

Lieferinformationen: Häufige Fehler und Tipps

Im Jahresbericht 2015 präsentiert die italienische Wettbewerbsbehörde Urteile zu verschiedenen Aspekten des E-Commerce in Italien. Korrekte Informationen über Lieferzeiten, eine vertragskonforme Lieferung und richtige Informationen über die Warenverfügbarkeit sind unabdingbar, um teure Geldbußen zu vermeiden. Was kann man aus einer der wichtigsten Entscheidungen des Jahres 2015 lernen?

Der Tatbestand

In einem der wichtigsten Fälle aus 2015 hat die italienische Wettbewerbsbehörde AGCM einen Online-Shop, der auf den Verkauf von Elektrogeräten spezialisiert ist, wegen falscher Informationen über die Warenverfügbarkeit, Lieferzeiten und wegen verspäteter bzw. ausgebliebener Lieferungen der Produkte zur Zahlung einer Geldbuße in Höhe von 200.000 Euro verurteilt (Entscheidung PS9431, 28.01.2015).

Auf den verschiedenen Infoseiten wurde die allgemeine Lieferzeit „spedizione in cinque-dieci giorni“ (Sendung in fünf-zehn Tagen) angegeben. Außerdem wurde häufig für verschiedene Produkte auch die Information über die Verfügbarkeit der Ware gegeben „disponibili per l'acquisto“ (verfügbar zum Kaufen), manchmal sogar unter Angabe der Anzahl der noch verfügbaren Produkte.

Im Laufe der Ermittlung wurde aber festgestellt, dass diese Informationen falsch und irreführend waren.

Mit „Sendung in fünf - zehn Tagen“ hat das Unternehmen keine konkrete Information über die Lieferzeiten gegeben:

Mit „Sendung“ wurde lediglich die Bearbeitungszeit der Bestellung gemeint und nicht die konkrete Dauer der Lieferung bis zur Ablieferung bei dem Kunden; Es gab eine Vermischung von Tagen und Werktagen. In der Bestellbestätigung waren bei der Lieferzeitangabe mit „Tagen“ tatsächlich Werktage gemeint. Es gab einen Widerspruch zu den in den AGB angegebenen Lieferzeiten, in denen es hieß „fünf-zehn Tage...bis spätestens 30 Tage“. Der Händler hat während der Ermittlungen mehrmals betont, dass die Lieferangaben auf den Infoseiten nicht als verbindlich zu verstehen waren. Die Informationen über die Warenverfügbarkeit waren ebenfalls falsch. In zahlreichen Fällen, in denen die Ware als verfügbar bezeichnet wurde, konnte am Ende doch keine Lieferung stattfinden, da die Ware eben nicht verfügbar war. Die Angabe bezog sich auf die Verfügbarkeit der Ware bei dem Hersteller, da der Händler in den meisten Fällen lediglich mittels Drop-Shipping arbeitete.

Korrekte Lieferzeitangabe

Die Lieferinformationen im Online-Shop müssen immer sehr präzise und vollständig sein. Die Lieferzeiten können auf die Kaufentscheidung des Kunden einen großen Einfluss haben und genau deswegen können fehlerhafte, unvollständige oder irreführende Lieferinformationen als unlautere oder aggressive Geschäftspraktiken verurteilt werden, teilweise unter beachtlichen Geldbußen.

Wo und wann sollen die Lieferinformationen erscheinen?

Die Lieferinformationen sind in Italien normalerweise auf einer bestimmten Informationsseite oder auf den Produktseiten oder in den AGB platziert. Manchmal findet man Verweise hierauf auf allen Seiten. Bei der Angabe bzw. der Platzierung der Lieferinformationen im Shop müssen Händler folgendes beachten:

Die Lieferinformationen müssen bereits vor der Bestellung zur Verfügung stehen. Eine klare Angabe auf der Produktseite wäre z.B. schon ausreichend.

Wenn man verschiedene Informationsseiten zu diesem Zweck benutzt, dürfen keine Widersprüche vorhanden sein. Am besten ist es, stets den gleichen Infotext zu benutzen.

Was soll die Information beinhalten?

Inhaltlich muss die Information über die Lieferzeit aussagekräftig für den Kunden sein. Bearbeitungszeiten sind deswegen nicht relevant, es sei denn sie werden zusammen mit den konkreten Lieferzeiten angegeben (z.B. „die Bearbeitung der Bestellung beträgt 5 Tage. Dazu muss man noch mit drei Tagen für die Lieferung rechnen“).

Diesbezüglich ist auch der Unterschied zwischen „spedizione“ (Sendung) und „consegna“ (Lieferung) zu beachten. „Spedizione“ bezieht sich lediglich auf die Versendung der Ware, und ist deswegen für den Kunden uninteressant. Die Lieferung dagegen bezeichnet die Dauer bis zur Ablieferung der Ware bei dem Kunden (Lieferung in zwei-drei Tage) und ist genau die Information, die im Online-Shop angegeben werden muss.

Außerdem ist auch der Unterschied zwischen Tagen und Werktagen zu beachten. Die Angabe in Werktagen schließt automatisch Sonntage und evtl. Feiertage aus, mit einer konkreten Verlängerung der Wartezeit für die Kunden.

Ein weiterer Tipp bezieht sich auf die Formulierung der Informationen über die Lieferzeiten: nebulöse bzw. irreführende Beschreibungen der Lieferzeiten sind problematisch. Händler müssen sicherstellen, dass die Informationen gut ins Italienisch übersetzt werden.

Lieferzeiten können nie als unverbindlich verstanden werden und die Informationen im Shop müssen deswegen den realen Lieferzeiten entsprechen.

Warenverfügbarkeit

So wie Lieferzeiten sind Informationen über die Verfügbarkeit der Ware im Online-Handel wesentlich. Wenn keine Angaben über die Verfügbarkeit gemacht werden, geht man davon aus, dass die Produkte verfügbar sind und dass die angegebenen Lieferzeiten eingehalten werden.

Wenn ein Produkt im Shop nicht mehr im Lager vorhanden ist, muss die Bestellfunktion der Seite deaktiviert werden oder die Seite solange nicht mehr gezeigt werden, bis die Ware wieder verfügbar ist.

Viele Shops ersetzen dann die Warenkorbtaste mit einer „Mailto“-Taste für weitere Informationen.

Außerdem kommt in Italien der Vertrag bereits zustande, wenn man auf den Bestell-Button klickt. Auftragsmails, in denen die Bestellung abgelehnt wird, weil das Produkt nicht mehr verfügbar ist, sind in Italien nicht zulässig, da sie bereits eine Vertragsverletzung darstellen würden.

Fazit

Lieferzeiten und Informationen über die Verfügbarkeit der Ware müssen auch in Italien sehr präzise sein. Wenige vollständige Informationen, klare Formulierungen und widerspruchsfreie Aussagen sind ein Zeichen von Professionalität und Vertrauenswürdigkeit. Eine **korrekte Organisation der Lieferung im Ausland** ist alleine nicht ausreichend, wenn die Informationen falsch formuliert oder übersetzt sind.

Haben Sie Fragen zum Cross-Border-Handel? Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, wir unterstützen Sie gerne im Cross-Border-Verkauf. (ec)