

P R E S S E M I T T E I L U N G

Verordnete Informationsflut im Netz: Verbraucher und Onlinehändler sind überfordert

Berlin, 19. Oktober 2016. Angesichts der Veröffentlichung der Ergebnisse einer EU-weiten rechtlichen Prüfung von Online-Shops durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und die EU-Kommission kritisiert der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) die ständig zunehmende Komplexität im Onlinehandel. Die gesetzlichen Verbraucherinformationen müssen dringend auf ein sinnvolles Maß reduziert werden, damit sie den Kunden wirklich nützen.

Die Anzahl der Pflichtinformationen im Onlinehandel ist erdrückend. Damit sehen sich nicht nur die Onlinehändler konfrontiert, die diese rechtskonform umsetzen müssen, sondern auch die Kunden, die sich vor lauter Informationen im Onlineshop kaum noch zurechtfinden. Ob Buttonlösung, neues Verbraucherrecht, Verlinkung auf die EU-Streitschlichtungsplattform oder produktspezifische Hinweise wie die der Lebensmittelinformationsverordnung, das elektronische Energielabel oder die Entsorgungshinweise nach Elektro- und Elektronikgerätegesetz. Mit jedem Gesetzgebungsverfahren, das in den letzten Jahren den Onlinehandel betraf, kamen neue Pflichtinformationen hinzu. Viele davon so komplex oder unklar, dass über Jahre Gerichtsverfahren bis hin zum Europäischen Gerichtshof über deren korrekte Umsetzung geführt werden. Weitere Informationspflichten werden demnächst in Kraft treten, etwa durch die Datenschutzgrundverordnung ab 2018.

„Der Aufbau eines Onlineshops ohne rechtliche Beratung ist aufgrund der Vielzahl von Pflichtinformationen heute nicht mehr möglich.“ stellt bevh-Justiziarin Stephanie Schmidt fest und fügt hinzu: *„Die immense Anzahl von Pflichtinformationen im Internet ist für einen Onlinehändler nicht mehr überschaubar und führt zunehmend auch bei den Kunden zur Verwirrung.“*

Doch anstatt die Energien auf eine Prüfung der bestehenden Informationspflichten auf ihren Sinn und Nutzen zu investieren, haben die EU-Kommission und das Bundesjustizministerium nun EU-weit Onlineshops auf rechtliche Fehler geprüft und korrigiert. Insgesamt 743 Webseiten wurden auf diese Weise kontrolliert, davon enthielten 63 % rechtliche Fehler. Der „Sweep“ wird jährlich von der EU-Kommission organisiert und durch die Behörden in den Mitgliedsstaaten durchgeführt.

Tatsächlich geprüft im Rahmen des „Sweep“ wurde dabei nur ein verschwindend geringer Anteil der in der EU aktiven Onlineshops: Allein in Deutschland waren 2015 im Interaktiven Handel 25.200 Unternehmen aktiv (gemeinsame Studie bevh/Boniversum: „Die Wirtschaftslage im deutschen Interaktiven Handel 2015/16“). Geprüft wurden davon laut dem BMJV im Rahmen des „Sweep“ jedoch nur 32.

Als ein wichtiges Beispiel für eine häufige rechtliche Unstimmigkeit der Onlineshops nennt die EU-Kommission das Fehlen des gesetzlichen Musterwiderrufsformulars. Dieses wurde durch die Verbraucherrechterichtlinie eingeführt und muss seitdem vom Händler dem Verbraucher beim Kauf zur Verfügung gestellt werden. In der Praxis – so zeigen Umfragen bei zahlreichen Onlinehändlern – wird dieses von den Kunden jedoch kaum verwendet. Die Kunden nutzen vielmehr weiterhin die im geltenden Recht eigentlich nicht mehr vorgesehene Möglichkeit, den Kaufvertrag durch die einfache Rücksendung der Ware zu widerrufen. Das neue Formular sorgt sogar für Verwirrung: Einige Kunden schickten es gar gemeinsam mit der Bestellung an den Händler, da sie es für eine Ergänzung zum Bestellschein hielten.

„Es muss unbedingt ein Umdenken erfolgen, was die gesetzlichen Pflichtinformationen im Onlinehandel angeht.“ fordert bevh-Hauptgeschäftsführer Christoph Wenk-Fischer und ergänzt: „Der aktuelle Formalismus im Verbraucherrecht macht es den Onlinehändlern nahezu unmöglich, ihre Kunden so zu informieren, dass diese sie auch verstehen.“

Kontakt:

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)
Friedrichstraße 60 (Atrium Friedrichstraße), 10117 Berlin

Josephine Schmitt, Presseabteilung
Tel. 030 20 61 385 16, 0162 252 52 68
josephine.schmitt@bevh.org, www.bevh.org, www.katalog.de

Über den bevh

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Ver-

sandhändler). Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren rund 52,4 Mrd. Euro um, mehrheitlich durch Mitglieder des bevh. Der Online-Handel mit Waren hat daran aktuell einen Anteil von über 90 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,1 Mrd. Euro geschätzt. Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Nach Fusionen mit dem Bundesverband Lebensmittel-Onlinehandel und dem Bundesverband der Deutschen Versandbuchhändler, repräsentiert der bevh die kleinen und großen Player der Branche. Der bevh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.