

## Stichprobe bei 20 Onlinehändlern

# Verwirrende Regeln bei Rückgabe von ausgedienten Elektrogeräten

Ausgediente Elektrogeräte gehören nicht in den Hausmüll. Trotzdem werden nur rund 42 Prozent der jährlich anfallenden fast zwei Millionen Tonnen ordnungsgemäß entsorgt. Dabei sollen es bis 2019 laut Gesetz 65 Prozent sein. Seit zwei Jahren ist deshalb auch der Handel in der Pflicht, einen Sammelbeitrag zu leisten. Doch verwirrende Vorgaben, weite Wege oder mangelhafte Informationen erschweren die Entsorgung über den Handel - besonders bei Internetkäufen. Das belegt eine Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW in 20 Onlineshops.

Es klingt wie ein Tor armer Kick, wenn von „1:1“ oder „0:1“ die Rede ist. Tatsächlich geht's um die Rücknahme ausrangierter Elektrogeräte im Handel. Je nach Größe (eine Seite länger als 25 Zentimeter) müssen Verkäufer sie kostenlos zurücknehmen, wenn ein gleichartiges Gerät im Shop erworben wird. Diese „1:1“-Regel gilt etwa für Toaster und Trockner.

Kleine Geräte (keine Seite länger als 25 Zentimeter) können Verbraucher „in haushaltsüblichen Mengen“ auch ohne Neukauf bei jedem Verkäufer von Elektronik abliefern. Diese „0:1“-Regel ermöglicht damit auch ein „0:2“ oder „0:3“.

So müssen Händler ohne Murren etwa Fitness-Tracker, Rasierer und Uhrenradios zurücknehmen. Diese Rücknahme-Pflichten für alte Elek-

trogeräte gelten für stationäre Verkaufsstellen „mit Lager-, bzw. Ladenflächen ab 400 Quadratmetern“.

Anders jedoch tickt die Welt beim Onlineshopping. Die Verbraucherzentrale traf auf einen Wust von Rückgabe-Regeln, auf oft weite Entsorgungswege und teils dürftige Informationen, als sie 20 Händler, davon zehn mit Filialen, anhand ihrer Webauftritte abklopfte.

Bei Internetshops entfällt naturgemäß die Rückgabe im Geschäft. Deshalb dürfen Kunden online erstandene Altwaren zurücksenden - und zwar kostenlos. Das betrifft etwa paket-versandfähige Geräte wie Mikrowelle oder Monitor. Insgesamt acht Shops stellten dafür Retourenaufkleber bereit. Bei sechs der zehn Firmen mit Filialen konnten die Geräte vor Ort entsorgt werden.

Alternativ dürfen Läden auch eine Sammelstelle benennen. Haken nur: die Wegstrecken, die Verbrauchern zuzumuten sind. Während stationäre Verkäufer eine Sammelstelle „im Laden oder in unmittelbarer Nähe“ einrichten müssen, gilt für den Onlinehandel das merkwürdige Wegemaß: „in zumutbarer Entfernung des Endnutzers“. Und das

können in der Praxis durchaus Dutzende Kilometer sein.

Wichtig zu wissen: Die Art der Rückgabemöglichkeit können sich Online-Händler dabei aussuchen, solange eine davon kostenfrei angeboten wird.

Acht der 20 Onlinehändler im Check verwiesen auf ein Sammelsystem wie beispielsweise Interseroh oder Take-e-back. Das Prozedere ist für Kunden zwar kostenlos, aber meist aufwendig. Denn es gilt nicht nur, die Adresse einer Sammelstelle ausfindig zu machen, sondern auch das Gerät dorthin zu karren.

Deshalb geht viel Elektro-Müll einen anderen letzten Weg: in Richtung Kreis und Kommune. Diese müssen kostenlose Annahmestellen für Altgeräte vorhalten. In vielen Orten wie etwa dem niederrheinischen Erkelenz liegt diese näher als eine Dependence der Systemsammler.

In anderen Städten wie etwa Köln ist es noch bequemer, den kommunalen Entsorger zu kontaktieren. Der nämlich holt kleinere und auch sperrige Elektroartikel in haushaltsüblichen Mengen ab - und das sogar kostenfrei.

Fortsetzung Seite 2

Besonders ärgerlich und teuer werden konnte es laut Stichprobe bei der Entsorgung von Speditionsware wie Kühlschrank oder Waschmaschine. Denn beim Onlinekauf entfällt eine weitere wichtige verbraucherfreundliche Regelung: die kostenlose Mitnahme des alten Großgerätes, wenn das neue zu Hause angeliefert wird. Der stationäre Handel ist verpflichtet, diesen Service beim Kauf mit vereinbarter Lieferung anzubieten.

In der Stichprobe agierten einige Internetverkäufer dagegen tricky. Sie boten zwei Varianten an: Die eine, die kostenlose Abholung ab Bordstein, war auf Internetseiten eher versteckt.

Prominent zu finden war dagegen die andere Variante: die bequeme

Abholung des Altgerätes am Aufstellungsort bei Lieferung des neuen. Cyberport allerdings bot den Service für Kunden, die beim Neugerät „Versand bis zum finalen Aufstellungsort“ buchten: zum Preis von satten 69,90 Euro.

Auch bei Karstadt war die kostenlose Bordstein-Abholung schwer zu finden. Auf der Kaufseite war die sofortige Gratis-Entsorgung aus der Wohnung mit einer 55 Euro teuren „Komfort-Lieferung“ des Neugeräts verknüpft. Ähnlich agierte Technikdirekt.

Insgesamt konnten im Check bei 16 Onlinehändlern, die die Mitnahme anboten, Kosten anfallen. 14 Euro wollte beispielsweise Otto, gar rund 20 Euro Conrad und der Onlineshop Wermuth, der obendrauf

automatisch einen „2 Mann Service“ für 39 Euro einbuchte.

Als mangelhaft erwiesen sich die Informationen vieler Onlinehändler zur Altgeräterücknahme. Nur bei rund der Hälfte fand sich ein mehr oder weniger deutlicher Verweis auf der Startseite. Noch dürftiger waren Angaben auf den jeweiligen Produktseiten.

Dass es auch verbraucherfreundlich geht, zeigten die Onlineshops von AO Deutschland, von Media Markt und Saturn. Hinweise zur Altgeräte-Rücknahme fanden sich auf der Startseite (hervorzuheben war AO) wie auf Produktseiten. Jedes Großgerät, ob Herd oder Geschirrspüler, werde bei der Lieferung des neuen kostenlos mitgenommen.