

Bericht

über verbraucherschädliche Geschäftsgebaren.

Im Fokus: der Online-Händler



Der Online-Händler, der in seinem Webshop www.infurn.com Möbel anbietet, lässt Verbraucher monatelang auf die vorab bezahlte Ware warten. Über 2400 unzufriedenen Verbrauchern konnten die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich bereits helfen. Dennoch müssen die Rechtsverstöße des Anbieters auf Behördenebene sowohl von Durchsetzungs- als auch Strafverfolgungsbehörden verfolgt werden. Auch der Gesetzgeber ist gefordert: Gerade bei der Vorleistungsklausel sollte etwa die zulässige Dauer der Vorleistungszeit klarer definiert und deren Überschreiten sanktioniert werden.

Verfasser:

**Die Europäischen Verbraucherzentren
Deutschland und Frankreich**



Februar 2014

Inhalt

Darum geht es im Einzelnen.....	3
I. Ein Unternehmen mit diffusem Geschäftssitz.....	4
A. Das Impressum	4
B. Vagabundierend durch Europa	5
1. In Italien: „Infurn SRL“	5
2. Im Vereinigten Königreich: „Designfurn Ltd“	5
3. In Spanien: “Livingdesign Europe SL”	5
II. Rechtliche Bewertungen	6
A. Mangelhafte Einbeziehung der AGB in den Vertrag	7
B. Leistungszeit	7
1. Gesetzliche Leistungszeit.....	7
2. Leistungszeit laut AGB des Anbieters.....	7
C. Vorleistungspflicht des Käufers	8
1. Grundsatz	8
2. Vorleistungsklauseln zu Lasten des Käufers.....	8
D. Widerrufsrecht	10
E. Rückgaberecht.....	10
F. Gefahrübergang	10
G. Gewährleistung	11
H. Irreführende Lockangebote.....	11
I. Falsche Behauptungen, Gütezeichen und Kodizes.....	11
III. Über 2400 beim Zentrum in Kehl eingegangene Beschwerden.....	11
A. Was bisher von unserer Seite getan wurde	12
1. In Zusammenarbeit mit den europäischen Kollegen	12
2. Einschalten der Rechtsdurchsetzungsbehörden	12
3. Information der Verbraucher	13
IV. Was noch zu tun ist	14
A. Maßnahmen auf Behördenebene:	14
B. Maßnahmen des Gesetzgebers:.....	14
1. Vorleistungsklauseln:	14
2. Lieferfristen:	15

Darum geht es im Einzelnen

Der Betreiber der Internetseite www.infurn.com bietet Nachbildungen von Designer-Möbeln und andere Einrichtungsgegenstände an, die aufgrund ihres überraschend günstigen Preises auf starkes Interesse bei Verbrauchern stoßen. Für die Kunden problematisch wird es, wenn die bereits bei der Bestellung in voller Höhe zu bezahlende Ware auch nach monatelanger Wartezeit nicht geliefert wird, oder wenn nach dem Widerruf der Bestellung die Rückerstattung des Kaufpreises ausbleibt.

Weit mehr als 2.400 Verbraucher haben sich seit 2011 bei den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich¹ über das Geschäftsgebaren dieses Anbieters beschwert². Allein das EVZ Deutschland bearbeitete im Jahr 2013 insgesamt 792 Rechtsstreitigkeiten mit einem Gesamtstreitwert von 432 637,71 Euro. Und auch das Jahr 2014 verheißt hinsichtlich dieses Anbieters nichts Gutes: In den ersten sechs Wochen haben bereits 461 weitere Verbraucher Kontakt zu uns aufgenommen.

Zwar gelang es den im ECC-Net zusammengeschlossenen Einrichtungen in der überwiegenden Zahl der bisher bearbeiteten Fälle, zumindest die Rückzahlung des Kaufpreises an die Verbraucher zu erreichen. Doch ganz abgesehen davon, dass das Dunkelfeld derjenigen Opfer beträchtlich sein dürfte, die mangels Unterstützung leer ausgehen, sieht sich das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) allein aufgrund der Vielzahl der bereits vorliegenden Beschwerden und des Umfangs des verursachten Schadens veranlasst, die Verbraucherbeschwerden zu systematisieren und auf der Grundlage seiner juristische Bewertung Maßnahmen zu initiieren, die geeignet sind, über den Einzelfall hinaus dem Treiben des Anbieters Einhalt zu gebieten.

In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass diese Untersuchung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Sie beruht lediglich auf den Verbraucherbeschwerden, die die Europäischen Verbraucherzentren erhalten haben sowie auf Erkenntnissen, die anhand der Internetseite www.infurn.com im November 2013 sowie Anfang 2014 gewonnen werden konnten. Da die Internetseite stetig modifiziert wird, können zukünftige Veränderungen keine Berücksichtigung finden.

Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass Ermittlungs- und Durchsetzungsmaßnahmen staatlicher Instanzen noch gravierendere Rechtsverstöße zu Tage fördern. Dies könnte auch in Hinblick auf mögliche Urheber- und Markenrechtsverletzungen gelten, die im Rahmen unserer Untersuchung völlig außer Betracht gelassen werden mussten.

¹ Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich (EVZen) gehören zum Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (European Consumer Centres Network - ECC-Net), das 2005 von der Europäischen Kommission gegründet wurde und von ihr und den EU-Mitgliedstaaten finanziert wird. Träger der EVZen Deutschland und Frankreich ist – als einzige binationale Institution innerhalb des Netzwerkes – das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl bei Straßburg.

² Von der Gesamtzahl der Beschwerden entfallen ca. 60 Prozent auf deutsche Verbraucher und 40 % auf französische Verbraucher.

I. Ein Unternehmen mit diffusem Geschäftssitz

A. Das Impressum

Das Unternehmen bietet seine Ware an über die Internetseite **www.infurn.com**. Sie lässt sich in zwölf Sprachen (DE, FR, EN, DK, ES, IT, NO, NL, SE, PT, PL und FI) aufrufen. Daneben wird seit kurzem ein Produkt auch über die Plattform **www.amazon.de** vertrieben.

Das Impressum ist seit einigen Tagen nicht mehr vorhanden. Zuvor war im Impressum als Betreiber der Website ein Unternehmen mit dem Namen „Livingdesign Europe SL“ angegeben; insoweit kann davon ausgegangen werden, dass es sich hierbei auch um den Anbieter der Waren handelt. Das Unternehmen hat die spanische Rechtsform einer „Sociedad de responsabilidad limitada“, kurz S.L., mit Sitz in Spanien gewählt (was in etwa einer Gesellschaft mit begrenzter Haftung nach deutschem Recht entspricht). Allerdings wird für die telefonische Kontaktaufnahme eine Rufnummer in Großbritannien (Landesvorwahl +44) genannt.

Impressum

Livingdesign Europe SL
Spain
Calle Segundo Mata n. 1
Pozuelo de Alarcón, 28224
Madrid

WICHTIG: Möchtest du eine Ware zurücksenden, dann wende dich bitte an unseren [Kundenservice](#).

Firmenangaben		Bankverbindung	
Telefonnummer	+44 203 137 1735	Name der Bank	HSBC
Email	Zum Kontaktformular	Kontoinhaber	Livingdesign Europe SL
Steuernummer	ESB86530706	IBAN	GB43 MIDL 4005 1574 226 712
Amtsgericht	Madrid	BIC/SWIFT	MIDLGB22
Registernummer	12098852		

[Callback-Formular](#)

Bankverbindung	
Name der Bank	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
Kontoinhaber	Livingdesign Europe SL
IBAN	ES68 0182 4572 4102 0152 6507
BIC/SWIFT	BBVAESMMXXX

Nach unseren Recherchen hatte das Unternehmen seinen Sitz nicht seit jeher und nicht unter dem aktuell aufgeführten Namen „Livingdesign Europe SL“ in Spanien, sondern ursprünglich im Vereinigten Königreich. Von dort aus wird nach wie vor der Kundenservice, und damit ein zentraler Bereich

der Geschäftstätigkeit geführt. Deshalb unterliegt der Anbieter unseres Erachtens weiterhin auch der Aufsicht britischen Durchsetzungsbehörden.³

B. Vagabundierend durch Europa

1. In Italien: „Infurn SRL“

Erste Beschwerden Anfang des Jahres 2011 betrafen vor allem solche Bestellungen, für die Vorauskasse auf ein italienisches Bankkonto verlangt worden war. Auf den Schreiben des Unternehmens war mit einem italienischen Geschäftssitz der Name „**Infurn SRL**“ angegeben.

2. Im Vereinigten Königreich: „Designfurn Ltd“

Im Zeitraum von Ende 2011 bis Anfang 2012 hatte der Anbieter seine Aktivitäten anscheinend von Großbritannien aus betrieben, denn im Impressum der Internetseite **www.infurn.com** tauchte nun das Unternehmen **Designfurn Ltd.** auf. Lange Zeit über war dieses Unternehmen im Handelsregister London unter der Nummer 06912272 eingetragen. Seit kurzem firmiert das Unternehmen unter dem Namen AN TRADE Ltd. Die Handelsregisternummer hat sich nicht geändert. Die aktuelle Anschrift lautet:

1A COLIN PARADE, EDGWARE ROAD, LONDON NW9 6SG

3. In Spanien: „Livingdesign Europe SL“

Im Jahr 2013 tauchte im Impressum der Internetseite ein neues Unternehmen auf und ebenso auf den Rechnungen an die Kunden: **Livingdesign Europe SL**. Das Europäische Verbraucherzentrum Spanien bestätigt, dass dieses Unternehmen im spanischen Handelsregister mit der zuvor genannten Adresse in Madrid eingetragen ist. Allerdings findet sich unter der Namens- und Adressangabe auf der Internetseite www.amazon.de immer noch die britische „Designfurn Limited“. Auch die Zahlungen der Kunden erfolgen wohl weiterhin auf ein Konto in Großbritannien.

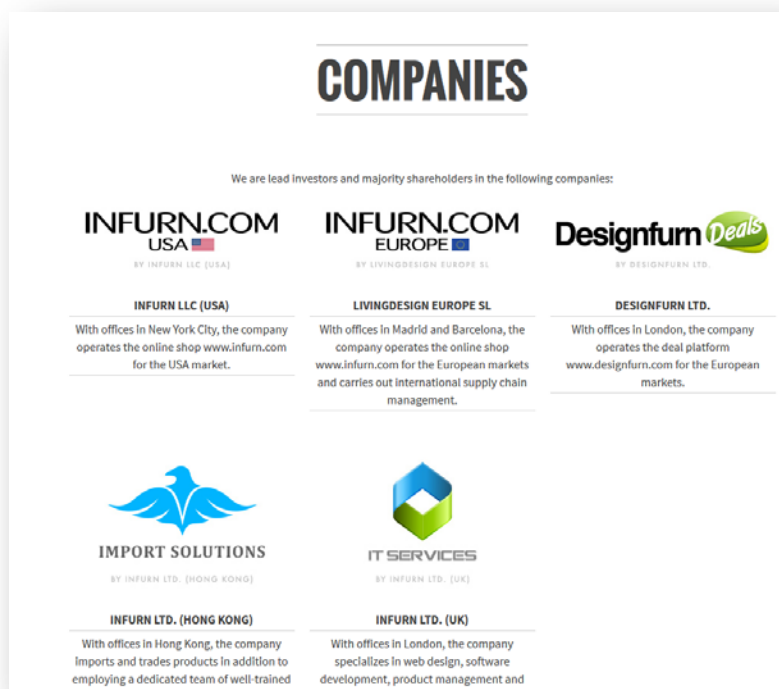
Es ist offenkundig, dass durch den Wechsel von Firmennamen und genanntem Geschäftssitz nicht nur die Kontrolle durch Aufsichtsbehörden, sondern auch die Durchsetzung der Rechte für Verbraucher erschwert werden kann.

Laut des spanischen National Institut for Consumption⁴ gehört Infurn einer Unternehmensgruppe / Holding an, die weltweit aus mehreren Filialen besteht⁵.

³ siehe auch Seite 11.

⁴ Diese Einrichtung arbeitet mit dem ECC Spanien zusammen.

⁵ Siehe auch <http://gi-ventures.com/>



Auf der Internetseite der Holding, www.infurn-holdings.com, die sich **GI VENTURES** nennt, gibt die Gruppe **drei Unternehmen in Europa an, eines in Spanien und zwei im Vereinigten Königreich**. Die Lieferscheine des Unternehmens legen die Vermutung nahe, dass die Ware aus Spanien versendet wird. Hieraus könnte sich durchaus eine Zuständigkeit spanischer Aufsichts- und Rechtsdurchsetzungsbehörden ergeben. Nach unseren Erfahrungen werden Beschwerdemanagement und Kundenservice sowie die Zahlungen der Bestellungen vom Vereinigten Königreich aus gehandhabt.

II. Rechtliche Bewertungen

Aufgrund unserer juristischen Überprüfung sind wir zu dem Ergebnis gelangt, dass in vielfacher Hinsicht Rechtsverstöße in Zusammenhang mit der Vertragsgestaltung vorliegen. Die schwerwiegendsten werden nachfolgend skizziert.

Sowohl die Internetseite⁶ als auch das Bestellverfahren sind in deutscher Sprache verfügbar. Dadurch richtet der Anbieter seine Gewerbetätigkeit auch auf die Verbraucher in Deutschland aus mit der Folge, dass deutsches Recht bei der rechtlichen Bewertung zur Anwendung kommt.⁷ Allerdings stehen viele Aspekte der unternehmerischen Tätigkeit dazu im Widerspruch.

Scrollt man auf der Startseite nach unten, gelangt man auf einen Link zu den AGB des Anbieters⁸.

⁶ <http://www.infurn.com/>

⁷ Art. 6 I b Rom-I-VO.

⁸ <http://www.infurn.com/inside/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen/>

A. Mangelhafte Einbeziehung der AGB in den Vertrag

AGB können nur dann Vertragsbestandteil werden, wenn der Anbieter seinen Kunden die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise „...vom Inhalt der AGB Kenntnis zu nehmen.“⁹ Entsprechend dem Transparenzgebot müssen die AGB für einen Durchschnittskunden mühelos lesbar oder verständlich sein.¹⁰

Am Anfang der AGB befindet sich in deutscher Sprache folgender Hinweis:

„Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen folgen den Richtlinien der spanischen Behörden und werden also solche in der Originalsprache angeboten. Wir sind uns bewusst, dass dies für den Großteil unserer Kunden unzureichend ist. Aus diesem Grund bieten wir ihnen die Übersetzung in Englisch. Um Verwirrung und Fehlinterpretation zu vermeiden, werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht in anderen Sprachen übersetzt. Sollten Sie weitere Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter sales-de@infurn.com.“

Die AGB sind deswegen nicht Vertragsbestandteil geworden, da sie nicht in deutscher Sprache abrufbar sind, der gesamte übrige Bestellvorgang dagegen in deutscher Sprache erfolgt. Auch die Angebotsseiten sind in deutscher Sprache verfasst. Nach der Verhandlungs- und der Vertragssprache richtet sich nämlich, in welcher Sprache die AGB verfasst sein müssen.¹¹ Da die AGB nicht Vertragsbestandteil geworden sind, gelten die gesetzlichen Vorschriften.

B. Leistungszeit

1. Gesetzliche Leistungszeit

Von Gesetzes wegen sind die Leistungen, Zahlung des Kaufpreises und Lieferung der Ware sofort, also unmittelbar nach Vertragsschluss, zu erbringen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.¹² Dieser Verpflichtung kommt der Verbraucher regelmäßig dadurch nach, dass der Kaufpreis der bestellten Ware umgehend abgebucht wird.

Hingegen verletzt der Anbieter seine gesetzliche Verpflichtung in den uns vorliegenden Fällen, indem er seine Vertragspartner Monate, manchmal sogar mehr als ein Jahr warten lässt.

2. Leistungszeit laut AGB des Anbieters

Wie bereits dargelegt, werden die AGB nicht Vertragsbestandteil, so dass bereits aus diesem Grund die Klauseln zur Leistungszeit hinfällig sind. Doch selbst wenn man von einer wirksamen Einbeziehung der AGB in den Vertrag ausgeht, wäre die Klausel zu den Lieferfristen¹³ unseres Erachtens unwirksam.

⁹ § 305 II Nr. 2 BGB.

¹⁰ BGH NJW 83, 2773, NJW-RR 86, 1311, Saarbrücken NJW-RR 09, 989.

¹¹ Roloff, in: Erman, BGB, § 305 Rdnr. 33.

¹² § 271 I BGB.

¹³ The delivery times for our in-stock products (check 'In stock articles' on our website) can range between 2 to 3 weeks. All other products, given that they are custom-built according to your personal preferences, have a maximum delivery time of 18 weeks. We provide delivery to your door step due to occupational health and safety issues. In the event of unexpectedly high volume sales due to a campaign, the delivery may extend with additional 2 to 4 weeks.

Die – englischsprachigen - AGB sehen hierzu folgendes vor: Die Lieferung von Produkten, die sich auf Lager befinden, beträgt zwei bis drei Wochen. Die Lieferzeit aller anderen Produkte beträgt maximal 18 Wochen, da die Produkte nach den persönlichen Wünschen der Kunden hergestellt werden. Für den Fall einer hohen Nachfrage behält sich der Anbieter vor, die Lieferzeit um weitere zwei bis vier Wochen zu verlängern. Das Interesse des Verwenders derartiger Klauseln geht regelmäßig dahin, unauffällig in den AGB möglichst viele Produktions-, Organisations- und Distributionsrisiken des eigenen Unternehmens und der vorgelagerten Wirtschaftsstufen durch lange Leistungsfristen auf den Vertragspartner abzuwälzen, um z.B. nicht in die Klemme zwischen eigener Lieferzusage und fehlender Selbstlieferung zu kommen.¹⁴

Die Verwendung der Klausel, die eine Lieferzeit von **18 Wochen**, also mehr als drei Monaten, vorsieht, ist unserer Auffassung nach unwirksam, weil sich der Verwender eine unangemessen lange Frist für die Erbringung einer Leistung vorbehält.¹⁵ Maßgeblich sind in diesem Zusammenhang die **branchenspezifischen Üblichkeiten**, d.h. welchen Zeitaufwand die Erfüllung von Verträgen der betreffenden Art für Fertigung, Transport, Montage etc. gewöhnlich erfordert. Diesbezüglich sei darauf hingewiesen, dass ein vergleichbarer Mitbewerber für die Lieferung von Designersofas Fristen von **4 bis im Einzelfall 12 Wochen** vorsieht.¹⁶

Zudem ist zu berücksichtigen, dass sich der Hinweis auf die lange Lieferzeit ausschließlich in den AGB befindet, nicht aber bei der **Produktbeschreibung**, bzw. im Rahmen des **Bestellvorgangs**.¹⁷ Andere Anbieter weisen direkt bei der Produktbeschreibung auf die Lieferfrist hin.¹⁸ Viele Verbraucher, die sich an uns wenden, haben, als sie die Ware bestellten, mit einer solch langen Lieferfrist nicht gerechnet und wollten sich schon deswegen vom Vertrag lösen. Da sie mit einer solch langen Lieferfrist auch nicht rechnen mussten, ist die Klausel unseres Erachtens zudem **überraschend** und auch schon deswegen unwirksam.¹⁹

C. Vorleistungspflicht des Käufers

1. Grundsatz

Von Gesetzes wegen gilt eine Leistungspflicht Zug-um-Zug,²⁰ so dass die Käufer erst bei Lieferung zahlen müssen.

2. Vorleistungsklauseln zu Lasten des Käufers

Dagegen sehen die AGB des Anbieters eine Vorleistungspflicht des Käufers vor,²¹ und der Kunde erhält erst nach der Zahlung eine Bestätigung des Auftrags. Demzufolge käme der Vertrag erst nach der Zahlung zustande.

¹⁴ Basedow, in: MüKo BGB, § 308 Nr. 1 Rdnr. 17

¹⁵ § 308 Nr. 1 BGB.

¹⁶ Zum Vergleich. Der Anbieter Home24 GmbH, der den Online-Shop <http://www.home24.de/sofas-couches/designer-sofas/> betreibt (von Trusted Shops zertifiziert)

¹⁷ <http://www.infurn.com/index.php?page=checkout|shoppingcart>

¹⁸ z.B.: <http://www.home24.de/sofas-couches/designer-sofas/>

¹⁹ § 305c BGB

²⁰ §§320 I, 322 BGB

Auch hierin sehen wir eine **unangemessene Benachteiligung**,²² weil den Verbrauchern das gesetzliche Zurückbehaltungsrecht genommen²³ und jegliches Druckmittel, den Verkäufer zur Lieferung, d.h. vertragstreuem Verhalten anzuhalten, verweigert wird²⁴. Diese Verletzung eines wesentlichen Grundgedankens der gesetzlichen Regelung²⁵ wiegt umso schwerer, als damit auch die Rechte des Kunden auf Gewährleistung und der Schutz vor dem Insolvenzrisiko verloren gehen können.²⁶

Vor diesem Hintergrund ist eine Vorleistungsklausel nur dann wirksam, wenn ein **sachlich berechtigter Grund** gegeben ist und keine **überwiegenden Belange des Kunden** entgegenstehen.²⁷ Das OLG Dresden stellt klar, dass ein solcher Grund dann vorliegen kann, wenn aufgrund tatsächlicher Umstände die Erhebung des Entgelts bei oder nach Leistungserbringung erheblich erschwert ist, zum Beispiel wenn die Herstellung eines vom Unternehmer anzufertigenden Werkes erhebliche finanzielle Aufwendungen, z. B. bei der Materialbeschaffung, verlangt, so dass ihm eine selbständige Finanzierung nicht zumutbar ist. Ein sachlich berechtigter Grund könnte im Streitfall daher dann angenommen werden, wenn es sich bei den angebotenen Möbeln um Sonderanfertigungen handeln würde, die ein kostenintensives Anfertigen von Einzelstücken bedingen.²⁸ **Zumindest beim Kauf von Produkten, die der Anbieter lagert, ist demnach kein berechtigter Grund für eine Vorleistungspflicht vorhanden.**

In der Tat sind die tatsächlichen Maße der Produkte zum Großteil vorgegeben. Bei dem häufig nachgefragten „Arne Jacobsen Egg Chair“ gibt es lediglich 11 Wahlmöglichkeiten für die Farbe des Bezuges sowie vier Wahlmöglichkeiten für das Material des Bezuges.²⁹

Beim Kauf eines Charles E. LCW Chair gepolstert, hat man lediglich die Wahl zwischen 10 Farben des Bezugs. Das Material des Bezugs, Kaschmir, ist vorgegeben.³⁰ **Von Sonderanfertigungen bzw. kostenintensivem Anfertigen von Einzelstücken kann deswegen und auch im Hinblick auf die große Anzahl an Bestellungen daher keine Rede sein.**

Im Übrigen folgen wir der Auffassung, dass ein sachlich berechtigter Grund für eine Vorleistungsklausel bei Kaufverträgen über Möbel generell nicht vorliegen soll.³¹

In dem gesamten Zusammenhang ist erschwerend zu berücksichtigen, dass die AGB nicht die Anzahlung eines Teilbetrages, sondern des gesamten Kaufpreises vorsehen.

²¹ When your order is placed you must pay the full amount through credit card payment or bank transfer. After the payment goes through the order is confirmed.

²² BGH NJW 06, 3134, 10, 1449.

²³ Roloff, in: Ermann, BGB, § 309 Rdnr. 22.

²⁴ BGH NJW 1999, 2180, BGH NJW Jahr 1981 Seite 2801; NJW 1982, NJW Jahr 1982 Seite 2494.

²⁵ § 307 II Nr. 1 BGB.

²⁶ OLG Dresden – NL 1998, 193.

²⁷ BGH NJW 2006, 6134, 10, 1449.

²⁸ OLG-NL 1998, 193, 194.

²⁹ <http://www.infurn.com/de/arne-jacobsen-egg-chair>

³⁰ <http://www.infurn.com/de/charles-e-lcw-chair-gepolstert>

³¹ Grüneberg, in: Palandt, BGB, § 309 Rdnr. 13.

D. Widerrufsrecht

Eine Belehrung über das gesetzliche Widerrufsrecht ist auf der Internetseite des Anbieters nicht enthalten. Der Anbieter verletzt daher seine gesetzlichen Informationspflichten zum Widerrufsrecht.³² Das den Kunden unter bestimmten Voraussetzungen eingeräumte Stornorecht darf das gesetzliche Widerrufsrecht nicht ausschließen.³³

E. Rückgaberecht

Zwar ist es unter bestimmten Voraussetzungen möglich, das Widerrufsrecht durch ein umfassendes Rückgaberecht zu ersetzen.³⁴ Sie liegen unseres Erachtens jedoch nicht vor. Das Widerrufsrecht kann nämlich nur dann durch ein Rückgaberecht ersetzt werden, wenn der Anbieter die Verbraucher korrekt über das Rückgaberecht belehrt.³⁵ **Eine korrekte Belehrung über das Rückgaberecht ist in den AGB des Anbieters nicht enthalten.** So fehlen insbesondere folgende zwingende Informationen:

- Ein Hinweis darauf, dass die Ausübung des Rückgaberechts keiner Begründung bedarf
- Ein Hinweis darauf, dass das Rückgaberecht nur durch Rücksendung der Sache „...durch Rücknahmeverlangen in Textform innerhalb der Rückgabefrist ausgeübt werden kann.“³⁶
- Der Name und die Anschrift desjenigen, an den die Rückgabe zu erfolgen hat oder gegenüber dem das Rücknahmeverlangen zu erklären ist.
- Ein Hinweis darauf, dass zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Sache oder des Rücknahmeverlangens genügt.

Zudem enthält die Belehrung fehlerhafte Informationen: Das Rückgaberecht kann innerhalb der Widerrufsfrist ausgeübt werden.³⁷ Die Rückgabefrist beträgt damit vierzehn Tage. Die AGB gehen stattdessen von einer **siebentägigen Rückgabefrist** aus. Zudem darf die Ausübung des Rückgaberechts nicht daran geknüpft werden, ob die **Ware gebraucht wurde oder nicht**. Darüber hinaus darf nicht verlangt werden, dass sich die Ware bei der Rücksendung in der **Originalverpackung** befinden muss.³⁸ Gerade dies setzen die AGB des Anbieters jedoch voraus.

F. Gefahrübergang

Die Klausel, der zufolge die Untergangs- und die Verschlechterungsgefahr mit der Übergabe der Ware an das Transportunternehmen auf das Transportunternehmen übergehen soll³⁹, ist unzulässig, da sie von der gesetzlichen Regelung abweicht.⁴⁰

³² § 360 I BGB iVm Art. 246 § 1 Nr. 10 EGBGB.

³³ § 312i BGB.

³⁴ § 356 I BGB.

³⁵ § 360 II BGB.

³⁶ § 360 II BGB.

³⁷ § 356 II BGB.

³⁸ Urteil des OLG Hamm vom 10.12.2004 (11 U 102/04).

³⁹ TRANSFER OF PERILS: We do outsource the shipping of our products to reliable and well-known logistics companies. As such, we do not handle your products directly.

G. Gewährleistung

Ein ausdrücklicher Hinweis auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte ist in den AGB des Anbieters nicht enthalten. Der Käufer soll die Kosten der Rücksendung beschädigter Ware in dem Fall tragen, in dem er die Lieferung zurückweist. Diese Klausel ist unzulässig.⁴¹ Das Gesetz sieht vor, dass der Verkäufer sämtliche Kosten trägt, die im Zusammenhang mit der Nacherfüllung anfallen. Hierzu zählen insbesondere die Transportkosten.

H. Irreführende Lockangebote

Es wenden sich immer wieder Verbraucher an uns, die die bestellte und bezahlte Ware auch nach Ablauf der achtzehnwöchigen Lieferzeit nicht erhalten haben. Selbst die vierwöchige Verlängerungsfrist war nicht selten ergebnislos abgelaufen und das, obwohl die Verbraucher unmittelbar nach der Bestellung zahlen und der Anbieter wochen- bzw. monatelang über die eingegangenen Gelder verfügen kann. Es drängt sich auf, dass der Anbieter zum Zeitpunkt der Bestellung hinreichende Gründe zur Annahme hatte, nicht in der Lage zu sein, bestellte Produkte zum genannten Preis für einen Zeitraum und in einer Menge zur Lieferung bereitzustellen oder durch einen anderen Gewerbetreibenden bereitstellen zu lassen, wie es in Bezug auf das Produkt, den Umfang der für das Produkt eingesetzten Werbung und den Angebotspreis angemessen wäre.

I. Falsche Behauptungen, Gütezeichen und Kodizes

In den AGB des Anbieters befindet sich folgender Hinweis in deutscher Sprache:

„Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen folgen den Richtlinien der spanischen Behörden und werden also solche in der Originalsprache angeboten.“

Hier wird der Eindruck erweckt, dass die AGB im Einklang mit dem spanischen Recht stehen und dass sie darüber hinaus von den spanischen Behörden überprüft und gebilligt wurden. Unsere Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Spanien teilten uns jedoch mit, dass Online-Händler in Spanien ihre AGB vorab keiner behördlichen Kontrolle unterziehen lassen.

III. Mehr als 2.400 Beschwerden beim Zentrum in Kehl

Die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich verzeichnen, wie bereits eingangs erwähnt, einen stetigen Zuwachs von Verbraucherbeschwerden gegen das Unternehmen, das die Internetseite infurn.com betreibt. **Bis zum ersten Februar 2014 erfassten die beiden EVZen 2406 Beschwerden.**

Shipping is not serviced by INFURN.com. If not otherwise requested, the ordered goods will be handed over on your behalf to a transport company.

As soon as product(s) have been handed over to the transport company the responsibility for coincidental damage or degradation of the ordered goods is transferred to the transport company.

⁴⁰ vgl. § 475 I BGB, Weidenkaff, in: Palandt, BGB, § 474 Rdnr. 10.

⁴¹ § 439 II BGB.

Die Europäischen Verbraucherzentren Niederlande, Schweden, Norwegen, Italien, Luxemburg und Belgien haben ebenfalls zahlreiche Beschwerden gegen die Internetseite infurn.com erhalten, allerdings nicht im gleichen Ausmaße wie das deutsche und das französische Zentrum.

A. Was bisher von unserer Seite getan wurde

1. In Zusammenarbeit mit den europäischen Kollegen

- **Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Vereinigtes Königreich**

Innerhalb des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren arbeiten die 30 EVZen gemeinsam an der außergerichtlichen Beilegung von grenzübergreifenden Rechtsstreitigkeiten. Um eine Rechtsstreitigkeit zu lösen, kooperiert das EVZ, das mit dem Anliegen eines Verbrauchers seines Landes befasst ist, mit dem EVZ des Landes, in dem das Unternehmen sitzt.

Während mehrerer Monate befand sich der Unternehmenssitz der Internetseite www.infurn.com im Vereinigten Königreich. Das EVZ Deutschland arbeitete daher mit dessen EVZ zusammen, das wiederum die Aufgabe hatte, den Online-Händler zu kontaktieren. Diese Zusammenarbeit im Fall Infurn besteht auch weiterhin, da das Unternehmen zwar derzeit in Spanien seinen Sitz zu haben scheint, aber die Dokumente, die von den Verbrauchern an die EVZen weitergeleitet wurden, zum Großteil immer noch Zahlungen auf ein britisches Bankkonto aufweisen. Auch die gesamte Kundenbetreuung innerhalb der Europäischen Union scheint Infurn im Auftrag von LIVINGDESIGN, das in Madrid seinen Sitz hat, von Großbritannien aus zu erledigen, wie das EVZ Vereinigtes Königreich vermutet⁴². Und dies, obwohl weitere E-Mail-Adressen für die Kundenbetreuung auf den jeweiligen Internetseiten angegeben werden (beispielsweise support-es@infurn.com oder support-fr@infurn.com).

- **Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Spanien**

Das EVZ Spanien konnte seinerseits die vom Unternehmen angegebene Adresse in Madrid (C/Segundo Mata, 1) überprüfen und einen guten Kontakt zu Infurn in Spanien herstellen. Die ersten Fälle, die Zahlungen der Bestellungen auf ein spanisches Bankkonto aufwiesen, wurden somit dem spanischen EVZ mitgeteilt, das die Untersuchungsergebnisse des EVZ Vereinigtes Königreich bestätigen konnte: Der gesamte Kundenservice wird von Infurn vom Vereinigten Königreich aus geleistet. Die Adresse in Madrid ist eine Einrichtung, die tatsächlich Zahlungen entgegennehmen kann, aber keine Kundenbetreuung leistet.

2. Einschalten der Rechtsdurchsetzungsbehörden

Wie bereits deutlich wurde, verstößt der Anbieter gegen das Verbraucherrecht. Deshalb haben die Europäischen Verbraucherzentren Frankreich und Deutschland die Rechtsdurchsetzungsbehörden, die mit dem Verbraucherschutz betraut sind, eingeschaltet.

⁴² E-Mails, die die EVZen Frankreich und Deutschland von den Verbrauchern weitergeleitet bekamen, stützen diese Theorie: Sie sind gezeichnet mit „Livingdesign Europe S.L.“, gefolgt von „Designfurn limited on behalf of Livingdesign Europe S.L.“

Auf französischer Seite informierte das EVZ Frankreich im März 2012 die Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) über die stetig steigende Anzahl der Verbraucherbeschwerden gegen Infurn.com; das EVZ Deutschland kontaktierte im Februar 2013 das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL).

Beide Ämter, die französische DGCCRF und das deutsche BVL, sind Teil des Consumer Protection Cooperation (CPC) Network⁴³, einem europäischen Netzwerk zum Verbraucherschutz auf Behörden-ebene. Bei grenzüberschreitenden Verstößen arbeiten die nationalen Behörden mit ihren europäischen Schwesterbehörden zusammen, da die jeweiligen Behörden nur im eigenen Land tätig werden können. Werden deutsche Verbraucher also zum Beispiel durch ein ausländisches Unternehmen geschädigt, wendet sich das BVL an die entsprechende Stelle im Land des Unternehmers und bittet darum, geeignete Maßnahmen gegen das Unternehmen zu ergreifen.

Diese Ämter greifen gemäß der Verordnung 2006/2004/EG⁴⁴ ein, wenn eine Vielzahl von Verbraucher immer wieder auf dieselbe Art und Weise geschädigt wird oder eine solche Schädigung droht und dabei gegen die in der genannten Verordnung aufgeführten innergemeinschaftlichen „Gesetze zum Schutz der Verbraucherinteressen“ verstoßen wird.

3. Information der Verbraucher

Die EVZen Deutschland und Frankreich warnen Verbraucher mittels ihrer Websites verstärkt davor bei dem Anbieter infurn.com zu bestellen⁴⁵. Um die Bearbeitung der Beschwerden gegen infurn.com zu vereinfachen, wurde zudem eine ausführliche Beschreibung der für die Beschwerdebearbeitung notwendigen Informationen sowohl auf die deutsche⁴⁶ als auch französische⁴⁷ Website gestellt.

Darüber hinaus haben die EVZen die Presse ihres jeweiligen Landes über die steigenden Beschwerdezahlen gegen den Anbieter informiert, was zu stetiger Berichterstattung der Medien führte⁴⁸.

⁴³ <http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/>

⁴⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0001:DE:PDF>

⁴⁵ <http://www.eu-verbraucher.de/de/verbraucherthemen/internethandel-in-der-eu/designfurn-ltd/>, sowie EVZ Frankreich <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce-electronique/alertes-liquidations-et-fraudes/alertes/>

⁴⁶ <http://www.eu-verbraucher.de/de/ueber-uns/wie-sie-uns-erreichen/beschwerde/>

⁴⁷ <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaitre/nous-contacter/reclamations/>

⁴⁸ WDR2: <http://www.wdr2.de/service/quintessenz/moebelausland100.html>

[Radiobeitrag auf radioeins rbb am 09.01.2014](#)

WISO / ZDF: <http://www.zdf.de/WISO/Dubiose-Online-Shops-27956094.html>

Le Figaro: <http://www.lefigaro.fr/conso/2013/09/09/05007-20130909ARTFIG00698-qui-sont-les-adeptes-de-l-arnaque-sur-le-web.php>

France 3: http://www.francetvinfo.fr/replay-jt/france-3/19-20/jt-19-20-lundi-9-septembre-2013_402473.html

IV. Was noch zu tun ist

Auch wenn die EVZen den einzelnen Verbrauchern, die sich an sie wenden, zu deren Recht verhelfen können, fallen immer wieder neue Kunden auf die Geschäftspraktiken des Anbieters herein. Denn ein digitaler europäischer Binnenmarkt birgt zwar beträchtliches Potenzial für die Verbraucher der Europäischen Union, aber für den einzelnen Verbraucher ist es oft schwer bis nahezu unmöglich, ohne Hilfe die eigenen Rechte durchzusetzen – und dies gilt umso mehr bei grenzüberschreitenden Internetgeschäften. Geschäftspraktiken, wie sie in diesem Bericht aufgezeigt werden, erschüttern das Vertrauen der Verbraucher in den europäischen Binnenmarkt deutlich und erweisen diesem somit einen Bärendienst.

Deshalb muss das Ziel sein, die Verstöße des Anbieters Infurn im Interesse aller Verbraucher zu beenden. Das Unternehmen muss vor allem dazu gebracht werden, seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern und sich an die Regelungen zum Verbraucherschutz des jeweiligen Landes zu halten, in dem es seine Tätigkeiten ausübt. Um dies zu erreichen, müssen mehrere Maßnahmen ergriffen werden.

Dies kann nur mit der Unterstützung nationaler und europäischer Akteure erfolgreich durchgesetzt werden, in erster Linie der Europäischen Kommission, den gewerberechtlichen Aufsichtsbehörden sowie den Strafverfolgungsbehörden der Mitgliedstaaten, den Europäischen Abgeordneten und den Verbraucherverbänden.

A. Maßnahmen auf Behördenebene:

Rechtsverfolgung durch die Durchsetzungsbehörden und die Strafverfolgungsbehörden.

B. Maßnahmen des Gesetzgebers:

1. Vorleistungsklauseln:

Zwar ist schon nach geltendem Recht ein berechtigtes Interesse des Anbieters Voraussetzung für die Zulässigkeit einer Vorleistungsklausel. Die Praxis zeigt jedoch, dass immer wieder Gerichte im Einzelfall darüber entscheiden müssen, ob ein berechtigtes Interesse vorliegt oder nicht. Dies ist nicht einfach, da es sich um einen unbestimmten Rechtsbegriff handelt. Bis ein Gericht die Unzulässigkeit einer solchen Klausel erklärt, sind Verbraucher nicht wirksam dagegen geschützt. Für einen effektiven Verbraucherschutz ist es erforderlich, die Zulässigkeit von Vorleistungsklauseln an konkrete Voraussetzungen zu knüpfen. **Denkbar wäre, dass nur eine angemessene Anzahlung zulässig ist.** Die zulässige **Dauer der Vorleistungszeit muss klarer bestimmt** werden. Das **Überschreiten der Vorleistungszeit sollte sanktioniert** werden. Eine effektive Maßnahme wäre eine Verzinsungsregelung. Demnach müsste der Anbieter bei Überschreiten der Vorleistungszeit ohne weitere Fristsetzung des Verbrauchers Verzugszinsen an den Verbraucher zahlen.

2. Lieferfristen:

Das Beispiel Infurn zeigt, dass ein Hinweis auf die Lieferfrist in den AGB nicht ausreicht, um Verbraucher zu informieren. Es ist vielmehr erforderlich, dass sich ein deutlicher Hinweis auf die Lieferfristen direkt bei der Produktbeschreibung befindet.

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Deutschland

info@cec-zev.eu