

**verbraucherzentrale**

# MARKTCHECK ONLINE- LEBENSMITTELHANDEL

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

# MARKTCHECK ONLINE-LEBENSMITTELHANDEL

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

<b>1. VORGEHENSWEISE</b>	<b>4</b>
1.1 Ausgangssituation	4
1.2 Onlinerecherche	4
1.3 Auswahl der Anbieter	4
1.4 Warenkorb	4
1.5 Annahme vor Ort	5
1.6 Rechtliche Aspekte – Vertragsschluss und Ausschluss des Widerrufsrechtes	5
<b>2. ERGEBNISSE DES MARKTCHECKS</b>	<b>6</b>
2.1 Verfügbarkeit der Onlineangebote im Stadt-Land-Vergleich	6
2.2 AllyouneedFresh	6
2.2.1 Lieferbedingungen	6
2.2.2 Shopgestaltung	7
2.2.3 Bestellvorgang	7
2.2.4 Kennzeichnung	8
2.2.5 Lieferung	8
2.2.6 Lebensmittel	8
2.2.7 Verpackungsaufwand	9
2.2.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss	11
2.2.9 Zusammenfassende Bewertung AllyouneedFresh	11
2.3 myTime	11
2.3.1 Lieferbedingungen	12
2.3.2 Shopgestaltung	12
2.3.3 Bestellvorgang	12
2.3.4 Kennzeichnung	12
2.3.5 Lieferung	12
2.3.6 Lebensmittel	13
2.3.7 Verpackungsaufwand	13
2.3.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss	14
2.3.9 Zusammenfassende Bewertung myTime	14
2.4 EDEKA	15
2.4.1 EDEKA Bleise	15
2.4.1.1 Lieferbedingungen	15
2.4.1.2 Shopgestaltung	15
2.4.1.3 Bestellvorgang	15
2.4.1.4 Kennzeichnung	16

2.4.2 EDEKA Christ	16
2.4.2.1 Lieferbedingungen	16
2.4.2.2 Shopgestaltung	16
2.4.2.3 Bestellvorgang	16
2.4.2.4 Kennzeichnung	17
2.4.2.5 Lieferung	17
2.4.2.6 Lebensmittel	17
2.4.2.7 Verpackungsaufwand	18
2.4.2.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss	18
2.4.2.9 Zusammenfassende Bewertung EDEKA	18
2.5 AmazonFresh	19
2.5.1 Lieferbedingungen	19
2.5.2 Shopgestaltung	19
2.5.3 Bestellvorgang	19
2.5.4 Kennzeichnung	19
2.5.5 Lieferung	20
2.5.6 Lebensmittel	20
2.5.7 Verpackungsaufwand	20
2.5.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss	20
2.5.9 Zusammenfassende Bewertung AmazonFresh	20
<b>3. FAZIT UND FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALEN</b>	<b>21</b>
3.1 Verfügbarkeit	21
3.2 Lieferqualität	21
3.3 Kennzeichnung	21
3.4 Alltagstauglichkeit	21
3.5 Vertragsgestaltung/AGB und Widerrufsrecht	22
<b>4. SUBJEKTIVE BEURTEILUNG DURCH TESTVERBRAUCHER</b>	<b>23</b>
<b>5. EMPFEHLUNGEN UND VERBRAUCHERTIPPS</b>	<b>24</b>
<b>6. ANHANG</b>	<b>25</b>

# 1. VORGEHENSWEISE

## 1.1 AUSGANGSSITUATION

Die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg testeten in einem Marktcheck im Sommer 2017 die Verfügbarkeit, die Lieferqualität und die Alltagstauglichkeit von Online-Lebensmitteldiensten aus Verbrauchersicht.

Den Ausgangspunkt des Marktchecks bildete ein allein lebender Verbraucher\*, der seinen gewöhnlichen Lebensmittelbedarf ausschließlich aus dem Onlinehandel decken möchte.

Schwerpunktmäßig wurde ein Vergleich der Angebote zwischen der großstädtischen Lebensumwelt in Berlin und dem ländlichen/kleinstädtischen Raum in Brandenburg angestellt.

## 1.2 ONLINERECHERCHE

Zur Prüfung, welche Online-Lebensmittelhändler ihre Dienste sowohl in Berlin als auch im ländlichen Raum Brandenburgs anbieten, erfolgte im Zeitraum Mai/Juni 2017 eine Onlinerecherche mittels Postleitzahlensuche. Hierbei wurden zunächst Anbieter durch eine Recherche über Google mit den Keywords „Supermarkt“, „Berlin“ und „online bestellen“ bzw. „Supermarkt“, „Brandenburg“ und „online bestellen“ ermittelt. Über die Webseite [www.simplora.de](http://www.simplora.de) konnten weitere Anbieter mit ihren jeweiligen Liefergebieten durch Eingabe der entsprechenden Postleitzahl gesucht werden. Dabei wurden nicht nur Postleitzahlen innerhalb des Berliner Stadtgebiets, sondern auch aus dem näheren und weiteren Umland von Berlin sowie aus Brandenburg genutzt.

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.

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

## 1.3 AUSWAHL DER ANBIETER

Daraus folgend wurden die beiden überregionalen Onlinesupermärkte AllyouneedFresh und myTime sowie – als im stationären Handel präsen- ter Supermarkt – EDEKA ausgewählt.

Die EDEKA-Filialen sind über [edeka-lebensmittel.de](http://edeka-lebensmittel.de) (Brandenburg) und über [edeka-shops.de](http://edeka-shops.de) (Berlin) recherchiert worden. Andere Supermarktketten – etwa REWE oder Kaufland –, die z. B. in Berlin mit der Lieferung von Lebensmitteln werben, bieten eine Lieferung ins Umland nur sehr begrenzt bzw. überhaupt nicht ins Land Brandenburg an.

Für Testlieferungen in Berlin und Potsdam wurde zusätzlich der seit einigen Monaten neu auf dem Markt agierende Anbieter AmazonFresh getestet.

In Berlin und Brandenburg sind die Bestellungen jeweils von einer Person standardisiert bzw. zentral durchgeführt worden.

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 Großstädten 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).

## 1.4 WARENKORB

Der ausgewählte Warenkorb enthielt 26 verschiedene Lebensmittel. Da ein üblicher Einkauf eines allein lebenden Verbrauchers zugrunde gelegt wurde, ist eine Mischung aus frischen, gekühlten, tiefgekühlten und länger haltbaren Lebensmitteln bestellt worden (vgl. hierzu Tabelle 2 im Anhang). Im Warenkorb befanden sich bspw.: 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).

### 1.5 ANNAHME VOR ORT

Vor Ort wurden die Lieferungen von unterwiesenen Verbrauchern in ihren privaten Wohnungen angenommen, mithilfe eines zur Verfügung gestellten einheitlichen Erfassungsbogens dokumentiert und zusätzlich fotografiert. Die Testkäufer bewerteten folgende Kriterien: die Abwicklung der Anlieferung, die Beschaffenheit der einzelnen Lebensmittel inkl. einer Temperaturmessung bei kühlpflichtigen oder tiefgekühlten Lebensmitteln sowie den gesamten Verpackungsaufwand und ggf. die Entsorgungs- oder Rücknahmemöglichkeiten der Verpackungsmaterialien. Die Temperatur der tiefgekühlten und kühlpflichtigen Lebensmittel wurde jeweils mit digitalen Einstichthermometern im Inneren der Lebensmittel bzw. der Verpackungen gemessen.

Die Bewertung der Temperaturen basiert auf der Norm DIN 10508 (Lebensmittelhygiene – Temperaturen für Lebensmittel), die die unterschiedlichen einzuhaltenden Höchsttemperaturen für die verschiedenen Lebensmittelgruppen festlegt.

Demnach sollten folgende Höchsttemperaturen nicht überschritten werden:

Lebensmittelgruppe	Höchsttemperatur
Frisch-, Weich- und Schnittkäse	+10 °C
andere Milcherzeugnisse	+10 °C
Milch	+8 °C
Frischfleisch (Rind und Schwein)	+7 °C
Frischfisch	0 bis +1 °C
Tiefkühlware	-18 °C (kurzzeitige Abweichung um bis zu 3 °C)

Zusätzlich wurden die subjektiven Einschätzungen und Bewertungen zu den Liefervorgängen und gelieferten Lebensmitteln der am Test beteiligten Verbraucher abgefragt (vgl. hierzu das Feedback der Testverbraucher in Kapitel 4).

### 1.6 RECHTLICHE ASPEKTE – VERTRAGSSCHLUSS UND AUSSCHLUSS DES WIDERRUFSRECHTES

Vertragliche Bindungen können bei der Onlinebestellung von Lebensmitteln auf sehr unterschiedlichen Wegen eingegangen werden. Im vorliegenden Marktcheck wurde daher auch untersucht, welche Informationen die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Online-Lebensmittelhändler zum Vertragsschluss enthalten. Ferner 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 die Ausübung des Widerrufs informieren sowie ein Musterwiderrufsformular vorhalten. Gerade bei der Bestellung von Lebensmitteln kann das Widerrufsrecht, wenn die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren, bereits kraft Gesetzes ausgeschlossen sein. Diese Ausschlussstatbestände sind in § 312g Abs. 2 BGB aufgeführt. Zum Beispiel besteht ein Widerrufsrecht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten sein kann.

Der Online-Lebensmittelhändler hat Verbraucher auch darüber zu informieren, falls ein Widerrufsrecht nicht besteht, z. B. bei schnell verderblicher Ware, oder vorzeitig erlischt, z. B. bei Entfernung einer Hygieneversiegelung.

Folglich haben die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg e. V. im Rahmen des Marktchecks die Vertragsunterlagen nach derartigen Informationen untersucht.

## 2. ERGEBNISSE DES MARKTCHECKS

### 2.1 VERFÜGBARKEIT DER ONLINE-ANGEBOTE IM STADT-LAND-VERGLEICH

Die großen überregionalen Anbieter AllyouneedFresh, myTime und Lebensmittel.de sind sowohl in Berlin als auch in Brandenburg gleichermaßen flächendeckend für Verbraucher erreichbar. Die klassischen Supermärkte, etwa Kaufland oder real bzw. der Dienstleister Bringmeister als Partner von EDEKA, können Berliner Verbrauchern bereits einen umfassenden Lieferservice anbieten. Allein die brandenburgische Landeshauptstadt Potsdam und ganz vereinzelt Gemeinden im direkten Berliner Umland, z. B. Kleinmachnow, verfügen über ein ebenso breites Angebot. In anderen berlinnahen Gemeinden Brandenburgs, etwa Hennigsdorf, Königs Wusterhausen oder Strausberg, ergab die stichprobenhafte Eingabe der Postleitzahlen nur vereinzelt eine Liefermöglichkeit dieser Anbieter. Dabei zeigte der Test, dass Nachbargemeinden durchaus unterschiedlich von dem Angebot der Hauptstadt profitieren können. Regionen Brandenburgs, die weiter von Berlin entfernt liegen, sind von den derzeitigen Lieferangeboten der Supermärkte gänzlich abgeschnitten. Allein regionale Märkte von EDEKA und REWE, die einzelkaufmännisch betrieben werden, bieten in Brandenburg vereinzelt bereits Liefermöglichkeiten in einem engen Radius um ihre Märkte und zum Teil nur nach telefonischer Vorbestellung an (vgl. hierzu Tabelle 3 im Anhang).

### 2.2 ALLYOUNEEDFRESH

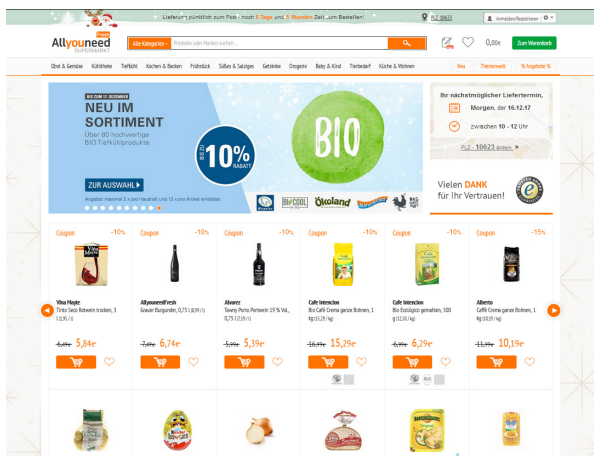


Abb. 1: Webseite AllyouneedFresh

Der Onlinesupermarkt, der der Deutschen Post DHL angehört, ist nach eigener Aussage der größte seiner Art in Deutschland. Das Sortiment von mehr als 20.000 Artikeln umfasst neben Lebensmitteln bspw. auch Drogerieartikel und andere Waren des täglichen Bedarfs.

#### 2.2.1 Lieferbedingungen

AllyouneedFresh liefert deutschlandweit sowie in zwölf weitere europäische Länder. Frische- und Kühllieferungen werden nur innerhalb Deutschlands angeboten.

Der Mindestbestellwert beträgt 20 Euro. Je nach Lieferadresse kann neben dem DHL-Paketservice auch ein DHL-Kurier-Lieferservice (nur für städtische Regionen) für den Versand ausgewählt werden.

Ab 40 Euro Bestellwert (ohne Pfand) ist die Lieferung kostenlos, bei geringerem Einkaufswert sind 4,90 Euro Versandkosten zu entrichten. Für den Versand von gekühlten und tiefgekühlten Produkten wird zusätzlich ein Frischeaufschlag in Höhe von 4,90 Euro pro Bestellung in Rechnung gestellt. Dieser sowie die Versandkosten fallen allerdings nur beim Paketversand (nach Brandenburg) und nicht beim Lieferservice per DHL-Kurier (innerhalb Berlins) an.

Laut Anbieter ist in der Regel eine Lieferung am Folgetag der Bestellung möglich, ausgeliefert wird generell an den Tagen Montag bis Samstag.

### 2.2.2 Shopgestaltung

Zum Betreten des Onlineshops ist zunächst die Eingabe der Postleitzahl erforderlich. Sodann wird direkt der nächstmögliche Liefertermin angezeigt.

Für die Nutzung des Angebots kann der Verbraucher entweder ein passwortgeschütztes Kundenkonto anlegen (sinnvoll für mehrmalige Nutzung) oder auch als sogenannter Gast bestellen.

Der Shop ist übersichtlich aufgebaut und bietet verschiedene Such- und Filterfunktionen. Über einzelne Produktkategorien (Obst und Gemüse, Kühltheke, Getränke etc.) oder über die Eingabe in ein Suchfeld können bestimmte Lebensmittel oder Marken recherchiert werden.

Sogenannte Themenwelten, z. B. Bio, Glutenfrei, Laktosefrei oder Marken, helfen bei der Suche nach spezielleren Produkten und bieten eine gute Einkaufshilfe für Allergiker.

Laut eigener Aussage präsentiert der Shop eine überdurchschnittlich große Auswahl an Bio- und Fairtrade-Produkten sowie veganen und Halal-Lebensmitteln. Die umfassende Beschreibung jedes einzelnen Produkts lässt sich in einem gesonderten größeren Fenster öffnen. Neben den Pflichtinformationen, z. B. Bezeichnungen, Preise/Grundpreise, Mengen, Zutaten oder Nährwerte, findet der Verbraucher teilweise auch Serviceinformationen, z. B. Empfehlungen zur Lagerung oder Haltbarkeit.

### 2.2.3 Bestellvorgang

Für den Bestellvorgang werden die Artikel direkt über die Schnellsuche oder die ausführliche Produktbeschreibung ausgewählt. Aktuell nicht lieferbare Produkte sind mit einem Briefsymbol versehen und daher sofort erkennbar.

Zur Bestellung des Warenkorbes ist eine Registrierung nötig, danach erfolgen die Adresseingabe sowie die Auswahl der Zahlungsart und des Wunschliefertermins. Die abschließende Gesamtübersicht der im Warenkorb be-

findlichen Artikel zeigt den zu zahlenden Gesamtbetrag plus das zusätzliche Pfand. Bevor über den Button „Jetzt kaufen“ die Bestellung endgültig abgeschickt werden kann, muss der Verbraucher sein Einverständnis zu den geltenden AGB, den Datenschutzbestimmungen und zur Widerrufsbelehrung des Anbieters durch Aktivierung des entsprechenden Kästchens erklären. AllyouneedFresh hält die Jugendschutzbestimmungen ein und lässt sich diese vom Verbraucher per Mausclick quittieren.

Nach Bestätigung und Aktivierung des „Jetzt kaufen“-Buttons öffnete sich ein Fenster mit Produkten aus dem Warenkorb, die aktuell nicht lieferbar waren. Über das Fenster konnte aber eine Anpassung erfolgen. Aus dem vorgegebenen Warenkorb waren in Berlin je drei Produkte und in Brandenburg je Bestellung zwei bis acht Produkte nicht lieferbar. Dies betraf vor allem Obst und Gemüse, Brot oder Frischeprodukte. Das Schweinefleisch war zum Zeitpunkt der Bestellung an keinem Ort in Brandenburg lieferbar.

Nach einer Aktualisierung des Warenkorbes wurde allerdings der zuvor gewählte Wunschtermin automatisch wieder auf den nächstmöglichen Liefertermin gesetzt – ohne Kenntlichmachung und zum Ärger des Nutzers, da dies leicht übersehen werden kann und nicht der Erwartung entspricht. Bei zwei Bestellungen mussten die Liefertermine über den Kundenservice wieder angepasst werden, da dies nach der Absendung der Bestellung nicht mehr möglich ist.

Als kostenfreie Zahlungsarten stehen PayPal, Sofortüberweisung, Klarna (Kauf auf Rechnung), Amazon Payments und Kreditkarte zur Verfügung.

Als Lieferzeitfenster konnte in Berlin zwischen 10 und 22 Uhr ein jeweils zweistündiges Zeitfenster gewählt werden. Die Lieferungen nach Brandenburg per DHL erfolgten in größeren Zeitfenstern, hier mussten Verbraucher einen Zeitraum von 8 bis 18 Uhr am Liefertag für die Zustellung einplanen. Frischeprodukte, etwa Fisch, wurden in einem zweiten Paket an einem weiteren Werktag geliefert. Den Empfang des zweiten Pakets musste der Verbraucher zusätzlich in seiner Planung berücksichtigen. Für Frischlieferungen wurde bei der Bestellung ein Fenster von fünf Werktagen angegeben. Bei der schriftlichen Bestellbestätigung per E-Mail sind dann 1–3 Werktage ab dem gewählten Wunschtermin genannt worden.

## 8 | Ergebnisse des Marktchecks

Der zeitliche Aufwand der (ersten) Bestellung (Lesen der AGB und weiterer Hinweise, Auslösen der Bestellung) belief sich auf ca. 45 Minuten und war somit der größte in der Stichprobe.

### 2.2.4 Kennzeichnung

Die einzeln aufrufbare Produktbeschreibung liefert die für verpackte Lebensmittel vorgeschriebene Kennzeichnung (Bezeichnung, Zutatenliste, hervorgehobene Allergene, Nährwerte, Füllmenge, Preis und Grundpreis, Anschrift des Lebensmittelunternehmers und ggf. Aufbewahrungs- und Verwendungshinweise). Die Angabe des Mindesthaltbarkeitsdatums oder des Verbrauchsdatums (je nach Produkt) ist erst zum Zeitpunkt der Lieferung verpflichtend und muss nicht bereits bei der Bestellung angegeben werden.

Die für frisches Obst und Gemüse vorgeschriebene Herkunftsangabe war ebenfalls immer vorhanden – allerdings nicht immer eindeutig. Die Tomaten und der Salat wurden mit den möglichen Herkunftsländern Deutschland, Niederlande, Belgien oder Spanien gekennzeichnet (Abb. 2).

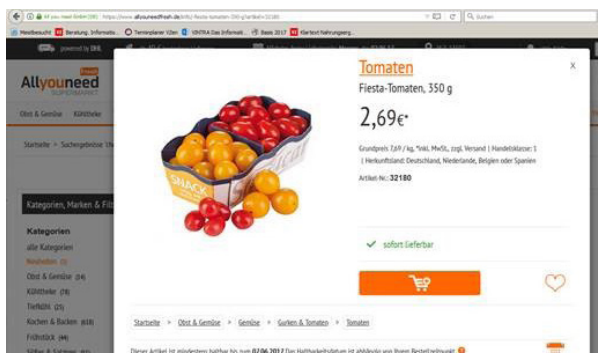


Abb. 2: Produkt- und Herkunftsangabe von Tomaten

Das tiefgekühlte Wildlachsfilet (Alaska Wildlachs) war im Onlineshop mit der Herkunftsangabe Deutschland versehen, was wahrscheinlich nur den Firmensitz des verantwortlichen Lebensmittelunternehmers meint. Die Verpackung hingegen war korrekt mit der Angabe des Fanggebietes (Nordwestpazifik) gekennzeichnet, dies konnte allerdings erst bei Lieferung überprüft werden.

### 2.2.5 Lieferung

Die Lieferung der bestellten Lebensmittel erfolgte in Berlin per DHL-Kurier. Alle Bestellungen wurden pünktlich und überwiegend zu Beginn des angegebenen Zeitfen-

ters geliefert. Vorab ist eine E-Mail mit Ankündigung der Lieferung im vereinbarten Zeitfenster und Links zur Sendungsverfolgung an den Besteller geschickt worden.

Das geordnete Schweinefleisch wurde separat, wie bei der Bestellung angegeben, einen Tag nach der Lieferung der anderen Artikel zugestellt. Traf der Kurier den Kunden nicht zu Hause an, kontaktierte er den Verbraucher telefonisch und vereinbarte einen zweiten Liefertermin. Auch dieser wurde eingehalten.

Eine Überprüfung der Lieferung auf Vollständigkeit ist bei der Übergabe grundsätzlich möglich gewesen, allerdings durch den Zeitdruck der Kuriere meist nur oberflächlich durchgeführt worden. Die Lieferungen waren vollständig und wurden ohne Abweichungen ausgehändigt.

AllyouneedFresh lieferte nach Brandenburg ausschließlich mit DHL durch Paketzustellungen. Das Paket mit dem Fisch trug dabei den Hinweis „Achtung! Verderbliche Ware“ und etwas kleiner „Paket bitte unbedingt heute zustellen“. Auf den Paketen mit den übrigen Lebensmitteln stand lediglich die Aufschrift „AllyouneedFresh“, was nur indirekt auf den sensiblen Inhalt hindeutete.

Verbraucher mussten bereits bei der Bestellung zwei Lieferungen einplanen (Frischfleisch per zweiter Lieferung), wobei nur für die erste Lieferung der Wunschtermin gewählt werden konnte. Das erste Paket traf bei den Testverbrauchern ausnahmslos zum Wunschtermin ein und wurde wie in Berlin per Sendungsverfolgung angekündigt. Die zweite Lieferung erfolgte überwiegend am folgenden Tag. In einem Fall wurde der frische Fisch allerdings erst nach fünf Tagen zugestellt. Er war in der Zwischenzeit – trotz Kühlung – verdorben. Eine Benachrichtigung über den verspäteten Liefertermin fand nicht statt. Vermutlich war die verzögerte Auslieferung auf einen Fehler beim Transportunternehmen zurückzuführen. In einem weiteren Fall wurde die Lebensmittellieferung ohne Vereinbarung und Benachrichtigung beim Nachbarn abgegeben.

### 2.2.6 Lebensmittel

Die gelieferten Lebensmittel waren größtenteils von guter Qualität in Bezug auf Unversehrtheit, Aussehen und augenscheinliche Frische.



Die Temperaturanforderungen an die gekühlten und tiefgekühlten Lebensmittel wurden fast durchgängig erfüllt. Ausnahmen gab es lediglich bei zwei Lieferungen: die frische Milch war einmal geringfügig (um 1,6 °C) wärmer als die einzuhaltenen +8 °C, ein Fisch wurde mit einer Temperatur von 4,7 °C angeliefert und befand sich damit deutlich über der DIN-Vorgabe von 0 bis +1 °C. Die Resthaltbarkeit (Erreichen des Mindesthaltbarkeitsdatums) war bei allen Produkten noch ausreichend gegeben.

Der mit fünf Tagen deutlich verspätet zugestellte Frischfisch musste allerdings als nicht mehr verzehrfähig eingestuft werden. Er wies bei der Annahme eine Temperatur von 17,6 °C in der Verpackung auf, sein Aussehen war grau und die Konsistenz suppig (Abb. 3). Das Mindesthaltbarkeitsdatum des Fisches war bei Anlieferung bereits um einen Tag überschritten.



Abb. 3: Temperatur von Frischfisch unmittelbar nach verzögerter Lieferung

Ebenfalls zu beanstanden: die teilweise unklaren Angaben zur Herkunft des frischen Gemüses. Während die Herkunft der Tomaten bei der Lieferung im Gegensatz zur Angabe bei der Bestellung immerhin eindeutig erkennbar war (Niederlande), galt dies für den Salat nicht. In diesem Fall waren genau wie bei der Bestellung vier mögliche Herkunftsländer (Deutschland, Niederlande, Belgien oder Spanien) angegeben (Abb. 4). In einer Sendung wurde der Salat gänzlich ohne Herkunftskennzeichnung geliefert. Diesbezüglich liegen Verstöße gegen die Verordnung über die Vermarktung von landwirtschaftlichen Erzeugnissen VO (EU) 1308/2013 und die Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) VO (EU) 1169/2011 vor.



Abb. 4: Eissalat mit Etikett und Herkunftskennzeichnung

Bedingt durch den (längeren) Transport im Paket wiesen besonders Obst und Gemüse vereinzelt Druckstellen an Äpfeln und Tomaten und welke Blätter am Salat auf. Die gelieferten Eier wurden für den Transport extra ausgepolstert (Abb. 5). Beschädigungen, z. B. am Joghurtdeckel oder an Verpackungen von Tee und Überraschungseiern, entstanden hauptsächlich durch die Quetschung einzelner Produkte im Paket.



Abb. 5: Eier im Karton mit Luftpolsterfolie

### 2.2.7 Verpackungsaufwand

Die Anlieferung der Lebensmittel erfolgte in Berlin (per Kurier) in einer sogenannten Multiisolierbox, in der die Lebensmittel sortiert nach Temperaturanforderungen in einzelnen – laut Anbieter biologisch abbaubaren – Maisstärketüten in getrennten Temperaturzonen transportiert wurden. An der Wohnungstür übergab der Kurier die Tüten und nahm die Isolierboxen wieder mit.

Für die durchgeführte Bestellung wurden sechs Tüten verwendet (Abb. 6). Das Schweinefleisch ist in einer Isolierbox aus Styropor mit zwei Kühlakkus geliefert worden. Der Verpackungsaufwand und der Verpackungsmüll beim Kunden waren insgesamt überschaubar.

## 10 | Ergebnisse des Marktchecks

Laut AGB kann sich der Kunde in Bezug auf die Entsorgung der Verpackungen an den Anbieter wenden, der dem Kunden dann eine in der Nähe gelegene kommunale Sammelstelle oder ein Entsorgungsunternehmen nennt, zu dem der Kunde die Verpackungen bringen kann (kostenfreie Rücknahme). Alternativ ist es auch möglich, die Verpackungen an den Anbieter zurückzusenden (ohne Infos zur Portoregelung). Bei der Nutzung des DHL-Kurierservices lohnt sich dieser Aufwand im Verhältnis zum eher geringen Verpackungsmüll in diesem Fall nicht.

In Brandenburg wurden die geordneten Lebensmittel in zwei Lieferungen mit drei Paketen zugestellt – jeweils eines für kühlpflichtige Lebensmittel, eines für die übrigen Produkte und eines für den Fisch. Beide Pakete waren im Inneren mittels Luftpolsterfolie und Pappumhüllungen zusätzlich ausgefüllt (Abb. 7).

Für die Kühlprodukte wurden darüber hinaus Kühlakkus genutzt. Der Fisch ist in einer gesonderten Styroporbox mit zahlreichen zusätzlichen Kühlakkus angeliefert worden. Dem Paket lag überdies ein Hinweisblatt bei, das darüber Auskunft gab, in welchen Mülltonnen der Verpackungsmüll zu entsorgen ist.



Abb. 6: Verpackungsmüll Bestellung Berlin

Die Rückgabe der gelieferten Pfandflaschen (Mehrweg) zeigte sich als problematisch, da die angebotene und gelieferte Wassermarke in den besuchten Berliner Märkten nicht geführt und somit das Leergut nicht akzeptiert wurde. Die portopflichtige Rücksendung an den Anbieter ist unpraktisch und zudem nicht kundenfreundlich.

Die Möglichkeit, das Leergut bei der nächsten Bestellung dem Kurierdienst zur Verrechnung wieder mitzugeben, ist zwar praktisch, ergibt sich aber nur bei einer regelmäßigen Nutzung des Angebots. Die in den AGB aufgeführte Information, dass „[...] leere pfandpflichtige Artikel überall dort zurückgegeben werden können, wo pfandpflichtige Einweg-Getränke verkauft werden [...]“, ist falsch. Dies gilt nur für Einweg-Getränkeverpackungen – und auch nur, wenn dort pfandpflichtige Einweg-Getränkeverpackungen aus dem gleichen Material verkauft werden.



Abb. 7: Verpackungsmüll Bestellung Cottbus

### 2.2.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss

In den AGB informiert AllyouneedFresh darüber, dass für bestimmte Produkte, etwa schnell verderbliche Lebensmittel, kein Widerrufsrecht besteht.

Über die Umstände, unter denen ein Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen kann, z. B. die Entfernung einer Hygieneversiegelung, informiert der Anbieter nicht.

Die Regelungen zum Vertragsschluss sind in den AGB genannt. Die Abgabe eines Angebots erfolgt durch den Kunden, indem zum Ende des Bestellvorgangs der Button „Kaufen“ oder „Zahlungspflichtig bestellen“ angeklickt wird.

Die Annahme durch den Anbieter findet durch die Zusendung der Versandbestätigung oder durch die Zusendung der Ware statt.

### 2.2.9 Zusammenfassende Bewertung AllyouneedFresh

positiv	negativ
bundesweit verfügbar	Paketlieferung in Brandenburg teilweise zu lang unterwegs (Kühltemperaturen und Mindesthaltbarkeitsdaten dadurch überschritten)
kurzes Lieferzeitfenster beim Kurierdienst (Berlin)	langes Lieferzeitfenster beim Paketservice (Brandenburg)
wenig Verpackungsmüll beim Kurierdienst (Berlin)	Extralieferung für Fleisch und Fisch (= mehr Aufwand für den Kunden)
größtenteils gute Qualität der gelieferten Produkte	viel Verpackungsmüll beim Paketservice (Brandenburg)
gute Produktkennzeichnung im Shop	Rückgabe Pfandflaschen unpraktisch
	Herkunftsangabe Gemüse teilweise unklar
	Zurücksetzung des Wunschtermins bei nachträglicher Änderung des Warenkorbes

### 2.3 MYTIME

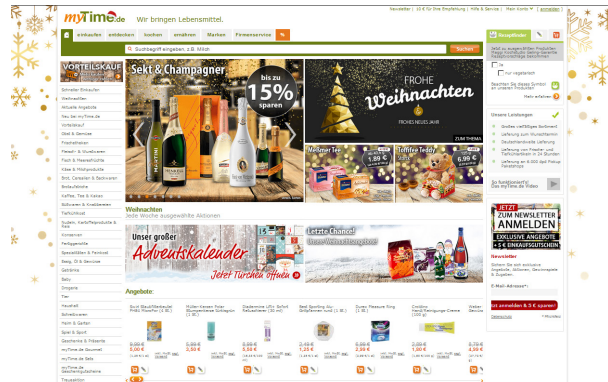


Abb. 8: Webseite myTime

Der Online-Lebensmittelsupermarkt [myTime.de](http://myTime.de) der Bunting Unternehmensgruppe (Gesellschaft: Bunting E-Commerce GmbH & Co. KG) mit Sitz in Oldenburg gehört seit 2012 zu den bundesweit agierenden Online-Lebensmittelhändlern. Das Sortiment umfasst über 20.000 Lebensmittel sowie Non-Food-Artikel (z. B. aus den Bereichen Drogerie, Schreibwaren und Tierbedarf).

#### 2.3.1 Lieferbedingungen

Die Lieferung ist deutschlandweit möglich, Adressen im Ausland können nicht bedient werden. Mit der Warenzustellung beauftragt der Anbieter verschiedene Lieferdienste (je nach Gebiet DPD, DHL und CITIPOST). Die Versandkosten betragen 4,99 Euro, ab einem Einkaufswert von 100 Euro ist die Lieferung versandkostenfrei. Es gibt einen Standard- und einen Komfortversand. Beim Standardversand wird die Bestellung möglicherweise zu unterschiedlichen Terminen geliefert, beim Komfortversand werden nicht gekühlte und Kühl- und Tiefkühlartikel in einer Lieferung zusammen zugestellt. Für den Komfortversand fällt je nach gewähltem Zeitfenster ein Zuschlag in Höhe von weiteren 4,99 Euro (Lieferung tagsüber bis 18 Uhr) oder 7,99 Euro (Lieferung zwischen 7 und 12 Uhr) an. Gekühlte und tiefgekühlte Artikel werden immer per Express (innerhalb von 24 Stunden) geliefert und es wird zusätzlich die sogenannte Frischegarantie in Höhe von 4,90 Euro berechnet.

Die Lieferungen erfolgen in der Regel von Montag bis Samstag (außer Feiertage). Sofern Bestellungen Frische- oder Tiefkühlwaren enthalten, können diese nicht an Montagen und an Tagen nach Feiertagen ausgeliefert werden. Es gibt keinen Mindestbestellwert.

### 2.3.2 Shopgestaltung

Die Webseite [myTime.de](http://myTime.de) wirkt auf den ersten Blick unruhig und überfrachtet durch viele Aktionsschaltflächen und Werbehinweise. Neben dem eigentlichen Einkauf stehen verschiedene andere Funktionen bzw. Angebote, etwa „entdecken“ (saisonale Angebote, Basteltipps), „ernähren“ (Basiswissen, Ernährungsempfehlungen) oder „kochen“ (Rezepte), zur Verfügung. Die Produktauswahl und -suche kann über die Eingabe des jeweiligen Produkts in ein Suchfeld oder über die Auswahl des entsprechenden Sortiments, z. B. Obst & Gemüse, Frischetheken, Fleisch- und Wurstwaren, Tiefkühlkost usw., erfolgen. Mithilfe verschiedener Filter ist die Recherche einzugrenzen: Bei Obst, Gemüse und Frischfleisch kann bspw. das gewünschte Herkunftsland, bei verpackten Lebensmitteln können bspw. der Hersteller bzw. die Marke, produktspezifische Eigenschaften (z. B. Fettgehalt bei Milch und Joghurt) oder als sogenannte Besonderheiten bezeichnete Kriterien – wie Bioqualität, vegan, vegetarisch, Fairtrade, ohne Gentechnik etc. – gewählt werden. Besonders hilfreich für betroffene Verbraucher ist die Möglichkeit der Filterung aller ggf. allergenwirkenden Inhaltsstoffe (z. B. ohne Erdnüsse, ohne Sellerie).

Ausführliche Produktbeschreibungen und Pflichtkennzeichnungen sind übersichtlich und umfassend pro Artikel aufrufbar. Anwendungs- und Gebrauchshinweise, z. B. zur Verarbeitung und Lagerung frischer Waren, bieten einen zusätzlich guten Informationsservice.

### 2.3.3 Bestellvorgang

Für eine Bestellung im Onlineshop müssen die Artikel zunächst durch einen Mausklick auf das Warenkorbsymbol (Einkaufswagen) oder den Warenkorbbutton zum virtuellen Einkaufswagen hinzugefügt werden. Ist die Auswahl vollständig, gelangt der Kunde über den Button „Warenkorb ansehen“ oder „zur Kasse“ zu den nächsten Schritten. Eine Übersicht zeigt den Warenkorb, den der Verbraucher ggf. anpassen kann, sowie den Einkaufswert und die Gesamtsumme (inkl. Versandkosten und ggf. Pfand). Danach gelangt der Konsument zur Anmeldung und wird als Neukunde darum gebeten, ein passwortgeschütztes Konto mit Hinterlegung der Adressdaten einzurichten. Die weiteren Schritte sind die Auswahl des Liefertermins sowie die Bestimmung der Versand- und Zahlungsart. Dem Verbraucher stehen kostenfrei

zur Verfügung: PayPal, Kreditkarte, Sofortüberweisung oder paydirekt. Die Option Kauf auf Rechnung gilt nur für gewerbliche Kunden. Vor dem Abschluss des Bestellvorgangs über den „Jetzt kaufen“-Button werden alle eingegebenen und ausgewählten Inhalte noch einmal übersichtlich zur Überprüfung angezeigt sowie die Einverständniserklärung zu den AGB und die Bestätigung der Jugendschutzbestimmungen gefordert.

Als Lieferzeitpunkt konnte ein Wunschtermin gewählt werden, der sich auf die Lieferung der Kühl- und Tiefkühlprodukte bezog. Die Lieferung der übrigen Produkte sollte in der Regel am darauffolgenden Werktag vonstatten gehen. In Brandenburg ließ sich kein eingrenzendes Zeitfenster angeben. Vereinbarung war daher eine Lieferung tagsüber bis 18 Uhr, sodass sich die Verbraucher auch hier den ganzen Tag bereithalten mussten. In Berlin testeten die Kunden die Option Komfortversand, bei der gegen Aufpreis (7,99 Euro) eine Lieferung der gesamten Bestellung in einem fünfstündigen Zeitfenster (7–12 Uhr) angeboten wurde.

Aus dem vorgegebenen Warenkorb waren Eier einmal in Berlin nicht lieferbar, vereinzelt auch weitere Lebensmittel, z. B. Brot, Milch (zweimal in Berlin) und Äpfel (zweimal in Berlin).

### 2.3.4 Kennzeichnung

Die Produktbeschreibungen beinhalteten alle für verpackte Produkte verpflichtenden Kennzeichnungselemente (Bezeichnung, Zutatenliste, hervorgehobene Allergene, Nährwerte, Füllmenge, Preis und Grundpreis, Anschrift des Lebensmittelunternehmers und ggf. Aufbewahrungs- und Verwendungshinweise). Die Angabe des Mindesthaltbarkeitsdatums oder des Verbrauchsdatums (je nach Produkt) ist erst zum Zeitpunkt der Lieferung verpflichtend und muss noch nicht bei der Bestellung angegeben werden.

Die vorgeschriebenen Herkunftsangaben für Obst (hier: Äpfel), Gemüse (Tomaten, Salat), Fisch und frisches Schweinefleisch waren ebenfalls alle vorhanden und eindeutig.

### 2.3.5 Lieferung

Die Lieferung der bestellten Lebensmittel erfolgte sowohl in Berlin als auch in Brandenburg per DPD-Kurier

in zwei Paketen – je eines für gekühlte und eines für die übrigen Lebensmittel. Die Kühl- und Tiefkühlprodukte wurden zum Wunschtermin zugestellt, die übrigen Lebensmittel in der Regel am darauffolgenden Tag. Beim Komfortversand, der in Berlin gewählt wurde, erfolgte die gesamte Bestellung gegen Aufpreis in einer Lieferung. Alle Bestellungen, bis auf eine in Brandenburg, wurden pünktlich geliefert. Anhand einer vorab gesendeten E-Mail war eine Sendungsverfolgung möglich. Eine Teillieferung nach Könckendorf in Brandenburg ging auf dem Transportweg verloren – der Testverbraucher erhielt weder von myTime noch vom Transportunternehmen eine entsprechende Benachrichtigung. Recherchen ergaben, dass das zweite Paket vermutlich im Zustellzentrum beschädigt und deshalb nicht ausgeliefert wurde. MyTime konnte allerdings keine erneute Belieferung vornehmen, da 11 von 24 bestellten Lebensmitteln verloren gegangen waren. Eine Rückabwicklung und Rücküberweisung der bereits bezahlten Waren erfolgte nach anfänglichem Aufwand für den Kunden problemlos.

Die Versandverpackungen waren je nach Inhalt („Frische Lebensmittel“, „Vorsicht Glas“ und „Sofort zustellen“, Warnhinweise für Trockeneis und tiefgekühlte Waren) mit auffälligen Aufklebern gekennzeichnet. Der Kurier übergab an der Wohnungstür die Pakete, eine Überprüfung der Lieferung auf Vollständigkeit und Unversehrtheit ist nicht möglich gewesen.

Die Lieferungen waren vollständig und sind fast ohne Abweichungen von der Bestellung ausgehändigt worden. Über nicht lieferbare Artikel informierte myTime den Kunden im Vorfeld per E-Mail.

### 2.3.6 Lebensmittel

Die Lebensmittel hatten größtenteils eine sehr gute Qualität. Sie waren, bis auf die Beschädigung von Tomaten (Abb. 9), Äpfeln und Eiern, von gutem Aussehen und augenscheinlich frisch. Äpfel, Tomaten und Salami wurden als lose Ware geliefert und nach tatsächlichem Gewicht berechnet. Bei den lose gelieferten Tomaten und Äpfeln sowie dem Salat fehlten die konkreten Herkunftsangaben, jedoch war die Herkunft bei der Bestellung eindeutig angegeben. Wegen der fehlenden Umverpackung kam es bei Tomaten und Äpfeln zu Quetschungen und Druckstellen. Auch Eier gingen trotz zusätzlicher Polsterung im Karton zu Bruch (Abb. 10).

Die Temperaturanforderungen an die gekühlten und tiefgekühlten Lebensmittel wurden durchgängig erfüllt, teilweise war die Tiefkühlware leicht vereist.

Das Mindesthaltbarkeitsdatum war bei allen Produkten noch mindestens zwei Tage (Fleisch) – überwiegend sogar deutlich länger – gegeben.



Abb. 9: Aufgeplatzte und matschige Tomaten lose im Karton



Abb. 10: Beschädigtes Ei nach Lieferung

### 2.3.7 Verpackungsaufwand

Die Lebensmittellieferung wurde vom beauftragten Kurierdienst DPD ausgeführt. Durch den bundesweiten Versand ausgehend von einem Zentrallager in Niedersachsen (Oldenburg) ist ein enorm hoher Verpackungsaufwand vonnöten, um die Waren unbeschadet zum Kunden zu befördern.

Laut Anbieter werden für den Transport der Bestellungen speziell entwickelte Verpackungen, wie Styroporboxen mit extrastarker Außenwand für frische und tiefgekühlte Lebensmittel (inkl. Kühlpads bzw. Trockeneis) oder Sonderverpackungen für empfindliche Waren – wie z. B. Flaschen, Eier, Obst und Gemüse –, genutzt. Nach eigener

## 14 | Ergebnisse des Marktchecks

Aussage hat der sichere Transport der Ware „[...] Vorrang vor der Vermeidung von Verpackungsmaterial“. Die Lebensmittel wurden in zwei großen Paketen – getrennt in frische/gekühlte bzw. tiefgekühlte Ware von nicht gekühlter Ware – zugestellt. Das Paket mit den gekühlten Lebensmitteln enthielt zwei Styroporboxen (jeweils Tiefkühl- und Kühlware). Insgesamt kam viel Füll- und Polstermaterial (Plastiknoppenfolie, Plastikluftpolster, Papier) zum Einsatz (Abb. 11), die Lebensmittel waren fast alle unbeschädigt und in gutem Zustand.

Die Styroporboxen, der übrige Verpackungsmüll und die Pfandflaschen (problemlose Rückgabe im Handel war möglich) können portopflichtig an den Anbieter zurückgesandt werden.



Abb. 11: Leere Verpackung nach Lieferung

### 2.3.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss

In den AGB informiert myTime über den Ausschluss des Widerrufsrechtes für bestimmte Produkte, wie bspw. schnell verderbliche Lebensmittel, sowie über Umstände, unter denen ein Widerrufsrecht vorzeitig erlischt, etwa die Entfernung einer Hygieneversiegelung.

In den AGB werden die Regelungen zum Vertragsschluss ausgeführt. Die Abgabe eines Angebots erfolgt durch den Kunden, indem am Ende des Bestellvorgangs der Button „Jetzt kaufen“ angeklickt wird.

Die Annahme durch den Anbieter findet durch eine gesonderte Auftragsbestätigung, durch Lieferung der Ware oder durch eine Bestellbestätigung statt, wenn diese eine Zahlungsaufforderung beinhaltet.

### 2.3.9 Zusammenfassende Bewertung myTime

positiv	negativ
bundesweit verfügbar	viel Verpackungsmüll
größtenteils gute Qualität der gelieferten Produkte	teilweise Quetschungen und Beschädigungen der Lebensmittel
gute Produktkennzeichnung im Shop	langes Lieferzeitfenster
	Wunschtermin nicht für sämtliche Lebensmittel (nur Kühl- und Tiefkühlware)
	keine Rückmeldung an Kunden bei Verlust eines Pakets
	unter Umständen hohe Versandkosten und Zusatzkosten

## 2.4 EDEKA

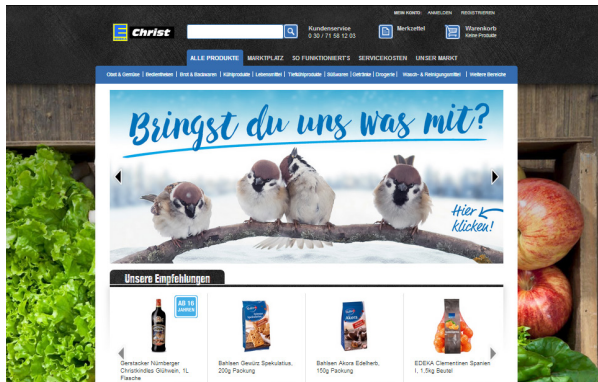


Abb. 12: Webseite EDEKA Christ

Über die Webseite [www.edeka-shops.de](http://www.edeka-shops.de) stellen teilnehmende EDEKA-Händler ihren Lieferservice für ein jeweils eingeschränktes Postleitzahlengebiet zur Verfügung. Über die Eingabe einer Postleitzahl kann der Kunde ermitteln, ob ein bzw. welcher Händler die angefragte Adresse beliefert. Das Ergebnis zeigt ggf. den/die gefundenen Markt/Märkte mit Lieferservice, der/die dann über einen angezeigten Link direkt besucht werden kann/können.

Für zwei der drei ausgewählten Adressen in Berlin fand sich so ein EDEKA-Händler in Berlin-Marienfelde (EDEKA Christ). Eine dritte Testlieferadresse im Liefergebiet konnte zusätzlich akquiriert werden, um den Test durchzuführen.

Die Bestellmöglichkeiten bei EDEKA waren für Brandenburg stark eingeschränkt: Händler, die eine Lieferung per Onlinebestellung anboten, gab es lediglich zwei im ganzen Land. Da beide Anbieter nicht im Liefergebiet der Testverbraucher ansässig waren, wurde hier auf einen überregional agierenden EDEKA-Händler aus Hamburg (EDEKA Bleise) über [www.edeka-lebensmittel.de](http://www.edeka-lebensmittel.de) zurückgegriffen. Dieser konnte nach Rückfrage alle im Test einbezogenen Orte in Brandenburg beliefern.

### 2.4.1 EDEKA Bleise

#### 2.4.1.1 Lieferbedingungen

EDEKA Bleise bietet nach eigenen Angaben vorrangig einen regionalen Lieferservice mit autonomer Lieferlogistik um den Standort Hamburg herum an. Kunden können die über die Webseite bestellten Lebensmittel auch

selbst abholen. Für überregionale Lieferungen erfolgt die Zustellung über die Dienstleister UPS und DHL-Paketversand. Die Versandkosten richten sich nach der Art der Lebensmittel und deren Warenwert: für kühlbedürftige Lebensmittel unter 70 Euro fallen bspw. Versandkosten in Höhe von 9,95 Euro, für Trockenwaren unter 70 Euro 4,90 Euro an, über 70 Euro wird versandkostenfrei geliefert. Werden sowohl Kühl- als auch Trockenwaren bestellt, berechnet das Unternehmen 9,95 Euro für einen Warenwert von unter 70 Euro. Bei einigen Produkten, wie z. B. Getränkekisten, wird ein Gewichtszuschlag in unterschiedlicher Höhe veranschlagt. Dieser ist sehr unscheinbar am jeweiligen Produkt aufgeführt und reicht nach eigenen Recherchen von einem Euro bis 4,90 Euro.

#### 2.4.1.2 Shopgestaltung

Für die Eingabe einer Bestellung ist das Anlegen eines Kundenlogins mit E-Mail-Adresse und Passwort notwendig. Die Produktauswahl kann über eine Stichworteingabe mithilfe eines Suchbegriffs oder über Oberbegriffe zu Kategorien, etwa Obst & Gemüse, Kühlregal, Frühstück, Lebensmittel, Getränke etc., erfolgen. Der Shop verfügt dabei nicht über die breite Sortimentsauswahl eines Supermarktangebots. In der Warengruppe Obst & Gemüse fand der Verbraucher zum Bestellzeitpunkt lediglich Kartoffeln, Äpfel und Trockenobst. Produkte aus dem Kühl- bzw. Tiefkühlregal waren nicht erhältlich.

#### 2.4.1.3 Bestellvorgang

Das auf der Webseite verfügbare Angebot an Lebensmitteln war zum Zeitpunkt der Bestellung auf die Lieferung von nicht kühlungspflichtigen Lebensmitteln beschränkt. Aus dem vorgegebenen Warenkorb waren 12 von 26 Produkten daher nicht lieferbar – darunter: Salat, Tomaten, Fleisch und Fisch, Kühl- und Tiefkühlprodukte. Als verfügbare Zahlungsmittel wurden Vorkasse, Sofortüberweisung, PayPal oder Bankeinzug angeboten. Eine Zahlung per Kreditkarte war nicht vorgesehen. Nach erfolgter Eingabe des Warenkorbes wurde als Zahlungsmethode die Sofortüberweisung gewählt, da der Testverbraucher über kein PayPal-Konto verfügte. Beim Bezahlversuch konnte allerdings die Sofortüberweisung mehrmals nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden, sodass das System den Bezahlvorgang abbrach. Nach drei erfolglosen Versuchen wurde die Bestellung schließlich beendet und der Anbieter vom Test ausgeschlossen.

### 2.4.1.4 Kennzeichnung

Wesentliche Kaufinformationen, wie Bezeichnung des Produkts, Gewichtsangabe und End- bzw. Grundpreis, sind für den Besteller auf den ersten Blick zu erkennen. Um weitere Produktinformationen, z. B. Inhaltsstoffe oder Nährwertangaben, aufzurufen, bedarf es mehrerer weiterer Klicks. Die Kennzeichnung der angebotenen Lebensmittel entspricht dabei nicht in jedem Fall den gesetzlichen Anforderungen. Bei dem zu veräußernden Obst und Gemüse existiert bspw. kein Hinweis auf das Herkunftsland.

### 2.4.2 EDEKA Christ

#### 2.4.2.1 Lieferbedingungen

Das Liefergebiet umfasst die 41 vom Anbieter in seinen AGB genannten Postleitzahlen im überwiegend südwestlichen Berliner Stadtgebiet. Für die Zusammenstellung und Lieferung der bestellten Lebensmittel erhebt der Anbieter eine Servicegebühr in Höhe von 5 Euro, die laut AGB auch dann anfällt, wenn der Kunde an der Tür keinen der gelieferten Artikel kaufen möchte. Ab einem Bestellwert von 100 Euro ist der Lieferdienst gebührenfrei.

Der Mindestbestellwert beträgt 30 Euro (ohne Pfand). Die Lieferung erfolgt Montag bis Freitag zwischen 14 und 19 Uhr durch einen eigenen Lieferdienst bzw. durch eigenes Personal.

#### 2.4.2.2 Shopgestaltung

Der Onlineshop des Anbieters EDEKA Christ ist einfach gehalten und sehr übersichtlich. Neben Lebensmitteln und Getränken können alle weiteren Produkte, die der Markt vor Ort im Sortiment führt, auch über den Onlineshop bestellt werden. So gibt es außerdem die Kategorien: Drogerie, Wasch- und Reinigungsmittel, Haushalt oder Tierwelt.

Die Artikelsuche kann über die Eingabe in ein freies Suchfeld oder über die Produktkategorien (Obst & Gemüse, Brot & Backwaren, Kühlprodukte, Tiefkühlprodukte usw.) erfolgen. Die angezeigten Produkte lassen sich dem Preis oder dem Namen nach sortieren. Je nach Produktkategorie bzw. Unterkategorie stehen Filtereinstellungen, z. B. Bio, EDEKA Eigenmarke, Glutenfrei und/

oder Laktosefrei, zur Verfügung. Außerdem ist es möglich, nach verschiedenen Preisspannen zu filtern.

Über Anklicken eines einzelnen Produkts öffnen sich Produktabbildung und -beschreibung. Leider findet der Verbraucher hier keine zusätzlichen Informationen zum Produkt – abgesehen von einer allgemeinen Beschreibung.

#### 2.4.2.3 Bestellvorgang

Die ausgewählten Artikel müssen einzeln über das Warenkorbsymbol (Einkaufswagen) entweder über die allgemeine Produktübersichtsseite oder die einzelne Produktseite zum Warenkorb hinzugefügt werden. Die Anzahl der sich im Warenkorb befindlichen Produkte sowie der aktuelle Warenkorbwert werden stets am oberen Seitenrand angezeigt. Nach vollständiger Bestückung des Warenkorbes kann der Verbraucher den Bestellvorgang über das Aufrufen und die Betätigung des Buttons „Warenkorb ansehen und zur Kasse“ fortsetzen.

Über die Adresseingabe, die Auswahl von Liefertag und -zeit (nur ein fünfständiges Zeitfenster möglich) sowie die Angabe zur ggf. beabsichtigten Leergutrückgabe gelangt der Kunde zur Wahl der Zahlungsart. Die möglichen Zahlungsarten sind Barzahlung oder EC-Karte, beide stehen kostenfrei zur Verfügung. In den AGB ist ebenfalls die Bezahlmöglichkeit mit Kreditkarte genannt, diese war bei der tatsächlichen Bestellung aber nicht wählbar. In jedem Fall erfolgt die Zahlung bei Anlieferung der Ware, dazu findet sich ein deutlicher Hinweis. Unter der Bestellübersicht, die die angegebenen Daten und den zusammengestellten Warenkorb widerspiegelt, befindet sich die zu aktivierende Einverständniserklärung mit den AGB und den Datenschutzbestimmungen. Über den Button „Bestellung absenden“ wird der Auftrag schließlich übermittelt.

Nach Absenden der Bestellung kann für die hinterlegten Daten ein passwortgeschütztes Benutzerkonto angelegt werden.

Die Waren wurden zwei Tage nach der Bestellung ausgeliefert.



#### 2.4.2.4 Kennzeichnung

Die Produktbeschreibung und die Kennzeichnung der Lebensmittel sind unzureichend. Bis auf den Namen, die Füllmenge, den Preis, den Grundpreis sowie das Herkunftsland bei Obst und Gemüse sind keine Angaben, z. B. zu den Zutaten sowie zu ggf. enthaltenen Allergenen oder Nährwerten, zu finden. Laut LMIV müssen diese Angaben zwar erst beim Abschluss des Kaufvertrages vorliegen (dieser findet an der Wohnungstür durch Annahme der Lieferung durch den Kunden statt), doch aus Verbrauchersicht stellt dies einen erheblichen Nachteil gegenüber dem stationären Einkauf dar, bei dem diese Informationen auf der Verpackung oft eine große Rolle für die Kaufentscheidung spielen. Des Weiteren können Kunden, die bestimmte Inhaltsstoffe meiden möchten oder müssen oder konkrete Anforderungen an ein Produkt haben (z. B. vegan, vegetarisch etc.), an dieser Stelle nicht verlässlich auswählen.

#### 2.4.2.5 Lieferung

Zwei der drei Lieferungen wurden pünktlich, sogar zu Beginn des fünfständigen Zeitfensters, zugestellt. Eine Lieferung ist ohne eine vorherige Mitteilung erst über eine Stunde nach Ablauf des Lieferzeitfensters ausgehändigt worden.

Die bestellten Lebensmittel wurden von Marktmitarbeitern vor Ort zusammengestellt und in einer offenen Box (Styropor oder Plastik) – bestückt mit zwei haushaltsüblichen Kühlakkus – zur Lieferadresse transportiert (Abb. 12). Dort wurden die Artikel in der Wohnung ausgepackt, dabei konnte die Vollständigkeit der Ware gut kontrolliert werden. In einem Fall ist dem Kunden ein Lieferschein übergeben worden. Die Barzahlung vor Ort erfolgte gegen Aushändigung eines Kassensbons, den die Filiale zuvor erstellt hatte. Die Lieferungen waren bis auf drei fehlende Produkte (pro Testlieferung eines) vollständig. Eine Information über nicht lieferbare Artikel fand nicht statt, ebenso wenig bot das Unternehmen Ersatzprodukte an. Auch über von der Bestellung abweichende Lieferungen gab es keine Kundeninformation. So wurden einmal Eier aus Bodenhaltung statt Eier aus Freilandhaltung geliefert, zweimal Äpfel aus Neuseeland statt aus Deutschland und zweimal Tomaten aus den Niederlanden statt aus Deutschland.



Abb. 12: Haushaltsübliche Kühlakkus in Transportbox

#### 2.4.2.6 Lebensmittel

Die gelieferten Lebensmittel waren bis auf eine Ausnahme (beschädigte Verpackung) unversehrt und von äußerlich guter Qualität.

Erhebliche Mängel zeigten aber die Temperaturmessungen der Tiefkühlprodukte. Die TK-Himbeeren waren nur noch -6 bis -7 °C kalt, in einem Fall sogar nur noch +3 °C (Abb. 13). Die TK-Erbsen erreichten bis zu -8 °C, das tiefgekühlte Fischfilet zwischen -5,8 und -1,3 °C. Zum Vergleich: Tiefkühlware darf die einzuhaltende Temperatur von -18 °C kurzzeitig (beim Transport) um bis zu 3 °C überschreiten, also maximal -15 °C aufweisen.



Abb. 13: TK-Himbeeren mit 3,4 °C deutlich zu warm

Von den gekühlten Produkten überschreitet das Schweinefilet die einzuhaltende maximale Temperatur von +7 °C geringfügig (7,5–8,7 °C).

Die Resthaltbarkeit laut Mindesthaltbarkeitsdatum be-

trug ab Lieferung mindestens zwei Tage (Fleisch), ansonsten deutlich länger.

### 2.4.2.7 Verpackungsaufwand

Die Transportbox war jeweils mit zwei Kühlakkus ausgestattet, die Tiefkühlware war zudem extra in einer normalen Plastikeinkaufstüte des Supermarktes (ohne Aufpreis) verpackt. Die Artikel wurden vom Lieferpersonal auf Wunsch in die Küche oder auf einen Tisch gestellt, die Box wieder mitgenommen.

Als einziges zusätzliches Verpackungsmaterial verblieb die Plastiktüte beim Kunden, was ein vergleichsweise sehr geringes Aufkommen von Verpackungsmüll bedeutete.

Die gelieferten Pfandflaschen konnten problemlos im Handel gegen Erstattung zurückgegeben werden, eine Rückgabe über den Lieferservice wäre grundsätzlich auch möglich gewesen. Diese Option ist allerdings nur bei mehrmaliger Nutzung des Lieferdienstes realisierbar.

### 2.4.2.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss

In den AGB informiert EDEKA Christ weder darüber, dass für bestimmte Produkte – wie bspw. schnell verderbliche Lebensmittel – kein Widerrufsrecht besteht, noch über Umstände, unter denen ein Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen kann, z. B. die Entfernung einer Hygieneversiegelung.

Die Regelungen zum Vertragsschluss sind in den AGB festgeschrieben. Die Abgabe eines Angebots erfolgt durch den Anbieter, indem dieser die bestellte Ware anliefert.

Der Kunde nimmt das Angebot nicht nur durch die Auswahl der angebotenen Ware, sondern auch durch die direkte Bezahlung vor Ort (in der Regel an der Wohnungstür) an.

### 2.4.2.9 Zusammenfassende Bewertung EDEKA

positiv	negativ
kein Verpackungsmüll	eingeschränkte Verfügbarkeit
ungekühlte Produkte unverseht und überwiegend in guter Qualität geliefert	eingeschränkte Produktauswahl (Brandenburg)
	gravierende Unterbrechung der Kühlkette (Berlin)
	schlechte Produktkennzeichnung im Shop (beide)
	langes Lieferzeitfenster
	Schwierigkeiten beim Bezahlvorgang (Brandenburg)

## 2.5 AMAZONFRESH

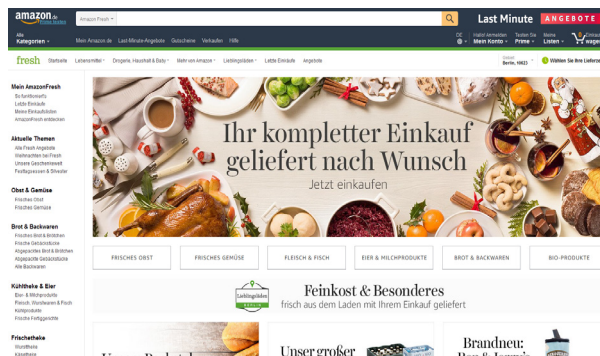


Abb. 14: Webseite AmazonFresh

Der zum Zeitpunkt der Testlieferungen noch recht neu agierende Anbieter AmazonFresh wurde je einmal in Berlin (Zehlendorf) und Brandenburg (Potsdam) getestet.

### 2.5.1 Lieferbedingungen

Generell kann AmazonFresh nur von Amazon-Prime-Kunden genutzt werden. Der Jahresbeitrag für Prime beläuft sich zurzeit auf 69 Euro pro Jahr. Doch auch bei bestehender Prime-Mitgliedschaft fällt eine Pauschale von 9,99 Euro pro Monat für die Nutzung an, lediglich ein Probemonat ist kostenfrei. Zudem ist AmazonFresh bisher nur in wenigen Regionen verfügbar; im Augenblick in Teilen von Berlin, Potsdam und Hamburg – Großstädte, die ohnehin eine hohe Dichte an Einkaufsmöglichkeiten aufweisen. AmazonFresh liefert ab einem Bestellwert von 40 Euro versandkostenfrei. Bei geringerem Bestellwert fallen Versandkosten von 5,99 Euro an. Wer bis 12 Uhr bestellt, kann seine Lieferung ab 16 Uhr am selben Tag in Empfang nehmen, bei späterer Bestellung erfolgt die Lieferung in 2-Stunden-Zeitfenstern bis 23 Uhr. Ebenfalls ist die Ablage an einem geschützten Ort, z. B. auf der Terrasse etc. (bestimmt vom Kunden), möglich. Die Lieferung kann von Montag bis Samstag zwischen 5 und 23 Uhr zugestellt werden.

### 2.5.2 Shopgestaltung

Die Gestaltung des AmazonFresh-Shops entspricht der des herkömmlichen Amazon-Onlineshops. Dies ist für den Verbraucher jedoch erst nach Eingabe der Postleitzahl und Überprüfung der Verfügbarkeit für dieses Liefergebiet zu erkennen. Neben Lebensmitteln und Getränken können alle weiteren Produkte ebenfalls bestellt werden, sodass insgesamt etwa 300.000 Produkte

erhältlich sind. So erscheinen auf der Startseite bspw. auch die Kategorien Drogerie, Gesundheit & Körperpflege, Elektronik & Zubehör sowie Spielzeug. Die Artikelsuche kann über die Eingabe in ein freies Suchfeld oder über die Produktkategorien (Frisches Obst, Frisches Gemüse, Brot & Backwaren, Fleisch & Fisch usw.) erfolgen. Die Eingabe in das Suchfeld erzeugt teilweise jedoch nicht erwünschte Ergebnisse; so werden bei der Suche nach Eiern auch Spielzeuge angeboten. Verschiedene Filterfunktionen – etwa nach Produkteigenschaften (z. B. glutenfrei), Marken oder Bio-Zertifikaten – lassen eine Vorauswahl von Produkten zu. Außerdem kann der Verbraucher nach Preis und Kundenbewertung filtern.

### 2.5.3 Bestellvorgang

Die ausgewählten Artikel muss der Kunde einzeln der Bestellung hinzufügen, indem er das Warenkorbsymbol (Einkaufswagen) anklickt. Der Verbraucher kann die Artikel entweder über die allgemeine Produktübersichtsseite oder über die einzelne Produktseite suchen und ergänzen. Zusätzlich zu den ausgesuchten Artikeln schlägt AmazonFresh auch andere infrage kommende Waren, wie z. B. ein Brotmesser passend zum Brot, vor. Die Anzahl aller Produkte im Warenkorb sowie der aktuelle Warenkorbwert (sowohl inklusive als auch exklusive Pfand, Lieferkosten etc.) werden stets am oberen Seitenrand angezeigt. Nachdem der Kunde den virtuellen Warenkorb mit allen Artikeln bestückt hat, kann er den Bestellvorgang über das Aufrufen des Warenkorbsymbols und die Betätigung des Buttons „Zur Kasse“ fortsetzen.

### 2.5.4 Kennzeichnung

Die Produktbeschreibungen beinhalten alle für verpackte Produkte verpflichtenden Kennzeichnungselemente (Bezeichnung, Zutatenliste, hervorgehobene Allergene, Nährwerte, Füllmenge, Preis und Grundpreis, Anschrift des Lebensmittelunternehmers und ggf. Aufbewahrungs- und Verwendungshinweise). Die Angabe des Mindesthaltbarkeits- oder des Verbrauchsdatums (je nach Produkt) ist erst zum Zeitpunkt der Lieferung verpflichtend und muss daher bei der Bestellung noch nicht angegeben werden.

Die vorgeschriebenen Herkunftsangaben für Obst (hier Äpfel), Gemüse (Tomaten, Salat) und frisches Schweinefleisch waren ebenfalls alle vorhanden und eindeutig. Lediglich für den Alaska-Seelachs ist bei der Bestellung

kein mögliches Fanggebiet angegeben worden.

### 2.5.5 Lieferung

Die Lieferung erfolgte per DHL und war in beiden Fällen pünktlich. Zuvor wurden die Bestellungen individuell zusammengestellt und in Thermotaschen verpackt. Diese waren je nach Inhalt mit Trockeneis (Tiefkühlkost) oder wiederverwendbaren Kühlelementen (kühlpflichtige Lebensmittel) bestückt. In den Thermotaschen befanden sich Papiertüten, die an den Kunden übergeben wurden (Abb. 15).



Abb. 15: Papiertüten und Kühlakkus verbleiben beim Kunden

### 2.5.6 Lebensmittel

Die gelieferten Lebensmittel hatten größtenteils eine sehr gute Qualität. Sie waren bis auf eine Ausnahme unbeschädigt, von gutem Aussehen und augenscheinlich frisch. Nur die Scheiben des bestellten Brotes wellten sich in einem Fall, waren also trocken.

Die Temperaturanforderungen an die gekühlten und tiefgekühlten Lebensmittel wurden bis auf die TK-Himbeeren (Abweichung von +4,4 °C) durchgängig erfüllt.

Das Alaska-Seelachsfilet war frisch, erschien aber sehr dunkel (Abb. 16). Fanggebiet und -methode waren auf der Verpackung – wie vorgeschrieben – abgedruckt.

Die Resthaltbarkeit der Lebensmittel war bei allen Produkten noch ausreichend.

### 2.5.7 Verpackungsaufwand

Die Lebensmittel waren getrennt nach frischen, ungekühlten, kühlpflichtigen und tiefgekühlten Erzeugnis-

sen in fünf Papiertüten verpackt. Der Aufwand an Verpackungsmüll war vergleichsweise gering. Zur Kühlung kamen vier recycle- oder wiederverwendbare Kühlakkus zum Einsatz. Bei erneuter Bestellung können dem Lieferdienstmitarbeiter Pfandflaschen mitgegeben werden. Sie könnten aber auch im Einzelhandel zurückgegeben werden.



Abb. 16: Fisch ist dunkel und wirkt nicht frisch

### 2.5.8 Widerrufsrecht und Vertragsschluss

Die AGB von Amazon geben Auskunft über den Ausschluss des Widerrufsrechtes für bestimmte Produkte, wie bspw. schnell verderbliche Lebensmittel, sowie über Umstände, unter denen ein Widerrufsrecht vorzeitig erlischt – die Entfernung einer Hygieneversiegelung wäre hierfür ein Beispiel.

Die Verkaufsbedingungen informieren den Verbraucher über die Regelungen zum Vertragsschluss. Die Abgabe eines Angebots erfolgt durch den Kunden, indem am Ende des Bestellvorgangs der Button „Jetzt kaufen“ angeklickt wird.

Mit der Zusendung der Ware und einer gesonderten Versandbestätigung nimmt der Anbieter das Angebot an.

### 2.5.9 Zusammenfassende Bewertung Amazon-Fresh

positiv	negativ
gute Produktkennzeichnung im Shop	eingeschränkte Verfügbarkeit
vergleichsweise wenig Verpackungsmüll	monatliche Gebühr für Mitgliedschaft und Nutzung
schnelle Lieferung, kurze Lieferzeitfenster	

## 3. FAZIT UND FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALEN

### 3.1 VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit von Online-Lebensmitteldiensten unterscheidet sich zwischen der Großstadt Berlin und den mittelstädtischen und ländlichen Gegenden Brandenburgs enorm. Während Berliner Verbraucher die Wahl zwischen den 10 per Online-Recherche erfassten Anbietern haben, stehen Verbrauchern in ländlichen Gegenden Brandenburgs überwiegend nur 5 Anbieter zur Verfügung (vgl. hierzu Tabelle 3 im Anhang). 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 Lebensmitteleinzelhandels 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.

### 3.2 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.

### 3.3 KENNZEICHNUNG

Eine vollständige Kennzeichnung der Lebensmittel – wie sie für verpackte Lebensmittel verpflichtend ist – findet sich in den Onlineshops von AllyouneedFresh, myTime sowie AmazonFresh. Die Produktbeschreibungen im EDEKA-Onlineshop bieten dem Kunden sehr wenige Informationen. Die Zutatenliste, die Angabe von Allergenen und die Nährwertkennzeichnung fehlen etwa. Aus Sicht der Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg werden die Regelungen der 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.

### 3.4 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 auch in Brandenburg offerieren dagegen nur fünf- oder ganztägige Zeitfenster, was z. B. für Berufstätige sehr unpraktisch ist.

## 22 | Fazit und Forderungen der Verbraucherzentralen

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.

### 3.5 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.

- 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. 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. Ob dies rechtlich zulässig ist, wird gesondert geprüft.

## 4. SUBJEKTIVE BEURTEILUNG DURCH TESTVERBRAUCHER

Insgesamt haben elf Verbraucher an dem Marktcheck als Tester teilgenommen, sechs in Brandenburg und fünf in Berlin. Die Altersspanne lag zwischen 28 und 62 Jahren, durchschnittlich betrug das Alter der Testpersonen 42 Jahre.

Neun Testpersonen hatten zuvor noch nie Lebensmittel online eingekauft.

Nur zwei Tester würden laut eigener Aussage nach den Erfahrungen im Rahmen dieses Marktchecks auch zukünftig Lebensmittel online einkaufen, sechs würden sich vielleicht und nur unter bestimmten Bedingungen (z. B. bei Krankheit, nur ungekühlte Ware, Getränke) dazu entscheiden, drei Tester ziehen diese Möglichkeit für sich nicht in Erwägung.

Positiv empfanden die Testpersonen, dass schwere Einkäufe nicht selbst getragen werden mussten, generell die unkomplizierte und bequeme Art des Einkaufs, die pünktliche Lieferung und die grundsätzlich gute Qualität der Lebensmittel.

Negativ bewerteten die Tester insbesondere die teilweise großen Mengen an Verpackungsmüll, den Aufwand der Entsorgung sowie teils lange Wartezeiten bzw. Lieferzeitfenster. Vereinzelt wurde auch eine schlechte Qualität bzw. Frische der Produkte kritisiert.

## 5. EMPFEHLUNGEN UND VERBRAUCHERTIPPS

### Lieferkosten und Zusatzgebühren vergleichen

Je nach Anbieter fallen unterschiedlich hohe Gebühren für die Lieferung an. Teilweise verlangen die Unternehmen zusätzliche Gebühren für die Lieferung gekühlter und tiefgekühlter Lebensmittel sowie für kürzere Zeitfenster oder für Sammellieferungen. Für die Nutzung von AmazonFresh wird eine zusätzliche monatliche Gebühr erhoben und eine kostenpflichtige Mitgliedschaft bei Amazon Prime vorausgesetzt (vgl. hierzu Tabelle 1 im Anhang).

### Lieferzeitfenster vergleichen

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

### AGB und Widerruf vergleichen

Verbraucher sollten vor der Bestellung immer gründlich die AGB des Anbieters zu lesen. Den AGB können Verbraucher wichtige Hinweise zum Vertragsschluss und zur Rückabwicklung ihrer Bestellung entnehmen, bzw. wann und ob überhaupt der Vertrag widerrufen werden kann. Ebenso finden sich Angaben zu möglichen Servicepauschalen, zum Mindestbestellwert, zum Wertersatz und zu Rücksendekosten. Durch das Lesen der AGB können Verbraucher daher auch die wirtschaftlichen Gesamtkosten des Angebots berechnen und damit besser mit anderen Anbietern vergleichen.

### Aufwand/Zeitersparnis beim Einkauf

Für den ersten Onlineeinkauf müssen Kunden – je nach Anbieter – einen zeitlichen Aufwand von ca. 30–45 Minuten einkalkulieren. Eine echte Zeitersparnis bedeutet ein Onlineeinkauf von Lebensmitteln nur, wenn ein Anbieter beibehalten wird, bei dem die persönlichen Daten bereits hinterlegt sowie dessen Lieferbedingungen bekannt sind. Darüber hinaus ist die Wartezeit im Lieferzeitfenster zu beachten.

### Vorab über Transportmittel/Kühlverpackungen informieren

Häufig offerieren die Anbieter auf ihren Webseiten ausführliche Informationen zu verwendeten Transportmitteln und Versandverpackungen sowie zu Kühlverpackungen für (tief)gekühlte Ware. So kann bereits vor der Bestellung abgewogen werden, bei welchem Anbieter ggf. viel Verpackungsmüll anfällt, wie die empfindlichen Lebensmittel beim Transport geschützt werden und wie die Kühlkette eingehalten wird. Sind diese Informationen nicht verfügbar, kann auch ein Anruf beim Anbieter sinnvoll sein, um die Transportbedingungen zu erfragen.



## 6. ANHANG

Tabelle 1: Übersicht Liefer-/Bestellbedingungen

	Liefergebühr	Zuschläge	Mindestbestellwert (ohne Pfand)
<b>AllyouneedFresh per Paketversand (Brandenburg)</b>	4,90 Euro, ab 40 Euro versandkostenfrei	4,90 Euro, Frischezuschlag für tief-/gekühlte Produkte	20 Euro
<b>AllyouneedFresh per Kurier (Berlin)</b>	0 Euro	keine	20 Euro
<b>myTime</b>	4,99 Euro, ab 100 Euro versandkostenfrei	4,90 Euro, Frishegarantie für tief-/gekühlte Produkte, 4,99–7,99 Euro für Komfortversand	ohne
<b>EDEKA Christ</b>	5 Euro (sogenannte Servicegebühr)	keine	30 Euro
<b>EDEKA Bleise</b>	4,90 Euro für Trockenwaren, ab 70 Euro versandkostenfrei 9,95 Euro für Kühl- und Trockenwaren, 4,90 Euro ab 70 Euro	Gewichtszuschlag in unterschiedlicher Höhe (1,00–4,90 Euro)	ohne
<b>AmazonFresh</b>	5,99 Euro, ab 40 Euro versandkostenfrei	9,99 Euro Monatsbeitrag für Nutzung von AmazonFresh + 69 Euro Jahresbeitrag für Nutzung von Amazon Prime (obligatorisch)	ohne

Tabelle 2: Warenkorb

Artikel	Menge
Deutsche Cherrytomaten	350 g
Deutsche Äpfel	1 kg
Schweinefilet *	500 g
Pfeffersalami in Scheiben *	80 g
Alaska-Seelachsfilet, frisch *	300 g
Käse Leerdammer Original *	140 g
Frischer Joghurt, 1,5 % Fett *	500 g
Mehrkornbrötchen, eingeschweißt, zum Aufbacken	500 g
Roggen- oder Roggenvollkornbrot in Scheiben	500 g
Schwartau Fruttissima Himbeere *	250 g
Nutella Nuss-Nougat-Creme	450 g
Brotaufstrich Bruschetta *	150 g
Schwarzer Tee, kein Aroma, 25 Beutel/Abpackung	1 Packung
Kaffee Dallmayr Prodomo Classic (gemahlen)	500 g
TK-Himbeeren, ungezuckert ***	400 g
TK-Erbsen, Karton ***	400 g
Letscho im Glas/Spreewald	700 g
Nudeln (nicht gefüllt), frisch *	500 g
Dose vegetarischer Eintopf (Linsen)	500 g
Spreequell-Mineralwasser mit Kohlensäure (Gebinde oder Kasten)	6 x 1l-Glasflaschen
Tomatensaft	1 l
Sekt Rotkäppchen trocken, weiß	0,75 l
Eier, Freiland	6er-Karton
Frische Milch, 1,5 % Fett *	1 l
Salatkopf (Kopfsalat, Eisberg)	1 Kopf
Kinder Überraschungsei	2 Stück

\* gekühlte Lebensmittel

\*\*\* Tiefkühlprodukte

**Tabelle 3: Verfügbarkeit der Onlineangebote im Stadt-Land-Vergleich (Berlin und Brandenburg), Internetrecherche, Stand September 2017**

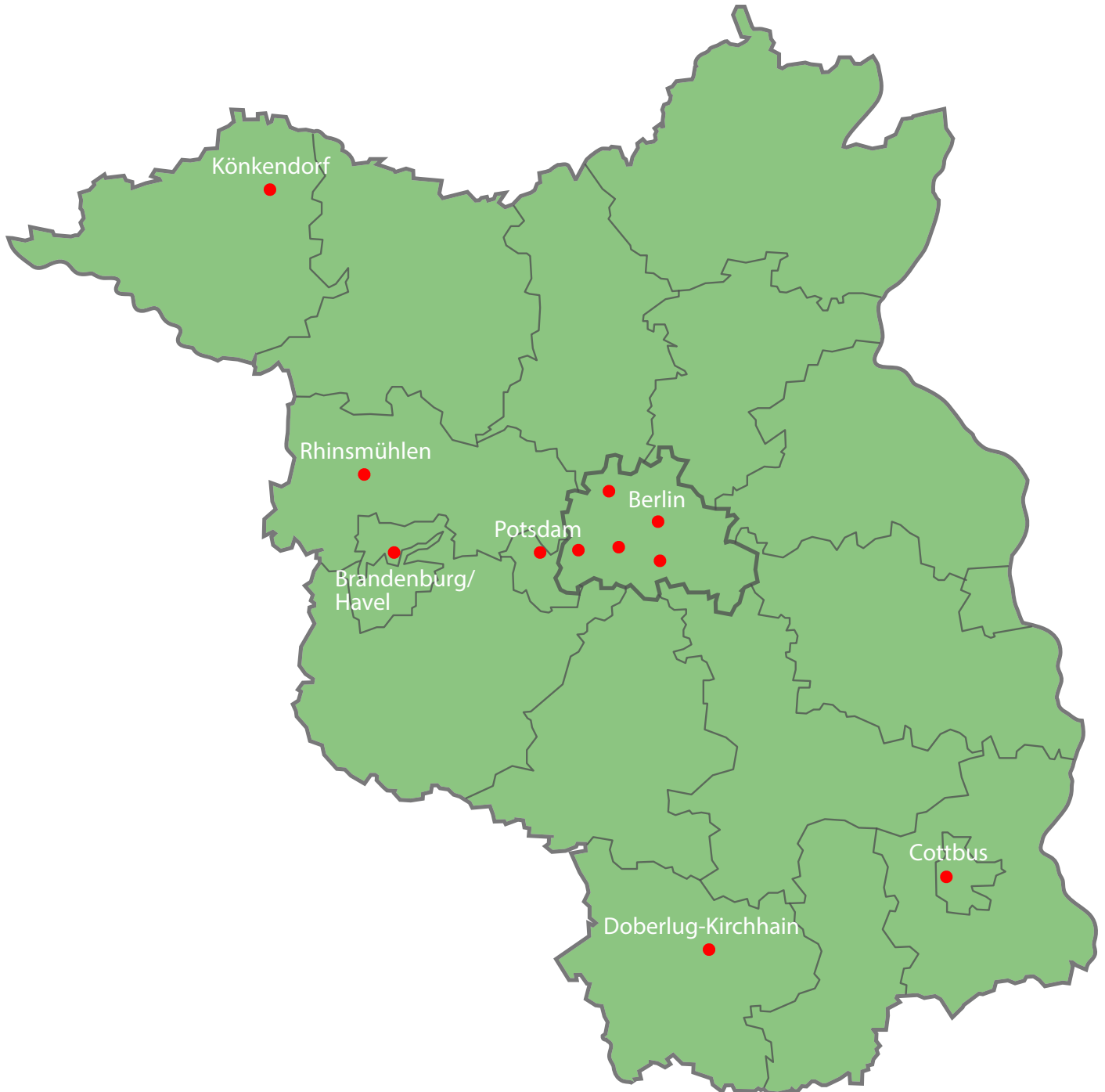
	EDEKA Hamburg	Lidl	myTime	AllyouneedFresh	Lebensmittel.de
Link	<a href="http://www.edeka-lebensmittel.de">www.edeka-lebensmittel.de</a> *	<a href="https://www.lidl.de">https://www.lidl.de</a>	<a href="https://www.mytime.de/">https://www.mytime.de/</a>	<a href="https://www.allyouneedfresh.de/">https://www.allyouneedfresh.de/</a>	<a href="https://www.lebensmittel.de">https://www.lebensmittel.de</a>
16928 Könken-dorf (Prignitz)	ja	ja	ja	ja	ja
16303 Schwedt (Uckermark)	ja	ja	ja	ja	ja
14715 Rhinsmühlen (Havelland)	ja	ja	ja	ja	ja
03253 Doberlug-Kirchhain (Elbe-Elster)	ja	ja	ja	ja	ja
14770 Brandenburg/Havel	ja	ja	ja	ja	ja
03048 Cottbus	ja	ja	ja	ja	ja
14473 Potsdam	ja	ja	ja	ja	ja
14532 Kleinmachnow (Potsdam-Mittelmark)	ja	ja	ja	ja	ja
14558 Nuthetal (Potsdam-Mittelmark)	ja	ja	ja	ja	ja
15711 Königs Wusterhausen (Dahme-Spree-wald)	ja	ja	ja	ja	ja
16761 Hennigsdorf (Oberhavel)	ja	ja	ja	ja	ja
15344 Strausberg (Märkisch-Oder-land)	ja	ja	ja	ja	ja
16321 Ahrensfelde (Barnim)	ja	ja	ja	ja	ja
10829 Berlin	ja	ja	ja	ja	ja
Lieferung	beauftragter Lieferservice per DHL oder DPD				

\* Inzwischen umbenannt in: [www.supermarkt24h.de](http://www.supermarkt24h.de)

**Tabelle 3 (Fortführung): Verfügbarkeit der Onlineangebote im Stadt-Land-Vergleich (Berlin und Brandenburg), Internetrecherche, Stand September 2017**

	REWE	Kaufland	real	EDEKA	Bringmeister.de
Link	<a href="https://shop.rewe.de/">https://shop.rewe.de/</a>	<a href="https://shop.kaufland.de/pointofservice-finder">https://shop.kaufland.de/pointofservice-finder</a>	<a href="http://www.real-drive.de/storeselection">http://www.real-drive.de/storeselection</a>	<a href="http://www.edeka-shops.de/">http://www.edeka-shops.de/</a>	<a href="http://berlin.bringmeister.de/">http://berlin.bringmeister.de/</a>
16928 Könnendorf (Prignitz)	nein	nein	nein	nein	nein
16303 Schwedt (Uckermark)	nein	nein	nein	nein	nein
14715 Rhinsmühlen (Havelland)	nein	nein	nein	nein	nein
03253 Doberlug-Kirchhain (Elbe-Elster)	nein	nein	nein	nein	nein
14770 Brandenburg/Havel	nein	nein	nein	nein	nein
03048 Cottbus	nein	nein	nein	nein	nein
14473 Potsdam	ja	ja	ja	nein	ja
14532 Kleinmachnow (Potsdam-Mittelmark)	ja	ja	ja	nein	ja
14558 Nuthetal (Potsdam-Mittelmark)	nein	nein	nein	nein	nein
15711 Königs Wusterhausen (Dahme-Spree-wald)	ja	nein	ja	nein	nein
16761 Hennigsdorf (Oberhavel)	ja	nein	nein	nein	nein
15344 Strausberg (Märkisch-Oderland)	nein	nein	nein	ja	nein
16321 Ahrensfelde (Barnim)	nein	nein	nein	nein	nein
10829 Berlin	ja	ja	ja	ja	ja
Lieferung	eigener Lieferservice				

### Übersicht ausgewählte Standorte für Testlieferungen in Berlin und Brandenburg



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e. V.  
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin  
Tel. 030 / 214 85 - 0  
Fax 030 / 211 72 - 01  
E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)  
[www.verbraucherzentrale.berlin](http://www.verbraucherzentrale.berlin)

und

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.  
Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam  
Tel. 0331 / 298 71 - 0  
Fax 0331 / 298 71 - 77  
E-Mail: [info@vzb.de](mailto:info@vzb.de)  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

**Text:** Jessica Fischer, Dr. Britta Schautz, Annett Reinke  
**Lektorat:** Johanna C. Neuling  
**Gestaltung:** Thorsten Greb  
**Titelbild:** Fotolia.com/©Svetlan/©Artalis-Kartographie  
**Stand:** Dezember 2017

**be**  **Berlin**

Senatsverwaltung  
für Justiz, Verbraucherschutz  
und Antidiskriminierung



LAND  
BRANDENBURG

Ministerium der Justiz und für  
Europa und Verbraucherschutz

**verbraucherzentrale**