



Thema

Statement zur Begrüßung

Verbraucherforum

**EINKAUFEN IM WEB 2.0 -  
VERGNÜGEN ODER RISIKO?**

am  
24. Mai 2011  
19:00 Uhr

Eingangshalle West, Maximilianeum

# Übersicht

Begrüßung

Einstieg: Jüngste bekannt gewordene Ereignisse: Sony & Apple

Verbraucher im Internet

Rasante Entwicklungen machen das "Leben" in der virtuellen Welt schwer

Internet & Verbrauchervertrauen

schöne Welt des E-Commerce

Datenschutz ist Verbraucherschutz

Bsp. IPAdressen unterstützte Werbung mit Cookies

Abzocke im Internet - Abofallen

Broschüre "Gut zu wissen! Sicher surfen - sicher handeln

Verbraucherinformation VIS.BAYERN

Thema Buttonlösung

Fazit und Schluss

Es gilt das gesprochene Wort

Begrüßung

Sehr geehrte Damen und Herren,

liebe Kolleginnen und Kollegen,

...

Es freut mich sehr, dass Sie der Einladung meiner Fraktion ins Maximilianeum zum Verbraucherforum: Einkaufen im Web 2.0 - Vergnügen oder Risiko?

gefolgt sind und Sie sich heute Abend gemeinsam mit uns informieren und mit uns diskutieren wollen.

Jüngste bekannt  
gewordene

Vor fast genau drei Wochen beherrschten der massive Datenklau bei Sony Playstation network

Ereignisse: Sony & Apple

und Qirocity und das angebliche Versehen von Appel im Zusammenhang mit der Speicherung von Ortsdaten bei iphone Nutzern unsere Nachrichtenwelt.

Verbraucher im Internet

Die gigantischen Betroffenzahlen und die Daten aus den vielfältigsten Umfragen im Zusammenhang mit neuen Medien belegen es immer wieder auf's Neue:

Die neuen Medien und speziell das Internet sind heute ein wesentlicher Bestandteil des Lebens. Sie sind aus unserer heutigen Gesellschaft, der Freizeit- Alltags- und Arbeitswelt nicht mehr weg zu denken.

Und das schon bei den Jüngsten! Das zeigt die aktuelle BITKOM-Studie ganz deutlich: Praktisch

alle Jugendlichen nutzen das Internet. Drei Viertel der Jugendlichen nutzen aktiv Soziale Netze haben dort ihr Profil eingestellt.

Rasante  
Entwicklungen  
machen das "Leben"  
in der virtuellen Welt  
schwer

Das Internet, aber auch Hard- und Software werden dabei immer komplexer. Die Netze und die Anwendungen werden immer schneller. Aber hält auch der Verbraucher - halten wir Verbraucher damit Schritt?

Zitat SZ

Johannes Boie gibt darauf aus meiner Sicht in der Süddeutschen Zeitung vom 2. Mai eine treffende Antwort. Er schreibt: "... so lange Menschen den Hochleistungsrechner in ihrer Hosentasche für ein simples Telefon halten und digitale Systeme jeder Art, von Facebook über das Navigationsgerät im Auto bis zum Notebook auf dem Schreibtisch ohne kritische Distanz

verwenden, gilt die alte Programmiererweisheit: Der Fehler sitzt in der Regel vierzig Zentimeter vor dem Bildschirm."

Wie ticken wir hier in Bayern?

Internet &

Verbrauchervertrauen

Wir haben die Verbraucher gefragt. Nach den aktuellen Ergebnissen des Süddeutschen Verbrauchermonitors gibt es viel zu tun, um das Vertrauen der Verbraucher in das Internet zu festigen: zu viele, nämlich 44 Prozent der Befragten sind hier noch weniger bis völlig unzufriedenen mit dem Verbraucherschutz.

Sicherheit im Netz und das Vertrauen der Verbraucher in die neuen Medien sind auch für die Wirtschaft von besonderer Bedeutung. Sie sind Grundlage dafür, dass die Menschen am

Handel über das Internet überhaupt erst teilnehmen. Unser gemeinsames Ziel muss sein, die Zuverlässigkeit der im Internet angebotenen Leistungen zu gewährleisten, die Transparenz der Dienste von der Bestellung bis zur Vertragsabwicklung durchzusetzen und Schutzvorrichtungen gegen Betrüger und Abzocker zu schaffen.

Lassen Sie mich ein paar Beispiele bringen:

schöne Welt des E-  
Commerce

Einkaufen im Internet ist für den Verbraucher etwas ganz Praktisches: Zuhause in aller Ruhe aussuchen, Angebote vergleichen und das Beste mit einem Klick bestellen. Ein paar Tage später kommt der Paketdienst und liefert direkt in die Wohnung. Also - noch einfacher und vor

allem bequemer geht's nicht!

Und wenn das Bestellte dann doch nicht gefallen sollte? Einfach wieder zurückschicken. Die Regelungen zum Fernabsatz machen es möglich und sind hinglänglich bekannt, wie die europaweite Eurobarometer-Umfrage zur Kompetenz der Verbraucher belegt (in Deutschland 78% der Befragten, in der EU 62%).

Leider müssen wir jetzt die rosarote Internet-Brille wieder abnehmen.

Zwar verlaufen die meisten Online-Geschäfte ohne Schwierigkeiten. Es erreichen mich aber immer wieder Beschwerden von Verbrauchern. Die einen müssen ewig auf ihre bestellte Ware warten, andere sind mit der Leistung

unzufrieden und schlimmstenfalls sind sie an einen Betrüger geraten: Also: keine Ware, aber Geld weg.

Zum nächsten Beispiel:

Datenschutz ist  
Verbraucherschutz  
Bsp. IPAdressen  
unterstützte Werbung  
mit Cookies

Welcher Internetnutzer weiß schon, welche seiner Daten, von wem, zu welchem Zweck und wie lange gespeichert, verwendet und weitergegeben werden?

"Warum bekomme ich neuerdings Werbung für Aufenthalte in Golf-Ressorts, von denen ich noch nie gehört habe? Ob das damit zusammenhängt, dass ich unlängst einmal im Internet nach einem passenden Geschenk für einen Golf spielenden Freund gesucht habe?"

Verbraucherschutz ist insoweit auch

## Datenschutz!

Ich hoffe, dass die Maßnahmen, die jetzt unter dem sperrigen Titel Online-Behavioral-Advertising-Richtlinien des IAB Europe (Interactive Advertising Bureau) angekündigt werden, mehr Klarheit in die dunkle Welt der Online-Werbewirtschaft bringen. Diese neue Selbstverpflichtung der online-Werbewirtschaft sieht vor, dass verhaltensbasierte Display-Werbung mit einem Symbol gekennzeichnet wird.

Was passiert, wenn man auf das Symbol klickt?  
- Sie landen auf der Seite "Meine-cookies.org".  
Dort werden Sie darüber informiert, auf Basis welcher technischen Verfahren und Informationen die Anzeige für den jeweiligen

Nutzer ausgewählt wurden. Also ganz konkret und einfach: Welche Cookies sind auf meinem Rechner drauf!

Wir Internetnutzer haben es weitgehend in der Hand, welche persönlichen Daten wem zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt besonders bei Communities, Netzwerken und Chatrooms.

Vor einer Anmeldung zu einem Netzwerk wie zum Beispiel "SchülerVZ" sollten unbedingt die Nutzungsbedingungen, d.h. die AGB und die Datenschutzregelungen, geprüft werden. Vorsicht ist geboten, wenn in den Nebenbestimmungen eine Einwilligung zur Weitergabe von Daten an andere Unternehmen verlangt wird.

Ich kann es nicht oft genug und nicht deutlich genug betonen! Auch wenn ich mir dabei schon wie eine "Spaßbremse" vorkomme: Sehen die AGB eines Netzwerkanbieters weit reichende Befugnisse zur Datennutzung vor, sollte auf eine Anmeldung verzichtet werden. Werden derartige Praktiken erst nachträglich bekannt, sollte der Datennutzung widersprochen werden.

Und noch das dritte Beispiel:

Abzocke im Internet  
- Abofallen

Häufigster Grund zur Beschwerde von Verbrauchern ist das leidige Thema "Abofallen". Viele Verbraucher sind leider gerade im Internet sehr gutgläubig.

Ich will die Menschen für dieses Thema

Broschüre "Gut zu wissen! Sicher surfen - sicher handeln"

sensibilisieren. Stärkung der Medienkompetenz, Aufklärung der Verbraucher über die Methoden von Abzockern - das sind auch wichtige Ziele der Broschüre "Gut zu wissen! Sicher surfen - sicher handeln", die das Verbraucherschutzministerium gemeinsam mit der INITIATIVE D21 Anfang März vorgestellt hat. Ich habe einige Broschüren für Sie zum Mitnehmen mitgebracht. Ein informierter Verbraucher wird sich nicht so leicht in eine Falle locken lassen. Und er wird, wenn's doch einmal passiert ist, dem Druck der Betreiber besser standhalten.

Bürger haben mir Schreiben übersandt, mit denen die vermeintlichen Ansprüche geltend gemacht werden. In diesen Schreiben wird erheblicher Druck aufgebaut: es wird mit

Strafanzeige, Inkasso, gerichtlichen Schritten gedroht. Da fällt es vielen Verbrauchern schwer, cool zu bleiben. Viele zahlen, um keinen weiteren Ärger zu haben. Doch genau darauf spekulieren die dubiosen Anbieter.

Für mich bedeutet das:

Konkrete Tipps müssen da her! Hilfe zur Selbsthilfe!

Verbraucherinformation  
VIS.BAYERN

Das leiste ich mit der neuen Broschüre, aber auch mit unserem Verbraucherportal [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de). Wir müssen den Menschen in die "Köpfe hämmern": Wenn in einem Formular Bankdaten oder die vollständige Postanschrift abgefragt werden, müssen die Alarmglocken schrillen. Bei kostenfreien

Angeboten sind solche Angaben nicht nötig. Die Überprüfung der Kostenpflicht sollte für alle Verbraucher zur Routine werden.

Thema Buttonlösung Aber auch der Gesetzgeber ist in der Pflicht: Ich fordere auf Bundesebene die rasche gesetzliche Einführung der so genannten Buttonlösung. Vor jedem Vertragsschluss, mit dem Kosten verbunden sind, sollte der Verbraucher aktiv bestätigen müssen, dass er Kenntnis von der Entgeltlichkeit und dem Endpreis hat. Wichtig ist in meinen Augen das aktive Bestätigen durch den Verbraucher durch Anklicken eines besonderen Button.

Noch besser wäre natürlich eine entsprechende Regelung auf europäischer Ebene. Denn längst agieren die Geschäftemacher grenzüber-

schreitend. Die im Europäischen Parlament diskutierte Verbraucherrechterichtlinie wäre da ein guter Einstieg. Da eine europäische Regelung wohl noch längere Zeit auf sich warten lässt, fordere ich nochmals eindringlich eine "deutsche Lösung"!

Fazit  
und Schluss

Anrede

Einkaufen im WEB 2.0 braucht neben gesetzlichen und von der Wirtschaft selbst auferlegten Rahmenbedingungen gesunden Menschenverstand, die nötige Vorsicht, Bildung und Einsicht und mehr Wissen im Umgang mit der digitalen Technik.

Zum Abschluss meiner Worte möchte ich Isaak

Newton zitieren:

"Ich kann die Bahnen der Himmelskörper auf Zentimeter und Sekunden genau berechnen, aber nicht, wohin die verrückte Menge einen Börsenkurs treiben kann!" -

Was hätte Newton wohl gesagt, wenn es damals schon eBay gegeben hätte?

Ich bin schon gespannt auf das Impulsreferat von Herrn Dr. Lindner von eBay Deutschland und auf die anschließende Diskussion.