



Aargauische Industrie- und  
Handelskammer

Entfelderstrasse 11, Postfach  
CH-5001 Aarau

economiesuisse  
Frau Sandra Spieser  
Hegibachstrasse 47  
8032 Zürich

**per E-Mail [sandra.spieser@economiesuisse.ch](mailto:sandra.spieser@economiesuisse.ch)**

Ort, Datum	Ansperson	Telefon direkt	E-Mail
Aarau, 27. November 2012	Marco Caprez	062 837 18 06	<a href="mailto:marco.caprez@aihk.ch">marco.caprez@aihk.ch</a>

## **Vernehmlassung in Sachen «Mehr Konsumentenschutz und weniger Missbräuche beim Telefonverkauf»**

Sehr geehrter Frau Spieser

Wir danken Ihnen für die uns mit E-Mail vom 19. September 2012 eingeräumte Möglichkeit zur Stellungnahme in obiger Angelegenheit. Gerne äussern wir uns dazu wie folgt:

Die Aargauische Industrie- und Handelskammer hat nichts gegen einen massvollen Konsumentenschutz einzuwenden. Allerdings haben auch Konsumenten Selbstverantwortung zu tragen. Einschränkungen in die Wirtschaftsfreiheit sollen nur dort erfolgen, wo es zum Schutz einer schwächeren Partei erforderlich ist und sich unseriöse Unternehmen ohne entsprechende Bestimmungen einen widerrechtlichen Vorteil verschaffen. Die vorliegende Vorlage hat aber nicht nur Konsequenzen auf unseriöse Unternehmen, welche bspw. durch ihre besonders aggressiven Verkaufsstrategien Konsumenten übervorteilen wollen, sondern auch auf Unternehmen, die einen Online-Handel betreiben und vermehrt der Willkür der Konsumenten ausgesetzt werden.

Neu soll Konsumenten bei einem sog. Fernabsatzgeschäft eine Widerrufsfrist von 14 Tagen eingeräumt werden, die beim Empfang der Sache zu laufen beginnt. Nur in Einzelfällen, wo u.a. eine Sache aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet ist oder schnell verderben kann, soll vom Widerrufsrecht abgesehen werden. Der Gebrauch einer Sache hat nun aber nicht etwa den Verlust der Widerrufsmöglichkeit zur Folge: Hat der Konsument eine Sache gebraucht, so schuldet er dem Anbieter ein angemessenes Entgelt. In der Praxis könnte das zu einem «Kauf auf Probe» führen, wo Konsumenten zuerst eine Sache nutzen, danach gegen ein Entgelt und innert 14 Tagen wieder an den Verkäufer zurücksenden können. Möchten Unternehmen ein solches Geschäftsmodell auf freiwilliger Basis einführen, so ist dagegen nichts einzuwenden. Ein gesetzlich zwingendes Widerrufsrecht schießt aus unserer Sicht deutlich übers Ziel hinaus und hätte eine falsche Signalwirkung. Der Konsument soll – wenn überhaupt – einzig vor einem übereilten Vertragsabschluss geschützt werden. Das Widerrufsrecht soll aber nicht dazu dienen, den Käufern bei Fernabsatzgeschäften eine Möglichkeit zum Widerruf des Vertrages einzuräumen, wenn die gekaufte Sache nicht ihren Vorstellungen entspricht. Darüber hinaus gibt es bereits nach aktueller Rechtslage die Gewährleistungsregeln des Kaufrechts, u.a. wenn eine angepriesene Sache nicht über die entsprechenden Eigenschaften verfügt.

Im Nachfolgenden soll zu einzelnen Aussagen der Vorlage Stellung genommen werden:



Aargauische Industrie- und  
Handelskammer

Entfelderstrasse 11, Postfach  
CH-5001 Aarau

### Vertragsabschluss via Telefon

Nach unserer Einschätzung kann es durchaus zutreffend sein, dass die Gefahr besteht, einen Vertrag via Telefon übereilt und unter Druckeinfluss abzuschliessen, obwohl man dies gar nicht wünscht. Die Änderung des UWG vom 1. April 2012 bietet jedoch bereits heute einen Rechtsschutz, um besonders aggressives Verhalten oder unerbetene Werbeanrufe zu unterbinden. Damit verbunden ist die neue Beschwerdemöglichkeit beim SECO. Ob tatsächlich weitere Schutzvorschriften erforderlich sind, ist unseres Erachtens eher fragwürdig.

### Vertragsabschluss im Bereich E-Commerce

Die Behauptung, das Internet sei *gefährlich* für den Vertragsabschluss, mag zwar zutreffen, weil ein Kauf meist ohne grösseren Aufwand und mit einigen wenigen Klicks getätigt werden kann. Nichtsdestotrotz bedarf der Online-Handel aber keines besonderen gesetzlichen Schutzes. Dank Google und anderen Internetportalen (bspw. [www.toppreise.ch](http://www.toppreise.ch)) ist die Transparenz nirgendwo so hoch wie im Internet. Hinzu kommt, dass mit der Änderung des UWG per 1. April 2012 die Auskunftspflichten von Verkäufern sowie Vorschriften für die Bestätigung von Verträgen im elektronischen Verkehr verschärft wurden. So ist es bspw. unabdingbar, dass ein Online-Händler seine Identität offenlegt, eine Kontaktadresse angibt und eine über das Internet getätigte Bestellung umgehend bestätigt. Weitergehende Schutzvorschriften erscheinen nicht angezeigt, da auch an die Selbstverantwortung eines Konsumenten appelliert werden soll. Ein Konsument soll sich eines Vertragsabschlusses durchaus bewusst sein.

### Neutrale Formulierung für Telefonverkauf und Online-Shopping

Gemäss Erläuterndem Bericht lassen sich Telefonverkauf und Onlineshopping immer weniger unterscheiden, weshalb eine neutrale Formulierung gewünscht wird. Begründet wird dies u.a. mit einem Verweis auf eine Studie des BfS, wonach ein Drittel der Haushalte heute das Internet für das Telefonieren nutzt und somit die Kanäle für den Handel verschmelzen würden.

Nach unserer Erfahrung trifft es zwar zu, dass der Gebrauch von Software zum Telefonieren (z.B. Skype oder Tango) via Internet stark zugenommen hat. Eine Verschmelzung der beiden Begriffe ist aber nicht feststellbar, im Gegenteil: Wird mit einer Software telefoniert, so muss der Gesprächspartner meist über dieselbe Software verfügen, sodass sich die Parteien regelmässig bereits kennengelernt haben. Selbst wenn nun in Zukunft ausschliesslich via Internet telefoniert werden sollte, besteht durchaus noch Platz für unterschiedliche Regelungen zwischen Vertragsabschlüssen via Telefon oder im Bereich E-Commerce. Der Überraschungs- und Überrumpelungsmoment im Bereich Telefonie ist deutlich höher, egal ob es sich um Telefonie im klassischen Sinn oder um **Internet-Telefonie** handelt. Eine neutrale Formulierung erscheint jedenfalls nicht zwingend.

Aus den dargelegten Gründen **lehnt die AIHK die Vorlage in dieser Form ab**. Als Kompromissvorschlag könnten wir uns allenfalls damit einverstanden erklären, eine strikte Unterscheidung zwischen Schutz beim Telefonverkauf und E-Commerce einzuführen. Während beim E-Commerce keine weitergehenden Vorschriften eingeführt werden sollten, könnte der Vertragsabschluss via Telefon durchaus den Regelungen über die Haustürgeschäfte unterstellt werden.



Aargauische Industrie- und  
Handelskammer

Entfelderstrasse 11, Postfach  
CH-5001 Aarau

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung unserer Anliegen.

Freundliche Grüsse

AARGAUISCHE INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER  
Geschäftsstelle

Peter Lüscher  
Geschäftsleiter

Marco Caprez  
lic. iur., Rechtsanwalt