



Pressemitteilung

Bonn, 24. Juli 2019

Bundesnetzagentur unterstützt Verbraucher im grenzüberschreitenden Onlinehandel

Vizepräsident Dr. Eschweiler: „*Gleiches Recht für ausländische und einheimische Kunden*“

Verbraucher können nun Geoblocking-Praktiken online bei der Bundesnetzagentur melden und sich über ihre Rechte informieren.

„Die Bundesnetzagentur unterstützt Verbraucher, damit Hürden im grenzüberschreitenden Waren- und Dienstleistungsverkehr abgebaut werden“, sagt Dr. Wilhelm Eschweiler, Vizepräsident der Bundesnetzagentur. „Wer von einem Händler durch Geoblocking diskriminiert wird, kann sich an uns wenden.“

Geoblocking im grenzüberschreitenden Handel verboten

Stößt ein Kunde beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen von einem Anbieter im EU-Ausland auf Schwierigkeiten, spricht man von Geoblocking. Geoblocking kann im Onlinehandel und im stationären Handel auf unterschiedliche Weise erfolgen. Zum Beispiel, wenn Kunden gehindert werden, eine Online-Bestellung bei einem Anbieter aus dem EU-Ausland durchzuführen oder nicht mit ihrer ausländischen Kreditkarte zahlen können. Mit fortschreitender Digitalisierung kommt dem Onlinehandel immer größere Bedeutung zu. Ein Vorgehen gegen Geoblocking-Praktiken ist daher insbesondere in diesem Bereich relevant.

Diskriminierung beim Kauf von Waren oder Dienstleistungen etwa aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes des Käufers ist in der EU verboten. Die europäische Geoblocking-Verordnung verbietet Geoblocking bei grenzüberschreitenden Bestellungen und gilt für Verbraucher und in bestimmten Fällen auch für Geschäftskunden.

Aufgaben der Bundesnetzagentur

Die Bundesnetzagentur ist für die Durchsetzung der Geoblocking-Verordnung zuständig. *„Sie hat zügig die Voraussetzungen geschaffen, dass Verbraucher sich über Geoblocking-Praktiken beschweren können. Mit der Einführung eines Onlineformulars wird der Beschwerdeprozess im Interesse der Verbraucher weiter vereinfacht“,* betont Vizepräsident Dr. Eschweiler.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt:

Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 24. Juli 2019

Ihr wurden bereits zahlreiche Fälle gemeldet: Ein Großteil der Beschwerden betrifft Bestellungen von Bekleidung, Elektrogeräten und E-Books. Verbraucher stoßen aber auch in anderen Bereichen auf Schwierigkeiten bei grenzüberschreitenden Bestellungen, so etwa in den Branchen Automobile, Sportgeräte, Freizeitparks oder Miete von Servern. All diese Fälle konnten gelöst werden, ohne Maßnahmen ergreifen zu müssen. Im Interesse der Verbraucher konnte so schnell eine Lösung gefunden werden.

Unterstützung für Verbraucher

Die Bundesnetzagentur informiert Verbraucher über die Vorschriften der Geoblocking-Verordnung und ihre Rechte unter www.bundesnetzagentur.de/geoblocking. Beispielsweise kann sie bei einem Verstoß gegen die Verordnung Verfahren gegen Anbieter einleiten. Hierbei kann sie sowohl Anordnungen erlassen als auch Bußgelder von bis zu 300.000 Euro verhängen.

Bei Warenbestellungen sollten Verbraucher beachten, dass der Anbieter zwar eine EU-weite Bestellung ermöglichen muss, er aber nicht verpflichtet ist, diese außerhalb seines Liefergebietes zum Beispiel an den Heimatort des Verbrauchers zu liefern. Nach den Erfahrungen der Bundesnetzagentur sind insbesondere Verbraucher im Grenzgebiet oder bei teureren Produkten bereit, den Transport im EU-Ausland gekaufter Waren selbst zu organisieren, indem sie die Waren entweder selbst abholen oder den Transport über ein Logistikunternehmen organisieren.

Beschwerden zu Geoblocking-Praktiken können bei der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de/geoblocking-beschwerde gemeldet werden.

Dialog mit der Händlerseite

Die Bundesnetzagentur setzt neben der Unterstützung von Verbrauchern auf einen aktiven Austausch mit der Händlerseite, damit der grenzüberschreitende Handel verbessert wird. So hat sie im Juni einen Workshop mit Händlerverbänden durchgeführt, um die ersten Erfahrungen mit der Geoblocking-Verordnung zu diskutieren. Die Diskussion und die Hinweise zur Verringerung der Hürden für Verbraucher wurde von den Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. So konnte effizient zu einem besseren Verständnis der Anforderungen der Geoblocking-Verordnung und deren Umsetzung beigetragen werden.

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.



Bonn, 24. Juli 2019

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.