

Arbeiterkammer Wien  
Konsumentenschutz  
Prinz-Eugen-Straße 20-22  
A-1041 Wien  
Tel: ++43-1-501 65/2144 DW  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)



18/2009  
April 2009

## DUBIOSE INTERNETDIENSTE

### Vermeintliche Gratis-Angebote kommen teuer

Harald Glatz  
Robert Mödlhammer  
Daniela Zimmer

Die unfairen Tricks im Internet: Vermeintliche Gratis-Angebote über Führerscheintests, Fabriksverkäufe, Psychotests, Lebensprognosen oder Namens- und Ahnenforschung, sowie gratis Software. Wer sich bei den meist inhaltlich dürftigen Seiten voreilig registriert – im Glauben, dass sie gratis sind – bekommt auch schon eine saftige Rechnung. „Die vermeintlichen Gratis-Angebote erweisen sich als Kostenfallen“. Denn die Preise sind nicht am ersten Blick erkennbar. Bei Nichtbezahlen wird gleich mit einem Rechtsanwalt, bei Angabe falscher Daten vorsorglich mit Strafanzeige gedroht. Immer wieder passiert es auch, dass Konsumenten Rechnungen bekommen, ohne einen Webdienst benutzt zu haben.

### Beschwerden häufen sich in der AK-Konsumentenberatung

In den Arbeiterkammern häufen sich die Beschwerden über tückische Internetseiten. So suchen immer wieder verärgerte Konsumenten Rat und Hilfe in den beiden Arbeiterkammern.

In den Konsumentenschutzberatungen der Arbeiterkammern in ganz Österreich gibt es über unseriöse Internetanbieter rund 30.000 Beschwerden und Anfragen im Jahr.

10.000 Beschwerden gab es bei sonstigen Internetgeschäften.

Die AK hat Anbieter wegen Irreführung geklagt, nämlich Internet Service AG (zB mit lebensprognose.com und Gratis-sms) sowie die Gebrüder Schmidtlein wie auch die Schmidtlein OHG (zB mit vornamen-heute.com; songtexte-heute.com)

## **Gemeinsame Aktivitäten mit Internetombudsmann und Konsumentenschutzministerium**

Auch der Internetombudsmann, der vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz und von der Arbeiterkammer gefördert wird (BMSK 90.000 Euro, AK 15.000 Euro) macht in seinem Jahresbericht 2008 auf die Problematik der „Gratisangebote“ aufmerksam. Von den 7.353 Beschwerden, die der Internetombudsmann im Jahr 2008 behandelt hat, gehen allein 5.581 auf das Konto der „Gratisangebote“. Der Trend der Beschwerden mit vermeintlichen „Gratisangeboten“ hat sich trotz der Informationsarbeit des Internetombudsmanns leider nicht abgeschwächt, sondern ist stark gestiegen.

Etliche Firmen wurden auf die watchlist des Internetombudsmanns gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter: [www.obmudsmann.at](http://www.obmudsmann.at) – Menüpunkt watchlist).

### **Achtung Internet-Falle**

Verlockend sind auch andere Angebote, die ihre Preisangaben lediglich im Fließtext haben, was leicht übersehen werden kann und für eine rechtsverbindliche Erklärung nicht genügt, wie dies zB für Songtexte, Vornamensuche oder Informationen über Lehrstellen (Firma Schmidtlein) oder für die angebotene Gratissoftware bei [opendownload.de](http://opendownload.de) (Firma Content Services Ltd) der Fall ist. Für die Anmeldung sind bloß ein paar persönliche Daten einzugeben und abzusenden. Entweder kann die Information gleich bezogen werden oder man bekommt per E-Mail ein Passwort und kann danach auf die Webseite einsteigen. Aber die teure Überraschung lässt nicht lange auf sich warten.

Leider sind die Angebote nicht immer seriös, vor allem manche Internetseiten, die die Berechnung der Lebenserwartung, den SMS-Versand, Führerscheintests und Software die grundsätzlich Gratis angeboten wird (Skype, OpenOffice) anbieten, sind ausgesprochen unsauber. Der Preis ist gut versteckt, und auch sonst geizen die Anbieter mit Informationen, etwa über das Rücktrittsrecht.

Die Webseiten, deren Inhalt Konsumentinnen und Konsumenten vor der Registrierung nicht einmal im Detail kennen, sind dürrtig. Zumeist sind es knappe, völlig nutzlose und uninteressante Inhalte. So wird etwa bei der Suche nach Musik-mp3's angeboten, dass es das größte Angebot sei – „Was Sie bei uns nicht finden, gibt's praktisch nicht“. Was dann User tatsächlich finden, ist neben der Beschreibung einiger weniger CDs bloß ein Link zu einem Online-Shop. Hinzu kommt, dass sich die Darstellungen der Webseiten jederzeit ändern können.

---

## **Wie unseriöse Anbieter vorgehen**

### **1) Versteckte oder fehlende Preise oder spärliche Informationen über das Rücktrittsrecht**

Es geht um Dienstanbieter, die eine Preisauszeichnung nur im Kleingedruckten, oder neben dem Eingabefeld für persönliche Daten im Fließtext haben.

### **2) Jugendliche verleiten, sich älter zu machen**

Sehr oft fallen Jugendliche auf Internetseiten herein, mal wollen sie einen SMS-Dienst gratis in Anspruch nehmen, mal wollen sie günstig zu Hausaufgaben kommen. Leider verführen sie die Internetseiten oft dazu, sich älter zu machen, als sie tatsächlich sind, um den Dienst benutzen zu können. Die Konsequenz: Die Jugendlichen oder Eltern werden nicht nur mit Geldforderungen bedroht, sondern auch gleich mit einer möglichen Strafanzeige, falls die Daten falsch eingegeben sind.

Bei Jugendlichen unter 18 Jahren, die kein ausreichendes Einkommen haben, ist in den meisten Fällen beim Abschluss von solchen Geschäften zudem die Zustimmung der Eltern nötig. Die Eltern können daher die Zustimmung zum Vertrag verweigern, am Besten mit einem eingeschriebenen Brief an die Firma. Auch im Internet ist die unehrliche Angabe von persönlichen Daten grundsätzlich strafbar. Können Nutzer auf Grund der Homepage davon ausgehen, dass es sich um ein Gratis-Angebot handelt, so fällt die Strafbarkeit nach einem der AK Wien vorliegenden Gutachten weg.

### **3) Rechnung ohne Leistung**

Manche unseriöse Unternehmen schicken per E-Mail oder an die Postadresse Rechnungen ins Blaue, in denen Konsumentinnen oder Konsumenten aufgefordert werden innerhalb einer bestimmten Frist zu zahlen, sonst gibt's eine Anzeige. Die User haben den Internetdienst offensichtlich nicht benutzt. Offenbar machen das die Firmen in der Hoffnung, weil die Konsumenten nicht immer sicher sind, ob sie nicht doch einen solchen Dienst benutzt haben und da es sich ja um kleinere Beträge handelt, zahlt doch der eine oder andere. Manchmal wird sogar in der Mahnung darauf hingewiesen, die Rechnung als hinfällig zu betrachten, wenn Konsumenten sicher behaupten können, dass sie ihre Daten niemals auf die Homepage eingetragen haben.

## Beispiele aus der Beratung

### Vermeintliche „Gratis“- Internettelefonie oder „Rasches Saugen“ aus dem Internet entpuppt sich als üble Kostenfalle

- **Skype ist leider nicht immer Skype:** Konsumenten, die das kostenlose Internettelefonieservice von Skype nutzen wollten, waren erstaunt, plötzlich eine Rechnung über 95 Euro zu erhalten. Der Grund war ein kleiner aber tückischer Eingabefehler: wer statt skype.com skype.at eintippte, kam auf die Webseite des deutschen Anbieters Contents Service Limited, des Betreibers weiterer Websites wie [www.opendownload.de](http://www.opendownload.de), zu der es viele Verbraucherbeschwerden gibt. Die Seite wurde inzwischen deaktiviert. Wer sich auf dieser Webseite registriert hat, übersah leicht die klein gedruckten Preishinweise und, dass er einen Abovertrag über zwei Jahre eingeht: Geboten wurde nichts, was Internettelefonierern nicht auch kostenlos zugänglich ist. Betroffene können in der Regel von ihrem kostenlosen Rücktrittsrecht nach dem Fernabsatzgesetz Gebrauch machen.
  - **Maximale Vorsicht beim Usenet und Hände weg bei Peer-to-Peer-Netzwerken:** Wer große Datenmengen vor allem Filme blitzschnell downloaden möchte, findet im Internet Usenet-Anbieter (ein weltweit verteiltes Netz von "Schwarzen Brettern"), die das ermöglichen. Allerdings pflastern einige Risiken den Weg. Das AK-Beratungsservice erhielt bspw. viele Beschwerden über den Usenet-Zugangsanbieter Firstload. Viele Konsumenten übersahen, dass ihnen nur eine 14-tägige Testperiode kostenlos zur Verfügung stand. Wer nicht rechtzeitig vom Vertrag zurücktrat, besaß plötzlich ein Jahresabo zu 7,90 Euro pro Monat. Auch urheberrechtlich bewegt man sich rasch in einer Grauzone: Brandneue Filme, oft schon im Netz bevor sie im Kino angelaufen sind, berühren Urheberrechte. Wer für Rechtsverletzungen in Anspruch genommen werden kann: der Server- oder Usenetanbieter oder gar der Nutzer ist derzeit rechtlich unklar. Als eindeutig gilt hingegen: wer Peer to.Peer-Tauschbörsen nutzt, um zB kostenlos an die neuesten Musiktitel zu kommen, verletzt jedenfalls Urheberrechte, wenn er die Titel durch sogenannten Upload wieder anderen Internetnutzern zugänglich macht. Rechteinhaber verfolgen ihre Rechte immer wieder mit drakonischer Härte – allein die Geltendmachung privatrechtlicher Ansprüche kann Internetnutzern teuer kommen. An das AK-Beratungsservice haben sich betroffene Jugendliche gewandt, die die Höhe der von den Rechteinhabern verlangten Entschädigungssummen schwer belasteten.
  - Hr M möchte am PC die Freeware eines Mediaplayers installieren. Da auf der etablierten Website [www.chip.de](http://www.chip.de) der Download nicht klappt, "ergoogelt" sich Hr M eine alternative Quelle: die Seite [www.opendownload.de](http://www.opendownload.de). Er klickt auf den Button "zum Download" und wird aufgefordert, sich anzumelden. Die Software wird auf dieser Seite ebenfalls als "Freeware" angeboten, also registriert sich Hr M – und erhält wenig später ein Rechnungsmail: die Firma "content services" fordert ihn auf, die offene Rechnung über EUR 96,-- innerhalb von 7 Tagen zu begleichen. „Man konnte auf den ersten Blick nicht erkennen, dass man etwas bezahlen soll“ berichtet Hr M. Werden Preishinweise versteckt, kommt kein Vertrag zustande, beurteilt die AK die Lage. Außerdem gibt es bei den meisten Onlineverträgen ein befristetes, kostenloses Rücktrittsrecht.
-

## **Zahlungsaufforderungen wie Gerichtsanhänge**

Um an das Geld der Konsumenten zu kommen wurde die Gestaltung der Zahlungsaufforderungen nochmals verschärft. So werden die mit persönlichen Daten versehenen Gerichtsanhänge mit dem Hinweis zugesandt. Es entsteht der Eindruck, dass eigentlich schon alles klar sei und nur noch ein formloses Umsetzen durch die Gerichte, mit allen unangenehmen Folgen, nötig wäre.

## **Was hat die AK getan**

### **AK hat Fa Internet Service AG wegen Irreführung geklagt**

Ein Schwerpunkt der Aktivitäten richtete sich auch gegen unseriöse Internetanbieter. Die **IS Internet Service AG** betrieb mehrere Webseiten die sich auch an Kundinnen in Österreich richteten. Die Geschäftspraxis wurde von der Konsumentenberatung der AK Wien in mehrfacher Hinsicht als rechtswidrig eingestuft. Im Jänner 2007 wurde gegen die IS Internet Service AG Klage wegen Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht eingebracht. Ende 2008 entschied der Oberste Gerichtshof (OGH), dass die von der IS Internet Service AG betriebenen Webseiten, wie auch die fehlenden Informationen in den von der Beklagten versendeten Mails irreführend sind. So fehlten deutliche Angaben über die Kostenpflicht des Angebotes. Der OGH sah in der beanstandeten Geschäftspraxis einen Verstoß gegen § 5c Abs 1 Z 2 iVm Abs 2 KSchG. Danach müssen Verbraucher bei Anbahnung eines Vertragsabschlusses im Fernabsatz rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung Informationen über den Preis der Dienstleistung verfügen. Diese Information müsse klar und verständlich erteilt werden. Die Geschäftspraxis sei auch irreführend und verstoßen gegen § 2 Abs 1 Z 4 UWG. Durchschnittlich verständige Verbraucher können bei Gratisangebote nicht annehmen, dass sich im „Kleingedruckten“ das Gegenteil der blickfangartig herausgestellten Unentgeltlichkeit ergebe. Der OGH stellte in der außerordentlichen Revision auch fest, dass eine Urteilsveröffentlichung auch in einem Printmedium zustehe. Die alleinige Urteilsveröffentlichung auf den beanstandeten Webseiten sei zu wenig und erreiche nicht den betroffenen Kundenkreis. Weiters solle verhindert werden, dass sich in Anbieterkreisen die Auffassung verfestige, eine dem Internetauftritt der IS Service AG vergleichbare Vorgangsweise entspreche den Erfordernissen des Lauterkeitsrechts- und Fernabsatzrechts.

---

## **AK Klage gegen Gebrüder Schmidlein**

Gegen die Gebrüder Andreas und Manuel Schmidlein, die Schmidlein OHG wie auch gegen die Gebrüder Schmidlein GbR wurde ein Verfahren wegen Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht, den Bestimmungen des Fernabsatzgesetzes wie auch des ECG (E-Commerce-Gesetz) eingeleitet. Die von den Beklagten betriebenen Webseiten [www.basteln-heute.com](http://www.basteln-heute.com) , [www.songtexte-heute.com](http://www.songtexte-heute.com), [www.tattoo-heute.com](http://www.tattoo-heute.com), [www.vornahmen-heute.com](http://www.vornahmen-heute.com) haben gemeinsam, dass sie zur Anmeldung auffordern, ohne dass ausreichend deutlich auf die damit verbundene Entgeltlichkeit hingewiesen wird. Die Preisangaben befinden sich im kleingedruckten Fließtext und werden regelmäßig selbst von durchschnittlich aufmerksamen Besuchern übersehen. Die Bundesarbeitskammer vertritt auch die Ansicht, dass die Beklagten auch gegen die in § 5d KSchG geforderte Belehrung über das Rücktrittsrecht verstoßen.

Danach müssen Verbraucher rechtzeitig während der Erfüllung des Vertrages, spätestens jedoch zum Zeitpunkt der Lieferung eine schriftliche Bestätigung der in § 5c Abs 1 Z 1 bis 6 KSchG genannten Informationen erhalten. Die von den Beklagten auf den Webpages bereitgehaltene Information genügt nicht den Erfordernissen des Fernabsatzes, da Internetseiten keine dauerhaften Datenträger sind.

Die Gegenseite bestritt die inländische Gerichtsbarkeit, woraufhin das Handelsgericht Wien die Unzuständigkeit feststellte. Dem daraufhin von der BAK erhobenen Rekurs wurde Folge gegeben und die ordentliche Revision für unzulässig erklärt. Die von der Gegenseite eingebrachte außerordentliche Revision wurde mit Beschluss des OGH vom 11.12.2008 zurückgewiesen. Die in der Klage beanstandeten Webseiten werden mittlerweile von einer Firma mit dem Namen Redcio betrieben.

## **Strafanzeigen**

**Die Online Content LTD** mit Niederlassungen in Deutschland und Hauptsitz in UK betreibt mehrere Internetseiten wie z.B. [routenplaner-server.com](http://routenplaner-server.com), [vorlagen-archiv.com](http://vorlagen-archiv.com), [grafik-archiv.com](http://grafik-archiv.com), [gedichte-server.com](http://gedichte-server.com). Die Webseiten werden nach ähnlichem Muster betrieben wie dies schon bei den Seiten der IS Internet Service AG der Fall war: Harmlos klingende Angebote stellen sich nach Anmeldung als kostenpflichtig heraus. Über die Kostenpflicht wird weder deutlich auf der Webpage, noch per Mail informiert. Die Forderungen werden unter Androhung verschiedener Nachteile (Kosten, Verschlechterung der Kreditwürdigkeit; Strafverfahren) betrieben. Nach rechtlicher Würdigung durch die RA Kanzlei Soyler-Embacher und Partner besteht der Verdacht des vorsätzlich täuschenden Verhaltens der Webseitenbetreiber im Sinne der §§ 146ff StGB in dem insbesondere Informationen über die Kostenpflicht der Webdienste so platziert ist, dass sie leicht übersehen werden kann. Die Anzahl der Konsumentenfragen sprechen für die Täuschungseignung.

---

## Tipps der AK Konsumentenschützer

### Was können Konsumenten tun?

- + Registrieren Sie sich nicht vorschnell auf Webseiten mit Angeboten und Informationen über zB Lebensprognosen, SMS-Diensten, Vornamen, Lehrstellen,... Solche Seiten sind oft nur am Tag der Registrierung gratis, dann verlängern sie sich in einen teuren Abo-Vertrag.
  - + Lesen Sie die gesamte Webseite und die Geschäftsbedingungen, bevor Sie sich auf Angebote oder Tests einlassen. Das Kleingedruckte gibt's auch im Web!
  - + Drucken Sie Mails, Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Screenshots aus, und heben Sie sie auf. Im Zweifelsfall können Sie sich vor eine Registrierung bei den Arbeiterkammern über den Anbieter informieren.
  - + Gehen Sie mit Ihren Daten wie Name, Adresse, Telefon sorgsam um. Geben Sie nie persönliche Daten ein, ohne genau nachzulesen, wozu sie benötigt werden.
  - + Seien Sie gegenüber „Gratis“ misstrauisch, und suchen Sie nach versteckten Preisangaben. Diese befinden sich bei unseriösen Anbietern oft an unüblicher Stelle auf der Homepage im Kleingedruckten.
  - + Sollen Sie Teilnahmebedingungen bestätigen, dann lesen Sie diese nach.
  - + Geben Sie nie Ihre Bankdaten für Probezusendungen oder „Gewinne“ ein.
  - + Seien Sie skeptisch, wenn Sie Ihre Handynummer angeben sollen. Es könnten teure Mehrwert-SMS drohen.
  - + Was beim Rücktrittsrecht gilt: Haben Sie sich auf einer vermeintlichen Gratisseite angemeldet oder haben Sie eine Zahlungsaufforderung bekommen, nutzen Sie umgehend Ihr Rücktrittsrecht nach Paragraph 5e Konsumentenschutzgesetz. Tun Sie das schriftlich und eingeschrieben.  
Für bestimmte Geschäfte, die im Fernabsatz geschlossen werden, besteht ein kostenloses Rücktrittsrecht innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss. Vorausgesetzt: Es wurde über das Rücktrittsrecht ordentlich, also schriftlich, per E-Mail, Fax oder mit der Post, informiert. Wurde nur auf der Webseite oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das Rücktrittsrecht verwiesen, verlängert sich die Frist auf bis zu drei Monate.  
Mehr Informationen zum Rücktrittsrecht und einen Musterbrief für das Rücktrittsschreiben finden Sie auf [www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)
  - + Unerklärbare Rechnungen nie sofort zahlen. Überprüfen Sie die Fakten und wenden Sie sich im Zweifelsfall an eine Konsumentenberatungsstelle.
-

# Internetabzocke

## Was fordert die AK?

### 1. Besserer Verbraucherschutz im Fernabsatz

Die EU-Fernabsatz-RI stammt aus dem Jahr 1997. Onlinevertriebstechniken steckten zu jenem Zeitpunkt noch in den Kinderschuhen. Infolge der technischen Entwicklungen des letzten Jahrzehntes erweist sich der Schutz der Fernabsatzbestimmungen nur bei klassischen Vertriebsformen wie dem herkömmlichen Versandhandel als im Großen und Ganzen ausreichend. Mit der Möglichkeit kostengünstiger Webauftritte hat auch das Missbrauchspotential auf Anbieterseite deutlich zugenommen. Für derartige Fälle bietet das Fernabsatzrecht zu wenig Schutz. Nötig ist:

- **Schutz vor unterjubelten Onlineverträge – ohne Bestellnachricht vom Verbraucher kein wirksamer Vertragsabschluss**

Derzeit schlittern Verbraucher auf Webseiten in Verträge, die den Anschein erwecken gratis nutzbar zu sein oder die entscheidende Vertragsdetails (zB Abodauer) verstecken. Damit Internetnutzern, die eigentlich keinen (solchen) Vertrag eingehen wollen, kein Bestellwille unterstellt werden kann, sollte dem Vertragsabschluss zwingend eine ausdrückliche Bestellnachricht des Verbrauchers vorausgehen, die den Vertragsinhalt nochmals genau zusammenfasst. „Ich möchte 12 Monate lang Rezepte von der Webseite abrufen können und dafür xy Euro zahlen...“ - Nur so wird dem Verbraucher der wichtigste Inhalt der Vereinbarung (und vor allem die Kostenpflicht) vor Augen geführt. Mit dem Absenden bestätigt der Konsument sein Bestellinteresse. Der Mailinhalt, der auf Verbraucherseite speicherbar sein muss, dient im Streitfall auch als Nachweis für die vereinbarten Vertragsdetails.

Auf diese Weise wird auch der ECommerce RI entsprochen: sie verlangt, dass der Nutzer Eingabefehler vor seiner Bestellung erkennen und korrigieren kann. Derzeit verpflichtet sich der Konsument bereits mit Mausclick auf einem Anmeldebutton einer (vermeintlich kostenlosen) Webseite und fertigt üblicherweise keine Screenshots der Webseite an. Der Anbieter ist nur zur nachträglichen Information (zB via Bestätigungsmail) über den Vertragsinhalt verpflichtet – unseriöse Anbieter halten sich nicht daran.

- **Angleichung an das deutsche Rücktrittsrecht**

Werden Konsumenten über das Rücktrittsrecht nicht entsprechend dem Konsumentenschutzgesetz korrekt informiert, verlängert sich nach österr Rechtslage das Rücktrittsrecht von sieben Werktagen auf drei Monate. Unseriöse Anbieter versenden oft Mahnungen erst nach Verstreichen der verlängerten Frist. Um zu verhindern, dass Anbieter die Ausübung des Rücktrittsrechts auf diese Weise unterbinden, sollte nach deutschem Vorbild das Rücktrittsrecht zeitlich unbegrenzt sein, wenn keine rechtskonforme Rücktrittsbelehrung erfolgt.

---

- **Jederzeitige Kündigungsmöglichkeit für Abonnementverträge im Internet**

Viele der intransparent beworbenen Dienstleistungen sind eigentlich nur für den Einmalgebrauch geeignet (zB Lebensprognose, Psycho-Tests). Dennoch werden Konsumenten oft in Langzeitabos gelockt, deren Länge (12 -24 Monate) zum gebotenen (Neuheitswertes des) Inhalts außer Verhältnis steht. SMS-Abos können nach geltender Rechtslage jederzeit storniert werden. Gleiches sollte für Abodienste im Internet gelten.

- **Einschränkung des Ausschlusses des Rücktrittsrechtes**

Zurzeit haben Verbraucher kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluß begonnen wird. Onlineanbieter berufen sich zunehmend auf diese Ausnahme, in dem sie die grundsätzliche Abrufbarkeit des Dienstes im Internet einer Ausführungshandlung gleichsetzen. Der Ausschluss des Rücktrittsrechtes könnte auf Dienstleistungen beschränkt werden, wo eine derartige Vereinbarung sachlich gerechtfertigt ist, zB wenn mit der Dienstauführung für den Anbieter ein Aufwand verbunden ist. Zumindest aber sollte ein derartiger Rücktrittsverzicht mit dem Konsumenten im Einzelnen ausgehandelt werden müssen.

Strenge Formvorschriften sollten dabei eine Übervorteilung des Konsumenten verhindern. Forderung: Das Widerrufsrecht sollte nur ausgeschlossen sein, wenn der Verbraucher einer vorzeitigen Ausführung des Dienstes (nämlich vor Ablauf der Rücktrittsfrist) ausdrücklich zugestimmt hat und davor über sein gesetzliches Rücktrittsrecht und die Folgen seiner Zustimmung gesondert informiert worden ist.

## **2. Wettbewerbsverstöße wirksamer sanktionieren**

Unterlassungsklagen nach dem UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) stellen sicher, dass Anbieter bei sonstiger Exekution vom beanstandeten Verhalten in der Zukunft Abstand nehmen. Bereits erfolgte Verstöße werden nicht direkt sanktioniert. Urteilsveröffentlichungen wirken nur auf Anbieter, die um ihren guten Ruf bemüht sind, abschreckend. Anbieter, die nicht auf ihren Imagewert und langjährige Kundenbindung Bedacht nehmen, sondern auf kurzfristig erzielbare, hohe Umsätze aus sind, kalkulieren Rechtsbrüche in ihr Geschäftsmodell mit ein. Solange die Verfahrenskosten für ein rechtswidriges Verhalten, wie zB irreführende oder unerbetene Werbung, meist wesentlich geringer ausfallen, als der mit unlauterem Wettbewerb erzielte Gewinn, lohnt sich unseriöses Verhalten. Die wirtschaftlichen Folgen der Wettbewerbswidrigkeit sollten daher abschreckend sein.

Die AK möchte

- **eine Abschöpfung von Unrechtsgewinnen, die durch Abzockepraktiken erzielt wurden**
  - **die Möglichkeit für Verbraucher, Verträge bei UWG-Verstößen wegen irreführender Vertragsanbahnung aufzulösen.**
-

### **3. Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung erleichtern**

Die Zahl von Unternehmen, die den österr. Markt mit unlauteren Praktiken bearbeiten, ihre Niederlassung aber in oder außerhalb der EU gewählt haben, ist augenfällig stark im Anwachsen. Vor allem die Anbieter unseriöser Internetdienste wenden sich nahezu ausschließlich vom Ausland aus ganz gezielt an KonsumentInnen in Österreich.

Durch den Einsatz von Fernabsatztechniken lassen sich gesetzwidrige Werbe- und Vertriebsformen (irreführender Werbeauftritt von Diensten im Internet, unerlaubte Werbung ohne vorherige Zustimmung via Mail, Verrechnung unverlangter Internet- oder Handyabos u.v.m) überaus kostengünstig grenzüberschreitend realisieren bzw ohne viel Aufwand bei Bedarf (Rechtsänderungen, Rechtsverfolgung) rasch in ein anderes Niederlassungsland verlegen. Vor diesem Hintergrund ist rasches Handeln erforderlich und sicherzustellen, dass der Anbieter nach einer Sanktionierung seiner Geschäftspraktiken in einem Land, nicht sofort von einem anderen Standort aus seine unseriösen Aktivitäten wieder entfaltet oder diese auf ein anderes Zielgebiet richtet.

All dies ist derzeit nicht der Fall: Die grenzüberschreitende Rechtsverfolgung ist enorm zeit- und kostenaufwändig, von vielen Unwägbarkeiten begleitet und – bspw. wenn die Niederlassung des Anbieters nicht ausforschbar ist oder kein Vollstreckungsübereinkommen existiert – oft auch aussichtslos. Außerdem hindern Unterlassungsentscheidungen in einem Land den Anbieter nicht daran, anderswo auf dieselbe unseriöse Geschäftspraxis zu setzen.

Die Zahl grenzüberschreitender Klagen von Konsumentenorganisationen ist entsprechend gering. Die AK hat bisher rund 10 Unterlassungsklagen gegen ausländische Anbieter geführt.

#### **Die häufigsten Hindernisse:**

- **Es gibt selten zentrale, online zugängliche Firmenbücher (zB auch nicht in Deutschland) – Auskunftersuchen dauern entsprechend lange.**
  - **Unverhältnismäßig hohe Verfahrenskosten (höhere Rechtsanwaltskosten, eventuelle Übersetzungs- und Reisekosten von Zeugen)**
  - **Rechtsunsicherheiten bei komplexen Sachverhalten über das anzuwendende Recht**
  - **Lange Verfahrensdauern**
  - **Vollstreckungshürden**
-

## **Unbedingt notwendig sind daher**

### **▪ europaweit abrufbare Firmenregister**

Auf EU-Ebene ist dafür zu sorgen, dass sie in allen Mitgliedsländern eingerichtet, grenzüberschreitend abrufbar und stets aktualisiert sind. Diese Forderung nach mehr Markttransparenz wurde AK-seits schon im Zusammenhang mit der EU-DienstleistungsRL erhoben. Die EU-Kommission verweist auf freiwillige Initiativen einiger Mitgliedstaaten. Dies ist zuwenig angesichts

- der hohen Mobilität von Dienstleistern im Allgemeinen und Internetdiensten im Besonderen,
- der Zunahme grenzüberschreitender unlauterer Werbepraktiken durch kostengünstige Techniken (irreführende Internetauftritte, Mailwerbung uä) und
- der allzu häufigen Missachtung der Anbieterpflicht, Konsumenten gegenüber den Firmennamen und die genaue Sitzadresse offenzulegen.

### **▪ Rasche Sanierung irreführender Webseiten**

Nach der E-Commerce RI sind in allen Mitgliedsstaaten Verbindungsstellen einzurichten. Diese haben sicherzustellen, dass aufgezeigte Mängel von Webseiten (Verletzung der Infopflichten wie keine (vollständigen) Angaben über den Anbieter, keine klaren Teilnahmebedingungen bei Gewinnspielen) über die Behörden im Niederlassungsland rasch beseitigt werden. Bisher hat das Netz an Verbindungsstellen bedauerlicherweise nur wenig Bedeutung. Im Gegensatz zu Österreich kommen nicht alle Mitgliedstaaten dieser Pflicht mit der nötigen Ernsthaftigkeit nach.

### **▪ Ausweichen in Drittländer**

Auch Drittländer, die zur Umgehung von EU-Standards als Ausgangspunkt unlauterer Praktiken gewählt werden (etwa wie die Schweiz oder Liechtenstein) sind in die Behördenzusammenarbeit miteinzubeziehen.

## **4. Bewusstseinsbildung bei Internetnutzern laufend fördern**

Vermittelt werden muss

- Sparsam mit persönlichen Daten umzugehen.
  - Nie Stammdaten von Webseiten aus zu versenden, ohne Kontrolle, wozu diese Daten benötigt werden und ob mit dem Versand ein Vertrag zustande kommt. .
  - Gratisversprechen mit Misstrauen zu begegnen.
  - Dass es sinnvoll ist, im flüchtigen Medium Internet Beweise zu sichern (Screenshots, AGBs, Mails um den Stand bei Vertragsabschluss zu dokumentieren)
  - Basiskenntnisse über das Internetrecht (zB Rücktrittsrechte)
-