



VERBRAUCHERRECHT

erschienen in „Die Presse“ am 18. September 2025 Printausgabe und online

„Sendung versichern“: Wann eine solche Klausel für Onlineshops verboten sein kann

Darf ein Händler gegen Aufpreis eine raschere Abwicklung bei Transportschäden anbieten? Nein, entschied das OLG Wien, dieses Risiko liegt grundsätzlich beim Unternehmen. Auch weitere Klauseln wurden gekippt.

Wien. Welche Regeln gelten im Versandhandel? Darüber gibt es sichtlich immer noch Unklarheiten. Ein aktuelles – und rechtskräftiges – Urteil des Oberlandesgerichts Wien ruft Grundsätzliches in Erinnerung, von Erfordernissen beim Bestellvorgang über die Risikoverteilung beim Transport bis hin zur Verwendung von Kundendaten.

Es ging um Geschäftsbedingungen des Onlineshops von Notino. Das Unternehmen vertreibt Parfümerie- und Drogeriewaren, Lebensmittel und Nahrungsergänzungsmittel. Es hat seinen Sitz in Deutschland, betreibt aber auch einen Standort in Wien und bietet seine Leistungen unter anderem im gesamten österreichischen Bundesgebiet an, wie es im OLG-Urteil heißt.

Geklagt hatte der VKI im Auftrag des Sozialministeriums. Unter anderem beanstandeten die Verbraucherschützer eine Klausel, wonach Besteller für einen Euro ihre Sendung „versichern“ lassen konnten. Im Fall einer Beschädigung oder eines Verlusts der Sendung müsse man dann nicht auf eine Lösung „innerhalb der gesetzlichen Frist“ warten, hieß es in den AGB. „Es genügt, wenn Sie uns die verlorene oder beschädigte Sendung rechtzeitig melden und belegen, anschließend können wir Ihnen neue Ware umgehend zuschicken.“

„Falschen Eindruck“ erweckt

Nur: Welche gesetzliche Frist könnte da gemeint sein? Das Unternehmen berief sich auf das Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG). Demnach muss der Unternehmer eine mangelhafte Ware „innerhalb einer angemessenen Frist“ ab Verständigung verbessern oder austauschen. Bei Zahlung von einem Euro sei der Kunde jedoch nicht auf die Frist angewiesen, sondern erhalte umgehend eine neue Ware. Im Verlauf des Verfahrens hieß es dann, dass zwecks besserer Verständlichkeit in der Klausel nicht mehr auf die Frist verwiesen werde. Durch die Zahlung sei für Konsumenten kein Abwarten einer Nachprüfung notwendig, sodass man vor eventuellen Beweisproblemen geschützt sei.

Unzulässig ist die Klausel trotzdem. Sie widerspreche dem verbraucherrechtlichen Transparenzgebot, entschied das OLG (33 R 10/25w). Verbrauchern werde ein falscher Eindruck von der Rechtslage vermittelt. Denn dem Wortlaut nach geht es gar nicht um die Gewährleistung. Sondern um den Gefahrenübergang beim Versandungskauf. Dieser ist aber in einer anderen gesetzlichen Bestimmung geregelt – konkret im § 7b KSchG.

Wird eine Ware versendet, geht demnach die Gefahr für Verlust oder Beschädigung erst bei der Zustellung auf den Verbraucher über. Das Risiko, dass die Ware beim Transport verloren geht oder beschädigt wird, muss das Unternehmen tragen. Relevant ist das auch für andere Onlineshops. Optionale Zusatzgarantien, zum Teil auch Garantieversicherungen von



Drittanbietern, werden immer wieder gegen Aufpreis angeboten. Oft ist damit ein echter Mehrwert für die Kunden verbunden, etwa wenn der Händler die Herstellergarantie oder Gewährleistung verlängert oder bei technischen Geräten die Abnutzung von Verschleißteilen einbezogen wird. Auch der sofortige Austausch defekter Ware ohne Prüfung von Gewährleistungsvoraussetzungen kann ein Vorteil sein.

Was gilt als Zustimmung?

Einfach anklicken, ohne genau zu lesen, sollte man solche Zusatzangebote aber nicht – und für die Absicherung gegen Transportrisiken muss man nie extra zahlen. Aus Händlersicht umso wichtiger ist eine klare, unmissverständliche Formulierung.

Aber zurück zum Anlassfall. Ebenfalls gekippt wurde eine Klausel, in der es hieß, das Unternehmen sei berechtigt, „seine Kunden für Zwecke des Direktmarketings zu kontaktieren“. Und weiter: „Sie können dieser Kontaktaufnahme widersprechen, indem Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.“ Man konnte anklicken, dass man „mit dieser Bestellung keine Informationen zu Veranstaltungen, Neuigkeiten oder Gutscheine erhalten“ möchte.

Dass Kunden, die keine Direktwerbung wollen, aus einer Verwendung ihrer Daten für diesen Zweck eigens hinausoportieren müssen, ist jedoch unzulässig. Eine wirksame Einwilligung zu einer Datenverarbeitung setze eine bestätigende, aktive Handlung voraus, heißt es in dem Urteil. Stillschweigen, bereits angekreuzte Kästchen oder „eine Untätigkeit der betroffenen Person“ reichen dafür nicht aus. Aus dem Verhalten des Betroffenen müsse vielmehr „eindeutig geschlossen werden können, dass er im Einzelfall mit der Datenverarbeitung einverstanden ist“. Einer nicht zulässigen Datenverarbeitung muss auch nicht eigens widersprochen werden.

Hinweis auf Zahlungspflicht

Die dritte beanstandete Klausel betraf sogenannte Warenkorbabbrecher-Mails. Damit sollten potenzielle Kundinnen und Kunden, die den Bestellvorgang nicht abgeschlossen hatten, zum Kaufabschluss animiert werden. Auch das beurteilte das OLG Wien als unzulässig, es entspreche weder den Vorgaben der DSGVO noch jenen des Telekommunikationsgesetzes. Auch dafür reicht Schweigen nicht als Zustimmung, vielmehr braucht es eine Einwilligung, die freiwillig, in informierter Weise und ausdrücklich erteilt wird.

Aber auch der Kauf-Button in der Bestellmaske erfüllte laut dem OLG-Urteil nicht die gesetzlichen Vorgaben. Der Wortlaut „jetzt bestellen“ reicht nicht, laut Fernabsatzgesetz (FAGG) muss der Unternehmer vielmehr dafür sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass mit der Bestellung eine Zahlungspflicht verbunden ist. Erforderlich wäre also der – gut lesbare – Wortlaut „zahlungspflichtig bestellen“ oder eine gleichartige, eindeutige Formulierung.

Lexikon

Beim Versand einer Ware geht laut § 7b KSchG die Gefahr für Verlust oder Beschädigung erst dann auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten Dritten abgeliefert wird – es sei denn, der Verbraucher hätte selbst den Beförderungsvertrag abgeschlossen und dabei keine vom Unternehmer vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit genützt.