

Kostenloses Whitepaper: Unzulässige AGB-Klauseln in Polen

Der polnische E-Commerce gehört zu den am schnellsten wachsenden Märkten in der EU und ist damit äußerst interessant für deutsche Online-Händler. Aber auch hier sollten sich Händler an das geltende Recht halten, denn das Amt für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz kontrolliert den Markt und die Einhaltung der Verbraucherschutzvorschriften. Hierzu führt es eine Liste mit unzulässigen AGB-Klauseln, die wir für Sie in einem kostenlosen Whitepaper aufgearbeitet haben.

Abmahnung in Polen

Das Amt für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz (UOKiK) kann ein Verfahren zur Feststellung der Missbräuchlichkeit von Vertragsklauseln oder ein Kontrollverfahren für Praktiken, die mutmaßlich gegen kollektive Verbraucherinteressen verstoßen, einleiten. Dies ist nicht nur gegenüber polnischen Händlern möglich, sondern auch gegenüber allen europäischen Händlern, die auf den polnischen Markt ausgerichtet sind und die Produkte an in Polen ansässige Verbraucher verkaufen.

Im Jahre 2016 hat UOKiK insgesamt 69 Entscheidungen aus dem Bereich „Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen“ erlassen. Die meisten Verfahren wurden wegen der Anwendung einer unlauteren und gegen kollektive Verbraucherinteressen verstoßende Marktpraktik eingeleitet – wie z.B. in dem T-Mobile Fall.

Die maximale Geldstrafe für die Anwendung unlauterer Geschäftspraktiken oder unzulässiger Klauseln in AGB kann bis zu 10 % des Jahresumsatzes aus dem Vorjahr betragen.

Einträge ins Register der unzulässigen Klauseln

Im Jahr 2016 wurden in das Register insgesamt 395 Klauseln aus dem Bereich „Online-Handel“ und „Verkauf an Verbraucher“ aufgenommen.

Aus der Analyse ergibt sich, dass die meisten Fehler der Online-Händler falsche Bestimmungen aus dem Bereich des Gewährleistungs- und Widerrufsrechts betrafen. Viele Einträge ins Register der unzulässigen Klauseln beziehen sich auch auf die Transporthaftung und das Risiko des zufälligen Untergangs oder der Beschädigung der Ware.

Beispiele der unzulässigen Klauseln aus dem Register

Die folgenden AGB-Klauseln wurden für unzulässig erklärt, weil sie den Verbrauchern im Vergleich zu den gesetzlichen und verbindlich geltenden Vorschriften zusätzliche Pflichten auferlegt haben. Beispiel:

Eintrag Nr. 6728: „Wenn das Paket, in dem das Produkt verpackt ist, während der Entgegennahme aufgerissen ist, verbeult oder lediglich einen Verdacht erregt, ist es notwendig, das Paket in Anwesenheit des Zustellers zu öffnen. Im Falle einer Beschädigung des Inhalts wird ein Protokoll angefertigt, das als Grundlage für die Einreichung von Beschwerden des Shops gegen die Post gilt. Wenn das Protokoll nicht niedergeschrieben wird, muss angenommen werden, dass die Ware in unversehrtem Zustand geliefert worden ist“.

Eintrag Nr. 6746: „Die Bedingung für die Annahme der Rückgabe ist eine schriftliche Erklärung und das Einsenden des Produktes in der richtigen Verpackung mitsamt Kaufbeleg in einem unversehrtem Zustand, ohne jegliche Gebrauchsspuren an die Adresse (...)“.

Wieso sind diese Klauseln unzulässig?

Die Verbraucher haben keine Pflicht, die bestellte Ware sofort bei der Übergabe in Anwesenheit des Zustellers zu prüfen. Sie müssen auch keine Schadensprotokolle aufnehmen. Man darf es daher in den AGB nicht als Pflicht der Verbraucher darstellen. Die Nichtaufnahme des Protokolls in Anwesenheit des Zustellers kann auch nicht direkt zur Anerkennung führen, dass „die Ware in unversehrtem Zustand geliefert worden ist“.

Hingegen beim Widerrufsrecht kann man das Widerrufsrecht für benutzte oder beschädigte Ware nicht ausschließen, sondern lediglich den Wertersatz verlangen. In allen EU-Ländern ist es auch unumstritten, dass z.B. auch ein Kontoauszug oder eine Kreditkartenabrechnung sowie eine E-Mail mit Einkaufsbestätigung, einen Einkaufsbeweis darstellen können. Eine Rechnung ist nur eine von mehreren Möglichkeiten, die den Einkauf im konkreten Online-Shop beweisen.

Mehr Informationen zu den unzulässigen AGB-Klauseln in Polen sowie der Kontrolle der AGB und Geschäftspraktiken durch UOKiK finden Sie in unserem kostenlosen Whitepaper.