

PRESSEINFORMATION

Wien, 11. Mai 2017

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

EVZ: Millionen Europäer tappen in Abofallen

Utl.: 19 % der Betroffenen zahlen, obwohl sie wissen, nichts bestellt zu haben

Vielen Konsumenten fehlt das Wissen über ihre Rechte, um sich ausreichend vor Abofallen im Internet zu schützen. Laut einer neuen Studie des ECC-Net zahlen 19 Prozent der Betroffenen die geforderte Summe auch dann, wenn sie überzeugt sind, nichts bestellt oder angeklickt zu haben.

Abofallen bezeichnen Angebote für billige oder kostenlose Produkte, die in weiterer Folge – überraschend – zu teuren, langfristigen Verträgen führen. Sie sind inzwischen ein milliardenschweres Geschäft, wie eine Studie des ECC-Net zeigt. Die am stärksten betroffenen Länder mit den meisten Beschwerdefällen in Europa sind Schweden, Norwegen, Finnland, die Niederlande, Belgien und Österreich. Insgesamt haben rund 3,5 Millionen Konsumenten aus diesen Ländern in den letzten drei Jahren ein Angebot im Internet oder in den sozialen Medien angeklickt und so ungewollt ein Abo abgeschlossen.

Die Ergebnisse der auf Umfragen basierenden Studie zeigen, dass europäische Konsumenten oft nicht über ihre Rechte bezüglich Abofallen Bescheid wissen. 19 Prozent zahlen, sobald sie eine Rechnung des Anbieters erhalten, auch wenn sie sicher sind, nichts bestellt zu haben. Demnach hat im Schnitt jeder österreichische Konsument in den letzten drei Jahren 153,50 Euro für solche ungewollten Abos bezahlt. Nur einer von zehn Österreichern weiß, dass er seine Bank oder seinen Kreditkartenanbieter um eine Rückbuchung des Betrages bitten kann, wenn das Unternehmen eine Refundierung verweigert („chargeback“). Im EU-Vergleich kennen insgesamt 51 Prozent der europäischen Konsumenten diese Option. Davon Gebrauch gemacht haben lediglich elf Prozent der Betroffenen.

Tipps zur Vermeidung von Abofallen:

- Lesen Sie nicht nur das Werbeangebot, sondern besuchen Sie auch die Website des Anbieters: sind dort alle Kontaktdaten, ein Impressum sowie die AGB auffindbar?
- Kontrollieren Sie die AGB auf versteckte Hinweise auf ein Abo und weitere Kosten.
- Finden Sie im Internet negative Bewertungen und Erfahrungsberichte zu dem Anbieter?
- Dokumentieren Sie die aktuelle Version der Bedingungen sowie den Bestellprozess mit Screenshots. Zahlen Sie möglichst nicht im Voraus bzw. andernfalls per Kreditkarte!

Was tun, wenn Sie in die Falle getappt sind?

- Wenn Sie eine Lieferung erhalten haben, lesen Sie sich die AGB und die Lieferbestätigung des Anbieters aufmerksam durch – handelt es sich um ein Abo? Wurden die Kosten ausgewiesen? Protestieren Sie schriftlich gegen die Rechnung! Sie sind nur zu einer Zahlung verpflichtet, wenn Sie bereits bei der Bestellung eindeutig darauf hingewiesen worden sind!

- Wenn Sie nur ein einzelnes Produkt bestellt haben, aber ein Abo erhalten, retournieren Sie die Lieferungen, ohne die enthaltenen Produkte benutzt zu haben. Die Kosten dafür müssen Sie – vorerst – selbst zahlen. Verlangen Sie eine Lieferbestätigung.
- Nutzen Sie Ihr 14-tägiges Rücktrittsrecht bei Onlinebestellungen: Schicken Sie einen eingeschriebenen Brief oder eine E-Mail mit Lesebestätigung an den Anbieter. Wurden Sie nicht vorab über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich dieses um 12 Monate.
- Verlangen Sie die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen inklusive Lieferkosten. Wenn Sie per Kreditkarte gezahlt haben, bitten Sie Ihre Bank oder Ihren Kreditkartenanbieter um eine Rückbuchung („chargeback“).

Die Untersuchung wurde vom ECC-Net unter Leitung des Europäischen Verbraucherzentrums Schweden durchgeführt in Kooperation mit der schwedischen Konsumentenbehörde und der Agentur Sifo Kantar.

Das Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) umfasst 30 Zentren in allen 28 EU-Mitgliedstaaten sowie in Island und Norwegen. Die Zentren bieten Konsumenten, die Probleme bei grenzüberschreitenden Transaktionen in einem anderen Land innerhalb des Netzwerkes haben, kostenlose und individuelle Information, Beratung und Unterstützung.

SERVICE: Weitere Tipps zum Thema Abofallen finden Sie auf der Website des EVZ Österreich:

- Tipps gegen Abofallen: <http://europakonsument.at/de/page/tipps-gegen-abofallen>
- Abhilfe bei Abofallen: <http://europakonsument.at/de/page/abhilfe-bei-abofallen>

Rückfragehinweis:

Europäisches Verbraucherzentrum
Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: 01/588 77-256
E-Mail: presse@europakonsument.at