

PRESSEINFORMATION

Wien, 19. Dezember 2016

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

EVZ: Unzulässige Barrieren beim Online-Shopping

Utl.: Konsumenten bei grenzüberschreitenden Einkäufen regelmäßig benachteiligt

Seit spätestens 01. Jänner 2010 gilt in allen europäischen Staaten die EU-Dienstleistungsrichtlinie (2006/123/EG). Der darin enthaltene Artikel 20.2 soll sicherstellen, dass Konsumenten beim Einkauf in anderen EU-Mitgliedsstaaten nicht aufgrund von Nationalität oder Wohnsitz diskriminiert werden. Eine Bericht des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zeigt jetzt, dass trotz dieses Diskriminierungsverbotes weiterhin Geschäftspraktiken wie beispielweise Geoblocking genutzt werden, um Konsumenten beim Onlineshopping zu behindern und ihnen den Zugang zu Dienstleistungen im Binnenmarkt zu erschweren.

Im Untersuchungszeitraum von Jänner 2013 bis Dezember 2015 hat das Netzwerk 532 Beschwerden bezüglich Artikel 20.2 der Dienstleistungsrichtlinie erhalten. Damit sind die Beschwerden von Konsumenten wegen Diskriminierungen beim grenzüberschreitenden Einkauf um 140 Prozent angestiegen. Der überwiegende Teil davon wurde von Konsumenten aus Österreich eingebracht, gefolgt von Italien und Irland.

Konsumenten sind demnach regelmäßig damit konfrontiert, dass ihnen wegen ihres Wohnsitzes oder ihrer Nationalität die Lieferung verweigert wird oder sie höhere Preise zahlen müssen. Die Ergebnisse des Berichts zeigen, dass manche Händler künstliche Barrieren erzeugen und ihre Gründe dafür oft ungerechtfertigt sind. Das ECC-Net fordert mehr rechtliche Klarheit darüber, unter welchen Umständen Händler gewisse Dienstleistungen verweigern dürfen. Die Rechtsdurchsetzung bei Verstößen gegen die Vorgaben müsse ebenfalls verbessert werden.

„Die Dienstleistungsrichtlinie war ein wichtiger Schritt hin zu einem funktionierenden Binnenmarkt. Dennoch zeigen die Beschwerden, die wir erhalten, dass Diskriminierung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit nicht effektiv bekämpft und keine eindeutige Rechtssicherheit geschaffen wurde“, sagt Reinhold Schranz, Jurist des Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (EVZ). „Konsumenten sind mit zu vielen Hindernissen konfrontiert und die Händler können oft keine nachvollziehbaren Gründe dafür anführen. Das ECC-Net begrüßt es aber, dass die EU-Kommission den weiteren Handlungsbedarf bereits erkennt. Eine Initiative in diese Richtung ist die vorgeschlagene Geoblocking-Verordnung.“

Der Bericht „Beschränken unsichtbare Grenzen weiterhin den Zugang von Konsumenten zu Dienstleistungen in der EU?“ ist das Ergebnis einer gemeinsamen Untersuchung der Arbeit des ECC-Net zur Dienstleistungsrichtlinie. Das Projekt wurde unter der Leitung des EVZ Irland von den Zentren aus Österreich, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und Großbritannien durchgeführt.

Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

Das EVZ Österreich ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) und wird von der Europäischen Kommission gefördert. In Österreich wird die Verbraucherberatungsstelle vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) betreut. Das EVZ bietet kostenlose Informationen und Beratung für Konsumenten bei grenzüberschreitenden Verbraucherfragen.

SERVICE: Für Fallbeispiele aus der Beratungspraxis können Sie sich gerne an das Europäische Verbraucherzentrum wenden.

Der vollständige Bericht des ECC-Net „Do Invisible Borders Still Restrict Consumer Access to Services in the EU?“ kann unter folgendem Link heruntergeladen werden:

<http://europakonsument.at/de/page/online-shopping-unzulaessige-barrieren-der-eu>

Rückfragehinweis:

Europäisches Verbraucherzentrum

Mag. Andrea Morawetz

Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: 01/588 77-256

E-Mail: amorawetz@europakonsument.at