

Dr. Wolfgang Mückstein
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.659.174

Wien, 8.10.2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 7619/J des Abgeordneten Peter Wurm und weiterer Abgeordneter betreffend Beschwerden über den Online-Shop coolsnow.at** wie folgt:

Frage 1:

- *Ist dem Konsumentenschutzministerium die Causa „Online-Shop coolsnow.at“ bekannt?*

Verbraucher:innenbeschwerden zu Coolsnow waren uns bisher nicht bekannt. Seitens der Internet-Ombudsstelle wurde die in der Anfrage beschriebene Problematik allerdings bestätigt. Eine Nachfrage bei der Internet-Ombudsstelle ergab, dass dort im August drei Beschwerden zur Firma eingebracht wurde. Ein Schlichtungsverfahren scheiterte bisher daran, dass das Unternehmen nicht reagiert hat.

Fragen 2 und 3:

- *Wenn ja, welche Maßnahmen wird das Konsumentenschutzministerium in diesem Zusammenhang setzen?*
- *Ist insbesondere daran gedacht, den Verein für Konsumenteninformation (VKI) einzuschalten, um hier entsprechend die Rechte der Konsumenten zu wahren?*

Es handelt sich hier um ein Unternehmen mit Sitz in Dänemark.

Seit dem Inkrafttreten der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (Verordnung (EU) 2017/2394) iVm der letzten Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG Novelle 2021, BGBl. I Nr. 57/2021) können gemäß Art. 27 der CPC-Verordnung u.a. die Europäischen Verbraucherzentren sowie Verbraucherorganisationen und -verbände externe Warnmeldungen gegenüber den zuständigen Behörden der relevanten Mitgliedstaaten und der Kommission über vermutete Verstöße gegen Europäisches Verbraucherrecht abgeben und so einen grenzüberschreitenden Kooperationsfall anstoßen. Österreich hat in diesem Zusammenhang verschiedene Organisationen einschließlich der Bundesarbeiterkammer für ein solches Vorgehen ermächtigt.

Unabhängig von der direkten Warnmöglichkeit im EU-Verbraucherbehördennetzwerk können Verbraucherorganisationen, sowie unmittelbar betroffene Verbraucher:innen, wenn Kollektivinteressen verletzt wurden, nach wie vor auch informell an die in Österreich benannten zuständigen Behörden herantreten, damit diese allenfalls ein Amtshilfeersuchen an ihre Europäischen Pendants stellen können.

Frage 4:

- *Wie viele Online-Shops sind seit dem 1.1.2020 auf der Plattform www.watchlistinternet.at aufgelistet worden?*

Laut Auskunft des ÖIAT wurden zwischen 1. Jänner 2021 und 31. August 2021 insgesamt 2.050 Online-Shops auf <https://www.watchlist-internet.at/liste-betruegerischer-shops/> und <https://www.watchlist-internet.at/liste-problematischer-shops/> hinzugefügt. Im Jahr 2020 waren es insgesamt 3.182 Eintragungen.

Frage 5:

- *Gegen wie viele Online-Shops auf der Plattform www.watchlist-internet.at musste der VKI im Auftrag des Konsumentenschutzministeriums seit dem 1.1.2020 tätig werden?*

In diesem Zeitraum gab es keine VKI-Abmahnungen oder Klagen betreffend dort gelistete Internetfirmen. Die Watchlist Internet hat als Zielrichtung Prävention vor Onlinebetrug, in diesen Fällen sind Verbraucherrechtsklagen in der Regel nicht erfolversprechend.

Frage 6:

- *Welche konsumentenschutzpolitischen und konsumentenschutzrechtlichen Maßnahmen wird das BMSGPK setzen, um Online-Shops dazu zu bringen, in der Zukunft kundenfreundlich zu agieren?*

Das BMSGPK unterstützt eine kundenfreundliche Vorgangsweise von Onlineshops seit langem und auch weiterhin auf vielfältige Art und Weise.

Besonders ist hier die Kooperation mit dem ÖIAT hervorzuheben (vor allem betreffend Internet Ombudsstelle, Watchlist Internet). Aber auch die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, die sich für Konsument:innen einsetzen ist wichtig, allen voran mit dem Verein für Konsumenteninformation.

Weil E-Commerce nicht an der Grenze haltmacht, ist bei diesem Thema ganz besonders die europäische Zusammenarbeit gefordert. Die EU-Verbraucherbehördenkooperation wird hier zunehmend einen Beitrag leisten.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Wolfgang Mückstein

