

# Abmahnungen in Polen: Wie Verstöße aufgedeckt werden

Beim Mystery Shopping geht es um den Einsatz geschulter Testkäufer, die als Kunden auftreten, um die Servicequalität zu überprüfen. Meistens sind dies spezialisierte Mitarbeiter des Unternehmens oder der Marktforschungsinstitutionen. Seit dem 17. April 2016 sind in Polen auch die Beamten des Verbraucheramtes UOKiK berechtigt, „Testkäufe“ durchzuführen, um Handelspraktiken des Unternehmens zu prüfen. Das Amt für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz (UOKiK) ist eine starke Behörde, die den polnischen Markt in Bezug auf Verbraucherrechte ständig überwacht. Das UOKiK Amt kann z.B. im Administrativverfahren den missbräuchlichen und unlauteren Charakter einer Klausel prüfen und deren weitere Anwendung untersagen oder bei mutmaßlichen Verstößen gegen die kollektive Verbraucherinteressen ein Verfahren einleiten.

Außerdem hat die Novelle des Gesetzes über den Wettbewerb und Verbraucherschutz, die seit 17. April 2016 gilt, dem UOKiK Amt sehr wirksame neue Werkzeuge an die Hand gegeben.

## UOKiK und seine neuen Befugnisse

Die Gesetzesänderung ermöglichte dem UOKiK unter anderem, kostenlos Mitteilungen und Warnungen im öffentlichen Radio und Fernsehen zu veröffentlichen. So sollen die Verbraucher schneller und effektiver über unzulässiges Marktverhalten informiert werden, das gegen die kollektiven Verbraucherinteressen verstößt. Des Weiteren kann UOKiK auch Stellungnahmen im Rahmen von Gerichtsverfahren abgeben, wenn dies im Verbraucherinteresse geboten erscheint.

Darüber hinaus hat das Amt auch die Befugnis zur Verhängung einstweiliger Verfügungen im Rahmen laufender Kontrollverfahren erhalten. Die einstweilige Verfügung bleibt bis zur Verkündung der abschließenden Entscheidung wirksam. Dies sollte dem UOKiK besseren Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen ermöglichen, weil das Amt jetzt schneller reagieren kann. Um jedoch den betroffenen Unternehmen keine ungerechten Vermögenseinbußen zu verursachen, sollten solche einstweiligen Verfügungen nur in Ausnahmefällen bei ausreichend großem Verdacht eines Verstoßes gegen kollektive Verbraucherinteressen verhängt werden.

Eine weitere neue Befugnis ist die bereits erwähnte Berechtigung zur Durchführung von sog. „Testkäufen“. Die UOKiK Beamten können als Testkäufer den Erwerb der genannten Produkte oder Leistungen initiieren, um die Informationen zu prüfen, die Verbraucher vor dem Vertragsschluss erhalten und eventuelle Beweise für die Verbraucherinteressen verletzenden Praktiken erlangen.

## Die Abwicklung eines Testeinkaufs von UOKiK

Um an Informationen zu kommen, die als Beweismittel genutzt werden dürfen, sind UOKiK Beamte befugt, zu versuchen, die Ware zu kaufen und diesen Vorgang mittels versteckter Video- oder Tonaufnahmegeräte zu dokumentieren.

Der gesamte Ablauf des vermeintlichen Kaufgeschäfts kann aufgezeichnet werden, ohne dass das geprüfte Unternehmen davon in Kenntnis gesetzt wird. Das vermeintliche Kaufgeschäft erfolgt in anonymer Weise, d.h. ohne Vorlage des Dienstausweises des UOKiK Beamten.

Das UOKiK kann jedoch einen Mitarbeiter als „Testkäufer“ nur nach richterlicher Verfügung einsetzen. Der Gerichtsbeschluss muss innerhalb von 48 Stunden ab der Antragstellung verkündet werden. Der Einsatz von „Testkäufern“ darf nur auf die Überprüfung des Verfahrens, das zum Abschluss von Verbraucherverträgen führen soll und der Methoden, die ein Unternehmen im Rahmen des Angebots eines Produktes oder einer Dienstleistung anwendet, beschränkt werden.

Über die Durchführung dieser Art der Prüfung muss der kontrollierte Unternehmer unverzüglich nach ihrer Beendigung gegen Vorlage des Dienstausweises und Gerichtsbeschlusses informiert werden.

# Aufgaben des UOKiK Testkäufers

Zu den Kernaufgaben eines Testkäufers von UOKiK gehört die Prüfung, ob der Unternehmer in seinem Verhältnis zu Verbrauchern die Rechtsvorschriften beachtet und keine Handlungen vornimmt, die als Beeinträchtigung der allgemeinen Verbraucherinteressen und Rechte gelten könnten.

Überprüft werden insbesondere vorvertragliche Infopflichten, Art und Weise der Angebotsgestaltung sowie die durch den Mitarbeiter des Unternehmers erteilten Informationen bezüglich des konkreten Produkts oder der Dienstleistung (diese dürfen für die Verbraucher nicht irreführend sein).

In diesem Zusammenhang ist ein im Gesetz über den Wettbewerbs- und Verbraucherschutz neu eingeführtes Beispiel für eine die Verbraucherinteressen beeinträchtigende Handelspraktik von großer Bedeutung. Das novellierte Gesetz verbietet eine Praxis, die als „Misselling“ bezeichnet wird.

Es geht um das Anbieten von Finanzdienstleistungen an Verbraucher, die den Bedürfnissen dieser Verbraucher nicht entsprechen, oder für diese objektiv unbrauchbar sind. Dabei sind die Bedürfnisse der Verbraucher vom Unternehmer vorab anhand der ihm zur Verfügung stehenden Informationen einzuschätzen (so ist z.B. das Anbieten von langfristigen Anlageprodukten an ältere Rentner, welche aufgrund des Alters für diese unrentabel bleiben, untersagt). Als Beeinträchtigung gilt auch das Anbieten von Finanzdienstleistungen in einer ihrem Charakter nach unangemessenen Weise.

Ein Unternehmer, der solche Leistungen anbietet, muss daher die verfügbaren Informationen über potenzielle Kunden und ihre Bedürfnisse analysieren, sowie die Art und den Umfang der Angebotsunterbreitung entsprechend anpassen.

## Fazit

Mit der Novelle des Gesetzes über Wettbewerbs- und Verbraucherschutz hat das UOKiK neue, wirksame und praktische Werkzeuge erhalten, die sich auf Bekämpfung von missbräuchlichen Praktiken und sonstigen Verstößen gegen den Verbraucherschutz ausrichten.

Die neue gesetzliche Befugnis des UOKiK, die Durchführung von Testkäufen betrifft auf dem polnischen Markt alle Unternehmer unabhängig von der Branche, jedoch angesichts der Interessen und Ziele, denen der Gesetzgeber mit der Gesetzesnovelle gefolgt ist, kann man feststellen, dass in erster Linie Unternehmer aus der Finanz-, Energie- und Telekommunikationsbranche einen UOKiK „Testkäufer“ erwarten können.

Unternehmer aus diesen Branchen sollten ihre Verkaufs- und Informationspolitik anpassen und die Bedürfnisse der Verbraucher genauer analysieren. Das Risiko kann durch interne Leitlinien oder interne Schulungen der Mitarbeiter, wie einzelne Produkte anzubieten und welche Informationen und Unterlagen dem Kunden dabei zu übermitteln sind, erheblich gemindert werden.

Abgesehen von neuen Präventionsmaßnahmen und Durchsetzungsmechanismen hat sich UOKiK einem offenen Dialog mit Unternehmern und der Transparenz der eigenen Tätigkeiten verschrieben, was sich auch in den internen Leitlinien des Amtes zeigt. Die Politik der Transparenz und Offenheit soll die Unternehmer zu offener Zusammenarbeit mit UOKiK veranlassen.

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

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image\_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock\_105520049\_300x200.jpg" image\_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy\_text="" portal\_id="603347" form\_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]

Bildnachweis: ruskpp/shutterstock.com