Online-Bestellungen: Nicht von Pappe

Praktisch, bequem, aber auch umweltfreundlich? VerbraucherService im Frauenbund informiert

Versandhandel anno dazumal – die Älteren erinnern sich: Zweimal im Jahr verschickten Quelle, Neckermann und Co. ihre Kataloge. Besonders diejenigen, die abseits der großen Fußgängerzonen wohnten, freuten sich darauf, denn vom Nachthemd bis zur Nähmaschine gab es dort alles, was das Herz begehrte. Man schickte den sorgfältig per Hand ausgefüllten Bestellschein ab und wartete auf den Postboten – oft wochenlang.

Und heute? In den Weiten des „World Wide Web" ist das Angebot grenzenlos und nur einen Mausklick entfernt. Gestern bestellt, heute geliefert. Aber die schöne neue Einkaufswelt hat auch Schattenseiten, die den Katholischen Deutschen Frauenbund (KDFB) bewogen, diesem Thema eine Infoveranstaltung zu widmen: „Online-Shopping praktisch – bequem – umweltfreundlich?" Ursprünglich als Reihe von Bezirksveranstaltungen ab Januar geplant, soll es nach coronabedinger Absage nun am 11. März ein virtuelles Seminar geben (siehe Kasten unten). Veranstalter ist der Verbraucher Service Bayern im KDFB.

„Auch mal aushalten"

„Neben dem Transport und der Verpackung führen vor allem die millionenfachen Paketrücksendungen, zum Beispiel von Kleidung, zu einem erhöhten Energie- und Ressourcenverbrauch", heißt es in der Ankündigung. Auch Sigrid Holzer, die Diözesanvorsitzende des Verbraucher Service, hat sich schon das ein oder andere Mal geärgert über die Tatsache, „dass man im Internet eine Kleinigkeit bestellt und eine Riesenschachtel mit Füllmaterial erhält". Sie sieht auch nicht unbedingt die Notwendigkeit, sich während des Lockdowns im Internet neu einzukleiden, weil die Geschäfte geschlossen sind. „Es kommt doch keiner von uns in Lumpen daher", meint sie gelassen. Den vorübergehenden Verzicht „auch mal auszuhalten", sei eine gute Erfahrung.

Die Juristin Monika Kettemann-Rauschan arbeitet als Beraterin in der Ingolstädter Niederlassung des KDFB-VerbraucherService und referiert beim geplanten Online-Seminar am 11. März. Sie kann gut nachvollziehen, warum es beileibe nicht nur junge Leute sind, die gerne im Internet bestellen, ganz unabhängig von Corona: „Es ist praktisch. Man muss nicht raus, braucht keinen Parkplatz zu suchen". Die erhaltene Ware kann man dann daheim in Ruhe begutachen, anprobieren und mit dem beiliegenden Retourenschein auch zurückschicken ohne Angabe von Gründen. „Man hat ein 14-tägiges Widerrufsrecht", erläutert Kettemann-Rauschan den Unterschied zum herkömmlichen Einkauf im Laden: Dort ist man bei einem Umtausch auf die Kulanz und das Entgegenkommen des Verkäufers angewiesen.

Ruckzuck zurück

Vor diesem rechtlichen Hintergrund verwundert es nicht, dass viele eine ganze Auswahl von Kleidung, Schuhe und anderen Gegenständen bestellen und das Meiste wieder zurückschicken. Immens war das Paket-Aufkommen, als der Lockdown dem normalen Vorweihnachts-Shopping ein Ende bereitete und sich die Suche nach Last-Minute-Geschenken ins Internet verlagerte. Über die Medien wurden die Bürger aufgefordert, bei der Lieferung anfallende Kartons wenigstens zu zerkleinern, ehe sie in die Papiertonne wanderten. Denn teilweise war für Entsorgungs-Mitarbeiter in den Städten vor lauter Schachteln kein Durchkommen mehr. Dass es auch anders ginge, beschreibt die Umweltreferentin der Diözese Eichstätt, Lisa Amon, am Beispiel eines Betriebs, den sie im Kollegenkreis besucht hat. Die Firma, ein Büromaterialhersteller in der Nähe von Würzburg, setzt im Online-Handel auf ein Mehrweg-Boxen-System. Die Ware wird in Kisten aus Recycling-Kunststoff gepackt und mit gasbetriebenen Fahrzeugen zum Postverteilzentrum gebracht. Mehrkosten für die Kunden fallen laut Amon nicht an und auch die Preise seien vergleichbar mit anderen Anbietern. Was den Siegeszug des Online-Handels betrifft, „so kann man natürlich das Rad nicht zurückdrehen", weiß Amon. Sie habe außerdem Verständnis dafür, wenn Menschen aus Sorge vor Ansteckung mit dem Corona-Virus Geschäfte meiden.

Foto: Gess

Leidiges Bild in vielen Haushalten: Versandkartons stapeln sich in der Papiertonne. Der Onlinehandel expandiert rasch, erst recht in Corona-Zeiten.

Fahrer unter Druck

Amazon plant unterdessen laufend neue Verteilzentren, so auch in Nürnberg. Während sich der weltweit größte Online-Händler „täglich dumm und dämlich" verdiene, verweigere er seinen Beschäftigten die Eingruppierung in den Einzelhandelstarif, kritisiert Kurt Schmidt von der Katholischen Arbeitnehmer-Bewegung (KAB) im Bistum Eichstätt. Kurier- und Expressfahrer seien „immer noch im Billigtarif" eingruppiert „und haben einen unheimlichen Druck". Im Nachbarbistum Augsburg, wo Amazon gerade erst ein neues Verteilzentrum eröffnet hat, setzen sich die KAB und die Betriebsseelsorge schon seit längerem für die Rechte von Beschäftigten des Weltkonzerns ein. 2017 schickten sie einen offenen Brief an den amerikanischen Konzerngründer Jeff Bezos höchstpersönlich.

Die Arbeit der Kurierfahrer sei aber nicht nur unangemessen bezahlt, sondern mittelfristig auch bedroht, fürchtet Schmidt: „Wenn erst einmal Drohnen zugelassen werden, dann fällt bestimmt ein Drittel der Arbeitsplätze weg."

Gabi Gess

Zum Thema

Der boomende Online-Handel wirft nicht nur in ökologischer Hinsicht Fragen auf. Auch Abo-Fallen und Abzocke im Internet beschäftigen die Konsumenten. Deshalb gibt Juristin Monika Kettemann-Rauschan vom VerbraucherService Bayern im KDFB auch Tipps, worauf beim Vertragsabschluss zu achten ist. Oder was man tun kann, wenn ein Paket beschädigt eintrifft.

Will man herausfinden, ob ein Anbieter seriös ist, „dann ist es am besten, im Vorfeld ins Impressum zu gehen und zu schauen, wo das Unternehmen sitzt", rät die Juristin. Komme die bestellte Ware dann nicht an, habe man bei einer einheimischen Firma eine bessere Handhabe. Tipps kann die Expertin auch zu Bewertungsportalen geben oder zur Frage,was man machen kann, damit der elektronische Briefkasten nicht vor unerwünschter Werbung überquillt.

Nähere Informationen rund ums Online-Shopping gibt es am 11. März ab 19.30 Uhr. Anmeldungen für das virtuelle Seminar nimmt die die Geschäftsstelle des KDFB unter Tel. 08421/50673, info@frauenbund-eichstaett.de entgegen. *gg*