

EVZ ist Österreichs Geoblocking-Kontaktstelle Erster Ansprechpartner bei Diskriminierung im Handel

Seit dem 3. Dezember 2018 gilt EU-weit die Geoblocking-Verordnung. Sie verbietet die Diskriminierung von Konsumenten aufgrund ihrer Nationalität oder ihres Wohnsitzes bei grenzüberschreitenden Einkäufen – online und offline. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich informiert darüber als die neue nationale Kontaktstelle für Konsumenten.

Was ist die Geoblocking-Verordnung?

Die Geoblocking-Verordnung soll Konsumenten und Unternehmen mehr Möglichkeiten innerhalb des Europäischen Binnenmarktes bieten. Sie soll verhindern, dass mögliche Kunden bei Händlern in anderen Mitgliedsstaaten aufgrund ihrer Nationalität oder ihres Wohnsitzes keine Produkte oder Dienstleistungen erwerben können. Mit Geoblocking werden folgende Praktiken von Onlinehändlern bezeichnet: Konsumenten wird der Zugriff auf Websites verwehrt, Konsumenten können zwar auf die Website zugreifen, aber keinen Kauf abschließen und Konsumenten können nur mit der Bankomatkarte oder Kreditkarte eines bestimmten Landes bezahlen. "Geo-Diskriminierung" kann auch vorkommen, wenn Konsumenten "offline" einkaufen wollen, indem ihnen ein Händler in seinem Geschäftslokal den Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung nur unter anderen Bedingungen als einheimischen Kunden anbietet oder gänzlich verweigert.

Ausnahmen der Verordnung

Die Geoblocking-Verordnung ist für manche Produkte und Dienstleistungen nicht anwendbar. Für diese gelten andere EU-Vorschriften. Das sind zum Beispiel Transportleistungen (Bahn, Bus, Schiff und Flug), Finanzdienstleistungen, audio-visuelle Inhalte und Kleinunternehmen bis zu einem Jahresumsatz von nicht mehr als 30.000 Euro netto.

Zugang zu Websites

Die Verordnung verbietet, dass Konsumenten der Zugang zu einer Website verwehrt wird. Konsumenten dürfen auch nicht auf eine andere Website umgeleitet werden, ohne dem vorher ausdrücklich zugestimmt zu haben. Dadurch wird die Preistransparenz erhöht, da Konsumenten die verschiedenen nationalen Websites eines Anbieters vergleichen können. Weiters dürfen Händler den Verkauf eines Produktes an einen Konsumenten in einem anderen Mitgliedsstaat nicht verweigern. Allerdings sind sie nicht verpflichtet, auch eine Lieferung anzubieten. Dienstleistungen vor Ort, wie z. B. Konzerte oder der Eintritt in einen Freizeitpark, müssen für alle EU-Bürger zu denselben Bedingungen (Preis etc.) erbracht werden, unabhängig von ihrer Herkunft oder ihrem Wohnsitz.

Problem-Behandlung

Jeder Mitgliedsstaat richtet zumindest eine Stelle ein, die Konsumenten bei entsprechenden Konflikten mit Händlern unterstützt. Sie klärt Verbraucher über ihre Rechte auf, interveniert bei dem Unternehmen in dem anderen Mitgliedsstaat oder verweist an andere Einrichtungen, falls der Fall nicht direkt gelöst werden kann. In Österreich wurde das EVZ mit dieser Aufgabe betraut. Alle Kanäle zur Beschwerde-Einreichung sind unter <http://europakonsument.at/de/page/kontakt> zu finden.

SERVICE: Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie auf <http://europakonsument.at/de/geoblocking>.

RÜCKFRAGEN: Europäisches Verbraucherzentrum – Pressestelle – 01/588 77-256 – presse@europakonsument.at