

## Recht & Konsum

# Onlineshopper fliegen raus

Im Ausland schliessen Versandhändler immer wieder Kunden aus, die ihrer Meinung nach zu oft vom Rückgaberecht Gebrauch machen. Ist das zulässig? Und wie gross ist das Rauswurfrisiko in der Schweiz?

Thomas Müller

Der Fall sorgte diesen Sommer in Deutschland für Schlagzeilen: Ein Kunde des Onlineversandhändlers Amazon hatte seit Anfang Jahr 19 Produkte bestellt und 4 davon zurückgeschickt. Schon 2015 hatte er etwa ein Fünftel seiner Bestellungen retourniert. Er profitierte damit vom 30-tägigen Rückgaberecht, das Amazon seinen Kunden gewährt. Doch dem weltweit grössten Onlinewarenhaus war das zu viel. Per E-Mail erkundigte es sich nach dem Grund für die Retouren. Die Antwort des Kunden ging bei Amazon offenbar unter, weshalb das Versandhaus erneut eine Erklärung verlangte - und dabei mit der Schliessung des Kundenkontos drohte.

In einem anderen Fall schritt Amazon sogar zur Tat und sperrte das Konto des Kunden Uwe R. auf Lebzeit, wie deutsche Medien im Frühling berichteten. Begründung auch hier: eine ungewöhnlich hohe Anzahl zurückgesandter Artikel. In einschlägigen Blogs berichten Konsumenten von weiteren gleich gelagerten Fällen.

Darf Amazon so agieren? In Deutschland ist die Rechtslage insofern etwas heikler als in der Schweiz, als Onlinekäufer in EU-Ländern ein 14-tägiges gesetzliches Widerrufsrecht geniessen. Konsumenten - auch Schweizer, die in einem EU-Land etwas bestellen - könnten somit geltend machen, dieses Recht werde ausgehöhlt, wenn ein Händler «übermässige» Retouren ablehnt.

Das Oberlandesgericht Hamburg hat dieser Argumentation allerdings schon 2003 eine Absage erteilt: Zwar müsse ein Onlinehändler es hinnehmen, dass jede Einzelbestellung für ihn unrentabel sein könne, heisst es im Urteil. Aber: «Daraus folgt keine Rechtspflicht, auch für die Zukunft mit demselben Kunden stets erneut potenziell unwirtschaftliche Vertragsverhältnisse eingehen zu müssen.» Im konkreten Fall hatte der Händler einen Kunden zunächst gemahnt und dann rausgeworfen, «weil Sie wieder deutlich mehr als die Hälfte der gelieferten Artikel zurückgeschickt haben», wie es in der Ankündigung hiess. Damit habe der Onlineshop keinen unzulässigen psychischen Kaufzwang auf den Kunden ausgeübt, befanden die Richter. Das Vorgehen sei demnach nicht unlauter gewesen.

### Shops hüllen sich in Schweigen

Auch in der Schweiz, wo Onlinekäufer kein gesetzliches Rücktrittsrecht haben und Gerichtsurteile zu dieser Frage bisher fehlen, könnte ein solches Verhalten höchstens gegen das Lauterkeitsrecht verstossen. «Dies deshalb, weil der Anbieter mehr verspricht, als er einhält, und sich so einen ungebührlichen Wettbewerbsvorteil verschafft», sagt Rechtsprofessor Arnold Rusch von der Uni Freiburg. «Grundsätzlich herrscht in der Schweiz aber Vertragsfreiheit, und der Konsument kann sich nicht beklagen, wenn ihn der Shop nicht mehr als Kunden will.» Das gelte auch dann, wenn sich der Händler in den allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht vorbehalten habe, Kundenkonten von Viel-Retournierern zu schliessen, so Rusch. Gleich sieht das sein Berner Kollege Thomas



Gerade Kleider werden von Online-Käufern oft zurückgeschickt (im Bild Paketzentrum der Post in Härkingen). Foto: Reto Oeschger

Koller. «Man könnte sich allenfalls fragen, ob vor einer solchen Sperre eine Warnung angebracht wäre, damit der Kunde sein Retourenverhalten anpassen kann», ergänzt er. Dazu verpflichtet seien die Shops jedoch nicht.

### «Im Laden muss der Kunde auch nicht alles bezahlen, was er in die Umkleidekabine mitnimmt.»

Nadine Przybilski, Zalando-Sprecherin

Die Stiftung für Konsumentenschutz hat schon Anfragen erhalten von Mitgliedern, die angegeben haben, wegen zu vieler Retouren nicht mehr beliefert zu werden. «Den Anbietern steht es frei, dies so zu handhaben», räumt Geschäftsführerin Sara Stalder ein. «Kundenfreundlich wäre jedoch, wenn die Spielregeln von Anfang an klar definiert und bekannt gegeben würden. Die Kunden sollten wissen, wann sie mit welchen Sanktionen zu rechnen haben.» Unbestritten ist, dass die Sperrung eines Kontos nicht dazu führen darf, dass der Kunde keinen Zugang mehr hat auf bereits erworbene digitale Inhalte wie E-Books, Hörbücher, Filme oder Musik.

Der TA hat sich bei zehn grossen Onlineshops, die ihren Kunden freiwillig ein mindestens 14-tägiges Rückgaberecht gewähren, nach ihrer Praxis erkundigt. Wurden schon Besteller ausgeschlossen, weil sie «zu viel» zurückgeschickt haben? Gibt es eine maximale Rückgabequote, und wie wird diese kommuniziert? Wie hoch ist der Retourenanteil generell?

Geantwortet haben nur fünf: Brack, Cornelia, Digitec Galaxus, Microspot und Zalando. Sie alle betonen, bei ihnen existiere keine Höchstquote. «Wir haben noch nie aufgrund von Retouren ein Kundenkonto gesperrt», heisst es bei Digitec Galaxus. Einzig bei Verdacht auf Missbrauch gehe man auf die Kunden zu. Ähnlich tönt es bei Brack, Microspot und Zalando. Und der Cornelia-Versand schreibt: «Gesperrt werden bei uns nur Kunden, die ihren Zahlungen nicht mehr nachkommen.»

Zum Anteil an Paketen, welche die Kunden zurückschicken, geben sich Digitec und Cornelia bedeckt. Brack spricht von 2 Prozent, Microspot von einem «einstelligen Prozentsatz», Zalando von 50 Prozent über alle Länder gesehen. Dass Kleider häufiger zurückgegeben werden als Technikgeräte, liegt auf der Hand. «Auswahlretouren sind sogar erwünscht», sagt Zalando-Sprecherin Nadine Przybilski. «Der Kunde soll die Kleider wie im stationären Handel ausprobieren können. Im Laden muss er auch nicht alles bezahlen, was er in die Umkleidekabine mitnimmt.»

### Erst gebraucht, dann retourniert

Nicht auf die TA-Anfrage reagiert haben Amazon, Ackermann, Jelmoli, Quelle und Veillon. Gegenüber deutschen Medien liess Amazon früher verlauten, eine Kontosperrung erfolge nur in Ausnahmefällen, wenn kein Einkaufs- und Retourenverhalten eines typischen Verbrauchers vorliege.

Klar ist, dass Retouren den Händlern beträchtliche Kosten verursachen. Sie müssen die Waren auf Schäden und Schmutz prüfen, wieder verpacken und einlagern. Denn Kunden schicken nicht nur ungebrauchte Produkte zurück, die

ihnen nicht gefallen, nicht passen oder Fehler aufweisen. «Immer wieder kommt es vor, dass Dinge für einen bestimmten Anlass bestellt, benutzt und dann zurückgegeben werden», sagt ein Branchenkenner, der nicht genannt sein will. Besonders anfällig dafür seien Kleider für festliche Anlässe wie Bälle oder Hochzeiten, aber auch Kameraobjektive, die Kunden nach den Ferien nicht mehr haben wollten.

Aus diesem Grund nehmen die angefragten Onlineshops grundsätzlich nur ungebrauchte Waren in Originalverpackung zurück. Brack, Digitec Galaxus und Microspot verlangen eine Umtriebsgebühr, falls die Originalverpackung geöffnet wurde. Vom Rückgaberecht generell ausgeschlossen sind versiegelte, hygienisch heikle sowie personalisierte Artikel, etwa Hemden mit Monogramm.

Details zum Rückgaberecht sind in den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters zu finden. Diese sollte man vor der Bestellung unbedingt studieren und nicht einfach routinemässig als gelesen anklicken. Nur so erfährt man, ob eine Rückgabe überhaupt möglich ist, innert welcher Frist und unter welchen Bedingungen.

Bei den über 200 Mitgliedern des Verbands des Schweizerischen Versandhandels (VSV) ist ein 14-tägiges Rücktrittsrecht Standard. Allein diese Shops verschicken pro Jahr rund 30 Millionen Pakete. Etwa ein Sechstel davon geht nach Angaben des Verbands wieder an den Absender zurück, sei es wegen Mängeln oder weil der Käufer sein Rückgaberecht geltend macht.

So erkennt man unseriöse Onlineshops: ab Mittwoch auf <http://rechtundkonsum.tagesanzeiger.ch>.

### Leser fragen

## 500 Franken für eine Datenauskunft - ist das erlaubt?

Ich bin langjähriger Kunde einer Schweizer Bank und habe von ihr eine Datenauskunft über mich selber verlangt. Zum einen deshalb, weil ich vermute, dass die Bank teils falsche Daten über mich gespeichert hat. Zum andern zeichnet sich ein Haftungsprozess ab, bei dem mir diese Daten nützlich sein könnten. Die Bank schreibt mir nun, sie komme meinem Wunsch gern nach, müsse dafür aber eine Gebühr von 500 Franken verrechnen. Falls ich nicht damit einverstanden sei, könne ich das Gesuch zurückziehen. Ich habe noch nie gehört, dass man für eine Datenauskunft zahlen muss. Muss ich das?

Thomas Müller

beantwortet Ihre Fragen zum Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.



Senden Sie uns Ihre Fragen an [rechtundkonsum@tages-anzeiger.ch](mailto:rechtundkonsum@tages-anzeiger.ch)

Nein, und schon gar nicht so viel. Datenauskünfte sind laut Gesetz «in der Regel kostenlos zu erteilen». Nur in zwei Fällen dürfen Dateninhaber eine Kostenbeteiligung verlangen: wenn die Auskunft einen besonders grossen Arbeitsaufwand erfordert oder wenn der Geschützte ohne speziellen Grund innert zwölf Monaten eine zweite Auskunft verlangt. Auch dann liegt die Obergrenze laut Datenschutzverordnung aber bei 300 Franken. Die Gebührenforderung Ihrer Bank ist daher von vornherein unzulässig. Auch Gebühren unter 300 Franken sind gegenüber «normalen» Bankkunden selten gerechtfertigt, denn Banken müssen ihre Datensammlungen so organisieren, dass sie ihre Auskunftspflicht mit vernünftigem Aufwand erfüllen können. Ich rate Ihnen daher, die Bank schriftlich aufzufordern, die gewünschte Auskunft unentgeltlich zu erteilen oder zumindest darzulegen, weshalb der Aufwand in Ihrem Fall abnormal gross sein soll.

Banken versuchen immer wieder, Auskunftsgesuche mit überhöhten Gebühren abzuwehren, weil sie befürchten, dass die Daten vor Gericht gegen sie verwendet werden könnten. Dies erst recht, nachdem das Bundesgericht im Jahr 2012 eine Bank zur Herausgabe verpflichtet hat, obwohl der Kunde - wie Sie selber - die Informationen nicht nur aus persönlichkeitsrechtlichen Gründen gewünscht hatte, sondern auch im Hinblick auf einen eventuellen Haftungsprozess. Der Eidgenössische Datenschutzbeauftragte schreibt dazu in seinem neuesten Tätigkeitsbericht: «Der Ausweg aus diesem Dilemma scheint für gewisse Finanzinstitute darin zu bestehen, Auskünfte nur unter Auflage exorbitant hoher Gebühren zu erteilen.» Er erhalte daher vermehrt Anfragen zum Thema.

Grundsätzlich haben alle Bankkunden Anspruch auf eine Datenauskunft (Computereinträge, Gesprächsprotokolle usw.) innert 30 Tagen. Am besten stellt man das Gesuch schriftlich und legt eine Ausweiskopie bei.

 [Service Gesammelte Rechtsfragen und -antworten](http://rechtundkonsum.tagesanzeiger.ch)  
rechtsfragen.tagesanzeiger.ch

Anzeige

**GELESEN**

«It's a Man's Man's Man's World»

**GELESEN**

«Vom Verschwinden der Männlichkeit»

Zwei Beiträge aus dem Tages-Anzeiger.  
Gedruckt, online, als App und in unserer Vielfalt an Blogs.

Du bist, was du liest.

