

# **AG Handel / E-Commerce und Verbraucherschutz**

## Bericht aus der Arbeitsgruppe

Sitzung der Verbraucherkommission, 6. April 2014

# Mitglieder der AG

- Frau Mowitz-Rudolph (Leiterin der AG)
  - Frau Breithaupt-Endres
  - Frau Prof. Dr. Jaquemoth
  - Herr Münch
  - Frau Prof. Dr. Roosen
- 
- Evtl. Hinzuziehung von externen Experten sowie Unterstützung von Experten der Verbraucherverbände

# Zielsetzung

- **Thema:** E-Commerce / Online Handel – Bezugnahme zum stationären Handel
- **Ausgangspunkt:** Entwicklungen im (Online-)Handel und Implikationen
- **Ziel:** kurze Stellungnahme mit ausgewählten Handlungsempfehlungen für verbraucherpolitische Instrumente, wie z. B. Information und Beratung
- **Fokus:** Landes- bzw. nationale Ebene

# Was bisher geschah...

## **E-Mail Austausch**

- Sammlung von Themenvorschlägen zum Bereich Online-Handel / E-Commerce im Vorfeld des 1. AG Treffens

## **1. AG Treffen am 20.11.2015 in München**

- Vorstellung und Besprechung der Liste mit 10 Themenvorschlägen
- Identifikation von Herausforderungen und Potentialen

## **2. AG Treffen am 29.01.2016 in Nürnberg**

- Weitere Eingrenzung und Aggregation relevanter Themenvorschläge
- Priorisierung von drei Themenfeldern

# Basis: Liste mit 10 Themenvorschlägen

- 1. Digitaler Handel und Vertrieb**  
(Stichworte: Umweltfolgen, Gebrauchstauglichkeit und Komfort)
- 2. Digitaler Handel vs. stationärer Handel → Mischformen**  
(Problematik der unterschiedlichen Rechte abhängig von der Vertriebsform)
- 3. Unsicherheit bei Kauf von virtueller (nicht-körperlicher) “Medien“ bezüglich des Umfangs der erworbenen Rechte**  
(Stichworte: Musik, Filmen, Bücher, Spielen, Software)
- 4. Kommunikation über die Vertragsabwicklung nach Vertragsschluss**  
(Bsp. Handy: Vertragsschluss online aber Kündigung nur per Brief möglich)
- 5. Preisbildung und Preisdiskriminierung im Online-Handel**  
(Stichworte: Spezifisches Targeting, Produktdifferenzierung, Preisdiskriminierung)

# Basis: Liste mit 10 Themenvorschlägen

- 6. Veränderung des Wettbewerbs durch die Präsenz des Onlinehandels**  
(Stichworte: Einkaufsverhalten, Zugang zu Produkten)
- 7. Online-Handel und Logistik**  
(Stichworte: Strukturveränderungen Handel/Logistik, Verbrauchergruppen/-typen)
- 8. Verbot Sonntagsarbeit**  
(Urteil des Bundesverwaltungsgerichtes vom 26.11.2014 zur Hessischen Bedarfsgewerbeordnung)
- 9. MaSI: Mindestanforderungen an die Sicherheit von Internetzahlungen (BaFin)**  
(Stichworte: anonymes Einkaufen / Datenschutz)
- 10. Glaubwürdigkeit von Preis – und Vergleichsportalen**

# Priorisierung von drei Themenkomplexen

## Themenkomplex 1 (Themen 2 und 6)



**Versorgungssicherheit  
und Wettbewerb**

## Themenkomplex 2 (Themen 1 und 7)



**Umweltfolgen durch  
Online-Handel**

## Themenkomplex 3 (Themen 2 und 4)



**Vertragsbedingungen**

# Versorgungssicherheit und Wettbewerb

## Themenkomplex 1: Beschreibung

### Thema:

Strukturwandel und Entwicklung im Handel mit Auswirkungen

- auf das Konsumverhalten der Verbraucher
- auf die Handelslandschaft



### Problematik:

- Zunehmender Wettbewerb Online-Handel bzw. Mischformen und stationärer Handel = Verdrängungswettbewerb?
- Gesamtgesellschaftliche Implikationen im Bereich der Versorgungssicherheit

### Datenbasis:

- Studie „Handel in Deutschland 2014“ des Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland (bevh)
- Recherche nach Studien und Fallbeispielen durch alle AG Mitglieder



# Umweltfolgen durch Online-Handel

## Themenkomplex 2: Beschreibung

### Thema:

Steigende Anzahl verschickter Pakete und Verpackungen durch zunehmenden Online-Handel



### Problematik:

- Umweltfolgen durch den Online-Handel, insbesondere durch Strukturveränderungen im Vertrieb / in der Logistik

### Datenbasis:

- Vergleichsstudie Umweltfolgen analoger und digitaler Handel (Input Frau Prof. Dr. Roosen)
- Recherche nach Studien und Fallbeispielen durch alle AG Mitglieder

# Umweltfolgen durch Online-Handel

## Themenkomplex 2: Überlegungen zu Empfehlungen

- Förderung von **Mehrwegsystemen / Rücknahmesystemen** zur Verringerung der Umweltfolgen
  - empfohlene Maßnahme: **Durchführung eines Modellprojektes zur Erprobung solcher Systeme**

- Berührungspunkte und Verknüpfungen zum Thema „**Share Economy**“  
**nutzen**

# Vertragsbedingungen

## Themenkomplex 3: Beschreibung

### Thema:

Rechtliche Unterschiede bei verschiedenen Vertriebsformen



### Problematik:

- Problematik der unterschiedlichen Rechte und der Vertragsabwicklung abhängig von der Vertriebsform
- Schwierigkeiten bei der Vertragsabwicklung im digitalen Handel nach Vertragsschluss, insbesondere beim Widerruf, bei der Kündigung oder der wirksamen Kommunikation mit dem Anbieter
- Mangelndes Wissen über bestehende Rechte sowohl auf Seiten der Verbraucher als auch der Händler

### Datenbasis:

- Recherche zum Sachstand und nach Studien und Fallbeispielen durch alle AG Mitglieder

# Vertragsbedingungen

## Themenkomplex 3: Überlegungen zu Empfehlungen

- Anbieter in der digitalen Welt müssen eine **verbindliche und für den Kunden bequeme Lösung zur Kündigung** sowie zur **wirksamen Kommunikation** mit dem Anbieter schaffen,
  - bei Kündigung beispielsweise über einen **„ich kündige“ Button** mit schriftlicher Eingangsbestätigung.
  - bei Auflösung eines **Kundenkontos** oder **Änderungen im Zahlungsverkehr über das Online-Konto** oder **per E-Mail**.

- **Verbraucherrechte im digitalen Handel sollten auch im stationären Handel gelten**, insbesondere beim Widerrufsrecht

# Weiteres Vorgehen

- Systematische Aufarbeitung der Themenkomplexe mit Studien
- Einbeziehung aktueller Ergebnisse z. B. Sachverständigenrat für Verbraucherfragen, Marktwächter Digitale Welt
- Ausarbeitung konkreter Empfehlungen und Formulierung einer Stellungnahme
- Verabschiedung der Stellungnahme im Oktober 2016 / Frühjahr 2017 in der Verbraucherkommission Bayern