

Luzerner Zeitung

abo+ IN DER EU BEREITS STANDARD

Schweizer sollen Onlinekäufe zwei Wochen zurückgeben können: Das gilt bei den grössten Händlern

Für Schweizer Onlinehändler gibt es keine Verpflichtung, verkaufte Artikel zurückzunehmen. Konsumentenschützer drängen angesichts der wachsenden Umsätze im Netz darauf, dass dies sich ändert.

Pascal Michel

20.05.2022, 19.50 Uhr

abo+ **Exklusiv für Abonnenten**



Key

Der Frust kommt nach dem Auspacken: Das Ladekabel für das Smartphone hat den falschen Stecker, das Blümchenmuster auf dem Sommerkleid sieht nicht so

elegant aus wie auf der Website, oder die Flasche Rotwein war rückblickend betrachtet doch das falsche Geschenk.

Zwar sind viele Händler kulant und nehmen solche Onlinebestellungen zurück – per Gesetz sind sie aber nicht dazu verpflichtet. Deshalb herrsche Willkür in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Onlinehändler, kritisiert die Stiftung Konsumentenschutz. Denn diese könnten wegen der fehlenden Gesetzesgrundlage selbst die Bedingungen der «freiwilligen Rückgabe» diktieren, unter welchen sie – wenn überhaupt – Waren bei Onlinebestellungen zurücknehmen. Beliebt ist, dass das Produkt noch in der ungeöffneten Originalverpackung liegen muss und nicht ausgepackt wurde.

Klare Regeln in der EU

Anders in der Europäischen Union: Dort können Konsumentinnen und Konsumenten jegliche Onlinebestellungen innert 14 Tagen annullieren. In gewissen Fällen auch dann, wenn das Produkt ausprobiert und die Verpackung bereits entsorgt wurde. Für den Widerruf der Bestellung müssen Kunden in der EU nicht einmal einen Grund anführen. Der Verkäufer ist verpflichtet, den Kaufpreis innert zwei Wochen ab Widerruf zurückzuerstatten.

AUCH INTERESSANT





Der FCL verpasst im Barrage-Hinspiel in Schaffhausen den Sieg

abo+ 26.05.2022

Joel Wicki wird hinter Festsieger Samuel Giger Zweiter

26.05.2022

Eine solche Lösung brauche es auch für die Schweiz, findet SP-Nationalrätin Nadine Masshardt. Sie amtet seit Frühling dieses Jahres als Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz und hat im Parlament eine Motion mit diesem Ziel eingereicht. «Es ist an der Zeit, dass die Schweiz endlich ein Widerrufsrecht im Onlinehandel gesetzlich verankert. Die aktuell geltende Situation benachteiligt die Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz.»

Das gilt bei ausgewählten Händlern



Microspot: Produkte können ungeöffnet in der Originalverpackung innert 14 Tagen ab Erhalt der Ware retourniert werden. Für Artikel, die nicht defekt, beschädigt und ungeöffnet in der Originalverpackung zurückgegeben werden, gilt ein uneingeschränktes Rückgaberecht, es wird der volle Kaufpreis zurückerstattet.

Digitec Galaxus: Die Rückgabefrist variiert von Produkt zu Produkt. Es gelten weitere Bedingungen: Der Artikel darf nicht beschädigt und die Originalverpackung muss vorhanden sein. Von der Rückgabe ausgeschlossen sind geöffnete Produkte der Warengruppen Nahrungsmittel, Hygieneartikel, Kindersitze, Software (mit gebrochenem Siegel), Bücher, DVDs.

Brack.ch: 14 Tage Rückgabefrist. Originalverpackung und Originaletikette muss vorliegen. Textilien und Schuhe dürfen keine Gebrauchsspuren aufweisen. Wenn die Originalverpackung geöffnet wurde, fällt eine Bearbeitungspauschale ein. Keine Rückgabe ist möglich, wenn die Originalverpackung fehlt und bei spezifischen Warengruppen.

Zalando: Hier gehört die Rücksendung gerade zum Geschäftsmodell. Entsprechend grosszügig zeigt sich der Modeversand. «Für alle Einkäufe gewährt Zalando ein freiwilliges Rückgaberecht von insgesamt 30 Tagen ab Warenerhalt», heisst es in den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen. Danach können Kunden sich vom Vertrag lösen, indem sie die Ware innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware an uns

zurücksenden. Idealerweise liegt die Ware noch in der Originalverpackung und wurde nur zur Anprobe getragen und ist ansonsten unversehrt. (mpa)

Das freiwillige Rückgaberecht des Schweizer Onlinehandels beurteilt Masshardt kritisch. Einerseits sei die Dauer des Rückgaberechts sehr unterschiedlich ausgestaltet und reiche von wenigen Tagen bis mehreren Wochen – je nach Anbieter. «Und es sind Hürden eingebaut, die das grosszügig gesprochene Wiedergaberecht zu einer Farce verkommen lassen.» Sie meint damit etwa, dass teils Rückgaben nur möglich sind, wenn die Originalverpackung noch vorhanden ist.

Kein gesetzlicher Anspruch auf Rückgabe, während gerade in der Pandemie in den letzten zwei Jahren die Umsätze im Onlinehandel in die Höhe schossen: Das geht für SP-Frau Masshardt nicht mehr auf. Laut dem Branchenverband des Onlinehandels kauften Konsumentinnen und Konsumenten letztes Jahr für 12,3 Milliarden Franken in Schweizer Onlineshops ein – Tendenz steigend. Besonders beliebt sind Haushaltsgeräte und Heimelektronik.

«Unser Widerrufsrecht ist dem der EU schon sehr ähnlich»

Gegen den Vorwurf, Schweizer Konsumenten würden im Onlinehandel benachteiligt und das freiwillige Rückgaberecht sei eine «Farce», wehrt sich die Branche. «Unser Widerrufsrecht ist dem der EU schon sehr

ähnlich», heisst es bei der Coop-Tochter Microspot. Ein gewichtiger Unterschied bleibt aber weiterhin: Microspot nimmt wie andere Händler (siehe Liste oben) Produkte nur in der ungeöffneten Originalverpackung zurück – ansonsten wird eine Gebühr fällig.

Microspot geht davon aus, dass durch die Kommunikation der Rückgaberegeln diese bei der Kundschaft bekannt seien. Ausserdem seien sie in der ganzen Branche ähnlich oder gleich. «Deshalb kennen die Kundinnen und Kunden die Bedingungen – wir erhalten wenig Reaktionen.» Ein Sprecher von Brack.ch schreibt, die Kundschaft wisse die Rückgaberegeln sehr zu schätzen und äussern sich dazu mehrheitlich positiv. Würde dereinst in der Schweiz ein verbindliches Rückgaberecht eingeführt, zeigt sich Brack.ch offen. «Wird ein verbindliches Rückgaberecht eingeführt, werden wir die neuen Vorgaben prüfen und bei Bedarf unser bereits heute weitreichendes Rückgaberecht an die neuen Bestimmungen anpassen.»

Leicht wird sich die Onlinebranche im politischen Tauziehen um mehr Rückgaberechte für Konsumenten aber nicht geschlagen geben. Der Verband der Onlinehändler attackierte bereits vor zehn Jahren eine Regulierung scharf, als es im Parlament darum ging, die Widerrufsregeln bei Telefonverkäufen auf den Onlinehandel auszudehnen. «Völlig überzogen» und «an der Realität vorbei», sei das Vorhaben, klagte der Verband. Schlussendlich mit Erfolg. Es blieb bei Massnahmen bei Telefonverkäufen.

RÜMLANG ZH

Pakete stehen dank neuem Post-Standort nicht mehr im Gubrist-Stau

20.05.2022

Copyright © Luzerner Zeitung. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Luzerner Zeitung ist nicht gestattet.