



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

---

## Mehr Transparenz, mehr Rechte: „New Deal“ für Verbraucher

Tue, 01/21/2020 - 14:36

**Mit Beginn des neuen Jahres ist die Richtlinie (EU) 2019/2161 zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften im Einklang mit der digitalen Entwicklung in Kraft getreten, welche die Mitgliedsstaaten nun umsetzen müssen.**

Wer hat noch nie einen Artikel über eine Online-Plattform gekauft und dann einen Mangel bemerkt, der dem Verkäufer mitgeteilt werden muss, um die gesetzliche Gewährleistung in Anspruch nehmen zu können? Das Problem: erst in diesem Moment stellt der Verbraucher häufig fest, dass der Verkäufer kein Gewerbetreibender, sondern eine Privatperson ist, sodass nicht die Regeln des Verbraucherkodex, sondern die allgemeinen Regeln des Bürgerlichen Gesetzbuches gelten.

Um hier Abhilfe zu schaffen, wird die neue Richtlinie es den VerbraucherInnen erleichtern, die Risiken bei **Einkäufen über Online-Plattformen** besser einschätzen zu können. Die Plattformen müssen den Verbraucher darüber informieren, ob es sich bei dem Verkäufer um eine Privatperson oder einen Gewerbetreibenden handelt, und müssen auch darüber aufklären, dass die Verbraucherschutzvorschriften im ersteren Fall nicht gelten. Darüber hinaus müssen die Online-Plattformen auch angeben, ob diese selbst für die Lieferung der gekauften Waren und gegebenenfalls auch für die Abwicklung der Rückgabeverfahren im Falle eines Rücktritts verantwortlich sind.

Viele VerbraucherInnen verlassen sich auf **Bewertungen**, und lassen sich nicht selten durch positive Feedbacks zum Kauf überreden. Allerdings sind nicht alle abgegebenen Bewertungen echt und tatsächlich von einem Verbraucher verfasst. Die neue Richtlinie verbietet es, falsche Bewertungen zu veröffentlichen oder jemanden mit der Veröffentlichung unwahrer Feedbacks zu beauftragen. Die neue Richtlinie verpflichtet die Unternehmen, die den Verbrauchern Zugang zu den online gegebenen Bewertungen geben, zu erläutern, wie die Kontrollen zur Echtheit der Bewertungen durchgeführt werden.

Ein weitere Vorgehensweise, die durch die Richtlinie der Vergangenheit angehören soll, ist der Einsatz von Bots, also von Software, die den Online-Kaufprozess automatisiert. Online-Plattformen bedienen sich solcher **Bots** zum Ankauf zahlreicher Tickets für Konzerte oder Sportveranstaltungen, die in der

Folge zu höheren Preisen weiterverkauft wurden. Die neue Richtlinie verbietet den Unternehmen den Weiterverkauf von über Bots gekauften Tickets und die Verletzung der vom offiziellen Ticketverkäufer festgelegten Einschränkungen und Regeln.

Eine weitere Neuerung der Richtlinie betrifft jene VerbraucherInnen, die "Opfer" einer **unlauteren Geschäftspraxis**, die von der zuständigen Aufsichtsbehörde bereits festgestellt worden ist, werden: Sie können Rechtsbehelfe wie Vertragsauflösung, Preisminderung oder Entschädigung in Anspruch nehmen.

Rebecca Berto, Beraterin des EVZ Italien, meint: "Die Richtlinie stärkt die Transparenz im Online-Handel und führt gleichzeitig neue direkte Rechtsmittel in Fällen ein, in denen der Verbraucher eine unlautere Geschäftspraxis zu beklagen hat; sicherlich ein Schritt nach vorn mit interessanten Aussichten."

Stefano Albertini, Schlichter bei Onlineschlichter.it, fügt hinzu: "Der Verbraucher sollte die neuen Informationen nutzen, die ihm aus Gründen der Transparenz zur Verfügung gestellt werden müssen: die wichtigste Waffe, um sich zu schützen, ist jene, zu wissen, von wem man kauft."

Diese und andere Maßnahmen zur Stärkung des Verbraucherschutzes müssen von den Mitgliedstaaten bis 2021 umgesetzt werden, um ab Mai 2022 endgültig in Kraft zu treten.

Im Falle einer Reklamation im Zusammenhang mit einem Onlinekauf steht Verbrauchern der Dienst der Schlichtungsstelle der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Onlineschlichter.it zur Verfügung. Über eine Verbindung zum Portal [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it) erhalten Sie Zugang zum kostenlosen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten im Bereich des Verkaufs von Waren und Dienstleistungen im Internet (das Verfahren wird vollständig online durchgeführt).

**Für weitere Informationen können Verbraucher sich an das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) oder unter der Telefonnummer 0471 980939 wenden.**