



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Merkblatt "Schutz vor Kostenfallen im Internet"

Kontakt: Ass. Jost Leuchtenberg, j.leuchtenberg@dortmund.ihk.de

(Stand: März 2022)

1 Allgemeines

Unseriöse Geschäftspraktiken gibt es (leider!) einige und die Drahtzieher in diesem „Wirtschaftszweig“ sind durchaus „kreativ“. Neue technische Möglichkeiten gestatten es zudem auch den „Schwarzen Schafen“, kostengünstig und global zu agieren. So verschickt etwa die „Nigeria-Connection“ ihre Köderbriefe („*Dear friend. 7 Mio. US-Dollars are waiting for you!*“) schon lange per E-Mail. Auch das Adressbuch(un)wesen kommt mit seinen pseudo-offiziellen „*Registrierungsmitteilungen*“, „*Eintragungsbekanntmachungen*“ und „*Veröffentlichungsofferten*“ von Jahr zu Jahr „moderner“ daher. Perfekt in dieses Bild passt, dass auch die „Internet-Abzocke“ leider ebenfalls immer noch bzw. immer wieder neue Opfer findet. Der volkswirtschaftliche Schaden ist nicht gering. Vor allem technikbegeisterte Jugendliche, die zwar alle Details ihrer Smartphones kennen, in geschäftlichen Dingen aber zumeist völlig unerfahren bzw. naiv sind, fallen in großer Zahl auf vermeintliche Gratis-Angebote herein und sehen sich dann plötzlich Kontoabbuchungen bzw. massiven Zahlungsforderungen ausgesetzt.

2 Das Problem der Kostenfallen im Internet

Kostenfallen im Internet - auch bekannt als Abo-Fallen - locken Internetnutzer mit Schlagworten wie „gratis“, „free“ oder „kostenlos“ auf ihren Seiten an, sich für die bereitgehaltenen Angebote näher zu interessieren. Dabei handelt es sich zumeist noch nicht einmal um besonders wertvolle Inhalte. Gerade „schwarze Schafe“ bieten oft an, was es auf seriösen Webseiten tatsächlich kostenlos gibt bzw. was vor allem Jugendliche interessiert, etwa Webdienste, Downloads oder Hausaufgabentipps. Hat der User erst einmal „angebissen“ und sich mittels Angabe persönlicher Daten (Name, Postanschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer etc.) zu erkennen gegeben, erweisen sich die vormaligen Gratis-Versprechen dann als dreiste Lüge. Der Anbieter meldet sich beim „Kunden“ und verlangt Geld als Gegenleistung für den angeblich geschlossenen Vertrag. Die „Falle“ im Vorfeld zu erkennen, ist manchmal leicht, oft aber mangels konkreter, vertragsbezogener Hinweise entweder gar nicht möglich oder jedenfalls erheblich erschwert, weil solche Angaben – wenn sie überhaupt vorhanden sind – geschickt „im Kleingedruckten“ (in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen/AGB) versteckt werden. Die dann in aller Regel über den erschreckten „Kunden“ hereinbrechende Welle von Zahlungsaufforderungen, Mahnungen, Inkasso- und Rechtsanwaltsschreiben schüchtert viele Betroffene früher oder später ein, Zahlungen zu leisten, auch wenn Verbraucherschützer stets dazu raten, dem nicht nachzugeben und sich stattdessen juristisch zur Wehr zu setzen. Hilfe von Seiten des Gesetzgebers war also dringend geboten, um diese „Masche“ ins Leere laufen zu lassen. Aus diesem Grund müssen Anbieter im Internet ihre Kunden über eine etwaige Zahlungspflicht und den Gesamtpreis ihrer Bestellung eindeutig informieren und dies bereits unmittelbar vor dem Absenden einer Bestellung. Dazu müssen die Anbieter eine spezielle Schaltfläche („Button“) mit eindeutiger Beschriftung einrichten. Nur wenn der Kunde hier „anklickt“, kommt ein Vertrag rechtsverbindlich zustande und sind folglich Kosten vom Besteller tatsächlich auch zu entrichten.

3 Die „Button-Lösung“

Online-Händler müssen bei Verträgen mit Verbrauchern gemäß § 312i und § 312j BGB zeitlich wie räumlich unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, diesem folgende Informationen in **hervorgehobener** Weise, klar und verständlich zur Verfügung stellen:

- Wesentliche Eigenschaft der Ware oder Dienstleistung
- Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben oder soweit die Preisangabe im Vorfeld nicht möglich ist, die Art der Preisberechnung
- gegebenenfalls zusätzlich anfallende Fracht-, Liefer- und Versandkosten oder soweit die Preisangabe im Vorfeld nicht möglich ist, die Art der Preisberechnung
- gegebenenfalls einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden
- Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat

Die Bestellsituation ist insgesamt so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung bewusst bestätigt, dass er sich zur Zahlung verpflichtet. Dabei muss der Bestellbutton **gut lesbar** sein und den expliziten Hinweis „**zahlungspflichtig bestellen**“ bzw. eine andere, ebenso eindeutige, Formulierung (z.B. „**kaufen**“) enthalten. Formulierungen wie „Bestellung“/ „Bestellung abgeben“ oder schlicht „weiter“ fehlt diese erforderliche Eindeutigkeit. Da der Gesetzgeber das rechtliche Risiko der eindeutigen Beschriftung dem Unternehmer übertragen hat, ist dringend zu empfehlen, hier den „sicheren Weg“ einzuschlagen und den Bestellbutton absolut eindeutig zu beschriften. Denn Folge einer unzureichenden Beschriftung ist, dass ein Vertrag mit dem Verbraucher – und damit auch eine Zahlungsforderung – nicht zustande kommt.

4 Call-by-call

Anbieter von sog. Billig-Vorwahlen müssen ihren Telefonkunden vor jedem Gespräch die jeweils aktuellen Kosten (= sämtliche Preisbestandteile der Verbindung, also auch Einmalentgelte sowie die Taktung) per Tarifansage mitteilen. So sollen Kunden der Gefahr entgehen, eine solche Vorwahl gerade dann zu nutzen, wenn diese nicht besonders billig, sondern möglicherweise sogar überdurchschnittlich teuer ist. Während einer andauernden Call-by-Call-Verbindung darf zudem kein Tarifwechsel erfolgen.

5 Warteschleifen

Für Telefon-Warteschleifen bei teuren 0180- oder 0900-Sonderrufnummern gilt, dass ein Festpreis für den gesamten Anruf erhoben werden darf oder aber die Warteschleife für den Anrufer kostenlos ist. Dies gilt unabhängig davon, ob aus dem Festnetz oder dem Mobilfunknetz angerufen wird. Diese Regelung gilt auch für Warteschleifen, die nicht direkt zu Beginn des Anrufs laufen, sondern etwa beim Weiterleiten zu einem anderen Mitarbeiter eingesetzt werden. Bei Anrufen zu einer ortsgebundenen oder einer Mobilfunknummer dürfen hingegen Kosten für die Warteschleife anfallen, was jedoch zumeist unproblematisch ist, da es in der Regel von der Flatrate des Festnetz- oder Mobilfunkvertrages des Anrufers abgedeckt wird. Bei grenzüberschreitenden Anrufen fallen unter Umständen Kosten für den Verbindungsaufbau ins Nachbarland an. Zu Beginn einer Telefon-Warteschleife muss der Verwender Anrufer über die voraussichtliche Wartezeit informieren. Auch darüber, ob ein Festpreis für den Anruf gilt oder – bei Abrechnung im Minutentakt – die Warteschleife kostenfrei ist, muss informiert werden.

Dieses Merkblatt soll und kann – als Service im Rahmen der für uns zulässigen Erstberatung für unsere Mitgliedsunternehmen und Personen, die im Bezirk der IHK zu Dortmund die Gründung eines Unternehmens planen – nur erste Hinweise geben. Es erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, ist eine Haftung – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – ausgeschlossen. Bei weiteren Fragen zum Thema sowie bei vertiefendem Beratungsbedarf holen Sie bitte den individuellen Rat eines einschlägig spezialisierten Rechtsanwalts und/oder Steuerberaters ein.
