

Nr. 28

April 2025



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



ECC-Net

MYSTERY BOX Schnäppchen oder riskante Lotterie?



Eine „Mystery Box“ ist eine **Schachtel, die ohne Angaben zum Inhalt verkauft** wird. Der Kauf erfolgt in der Hoffnung, Gegenstände vorzufinden, die einen höheren Wert haben als der bezahlte Preis. Der Überraschungseffekt steht im Mittelpunkt dieser Erfahrung, die sich auch auf den sozialen Plattformen viral verbreitet hat. An wunden Punkten mangelt es leider nicht. Erstens **schließen** die Unternehmen, die diese Art von Blindverkäufen anbieten, in ihren Vertragsbedingungen **das gesetzlich garantierte Rücktrittsrecht aus**, zumindest sobald der Inhalt der Packung geöffnet wurde. Darüber hinaus umfassen die vorgesehenen **Haftungsausschlüsse** auch die **gesetzliche Gewährleistung für Mängel** und die **Haftung für gefährliche Produkte**. Dabei handelt es sich ebenfalls um unzulässige Klauseln. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) wollten der Sache auf den Grund zu gehen und eine „Mystery Box kaufen. Sehen Sie sich das Video an, um zu erfahren, wie es ausgegangen ist: <https://www.youtube.com/watch?v=3MgWW9IJLEs>.

E-COMMERCE Zahlreiche verbraucherrechtliche Verstöße bei Gebrauchtwaren im Internet

Verbraucherschutzbehörden aus 25 EU-Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen haben insgesamt 356 **Webseiten** oder Portale für den **Verkauf von Gebrauchtwaren** im Zuge eines sogenannten „Sweeps“ auf die Einhaltung von **Verbraucherschutzvorschriften** überprüft. 185 dieser Seiten, also 52%, wurden als problematisch angesehen:

40% informierten nicht eindeutig über das Rücktrittsrecht, 45% informierten nicht korrekt über das Rückgaberecht bei fehlerhaften Waren oder bei Produkten, die nicht so aussehen oder funktionieren wie in der Werbung angegeben; 57% hielten die gesetzliche Mindestfrist von einem Jahr für die Gewährleistung bei Gebrauchtwaren nicht ein. eifers stellte sich heraus, dass zuweilen etwaige umweltbezogene Angabe nicht ausreichend begründet wurden oder gar offensichtlich als falsch, irreführend oder als unlautere Geschäftspraktiken eingestuft werden konnten. Einige Unternehmen gaben ihre Identität nicht richtig an und einige gaben den Gesamtpreis der Waren nicht an.

Weitere Informationen dazu gibt es auf der Seite der Europäischen Kommission: <https://tinyurl.com/9f679hzx>



E-COMMERCE Was bedeutet Know your customer (KYC)?

KYC - Know-Your-Customer - ist ein Verfahren, mit dem Unternehmen die Online-Identität einer Person durch Zwei-Faktor-Authentifizierung (z.B. Passwort + temporärer Code), elektronischer Identifizierung (eID) oder mittels digitaler Signatur überprüfen können. Es wird von Banken, dem elektronischen Handel und der Telekommunikation eingesetzt und zwar einerseits, um **Betrug und Geldwäsche zu verhindern**, andererseits aber auch für gezieltes Marketing: für personalisierte Angebote, für einen eingeschränkten Zugang zu Zahlungen, oder gar für eine Sperrung eines Accounts, die sich manchmal als ungerechtfertigt erweist. Diese Art von Verfahren werfen aber auch viele Fragen auf, was den **Datenschutz** angeht. Mehr dazu auf der Seite des EVZ: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/913



FALL DES MONATS

Eine österreichische Verbraucherin bestellte bei einem italienischen Online-shop zwei Kerzen. Nach dem Erhalt der Ware wollte sie vom **Kauf zurücktreten** und die noch originalverpackten Kerzen an den Shop zurückschicken. Der Onlineshop lehnte den Rücktritt jedoch ab mit der Begründung, bei den Kerzen handle es sich um brennbare Ware und eine Rücksendung sei daher nicht möglich. Obwohl die Verbraucherin das Unternehmen darauf hinwies, dass Kerzen nicht unter jene Kategorien von Produkten fallen, für welche der Gesetzgeber das Rücktrittsrecht ausschließt, beharrte es auf seiner Position. Die Verbraucherrichtlinie sieht nämlich für einige explizit genannte Warenkategorien den Ausschluss des Rücktrittsrechts vor (z.B. bei maßangefertigten oder leicht verderbliche Waren, bei nicht mehr original versiegelter Verpackung von Unterwäsche...). Über das EVZ Österreich landete die Beschwerde schließlich beim EVZ Italien. Nach unserer Intervention zeigte sich der Verkäufer einsichtig: Die Verbraucherin konnte die Ware **zurückschicken** und sie bekam ihr **Geld zurück**.



Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:
Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen - Zwölfmalgreinerstraße 2,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol,
Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597,
Fax 0471 941467. Veröffentlichung/Vervielfältigung
nur gegen Quellenangabe.
Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am
27.02.1995; verantwortlicher Direktor: Diego Clara.
Intern vervielfältigt.