

22. Juli 2020

Verbraucherrechte im Corona-Abseits

Verbraucherzentrale Hessen beobachtet viele Rechtsverstöße

Die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie sind groß. Das gilt für Konzerne, mittelständische Unternehmen und kleine Läden. Bei der Suche nach Lösungen sind Anbieter kreativ. Dabei stehen nicht immer die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher im Mittelpunkt.

Flüge fallen aus, Reisen und Veranstaltungen werden abgesagt, Lieferverzögerungen sind an der Tagesordnung und Kundendienste schwer erreichbar. Die Corona-Krise verunsichert und die Verbraucherzentrale Hessen ist gefragte Anlaufstelle für die Beschwerden von Ratsuchenden. „Wir müssen in dieser Krise darauf achten, dass die Verbraucherrechte nicht im allgemeinen Durcheinander unter die Räder kommen“, sagt Monika Bracht, Leitende Beraterin der Beratungsstelle Fulda. „Deshalb analysieren wir die uns vorliegenden Beschwerden und mahnen gezielt ab.“

Nur schwer erreichbar

Gerade im Reisebereich liegen die Schwierigkeiten oft darin, überhaupt mit Anbietern in Kontakt zu treten. Hotlines sind regelmäßig überlastet und E-Mails werden kaum beantwortet. Bei Centerparcs war eine Mail-Adresse im Impressum nicht einmal zu finden. Dabei sind die Vorgaben klar, Mail-Adressen auf geschäftlichen Websites Pflicht.

Zahlen für die Kündigung

Wer den Kundenservice erreicht, ist damit auch nicht unbedingt am Ziel. Manchmal geht der Streit dann erst los. Mehrfach erhielt die Verbraucherzentrale Beschwerden, dass eine Kündigung Geld kosten sollte – ein Anbieter bezeichnete diese Kündigungsentgelte etwa als „Verwaltungspauschale“. Kostenpunkt 19 Euro.

„Dass Verträge gekündigt werden, ist das Normalste auf der Welt. Dafür dürfen Anbieter aber nicht gesondert abkassieren“, so Bracht. „Es schreibt ja auch niemand eine Rechnung für das Abheften von Unterlagen, die die Anbieter schicken.“ Solche AGB sind unwirksam, denn sie benachteiligen Verbraucherinnen und Verbraucher unangemessen.

Maskenkauf im Internet – Widerruf ausgeschlossen

Fast über Nacht explodierte der Bedarf für einen Artikel, den hierzulande vorher nur wenige nutzten – der Mund-Nasen-Schutz. Selbst große Anbieter ergänzten deshalb ihr Sortiment und verkauften improvisierte Stoffmasken. Auch das Modeunternehmen

Eterna nutzte seine Expertise mit Stoffen und verkaufte solche Artikel. Weniger genau nahm es die Firma mit dem Widerrufsrecht und schloss es beim Maskenkauf im Internet kurzerhand aus. Doch solange die Stoffe versiegelt sind, können sie retourniert werden – auch in Pandemiezeiten. Auf die Abmahnung der Verbraucherzentrale Hessen verpflichtete sich Eterna zur Anpassung des Angebots.

Kein Liefertermin, aber Vorkasse

Ein weiteres Ärgernis ist die Vorkasse-Praxis vieler Anbieter. Beispiel: Der Online-Fahrradhändler, der keinen Liefertermin angibt. Seine Fahrräder verkauft er für über 1.000 Euro – im Voraus. „Lieferschwierigkeiten sind die eine Seite. Auf der anderen Seite fordern wir von den Anbietern Verständnis dafür, dass die Vorkasse gerade jetzt nicht immer passt“, so Bracht.

Über die Verbraucherzentrale Hessen:

Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucher in allen Lebenslagen, von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahnzusatzversicherung. Unsere Kompetenz basiert auf der Erfahrung von jährlich ca. 100.000 Kontakten mit Verbrauchern in Hessen.