

GEMEINSAM HINSCHAUEN – BESSER DURCHBLICKEN

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

Erkennen: Verbraucherbeschwerden aus der digitalen Welt werden gezielt auf systematische Problemfälle untersucht.

Informieren: Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft werden über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informiert.

Handeln: Mit den gewonnenen Erkenntnissen werden Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Markt der digitalen Welt geschützt.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist Teil des Marktwächters Digitale Welt. Das Marktwächter-Team befasst sich mit allen Verbraucherbeschwerden, die deutschlandweit in rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen eingehen und die sich auf den Umgang mit digitalen Gütern beziehen.



Herausgeber

Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e. V.
Projekt Marktwächter Digitale Welt
Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Tel. (06131) 28 48-0
marktwaechter@vz-rlp.de
www.marktwaechter.de/digitalewelt
Twitter: @marktwaechter

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lüche,
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Redaktion: Anne Bayer, Manfred Schwarzenberg

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Illustrationen: shutterstock/VLADGRIN, vasabii,
girafchik; Ott

Druck: dmp – die medien printer, Berlin
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

2., aktualisierte Auflage

Stand: Januar 2019

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT



verbraucherzentrale

verbraucherzentrale

 **Digitale Güter einfach erklärt:**



... oder unter: www.marktwaechter.de

STREAMING, SOFTWARE, SPIELE- APPS & CO.

Helfen Sie mit, Probleme mit digitalen Gütern aufzudecken.

WAS SIND DIGITALE GÜTER?

Einst standen unsere Bücher im Bücherregal, die Musik war auf Schallplatten und CDs gepresst und das Brettspiel haben wir auf dem Wohnzimmer Tisch gespielt.

Heute können wir viele dieser Dinge in digitaler Form nutzen: Wir schauen Videos am PC, hören Musik über das Smartphone und lesen Bücher als E-Books. Wir haben für jeden Anlass die passende App, lesen unsere Zeitung auf dem Tablet, spielen Online-Spiele und laden Software direkt aus dem Internet herunter. All diese „digitalen Güter“ sind inzwischen ein fester Bestandteil in unserem Alltag.

MARKTWÄCHTER FAHNEN NACH PROBLEMEN MIT DIGITALEN GÜTERN

Diese Entwicklung bleibt für den Lebensalltag von Verbrauchern nicht folgenlos. Im Umgang mit digitalen Gütern lauern nämlich auch viele Fallstricke: Das vermeintlich kostenlose Streaming-Angebot entpuppt sich als böse Abofalle. Teure In-App-Käufe verderben den Spielspaß auf dem Smartphone. Oder es flattern gefälschte Abmahnungen ins E-Mail-Postfach, die Verbraucher verunsichern.

Verbraucherprobleme mit digitalen Gütern sind häufig keine Einzelfälle. Besonders auffällige Verbraucherbeschwerden werden in einer zentralen Datenbank erfasst, dem Frühwarnnetzwerk. **Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz beobachtet und analysiert die Hinweise und Probleme von Verbrauchern rund um digitale Güter.**



BEISPIELE



Vorsicht: Dubiose Streaming-Portale

Auf der Suche nach einem Streaming-Dienst im Netz können Verbraucher auch auf betrügerische Angebote stoßen. **Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist durch Verbraucherbeschwerden auf ein Netzwerk mit über 180 dubiosen Video-Streaming-Webseiten gestoßen.** Diese versuchen Verbraucher mit fiktiven Webseiten in eine Kostenfalle zu locken: Nach der Registrierung kann man dort keine Filme schauen, eine Jahres-Rechnung über rund 360 Euro kommt aber trotzdem. Das Marktwächter Team hat seine Erkenntnisse dazu an Ermittlungsbehörden weitergegeben.

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist durch Verbraucherbeschwerden auf ein Netzwerk mit über 180 dubiosen Video-Streaming-Webseiten gestoßen. Diese versuchen Verbraucher mit fiktiven Webseiten in eine Kostenfalle zu locken: Nach der Registrierung kann man dort keine Filme schauen, eine Jahres-Rechnung über rund 360 Euro kommt aber trotzdem. Das Marktwächter Team hat seine Erkenntnisse dazu an Ermittlungsbehörden weitergegeben.



Spiele-Apps – teurer Spaß

In Spiele-Apps haben die Nutzer in der Regel die Möglichkeit, mit einer virtuellen Spielwährung Accessoires für ihre Spielfigur oder Werkzeuge für einen schnelleren Spielfortschritt zu erwerben. In-App-Käufe für 100 Euro oder mehr mit einem Klick sind keine Seltenheit. **Den Marktwächter-Experten werden immer wieder Fälle gemeldet, in denen Kinder Tausende von Euro in Spiele-Apps ausgegeben haben.** Manche Anbieter nutzen die geschäftliche Unerfahrenheit und den Spieltrieb der Kinder offenbar aus. Das Marktwächter-Team hat deswegen mehrere Anbieter von Spiele-Apps, die sich auch und vor allem an Minderjährige richten, abgemahnt.

Den Marktwächter-Experten werden immer wieder Fälle gemeldet, in denen Kinder Tausende von Euro in Spiele-Apps ausgegeben haben. Manche Anbieter nutzen die geschäftliche Unerfahrenheit und den Spieltrieb der Kinder offenbar aus. Das Marktwächter-Team hat deswegen mehrere Anbieter von Spiele-Apps, die sich auch und vor allem an Minderjährige richten, abgemahnt.

Abzocke mit angeblichem Virenbefall



Plötzlich erscheint auf dem PC-Bildschirm eine „Sicherheitswarnung“, der Computer sei von Viren befallen und es müsse umgehend ein technischer Kundendienst angerufen werden.

Wenn vermeintliche Support-Mitarbeiter einer namhaften Software-Firma sich dann Fernzugriff auf den Rechner geben lassen, drängen sie Verbrauchern angebliche Software-Wartungsverträge für meist mehrere hundert Euro auf. Vor dieser Betrugsmasche warnt das rheinland-pfälzische Marktwächter-Team.



Abofallen bei Online-TV-Diensten

Im Internet gibt es zahlreiche Online-Dienste, beispielsweise um Sport oder TV-Sendungen live zu streamen. **Wie Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk zeigen, locken einige Anbieter Verbraucher mit scheinbar kostenlosen oder sehr kostengünstigen Angeboten in teure Abofallen.**

Wie Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk zeigen, locken einige Anbieter Verbraucher mit scheinbar kostenlosen oder sehr kostengünstigen Angeboten in teure Abofallen. So beschwerten sich viele Verbraucher über einen TV-Livestream-Anbieter, der sie mit einem Probeabo für einen Euro in ein 99 Euro teures Jahresabonnement lockte. Da der Anbieter nur unzureichend über die automatische Verlängerung, Kosten und Vertragslaufzeit informierte, hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz diesen Anbieter erfolgreich verklagt. Der Anbieter darf sein Angebot nicht mehr in der bisherigen Form bewerben.



SO KÖNNEN SIE DEM MARKTWÄCHTER HELFEN:

Um schwarze Schafe, Abofallen und Missstände bei digitalen Gütern frühzeitig zu erkennen, sind Ihre Hinweise wichtig. Haben Sie beispielsweise Schwierigkeiten mit digitalen Gütern oder erscheint Ihnen ein Anbieter im Internet unseriös? Unter www.marktwaechter.de können Sie uns Auffälliges melden oder Beschwerden an uns weiterleiten.



VERBRAUCHERBERATUNG BEI KONKRETEN PROBLEMEN:

Sollten Sie eine persönliche Beratung inklusive Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden. Auf www.verbraucherzentrale.de finden Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe.