

Pressemitteilung vom 18. Mai 2022

Ab Ende Mai mehr Transparenz bei Online-Einkauf und -Vertragsschluss

Verbraucherzentrale informiert über die wichtigsten Neuerungen

Alle Internetseiten, auf denen Verbraucherinnen und Verbraucher Waren kaufen oder andere Verträge abschließen können, müssen ab 28. Mai zusätzliche Informationen bereitstellen, teilt die Verbraucherzentrale Hamburg mit. Über viele wichtige Fragen wollten die Portale bislang freiwillig keine Angaben machen oder hielten sich für nicht zuständig. Die Umsetzung einer europäischen Richtlinie in deutsches Recht sorgt mit neuen Informationspflichten bald für mehr Klarheit.

Wer ist Geschäfts- und Ansprechpartner?

Verkaufsplattformen wie Amazon oder Ebay, auf denen Verbraucher und Verbraucherinnen Verträge mit Dritten schließen können, müssen zukünftig angeben, ob ein Unternehmen oder eine Privatperson etwas verkauft. „Wird ein Vertrag privat geschlossen, gibt es kein Widerrufsrecht und im Regelfall keine Gewährleistung“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg.

Buchungs- und Vergleichsportale wie Check24 oder Idealo wiederum müssen darlegen, ob sie bestimmte Aufgaben für die auf ihren Portalen gelisteten Anbieter übernehmen. „So soll klarer werden, wer bei Problemen und Fragen der richtige Ansprechpartner ist“, erläutert Rehberg.

Wie kommen Angebot und Preis zustande?

Alle Online-Shops und Online-Marktplätze sind verpflichtet anzugeben, wenn Preise unter Verwendung personenbezogener Daten oder Merkmale durch einen Algorithmus

personalisiert werden. Dieser Hinweis ist nicht erforderlich, wenn die Preise zwar im Laufe der Zeit schwanken, diese dynamischen Preise aber für alle Kundinnen und Kunden gleichermaßen gelten. Was dynamische Preisanpassungen sind, zeigen die Verbraucherzentralen in ihrem Online-Shop wasistdeinpreis.de.

Vergleichsportale müssen zukünftig kenntlich machen, welche Unternehmen sie in ihr Ranking einbeziehen. „Oft bilden die Angebotsübersichten nicht den gesamten Markt ab. Doch vielen Menschen ist das nicht bewusst“, so Rehberg. Daher sollen die Portale fortan eine Liste der Anbieter, die in den Vergleich einbezogen wurden, zur Verfügung stellen. „Das allein hilft aber nicht wirklich weiter“ kritisiert die Verbraucherschützerin. „Man muss wissen, welche weiteren wichtigen Anbieter es am Markt gibt, um auch deren Produkte bei der Suche berücksichtigen zu können.“

Neben der Anbieterübersicht ist das Zustandekommen der konkreten Ergebnisliste zu erläutern. Über einen gesonderten Infobereich sollen Verbraucherinnen und Verbraucher dann erfahren, welche Hauptparameter bei der Erstellung berücksichtigt werden und wie stark diese auf das Gesamtergebnis Einfluss nehmen. Das können etwa die Anzahl der Aufrufe, die Bewertung eines Produkts oder dessen Anbieter, die Anzahl der Verkäufe oder die Beliebtheit einer Dienstleistung sowie Provisionen und Entgelte sein.

Plattformen, auf denen Tickets weiterverkauft werden, müssen den ursprünglichen Ticketpreis zusätzlich zum verlangten Preis angeben. „Immer wieder melden sich Menschen bei uns, denen Eintrittskarten für begehrte Veranstaltungen zu wucherhaft übersteuerten Preisen verkauft wurden. Solche Wucherpreise soll man jetzt zumindest sofort erkennen können“, erklärt Rehberg

Wie wird ein Angebot bewertet?

„Kundenrezensionen sind für viele eine wichtige Informationsquelle beim Einkauf im Netz, doch die Erfahrungsberichte können manipuliert oder gefälscht sein. Hier bringen die neuen Transparenzpflichten leider zu wenig Fortschritt“, meint Rehberg. Die Anbieter müssen nach Inkrafttreten der neuen rechtlichen Vorgaben lediglich erläutern, ob sie Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass die Bewertungen von Verbrauchern und Verbraucherinnen stammen, die die beurteilten Produkte wirklich erworben haben, und wie diese Maßnahmen gestaltet sind. Sie werden aber nicht verpflichtet, Maßnahmen zur Bekämpfung von Fake-Bewertungen einzuführen. Strengere Regeln

diesbezüglich wären daher zum Schutz der Verbraucherschaft wünschenswert, so die Verbraucherschützerin.

Ausgenommen von den neuen Informationspflichten für den Online-Handel sind Verträge über Finanzdienstleistungen wie etwa Kredite, Versicherungen und die Altersversorgung von Einzelpersonen.

Hinweise:

- Weitere Informationen zum Einkauf im Netz finden sich auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg unter www.vzhh.de.
- Mehr über das Thema dynamische Preise erfahren Interessierte im fiktiven Online-Shop der Verbraucherzentralen unter der URL www.wasistdeinpreis.de.

Diese Veröffentlichung wurde gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/ab-ende-mai-mehr-transparenz-bei-online-einkauf-vertragsschluss>