

13. Dezember 2007

Studie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

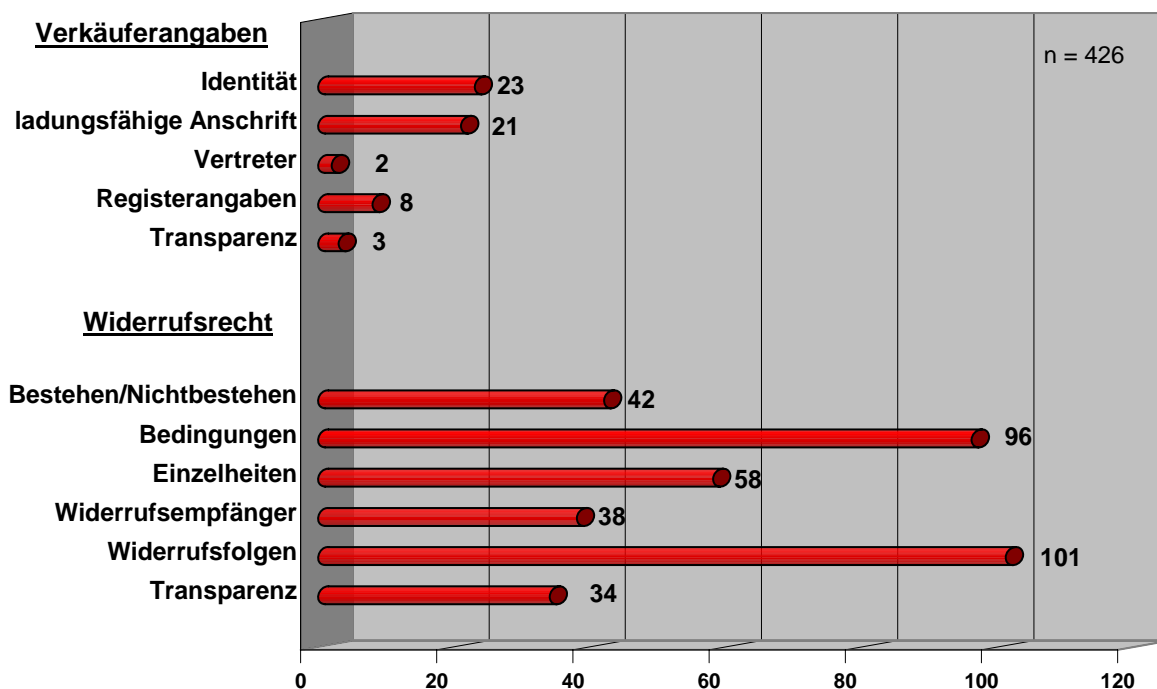
zu eBay Verkäufern

Zusammenfassung

Der vzbv hat von September 2006 bis September 2007 insgesamt 80 auf der Internethandelsplattform *eBay* tätige Unternehmer (hauptsächlich „PowerSeller“ beziehungsweise Betreiber von „Premium“- oder „Top“-Shops) auf die Einhaltung fernabsatzrechtlicher, vorvertraglich zu erteilender Informationspflichten untersucht, darunter 20 als „Privatverkäufer“ auftretende Anbieter, bei denen die begründete Vermutung bestand, daß es tatsächlich unternehmerisch handelnde Personen sind. Als begründete Indizien für eine Unternehmereigenschaft wurde vorrangig die Anzahl der getätigten Verkäufe zugrunde gelegt, wobei eine dauerhafte Geschäftstätigkeit im Umfang von 360 Verkäufen in den letzten zwölf Monaten sowie eine Häufung an Verkäufen bestimmter Warengruppen und/oder ein augenfällig vorrangiger Neuwarenverkauf als indizieller Maßstab angelegt wurde.

ERGEBNISSE

Bei allen untersuchten Anbietern wurden Verstöße gegen die vorvertraglichen Informationspflichten aus § 312c Abs. 1 BGB festgestellt. Insgesamt wurden bei den untersuchten Anbietern insgesamt 426 Verstöße ermittelt, durchschnittlich also 5,3 Verstöße pro Anbieter.



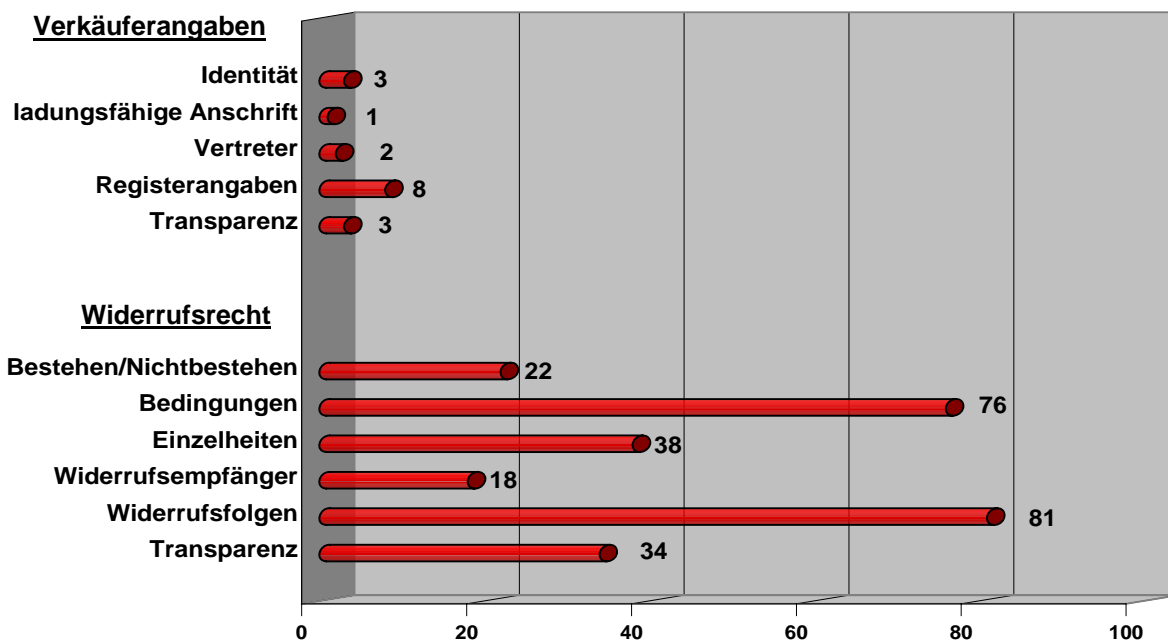
I. Privatverkäufe vorgebende Unternehmer

Bei allen zwanzig als mutmaßlich unter dem Deckmantel einer nichtgewerblichen Verkaufstätigkeit agierenden Unternehmer fehlten die für Fernabsatzverträge vorgeschriebenen Pflichtinformationen oder waren im Hinblick auf das einzuräumende Widerrufsrecht unrichtig, soweit diese ein Vertragslösungsrecht des Verbrauchers ausdrücklich ausschlossen. Hinzu kamen in den Verkaufsangeboten dieser getarnten Unternehmer regelmäßig vorformulierte Bedingungen wie z.B. „Privatverkauf!“ und „Keine Gewährleistung!“, die unter dem Blickwinkel des AGB-Rechts unwirksam sind.

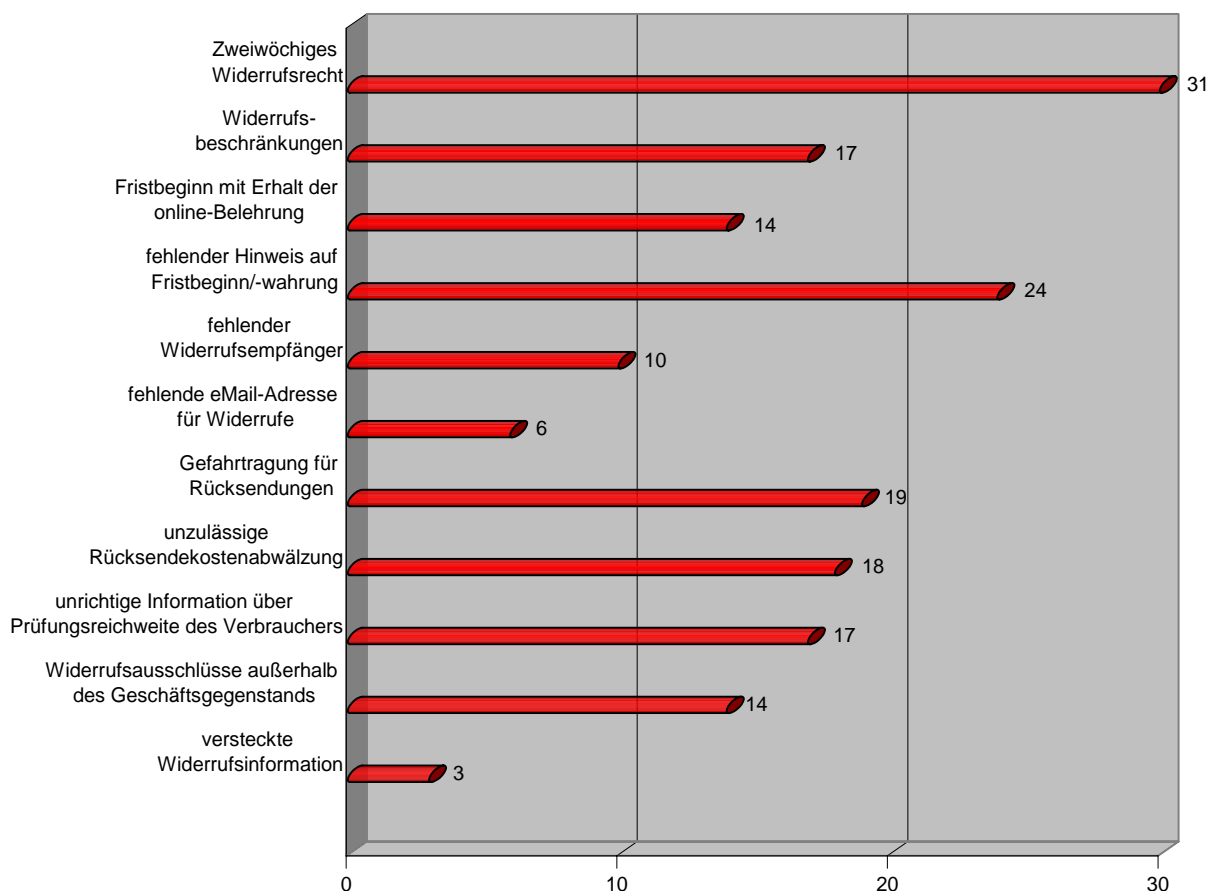
Gesonderte Schwierigkeiten bereitete bei diesem Verkäuferkreis die Ermittlung der Identität sowie der ladungsfähigen Anschrift des Anbieters, da diese in ihrem Verkaufsauftritt regelmäßig lediglich ihr eBay-Verkäuferpseudonym angeben: neun dieser Anbieter konnten nicht rechtssicher festgestellt werden.

II. eBay-Shops

Alle Anbieter orientierten sich an den Musterwiderrufsbelehrungen (Anlagen 1 und 2 zu § 14 BGB-InfoV), übernahmen diese aber nicht wortgetreu, sondern ersetzten diese durch eigenständige Formulierungen bzw. ergänzten sie um weitere Belehrungsinhalte. Damit entfällt nach Ansicht des vzbv die Fiktion einer ordnungsgemäßen vorvertraglichen Informationserteilung aus § 1 Abs. 4 S. 2 BGB-InfoV, so daß die verkaufsbezogenen Informationen anhand der gesetzlichen Vorgaben aus §§ 312c Abs. 1 BGB, 1 Abs. 1 BGB-InfoV nebst der hiervon in Bezug genommenen weiteren Vorschriften zu beurteilen sind.



Die im Bereich der anbieterbezogenen Informationspflichten festgestellten Verstöße hielten sich in einem überschaubaren Rahmen. Im Bereich der verkaufsbezogenen Informationspflichten fielen Verstöße gehäuft unter den Gesichtspunkten der Bedingungen des Widerrufsrechts sowie der Widerrufsfolgen auf:



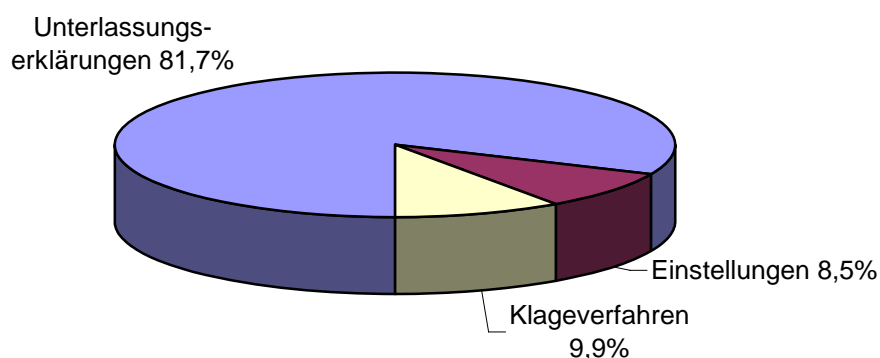
Die häufigsten Verstöße:

- Entgegen der Wertung der mittlerweile herrschenden Rechtsprechung zur Frage der Länge der Widerrufsfrist bei über die Handelsplattform eBay geschlossenen Verträgen wird dem Verbraucher ein lediglich zweiwöchiges Widerrufsrecht eingeräumt.
- Das Widerrufsrecht wird entgegen der gesetzlichen Vorgaben bei ausgepackter Ware oder fehlender Originalverpackung ausgeschlossen.
- Fristbeginn mit Erhalt der Online-Belehrung: Mit der Information, die Widerrufsfrist beginne „frühestens mit Erhalt dieser Belehrung“ wird dem Verbraucher suggeriert, die Frist beginne bereits mit dem Lesen der online verfügbaren Widerrufsinformation, obwohl das Gesetz den Fristbeginn an den Erhalt der Belehrung in Textform knüpft.
- Unrichtige Hinweise auf Beginn der Widerrufsfrist (z.B. „ab Rechnungsdatum“) sowie auf Erfordernisse zur Fristwahrung (z.B. maßgeblich sei das Datum des Poststempels eines Widerrufs).
- Fehlende Benennung des Widerrufsempfängers in der Belehrung, fehlende Angabe einer eMail-Adresse, an die ein Widerruf gesandt werden kann, wodurch die Widerrufsmöglichkeiten des Verbrauchers unzulässigerweise auf postalische Übersendung oder Telefaxübermittlung beschränkt werden.
- Fehlende Information über Gefahrtragung des Unternehmers für Rücksendungen
- Unzulässige Rücksendekostenabwälzung auf den Verbraucher für bereits bezahlte Ware im Wert von über 40 Euro

- Unrichtige Information über die eine Wertersatzpflicht nicht auslösende Prüfungskompetenz des Verbrauchers: die Belehrungen beschränkten sich auf eine schlagwortartig pauschalierende Information, die einem Verbraucher die Reichweite seines Prüfungsrechts nicht verdeutlichen.
- Widerrufs Ausschlüsse außerhalb des Geschäftsgegenstands des Unternehmers: Unter Transparenzgesichtspunkten wurden Widerrufs Ausschlüsse aus § 312d Abs. 3 und 4 BGB beanstandet, obwohl die angebotenen Waren ersichtlich nicht diesen gesetzlichen Bereichsausschlüssen (z.B. Zeitschriften, Zeitungen und Illustrierte) zuzuordnen sind, denn eine Widerrufsbelehrung darf nach der Rechtsprechung keine weiteren Zusätze eigenständigen Inhalts haben.
- Versteckte Widerrufsinformationen: im nicht durch Absätze oder Überschriften strukturierten Fließtext von Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Widerrufsinformationen

UMSETZUNG DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE

Dem vzbv sind auf 71 Abmahnungen hin 58 Unterlassungserklärungen zugegangen. 6 Unterlassungsverfahren wurden aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen eingestellt. Gegen 7 weitere Anbieter, die sich trotz eines Erinnerungsschreibens nicht äußerten oder die Abgabe der geforderten Erklärungen verweigerten, wurde Unterlassungsklage erhoben.



Von den sieben eingeleiteten Klageverfahren endeten bislang vier durch in vollem Umfang die Unterlassungsansprüche des vzbv bestätigende Urteile. In den drei noch laufenden Klageverfahren werden sich die Gerichte mit folgenden Fragestellungen befassen:

- Welche Kriterien sind zur Bestimmung der Unternehmereigenschaft eines eBay-Verkäufers (Anzahl der getätigten Verkäufe in bestimmten Zeitabschnitten, gehäufte Verkauf von Artikeln bestimmter Warengruppen, verstärkter Verkauf von Neuware) heranzuziehen?
- Ist eine online eingestellte Information über den Beginn der Widerrufsfrist hinreichend klar und verständlich, wenn sie lediglich auf einen frühestmöglichen Fristbeginn mit Erhalt der Ware und „dieser“ Belehrung abstellt?
- Ist die Übernahme einzelner Widerrufs Ausschlüsse aus § 312d Abs. 4 BGB für einen Verbraucher irreführend, wenn diese Ausschlüsse Warengruppen außerhalb des Verkaufssortiments des Unternehmers betreffen?

- Informiert eine Belehrung über die Reichweite des Prüfungsrechts „wie etwa in einem Ladengeschäft“ einen Verbraucher nicht hinreichend klar und verständlich über seine Prüfungsbefugnisse, weil diese bei Fernabsatzgeschäften auch die Ingebrauchnahme zu Prüfungszwecken erfaßt, was insbesondere bei elektrischen Geräten in einem Ladengeschäft eben nicht möglich ist?
- Ist im Rahmen einer Widerrufsbelehrung auch eine eMail-Adresse anzugeben, an die ein Widerruf gesandt werden kann, weil andernfalls die Widerrufsmöglichkeit des Verbrauchers per eMail ausgeschlossen, zumindest erschwert wird?
- Hat ein Unternehmer darüber zu informieren, daß er im Falle eines Widerrufs die Gefahr der Warenrücksendung trägt?

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
Fachbereich Wirtschaftsfragen
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
wirtschaft@vzbv.de
www.vzbv.de