

Konsumentenschutz vergibt Negativpreis an Airbnb

In Zusammenarbeit mit der Zeitschrift Beobachter verleihen die Konsumentenorganisationen an Airbnb den Negativpreis «klein aber gemein» für besonders kundenunfreundliche AGB.

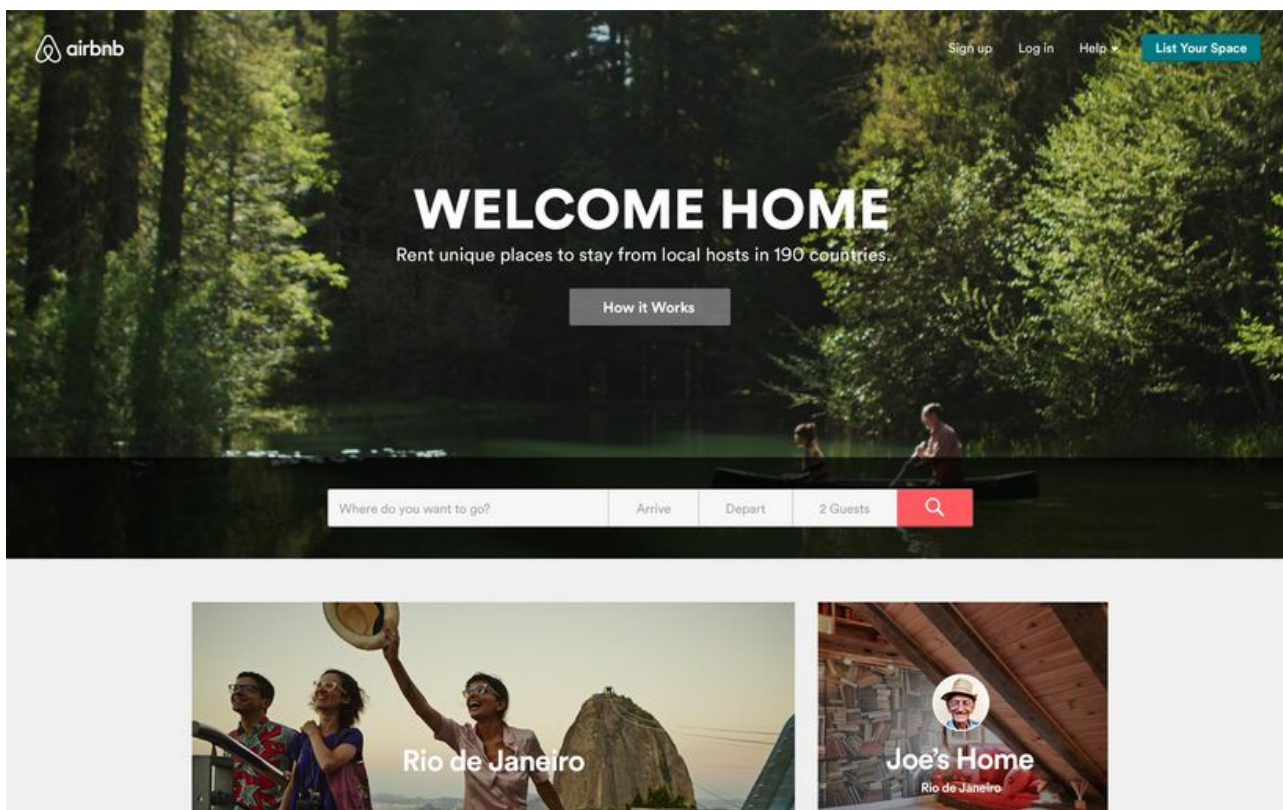


Bild: airbnb.ch

Das Kleingedruckte von Airbnb umfasst über 36'000 Wörter, sind zum grossen Teil ausschliesslich in Englisch verfügbar und sind neben dem Hauptdokument in acht weitere separate Kapitel aufgeteilt. Zudem muss der Kunde zu Beginn entscheiden, ob für ihn die Variante «european users» oder «non-european users» gilt. Für in der Schweiz lebende Personen gilt die zweite Fassung, was nicht jedem Nutzer auf Anhieb klar sein dürfte.

Kundenunfreundliche und unlesbare Geschäftsbedingungen sind weit verbreitet. In Zusammenarbeit mit dem Beobachter, der acsi aus dem Tessin und der Westschweizer FRC untersuchte der Konsumentenschutz die AGB von Anbietern aus unterschiedlichsten Branchen auf Fairness und Ausgewogenheit. Airbnb schlage mit ihren AGB dem Fass den Boden aus und gehe als klare «Siegerin» hervor, schreibt die Stiftung für Konsumentenschutz in einer Mitteilung.

Der Konsumentenschutz-Mitarbeiter Moritz Lauri verlas die Airbnb-Bestimmungen in die Kamera: Nach einer Vorlesedauer von 4 Stunden und 17 Minuten warf Lauri (jung, aufgeweckt und gut gebildet) entnervt und erschöpft das Handtuch. «Man müsste einen ganzen Tag investieren, um die AGB der Airbnb auch nur halbwegs zu verstehen», zieht er Bilanz. Auch Powersnacks und starker Kaffee halfen nicht (siehe Video rechts). [IMG 2]

Das Gesetz verbietet unfaires Kleingedrucktes

Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verbietet AGB, die Konsumenten «erheblich und ungerechtfertigt» benachteiligen. Der Kunde muss in der Lage sein, sich mit Hilfe der AGB über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Für den Nutzer, der über Airbnb ein Zimmer für eine Nacht mieten möchte, ist dies offensichtlich nicht möglich.

Die AGB von Airbnb sind somit nicht mit den im Gesetz verankerten Grundsätze von Fairness und Ausgewogenheit vereinbar. Eine gerichtliche Klage gegen Airbnb stehe dennoch nicht zur Diskussion – auch nicht für den Konsumentenschutz, schreibt die Stiftung. Viel zu gross seien die finanziellen und beweistechnischen Hürden. Die geltende Zivilprozessordnung verhindere es weitgehend, dass Konsumenten und private Organisationen ihre Rechte gerichtlich einklagen.

AGB im Alltag und wie man es auch machen könnte

Es existiert kaum mehr ein Alltagsgeschäft, bei welchem der Konsument nicht umfangreiches Kleingedrucktes akzeptieren muss. Dabei kann nicht nur der Inhalt der AGB den Kunden benachteiligen, sondern auch der formelle Rahmen der AGB. So beispielsweise, wenn diese vollumfänglich in Grossbuchstaben geschrieben oder übermässig lang sind und der Konsument somit nicht in der Lage ist, den Inhalt wahrzunehmen.

Das Problem könnten die Anbieter laut der Stiftung für Konsumentenschutz dadurch entschärfen, in dem zu Beginn der AGB ein kurzer und leicht verständlicher Überblick gegeben wird über die für den Konsumenten wichtigsten Punkte:

- Zahlungs-/Lieferbedingungen
- Konditionen zur Vertragsauflösung
- Datenschutz
- Inkassoregelungen
- Garantieregelung
- Verteilung der Risiken.

Publiziert am Donnerstag, 24. Oktober 2019