

Weihnachtsgeschenke aus dem Netz

Mi, 16.12.2020 - 10:17

Vorsicht bei Kontaktformularen!

Schon in den vergangenen Jahren boomte gerade vor Weihnachten der Online-Handel. In der diesjährigen Adventszeit werden aufgrund der Corona-Pandemie zahlreiche VerbraucherInnen, die bisher hauptsächlich in den Geschäften auf Geschenkesuche gingen, auf den Online-Handel umschwenken.

Den Trend, die Weihnachtsgeschenke zunehmend im Netz zu besorgen, kann auch das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen bestätigen. Etwas hat sich in den letzten Jahren allerdings verändert: Immer mehr Onlineshops sind für die VerbraucherInnen nicht mehr über eine E-Mailadresse erreichbar, sondern nur noch über ein **Kontaktformular**. „Solche Kontaktformulare haben jedoch einen Haken“, erklärt Isolde Brunner, Rechtsberaterin im EVZ, „sobald ein Kontaktformular abgeschickt ist, haben die VerbraucherInnen – im Unterschied zur E-Mail – keine Kopie des Schreibens als schriftlichen Beweis mehr in der Hand, und genau dies kann im Beschwerdefall zum Problem werden.“ Deshalb sollten VerbraucherInnen vor dem Absenden unbedingt einen **Screenshot** vom Kontaktformular anfertigen, das Datum festhalten und diesen aufbewahren. Im Streitfall mit dem Verkäufer können Sie anhand des Screenshots beweisen, dass Sie sich beschwert haben und was Sie in Ihrer Reklamation geschrieben haben.

„VerbraucherInnen vollständige Kontaktinformationen zur Verfügung zu stellen und klar darzulegen, um welches Unternehmen es sich überhaupt handelt, ist nicht nur wünschenswert sondern verpflichtend vorgesehen, denn so steht es im Verbraucherkodex“, stellt Stefano Albertini von Onlineschlichter.it klar. „Wenn ein Onlineshop die gesetzlich vorgesehenen Angaben weglässt, ist Misstrauen absolut abgebracht, und man sollte sich fragen, ob man auf den Kauf nicht besser verzichtet.“

Eine Alternative zum Kontaktformular gibt es meist doch. „Fehlt eine E-Mail-Adresse, ist das Kontaktformular jedoch nicht die einzige Möglichkeit, den Verkäufer schriftlich zu kontaktieren“, erklärt Monika Nardo, Leiterin des EVZ in Bozen, „denn jedes italienische Unternehmen muss über eine **PEC-Adresse** verfügen.“ **PEC (posta elettronica certificata)** ist ein System, welches es ermöglicht, E-Mails mit derselben **Rechtsgültigkeit** zu verschicken, wie ein Einschreiben mit Rückantwort. Eine zertifizierte E-Mail (PEC) ist allerdings kein internationaler Standard und funktioniert lediglich innerhalb Italiens. Somit können lediglich italienische Händler über PEC kontaktiert werden. Damit ein Schreiben mittels PEC verschickt werden kann, muss auch der Absender über eine PEC-Adresse verfügen.

„Weihnachtseinkäufe dürften heuer für Viele ein schwieriges Thema sein, und es ist nachvollziehbar, dass die Schnäppchen im Internet diesmal besonders attraktiv sind. Jenseits der Überlegung, dass ein Einkauf vor Ort sicherlich nachhaltiger ist, sollten wir gerade unter den aktuellen Umständen nicht vergessen, dass Konsum allein nicht alles ist. Man kann vieles schenken, das gar nicht erst gekauft werden muss“ sagt Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS). „Ideen finden sich in unserem „Adventskalender der Konsumstille, siehe <https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2018-12/Adventskalender.pdf>“

Was VerbraucherInnen beim Online-Shoppen der Weihnachtsgeschenke noch beachten sollten:

- **Bestellen** Sie das Geschenk **rechtzeitig**, da es bei der Lieferung zu Verzögerungen kommen und der Händler den versprochenen Liefertermin möglicherweise nicht einhalten kann.
- Auch bei Weihnachtsgeschenken muss das **Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen ab der Lieferung** ausgeübt werden. So ist die Rücktrittsfrist an Weihnachten möglicherweise bereits abgelaufen. Erkundigen Sie sich deshalb bereits vor der Bestellung bei Ihren Lieben nach deren Geschenk Wünschen. Ein Rücktritt ist aber nicht immer möglich. Vom Rücktrittsrecht ausgenommen sind z. B. versiegelte Waren wie CDs, DVDs, Computerspiele ebenso wie Konzertkarten, Pauschalreisen, Flüge.
- Wer Kleidung bestellt, sollte vorher genau die **Maßtabellen nutzen** und genau prüfen, welche **Größe** die richtige sein sollte, um der **Nachhaltigkeit** willen und um sich die **Unannehmlichkeiten von Rücksendungen** zu ersparen. Rücksendungen belasten die Umwelt, nicht nur in Bezug auf den Transport und den damit verbundenen CO₂-Ausstoß, der nicht notwendig wäre, wenn das Produkt die richtige Größe hätte. Zurückgeschickte Waren werden allzu oft weggeworfen, da es für Unternehmen manchmal billiger ist, ein anprobirtes Kleidungsstück zu entsorgen, als es aufzubereiten und wieder in den Umlauf zu bringen.

Sollte beim Kauf Ihrer Geschenke im Internet trotz aller Vorsichtsmaßnahmen **etwas schief gelaufen** sein, können Sie sich bei grenzüberschreitenden Käufen in der EU, Norwegen, Island oder Großbritannien **kostenlos** an das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ)** wenden: E-Mail: info@euroconsumatori.org, Tel. 0471 980939. Das EVZ informiert Sie auch über die außergerichtliche

Streitbeilegung mit Hilfe der **europäischen ODR-Plattform**.

Zudem besteht die **Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens** mit dem von der **Verbraucherzentrale (VZS)** eingerichteten Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it. Besuchen Sie das Portal www.onlineschlichter.it, um das kostenlose Online-Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu nutzen.