

Gefährliche

Einkaufen Händler aus Asien verkaufen über Portale wie Amazon, Ebay, Wish oder AliExpress günstige Ware. Manche ist gefährlich oder mangelhaft. Welche Rechte haben Kunden?

Am Onlineshopping in Asien scheiden sich die Geister. Für die einen gibts dort nur billigen Schrott und Plagiate bekannter Marken. Für die anderen sind Online-Verkaufsplattformen wie Wish.com oder AliExpress.com, auf denen viele China-Händler ihre Ware anbieten, der Zutritt ins Shopping-Paradies, wo es alles viel billiger gibt als in Europa.

Sechs europäische Verbraucherorganisationen wollten es genauer wissen. Sie kauften 250 Produkte bei vorwiegend asiatischen Händlern über die Onlineportale AliExpress, Amazon, Ebay und Wish. Im Warenkorb landeten Kleinelektronik wie etwa Ladegeräte und externe Akkus, Kinderspielzeug, Kosmetikprodukte, Kleidung und sonstige Waren wie Helme.

Viele dieser oft markenlosen Produkte entpuppten sich im Test als gefährlich. Die britische Verbraucherorganisation Which etwa kaufte über Ebay vier Rauchwarnmelder. Kein einziger reagierte im Test auf Rauch (siehe auch rechts).

Was bedeutet das für europäische Verbraucher? Haften sie, wenn ein Produkt Schäden verursacht? Bekommen sie bei mangelhafter Ware ihr Geld zurück?

Was passiert mit in China bestellter Ware, die EU-Sicherheitsstandards nicht einhält?

Spielzeug und Elektrogeräte etwa dürfen in Europa nur mit einem CE-Kennzeichen in Verkehr gebracht werden. Mit diesem bestätigt der Hersteller, dass sein Produkt die



Konkurrenz. Wish und AliExpress fordern Amazon und Ebay heraus.

Schnäppchen

Regeln zur Produktsicherheit einhält. Es kann sein, dass der Zoll Produkte ohne CE-Kennzeichen abfängt und anschließend vernichtet oder nach China zurückschickt. Dem Käufer bleibt dann nur, vom Händler die Erstattung des Kaufpreises zu fordern. Zahlt der nicht, sollte er sich mit den Unterlagen, die er vom Zoll erhalten hat, bei der Verkaufsplattform melden (siehe S. 83).

Ein mangelhaftes Ladegerät aus einem China-Shop verursacht ein Feuer. Wer haftet?

Grundsätzlich haftet der Hersteller für solche Schäden, denn auch in China gibt es ein Produkthaftungsgesetz. Bei markenloser Ware dürfte der Hersteller aber schwer auffindbar sein. Möglicherweise haftet auch der chinesische Händler. Aber die Rechtsdurchsetzung in China wird keine einfache Sache sein. Immerhin: Für Käufer mit einer Hausratversicherung übernimmt diese den Brandschaden.

Wichtig für Besteller, die in China einkaufen, um die Ware in Deutschland weiterzuverkaufen: Sie gelten nach deut-

schem Produkthaftungsrecht als Hersteller der Ware und haften für Schäden, die das Produkt bei ihren Kunden anrichtet.

Die bestellte Ware hat sonstige Mängel. Welche Rechte hat der Käufer?

Bei grenzüberschreitenden Geschäften lässt sich nicht immer leicht bestimmen, welches Recht gilt. Felix Braun, Jurist und Leiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes, hält es für möglich, dass beim Einkauf in einem China-Shop über Verkaufsportale deutsches Recht anwendbar ist. „Immerhin nutzen die asiatischen Händler die Portale je nachdem bewusst, um Kunden in Europa anzusprechen“, so Braun.

Ist deutsches Kaufrecht anwendbar, können Käufer die „Nacherfüllung“ verlangen: einwandfreie Ware als Ersatz oder eine Reparatur. Kümmerst sich der Händler nicht, kann der Kunde vom Kauf zurücktreten und hat Anspruch darauf, sein Geld zurückzuerhalten. Kommt es aber zum Streit mit dem Händler, sind die Rechte graue Theorie. Selbst wenn es Kunden gelingt, ►

Tipps

Fakes. Ist der Preis zu schön, um wahr zu sein: Finger weg, es handelt sich vermutlich um ein Plagiat. Der Zoll kann es beschlagnahmen.

Markenlose Elektronik. Kaufen Sie keine billige, markenlose Elektronik. Diese wurde oft nicht nach europäischen Sicherheitsvorschriften hergestellt. Solche Geräte können zur Gefahr für Sie werden.

Firmensitz des Händlers. Wenn Sie über Ebay oder Amazon Marketplace von Drittanbietern einkaufen, sollten Sie zuvor immer nach dem Sitz des Verkäufers sehen.

Mängel. Käuferschutzprogramme der Verkaufsportale (siehe S. 83) helfen bei Mängeln oft nur, wenn der Mangel kurz nach Lieferung auftaucht. Einen Mangel etwa an einem Handy nach Monaten zu reklamieren, dürfte chancenlos sein.

Ein Rauchmelder, der nix meldet

Ebay. Wer sich auf diesen Rauch- und Kohlenmonoxid-Melder verlässt, ist verlassen. Auf Rauch im Raum reagierte er gar nicht, und Kohlenmonoxid meldete das Gerät auch nicht zuverlässig. Preis: rund 6 Euro mit Versand.



Durchgeschmorte Powerbank

AliExpress. Diese markenlose Powerbank, geeignet zum Aufladen eines Handys, schmorte im Test durch. Angeschlossene Geräte sind gefährdet. Wer das Produkt nutzt, kann außerdem einen Schlag bekommen. Preis: rund 2 Euro mit Versand.



den Händler in Deutschland zu verklagen, können sie ihr Recht kaum durchsetzen. „Es ist derzeit nicht immer klar, ob deutsche Urteile in China anerkannt werden“, sagt Jurist Felix Braun.

Wer Ware reklamiert, muss also auf den guten Willen des Händlers hoffen. Für einige Fälle bieten die Verkaufsportale einen Käuferschutz, etwa wenn Ware nicht oder beschädigt geliefert wird (siehe S. 83).

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes kann im Streit mit China-Shops nicht weiterhelfen. Diese kann nur einschalten, wer mit deutschen Händlern streitet.

Wie erkennen Verbraucher überhaupt, ob sie in Europa oder China bestellen?

In der Tat ist das nicht immer leicht. Man sieht es den Verkäufernamen nicht unbedingt an, ob ein Händler aus dem nicht-europäischen Ausland kommt. Wer über Wish oder AliExpress einkauft, muss damit rechnen. Aber auch auf Ebay und Amazon tummeln sich viele China-Shops. Vor allem wenn ein Produkt sehr günstig erscheint, sollten Kunden einen Blick in die Angaben

zum Shop werfen. Dort stehen meist auch Informationen zum Sitz des Verkäufers.

Wer ohne es zu wollen in Fernost bestellt, muss mit diesen Folgen rechnen: Der Versand aus Asien kann mehrere Wochen dauern. Zudem können Zoll und Steuern anfallen. Und: Kunden in Deutschland sind es von vielen hiesigen Onlineshops gewohnt, dass sie etwa Kleidung bei Nichtgefallen kostenfrei zurückschicken können. Beim Einkauf im China-Shop zahlt aber der Käufer in der Regel die Rücksendekosten.

Was kann passieren, wenn jemand im China-Shop ein Plagiat kauft?

Der Zoll führt stichprobenartig Prüfungen durch und beschlagnahmt Markenfälschungen. Die werden anschließend oftmals vernichtet. Da der Zoll auch die Hersteller der Originale benachrichtigt, wenn Plagiate ihrer Produkte beschlagnahmt wurden, bekommen die Käufer mitunter von diesen Unternehmen auch noch eine teure Abmahnung. Der Kunde hat außerdem den Ärger, vom Händler sein Geld wiederzubekommen. ■



Helm ohne EU-Norm

Amazon. Dieser über den Marketplace bestellte Motorradhelm erfüllt die EU-Sicherheitsstandards nicht. Ein Risiko für Fahrer. Preis: rund 36 Euro mit Versand.



Verschluckbare Teile

Wish. Das Batteriefach dieser Spieluhr „Baby Hai“ ist nicht verschlossen: Verschluck- und Erstickengefahr für Kleinkinder! Es handelt sich um ein Plagiat – zum Preis von rund 9 Euro mit Versand. Das Original kostet zirka 30 Euro.

Zoll und Steuern nicht vergessen

Für Ware aus dem nichteuropäischen Ausland müssen Käufer mitunter Zoll und Steuern zahlen. Entscheidend ist meist der Warenwert. Das ist in der Regel der Gesamtbetrag, der vom Kunden zu zahlen ist: Kaufpreis plus Versand.

Steuern. Für viele Sendungen mit einem Warenwert bis 22 Euro müssen Kunden keine Einfuhrumsatzsteuer zahlen. Ist der Bestellwert höher, beträgt die Steuer meist 19 Prozent (selten 7 Prozent). Jedoch werden Steuerbeträge unter 5 Euro nicht eingefordert.

Zoll. Ab 150 Euro Warenwert zahlt der Käufer Zoll. Wie viel, hängt unter anderem von der Warenart ab. Für ein Paar Lederschuhe beträgt der Zollsatz 8 Prozent, für Schuhe aus anderem Material 17 Prozent.

Rechner. Unter test.de/zollrechner können Sie ausrechnen, wie viel Steuern und Zoll beim Kauf im außereuropäischen Ausland anfallen. Wer in China etwa Kleidung für 200 Euro (ohne Porto) kauft, zahlt insgesamt 67 Euro Abgaben.

Chemie auf die Lippen?

Wish. 39 Kosmetikartikel kauften die Tester. Über die Hälfte hatte, wie dieser Lippenstift, keine Angaben zu Inhaltsstoffen. Preis: rund 2 Euro mit Versand.



Der Käuferschutz der Verkaufsportale

Gesetzliche Kundenrechte durchzusetzen ist schwer, wenn der Händler in Fernost sitzt. Die Verkaufsportale bieten eigene Schutzprogramme.



90 Tage Garantie. Wer etwa von chinesischen Drittanbietern über den Amazon Marketplace Ware bestellt und Ärger mit dem Zustand des Produkts oder der rechtzeitigen Lieferung hat, kann über die „A-bis-z-Garantie“ von Amazon eine Erstattung des Kaufpreises beantragen. Der Antrag kann bis zu 90 Tage nach dem vom Händler genannten voraussichtlichen Lieferdatum gestellt werden.

Geld zurück. Kommt die Ware defekt oder schadhaft an, muss der Kunde erst den Verkäufer kontaktieren. Veranlasst dieser nicht von sich aus eine Gutschrift oder Ersatzlieferung, kann der Kunde von Amazon eine Erstattung beantragen. Verlangt der China-Händler, beschädigte Ware zurückzusenden, muss er eine Rücksendeadresse in Deutschland nennen oder eine Paketmarke zur Gratis-Retour anbieten.

Druck auf Händler. Die Amazon-Garantie setzt Händler unter Druck, selbst kundenfreundlich zu sein. Denn die Zahl der Garantiefälle beeinflusst Amazons interne Bewertung des Händlers. Treibt der es zu bunt, wird er eventuell gesperrt.



Rücktrittsrecht. Innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung kann der Kunde in der Regel von jeder Bestellung wegen Nichtgefallen zurücktreten – muss die Ware aber auf eigene Kosten zurückschicken. Das kann teuer werden.

30 Tage Reklamation. Wurde beschädigte oder die falsche Ware geliefert, können Kunden über die Wish-App innerhalb von 30 Tagen Erstattung des Kaufpreises beantragen. Bei günstiger Ware erstattet Wish mitunter das Geld, ohne dass der Kunde das Produkt zurücksenden muss. Eine Nichtlieferung müssen Käufer innerhalb von 30 Tagen nach dem letzten geschätzten Lieferdatum bei Wish beanstanden.

Mängel fotografieren. Im Reklamationsfall kann Wish die Erstattung des Kaufpreises zum Beispiel von der Vorlage von Beweisen abhängig machen. Kunden sollten Ware mit Mängeln deshalb fotografieren, bevor sie eine Erstattung beantragen.



30 Tage Frist. Ebay bietet bei Problemen einen „Käuferschutz“, wenn der Kunde per Paypal, Kreditkarte oder Lastschrift bezahlt hat. Zuerst muss der Kunde sich beim Händler melden. Dann hat er 30 Tage Zeit, um Käuferschutz zu beantragen, sollte der Händler keine Lösung anbieten. Hat der Kunde Ware etwa wegen eines Defekts zurückgeschickt, der Händler den Kaufpreis aber nicht erstattet, erhält er sein Geld von Ebay.

Retouren. Ebay kann die Erstattung, etwa bei Falschlieferung, von einer nachweisbaren Rücksendung des Artikels abhängig machen. Das Porto trägt oft der Kunde.

Reaktion gefragt. Ebay stellt mitunter Fragen oder verlangt das Hochladen von Fotos, etwa vom defekten Produkt. Reagiert der Kunde nicht innerhalb der von Ebay gesetzten Frist, kann er den Käuferschutz verlieren.



Einigung suchen. Kommt bestellte Ware nicht an oder die gelieferte Ware ist beschädigt, funktioniert nicht oder weicht von der Produktdarstellung auf AliExpress ab, können Kunden den Käuferschutz des Verkaufsportals in Anspruch nehmen. Zuvor müssen sie aber eine gütliche Einigung mit dem Händler suchen.

15 Tage Disput. Hat der Kunde mangelhafte Ware erhalten und ist die Einigung mit dem Händler gescheitert, kann er einen Streifall („Dispute“) einleiten – innerhalb von 15 Tagen nach Lieferung. Die Kommunikation führt der Kunde über AliExpress.com in Englisch.

Achtung Rückporto. Erstattet AliExpress den Kaufpreis (etwa wegen eines Produktmangels), erhalten Kunden nie die gezahlten Steuern und Zoll zurück. Wer Ware wegen Nichtgefallen zurückschickt, hat unter Umständen den Rückversand zu tragen.

Sie sind gefragt:

Mussten Sie schon einmal Ware aus Asien reklamieren? Schildern Sie uns Ihre Erfahrungen unter: kaeuferschutz@stiftung-warentest.de.

