

Sharing von E-Scootern: VOI lenkt ein

Fahren Sie hin und wieder E-Scooter? Oder wollen Sie die praktischen Elektro-Tretroller gerne mal ausprobieren? Dann schauen Sie unbedingt auch ins Kleingedruckte, denn der Fahrspaß kann durchaus Grenzen haben. Das zeigt der aktuelle Fall des Unternehmens Voi, das wir erfolgreich abgemahnt haben.



© iStock.com/nrqemi

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Der schwedische E-Scooter-Dienstleister Voi warb mit unbegrenztem Fahrspaß zu einem festen Preis um neue Kundinnen und Kunden.

2. Tatsächlich war bei den Tagespässen und Monatskarten die Anzahl der Fahrten und die Gesamtnutzungsdauer binnen 24 Stunden jedoch beschränkt.
3. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat das Unternehmen wegen dieser irreführenden Werbung erfolgreich abgemahnt.
4. Nutzerinnen und Nutzer können der Verbraucherzentrale Probleme mit Sharing-Anbietern melden.

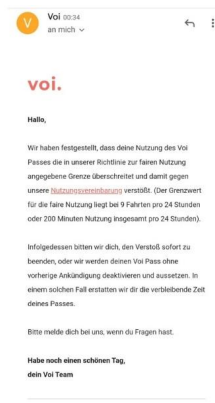
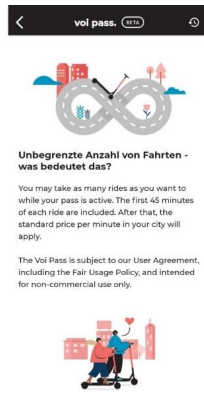
Stand: 15.09.2021

„Eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten zu einem festen Preis“, so warb der E-Scooter-Dienstleister Voi um neue Kundinnen und Kunden für seine Tagespässe und Monatskarten. Doch die Anzahl der Fahrten pro Tag mit den Elektro-Tretrollern des Unternehmens war laut Nutzungsvereinbarung limitiert und auch eine bestimmte Gesamtnutzungsdauer durfte binnen 24 Stunden nicht überschritten werden. Wir haben die schwedische Voi Technology AB daher wegen Irreführung abgemahnt. Mit Erfolg! Das Unternehmen hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und die entsprechenden Werbetexte angepasst.

Limit für Fahrten und Nutzungsdauer

Vor allem in Großstädten wie Hamburg ist der Konkurrenzdruck unter den Scooter-Anbietern groß. Das Unternehmen Voi versprach neuen Nutzerinnen und Nutzern auf seiner Website: *„Hol dir einen Tages- oder Monatspass und fahre so viel Voi wie du willst, zu einem Festpreis.“*

Dass dem am Ende doch nicht so war, musste ein Kunde mit einer Monatskarte zum Preis von 39 Euro erfahren. Voi teilte dem Betroffenen per E-Mail mit (dritter Screenshot im Bild), gegen die Nutzungsvereinbarung des Sharing-Anbieters verstoßen zu haben. Das Unternehmen schrieb: *„Wir haben festgestellt, dass deine Nutzung des Voi Passes die in unserer Richtlinie zur fairen Nutzung angegebene Grenze überschreitet (...). Der Grenzwert für die faire Nutzung liegt bei 9 Fahrten pro 24 Stunden oder 200 Minuten Nutzung insgesamt pro 24 Stunden.“* Voi wies darauf hin, den Pass ohne vorherige Ankündigung zu deaktivieren oder auszusetzen, sollte der Verstoß nicht beendet werden. Über diese Bedingungen informiert Voi in einer sogenannten Fair Usage Policy.



© Verbraucherzentrale Hamburg

Voi korrigiert Werbeaussagen

Nach einer Abmahnung unsererseits hat Voi zugesagt, nicht mehr mit unbegrenztem Fahrspaß zu werben. Auf der Website wurde der Text für den Tagespass beispielsweise wie folgt umformuliert: „*Mit dem Tagespass kannst du 24 Stunden eine Vielzahl von Fahrten zu einem Festpreis genießen.*“ Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist nun klarer, dass die Anzahl der Fahrten in einem bestimmten Zeitfenster begrenzt ist und nicht unzählige Rides möglich sind.

Das vorherige Geschäftsgebaren von Voi war unserer Auffassung nach unlauter. Man kann nicht mit einer unbegrenzten Anzahl an Fahrten locken, obwohl die Nutzung tatsächlich limitiert ist – selbst wenn mögliche Einschränkungen an anderer Stelle detailliert aufgeführt werden.

Rat: Grundsätzlich sollten Sie bei der Nutzung von Sharing-Angeboten immer ins Kleingedruckte schauen. Viele Dienstleistungen scheinen auf den ersten Blick günstiger als sie am Ende sind.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Sie haben auch Ärger mit einem Sharing-Unternehmen, finden das eine Dienstleistung falsch beworben wird oder sind über eine fiese Klausel im Kleingedruckten gestolpert? Informieren Sie uns! Über unser [Misstand-melden-Formular](#) sammeln wir Beschwerden.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/umwelt-nachhaltigkeit/mobilitaet/sharing-von-e-scootern-voi-lenkt-ein>