

PRESSEINFORMATION

Wien, 28. Juni 2023



VKI: Wettbewerbswidrige Darstellung der Lieferkosten bei IKEA

IKEA verpflichtete sich vor Gericht zur Unterlassung

Die IKEA Möbelvertrieb OHG (IKEA) warb im Frühjahr 2022 auf der Homepage mit der „Gratis Pakettlieferung für IKEA Family Mitglieder“, also für jene Kund:innen, die Teil des Kundenbindungsprogramms sind. Voraussetzung für eine Gratislieferung war jedoch, dass die Ware bestimmte Abmessungen und ein bestimmtes Gewicht nicht überschreitet. Diese Einschränkung war jedoch nicht bei der Ankündigung zur Gratislieferung zu finden, sondern auf einer Unterseite mit Informationen zur IKEA-Paketlieferung. Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte IKEA daraufhin im Auftrag des Sozialministeriums wegen irreführender Werbung geklagt. IKEA ließ es nicht auf ein Urteil ankommen und erklärte sich zu einem gerichtlichen Unterlassungsvergleich bereit. Der Vergleich ist rechtskräftig.

Nach einer Kundenbeschwerde führte der VKI selbst eine Testbuchung mit einem Produkt durch, das die Größenmaße überschritt, konkret mit einem Doppelbett. Nachdem das Bett dem Warenkorb hinzugefügt wurde, schien unter dem Preis folgende Werbung auf: „*Gratis Pakettlieferung für IKEA Family Mitglieder. Logge dich jetzt ein oder registriere dich und erhalte deine Pakettlieferung ab einem Einkauf von € 60,- gratis*“, wobei der erste Satz im Fettdruck gehalten war.

„Durch diese Werbung wurden Kund:innen dazu verleitet, dem Kundenbindungsprogramm beizutreten und im Zuge dessen Daten an das Unternehmen zu übermitteln“, kommentiert Dr. Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI, die Vorgehensweise von IKEA. „Erst danach wurde Schritt für Schritt im Bestellprozess deutlich, dass eine Zustellung für IKEA Family-Mitglieder nicht per se kostenlos ist. Letztlich betrugen die Lieferkosten im konkreten Fall 189 Euro.“

„IKEA erweckte bei den Kund:innen den Eindruck, dass die bestellte Waren nach dem Beitritt zum Kundenbindungsprogramm gratis geliefert würden, da auf geltenden Einschränkungen nur unzureichend aufmerksam gemacht wurde“, so Dr. Beate Gelbmann weiter. „Dass die Lieferung von größeren oder schwereren Produkten sehr wohl mit Kosten verbunden ist, wurde erst nach vollzogenem Abschluss der IKEA Family-Mitgliedschaft ersichtlich. Diese Vorgehensweise stellt aus unserer Sicht ein wettbewerbswidriges Verhalten dar.“

IKEA ließ es nicht auf Urteil ankommen, sondern verpflichtete sich in einem gerichtlichen Vergleich, dieses Verhalten zu unterlassen.

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at/ikea062023.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN: VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: presse@vki.at