

ANZEIGEN IM INTERNET: HANDWERKER-CHECK

I. EINLEITUNG

Nach dem Corona-bedingten Lockdown steigt die Nachfrage nach Handwerkerleistungen. Viele Verbraucher:innen möchten jetzt die schon lange geplanten Renovierungsmaßnahmen im Haus und im Garten realisieren. Eine Handwerksfirma zu finden ist heutzutage jedoch besonders schwierig. In der Grenzregion ist die Suche nach Angeboten nicht nur auf Deutschland begrenzt: Viele würden auch gern einen polnischen Handwerker beauftragen. Im Internet finden Verbraucher:innen zahlreiche Anzeigen und Inserate. Häufig wird dann der Auftrag per E-Mail oder Telefon erteilt und die geforderte Anzahlung überwiesen. Doch wer eine schnelle und nicht gut überlegte Entscheidung trifft, bereut diese vielleicht später. Ist die Anzahlung einmal geleistet, ohne die Identität des Anbieters vorher überprüft zu haben, kann man es bei der späteren Durchsetzung der eigenen Verbraucherrechte schwer haben.

Aufgrund von vielen Anfragen beim Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ) der Verbraucherzentrale Brandenburg zu im Internet beworbenen Handwerkerleistungen untersuchten die Verbraucherschützer im August 2021 die bei eBay Kleinanzeigen eingestellten Inserate. Gegenstand des Marktchecks war, ob Handwerker dabei alle erforderlichen Angaben zu ihrer Person oder Gesellschaft machen. Geprüft wurden stichprobenartig gefundene Anzeigen, unabhängig davon, ob der Anbieter seinen Sitz in Polen oder in Deutschland hat.

Wer die Anzeigenplattform für gewerbliche Zwecke nutzt, ist verpflichtet, dort unter anderem ein vollständiges Impressum anzugeben. Dies ergibt sich aus § 5 TMG sowie auch aus den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für eBay Kleinanzeigen¹. Unter § 4 Punkt 4 ist folgende Klausel enthalten: „Nutzer, die die eBay Kleinanzeigen-Dienste als gewerbliche Anbieter oder sonst geschäftsmäßig nutzen, unterliegen besonderen gesetzlichen Regelungen. Sie sind u. a. dazu verpflichtet, die gesetzlichen Informationspflichten zu erfüllen und dazu insbesondere eine vollständige, den gesetzlichen Anforderungen genügende Anbieterkennzeichnung anzugeben.“ Gemäß § 5 TMG muss das Impressum enthalten:

- den Namen des Anbieters (bei natürlichen Personen sind es Vor- und Nachname und bei juristischen Personen sind es Unternehmensname, die Rechtsform sowie Name und Vorname des Vertretungsberechtigten),
- die ladungsfähige Anschrift,
- Angaben für die Kontaktaufnahme, wie die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer,
- gegebenenfalls die Umsatzsteuer- oder Wirtschaftssteuer-Identifikationsnummer,

¹ <https://themen.ebay-kleinanzeigen.de/nutzungsbedingungen/>.

- gegebenenfalls das Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister mit Registernummer.

Für Endkund:innen soll ohne weiteres erkennbar sein, wer ihr potenzieller Vertragspartner ist. Die Angaben über die Identität des Anbieters sollen transparent sein und dem Verbraucher auch zur Einschätzung eines Unternehmens dienen.

Das Impressum wird in jeder Anzeige als „Rechtliche Angaben“ dargestellt.

Das Ziel der Untersuchung war die Feststellung, inwieweit die Informationspflichten hinsichtlich der Anbieterkennzeichnung eingehalten werden, sowie die Erstellung von Tipps für Verbraucher:innen darüber, was sie bei der Suche nach einem Handwerker im Internet beachten sollten.

II. VORGEHENSWEISE BEI DER UNTERSUCHUNG

Im Rahmen der Untersuchung wurden die rechtlichen Angaben von insgesamt 102 Anbietern, die bei eBay Kleinanzeigen im Bereich Handwerkerleistungen rund um Haus und Garten inserieren, analysiert. Die Suche nach Anzeigen erfolgte auf www.ebay-kleinanzeigen.de durch die Eingabe der Begriffe „Zaun“ beziehungsweise „Treppe“ in der Kategorie „Haus und Garten“ und war örtlich auf das Land Brandenburg eingegrenzt. Die Anzeigen, die in der Liste von Suchergebnissen erschienen, wurden stichprobenartig ausgewählt und anhand folgender Kriterien untersucht:

- Ist das Impressum vollständig (ja/teilweise/nein)?
- Ist der Anbieter durch die Eintragung im deutschen Handelsregister bzw. im polnischen Unternehmensregister verifizierbar?
- Ist in diesem Zusammenhang die Anzeige insgesamt als kritisch zu betrachten?
- Hat der Anbieter seinen Sitz in der Region?
- Seit wann ist der Anbieter bei eBay Kleinanzeigen aktiv?
- Ob und gegebenenfalls welche Nutzer-Bewertungen hat der Anbieter in der Kategorie „Zufriedenheit“?

Folgende wichtige Ergebnisse der Untersuchung wurden zusammengefasst:

III. ERGEBNISSE

1. Allgemeines

Von den 102 untersuchten Anzeigen stammten etwa zwei Drittel (66 Prozent) von Anbietern mit Sitz in Polen und 30 Prozent von Firmen mit Sitz in Deutschland. Bei vier Anzeigen konnte der Sitz nicht ermittelt werden. Wobei zwei davon von privaten Nutzern stammten, obwohl die Anzeigen eindeutig einem gewerblichen Zweck dienten.

2. Vollständigkeit der Angaben im Impressum

Fast die Hälfte aller geprüften Anzeigen (45 Prozent) verfügte über ein vollständiges Impressum zum Anbieter. Davon hatten rund 48 Prozent der Anbieter ihren Sitz in Polen, 45 Prozent in Deutschland.

Bei 46 Prozent aller Inserate war das Impressum unvollständig: Nicht alle erforderlichen Informationen waren vorhanden. Die Unvollständigkeit der Pflichtinformationen betraf in den meisten Fällen die Angabe zum Namen der natürlichen Person (Inhaber:in bzw. Geschäftsführer:in der Firma) beziehungsweise die Identifikationsnummer des Unternehmers. Mit den restlichen im Impressum gemachten Angaben konnte man jedoch den Anbieter in der Regel identifizieren.

Bei 9 Prozent wurden keine beziehungsweise kaum Informationen zum Anbieter gefunden.

3. Verifizierung von Anbietern

Die Vollständigkeit der Angaben im Impressum bedeutet jedoch nicht, dass Verbraucher:innen auf eine weitere Prüfung des Anbieters verzichten sollten: Im Rahmen der Untersuchung stellte sich heraus, dass in drei Fällen die im (vollständigen) Impressum gemachten Angaben nicht mit den Informationen aus dem Handels- beziehungsweise Gewereregister übereinstimmten oder diese vom Impressum auf der in der Anzeige angegebenen Internetseite des Anbieters abwichen.

Die Prüfung der Anbieter mit Sitz in Polen lässt sich unkompliziert durchführen: Jede Firma, auch Einzelhandwerker, müssen in Polen ihre gewerbliche Tätigkeit anmelden. Sowohl das Handelsregister mit Gesellschaften als auch das Gewereregister sind öffentlich zugänglich. Dort sind unter anderem Informationen darüber hinterlegt, seit wann die Firma tätig ist, ob und gegebenenfalls wann die Tätigkeit eingestellt beziehungsweise wiederaufgenommen wurde, sowie die Branche und nähere Informationen zur ausgeübten Tätigkeit. Bei Handwerkerfirmen mit Sitz in Deutschland ist eine schnelle Prüfung nur in wenigen Fällen möglich. Zum Beispiel, wenn es sich um eine GmbH handelt.

Die Verifizierung von 84 Prozent der Anzeigen von Anbietern mit Sitz in Polen war erfolgreich: Man konnte einen entsprechenden Eintrag entweder im Handels- oder im Gewereregister finden. In 16 Prozent der Fälle konnte der Anbieter nicht identifiziert werden.

Bei den Anbietern mit Sitz in Deutschland war die Prüfung anhand des Handelsregisters in fast drei Viertel der Fälle (74 Prozent) nicht möglich, da es sich überwiegend um Einzelunternehmen handelte. Daher mussten für die Beurteilung dieser Anbieter andere Kriterien herangezogen werden – wie zum Beispiel der Zeitpunkt der Registrierung bei eBay Kleinanzeigen, die gegebenenfalls vorhandene Nutzerbewertungen sowie weitere Informationen über den Anbieter im Internet.

Darüber hinaus war bei Anbietern mit Sitz in Deutschland nicht immer ersichtlich, ob es sich um eine Handwerkerfirma oder um einen Vermittler handelt. Vermittler unterstützen nur bei der Beauftragung, haften jedoch grundsätzlich nicht für das Erbringen und die Qualität der Leistung. Verbraucher:innen sollten sich daher vorab erkundigen, wer die tatsächliche Handwerkerleistung erbringt und wer der Vertragspartner ist.

Grundsätzlich kritisch sollten Verbraucher:innen sein, wenn: Grundinformationen wie der Name des Firmeninhabers sowie die vollständige Anschrift im Impressum fehlen, die Angaben widersprüchlich sind, der Anbieter mit den angegebenen Daten im Register nicht zu finden ist, die Firma als privater Nutzer inseriert oder über den Anbieter im Internet nichts zu finden ist. In solchen Fällen sollten Verbraucher:innen

keine Aufträge ohne weitere Prüfung des Anbieters erteilen oder zumindest keine Anzahlungen leisten. Bei der Untersuchung war dies bei jeder fünften Anzeige der Fall.

4. Anbietersitz

Obwohl die Anzeigensuche auf das Land Brandenburg begrenzt war, wurden Inse-
rate von Anbietern außerhalb dieser Region angezeigt. Bei 11 Prozent der ange-
zeigten Anzeigen lag der Sitz des Unternehmers außerhalb des Landes Branden-
burg (bei deutschen Anbietern) beziehungsweise außerhalb des grenznahen Ge-
bietes² (bei polnischen Anbietern). Zwar sind die Firmen grundsätzlich bereit, grö-
ßere Entfernungen für die Auftrags Erfüllung zurückzulegen, doch werden die Fahrt-
wege dann in der Regel bei der Berechnung des Endpreises berücksichtigt. Die
möglichen zusätzlichen Kosten sollten Verbraucher:innen im Vorfeld mit dem An-
bieter klären. Auch bei gegebenenfalls erforderlichen Nachbesserungsarbeiten
kommt der Entfernung eine große Bedeutung zu: Bei längeren Fahrtwegen dauert
die Nachbesserung tendenziell länger.

5. Zeitpunkt der Nutzerregistrierung

35 Prozent aller untersuchten Anzeigen wurden von Anbietern geschaltet, die sich
im Jahr 2021 bei eBay Kleinanzeigen registriert haben. Die Anzahl von neu ange-
meldeten Anbietern ist als relativ hoch zu bewerten. Dabei muss es sich jedoch nicht
unbedingt um Handwerker mit wenig Erfahrung handeln. Viele neu registrierte An-
bieter mit Sitz in Polen waren laut dem polnischen Gewerberegister seit mehreren
Jahren in Polen tätig.

71 Prozent der kritisch zu bewertenden Anzeigen stammten von Anbietern, die sich
im Jahre 2021 neu bei eBay Kleinanzeigen registriert haben. Die Unerfahrenheit der
Unternehmer mit den Informationspflichten bei Anzeigen im Internet könnte der
Grund für die unvollständigen Angaben sein.

6. Nutzer-Bewertungen

Eine Entscheidungshilfe bei der Auswahl eines Anbieters können auch Nutzer-Be-
wertungen sein. Die Bewertungen bei eBay Kleinanzeigen spiegeln die Erfahrungen
anderer Nutzer mit dem jeweiligen Anbieter wider. Die Gesamtbewertung stellt dar,
wie zufrieden andere Personen im Durchschnitt mit dem Anbieter waren. Des Wei-
teren kann bei eBay Kleinanzeigen die Zuverlässigkeit und Freundlichkeit bewertet
werden. Wenn beispielsweise der Großteil der anderen Nutzer sehr zufrieden mit
dem Verhalten des Anbieters war, wird im Profil des Anbieters die Information "Zu-
friedenheit: TOP" angezeigt. Bei den untersuchten Anzeigen stammten 30 Prozent
von Anbietern, die mit "Zufriedenheit: TOP" bewertet wurden; bei 11 Prozent war die
Zufriedenheit mit „OK“ bewertet und bei 2 Prozent mit „NA JA“. 51 Prozent der inse-
rierenden Anbieter hatte zum Zeitpunkt der Untersuchung noch keine Zufrieden-
heitsbewertung erhalten.

Die TOP-Bewertung eines Anbieters durch andere Nutzer spricht eher für die Ver-
trauenswürdigkeit der Anzeige. Unter allen Anzeigen von Anbietern mit der Bewer-
tung „Zufriedenheit: TOP“ waren nur 10 Prozent wegen fehlenden Angaben im Im-
pressum kritisch zu betrachten.

² Entfernung mehr als 50 km von der Grenze.

IV. MELDUNG DER VERSTÖßE BEI EBAY KLEINANZEIGEN

Bei der Untersuchung wurden einige grobe Verstöße gegen Informationspflichten festgestellt: Es handelt sich um eindeutige Verstöße, die die Identifikation des Anbieters erschweren beziehungsweise unmöglich machen – wie fehlende Angaben zum Firmeninhaber, fehlende Anschrift oder Angaben, die mit den Registereintragungen nicht übereinstimmen. Diese Verstöße hat das VIZ mit einem Schreiben an eBay Kleinanzeigen GmbH gemeldet und um entsprechende Sanktionierung gebeten. Nach § 6 der Allgemeinen Nutzungsbedingungen ist die eBay Kleinanzeigen GmbH „berechtigt, in die eBay Kleinanzeigen-Dienste eingestellte Anzeigen oder sonstige Inhalte des Nutzers ganz oder teilweise zu löschen (...), wenn konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die Anzeige oder der Inhalt gegen diese Nutzungsbedingungen oder gegen gesetzliche Vorgaben verstößt, (...). eBay Kleinanzeigen kann den Nutzer in einem solchen Fall außerdem verwarnen und/oder vorläufig oder dauerhaft von der Nutzung der eBay Kleinanzeigen-Dienste ausschließen.“ Der eBay Kleinanzeigen GmbH wurden 28 Anzeigen gemeldet. Im Ergebnis sind die besonders kritischen Inserate von dem Plattformbetreiber gesperrt worden.

V. FAZIT

Bei der Suche nach einer Handwerksfirma sind viele Menschen im Internet unterwegs, wo sie auf entsprechende Anzeigen stoßen. Gerade in der Grenzregion findet man sowohl Angebote von deutschen als auch von polnischen Firmen. Bevor Verbraucher:innen einen Handwerker beauftragen und eine Anzahlung überweisen, sollten sie die Identität des Anbieters prüfen. Denn ohne Grundinformationen wie den Namen des Firmeninhabers und die Anschrift kann es schwierig werden, die eigenen Rechte, zum Beispiel im Reklamationsfall, durchzusetzen.

Das VIZ untersuchte 102 Anzeigen von deutschen und polnischen Anbietern und prüfte, inwieweit die Informationspflichten hinsichtlich der Anbieterkennzeichnung eingehalten wurden. Darüber hinaus erhalten Verbraucher:innen Tipps, was sie bei der Suche nach einem Handwerker über Anzeigen im Internet beachten müssen.

Die meisten der untersuchten Anzeigen verfügten über das vollständige Impressum beziehungsweise wurden nur wenige Mängel festgestellt. Bei der Einhaltung von Informationspflichten wurden keine relevanten Unterschiede zwischen polnischen und deutschen Anbietern festgestellt. Die festgestellten Mängel im Impressum waren in der Regel ebenfalls unkritisch, da der Anbieter anhand von vorhandenen Informationen identifiziert werden konnte. Im Fall von polnischen Anbietern lässt sich die Prüfung unkompliziert durchführen: Jeder gewerbliche Anbieter muss sich registrieren lassen, auch wenn er Einzelunternehmer ist. Somit kann man sowohl Gesellschaften als auch Einzelhandwerker im öffentlich zugänglichen Register schnell recherchieren und zum Beispiel erfahren, seit wann und in welcher Branche der Unternehmer tätig ist oder ob er seine Tätigkeit nicht eingestellt hat. Wer Fragen zu polnischen Handwerkern und ihrer Identität hat, kann sich beim VIZ informieren und rechtlich beraten lassen.

In 9 Prozent der untersuchten Anzeigen fehlte das Impressum komplett beziehungsweise waren keine brauchbaren Angaben zu finden. Verbraucher:innen sollten daher vor allem solche Anzeigen kritisch betrachten, bei denen die Grundangaben zum Anbieter wie Name des Firmeninhabers und die Anschrift fehlen. Hinzu

kommen – wenn auch sehr selten – Inserate, die zwar von privaten Nutzern stammen, jedoch de facto gewerbliche Dienstleistungen anbieten. Hier fehlte die Anbieterkennzeichnung gänzlich.

Verbraucher:innen sollten bei Inseraten unbedingt auf die Anschrift des Unternehmers achten: Die meisten untersuchten Anbieter sind in Brandenburg beziehungsweise in der Grenzregion ansässig. 11 Prozent der Anbieter, die eine Anschrift angaben, hatten ihren Sitz jedoch außerhalb von Brandenburg beziehungsweise der Grenzregion. Vereinzelt gab es Anzeigen polnischer Handwerker, die ihren Sitz sehr weit weg und sogar in Ostpolen haben. Die Entfernung zwischen Einsatzort und Firmensitz spielt aber zum Beispiel im Zusammenhang mit möglichen Nachbesserungsarbeiten eine große Rolle.

Ein Blick auf die Bewertungen anderer Nutzer kann bei der Wahl eines Handwerkers hilfreich sein. Anbieter, die bei Zufriedenheit und/oder Zuverlässigkeit mit „TOP“ bewertet wurden, können für bisher gute Erfahrungen anderer Kund:innen sprechen.

Bei deutschen Anbietern sollten Verbraucher:innen darüber hinaus unbedingt prüfen, ob es sich tatsächlich um einen Handwerker oder nur um einen Vermittler handelt. Hat man mit einem Vermittler zu tun, sollten Betroffene alle Angaben des eigentlichen Vertragspartners fordern und den Handwerker separat überprüfen, bevor sie sich vertraglich binden und eine Anzahlung leisten.

Grundsätzlich sollte man vor der Beauftragung so viele Informationen wie möglich über einen Anbieter sammeln. Wenn man keine weiteren Informationen im Internet findet, lohnt es nach Referenzen zu fragen.

Jedoch garantiert die Einhaltung von Informationspflichten im Internet nicht, dass die Ausführung alle Verbraucher:innen-Wünsche erfüllt. Um mögliche Streitpunkte und Missverständnisse vorweg auszuräumen, empfiehlt es sich, alle wesentlichen Vertragsabsprachen schriftlich festzuhalten. Dazu gehören genaue Abmessungen, Farbe, Material, Lieferfristen, Endpreis sowie Zahlungsmodalitäten. Die Anzahlung sollten Verbraucher:innen nach Möglichkeit per Überweisung leisten und bei Barzahlungen immer eine Quittung verlangen.

Kontakt

*Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum
der Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.*

*Karl-Marx-Str. 179-180
15230 Frankfurt (Oder)
konsument@vzb.de*

Stand: November 2021