

Online-Lebensmittelhandel – Verfügbarkeit, Lieferqualität und Alltagstauglichkeit in den Regionen Berlin und Brandenburg (im Stadt-Land-Vergleich)

– Kurzfassung –

1. Inhalt des Marktchecks

Die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg überprüften im Sommer 2017 stichprobenhaft die Alltagstauglichkeit des Online-Lebensmittelhandels als Alternative zum stationären Supermarkteinkauf. Mit Testkäufen wurden die Bequemlichkeit und der Aufwand beim Bestellvorgang sowie die Qualität der Lieferungen betrachtet. Eine Onlinerecherche gab außerdem Aufschluss über die derzeitige Verfügbarkeit der Angebote bei überregionalen Online-Lebensmittelanbietern und Supermärkten mit lokalem Onlineangebot in einem Stadt-Land-Vergleich. Die Verbraucherschützer werteten anschließend auch die jeweiligen Vertragsbedingungen und die Informationen über das Widerrufsrecht aus.

2. Vorgehensweise

Den Ausgangspunkt des Marktchecks bildete eine allein lebende Verbraucherin bzw. ein allein lebender Verbraucher, die bzw. der seinen gewöhnlichen Lebensmittelbedarf ausschließlich aus dem Onlinehandel decken möchte. Schwerpunktmäßig wurde ein Vergleich der Angebote zwischen der Großstadt Berlin und dem ländlichen/kleinstädtischen Raum in Brandenburg angestellt.

Onlinerecherche

Zur Prüfung, welche Online-Lebensmittelhändler ihre Dienste sowohl in Berlin als auch im ländlichen Raum Brandenburgs anbieten, recherchierten die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen im Zeitraum Mai/Juni 2017 über Online-Suchmaschinen und Postleitzahlensuche. Die Auswahl der Anbieter erfolgte nach folgenden Kriterien:

- überregional und regional agierende Vollsortimenter mit möglichst breiter Lebensmittelauswahl inklusive Frischeprodukte (keine Spezialitätenhändler, keine Drogerien)
- Bestellung und Kaufabwicklung per Internet
- Liefergebiet mindestens Berlin und Brandenburg

Auswahl der Anbieter

Als Ergebnis der Recherche wurden die überregionalen Online-Supermärkte Allyouneed-Fresh und myTime sowie – als im stationären Handel präsenter Supermarkt – EDEKA ausgewählt. Die EDEKA-Filialen sind über edeka-lebensmittel.de (Brandenburg) und über edeka-shops.de (Berlin) recherchiert worden. Andere Supermarktketten – etwa REWE oder Kaufland –, die in Berlin mit der Lieferung von Lebensmitteln werben, bieten eine Lieferung ins Umland nur sehr begrenzt bzw. überhaupt nicht an.

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

Für Testlieferungen in Berlin und Potsdam wurde zusätzlich der seit einigen Monaten neu auf dem Markt agierende Anbieter AmazonFresh getestet. In Berlin und Brandenburg führte die Bestellungen jeweils eine Person standardisiert bzw. zentral durch.

Als Lieferadressen wurden in Berlin insgesamt fünf private Adressen von Testverbrauchern in verschiedenen Stadtgebieten (Neukölln, Schöneberg, Zehlendorf, Tegel und Tempelhof) einbezogen. In Brandenburg wählten die Verbraucherzentralen insgesamt sechs Privatadressen aus – zwei in den Städten Potsdam und Cottbus, eine in Brandenburg an der Havel sowie drei in den kleineren, ländlich gelegenen Orten Doberlug-Kirchhain (Landkreis Elbe-Elster), Könkendorf (Landkreis Prignitz) und Rhinsmühlen (Landkreis Havelland).

Warenkorb

Der ausgewählte Warenkorb enthielt 26 verschiedene Lebensmittel. Als typischen Einkauf bestellten die Verbraucherschützer eine Mischung aus frischen, gekühlten, tiefgekühlten und länger haltbaren Lebensmitteln. Im Warenkorb befanden sich u.a.: Tomaten, Salat, Milch, Joghurt, Eier, frisches Schweinefleisch, tiefgekühlte Himbeeren und Erbsen, frischer bzw. tiefgekühlter Fisch sowie haltbare Produkte in Glasverpackungen (Brotaufstrich und Gemüsesauce) sowie Getränke in Glasflaschen (Wasser und Sekt).

Annahme vor Ort

Von der Verbraucherzentrale entsprechend eingewiesene Verbraucher nahmen die Lieferungen in ihren privaten Wohnungen an, dokumentierten sie in einem einheitlichen Erfassungsbogen und fotografierten sie. Die Testkäufer bewerteten folgende Kriterien:

- die Abwicklung der Anlieferung,
- die Beschaffenheit und Kennzeichnung der einzelnen Lebensmittel inkl. einer Temperaturmessung bei kühlpflichtigen oder tiefgekühlten Lebensmitteln
- den gesamten Verpackungsaufwand
- ggf. die Entsorgungs- oder Rücknahmemöglichkeiten der Verpackungsmaterialien

Zusätzlich wurden die subjektiven Einschätzungen und Bewertungen zur Lieferung und den gelieferten Lebensmitteln bei den involvierten Verbrauchern abgefragt.

3. Rechtliche Aspekte – Vertragsschluss und Ausschluss des Widerrufsrechts

Verbraucher können bei der Onlinebestellung von Lebensmitteln auf sehr unterschiedlichen Wegen Verträge abschließen. Im Marktcheck wurde daher auch untersucht, welche Informationen die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Online-Lebensmittelhändler zum Vertragsschluss enthalten.

Außerdem steht Verbrauchern bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Daher müssen Onlinehändler Verbraucher vor dem Kauf über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

die Ausübung des Widerrufs informieren sowie ein Musterwiderrufsformular vorhalten. Allerdings kann nach geltendem Recht gerade bei der Bestellung von Lebensmitteln das Widerrufsrecht, wenn die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren, ausgeschlossen sein. Zum Beispiel besteht ein Widerrufsrecht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten sein kann. Besteht ein Widerrufsrecht nicht, muss der Online-Lebensmittelhändler Verbraucher auch darüber informieren. Die Verbraucherzentralen untersuchten daher die Vertragsunterlagen auch nach Informationen zum Widerrufsrecht.

4. Fazit und Forderungen der Verbraucherzentralen

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Online-Lebensmitteldiensten unterscheidet sich zwischen der Großstadt Berlin und den städtischen und ländlichen Gegenden Brandenburgs enorm. Dies ist zwar nicht überraschend, zeigt aber den hohen logistischen Aufwand, der für die Belieferung außerhalb (groß)städtischer Regionen nötig ist. Dies scheint sich für die Anbieter (noch) nicht zu lohnen. Überregional agierende Anbieter, die ihre Ware per Paket mit einem Versanddienstleister bundesweit verschicken, sind hier bereits gut aufgestellt.

Insbesondere in Großstädten wie Berlin ist jedoch die Dichte an Geschäften des Lebensmittel Einzelhandels ohnehin hoch und zudem sind die Läden meist gut erreichbar. Dies ist in ländlichen Regionen jedoch anders.

Regional agierende Anbieter könnten an dieser Stelle ansetzen und ihren Service ausweiten, um Kunden auch in Zukunft binden zu können und gegenüber überregional agierenden Anbietern konkurrenzfähig zu bleiben.

Lieferqualität

Die Einhaltung der Kühlkette ist nicht in jedem Fall gewährleistet. Die beiden großen, etablierten Anbieter AllyouneedFresh und myTime sowie AmazonFresh überzeugten zum großen Teil bei der Einhaltung der Temperaturanforderungen für gekühlte und tiefgekühlte Produkte. Einzelfälle zeigen aber auch hier Schwachstellen bei der Anlieferung. Der regionale Lieferservice von EDEKA (Christ) hingegen konnte diese Anforderungen nicht zufriedenstellend erfüllen.

Die Kühlkette muss unbedingt eingehalten werden, um die Qualität und die Haltbarkeit der Lebensmittel garantieren zu können. Nur so ist die Lebensmittelsicherheit gewährleistet. Geeignete Transportmittel und Verpackungen müssen ggf. angeschafft und Transportsysteme überarbeitet werden. Transportunternehmer sind für die Beförderung von Lebensmitteln noch stärker zu sensibilisieren.

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

Kennzeichnung

Eine vollständige Kennzeichnung der Lebensmittel – wie sie für verpackte Lebensmittel verpflichtend ist – findet sich in den Onlineshops von AllyouneedFresh, myTime sowie Amazon-Fresh. Die Produktbeschreibungen im EDEKA-Onlineshop bieten dem Kunden sehr wenig Informationen. Die Zutatenliste, die Angabe von Allergenen und die Nährwertkennzeichnung fehlen etwa. Aus Sicht der Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg werden die Regelungen der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) damit zu Fall gebracht.

Im Onlineshop sollten alle für den Kauf relevanten Produktinformationen gemäß LMIV bereits bei der Bestellung leicht ersichtlich sein. Nur so wird Verbrauchern eine souveräne und den eigenen Bedürfnissen angepasste Kaufentscheidung ermöglicht.

Alltagstauglichkeit

Die Alltagstauglichkeit der verschiedenen Angebote stellt sich unterschiedlich dar: Ein wichtiges Kriterium ist die Länge der Lieferzeitfenster. AllyouneedFresh und AmazonFresh bieten hier mit einem nur zweistündigen Lieferzeitfenster den besten Service (bei Lieferung per DHL-Kurier in Berlin). Andere Anbieter bzw. AllyouneedFresh in Brandenburg offerieren dagegen nur fünfstündige oder ganztägige Zeitfenster, was z. B. für Berufstätige sehr unpraktisch ist.

Frisches Fleisch und frischer Fisch werden bei AllyouneedFresh getrennt von der übrigen Lebensmittelbestellung ein bis drei Tage später geliefert, sodass an zwei Tagen die Annahme der Lieferung gewährleistet werden muss. Beim EDEKA-Lieferservice gab es vorab keine Information über nicht lieferbare Artikel, dies hatte zur Folge, dass erst an der Haustür bei der Warenannahme festzustellen war, welche bestellten Produkte fehlten.

Unpraktisch und aufwändig ist bei den Lieferungen per Paket der mitunter sehr hohe Anfall von Verpackungsmüll. Die Entsorgung oder Rücksendung von Pappkartons, Plastikfolien, Kühlpacks und Trockeneis muss der Kunde übernehmen.

Eine professionelle Umsetzung des Online-Lebensmittelhandels muss selbstverständlich sein und besonders die Produktqualität und den Kundenservice berücksichtigen. Diesbezüglich gibt es je nach Anbieter noch großen Verbesserungsbedarf. Auch in Anbetracht der Nachhaltigkeit sollte dringend an der Menge des Verpackungsmülls gearbeitet werden.

Vertragsgestaltung/AGB und Widerrufsrecht

Drei der vier getesteten Anbieter informieren Verbraucher über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechtes für schnell verderbliche Ware. Hierzu zitieren die Anbieter lediglich den Wortlaut des Gesetzes – dies ist rechtlich nicht zu beanstanden. Leider sind die bereitgestellten Informationen für Verbraucher aber wenig hilfreich. Diese müssen im Einzelfall selbst bestimmen, ob die bestellte Ware noch widerrufen werden kann oder nicht.

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

Anbieter sollten Verbrauchern genauere Informationen zur Vertragsgestaltung und zum Widerrufsrecht zur Verfügung stellen. Beispielhaft könnten konkrete Produkte oder Produktgruppen genannt werden, bei denen kein Widerrufsrecht besteht.

Zwei der vier Anbieter geben auch dazu Informationen, unter welchen Umständen ein Widerrufsrecht vorzeitig erlischt. Auch in diesem Zusammenhang werden nur die relevanten gesetzlichen Fallgruppen zitiert und den Verbrauchern wird die Einordnung auferlegt.

Über das vorzeitige Erlöschen sollten die Anbieter die Verbraucher ebenfalls besser aufklären, etwa über Fallbeispiele.

EDEKA Christ weist Verbraucher innerhalb der AGB darauf hin, dass eine vertragliche Bindung bzw. der Abschluss des Kaufvertrages erst an der Haustür entsteht. Die Onlinebestellung löse noch keine Kaufpflicht aus. Vielmehr würde EDEKA Christ lediglich die bestellte Ware zusammenstellen und zur gewünschten Adresse liefern. Der Anbieter berechnet für die Zusammenstellung und Lieferung der Waren eine Servicegebühr in Höhe von 5 Euro. Laut AGB müssen Verbraucher diese Servicepauschale auch dann zahlen, wenn sie keine der bestellten Waren an der Haustür abnehmen. Eine Kennzeichnung, dass die Bestellung also in jedem Fall kostenpflichtig ist, auch wenn der Verbraucher alle Lebensmittel an der Tür zurückweist, fehlt jedoch. Weder im Rahmen des Onlinebestellvorgangs noch an der Haustür selbst werden Verbraucher von EDEKA Christ über ein Widerrufsrecht, dessen Nichtbestehen und/oder über die Umstände, unter denen das Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen kann, informiert. Die Verbraucherzentrale Berlin hat den Anbieter wegen des Nichtbeachtens der Buttonlösung abgemahnt. Die Unterlassungserklärung wurde am 15.12.2017 unterzeichnet.

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

Online-Lebensmittelhandel – Verfügbarkeit, Lieferqualität und Alltagstauglichkeit in den Regionen Berlin und Brandenburg (im Stadt-Land-Vergleich)

– Verbrauchertipps –

Lieferkosten und Zusatzgebühren vergleichen!

Je nach Wahl des Anbieters fallen unterschiedlich hohe Liefergebühren an, teilweise werden zusätzliche Kosten für die Lieferung gekühlter und tiefgekühlter Lebensmittel sowie für kürzere Zeitfenster oder für Sammellieferungen erhoben. Die Nutzung von AmazonFresh setzt eine kostenpflichtige Mitgliedschaft bei Amazon Prime voraus, zusätzlich fällt eine monatliche Gebühr an.

Lieferzeitfenster vergleichen!

Abhängig vom Anbieter werden unterschiedlich lange Lieferzeitfenster angeboten. Bei Zeiträumen von fünf bis zu zehn Stunden ist die Integrierbarkeit in den Alltag schwer. Gerade bei (tief)gekühlten Lebensmitteln ist eine direkte Annahme aber wichtig.

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerruf vergleichen!

Den AGB können Verbraucherinnen und Verbrauchern wichtige Hinweise zum Vertragsabschluss und zur Rückabwicklung ihrer Bestellung entnehmen, bzw. wann und ob der Vertrag überhaupt widerrufen werden kann. Außerdem finden sich hier Angaben zu möglichen Servicepauschalen, Mindestbestellwert, Wertersatz und Rücksendekosten. Durch das Lesen der AGB können Verbraucher daher auch die Gesamtkosten des Angebots berechnen und so besser mit anderen Anbietern vergleichen.

Aufwand/Zeitersparnis beim Einkauf

Der erste Onlineeinkauf ist zeitaufwendig: Je nach Anbieter dauert er ca. 30–45 Minuten. Eine echte Zeitersparnis bedeutet ein Onlineeinkauf von Lebensmitteln daher nur, wenn ein Anbieter, bei dem die persönlichen Daten hinterlegt sowie dessen Lieferbedingungen bekannt sind, für mehrere Einkäufe beibehalten wird. Die Wartezeit innerhalb des Lieferzeitfensters kommt natürlich noch hinzu.

Vorab über Transportmittel/Kühlverpackungen informieren!

Häufig bieten Anbieter auf ihren Webseiten ausführliche Informationen zu Transportmitteln und Versandverpackungen sowie zu Kühlverpackungen für (tief)gekühlte Ware. So lässt sich einschätzen, wieviel Verpackungsmüll anfällt, wie empfindliche Lebensmittel beim Transport geschützt werden und wie die Kühlkette eingehalten wird. Sind diese Informationen nicht verfügbar, kann auch ein Anruf beim Anbieter sinnvoll sein.

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Berlin e. V., Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, www.verbraucherzentrale.berlin und
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de