

Vorsicht, Abofalle!

Dass im Internet nicht nur seriöse Unternehmen ihre Dienste anbieten, ist kein Geheimnis. Dennoch fallen viele Konsumentinnen und Konsumenten immer wieder auf zweifelhafte Angebote herein, etwa Online-Routenplaner.



Peter S. suchte im Internet eine Route, um mit dem Auto von Linz nach Florenz zu fahren, und wähnte sich auf dem Routenplaner von Google-Maps. „Ich wunderte mich kurz, als das Programm mich aufforderte, meine E-Mail-Adresse einzugeben, mich mit dem erhaltenen Passwort einzuloggen und die Nutzungsbedingungen zu bestätigen“, erinnert sich der Pensionist. Wenig später dann der Schock: Der Konsument erhielt eine E-Mail mit einer Zahlungsaufforderung in Höhe von 500 Euro für ein Zwei-Jahres-Abo. Peter S. war sich nicht bewusst, eine Mitgliedschaft eingegangen zu sein. Er schickte eine Mail an das Unternehmen und forderte die Firma auf, ihm die Nutzungsbedingungen zuzusenden. Letztere erhielt er nicht, dafür einen Brief, in dem ihm mit einem Inkassobüro gedroht wurde, sollte er sich weigern, die Rechnung zu bezahlen.

Petra T. geriet auf die Seite www.maps-24-routenplaner.com: „Dort konnte man bei einem kostenlosen Gewinnspiel eine Reise für zwei Personen auf die Malediven gewinnen. Ich machte mit, ohne zu registrieren, dass ich mit der Teilnahme einen Mitgliedsvertrag abschloss.“ Auch Frau T. erhielt postwendend eine Rechnung in Höhe von 500 Euro. Als sie nicht reagierte, flatterte der Konsumentin eine „Pfändungsdrohung“ garniert mit markigen Worten ins Haus. Sollte sie nicht vor Ort sein und die Tür nicht freiwillig öffnen, würde diese aufgebrochen und die Kosten würden ihr in Rechnung gestellt werden, hieß es. Ein Inkassobüro sei beauftragt, Wertgegenstände zu pfänden. Ihr „einziger Ausweg“ bestünde darin, den geforderten Betrag in Amazon-Gutscheinen zu bezahlen.

Nicht einschüchtern lassen

Die Fälle von Peter S. und Petra T. sind nur zwei von vielen die dem beim VKI angesiedelten Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) vorliegen. EVZ-Juristin Maria Semrad beruhigt die Konsumenten: „Lassen Sie sich keinesfalls einschüchtern. Eine Pfändung kann nur erfolgen, wenn bereits ein Gerichtsurteil vorliegt, das Sie zu einer Zahlung verpflichtet. Ist dies nicht der Fall, müssen Sie auch nichts bezahlen.“ Die Expertin rät Betroffenen, vorsichtshalber schriftlich Einspruch einzulegen. „Dafür stellen wir auf unserer Homepage www.europakonsument.at einen Musterbrief bereit. Am besten schicken Sie diesen eingeschrieben per Post ab. Wenn Sie eine E-Mail bevorzugen, sollte Sie die Lesebestätigung aktivieren. Wichtig ist auch, jeglichen Schriftverkehr zu Beweis Zwecken aufzuheben.“ Auf weitere Drohschreiben, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen muss dann nicht mehr reagiert werden. Wer weitere Schritte setzen möchte, kann eine E-Mail an die Meldestelle Cybercrime des österreichischen Innenministeriums (against-cybercrime@bmi.gv.at) schicken.

Die EVZ-Verbraucherschützerin empfiehlt, immer im Auge zu behalten, auf welcher Website man sich befindet, bevor man Daten eingibt. „Behalten Sie die Browserzeile im Blick und kontrollieren Sie, ob Sie sich noch auf der richtigen Internetseite – etwa des Autofahrerclubs oder eines kostenlosen Servicedienstes – befinden.“

Abofallen im Netz

Routenplaner sind nur eine von vielen Internetfallen, in die Verbraucherinnen und Verbraucher immer wieder tappen. „Das Schlimme daran ist, dass viele, die einem Betrug aufgesessen sind, die geforderte Summe bezahlen, obwohl sie überzeugt sind, gar nichts bestellt zu haben“, sagt Maria Semrad. Einer Studie des Netzwerks der europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zufolge zählt Österreich zu jenen Ländern in Europa, in denen Betrüger mit Abofallen besonders lukrative Geschäfte

machen können. Im Schnitt hat jeder österreichische Konsument in den letzten drei Jahren 153,50 Euro für Abos bezahlt, die er gar nicht bestellt hat. Nur einer von zehn Österreichern weiß, dass er bei seiner Bank oder seinem Kreditkartenanbieter um eine Rückbuchung des Betrages anfragen kann, wenn das Unternehmen eine Rückerstattung verweigert („chargeback“). „Der Kreditkartenanbieter ist zwar dazu nicht verpflichtet, in vielen Fällen funktioniert es aber und man bekommt sein Geld zurück“, sagt EVZ-Juristin Maria Semrad.

Abofallen vermeiden

- Kontrollieren Sie vor der Bestellung, ob die Website des Anbieters alle Kontaktdaten, das Impressum sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthält. Vergewissern Sie sich, ob Hinweise auf ein Abo oder andere Kosten angegeben sind.
- Dokumentieren Sie die AGB sowie den Bestellprozess mit Screenshots. Zahlen Sie möglichst nicht im Voraus und sonst immer per Kreditkarte.
- Überprüfen Sie nach Erhalt der Lieferung, ob Sie das bekommen haben, was Sie bestellt hatten.
- Sollten Sie in eine Abofalle geraten sein: Benutzen Sie die Produkte nicht, schicken Sie die Lieferung zurück. Die Portokosten müssen Sie – vorerst – selbst tragen.
- Verlangen Sie die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen inklusive Lieferkosten. Wenn Sie mit Kreditkarte gezahlt haben, fragen Sie bei Ihrer Bank oder Ihrem Kreditkartenanbieter um eine Rückbuchung an („chargeback“).
- Bei Onlinebestellungen besteht grundsätzlich ein 14-tägiges Rücktrittsrecht. Schicken Sie einen eingeschriebenen Brief oder eine E-Mail mit Lesebestätigung an den Anbieter. Wurden Sie vorab nicht über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich dieses automatisch um 12 Monate.

