

18176/J XXVII. GP

Eingelangt am 20.03.2024

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **VKI-Urteil gegen Amazon Prime**

Der Onlineversandhändler Amazon hat Anpassungsbedarf bei den Vertragsbestimmungen seines Mitgliedsprogramms Amazon Prime. Zu dieser Einschätzung kommt das Handelsgericht Wien (HG Wien) nach einer Klage des Vereins für Konsumenteninformation (VKI). Es geht um acht Klauseln zu Mitgliedsgebühren, Zahlungsmethoden und das Widerrufsrecht. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig, wie der VKI in einer Aussendung mitteilte. Folgender Bericht wurde am 20. Februar 2024 auf der Webseite des ORF-Konsumentenmagazins „Help“ veröffentlicht:¹

Handelsgericht: Kosteninformation intransparent

„Amazon Prime“ bietet verschiedene Leistungen, beispielsweise den schnellen Versand von Artikeln ohne Zusatzkosten oder verschiedene digitale Services, wie das Streaming von Filmen und Serien. Grundlage für die Teilnahme am kostenpflichtigen Mitgliedsprogramm sind die als „Amazon-Prime-Teilnahmebedingungen“ bezeichneten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Das Gericht stößt sich vor allem an der Präsentation von darin enthaltenen Informationen zu den Kosten des Service, die als intransparent und daher als rechtswidrig eingestuft wird. So verweise Amazon Prime zu Mitgliedsgebühren, verfügbaren Mitgliedschaftsmodellen und den Laufzeiten des Prime-Services auf einen Online-Link, der aber nicht direkt zu den Informationen sondern auf eine „Hilfe- und Kundenserviceseite“ führe. Erst von dort sei dann auf die eigentlich versprochene Seite zu navigieren.

VKI: Preisinformation als Labyrinth

Aus Sicht des Gerichts ist es den Verbraucherinnen und Verbrauchern aber nicht zuzumuten, für den Abschluss des Mitgliedsprogramms die gesamte Hilfe- und Kundenservice-Seite zu durchsuchen, um zu den Informationen über die verfügbaren Mitgliedschaftsmodelle und die Laufzeiten zu gelangen. „Verweise auf aktuelle Preise dürfen nicht labyrinthartig strukturiert werden, sondern

¹ <https://help.orf.at/stories/3223691>

müssen einfach und nachvollziehbar eingesehen werden können“, hielt Joachim Kogelmann, Jurist im VKI, dazu fest. „Es muss möglich sein, sich über wichtige Vertragsdetails wie Laufzeiten, Mitgliedschaftsmodelle oder Preise schnell und unkompliziert zu informieren, ohne sich in den Untiefen von Websites zu verirren.“

"Widerrufsrecht intransparent

Ein weiterer Punkt betrifft das Verbrauchern zustehende Widerrufsrecht. Hier sieht das Gericht eine potenzielle Irreführung. Denn Amazon Prime suggeriere, dass die Rücktrittserklärung an eine bestimmte Form – „auf die von Amazon vorgegebene Art und Weise“ – gebunden ist, was rechtlich aber nicht der Fall sei. Konkret gebe Amazon Prime die Option der Änderung von Mitgliedseinstellungen unter „Mein Konto“, durch Kontaktaufnahme beim Kundenservice oder auch via Übersendung eines Muster-Widerrufsformulars. Die Klausel sei dazu geeignet, Verbraucher vom Widerruf der Mitgliedschaft abzuhalten, hieß es in der Mitteilung des VKI.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

Anfrage

1. Ist dem BMSGPK und/oder dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) bekannt, welche finanziellen Schäden bei Kunden des Mitgliedsprogramms Amazon Prime durch die beim Handelsgericht Wien (HG Wien) bekämpften acht Klauseln zu Mitgliedsgebühren, Zahlungsmethoden und das Widerrufsrecht entstanden sind?
2. Welche Möglichkeit haben diese Kunden des Mitgliedsprogramms Amazon Prime, Schadenersatz bzw. eine Kompensation für den erlittenen Schaden zu erhalten?