Verbraucherrechte: Online-Händler in UK nehmen es nicht so genau

Trotz umfangreicher Gesetze zum Schutz des Verbrauchers beim Online-Kauf halten sich Shopbetreiber in manchen Fällen nicht an die Vorgaben des Gesetzgebers. Zum Nachteil des Kunden. Das hat die Verbraucherschutzorganisation OFT herausgefunden.

Das sind die häufigsten Verstöße.

Das Office of Fair Trading (OFT), eine staatliche Organisation für den Verbraucherschutz in Großbritannien, sieht bei Online-Händlern dringenden Nachbesserungsbedarf bei der Einhaltung von Verbraucherrechten. Dazu wurde 156 Online-Shops führender Anbieter im Vorfeld des Weihnachtsgeschäftes unter die Lupe genommen.

40 Prozent der untersuchten Online-Shops verstießen gegen Gesetze und Verordnungen zum Schutz des Verbrauchers. Cavendish Elithorn, Senior Director der "goods and consumer group" bei der OFT sieht aber dennoch kein Grund zur Panik. Alles in allem seien die Händler im Vereinigten Königreich um einen fairen Umgang mit ihren Kunden bemüht. Dennoch müsse jeder Shopbetreiber seinen Shop auf die Einhaltung der Verbraucherrechte prüfen.

Die häufigsten Vergehen

60 Prozent der beanstandeten Webseiten verstießen gegen Vorschriften zur Preistransparenz. So seien anfallende Zusatzkosten für den Kunden nicht sofort erkennbar. Bei 24 Prozent würden Zusatzkosten sogar erst im Checkout sichtbar, so die Verbraucherschützer.
Ebenfalls bei 60 Prozent liege der Anteil der Shopbetreiber, die statt einer geforderten EMail-Adresse zur Kontaktaufnahme nur ein Online-Formular anböten.
Jeder dritte Shopbetreiber (33 Prozent) schränke das Widerrufsrecht des Verbrauchers in unzulässiger Weise ein, indem er beispielsweise auf die Rücksendung in der Originalverpackung bestehe.