

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **Amazon-Schock**

Folgender Medienbericht vom 25. April 2024 hat die österreichischen Konsumenten verunsichert:¹

Amazon-Schock: Diese Regeln gelten ab heute

Vorsicht: Das müssen Amazon-Kunden ab heute beachten.

Amazon-Kunden müssen sich ab heute schneller entscheiden. Das US-Handelsunternehmen verkürzt die Rückgabefrist für zahlreiche Produkte von 30 auf 14 Tage. Die neue Regelung gilt ab heute Donnerstag. Betroffen sind die Warengruppen Elektronik, Kamera, Bürobedarf, Musik, Filme und Videospiele.

Ausgenommen von der kürzeren Rückgabefrist sind unter anderem Amazon-Geräte und erneuerte Produkte. Auch die meisten Artikel aus anderen Produktgruppen sollen weiter innerhalb von 30 Tagen zurückgeschickt werden können. "Das Rückgaberecht und Rückgabedatum werden weiterhin deutlich gekennzeichnet unter dem Produktpreis zu finden sein", sagte ein Sprecher. Das Unternehmen gewährt damit nur noch die gesetzlich vorgeschriebene Rückgabefrist von zwei Wochen. Aus Unternehmenskreisen verlautete, mit der Änderung gleiche man sich dem an, was bei vielen Händlern üblich sei.

Hohe Kosten

Für Kunden ist es von Vorteil, Produkte einfach und kostenlos zurücksenden zu können. Für Online-Händler ist dies mit hohen Kosten verbunden. Laut einer im Dezember veröffentlichten Studie des Handelsforschungsinstituts EHI müssen Händler für jeden zurückgesendeten Artikel im Schnitt zwischen fünf und zehn Euro aufwenden. Größter Kostentreiber ist es dabei, die retournierten Artikel zu überprüfen und auf ihre Qualität zu kontrollieren.

In der Branche gibt es große Bemühungen, die Retourenquoten zu senken, um Kosten zu sparen - jedoch mit mäßigem Erfolg. Die Retourenquoten stagnieren. Laut EHI liegen sie im Schnitt zwischen sechs und zehn Prozent, bei Modeprodukten sogar bei 26 bis 50 Prozent. 14 Prozent der Händler überlassen den Käufern die Versandkosten für Retouren.

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

Anfrage

¹ <https://www.oe24.at/businesslive/amazon-schock-diese-regeln-gelten-ab-heute/592750371>

1. Wie beurteilen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister die Verkürzung der Rückgabefrist von 30 auf 14 Tage beim US-Handelskonzern Amazon für österreichische Kunden?
2. Wird das BMSGPK diese Verkürzung der Rückgabefrist beim US-Handelskonzern Amazon für österreichische Kunden verbraucherschutzrechtlich prüfen lassen bzw. durch den Verein für Konsumenteninformation (VKI) ein entsprechendes Rechtsprüfungsverfahren einleiten lassen?
 - a. Wenn ja, bis wann?
 - b. Wenn nein, warum nicht?

L. für *JHD*
Bar Ede *Müller* *A*

