maß an Vorsicht immer angebracht ist. Man sollte vor allen Dingen immer klar im Blick haben, von wem man kauft, und nachverfolgbare und sichere Zahlungsmittel verwenden.

Wir sollten uns auch daran erinnern, dass auch eine Einkauf per Whatsapp einen richtiggehenden Vertrag zu Stande kommen lässt. Daher gelten auch für solche Verträge alle rechtlichen Schutzmaßnahmen, die der Gesetzgeber vorgesehen hat, insbesondere jene des Verbraucherschutzkodex. Es wäre wünschenswert, um nicht zu sagen notwendig, dass die Unternehmen den Verbrauchern die von ihnen angewandten allgemeinen Verkaufsbedingungen übermitteln, zumindest in Form eines Links, den man einsehen kann.

Einige VerbraucherInnen melden uns, dass man ihnen beim Kauf über diesen „lokalen Distanzhandel“ den Umtausch von Produkten verweigert hat, die aus irgend einem Grund nicht passten. Wir haben

hier keine Zweifel: bei Kauf außerhalb der Geschäftslokale – und da hier die Bestellung über ein Distanzmedium erfolgt, handelt es sich um einen solchen – stünde den VerbraucherInnen ein (kostenloses!) Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Kalendertagen zu. Der Umtausch des unpassenden Produkts durch ein passendes sollte daher den Mindest-Standard darstellen.

„Der nationale und der europäische Gesetzgeber stellen mit der Norm zum Rücktritt sicher, dass man das Produkt in den Händen halten kann, bevor der Kauf verpflichtend wird“ fasst die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale, Gunde Bauhofer, zusammen. „Es ist wichtig, dass den Südtiroler VerbraucherInnen auch in dieser Ausnahme-Situation ein Mindestmaß an Schutz geboten wird, damit sie die angebotenen Alternativen auch getrost nutzen können“.

Aber was tun, wenn wir mit einem Online-Einkauf in eine Problemsituation geraten?

Auch wenn man die erforderliche Vorsicht walten lässt, kann es vorkommen, dass beim Online-Einkauf nicht alles problemlos abläuft. Eine zusätzliche Möglichkeit für solche Fälle bietet in diesem Fall die Verbraucherzentrale mit ihrer Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Um seine Rechte als VerbraucherInnen und Käufer geltend zu machen, genügt es, sich mit dem Portal Onlineschlichter.it zu verbinden, um die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtstreitigkeiten in Anspruch zu nehmen, die sich aus dem Onlineverkauf von Waren und Dienstleistungen ergeben. Das Verfahren kann vollständig online durchgeführt werden und ist vollkommen kostenlos.

Nachdem der Schlichter den über die Plattform vorgestellten Fall analysiert hat, wird er versuchen, eine einvernehmliche Lösung mit dem jeweiligen Unternehmen zu finden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Online-Käufe und Rechte von Verbrauchern, die online einkaufen sowie über die alternative Beilegung der Streitigkeiten finden Sie auf unserer Webseite www.verbraucherzentrale.it und auf dem Portal der Online-Schlichtungsstelle unter der Adresse www.onlineschlichter.it.