



Ich hab das nicht bestellt!

Aliaz Cooperation SIA. Die in Lettland ansässige Firma vertreibt via Internet Schlankheitsmittel, Potenzpillen und anderes mehr und sorgt damit für Ärger.

Mehr als 350 Konsumentenbeschwerden sind binnen kurzer Zeit allein bei unserem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich eingegangen. „Wir kommen mit der Bearbeitung kaum nach“, sagt EVZ-Juristin Maria Semrad.

Konsumentinnen und Konsumenten bekommen nicht bestellte Schlankheitsmittel, Potenzpillen und Bleichmittel für die Zähne zugeschickt und sollen dafür bezahlen. DentaSmile, Fatkiller, MaxMan, HorsePower+, LykoSmoke oder DragonSlimXtreme heißen die Produkte, die von der in Lettland ansässigen Aliaz Cooperation SIA vertrieben werden und den ahnungslosen Empfängern aus den Päckchen entgefallen.

Foto: Artem Semakhalov/Shutterstock.com

Ein Klick genügt, Mahnung folgt

Manchmal hatten Verbraucher auf Facebook die Werbung für ein Wimpernserum oder für Fatkiller angeklickt, allerdings ohne persönliche Daten bekanntzugeben. Dennoch kam es zur Zustellung von Waren und Rechnungen. Andere hatten ihre Daten lediglich eingegeben, um Produktpreise in Erfahrung zu bringen. Trotzdem wurde gleich geliefert. Einige Konsumenten hatten tatsächlich bei der Firma Waren bestellt. Auch hier gibt es Probleme. Das Unternehmen geht nämlich von einem Abo aus und schickt die einmalig bestellte Ware monatlich zu.

In allen Fällen fordert die Firma den Kaufpreis für nicht bestellte Lieferungen. Forderungen werden nur dann ausgebucht, wenn die Ware retourniert wird, so die

Firma. Wird nicht gezahlt, mahnt das Inkassobüro Alektum GmbH.

Die Aliaz Cooperation SIA tritt nicht nur in Österreich unangenehm in Erscheinung, sondern auch in Deutschland, Belgien, Schweden, Norwegen, Finnland und den Niederlanden. Zum Zeitpunkt unserer Recherche waren bei den Europäischen Verbraucherzentren dieser Länder bereits über 1.600 Beschwerden zu Aliaz anhängig. Das EVZ Österreich hat nunmehr die europäische Behördenkooperation eingeschaltet. Sie soll helfen, die grenzüberschreitenden Übertretungen zu stoppen.

Muss ich die Ware zurückschicken?

Viele Verbraucher, die gar keine Bestellung getätigt haben, schicken die Pakete nach Lettland zurück und zahlen hohe Portokosten. Das ist nicht notwendig, sagt Maria Semrad: „Wenn jemand eine Ware, die er nicht bestellt hat, zugesandt bekommt, kann er damit machen, was er möchte. Es besteht keinerlei Verpflichtung, derartige Produkte zu verwahren oder zurückzuschicken. Man kann sie auch einfach entsorgen“, so die EVZ-Juristin.

Wie erwähnt, werden Verbraucher oft über Inserate auf Facebook auf die Produkte der Firma aufmerksam. Viele klicken die Werbung an, weil sie wissen wollen, was dahintersteckt und wie viel das kostet. Die Interessenten werden dann aufgefordert, ihre persönlichen Daten anzugeben. Danach würden sie die Preise einsehen können, heißt es. Wer dann aussteigt, ohne eine Bestellung zu tätigen, bekommt die Ware dennoch samt Rechnung zugeschickt. Zudem wird behauptet, dass der Kunde ein Abo abgeschlossen habe, das weitere Zusendungen vorsehe.

Kein Vertrag ohne „Kaufen“-Button

„Diese Vorgangsweisen sind natürlich gesetzwidrig“, sagt Maria Semrad. „Nur wer alle Infos zum Kauf hat und auf eine Schaltfläche drückt, die eindeutig bewusst macht, dass eine Kostenpflicht mit der Bestellung verbunden ist, hat im Internet einen gültigen Vertrag

abgeschlossen.“ Die sogenannte „Buttonlösung“ der EU soll Klarheit für Verbraucher bringen und Kostenfallen einen Riegel vorschieben.

Einspruch!

Maria Semrad rät, Rechnungen für ungewollte Bestellungen nicht zu bezahlen: „Erheben Sie schriftlich Einspruch dagegen. Am wirksamsten ist es, wenn Sie eine E-Mail mit Lesebestätigung schicken. Die Adresse lautet didzis@aliaz.lv. Sollten Sie Mahnungen des Inkassobüros Alektum Group bekommen, empfehlen wir, eine E-Mail an Aliaz und Alektum (info@alektumgroup.at) zu senden.“ Das EVZ stellt dazu auf www.europakonsument.at kostenlos Musterbriefe zur Verfügung. Diese können als Vorlage genutzt werden und müssen nur noch an den individuellen Fall angepasst werden. „Damit stellen Sie klar, dass Sie keine weiteren Lieferungen wünschen und einen etwaigen Vertrag aus jedem tauglichen Rechtsgrund anfechten“, so Semrad.

Auf der Aliaz-Website www.horsepowerplus.eu lässt sich feststellen, dass die Firma gegen zahlreiche gesetzliche Bestimmungen verstößt. So werden etwa zwingend vorgeschriebene Informationspflichten nicht eingehalten. Man erhält beim erstmaligen Besuch der Website über Werbeanzeigen keinen Hinweis, dass mit der Testbestellung ein Abovertrag einhergeht. Weiters findet sich auf horsepowerplus.eu kein Impressum, das darüber Aufschluss gibt, wer die Website betreibt. Es ist auch nicht bekannt, wem die Domain gehört, da sie über einen Anonymisierungsdienst aus den USA registriert wurde.

Die schwedische Agentur für Medizinprodukte hat die HorsePower-Potenzpillen mittlerweile analysiert. Sie enthalten demnach keine medizinisch wirksamen Substanzen. Der einzige Effekt, der bei Einnahme möglicherweise eintritt, ist der Placeboeffekt.



Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Finanziell unterstützt durch die Europäische Union



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.