



Nepp im Web

Teure „Gratisangebote“



Stark für Sie.

www.ak-vorarlberg.at



Vorwort

Immer häufiger fallen Konsumentinnen und Konsumenten auf vermeintliche Gratisangebote im Internet herein, die sich nachträglich als langfristige und teure Abo-Verträge entpuppen. Die Kosten und vertraglichen Konsequenzen sind meist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), also dem so genannten „Kleingedruckten“ versteckt und auf der Startseite kaum genügend ersichtlich. Es ist daher wichtig, beim Surfen im Internet Vorsicht walten zu lassen und die AGB's besonders bei Gratisangeboten und Gewinnspielen genau zu lesen oder solche Seiten zu meiden.

Sollten Sie doch einmal in die Abo-Falle getappt sein, dann heißt es, kühlen Kopf zu bewahren, auch wenn der Anbieter gleich einmal mit rechtlichen Konsequenzen droht. Nehmen Sie, bevor Sie eine Zahlung leisten, in jedem Fall Kontakt mit der AK-Konsumentenberatung auf. Unsere Experten/innen kennen die Vorgangsweise dieser Abzocker und stehen helfend zur Seite.

Rainer Keckeis
AK-Direktor

Hubert Hämmerle
AK-Präsident

Nepp im Web – Teure „Gratisangebote“

Im Internet wird häufig mit diversen „Gratis“-Angeboten gelockt, wie zum Beispiel opendownload.de, nachbarschaft24.net, millionenquizshow.de usw. Von Gratis-SMS, über Hausübungshilfen bis hin zu Lebensberatung, IQ-Tests und Gratis-Software – praktisch alles ist scheinbar gratis im World Wide Web zu finden.

Das System hinter diesen Angeboten ist fast immer dasselbe: Man gibt ein paar persönliche Daten bekannt und schon ist man registriert. Ein paar Tage nach der Registrierung flattert eine Rechnung oder eine Zahlungsaufforderung eines Inkassobüros ins Haus. So ist es bereits tausenden Österreicherinnen und Österreichern ergangen.

In der Hektik, mit der die meisten Menschen Internetseiten überfliegen, vergessen viele, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder die Teilnahmebedingungen zu lesen. Für viele ist das „Kleingedruckte“ aber auch ein Buch mit sieben Siegeln, das sie nie aufschlagen. Sollten sie aber, denn meist steckt in diesen Geschäftsbedingungen das, was wirklich wichtig ist, etwa Hinweise auf kostspielige Abos.

Gratis-Telefonieren für Ursula

Eigentlich wollte die 20-jährige Ursula nur die kostenlose Internettelefonie von Skype nutzen und war erstaunt, als sie plötzlich eine Rechnung über 96 Euro zugeschickt bekam. Der Grund dafür war ein kleiner Fehler, der ihr unterlaufen ist: Sie hat statt www.skype.com die Adresse www.skype.at gewählt. Skype.com bietet kostenlose Internettelefonie bzw. kostenpflichtige Gespräche vom PC zum Mobil- oder Festnetz. Beim fast namensgleichen Angebot unter www.skype.at kostet das Downloaden der Software bereits 96 Euro. Leider bemerken das viele Konsumenten erst, wenn eine Rechnung ins Haus flattert und sie feststellen, dass sie einen Vertrag abgeschlossen haben.

Hinter skype.at steht die bei Konsumentenschützern bekannte Firma Contents Service Limited aus Mannheim, die auch die Homepage opendownload.de betreibt, über die es viele Beschwerden gibt. Ursula, die auf dieses kostenpflichtige Angebot hereingefallen ist, hat nach Rücksprache mit der AK-Konsumentenberatung den Rücktritt erklärt und nicht gezahlt.

Lebensberatung für Heinrich

Heinrich (26) erhält unaufgefordert eine E-Mail in der ihm ein Test über seine Lebenserwartung angeboten wird. Der Mann nimmt an, dass es sich hier um einen kostenlosen Dienst handelt, denn im Mail gibt es keine Hinweise auf etwaige Kosten. Er klickt auf den angegebenen Link, um sich auf der Webseite anzumelden. Der Hinweis über die Kostenpflicht des Angebotes ist nur durch scrollen weit unter dem Anmelde-Button und sehr klein zu finden. Heinrich übersieht das daher, bestätigt jedoch die AGB der Firma und macht den Test. Er erhält weder eine E-Mail-Bestätigung noch einen anderen Hinweis auf die anfallenden Kosten. Kurz nach dem nicht ernstzunehmenden Test erhält er aber eine Rechnung über 59 Euro.

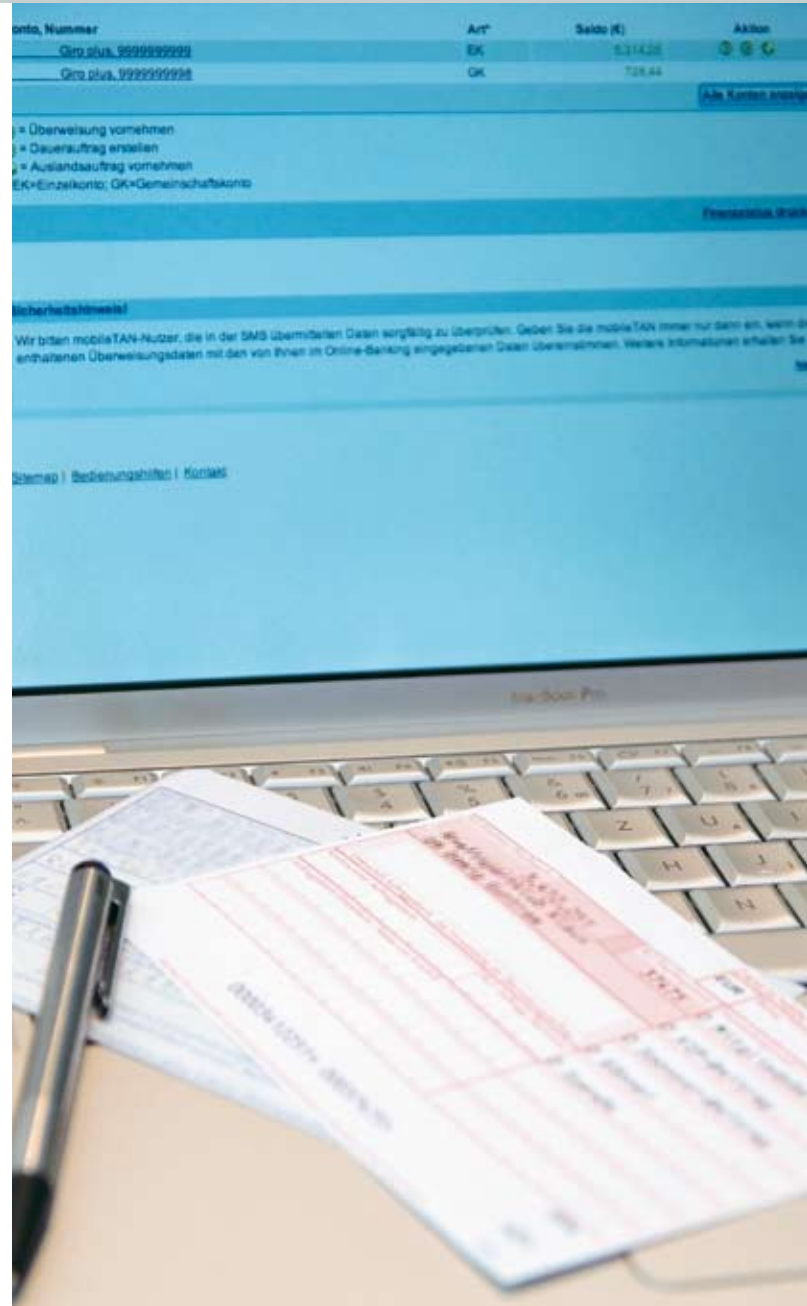
Heinrich schickt auf Anraten von Konsumentenschützern einen eingeschriebenen Brief mit dem Hinweis, dass kein Vertrag wesentlich geschlossen wurde, an die Firma und hört dann nie wieder etwas vom Anbieter. Auch für ihn endete der Fall trotz einer unklaren Rechtslage glimpflich. Andere Konsumentinnen und Konsumenten haben sich einschüchtern lassen und die Rechnungen oder Mahnungen dieser Anbieter bezahlt, um weiteren Problemen aus dem Weg zu gehen.

Tipps gegen die „Gratis“-Falle

- ▶ Gratisangeboten und Gewinnspielen im Internet sollte man stets misstrauisch gegenüberstehen. Auch im Internet ist selten etwas wirklich gratis. Oft sind es lediglich Lockangebote, bei denen in der Folge laufende Kosten anfallen.
- ▶ Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters immer genau durch, bevor Sie diese bestätigen. In den AGB finden Sie Infos, welche Verpflichtungen Sie als Kunde tatsächlich eingehen und was die „Leistung“ tatsächlich kostet. Achten Sie auch auf die angegebenen Fristen. In den AGB versteckt sich auch die Belehrung über das gesetzliche Rücktrittsrecht und eventuelle Ausnahmen von diesem. Zur eigenen Sicherheit ist es empfehlenswert, die AGB, andere wichtige Informationen sowie den Vertragsabschluss abzuspeichern oder auszudrucken.
- ▶ Stornieren Sie Testzugänge, wenn Sie diese nicht brauchen, sofort wieder. Zum unverbindlichen Testen von Online-Diensten sollten Sie niemals Ihre persönlichen Daten angeben.
- ▶ Stornieren Sie unerwünscht oder versehentlich eingegangene Verträge (bzw. kostenpflichtige Anmeldungen) immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief und bewahren Sie eine Kopie des Schreibens auf.

Ihr Recht als Konsument

Der Anbieter muss auf seiner Webseite unter anderem über Firmendaten, Kontaktmöglichkeiten und deutlich über den Preis informieren. Vor dem Vertragsabschluss, also vor der Anmeldung, muss jedenfalls über die Gesamtkosten des Angebots, den genauen Leistungsinhalt und über das in aller Regel bestehende Rücktrittsrecht informiert werden.



Diese Infos, vor allem genaue Informationen über das Rücktrittsrecht, sind Konsumenten schriftlich, meist mit einem Bestätigungsmail zu übermitteln. Sollten die Infos nicht ordnungsgemäß erfolgt sein, verlängert sich das Rücktrittsrecht.

Was tun bei Zahlungsaufforderung?

- ▶ Minderjährige: Bei Anmeldung von unmündigen Minderjährigen (unter 14 Jahren) liegt kein gültiger Vertrag vor. Diese sind weder geschäftsfähig noch deliktstfähig (können also auch strafrechtlich nicht zur Verantwortung gezogen werden). Konsumenten bzw. Eltern sollten im Zweifel eine Kopie der Geburtsurkunde per Einschreiben an das Unternehmen schicken, auf die fehlende Geschäftsfähigkeit verweisen und sich nicht durch Drohungen mit dem Strafrecht („Betrug“) unter Druck setzen lassen. Ein solcher Betrugsverdacht ist nämlich nicht haltbar. Bei mündigen Minderjährigen (14-18 Jahre) auf Schülerstatus bzw. Lehrausbildung ohne ausreichendes Einkommen verweisen. Einwilligung als Erziehungsberechtigter in beiden Fällen verweigern.
- ▶ Sie erhalten eine Rechnung oder Mahnung einer Firma, die Sie nicht kennen: Nicht einzahlen. Es besteht ja kein Vertrag.
- ▶ Sie kennen die Firma, waren auch auf deren Webseite, haben sich aber nicht angemeldet: Nicht einzahlen. Es besteht kein Vertrag.
- ▶ Die Firma nennt Ihre IP-Adresse als Beweis für den Vertragsabschluss: Die IP-Adresse ist kein Beweis für einen Vertragsabschluss, denn sie gibt keinen Hinweis auf die Person des vermeintlichen Vertragspartners.

- ▶ Sie wurden aufgrund der Homepagegestaltung über die Kostenpflicht getäuscht (Kosten werden nur im Kleingedruckten aufgelistet). In diesem Fall können Sie der Firma entgegenhalten, dass eine Irrtumsveranlassung durch das Unternehmen vorliegt und Sie von einem Gratisangebot ausgegangen sind.
- ▶ Sie erhalten Mahnungen und Forderungen eines Inkassobüros oder Rechtsanwaltes: Lassen Sie sich von wiederholten Forderungen nicht unter Druck setzen, auch wenn diese von einem Rechtsanwalt kommen!
- ▶ Sie erhalten eine Klage: Sollten Sie wider Erwarten geklagt werden, nehmen Sie bitte mit den Konsumentenschützern der AK Kontakt auf. Das Risiko einer Klage ist zwar theoretisch gegeben, doch für den Kläger (Unternehmen) sehr hoch.
- ▶ Sonderfall: Bei Leistungen, die vereinbarungsgemäß sofort oder binnen einer Woche erbracht werden, besteht eigentlich kein Rücktrittsrecht nach dem Konsumentenschutzgesetz. Auf das fehlende Rücktrittsrecht müssen Sie allerdings hingewiesen werden! Hier am besten auf Irrtumsveranlassung berufen, wenn der Eindruck einer Gratisleistung erweckt wurde.
- ▶ Bei Online-Geschäften sollte unbedingt beachtet werden: Lesen Sie sich vor Vertragsabschluss unbedingt die Bedingungen auf der Homepage genau durch. Das Internet ist kein rechtsfreier Raum!

IP-Adresse: Spuren im Web

Computer die am Internet angeschlossen sind, besitzen eine IP-Adresse. Dieser Zahlencode stellt eine eindeutige Adresse des Computers dar, der entweder fix vergeben ist, oder von Ihrem Provider dynamisch vergeben wird. In beiden Fällen ist jedoch die eindeutige Identifizierung möglich!

Die IP-Adresse wird bei jedem Internetbesuch im Hintergrund gespeichert bzw. bei einer E-Mail „mitgeschickt“. Sie hinterlassen also Spuren im Internet! Anhand dieser „Spuren“ kann – etwa bei einer Strafanzeige – der Computer oder der Telefonanschluss ermittelt werden.

Wir sind für Sie da:

AK-Konsumentenberatung
Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch
Telefon 050/258-3000
Fax 050/258-3001
konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at

Infos und Musterbriefe zum Thema:
www.ak-vorarlberg.at/konsument

Impressum

Stand: April 2009
Herausgeber: AK Vorarlberg
Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch
Telefon 050/258-0, Fax 050/258-1001
kontakt@ak-vorarlberg.at, www.ak-vorarlberg.at
Druck: Bucher GmbH, Hohenems

Die vorliegende Broschüre wurde nach bestem Wissen verfasst. Dennoch kann keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit sämtlicher Informationen übernommen werden. Die allgemeinen Informationen ersetzen im konkreten Einzelfall keine intensive rechtliche und persönliche Beratung.



Konsumentenberatung

Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch

Telefon 050/258-3000

Fax 050/258-3001

konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at

www.ak-vorarlberg.at