

Neue Werbepraktiken: „Abzocke“ des Verbrauchers?

Kongreß der Verbraucherschutzkommission, 21. März 03, Forum-Hotel, München.

Veranstalter: Emilia Müller, MdEP, Vorsitzende der Verbraucherschutzkommission, Verbraucherschutzpolitische Sprecherin der CSU-Europagruppe.

Teilnehmer der Foren: Moderation, Gisela Horlemann, freie Journalistin, E. Müller, MdEP, Impulsreferat: Eberhard Sinner, MdL, Bayerischer Staatsminister für Gesundheit, Ernährung und Verbraucherschutz, Dr. Angelika Niebler, MdEP, Industrie- und Telekommunikationspolitik der CSU-Europagruppe, Oliver J. Süme, Verband der Deutschen Internetwirtschaft, Markus Saller, Rechtsanwalt (RA), und Erhard Kremer, Verbraucherzentrale Bayern, Günther Stock, Landesverband des bayerischen Einzelhandels, Sascha Borowski, Augsburger Allgemeine und Verbraucherportal „dialerschutz.de“. Prof. Dr. Reinhold Kiehl, Gutachter und Berater, RKI-Institut, sowie weitere Experten im Plenum.

Forum I: E-Commerce-Wie sicher sind Geschäfte übers Netz?

„Cashmaschine“, „Geldvernichtungsmaschine“, oder „Raubrittermethoden“, so oder ähnlich wird der Computer von der Allgemeinheit beschimpft. Ziel der Kommission ist nach den Worten von Emilia Müller der Schutz der Verbraucher mittels Information zu deren Aufklärung. Denn das „Vertrauen“ der EU-Bürger in die neuen Informationstechnologien liege gerade mal bei 17 %. Die EU hat daher ein „Grünbuch“ (Gesetze, Verhaltensweisen, usw.) zum Verbraucherschutz beschlossen.

Eberhard Sinner findet den Laptop für schnelle Informationen gut, allerdings wäre auch ein „Knopf“ gut, um alles unerwünschte sofort löschen zu können: Den auch Emails aus der Staatskanzlei sind nicht sicher. Man sollte nur einmal an den Virus „I love you“ denken, der weltweit einen immensen Schaden anrichtete. Der Internet-Handel, e-Commerce, nimmt weltweit zu. Über z.B. eBay bekommt man nach Vorkasse falsche Artikel oder nichts. Was bringt uns die Freigabe des Internet-Handels für Arzneimittel? Einsparpotential? Gegen Sicherheit? Man sollte generell Werbung für 0190er Nummern verbieten. Clement will dies per Gesetz veranlassen. Aber genügt dies? Nummerngassen, „Trojanische Pferde“ über Mobilfunk umgehen die „Sicherheit“. Strafanzeigen sind wenig erfolgreich.

Auf der anderen Seite bringt die Vernetzung neue Arbeitsplätze. Man kann vom Sofa aus bequem einkaufen, wenn man das Falsche kauft, ist das Geld weg (Horlemann). Angelika Niebler kauft über das Netz Bücher, CD's und bezahlt über eine Rechnung. Bisher hat sie keine schlechte Erfahrung dabei gemacht.

Zahlen von Deutschland aus 2002 belegen, daß 16 Mill. Haushalte (43 %) am Internet sind (USA, Kanada, 50 %; Niederlande, 66 %) und zwar mehr jüngere als ältere, 75 % benutzen die Verbindung zur Kommunikation, 65 % zur Information. 50 % würden einkaufen, den Reisedienst benutzen. 1.6 % des Einzelhandels, oder ca. 8 Mill. Euro bezogen auf den Gesamtumsatz, erfolgt elektronisch.

Sinner meint: Der Online-Einkauf von Software, Geräten, Büchern mittels Email wäre relativ ungefährlich (bestätigt von Süme), aber der Arzneimittelhandel sei problematisch in Bezug auf Fälschungen, abgelaufener Daten, usw. Die EU hebelt zur Zeit das deutsche Apothekerwesen aus. Dog Morris aus den Niederlanden bietet schon Mittel über das Netz an. Einige Betriebskrankenkassen sind bereit diese Angebote anzunehmen, um Kosten zu sparen.

Saller (RA): Die meisten Anfragen bei der Verbraucherzentrale betreffen Bankgeschäfte, Kauf, Verkauf, oder ähnliches. 8 von 10 der Anbieter treten nicht rechtskonform auf, obwohl eine genaue Informationspflicht bestehe. Das Impressum im Internetauftritt müsse ausweisen, ob eine GmbH oder Personengesellschaft anbietet. Eine Klage könne erst nach einer Überweisung, etc., also nach Tatbestand erfolgen. Man solle keine Kreditkartennummer

herausgeben, keine Vorabüberweisungen tätigen, per Lastschrift bezahlen, da diese rückrufbar ist. Rechnungen würden selten oder gar nicht gestellt. Süme ergänzte: Man habe ein Recht auf Aufklärung, ein Widerrufsrecht, usw. Gesichert wäre https.

A.Niebler: Man soll erst das nationale Recht durchsetzen, dann auf europäische Ebene gehen: wie bietet man an? Herkunftsland-Prinzip. Für Verbraucherverträge ist der Wohnsitz maßgebend, das Recht des Heimatlandes. Bei einer Kamera aus Italien: Anbieter hat italienisches Recht- aus Deutschland: Anbieter hat deutsches Recht. Bei einem Streit gibt es eine Schlichtung ohne RA über die jeweiligen Verbraucherzentralen: eine Clearance-Stelle. Grenzüberschreitende Fälle wären allerdings recht selten.

Sinner: Die Richtlinien sind immer hinten dran. Eine Selbstverpflichtung, Zertifizierung der Anbieter wäre nicht schlecht. Süwe: Wir haben eine Selbstregulierung, da nur gekauft würde, wenn jemand die Sache wirklich haben wolle!

ForumII: Rabatte und Zugaben – Künftig alles grenzenlos?

Günther Stock: Handeln? Wie? Nicht grenzenlos...Kremer: Handeln? Das Naturell muß man haben! Grenzenlos...Bei allen Hochpreisgütern versuchen!

E.Müller: Handeln? Beim Autokauf, usw. immer! Sie findet es gut, daß das Rabattgesetz gefallen ist. Einer der Teilnehmer meinte: Wer den Mund nicht aufmacht, muß den Geldbeutel aufmachen. Man muß den Mut zum Handeln aufbringen. Stock: Beim Einzelhandel sind die Margen sehr klein und deshalb keine grenzenlosen Rabatte möglich. Die Kostensituation ist sehr angespannt, u.a. immense Lohnkosten in Deutschland, Bemerkung von Reinhold Kiehl. In Zukunft kann sich jeder seine Preise selbst machen. Die Gesetzesauflagen werden fallen. Hier ist dann ein besonderer Verbraucherschutz vor zum Beispiel unseriöser Werbe- und Verkaufspraktiken gefordert (E.Müller). Nachfrage und Angebot bestimmen: Für die Verödung der Städte trägt der Verbraucher die Verantwortung durch Kauf in Factory-outlets auf der grünen Wiese. An der EU-Ostgrenze wird dies in Zukunft ein noch größeres Problem werden (R.Kiehl).

ForumIII: Marketingkanäle heute–0190-Nummern, E-Mail, Telemarketing

Seller: 0190er Nummern plus neue andere teure Nummern werden von der Telekom untervermietet, die richtigen Adressaten sitzen irgendwo in der Karibik. Diese Dialer Programme werden den Usern als zunächst kostenlose Werbung aufgedrängt. Nur der „Klick“ auf diese Programme kann schon 900 Euro oder mehr kosten. Man kann diese Nummern über einen Hardware-Schutz blockieren, der Schutz ist kommerziell für eine ganze Reihe von Nummern zu erhalten. Aber auch eine Nummernsperre über die Telekom ist möglich, Einwand von Kiehl. Sollte man trotzdem unbewußt an einen solchen Dialer geraten, bitte nichts am Computer ändern und die Kriminalpolizei einschalten.

Niebler: Es wurde von der CSU eine Bundestageeingabe zu diesem Thema gemacht, wonach beschlossen werden soll, 1.eine Preisobergrenze einzuführen und 2.daß ab einem bestimmten Preis, ein Dialer sich anzumelden hat. Schwarze Schafe wird man im internationalen Netz so nicht treffen.

Saller: Wenn man unbewußt eine 0190er Nummer angewählt hat, soll man die Beweislast umdrehen: den Vertrag nachweisen lassen, die Telekom ist dann aus dem Schneider, die Talkline ist dann verantwortlich: wenn man nicht zahlt, kommen automatisch Mahnschreiben, Inkassobüro, usw., der Verbraucher hatte bis jetzt die Beweislast!

Borowski: Es gibt inzwischen zwei Urteile, welche man anführen kann, in denen die Beweislast umgedreht wurde: aus dem Landgericht Kiel, 11.0.433 aus 2002.

Eine starke Lobby verhindert bisher die allgemeine Umkehr der Beweislast, wozu auch die Telekom gehört, die bei dieser illegalen, kriminellen Kassiererei kräftig mit absahnt, R.Kiehl. Es handelt sich um einen 8 Milliarden Dollar-Markt, steigend!

Niebler: Die EU steht hinter einem effektiven Verbraucherschutz-Abkommen, vor einem Jahr wurde dies angestoßen. Das Gerichtswesen in der EU muß dazu kompatibel werden, die einzelnen Staaten müssen dies beschließen – Das Problem ist nur weltweit zu lösen. Frage von Kiehl: wie wäre es mit einer elektrischen Unterschrift auf einem Vertrag? Saller: Dies ginge im Internet, beim Fax ginge dies nicht?

In Zusammenfassung gilt für alle, und hier im besonderen für eine Verbraucherschutzpolitik, das Motto: „Gefahr erkannt – Gefahr gebannt“, „Nicht nur reden – handeln!“ und „Aktiv werden – Verbraucher schützen!“

Furth im Wald, 21. April 2003

Prof.Dr.Reinhold Kiehl
RKI-Institut, Dr.Kiehl Labor und Forschung
Saliterweg 1
93437 Furth im Wald
Saliterweg 1
Fon.09973801056, m.01752251986, Email.rki-i@t-online.de
www.rki-i.com, www.dr-kiehl.net, mit link zu www.regioport.com.