

Petra Lehner

AK-ERHEBUNG

# ESSENSLIEFERUNGEN IM CORONA LOCKDOWN IN WIEN (April 2021) Teil 2

Transparenz und Konsumentenschutz  
beim Essen auf Click

August 2021



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Konsumentenschutz  
Prinz-Eugen-Straße 20-22  
A-1041 Wien  
Tel: ++43-1-501 65/12144 DW  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)



August 2021

## AK-Erhebung: Essenslieferungen im Corona Lockdown in Wien (April 2021) Teil 2

### Transparenz und Konsumentenschutz beim Essen auf Click

Petra Lehner

Noch nie wurde so viel Essen ausgeliefert wie im letzten Jahr. Corona hat den Trend zum Genuss per Click noch weiter gepusht. Im April 2021 hat die AK Essens-Lieferungen in Wien getestet. Im Fokus standen Online-Essensbestellungen. Die Auswertung der Produkt- und Lieferqualität wurde bereits veröffentlicht ([https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/AK\\_Erhebung\\_Essenslieferungen\\_im\\_Corona\\_Lockdown.pdf](https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/AK_Erhebung_Essenslieferungen_im_Corona_Lockdown.pdf)).

Ergänzend wurden in dieser zweiten Auswertung die Webseiten und Bestellvorgänge im Zuge von 14 Online-Bestellungen im Praxistest bewertet (Transparenz, Aufklärungspflichten, Handhabung, Service, Konsumentenrechte, Zahlungsoptionen).

# Die wichtigsten Ergebnisse

- **Plattformen nun auch beim Essen per Click dominierend**  
Trotz bewusster und gezielter Suche nach Seiten von Restaurants, die Essen liefern, landet man in mehr als der Hälfte der Fälle auf der Seite eines der zwei in Wien dominierenden Lieferdienste Mjam oder Lieferando.
- **Mjam und Lieferando bequem, wenn alles gut geht**  
Die Lieferdienste erleichtern die Suche nach Restaurants, sind intuitiv gut bedienbar (immer gleiche Darstellung), das Angebot ist breit von Pizza und Nudeln über asiatisch, mexikanisch, indisch oder vegetarisch bis hin zu Burger & Co und Hausmannskost. Bestellen über Lieferdienste ist zeitsparend, aber unter Umständen datenraubend (zB Kooperation mit diversen Zahlungsdienstleistern oder Kundenkarten wie Jö). Und wenn es zu Problemen bei einer Teilleistung kommt, wird ein Troubleshooting schwierig.
- **Mehrere Vertragspartner bei Nutzung von Lieferdiensten**  
Die Lieferdienste übernehmen unterschiedliche Dienste für die Restaurants. Den Vertrag für die Speisen schließt man mit dem Restaurant. Bei der Lieferung ist beides möglich (Lieferdienst oder Restaurant), bei der Zahlung kann noch ein dritter Partner dazu kommen (zB Paypal oder Klarna). Je nach Problem muss man sich dann mit verschiedenen AnsprechpartnerInnen auseinandersetzen. Transparenz diesbezüglich schafft nur ein genaues Studium der jeweiligen Bedingungen (AGB, Zahlungsbedingungen).
- **Pflichtinformationen für E-Commerce-Geschäfte überwiegend vorhanden, Kundentelefon oft nicht**  
Impressum, AGB und eine (allgemeine) Telefonnummer des Webseiten-Betreibers sind in der Regel vorhanden. Ebenso Datenschutzinformationen. Die Detailliertheit ist unterschiedlich. Ein Impressum gab es immer, AGB fehlten in einem Fall und in einem war nur ein Mustertext online. In knapp einem Drittel der Fälle ist die einzige Telefonnummer jene im Impressum. Bei Mjam ist es nur schwer möglich, telefonisch in Kontakt zu treten (es gibt aber einen Chat und sehr umfangreiche FAQ).
- **Unzulässige Einschränkung der Gewährleistung**  
Alle sehen vor, dass Mängel direkt bei Übernahme beim Fahrer/bei der Fahrerin gerügt werden müssten. Das ist in der Praxis kaum umsetzbar, da die Produkte verpackt sind und selbst Fehllieferungen und insbesondere Mängel in der Regel erst beim Auspacken oder Essen auffallen. Zudem war eine Überprüfung der Lieferung unter Anwesenheit des Fahrers im Testzeitraum aus Corona-Schutzgründen auch nicht zumutbar, da die Übergeben möglichst kurz zu halten waren. Die Vorgabe der unmittelbaren Mängelrüge ist unwirksam. Mängel geltend zu machen ist jedenfalls auch nach Übernahme noch zulässig und wäre bei versteckten Mängeln wie verdorbenen oder unsicheren Lebensmitteln (zB Campylobakter oder Salmonellen – Übelkeit nach Konsum) oder allergischen Reaktionen aufgrund ungekennzeichneter Allergene ja anders auch gar nicht möglich.
- **Oft Registrierung erforderlich**  
Name, Lieferadresse, Telefonnummer (oder Email) sind für die Abwicklung der Bestellung notwendig. In der Hälfte der Fälle wird aber auch eine eigene Registrierung verlangt, um

eine Bestellung abwickeln zu können. Hier erkaufte man sich Bequemlichkeit (bei der nächsten Bestellung) mit Daten. Wer das nicht will, kann seine Registrierung nach der Bestellung wieder löschen. Diese Möglichkeit muss vorhanden sein und war im Test auch immer gegeben.

- **Bei einem Viertel galt: I wart auf die Bestätigung aber sie kummt ned kummt ned ...**  
Bei über einem Fünftel der Bestellungen (22 Prozent) kam keine Bestell- und/oder Annahmebestätigung, trotz gesetzlicher Verpflichtung. In diesen Fällen weiß man erst, dass das Essen auch tatsächlich kommt, wenn der Lieferant klingelt. Gekommen ist das Essen immer. In zwei Fällen kam die Bestätigung mit großer Zeitverzögerung (jeweils 14 Minuten), hier war lange unklar, ob der Hunger nun bald gestillt wird oder woanders neu bestellt werden muss.
- **Nur Bares ist Wahres – aber bei mehr als einem Drittel ist keine Barzahlung möglich**  
Für viele KonsumentInnen gilt, dass sie Lieferungen gerne bar bezahlen wollen. Andere haben keine Kreditkarte oder wollen keinen Zahlungsdienstleister wie Paypal oder Klarna benutzen. Diese KonsumentInnen haben eine eingeschränkte Auswahl. Im Test war eine Barzahlung bei über einem Drittel der Bestellungen nicht möglich. Alle diese Bestellungen wurden über Lieferdienste abgewickelt (4x Mjam, 1x Lieferando). Im Unterschied dazu bieten zwei Restaurants, bei denen direkt bestellt wurde, ausschließlich Barzahlung. Ideal sind mehrere Zahlungsoptionen inklusive Barzahlung – das war bei 43 Prozent der Bestellungen und damit bei weniger als der Hälfte der Fälle.
- **Lieferantenratespiel**  
Wenn man über die Website von Mjam oder Lieferando bestellt, rechnet man in der Regel auch damit, dass eine in grün (Mjam) oder orange (Lieferando) gekleidete Person die Ware bringt. Das trat aber in der Hälfte der relevanten Fälle nicht (augenscheinlich) auf. Unabhängig von der Überraschung bei der Übergabe spielt es auch für etwaige Gewährleistungsansprüche eine Rolle, wer die Lieferdienstleistung erbracht hat und an wen man sich mit möglichen Preisminderungsansprüchen wenden muss.

## Tipps für KonsumentInnen

- Schauen Sie bei Online-Bestellungen immer ins Impressum und notieren Sie sich die Telefonnummer. Das ermöglicht eine rasche Klärung, falls bei der Lieferung etwas schiefgeht.
- Kontrollieren Sie die Zusammenfassung der Bestellung auf Eingabefehler (zB irrtümlich falsche Menge). Bevor eine Bestellung abgeschickt werden kann, ist eine Zusammenfassung mit Darstellung aller Kostenposten (auch Rabatte) zwingend vorgesehen.
- Unmittelbar nach Absendung der Bestellung muss eine Bestellbestätigung erfolgen. Bleibt sie aus, können Sie nicht sicher sein, dass die Bestellung auch eingegangen ist. Vergeht zu viel Zeit bis zum Eingang einer Bestellbestätigung (Richtwert: 15 Minuten) erkundigen Sie sich, ob und wann eine Lieferung erfolgt.
- Nimmt das Restaurant Ihre Bestellung an, sollte auch eine Auftragsbestätigung eingehen. In vielen Fällen ist die Bestellbestätigung bereits die Auftragsbestätigung (abhängig vom Wording). Bestell- und Auftragsbestätigung müssen alle wesentlichen Aspekte der Bestellung zusammenfassen. Kontrollieren Sie, ob alle Angaben richtig sind (zB Tippfehler bei der Adresse). Fallen Ihnen Fehler auf, stellen Sie diese unmittelbar richtig.
- Wenn Sie über einen Lieferdienst bestellen (Mjam, Lieferando) und dieser auch die Auslieferung der Speisen übernimmt, ist Ihr Ansprechpartner für Probleme mit dem Essen das Restaurant und für Probleme bei der Lieferung der Lieferdienst. Meistens jedenfalls, konkret kommt es auf das konkrete Problem an. Hier brauchen Sie im Fall von Problemen zwei Telefonnummern für eine rasche Klärung. Bei Bestellung ist nicht immer klar, wer liefert – das erkennt man oft erst an der Wohnungstür (Outfit von Mjam/Lieferando).
- Kontrollieren Sie bei Übergabe der Speisen die Rechnung und, ob augenscheinlich das Richtige und alles Bestellte im Lieferumfang enthalten ist. Übernehmen Sie die Lieferung nur, wenn augenscheinlich alles passt.
- Wenn Sie die Lieferung nicht annehmen, weil etwas Falsches geliefert wurde und Barzahlung vereinbart ist, müssen Sie auch nicht zahlen. Bei unvollständigen Lieferungen haben Sie ein Recht auf Preisminderung. Wenn Sie vorab bezahlt haben, urgieren Sie umgehend eine Rückzahlung (Falschlieferei) oder eine Preisminderung (unvollständige oder mangelhafte Lieferung).
- Ansprechpartner für Mängelrügen ist in der Regel das Restaurant, auch wenn Sie über die Website von Mjam oder Lieferando bestellt haben, es sei denn, der Fehler lag beim Lieferdienst (zB Speisen sind zu kalt, weil FahrerInnen nicht den kürzesten Weg gewählt hatten, keine Thermobox, Übergabe eines „falschen“ Sackerls). Wer verantwortlich ist, ist in diesen Fällen für KundInnen nicht immer erkennbar.
- Stellt sich erst nach Übernahme heraus, dass etwas fehlt, Falsches geliefert wurde oder das Essen Mängel hat, reklamieren Sie sofort per Email. Hat das Essen Mängel, kommt es darauf an, wer diese verursacht hat. Das ist insbesondere bei zu kalt gelieferten Speisen oder wertgeminderter oder gar bereits verdorbener Ware schwierig (siehe oben).

- Die Zahlungsoption Barzahlung ermöglicht eine Zug-um-Zug-Handlung. Kommt die Lieferung nicht oder eine Falschlieferte, müssen Sie Ihrem Geld nicht nachlaufen. Insbesondere wenn man neue Restaurants ausprobiert, ist man mit Barzahlung oder Bankomatzahlung an der Haustür (wird aber selten angeboten) auf der sicheren Seite. Zahlt man mittels Online-Überweisung vorab oder mit einem Zahlungsdienst (Klarna, Paypal) ist eine Rückbuchung ohne „Mitarbeit“ des Restaurants aussichtslos. Kreditkartenzahlungen können zwar einfach beeinsprucht werden, es muss dann aber das Grundgeschäft geklärt werden, womit man wieder beim Restaurant (oder beim Lieferdienst) landet. Der Vorteil einer Nicht-Barzahlung ist eine kontaktlose Übergabe, in Pandemiezeiten ein Plus.
- Geben Sie nur die unbedingt notwendigen Daten bekannt und überlegen Sie sich, ob Sie einer Kontaktaufnahme für Marketingzwecke zustimmen wollen. Die Möglichkeit der Bestellung darf nicht an eine Zustimmung geknüpft sein. Es ist jedenfalls eine aktive Zustimmung notwendig (aktives Ankreuzen). Haben Sie der Nutzung Ihrer Daten zu Marketingzwecken zugestimmt, muss jederzeit auch ein Widerruf möglich sein. Ein Link zur Abmeldung in jeder Werbe-Email ist gesetzlich vorgeschrieben.
- Den AGB muss aktiv zugestimmt werden, wenn sie Vertragsbestandteil werden sollen. Das ist meist auch notwendig (und zulässig), um eine Bestellung abzuschicken. Schauen Sie die AGB durch, bevor Sie bestellen – vor allem, wenn Sie das erste Mal bei einem Restaurant bzw auf der Website eines Lieferdienstes bestellen.
- Oft ist eine Registrierung mit Email und Passwort für eine Bestellung nötig. Name, Lieferadresse und Telefonnummer (oder Email-Adresse) müssen reichen. Notieren Sie sich Ihre Zugangsdaten. Eine Registrierung erleichtert bei weiteren Bestellungen den Bestellvorgang. Eine Löschung der Registrierung muss jederzeit möglich sein. Waren Sie mit der Leistung nicht zufrieden, löschen Sie die Registrierung.

# Die Erhebung im Detail

## Einleitung

### Pandemiegewinner Essenslieferdienste

Im letzten Jahr waren die Gastronomie und viele Großküchen (Schulen, Betriebe, Unis) pandemiebedingt über Monate geschlossen. Essen mussten die Menschen trotzdem. Nicht nur selber Kochen boomte, auch To-Go-Verkäufe und Essenszustellungen. Letzteres passiert in Ballungsräumen häufig durch Kooperation von Restaurants mit etablierten Lieferdiensten. In Wien sind dies derzeit zwei Dienste (Lieferando<sup>1</sup>/Takeway.com, Mjam/Delivery Hero), die andere verdrängt (zB Uber Eats hat in Wien aufgegeben) oder übernommen haben (Delivery Hero hat Mjam und Foodora fusioniert zu Mjam). Die Erlöse des Berliner Unternehmens Delivery Hero schossen 2020 um 95 Prozent nach oben, die Zahl der Bestellungen hat sich verdoppelt<sup>2</sup>. Seit Sommer 2020 ist Delivery Hero im deutschen Leitindex DAX gelistet. Die Lieferdienste übernehmen die Darstellung der Restaurants und deren Angebote auf ihrer Homepage und häufig auch die Auslieferung. Mittlerweile betreiben die Lieferdienste auch eigene Küchen (reine Lieferküchen).

Der Vorteil für die Restaurants in der Zusammenarbeit mit Lieferdiensten ist eine Erhöhung ihrer Sichtbarkeit und damit eine Erweiterung ihrer potentiellen Kundschaft und das Service der Lieferung auf fremdes Risiko, häufig kommt auch noch die Zahlungsabwicklung über Zahlungsdienstleister dazu.

Die Vorteile für KonsumentInnen sind die Übersichtlichkeit der Lieferdienste-Seiten, einfache Suchmöglichkeiten nach diversen Kriterien (zB Art der Küche, Lieferzeit) und oft auch Rabatte bei häufigerer Nutzung der Homepage oder App. Auch Zeitersparnis ist ein Argument, denn nach der ersten Bestellung geht jede weitere rasch und einfach mit nur ein paar Clicks und es stehen – anders als bei einer klassischen Restaurant-Website – viele verschiedene Angebote zur Verfügung – von asiatisch, indisch oder mexikanisch über vegetarisch, Pizza und Burger bis hin zur Hausmannskost.

In diversen Umfragen gaben immer mindestens 20 Prozent an, dass sie während Corona häufiger Essenslieferdienste nutzen.

In dieser Erhebung wurde getestet, wie einfach (oder mühsam) es ist, im Internet Essen zu bestellen (Webseiten finden, Voraussetzungen für Bestellung), ob und wenn ja welche Unterschiede es zwischen der Bestellung direkt bei einem Restaurant im Vergleich zu einer Bestellung über einen Lieferdienst gibt, ob die Websites (Restaurants und Lieferdienste) die gesetzlichen Vorgaben erfüllen, welche Serviceangebote und/oder Einschränkungen auftreten (können) und es wurden die Zahlungsoptionen verglichen.

---

<sup>1</sup> ehemals [lieferservice.at](http://lieferservice.at)

<sup>2</sup> [www.trustami.com/sind-sie-gewinner-oder-verlierer-im-e-commerce-tipps-fuer-einen-herausragenden-auftritt/](https://www.trustami.com/sind-sie-gewinner-oder-verlierer-im-e-commerce-tipps-fuer-einen-herausragenden-auftritt/), abgerufen am 31.7.2021

# Gesetzliche Vorgaben für Online-Essensbestellungen

Die lebensmittelrechtliche und ernährungswissenschaftliche Analyse wurde bereits publiziert. In dieser Publikation geht es um konsumentenrechtliche und die Transparenz betreffenden Aspekte. Es gelten bei Online-Essensbestellungen die Vorgaben zum E-Commerce und die Regeln für Verbrauchergeschäfte generell (zB Gewährleistung).

## E-Commerce - Pflichttexte

- Impressum
- AGB
- Widerrufsbelehrung (greift nicht bei Lebensmitteln)
- Datenschutzerklärung

### Impressum

Das Impressum dient der Anbieterkennung. Es muss vollständige Angaben zum Anbieter und zur Rechtsform des Unternehmens, eine vollständige Postanschrift (kein Postfach!) sowie klare Kontaktinformationen für eine schnelle elektronische und unmittelbare Kommunikation enthalten. Dazu gehört jedenfalls eine Telefonnummer (keine Mehrwertdienstenummer!) und eine Email-Adresse. Falls vorhanden, müssen im Impressum auch die Firmenbuchnummer und die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer aufgeführt werden. Jeder Online-Shop braucht außerdem einen Link auf eine Plattform zur Online-Streitbeilegung. Da dieser Hinweis leicht zugänglich sein muss, ist er meist im Impressum vorhanden (eventuell auch nur in den AGB). Ergänzend muss jeder Online-Händler auch darüber informieren, ob er freiwillig an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt oder, ob er zur Teilnahme gesetzlich verpflichtet ist. Restaurants, die Essen liefern, sind nicht dazu verpflichtet.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden KundInnen darüber informiert, wie der Vertragsschluss erfolgt, wie bezahlt werden kann, wie und wann geliefert wird und dass Gewährleistungs- und Widerrufsrechte bestehen (Lebensmittel sind vom Widerrufsrecht ausgenommen). Auf all diese Informationen müssen Anbieter bei Vertragsschluss ausdrücklich hinweisen. AGB werden nur dann Vertragsinhalt, wenn ein deutlicher und unmissverständlicher Hinweis auf deren Geltung und eine Zustimmung im Zuge der Bestellung erfolgt ist. Sie müssen jederzeit abruf- bzw speicherbar zur Verfügung stehen.

### Datenschutzerklärung

Ein Pflichtbestandteil eines Online-Shops ist eine Datenschutzerklärung. BesucherInnen und KundInnen müssen darüber aufgeklärt werden, welche Daten beim Besuch des Online-Shops und beim Abschließen eines Vertrags von ihnen erhoben und wie diese verarbeitet werden. Dabei geht es nicht nur um Daten, die der Anbieter selber speichert, sondern auch um Informationen, die der Provider der KundInnen erhebt oder die etwa beim Einsatz von Social-Media-Plugins von den jeweils eingebundenen Anbietern erfasst werden.

Alle Texte müssen für KundInnen jederzeit gut auffindbar sein. Ideal ist, wenn sie im Header oder Footer-Bereich der Webseite vorhanden sind und so von jeder (Sub)Seite aus aufgerufen werden können.

## **Weitere Vorgaben**

### **Preisangaben**

Die Preise bei den Produkten sind inklusive Mehrwertsteuer anzugeben. Fallen Lieferkosten an, muss darauf hingewiesen werden, ebenso wie auf Mindestbestellwerte. Hier reicht auch ein Verweis oder eine allgemeine Information auf der Eingangsseite. Spätestens aber im Warenkorb, bevor die Bestellung abgeschickt werden kann, müssen alle zusätzliche Kosten oder auch Rabatte als solche klar ausgewiesen werden und ein Endpreis angegeben werden.

### **Informationen zum Liefertermin**

Die Produktdarstellung muss KundInnen grundsätzlich über den Termin informieren, bis zu dem die Ware geliefert wird, und zwar möglichst konkret. Das gilt grundsätzlich auch für Online-Bestellungen von Speisen.

### **Bestellübersichtsseite und Buttenpflicht**

Während des Bestellprozesses sind alle Informationen so transparent wie möglich zu kommunizieren. Auf der Bestellübersichtsseite (letzten Seite des Checkouts, auf der KundInnen die Bestellung verbindlich abschicken), müssen folgende Informationen „klar und verständlich in hervorgehobener Weise“ zusammengefasst werden:

- die „wesentlichen Eigenschaften“ für jedes im Warenkorb befindliche Produkt
- die Versandkosten sowie eventuelle Zusatzkosten und Rabatte
- der Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Abgaben

Diese Informationen müssen unmittelbar vor dem Bestellbutton aufgelistet werden. Aus der Benennung des Buttons muss die Kostenpflichtigkeit hervorgehen („Kostenpflichtig bestellen“, „Zahlungspflichtig bestellen“, „Jetzt kaufen“).

### **Bestellbestätigung und Vertragsannahme**

Anbieter müssen eine Bestellung unverzüglich bestätigen (Email). Wird der Auftrag angenommen, greift die nachvertragliche Informationspflicht über die wesentlichen Vertragsmerkmale:

- Stückzahl und genaue Bezeichnung der Ware
- Gesamtpreis der Ware (gegebenenfalls zuzüglich Versandkosten)
- Ausgewählte Zahlungsart (gegebenenfalls zuzüglich Zahlungskosten)
- Ausgewählte Lieferart (zB Standardlieferung, Expresslieferung, Selbstabholung)
- Rechnungsadresse
- Lieferadresse
- Lieferzeit
- Impressum

Ein Versand der Annahmestätigung per Email ist nicht zwingend (aber üblich). Die Handlung (Lieferung) reicht, wenn die Informationen der Lieferung beigelegt sind.

## **Zahlung**

Welche Zahlungsarten ein Anbieter ermöglicht, ist dem Anbieter überlassen. Auch welche Zahlungsarten von KundInnen bevorzugt werden, ist individuell verschieden. Es gibt keine gesetzlichen Vorgaben, dass eine Barzahlung angeboten werden muss.

## **Zustandekommen des Vertrags bei Essensbestellungen online**

Bietet ein Restaurant im Internet Speisen mit Lieferung an, so handelt es sich um eine bloße Aufforderung an KundInnen, selbst ein Angebot abzugeben („Bestellung“). Diese Erklärung bindet die BestellerInnen und gibt dem Anbieter die Möglichkeit, innerhalb einer angemessenen Überlegungsfrist die Bestellung anzunehmen. Erst so kommt der Vertrag zu Stande und ist für beide Teile verbindlich. Eine bloße Bestätigung, dass die Bestellung eingelangt ist, ist im Regelfall noch keine Annahmeerklärung. Die Annahme kann durch eine Annahmestätigung mittels Email oder durch eine faktische Handlung wie das Zustellen der Ware erfolgen. In den AGB hat der Anbieter darzulegen in welcher Form die Vertragsannahme erfolgt.

### **Vertragspartner**

Bestellt man direkt auf der Website eines Restaurants, ist der Vertragspartner alle Teilaspekte des Geschäfts betreffend (Qualität des Essens, Qualität der Lieferserviceleistung, Informationen auf der Homepage, Datenschutz) das Restaurant. Ist bei der Zahlung ein Zahlungsdienstleister involviert (zB Klarna, Paypal) ist für diesen Teil des Geschäfts der Zahlungsdienstleister der Vertragspartner und man muss sich gegebenenfalls bei Problemen auch mit diesem in Verbindung setzen. Eigene Daten gibt man nur dem Restaurant bzw bei Nutzung eines Zahlungsdienstleisters auch diesem gegenüber preis.

Bestellt man auf der Website eines Lieferservices wie Mjam oder Lieferando, wird man von diesen zum Restaurant „vermittelt“. Vertragspartner wird das Restaurant und dieses haftet für die Qualität des Essens. Liefert das Restaurant selbst (und nicht mit Lieferando- oder Mjam-FahrerInnen) ist das Restaurant auch für die Durchführung der Lieferleistung der Vertragspartner und haftet für Fehler (zB Fehlzustellungen, lauwarmes Essen wegen langer Lieferung). Wird die Lieferung durch Mjam oder Lieferando gemacht, haftet der Lieferservice für die Lieferung. Bei Reklamationen kann dies zu Problemen führen. Die eigenen Daten hat in diesem Fall sowohl der Lieferservice als auch das Restaurant. Sind Zahlungsdienste involviert, kommt noch ein dritter Vertragspartner (die Zahlung betreffend) dazu.

## Ergebnisse im Detail

Wie bereits in anderen Branchen länger üblich (zB bei Hotels oder Flügen einige wenige Vermittlungsplattformen) werden nun auch im Markt der Essenslieferungen neben den nach wie vor möglichen direkten Bestellungen bei Restaurants Plattformen, die gesammelt informieren und KundInnen an Restaurants vermitteln, immer stärker genutzt. In Wien sind derzeit zwei Plattformen dominant – Lieferando und Mjam. Die Corona-Lockdowns haben diese Konzentration weiter verstärkt. Das wurde im Test auch eindrücklich klar. Bei Online-Bestellungen von Essen kommt man um die zwei genannten Lieferdienste kaum herum. 14 Online-Bestellungen wurden getätigt, davon sind letztlich acht über die Seite von Mjam oder Lieferando gelaufen.

## Restaurantsuche

Im Internet Restaurants in der Umgebung des Lieferortes zu finden, die Speisen auf Bestellung anbieten und liefern, ist zeitaufwendig und mühsam, wenn man nicht nach einem konkreten Restaurant sucht, das man bereits kennt. Gibt man beispielsweise „Essen bestellen in Wien“ in eine Suchmaschine ein, zeigt das Suchresultat bereits vor allem Links auf (Sub)seiten der Homepage von Mjam oder Lieferando oder Zeitungs- oder Zeitschriftenartikel, von denen man manchmal auch direkt auf liefernde Restaurants mittels Link weiterkommt. Als Zeit für die Suche nach einem Restaurant wurde – in Anlehnung an die übliche Praxis -- für diesen Test maximal 30 Minuten gewählt.

In drei Fällen suchte die Testerin explizit den Namen eines ihr bekannten Restaurants in ihrem Wohnbezirk. Drei weitere Restaurants sind zufällig binnen einer halben Stunde Suche im Netz gefunden worden. Manchmal wird man auch erst auf der Seite eines Restaurants beim Start des Auswahl- bzw Bestellvorgangs auf die Seite von Mjam oder Lieferando umgeleitet.

In neun Fällen wurde über Suchmaschinen Restaurants gesucht und gefunden, wobei in drei Fällen von dort letztlich auf Mjam oder Lieferando umgeleitet wurde.

In fünf Fällen wurden Restaurants direkt auf den Seiten der Lieferdienste ausgesucht, nachdem nach fast 30 Minuten keine passende Restaurantseite gefunden wurde. Das führte letztlich dazu, dass die Mehrheit der Bestellungen, nämlich acht von 14, über einen Lieferdienst abgewickelt wurden bzw werden mussten.

- 43 Prozent der Bestellungen erfolgten auf der Homepage eines Restaurants
- 58 Prozent der Bestellungen erfolgten via Homepage von Mjam oder Lieferando, davon 38% umgeleitet

Dokumentation der Seitensuche

Nr	gesucht wo	Suchworte	Suchfolge	
1	Bing	asiatisch Essen bestellen Wien	>pizzaessenbestellen.at > Asia Fresh >Lieferando	Lieferando via Umweg
2	Bing	Rita brings *	gegoogelt (bekannt)	Homepage Restaurant
3	Bing	Alexis Sorbas *	gegoogelt (bekannt)	Homepage Restaurant
5	Mjam	indisch in der Nähe **	nach Lieferzeit ausgesucht	Mjam direkt
6	Bing	vegan Lieferdienst Wien	veganblatt>heimschmecker.at>mjam	Mjam via Umleitung
7	Bing	Shenglong *	gegoogelt (bekannt)	Homepage Restaurant
8	Bing	liefern asiatisch Wien	kimi ausgewählt	Homepage Restaurant
9	Mjam	indisch in der Nähe **	nach Lieferzeit ausgesucht	Mjam direkt
10	Lieferando	asiatisch in der Nähe **	nach Lieferzeit ausgesucht	Lieferando direkt
11	Bing	Essenslieferung Hernals	Blattgold - Mjam	Mjam via Umleitung
12	Lieferando	chinesisch in der Nähe **	nach Lieferzeit ausgesucht	Lieferando direkt
13	Mjam	indisch in der Nähe**	nach Lieferzeit ausgesucht	Mjam direkt
14	Bing	Inder in Währing	>www.inderfinder.at> ganesha	Homepage Restaurant
15	Bing	vegetarisch Essen bestellen	>Biorama>eat-bio.at	Homepage Restaurant

\* Restaurant der Testerin bekannt

\*\* Standort des Lieferortes wurde eingegeben

## **Pflichtinformationen**

### **Impressum, Kundentelefon, AGB und Datenschutz**

Ein Impressum ist überall vorhanden, mit Telefon und Email. Bei den eigenen Webseiten der Restaurants ist eine Bestelltelefonnummer oft prominent angegeben (Wiener Nummer oder Handynummer), in wenigen Fällen findet sich eine Telefonnummer nur im Impressum. Die Informationen zur Unternehmensform und/oder Streitbeilegung sind unterschiedlich detailliert.

Bei den Lieferdiensten gibt es umfangreiche FAQs, Mjam hat keine Telefonnummer für KundInnen, aber einen Chat. Auch haben beide ausführliche AGB und Datenschutzinformationen, ebenso wie die Mehrzahl der Restaurants in unterschiedlicher Detailliertheit. Bei den Lieferdiensten findet man neben viel Eigenwerbung auch umfangreiche Informationen für Restaurants oder FahrerInnen, die einsteigen wollen. Ein Restaurant hat keine AGB und Datenschutzinformationen, ein anderes hat einen Mustertext als AGB und Datenschutzinformationen.

- 7 Prozent keine AGB und Datenschutzinformationen
- 7 Prozent mangelhafte AGB und Datenschutzinformationen
- 29 Prozent Telefonnummer nur im Impressum

### **Unwirksame Einschränkung von Konsumentenrechten**

Die konkreten Inhalte der AGB und der Datenschutzinformationen wurden im Rahmen dieser Erhebung nicht im Detail bewertet. Alle sehen aber vor, dass Mängel direkt bei Übernahme beim Fahrer gerügt werden müssten. Das ist in der Praxis allerdings kaum umsetzbar, da die Produkte verpackt sind und selbst Fehllieferungen und insbesondere Mängel in der Regel erst beim Auspacken auffallen. Zudem war eine Überprüfung der Lieferung unter Anwesenheit des Fahrers im Testzeitraum aus Corona-Schutzgründen auch nicht zumutbar, da die Übergaben möglichst kurz zu halten waren. Eine „Klausel“ das unmittelbar bei Übernahme eine Mängelrüge erfolgen müsse, ist unwirksam. Mängel können auch nach Übernahme noch gerügt und geltend gemacht werden.

- 100 Prozent sehen vor, dass Mängel direkt beim Fahrer gerügt werden müssen

## **Bestellvorgang und Bestellbestätigung**

### **Registrierung**

Bei Mjam und drei Restaurants muss ein Konto eröffnet werden (mit Email Adresse und Passwort). Bei Mjam geht das auch mittels Verknüpfung mit einem Facebook Konto. Bei Lieferando und bei drei Restaurants ist keine Eröffnung eines Kontos für eine Bestellung notwendig.

- Bei der Hälfte der Restaurants, bei denen direkt bestellt werden kann, muss eine Registrierung erfolgen (Konto eröffnen)
- Bei den Lieferdiensten muss bei einem ein Konto eröffnet werden

### **Zusammenfassung der Bestellung und Bestellbutton**

In allen Fällen erfolgte online eine aussagekräftige Zusammenfassung der Bestellung und aller Kosten bzw Rabatte vor dem Absenden der Bestellung und auch der „zahlungspflichtig bestellen“-Button war immer vorhanden.

- 100 Prozent erfüllen die rechtlichen Vorgaben

## Bestellbestätigung

Bei drei Bestellungen wurde keine Bestellbestätigung per Email übermittelt. In diesen Fällen blieb bis zur Lieferung unklar, ob das Essen geliefert wird und wenn ja, was. Bei den erhaltenen Bestellbestätigungen fehlte in einem Fall eine wesentliche Information (Lieferzeit). In allen anderen Fällen kam eine aussagekräftige Bestellbestätigung per Mail – meist auch sehr schnell nach dem Absenden der Bestellung. In zwei Fällen allerdings kam sie deutlich zeitverzögert (jeweils 14 Minuten nach dem Absenden der Bestellung).

- 22 Prozent keine Bestellbestätigung per Email
- 71 Prozent korrekte Bestellbestätigung per Email  
davon 20 Prozent erst nach knapp 15 Minuten
- 7 Prozent unvollständige Bestellbestätigung per Email

## Zahlungsoptionen

Bei drei Bestellungen ist nur eine Barzahlung möglich, in einem vierten Fall nur Bar- oder Bankomatzahlung. Bei fünf Bestellung ist keine Barzahlung möglich. In einem Fall ist nur eine Sofortüberweisung via Klarna möglich. In allen anderen Fällen sind mehrere Zahlungsoptionen wählbar, immer in diesen Fällen ist Paypal und Kreditkarte dabei. In der Regel sind bei den Bestellungen über die Lieferdienste mehr Zahlungsoptionen wählbar, wobei Barzahlung weniger häufig dabei ist. In zwei Fällen waren mehrere Optionen zur Auswahl, nachdem PayPal aber nicht funktioniert hat, wurde Barzahlung gewählt. Ob die anderen Zahlungsoptionen (Kreditkarte, Überweisung) funktioniert hätten, bleibt offen. Diese zwei Fälle wurden in der Auswertung nicht als „nur bar“ gezählt.

- 36 Prozent keine Barzahlung möglich
- 14 Prozent nur Barzahlung möglich
- 7 Prozent nur Barzahlung oder Bankomat möglich

### Überblick Zahlungsoptionen

Optionen	Restaurants	%
mehrere inkl bar	Rita, Kimi, Ganेशha, Ginger&Spice (Lfd), Lius (Lfd), Blattgold (Mjam)	43
mehrere ohne bar	BioFrische18, TastyAsia, Curryindianer, Dhaka (alle Mjam)	29
bar/Bankomat	Eat-Bio	7
nur Klarna	Asia Fresh (Lfd)	7
nur bar	AlexisSorbas, Shenglong	14

## **Lieferung - Auffälligkeiten**

### **Rechnung**

In zwei Fällen war der Lieferung keine Rechnung beigelegt, dabei handelte es sich um Bestellungen über Mjam mit Paypal Zahlung. Im Paypal Konto scheint Mjam als Empfänger auf. In weiteren zwei Fällen fehlten auf der Rechnung Firmenangaben, die Rechnungen waren aber an einen Folder angeheftet (mit Impressum). In allen Fällen mit Rechnung war diese vom Restaurant, in einem Fall der Bestellungen über die Lieferando Homepage war auf der Rechnung auch ein Lieferando-Logo, in den anderen Fällen nicht. Bei den Bestellungen über Mjam mit beigelegter Rechnung fand sich auf allen Rechnungen auch ein Hinweis auf Mjam auf der Rechnung.

- 14 Prozent keine Rechnung in der Lieferung

### **Mjam/Lieferando Bestellung – nicht immer grüne oder orange Lieferung**

Bei den fünf Bestellungen über die Mjam Homepage kam in drei Fällen ein typisch gekleideter Mjam-Fahrer, bei den drei Bestellungen über die Lieferando Homepage kam in einem Fall ein typisch gekleideter Lieferando-Fahrer. In den anderen Fällen waren die Fahrer „neutral“ gekleidet und vermutlich eher Fahrer des Restaurants. In der Hälfte der Fälle kommt also nicht der grün oder orange gekleidete Lieferant mit dem man rechnet. In einem Fall einer Mjam-Bestellung, wo der Fahrer auch eine Mjam-Uniform trug, war das Essen – verwirrender Weise - in einem Lieferando Sackerl und letztlich war das auch eine Falschlieferrung (erst erkennbar nach Öffnung der Speisen). Der Irrtum wurde vom Restaurant rasch telefonisch aufgeklärt und eine halbe Stunde später wurden die richtigen Speisen durch einen eigenen Fahrer mit dem Auto zugestellt (Übergabe nach Anruf auf der Straße).

- 50 Prozent Überraschung bei der Übergabe

Unabhängig von der Überraschung bei der Übergabe spielt es auch für etwaige Gewährleistungsansprüche eine Rolle, wer die Lieferdienstleistung erbracht hat und an wen man sich mit möglichen Preisminderungsansprüchen wenden muss.

**GERECHTIGKEIT #FÜRDICH**

# Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:



 [arbeiterkammer.at/rechner](https://arbeiterkammer.at/rechner)  
 [youtube.com/AKoesterreich](https://youtube.com/AKoesterreich)  
 [twitter.com/arbeiterkammer](https://twitter.com/arbeiterkammer)

 [facebook.com/arbeiterkammer](https://facebook.com/arbeiterkammer)  
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)  
 [tiktok.com/@arbeiterkammer](https://tiktok.com/@arbeiterkammer)



**WIEN.ARBEITERKAMMER.AT**