

Abzocker im Internet

**2011 bearbeitete das Team des Internet-Ombudsmannes 4.762 Beschwerden.
Die meisten Beschwerden gab es wegen vermeintlicher „Gratis“-Angebote.**

Das Internet ist die „nationale Gefahr Nummer eins“, sagte der frühere Gouverneur von West Virginia, Jay Rockefeller, im März 2009 – und traf damit den Nerv Tausender betrogener Web-Nutzer. Die Arten der Gefahren sind vielfältig, zu den häufigsten zählen Datendiebstahl und Scheinangebote. Letztere nehmen vor allem in Österreich stetig zu.

Laut dem aktuellen Jahresbericht des Internet-Ombudsmannes erlebte der Online-Handel in Österreich aufgrund der steigenden Verbreitung von Internetzugängen in Privathaushalten 2011 erneut ein Wachstum. 75 Prozent der österreichischen Haushalte verfügen über einen Internetzugang und 72 Prozent über eine Breitbandverbindung. Ein Zweck ist für viele der internetbasierte Handel (E-Commerce). 57 Prozent der Österreicher ab 14 Jahren haben laut dem Bericht schon einmal über das Internet eingekauft. Die beliebtesten Produktgruppen sind Kleidung und Sportartikel (55 %), Reisen (53 %) sowie Bücher, E-Books und Zeitschriften (51 %). Computersoftware wurde von 30 Prozent, Haushaltsgüter, Filme und Musik von je 27 Prozent der Online-Shopper gekauft.

Kostenfallen. Mit der breiten Palette an Angeboten kann das technische und rechtliche Verständnis der Kunden oft nicht mithalten. So wurden im Jahr 2011 4.762 Beschwerden vom Team des Internet-Ombudsmannes bearbeitet. Die größten Beschwerdeursacher waren vermeintliche „Gratis“-Angebote (40 %) – von Download-Seiten mit eigentlich kostenfreier Software über Outlet-Plattformen bis hin zu Routenplanern. 24 Prozent der Beschwerden betrafen die Kategorie „Vertrag/Vertragsrücktritt“, also Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Ausübung des Rücktrittsrechts oder wegen ungewollter Vertragsverlängerungen. Lieferprobleme schlugen mit 11 Prozent zu Buche, in 8 Prozent der Fälle hatten Kunden Probleme mit ih-



Kostenfallen im Internet: Hinter „Gratisangeboten“ verstecken sich oft teure Abonnements.

ren Mobilfunkanbietern oder Internet Providern. Hier ging es in erster Linie um hohe Rechnungen aufgrund überschrittener Datenvolumina für die Nutzung von Internetdiensten oder Kosten für Mehrwertdienste.

Bei den angeblichen „Gratis“-Angeboten sind die Kostenfallen meist im Kleingedruckten oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt, sodass sie von den meisten Kunden vor der Registrierung nicht wahrgenommen werden. In der Folge werden von den Betreibern Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros an Konsumenten versendet, ohne dass sich diese einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären.

Laut dem Internet-Ombudsmann, der im vergangenen Jahr 1.881 derartige Fälle zu behandeln hatte, bedienen sich die Geldeintreiber häufig Drohungen, um die Betroffenen zum Zahlen zu bringen. Oft werden den Rechnungen Urteile deutscher Amtsgerichte beigelegt, die zugunsten der Anbieter ausgegangen sind. Diese Urteile beruhen aber entweder auf Verfahrensfehlern der Betroffenen oder sind unrichtig. Schätzungen gehen davon aus, dass fünf Prozent der Rechnungen sofort, rund 20 Prozent aufgrund von Mahnungen bezahlt werden.

Auf dem zweiten Platz der Beschwerdeliste rangiert der „Vertragsrücktritt“. Das gesetzlich festgelegte Rücktrittsrecht von sieben Tagen ist ei-

nen Vorteil bei Bestellungen im Internet. Doch einige Verkäufer versuchen, dieses Recht mit unwarhen Behauptungen zu verweigern oder zahlen den Betroffenen häufig nur einen Teil des Kaufpreises zurück.

Ein weiteres Online-Shopping-Problem, das vor allem Jugendliche betrifft, stellen Werbe-Banner von Spaß-Anwendungen wie „Orte jedes Handy“, „Mobile Spy“ oder vermeintliche Gewinnspiele dar. Durch das Klicken auf die Banner werden Konsumenten auf Websites der jeweiligen Anbieter weitergeleitet, wo sie auf-

gefordert werden, ihre Mobilnummer anzugeben, um die „Spaß-Dienste“ in Anspruch nehmen zu können. Übersehen wird dabei, dass damit Mehrwert-SMS-Abos abgeschlossen werden. Die böse Überraschung folgt spätestens mit Erhalt der nächsten Handyrechnung. Laut dem Internet-Ombudsmann dürften derartige Abo-Fallen künftig weiter zunehmen, da die Betreiber die Lock-Angebote auf Apps für Smartphones ausweiten dürften.

Der durch die „Abzocker“ vom Internet-Ombudsmann registrierte Schaden für das Jahr 2011 betrug knapp 880.000 Euro, davon betrafen rund 121.000 Euro vermeintliche „Gratis“-Angebote.

„Abzocker-Hort“ Deutschland. 2011 konnten 84 Prozent der gemeldeten Fälle zugunsten der Konsumenten gelöst werden. Darin sind jene Fälle enthalten, bei denen die Konsumenten vom Internet-Ombudsmann über ihre Rechte aufgeklärt und über die weitere Vorgehensweise beraten wurden. Bei den vermeintlichen „Gratis“-Angeboten wurden ihnen etwa Musterrücktrittsbriefe vorgelegt, mit denen sie einen Vertragsrücktritt erwirken konnten. 27 Prozent der „Problem“-Angebote kamen von „Firmen“ aus Österreich, 63 Prozent aus Deutschland. Die restlichen Anbieter hatten ihren Sitz vorwiegend in Großbritannien, den Niederlanden und der Schweiz.

Hellin Sapinski