



## **Rede**

der Staatsministerin Dr. Beate Merk

anlässlich der Veranstaltung

**"Verbraucherschutz vor Ort"**

am 31. Januar 2012

in Aschaffenburg

# Übersicht

1. Einführung: Gesichtserkennungsdienste
2. „Tatort“ Internet – Kostenfallen
3. Internet – Datenschutz und soziale Netzwerke
4. Telefon: Typische Probleme, Verbesserungen durch TKG-Novelle
5. Kaffeefahrten

Es gilt das gesprochene Wort

Anrede!

Wir alle kennen die Situation:

Am Nebentisch im Restaurant sitzt ein Herr, der freundlich zu uns herüber grüßt.

Man weiß, man kennt ihn. Aus dem beruflichen Umfeld? Oder der Freund eines Freundes? Es ist jemand wichtiges. Ein Geschäftspartner?

Den Namen müsste man eigentlich präsent haben! Wenn man nur wüsste, wer da am Nebentisch gerade das Steak genießt.

Da wäre es doch praktisch, wenn man einfach das **Handy** herausholen könnte. In einer unbeobachteten Sekunde ein **Foto** von dem Unbekannten schießen. Und einen Augenblick später teilt uns das Handy freundlich mit, wer er ist. Und mit ein bisschen Glück auch noch, was er beruflich macht oder, wo er wohnt.

Eigentlich eine nette Sache.

**Aber umgekehrt?** Wollen wir, dass jeder auf der Welt uns genauso leicht erkennen kann? Und ebenso leicht überprüfen, mit wem wir gerade beim Essen sind?

**Kommerzielle Gesichtserkennungsdienste** bieten diesen "Service" im Internet an.

Einmal bei Facebook und Co. nicht das **richtige Häkchen** in einem unübersichtlichen Wust an **datenschutzrechtlichen** **Zustimmungs-**  
**erklärungen** gemacht - und zack:

Das eigene Foto, das doch nur für Freunde bestimmt war, kann von den Anbietern frei verwendet werden!

Anrede!

So wie hier ist es fast überall im Bereich Verbraucherschutz:

Der **technische Fortschritt** verschafft uns **ungeahnte Möglichkeiten** - und bringt uns gleichzeitig **noch ungeahntere Risiken!**

## **"Tatort" Internet**

Bleiben wir zunächst im Internet!

An dem Ort, dem „Tatort“, an dem der Verbraucherschutz immer wichtiger wird.

## **Internetkostenfallen / Button-Lösung**

Eine Handvoll unseriöser Unternehmer hat in den letzten Jahren auf Kosten der Verbraucher unglaubliche Gewinne in Millionenhöhe erzielt.

Die **Masche** ist immer dieselbe: Der Verbraucher wird auf eine Internetseite gelockt, die mit einem **Gratisangebot** wirbt.

Nur an versteckter Stelle, ganz klein und für Brillenträger fast unsichtbar steht es:

Der Kunde erhält die angebotene Leistung nicht kostenlos!

Nein! Er schließt sogar ein zweijähriges Abonnement für etwas ab, das er gar nicht braucht und nie wollte.

Klickt der Verbraucher den Knopf "Bestellen" an, bekommt er schon kurz darauf die Rechnung:

96 Euro "Jahresbeitrag". Zur Nutzung von sogenannter Freeware, die im Internet auch kostenlos zu bekommen ist.

Oder zum selben „günstigen“ Preis das Abo für die Datenbank Kochrezepte oder den Routenplanerservice. Obwohl man nur ein einziges Kochrezept gesucht hatte. Oder nur einmal die schnellste Route von Neu-Ulm nach Aschaffenburg berechnen lassen wollte.

Wer **nicht zahlt**, wird unter **Druck** gesetzt. Mit Mahnschreiben, Mahngebühren und der Androhung eines SCHUFA-Eintrags.

Oder mit **Anrufen**. Bei denen eine dunkle Stimme dem Verbraucher androht, ihn immer und immer wieder anzurufen, sollte er die Nachricht nicht bis zum Ende abhören.

Bei den meisten Menschen ist dieser Druck völlig ausreichend. Sie wollen nicht abwarten, ob irgendwann auch noch zwei Männer im Schrankformat mit schwarzen Lederjacken vor der Tür stehen.

Wer im ersten Jahr dem Druck standgehalten hat, bekommt im zweiten Jahr nicht selten Post von einem neuen Inkassounternehmen.

Dieses bietet großzügig an, die ganze Angelegenheit im „Interesse des Verbrauchers“ für eine "unerhebliche" Bearbeitungsgebühr von 50 Euro gütlich beizulegen.

Vor diesem Hintergrund fordere ich schon seit langem die so genannte "**Button-Lösung**".

Danach sollen Online-Bestellungen **nur wirksam** sein, wenn der Verbraucher bei der Bestellung durch einen Klick auf einen "Button", einen virtuellen Knopf, **ausdrücklich bestätigt**, dass er sich **zur Zahlung verpflichtet**.

Nun hat auch die Bundesregierung im vergangenen Herbst einen entsprechenden Gesetzentwurf vorgelegt.

Das ist ein **wichtiger Schritt**, bei dem wir aber **nicht stehen bleiben dürfen!**

### **Informationspflichten für Inkassobüros**

Anrede!

Wir wissen leider, dass es unseriösen Inkassounternehmen völlig egal ist, ob die Zahlungsforderung rechtlich wirklich besteht.

Diese schwarzen Schafe brauchen dringend jemanden, der ihnen ihre Grenzen aufzeigt!

Wir müssen dafür sorgen, dass wir ihnen leichter das Handwerk legen können.

Wer eine **Forderung aus einer Bestellung am Telefon oder im Internet** eintreiben will, soll dem Verbraucher zukünftig **mitteilen**:

- **Erstens:** Wie und wann wurde der Vertrag geschlossen?
- **Zweitens:** Wurde darauf hingewiesen, dass das Angebot etwas kostet?
- **Drittens:** Wurde der Vertrag vielleicht widerrufen?

So wird die Luft dünn für zweifelhafte Inkassomethoden.

Will ein Inkassounternehmen auf Grund einer Kostenfalle Forderungen eintreiben, muss es entweder **falsche Angaben** machen.

Oder es wird **deutlich**, dass es **offenkundig unwirksame Forderungen** erhebt.

In beiden Fällen bekommen die staatlichen Behörden damit die Möglichkeit, gegen die Inkassounternehmen mit **Sanktionen** vorzugehen.

### **Gebührenregelung für Inkassobüros**

Neben den Informationspflichten bei Inkassodienstleistungen brauchen wir auch eine **Gebührenregelung**.

Oft verlangen Inkassounternehmen überhöhte Gebühren. Diese werden - für den betroffenen Verbraucher kaum erkennbar - in eine **Ratenvereinbarung** verpackt.

Ein perfider Trick! Er kommt daher als ein "großartiges" Angebot: Die eigentlich gar nicht geschuldete Summe darf "großzügiger Weise" in Raten bezahlt werden.

Und in diese Raten wird mir nichts dir nichts eine Bearbeitungsgebühr eingerechnet! Auch dieser Praxis müssen wir einen Riegel vorschieben.

## **Datenschutz im Internet**

Anrede!

Bleiben wir noch ein bisschen "online".

Finden Sie es nicht erstaunlich, dass ein Unternehmen wie **Amazon** sich auch noch mehrere Jahre nach Ihrer letzten Bestellung an Sie erinnert?

Dass Amazon mehr über Ihren Buchgeschmack weiß als Ihr Partner oder Ihre beste Freundin?

Beim Aufruf der meisten Internetseiten werden **Cookies** auf Ihrem Rechner gespeichert.

**"Cookies"** - ein süßes Wort, das einen an Schokoladenplätzchen denken lässt.

Aber diese Cookies hier haben ein **Eigenleben**.

Es sind **Dateien**, die mit dem **Anbieter der Internetseiten Daten austauschen**.

Wahrscheinlich haben sich auch auf Ihrem Computer Cookies mit einer Laufzeit von 10 bis 20 Jahren eingenistet.

Man hat auch keine ernsthafte Möglichkeit, den Einsatz von Cookies zu verhindern. Denn die meisten Internetseiten funktionieren nicht, wenn Sie Cookies nicht zulassen.

Fast so informativ wie Cookies ist für Unternehmen die Mitgliedschaft bei **Facebook!**

Sind Sie bei Facebook?

Du, **lieber Winfried,**

bist es. Genauso wie Millionen andere Deutsche! Wie ich übrigens auch!

Lieber Winfried!

Ist dir eigentlich schon aufgefallen, dass du **erst nach** der Registrierung mit deinen persönlichen Daten überhaupt die Möglichkeit hattest, dich über die Datenschutzmechanismen zu informieren?

Wobei "**informieren**" ein weiter Begriff ist. Denn Transparenz wird nicht gerade großgeschrieben!

Und ganz aktuell:

Haben Sie Vertrauen zu **Facebook**, wenn dort im Rahmen des neuen Dienstes „**Timeline**“ alle Internetseiten, die Sie aufgerufen haben, gespeichert, ausgewertet und veröffentlicht werden?

Finden Sie es fair, wenn Facebook Ihnen **sieben Tage** Zeit gibt, Ihre bisherigen Daten vor der Speicherung auszusortieren?

Fühlen Sie sich wohl, wenn im Rahmen von „**Timeline**“ Ihr ganzes Leben für andere zugänglich als „Online-Lebenslauf“ abgebildet werden soll?

Was wir **deshalb brauchen**, sind:

**Klare und praxisgerechte Regeln.**

**Welche Daten** dürfen genutzt werden? **Von wem?** Zu welchen **Bedingungen?**

Und wenn sich etwas **ändert**, wenn es **neue Nutzungsmöglichkeiten** gibt:

Dann muss auch die Änderung überprüft werden!

Gerade die **neuesten Entwicklungen** bei Facebook und Google **zeigen** mir:

Manche Unternehmen können wir nicht ohne ein **Mindestmaß an unabhängiger Kontrolle** gewähren lassen!

Denn der einzelne Nutzer steht diesen Unternehmen ja weitgehend machtlos gegenüber. Zumal er häufig **überhaupt nicht** oder **nicht rechtzeitig** merkt, was mit seinen Daten geschieht.

## **Verbraucherschutz im Bereich "Telefon"**

Anrede!

Lassen Sie mich nun den Schauplatz wechseln.  
Aus der virtuellen Welt zurück in die reale: Zum  
Telefon!

So schön das Telefonieren ist, so ärgerlich sind  
oft die Begleiterscheinungen.

Um nur einige Beispiele zu nennen:

- Wer umzieht oder seinen Anbieter wechselt, riskiert, eine gewisse Zeit keinen Telefonanschluss zu haben.
- Der bislang günstige Telefonanbieter erhöht unerwartet seine Gebühren um 300 Prozent. Was man leider erst mit der nächsten Telefonrechnung erfährt.
- Oder man tappt unversehen über das geliebte Smartphone in eine Kostenfalle. Im Gegensatz zur herkömmlichen Internetkostenfalle wird hier meistens das Geld auch gleich vom Konto abgebucht. Der Drittanbieter lässt - für ihn bequem - über die Telefongesellschaft abrechnen!

Anrede!

Die Situation im Bereich Festnetz und Handy wird sich mit unserem neuen **Telekommunikationsgesetz** deutlich verbessern:

- Sie haben künftig einen Anspruch darauf, dass beim **Anbieterwechsel** die **Unterbrechung** Ihres Anschlusses **nicht länger als einen Tag** dauert.
- Bei einem **Umzug** muss die Telefongesellschaft grundsätzlich den Vertrag und Anschluss zu denselben Bedingungen am neuen Wohnort weiterführen. Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie ein Kündigungsrecht.

- Wenn Sie keine Flatrate haben, muss künftig vor dem Verbindungsaufbau der aktuelle Preis angegeben werden.
- Und besonders erfreulich: Verbraucher werden künftig besser vor Smartphone-Kostenfallen geschützt:

Zum Beispiel können die Mobilfunkanbieter künftig nicht mehr ohne Weiteres damit drohen, den Anschluss zu sperren. Das wird grundsätzlich nur möglich sein, wenn der Kunde zur Zahlung gerichtlich verurteilt wurde.

### **Kaffeefahrten**

Zu einem guten Telefonat gehört eine heiße Tasse Kaffee.

Gegen Kaffee ist auch aus Sicht des Verbraucherschutzes nichts einzuwenden.

Anders als gegen die so genannten **Kaffeefahrten!**

Kaffeefahrten sind einer der "**Klassiker**" im **Verbraucherschutz**.

Verbrauchern wird eine Reiseveranstaltung schmackhaft gemacht, deren eigentlicher Zweck darin besteht, Waren zu verkaufen.

Häufig werden gerade Senioren mit Schreiben geködert, die Gewinne versprechen, großzügige Geschenke ankündigen und einen unvergesslichen Ausflug verheißen.

Ist es nicht schön zu lesen, man habe einen hohen Geldpreis oder einen wertvollen Gegenstand gewonnen?

Dass die Gewinnübergabe "persönlich" erfolgen soll, mag befremdlich klingen. Aber sie soll schließlich während einer "Erlebnisreise" oder eines "Ausflugstags" stattfinden.

Mal raus aus dem langweiligen Alltag. Bei einer gemütlichen Busreise mit anderen Menschen zusammenkommen. Inklusive Mittagessen, Kaffee und Kuchen und weiteren "Zusatzgeschenken". Klingt **verlockend!**

Aber,

sehr geehrte Damen und Herren,

auch der Ruf der Sirenen klang verlockend!

Zurück in die **Realität:**

Wer das Angebot annimmt, wird feststellen, dass der Ausflug "ins schöne Altmühltal" oder "ins Oberland" in einen entlegenen Landgasthof führt.

Wo dann eine **Verkaufsveranstaltung** stattfindet.

Die dort angebotenen **Waren** sind meist **unsinnig, von schlechter Qualität** und **überteuert**.

Nahrungsergänzungsmittel, die "vor Krankheiten bewahren" oder "heilende" Wirkung haben sollen. Magnetarmbänder und -matratzen zur Steigerung des körperlichen Wohlbefindens, und, und, und.

Durch die aufgeladene Atmosphäre und die rhetorisch gut geschulten Verkäufer werden viele Teilnehmer zum Kauf überredet.

Wer die Waren in Frage stellt, wird nicht selten von den Verkäufern beschimpft oder sogar des Saales verwiesen.

Und: Die versprochene **Gewinnübergabe** erfolgt - natürlich - meist **nicht**. Die Teilnehmer werden mit fadenscheinigen Erklärungen abgespeist.

Die **Zusatzgeschenke** entpuppen sich ebenfalls als **Enttäuschungen**.

Wie sieht hier die **Gesetzeslage** aus?

Bei Verträgen, die auf Kaffeefahrten geschlossen werden, steht dem Verbraucher ein **Widerrufsrecht** zu.

Manche Manöver der Verkäufer sind auch **strafbarer Betrug!** Eine mit fingierten Gutachten und Erfolgszahlen vorgetäuschte "heilende Wirkung" zum Beispiel.

Hat ein Teilnehmer aber bereits den Kaufpreis bar bezahlt oder eine Anzahlung geleistet:

Dann ist es sehr schwer, wieder an das Geld zu kommen.

**Effektive Rechtsdurchsetzung, Information  
und Beratung für Verbraucher**

Hier ist **Verbraucherschutz vor Ort** notwendig!

Denn es reicht nicht, dass Betroffene **Rechte haben**.

Wir müssen erhebliche Anstrengungen betreiben, dass Verbraucher auch **Ihr gutes Recht bekommen**.

**Effektive Rechtsdurchsetzung** ist unentbehrlich!

Alle staatlichen Stellen müssen zum Schutz der Verbraucher an einem Strang ziehen!

Rechtsverstöße und Straftaten müssen konsequent verfolgt werden! Durch Staatsanwaltschaften, die Polizei und die Ordnungsämter!

Anrede!

Doch das alles hilft nur dann, wenn Verbraucher **ihre Rechte kennen**. Wenn sie wissen, **wann ihnen Unrecht geschieht!**

Durch **Information und Beratung** muss der Verbraucher in die Lage versetzt werden, souverän und eigenständig seine Geschäfte wahrzunehmen.

Dabei die **Gefahren rechtzeitig zu erkennen** und **entsprechend zu handeln**.

Dies gilt nicht nur für Kaffeefahrten, Telefon und Internet, sondern ebenso für Finanzdienstleistungen, Reisen und alle anderen Geschäfte, die wir als Verbraucher tätigen.

### **Initiativen des StMJV**

Information ist wichtig!

Und, da wir ja heute schon soviel über das Internet gehört haben:

Die bayerische Staatsregierung betreibt eine Internetpräsenz, die sich rund um die Rechte der Verbraucher dreht!

Eine völlig gefahrlose Seite! Und garantiert ohne Kostenfallen!

Unser Verbraucherportal VIS ([www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de)). "Viel Information **S**ofort" heißt es bei uns im Haus mit einem Augenzwinkern!

Praktische Tipps, leicht verständliche Rechts- und Fachbeiträge! Kurzum: „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Vor einem Jahr haben wir das Verbraucherportal mittels unserer "Wanderstele" auch hier in Aschaffenburg vorgestellt.

Doch für alle Fragen, die das Internet nicht beantworten kann, sind **Ansprechpartner vor Ort unentbehrlich!**

Daher freue ich mich ganz besonders, dass seit dem **Sommer 2010** hier in **Aschaffenburg** eine Beratungsstelle des **VerbraucherService Bayern** existiert.

**Insgesamt 31 Beratungsstellen** stehen den Menschen in **Bayern "vor Ort"** mit Rat und Tat zur Seite.

Ich denke, das kann sich sehen lassen!

Anrede!

Sie sehen:

Verbraucherschutz findet dort statt, wo der Verbraucher ist, wo er einkauft, wo ihm etwas angeboten wird. Und auch dort, wo er lieber nicht möchte, dass die ganze Welt weiß, mit wem er zu Abend isst.

Der Verbraucherschutz ist damit dort, wo er hingehört, **nämlich immer „vor Ort“**.