



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Onlineshopping: bei mehr als der Hälfte der Webshops fehlen verpflichtende Information über zustehende Rechte!

Fri, 05/10/2019 - 11:09

Das "Shoppen" im Internet gehört mittlerweile zum Alltag: mehr als 55% der SüdtirolerInnen geben an, Waren oder Dienste im Internet zu kaufen (Quelle: ASTAT, Mehrzweckerhebung der Haushalte 2018). Damit VerbraucherInnen auch im digitalen Binnenmarkt ihre Rechte wahren können, hat die Europäische Union die ODR-Plattform (online dispute resolution) zur Online-Streitbeilegung eingerichtet. Doch leider fehlen bei mehr als der Hälfte der jüngst von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) überprüften Südtiroler Webshops sämtliche Informationen über diese Möglichkeit.

Onlinekäufe können mit so einigen Fallstricken aufwarten, und für die KäuferInnen ist es nicht immer einfach, die eigenen Rechte geltend zu machen. Eine Möglichkeit stellt die Plattform zur Online-Streitbeilegung dar, welche eigens von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde. Die EU-Regelungen verpflichten Online-Händler, ihre KundInnen über die Existenz dieser Plattform zu informieren, und auf den Webshops direkt den Link anzugeben, unter welchem die VerbraucherInnen die Beschwerde einreichen können.

Doch leider befolgen nur wenige Händler diese Auflagen. Eine Stichproben-Untersuchung der VZS im Frühjahr 2019, bei der knapp 250 Online-Shops in Südtirol und im Trentino unter die Lupe genommen wurden, zeigt: nur 103 von 250 Shops informieren die VerbraucherInnen korrekt über die ODR-Plattform – die restlichen 58,8% der Shops geben gar keine Information über die Verbraucherrechte. Die Situation ist durchaus als gravierend zu bezeichnen, vor allem wenn man bedenkt, dass die Pflicht seit 2016 besteht!

Die Information ist vor allem im benachbarten Trentino mehr als lückenhaft: dort liegt der Anteil der transparent informierenden Webshops bei nur 9,3%. Etwas besser fahren VerbraucherInnen, die in Südtirol online kaufen: dort informieren immerhin 57,9% der Webshops korrekt über Verbraucherrechte.

Im Vergleich zu 2016 hat sich die Situation merklich verbessert, auch dank des fortwährenden Monitorings der Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit den Handelskammern von Bozen und Trient; dennoch muss deutlich mehr informiert werden, bevor eine wirksame Durchsetzung der Verbraucherrechte gewährleistet werden kann. In diesem Sinne ist sicherlich ein Eingriff der Regulierungsbehörden und sonstigen Stellen notwendig, auch im Hinblick auf die stetigen Zuwächse beim Online-Shopping. Die VZS wird in dieser Hinsicht bei den zuständigen Ansprechpartnern intervenieren, und auch die Ergebnisse der Stichprobenuntersuchung vorlegen.

So machen Sie Ihre Rechte beim Online-Shopping geltend

Über das Portal www.onlineschlichter.it kann man einen Streitfall aus Online-Käufen von Gütern oder Dienstleistungen zur außergerichtlichen Schlichtung einreichen. Das Verfahren ist zum einen gänzlich online abwickelbar, **und ist für die VerbraucherInnen und Unternehmen vollständig kostenlos.** Die SchlichterInnen versuchen, nach einer Vorabkontrolle der eingereichten Fälle, eine Einigung zwischen den Parteien für die Lösung des Streitfalls zu erzielen.

Weitere Informationen zu Online-Käufen, zu den Verbraucherrechten im Internet und zur außergerichtlichen Beilegung der Streitfälle finden sich auf www.verbraucherzentrale.it und auf dem Portal des Onlineschlichters, www.onlineschlichter.it.