

Auch in Polen gilt: der Händler haftet für falsche Angaben des Herstellers

Online-Händler sind gesetzlich verpflichtet, über die wesentlichen Eigenschaften der Waren in klarer und verständlicher Weise zu informieren. Diese Informationen dürfen insbesondere nicht irreführend sei. Aus diesen Gründen hat das SOKiK Gericht eine haftungsbeschränkende Klausel eines Händlers für unzulässig erklärt.

Wann ist eine Klausel unzulässig?

Die Vertragsklauseln müssen in klarer, verständlicher Sprache abgefasst sein. Etwaige Widersprüche sind nach dem polnischen Recht zu Gunsten des Verbrauchers auszulegen.

Eine Klausel, die nicht im Einzelnen ausgehandelt wurde, ist insbesondere dann unzulässig (missbräuchlich), wenn sie entgegen dem Gebot von Treu und Glauben zum Nachteil des Verbrauchers ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten des Vertragspartners zur Folge hat. Dementsprechend ist es unzulässig, von den gesetzlichen Rechten des Verbrauchers mit Hilfe von AGB-Klauseln nachteilig abzuweichen.

Eine Vertragsklausel ist als „nicht im Einzelnen ausgehandelt“ zu betrachten, wenn sie im Voraus abgefasst wurde (z.B. als AGB) und der Verbraucher deshalb, insbesondere im Rahmen eines vorformulierten Standardvertrags, keinen Einfluss auf ihren Inhalt nehmen konnte.

In Polen sind die UOKiK Behörde und SOKiK Gericht dafür verantwortlich, entsprechende Maßnahmen zu treffen, damit die Verwendung missbräuchlicher Klauseln in Verbraucherverträgen wirksam verhindert und sanktioniert wird.

Entscheidung des Gerichts für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz

Das SOKiK Gericht hat zu Recht folgende AGB-Klausel eines Online-Händlers für unzulässig erklärt:

„Der Verkäufer hat jegliche Bemühungen getan, um sowohl das richtige Funktionieren der Webseite als auch wirklichkeitsgetreu Produktbeschreibungen- und Angaben zu gewährleisten. Für die fehlerhafte Angaben von Produkteigenschaften- und Parameter durch den Hersteller sowie Abweichungen zwischen der Bilddarstellung und dem tatsächlichen Erscheinungsbild des Produktes haften wir jedoch nicht“

In der Klausel verbergen sich gleich zwei Fehler. Der erste betrifft die Information, der Verkäufer hafte nicht für fehlerhafte Angaben des Herstellers. Der Online-Händler, der die Produkte als Letztverkäufer auf den Markt bringt, haftet gegenüber den Kunden stets für falsche Produktbeschreibungen und zwar auch dann, wenn der Fehler durch den Produkthersteller verursacht wurde.

In einem solchen Fall kann der Kunde seine gesetzlichen Gewährleistungsrechte ausüben und der Online-Händler kann ihm dies nicht mit Hilfe einer AGB-Klausel verweigern. Dem Händler stehen dann jedoch Regressansprüche gegenüber dem Hersteller der Ware zu. Diese Regressmöglichkeit soll verhindern, dass die Sachmängelhaftung im Endergebnis zu Lasten des Letztverkäufers geht, obwohl den Mangel nicht er, sondern ein anderer an der Lieferkette Beteiligter zu vertreten hat.

Abweichungen zwischen Darstellung und tatsächlichem Erscheinungsbild der Ware

Der zweite Fehler betrifft die Bilddarstellungen, die Teil der Produktbeschreibung sind. Natürlich es ist manchmal schwierig, auf den Produktfotos das tatsächliche Erscheinungsbild des Produktes mit hundertprozentiger Genauigkeit abzubilden.

Dies ist unbestritten und unter anderem aus diesem Grund steht den Verbrauchern im Online-Handel innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung ein Widerrufsrecht zu, weil dieser die Ware gerade nicht selbst in Augenschein nehmen kann. Bei der Ausübung dieses Rechts müssen die Verbraucher keinen Grund angeben.

Zu große Abweichungen zwischen der Bilddarstellung auf der Shop-Seite und dem realen Erscheinungsbild der Ware können außer der Warenrückgabe auch zur Geltendmachung der Ansprüche aus dem gesetzlichen Mängelhaftungsrecht führen.

Fazit

Nicht vollständige Informationen über das Produkt gehören in Polen zu den meist begangenen Fehlern im Online-Handel. Die korrekte und möglichst genaue Produktbeschreibung ist sehr wichtig für eine bewusste Kaufentscheidung des Online-Käufers. Sie ist auch ein Schlüsselfaktor für eine niedrigere Retourenquote im Online-Shop.

Die Händler sind gesetzlich verpflichtet, über die wesentlichen Eigenschaften der Waren in klarer und verständlicher Weise zu informieren. Die Informationen in der Produktbeschreibung dürfen insbesondere nicht irreführend sein oder die Haftung des Händlers durch falsche Angaben gegenüber dem Verbraucher ausschließen. Dies würde das Gewährleistungsrecht des Verbrauchers beeinträchtigen.

Wenn das gekaufte Produkt bzw. seine Eigenschaften oder Parameter nicht der Beschreibung entsprechen, ist der Verbraucher berechtigt, bei dem Online-Händler eine Reklamation zu erheben. Das Fehlen einer redlichen Produktbeschreibung stellt oft einen Grund für den Vertragswiderruf dar.

Um also eine niedrigere Retourenquote zu erlangen oder wenig Zeit in ein Reklamationsverfahren investieren zu müssen, ist es im Interesse des Online-Händlers, dafür zu sorgen, dass die Produktbeschreibungen möglichst präzise, verständlich und echt sind.

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

Bildquelle: ruskpp/shutterstock.com

[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=""]