

PRESSEINFORMATION

Wien, 21. Oktober 2021



VKI: Bestellmodus bei Amazons „Alexa“ und „Dash-Button“ nicht gesetzeskonform Amazon EU S.à.r.l. verstieß unter anderem gegen die Informationspflichten

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Amazon EU S.à.r.l. geklagt. Die Klage richtete sich gegen Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und gegen die Vorgehensweise von Amazon bei Bestellungen mittels Dash-Button und der Sprachsoftware Alexa. Bereits vom Handelsgericht (HG) Wien wurden die meisten der eingeklagten Klauseln zum Dash-Button sowie die beanstandeten Geschäftspraktiken rechtskräftig für unzulässig befunden. Die inhaltliche Prüfung der Nutzungsbedingungen von Alexa lehnte der Obersten Gerichtshof (OGH) in Folge jedoch ab, weil laut Gericht nicht die vom VKI beklagte Amazon-Gesellschaft, sondern ein Schwesternunternehmen Verwenderin dieser AGB ist.

Mit dem Amazon-Dash-Button konnten Verbraucher durch Knopfdruck auf ein batteriebetriebenes Gerät ein Produkt bestellen. Dabei wurde die Bestellung abgeschickt, sobald der Knopf des Buttons betätigt wurde. Über den Alexa-Sprachassistenten konnten Verbraucher ebenfalls Bestellungen direkt aufgeben, ohne eigens auf die Amazon-Homepage zu gehen. Der VKI bemängelte sowohl beim Dash-Button als auch bei Alexa, dass Amazon die Konsumentinnen und Konsumenten vor dem Vertragsabschluss einer solchen Bestellung nicht ausreichend informierte. So fehlten beispielsweise Informationen über die wesentlichen Eigenschaften der Ware, den Gesamtpreis, sowie über das den Verbrauchern zustehende Rücktrittsrecht. Zudem kritisierte der VKI, dass die Verbraucher bei der Bestellung – entgegen der gesetzlichen Vorgaben für Fernabsatzgeschäfte – nicht ausdrücklich bestätigen mussten, dass Sie eine zahlungspflichtige Bestellung auslösen.

Das HG Wien sah darin Verstöße gegen das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz und stufte diese Vorgehensweisen als unzulässige Geschäftspraktiken ein. Amazon EU S.à.r.l. zog das erhobene Rechtsmittel gegen das Urteil zurück, sodass es rechtskräftig wurde. Darüber hinaus wurden mehrere AGB-Klauseln zum Dash Button als rechtswidrig beurteilt.

„Auch internationale Konzerne müssen sich an europäische und österreichische Verbraucherschutzbestimmungen halten“, hält Mag. Maximilian Kemetmüller, zuständiger Jurist im VKI, fest. „Amazon hat wohl auch auf Druck von Verbraucherschützern die Dash-Buttons mittlerweile aus dem Sortiment genommen. Bei Alexa wurden ebenfalls bereits während des anhängigen Verfahrens Verbesserungen beim Bestellvorgang vorgenommen. Das zeigt die Notwendigkeit und Wichtigkeit solcher Verfahren auf.“

In den nachfolgenden Instanzen bis hin zum Obersten Gerichtshof ging es nur noch um die Klauseln aus den Alexa-Nutzungsbedingungen. Die Klage des VKI dazu wurde letztlich vom OGH abgewiesen, ohne dass sich das Gericht inhaltlich mit den Klauseln auseinandersetzte. Der VKI hatte nämlich die Amazon EU S.à.r.l. geklagt. Nach Ansicht des OGH ist diese Gesellschaft aber nicht Verwenderin der Alexa-Nutzungsbedingungen, sondern ein verbundenes Schwesternunternehmen, die Amazon Media EU S.à.r.l.

„Das Urteil des OGH zeigt auf, dass bei smarten Geräten oft mehrere Vertragsabschlüsse mit unterschiedlichen Unternehmen erforderlich sind. Bei Problemen mit diesen Geräten ist dann nicht selten undurchsichtig, an welchen Vertragspartner sich Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihren Beschwerden wenden müssen“, kommentiert Kemetmüller die höchstinstanzliche Entscheidung.

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.ats