



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

Unlautere Handelspraktiken und missbräuchliche Klauseln:

Wed, 10/30/2024 - 09:26

Antitrust verhängt Strafe von 2 Millionen Euro gegen Star Italia Spa

Unendliche Wartezeiten für Badrenovierungen bei durchschnittlich bezahlten Summen von 5.000 Euro

Die Verbraucherzentrale Südtirol erwirkte über die Marktaufsichtsbehörde AGCM eine Strafe gegen „Star Italia Spa“. Das Unternehmen wurde von der Aufsichtsbehörde zur Zahlung einer Geldstrafe in Höhe von 1,5 Mio. Euro wegen unlauterer und aggressiver Geschäftspraktiken sowie zu einer zweiten Geldstrafe von 500.000 Euro wegen missbräuchlicher Klauseln verurteilt.

Das Unternehmen Star Italia Spa beschäftigt sich italienweit mit der Renovierung von Badezimmern und dem Verkauf von Duschkabinen und Badewannen. Die Kundengewinnung des Unternehmens erfolgt mit Werbekampagnen in den sozialen Netzwerken oder im Fernsehen, sowie über ein staatsweites Netz von Vertretern, die potenzielle Kunden zu Haustürgeschäften im Wert von durchschnittlich 5.000 Euro überreden.

In den vergangenen fünf Jahren haben sich zahlreiche Verbraucher:innen an die VZS gewandt. Die Beschwerden betrafen insbesondere die Nichtausführung der bereits gezahlten Renovierungsarbeiten, welche teilweise auch ein Jahr und mehr nach der Vertragsunterzeichnung und vollständigen Bezahlung noch nicht stattgefunden hatten, und dies obschon die Konsument:innen die Firma laufend abmahnten. Zahlreiche der unterzeichneten Vertragsklauseln ergaben dabei ein starkes Ungleichgewicht zugunsten der Firma.

In der Verfügung der Antitrust heißt es: "Das Unternehmen hat die Ausführung der Renovierungsarbeiten der Badezimmer verzögert, sowie die Anerkennung der vertraglichen Rechte der Verbraucher behindert. Außerdem enthält der Vertrag zahlreiche missbräuchliche Klauseln". Nachdem Star Italia Spa auch Monate nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Lieferzeit (die ohnehin schon 6 Monate ab Vertragsunterzeichnung betrug) nicht bereit war, einen Termin für den Beginn der Arbeiten festzulegen, hat die VZS die Initiative ergriffen und nicht nur die Verbraucher:innen beraten, sondern diese unlautere Geschäftspraktik der AGCM gemeldet. Auch die Konsument:innen selbst wurden aufgefordert, eine Beschwerde bei der Marktaufsichtsbehörde einzureichen.

In der am 24. Oktober veröffentlichten Verfügung schreibt die AGCM: "Star Italia hat unlautere und aggressive Geschäftspraktiken umgesetzt, indem die Ausführung der Badrenovierungsarbeiten verzögert wurde, obschon eine Anzahlung oder der volle Preis bezahlt worden war. Darüber hinaus behinderte das Unternehmen die Ausübung der vertraglichen Rechte der Verbraucher:innen, indem das Widerrufsrecht nicht anerkannt wurde; in einigen Fällen wurde die Beendigung des Vertrags infolge der eigenen Vertragsverletzung verweigert. Schließlich stellte die Behörde in den von Star Italia erstellten allgemeinen Vertragsbedingungen auch zahlreiche missbräuchliche Klauseln fest."

Dank der Eingabe bei der Aufsichtsbehörde und den von der VZS ans Unternehmen geschickten Abmahnungen hat Star Italia den Verbrauchern die gezahlten Beträge (im Durchschnitt etwa 5.000 Euro pro Haushalt) zurückerstattet.

Der positive Ausgang dieser Eingabe zeigt, wie wichtig die Verbraucherbeschwerden sind. Laut dieser Beschwerden hätten nämlich die Verkaufsvertreter von Star Italia bei Hausbesuchen unklare Auskünfte erteilt, vor allem in Bezug auf die Möglichkeit, den Steuerbonus für den Abbau von architektonischen Barrieren zu nutzen, selbst dann, wenn die Arbeiten lediglich darin bestanden hätten, die Badewanne durch eine Dusche zu ersetzen. Schließlich hätten sie die Verbraucher:innen zur Unterzeichnung des Vertrages überredet, indem sie versprochen hätten, die Unterschrift sei nicht bindend, um ihnen dann das Recht auf Widerruf zu verweigern.

„Die Entscheidung der Marktaufsicht ist ein starkes Zeichen“, erklärt Paola Francesconi, Beraterin der VZS, „denn sie zeigt klar auf, dass es nicht hingenommen werden kann, monatelang auf die Erfüllung einer vertraglichen Vereinbarung zu warten, insbesondere nachdem der volle Betrag gezahlt wurde, selbst wenn der Zeitrahmen im Vertrag enthalten sein sollte.“

„Wir möchten die Verbraucher:innen auch daran erinnern“, so Francesconi weiter, „dass es bei größeren Renovierungsarbeiten besser ist, sich auf seriöse Handwerker zu verlassen, die in der Region tätig und bekannt sind, als sich von marktschreierischer Werbung, insbesondere über die sozialen Medien, anlocken lassen. Dies ermöglicht häufigere Lokalaugenscheine, detaillierte Kostenvoranschläge sowie eine bessere Kontrolle der Arbeiten. Es ist auch sehr wichtig - und wir werden nie aufhören, dies zu sagen - den Vertrag und insbesondere alle darin enthaltenen Klauseln sorgfältig zu lesen, unabhängig davon, was uns mündlich gesagt wird. Im Falle einer Steuerabschreibung für Renovierungsarbeiten liegt es an den Auftraggebern, bei den zuständigen Ämtern zu prüfen, ob diese zusteht und welche Formalitäten abzuwickeln sind.“

Außerdem können Sie im Vertrag den Beginn der Arbeiten als wesentliche Frist festhalten, damit der Vertrag bei Nichterfüllung gekündigt werden kann.“