



## **Empfehlung der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen (EKK) vom 14. November 2019 betreffend *Online Consumer Protection***

Gestützt auf Artikel 9 Absatz 2 des Bundesgesetzes vom 5. Oktober 1990 über die Information der Konsumentinnen und Konsumenten (KIG) und Artikel 1 des Reglements der EKK vom 1. Februar 1966 unterbreitet die EKK dem Bundesrat folgende

### **EMPFEHLUNG**

#### **Hintergrund**

Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren viele neue Vertriebsmodelle im Handel hervorgebracht, dies nicht nur im Bereich des Warenverkaufs, sondern auch im Bereich der Dienstleistungen. Insbesondere die Plattformen / Marktplätze / Vermittler (danach Plattformen) haben sich in den letzten Jahren sehr stark entwickelt. Die Plattformen sind «digitale» Vermittler von Kundenbeziehungen und bringen Anbieter und Nachfrager in verschiedenen Konstellationen zusammen. Plattformen stellen dabei – je nach Ausprägung – Zahlungsprozesse sicher, verwalten und besitzen die Kundendaten und -informationen, selektieren und präsentieren Waren- und Service-Angebote (von Dritten und eigene). Plattformen entwickeln sich dabei zu eigentlichen Marken und treten dem Konsumenten gegenüber im herkömmlichen Verständnis als «Händler» auf. Der eigentliche Lieferant tritt in der Plattformökonomie in den Hintergrund oder ist gänzlich unbekannt, ist aber im Normalfall der effektive Leistungserbringer.

Gleichzeitig zedieren die Plattformen die Haftung für die Ware insbesondere die Sachmängelhaftung via Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) fast durchwegs an den effektiven Lieferanten, welcher dem Konsumenten zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht zwingend bekannt ist und zu welchem auch meistens keine direkte Vertragsbeziehung besteht, da der Geld- und Datenfluss von der Plattform gesteuert wird.

Der Konsument nimmt aber die Plattform als seinen Vertragspartner wahr. Das über die AGB aufgebaute vertragliche Dreiecksverhältnis ist ihm beim Kauf oft nicht bewusst bzw. er kennt im Normalfall seinen für Produktgewährleistung, Nichtlieferung, Falschlieferung oder Lieferverzögerungen haftenden Vertragspartner nicht - oder zumindest nicht genügend, um diesen zu belangen.

Aus Konsumentensicht «verflüchtigen» sich die Verantwortlichkeiten. In der Plattformökonomie stellen sich u.a. folgende konkreten Konfliktsituationen bzw. Fragestellungen:

- **Wie stellt sich die Vertragssituation dar,**
  - wenn der Kunde bezahlt, aber keine Ware / Dienstleistung bekommt?
  - wenn der Kunde bezahlt, aber andere Ware / Dienstleistung bekommt als bestellt (z.B. Fake)?
  - eine Wandelung / Minderung / Rückabwicklung zu erfolgen hat?
- **Produktedeklaration / Produkthaftung**
  - In welchem Ausmass wird eine Plattform für Angebote Dritter haftbar (unvollständige Produktedeklaration, Produktesicherheit)?
  - Wer haftet, wenn Plattformen Inhalte von Drittanbietern verändern, nicht vollständig wiedergeben oder gegen Deklarationsvorschriften verstossen?
  - Wer haftet für einen Schaden (Brand, Unfall etc.)?
  - Darf eine Produkthaftung /-gewährleistung via AGB an unbekannte Dritte zediert werden?

- **Preisbekanntgabe**

- Wer haftet für unangekündigte Zusatzkosten (Zoll, MWST)?

Diese Fragestellungen und Konfliktsituationen akzentuieren sich im internationalen Kontext und dieser ist bei Plattformen sehr oft gegeben. Das Vertragsrecht und das internationale Privatrecht (IPR) geben verschiedene Antworten, wobei diese oft von der Frage abhängen, wie die Beziehung zwischen der Plattform und dem Plattformbenutzer rechtlich zu qualifizieren ist. Darf der Konsument bereits heute bei seinen digitalen Beschaffungen ein «follow the money»-Prinzip (Plattform vereinnahmt Geld = Plattform ist Vertragspartner) voraussetzen?

Länder wie China oder die Vereinigten Staaten haben oder werden bald bestimmte Regeln einführen. In der Europäischen Union hat der Europäische Gerichtshof ein Urteil erlassen, wonach die Plattformen haften, wenn die Informationen für den Konsumenten nicht ausreichend klar sind.

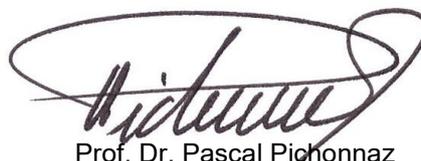
Laut einer Studie der Europäischen Kommission wissen 60 % der Konsumenten nicht, wohin sie sich wenden sollen, wenn sie Probleme haben.

### **Empfehlung der EKK an den Bundesrat:**

Vor diesem Hintergrund empfiehlt die EKK dem Bundesrat,

1. Die Erstellung eines vertiefenden Berichts über die Auswirkungen der Plattformökonomie aus Konsumentensicht. Der Bericht soll aufzeigen, ob
  - a. die Geschäftspraktiken von Onlineplattformen vom geltenden Lauterkeitsrecht (UWG) abgedeckt sind, insbesondere wenn sie sich über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Käufer gegenüber von jeglicher Verantwortung und Gewährleistungspflicht entbinden;
  - b. das heutige Vertragsrecht (Obligationenrecht) mit den neuen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Plattformökonomie der Rechtsstellung des Konsumenten ausreichend Rechnung trägt oder ob sich Anpassungen aufdrängen.
2. Es soll untersucht werden, auf welchen Weg zu gewährleisten ist, dass es für die Konsumenten sowie die Vollzugsbehörden nicht nur eine Kontaktadresse gibt, sondern ob auch eine Ansprechperson der Onlineplattform (wenn möglich in der Schweiz) bekannt sein muss und ein effektiver Streitbeilegungsmechanismus sichergestellt ist.
3. Bei den Abklärungsarbeiten kann ein Abgleich mit der rechtlichen Situation und Entwicklung in der Europäischen Union, den Vereinigten Staaten und China vorgenommen werden.

Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen (EKK)



Prof. Dr. Pascal Pichonnaz  
Präsident a.i. EKK