

Volksanwalt Dr. Peter Kostelka

ORF-Sendereihe "Bürgeranwalt" – Ausstrahlung vom 4.10.2008

Mehr Handhabe gegen die Internetabzocke

Die Sendung „Bürgeranwalt“ vom 4. Oktober 2008 widmete Volksanwalt Dr. Peter Kostelka dem Thema " Internetabzocke". Wie im Verlauf der Sendung gezeigt werden konnte, bringt der elektronische Geschäftsverkehr mit Hilfe des Internets nicht nur Vorteile und Erleichterungen, sondern hat auch Schattenseiten, weil einige Unternehmen es geradezu darauf anlegen, Konsumenten zu prellen.

Zahlungsaufforderungen meist vom Ausland aus agierender Firmen, die Internetnutzer bewusst in die Irre führen, indem sie mit vermeintlichen Gratisangeboten locken und auf die Kostenpflicht beim "Ansurfen" bestimmter Inhalte nur versteckt am unteren Rand der Seite oder in bloß mittels "pop up" aufrufbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweisen. Daher können Konsumenten nicht sofort erkennen, dass sie dabei sind, in eine bewusst gestellte Falle zu tappen und werden in der Folge auch nicht oder nicht korrekt über das bestehende Rücktrittsrecht informiert. Statt dessen treten Inkassobüros und Anwälte auf den Plan, die Druck ausüben und mit Klagen drohen. Nach der ersten erfolglosen Zahlungsaufforderung kommen dann weitere Mahnspesen hinzu. Wenig verwunderlich ist daher, dass sich im Vorjahr rund 20.000 (!) BürgerInnen mit Beschwerden Konsumentenberatungsstellen wandten.

In dem von VA Dr. Kostelka präsentierten Fall ging es um Frau G. B., die Opfer der M. GmbH wurde. Obwohl sie mehrmals gegenüber dem Unternehmen bekräftigt hat, niemals auf der Homepage des Unternehmens gewesen zu sein und somit auch keinen Vertragsabschluss getätigt zu haben, wurde sie mit Zahlungsaufforderungen konfrontiert. Die M. GmbH vertreibt Zeitungsmagazine (M. Literaturmagazine etc.) und ködert die Verbraucher mit einer angeblich kostenlosen Probeausgabe. Wie die Firma zur IP-Adresse kam und in weiterer Folge vermeinte, Frau G.B. habe mit ihr einen Vertrag über ein Jahresabonnement in der Höhe von € 89,88 abgeschlossen, ist völlig unklar.

Ähnlich erging es Herrn U., der verleitet wurde, seine Daten anzugeben. Dass er damit einen kostenpflichtigen Vertrag geschlossen hat, wird auf der Homepage eines

Unternehmens, das sich angeblich auf Ahnenforschung spezialisiert hat, aber nicht deutlich. Frau B. und Herr U. vertrauen auf den Rat der Volksanwaltschaft und werden die Forderungen nicht bezahlen.

Das häufigste Problem bei Online-Dienstleistungen wie z.B. SMS, Tests, Steuertipps, Routenplaner, Horoskope sind die oft versteckten Informationen zu Kosten und die Verletzung der Informationspflichten - insbesondere über das Rücktrittsrecht. Leider lassen sich die Konsumenten oftmals einschüchtern und überweisen den begehrten Betrag. In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass die dubiosen Unternehmer aus gutem Grund tatsächlich aber vor einer Beschreitung des Klagsweges zurückschrecken und gegen jene Verbraucher, die den Zahlungsaufforderungen nicht Folge leisten auch nicht gerichtlich vorgehen.

Volksanwalt Dr. Peter Kostelka empfahl in der Sendung den Zuschauern, sich von derlei Forderungen und Mahnungen nicht einschüchtern zu lassen und sich über die bestehenden Rechte und Verpflichtungen aus dem Kaufvertrag zu informieren. Das Konsumentenschutzministerium, die Arbeiterkammern in den Bundesländern, der [Internetombudsmann](#) und der Verein für [Konsumenteninformation](#) sind qualifizierte Anlaufstellen und stellen Betroffenen auf ihrer Homepage Musterbriefe als Reaktion auf Mahnschreiben zur Verfügung. Es empfiehlt sich, deren Tipps bei Abschluss von Internetgeschäften zu beachten und sich schriftlich gegen unberechtigte Zahlungsaufforderung zur Wehr zu setzen.

Allein mit den bereits laufenden Anzeigen bzw. gerichtliche Verfahren, die wegen unzulässiger Benachteiligung von Konsumenten und unlauterem Wettbewerb in Gang gesetzt wurden, wird das Problem aber nach Ansicht von Volksanwalt Dr. Kostelka nicht zu lösen sein. Online-Firmen sind mit Unterlassungsklagen nicht nachhaltig zu beeindrucken; notfalls wird im Zuge einer Neugründung weitergemacht. Es fehlt zum Einen in Österreich an gesetzlichen Vorkehrungen und abschreckenden Strafen, die es nicht mehr so attraktiv erscheinen lassen, dass solche dubiosen Firmen ihr Geschäftsfeld nach Österreich auszudehnen, zum Anderen muss auch auf europäischer Ebene durch eine Verschärfung der Verbraucherschutzrichtlinie auf die Vielzahl von Beschwerden wegen mangelnder Transparenz, die es europaweit mit dem Fernabsatz gibt, reagiert werden.

Der an der Diskussion teilnehmende Vertreter des Konsumentenschutzministeriums verwies auf das große Beratungsangebot, welches für Konsumenten im Zusammenhang mit der "Internetabzocke" kostenlos zur Verfügung steht und ließ die Notwendigkeit einer Neuerung erkennen, allerdings seien hier seiner Meinung nach Initiativen auf europäischer Ebene abzuwarten.

Dieser Haltung trat Volksanwalt Dr. Kostelka entgegen und verwies auf parlamentarische Entschlüsse in denen die Bundesregierung (primär das Konsumentenschutzministerium und das Justizministerium) dezidiert aufgefordert wurde, ein Maßnahmenpaket sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene zu schnüren, um Internetbetrügern das Handwerk zu legen. Allein dass es in einer interministeriellen Arbeitsgruppe nicht möglich war, einen Konsens auch mit Vertretern der Wirtschaft zu finden, ist kein hinreichender Grund auf eine europäische Initiative zu warten. Es trifft zwar zu, dass die Verhandlungen über eine Änderung der Verbraucherschutzrichtlinie in Brüssel demnächst beginnen, doch ist eine Einigung der Mitgliedsstaaten längst nicht absehbar. Nach Ansicht von Volksanwalt Dr. Kostelka könne Österreich seine Positionen für eine Stärkung des Verbraucherschutzes nur dann glaubhaft in diese europäischen Verhandlungen einbringen, wenn es deutlich macht, auf nationaler Ebene alles unternommen zu haben, um den derzeit unbefriedigenden Zustand nicht untätig hinzunehmen.