

Verbraucher 60+ Sicher im Internet



Buchen (BW) Fast täglich –und in allen Medien- hört oder liest man Aussagen über das Internet. Die Spannweite der knappen Meldungen oder der detaillierten Informationen reicht von der „Warnung vor Datendieben im Netz der Schnüffler“ über die Fälschung von E-Mails oder Plünderung von Girokonten bis hin zu eher philosophischen Gedanken über die wachsende „digitale Kluft“ zwischen Jung und Alt. Über all das und viele weitere Aspekte der Nutzung des Internets wurden die Teilnehmer an der regionalen Verbraucherkonferenz „Verbraucher 60+ Sicher im Internet“ informiert.

Zu dieser halbtägigen Veranstaltung des Verbraucherministeriums Baden-Württemberg, der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V., der Stadt Buchen und des Kreissenioresrates versammelten sich nahezu 150 „Frauen und Männer in den besten Jahren“ in der Stadthalle. Nach kurzen Grußworten des Hausherrn, Bürgermeister Roland Burger, und des Landrats Dr. Achim Brötel, sowie weiterer Sprecher ging es schnell an die Vermittlung von Sachinformation.

R. Burger verwies auf die jüngst erbrachten Leistungen für das „Dienstleistungs- und Kommunikationsmedium Internet“, für das im Stadtgebiet mit einem Aufwand von 2,5 Millionen Euro 30 km Datenleitungen entstanden. Dieser Standortvorteil berühre nicht nur maßgeblich die Wirtschaft, sondern alle Generationen.

Dr. A. Brötel freute sich, dass der Nebel, der über den völlig neuen Sprach- und Verständigungsebenen des Mediums Internet herrsche, durch die Tagung gemindert werden könne; es dürfe nicht sein, dass sich den 100-prozentigen Kenntnissen der Jungen ein Unwissen der Älteren entgegenstelle und zunehmend Sprachlosigkeit zwischen den Generationen entstünde. „Internet statt Kaffeekränzchen“ sei die Devise; mit Volksmusik und Fernsehenden ließe sich die ältere Generation nicht mehr ruhigstellen. Er dankte den Veranstaltern für ihr Engagement. Jürgen Maier vom Ministerium für den Ländlichen Raum und Verbraucherschutz in Baden-Württemberg umriss das Gebiet des Internets mit seiner Fülle an Chancen und Problemen und gab Hinweise auf weitere gleichartige Veranstaltungen (www.verbrauchertag-bw.de). Georg Abel, Geschäftsführer bei der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. (Bundesverband), beschrieb die Bemühungen der Verbraucherorganisation zur Bereitstellung glaubwürdiger und unabhängiger Informationen über Rechte und Pflichten im Internet. In der Zeit des rapide wachsenden Onlinehandels innerhalb des Versandhandels und der digitalen Dienstleistungen sei der aufgeklärte und kritische Nutzer gefragt.

Seine plastischen Beispiele überzeugten die Hörer als er beispielsweise von unkorrekten Bewertungsportalen und „Fakes“ sprach und dem unreflektierten Glauben des Nutzers eine klare Absage erteilte. In der Konferenz böte sich eine Gelegenheit, mit den Referenten ins Gespräch zu kommen und das eigene Wissen zu vertiefen.

„Kompetent im Internet“ hatte Guido Steinke (Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.) seine kleine Einführung in das Internet überschrieben. Seine Beispiele „gut gemachten aber unkorrekten Scheins von Seriosität“ verblüfften so manchen Hörer. Derlei Beispiele von absichtsvoll aufgestellten Fallen finden sich noch in zu vielen Internetangeboten. So sei die Plausibilität abgefragter persönlicher Daten wie auch die Korrektheit des auf jeder Webseite geforderten Impressums dringend zu prüfen. Im Kleingedruckten würden sich alle Arten von bewusst eingebrachten Stolpersteinen verstecken. Der jeweilige Anbieter müsse eindeutig identifizierbar sein – notfalls unter Nutzung der Verbraucherzentrale (info@vz-bw.de oder www.vz-bawue.de). Es mache keinen Sinn, bei einer englischen Firma mit sehr begrenzter Haftung (Ltd = limited) zu ordern und im Streitfall einen Rechtsweg im Ausland zu beschreiten. Zum Glück gäbe es ja nunmehr seit dem 1.8.2012 die sogenannte Button-Lösung, die eine klare Bestätigung der Kaufabsicht durch eindeutige Formulierungen -statt schwammiger Begriffe- fordere. Wenn nun aus einer kostenlosen Bekundung eines Interesses an einem Produkt oder einer Dienstleistung plötzlich ein 12-monatiges Abo wird, dann hat der Kunde, Käufer oder Interessent entweder geschlafen oder er wurde in arglistiger Weise getäuscht. Eine Liste der Vertragsfallen ist unter www.computerbild.de/internet-abzocke zu finden. Steinke beschrieb Regeln zum sicheren Onlinehandel und des gefahrlosen Begleichens von Rechnungen; dabei schloss er kategorisch das Bezahlen per Vorkasse aus.

Patrick Oppelt vom Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. widmete sich dem Einkaufen im Internet. Grenzüberschreitende Probleme, das heißt, solche mit ausländischen Partnern werden an die entsprechenden Verbraucherschutzinstitutionen im Ausland weitergeleitet. Die Standards für das Einkaufen sind einheitlich. Die bereits in Deutschland geltenden Regeln sollen noch 2013 europaweit gelten. Die Finger solle man lassen von anonymen Anbietern, Blendern und Betrügern an weit entfernten Orten, die unnötige persönliche Daten einfordern. So ist sicherlich eine im Ausland ansässige Firma mit deutscher E-Mail-Adresse und (sehr) beschränkter Haftung suspekt. Adressen aber können auf vielfältige Art überprüft werden (google-map).

Widerrufs- und Rückgaberecht müssen in Form einer Belehrung enthalten und der Preis muss ein Gesamtpreis sein. Eine Darstellung und Auflistung der Gütesiegel findet sich unter www.internet.guetesiegel.de. Der Kunde, der eine Nachnahme vereinbart hat, soll vor Leistung einer Unterschrift beim Zusteller den Inhalt der Sendung kontrollieren, wenn er Sicherheit will. Für Problemfälle kann die Hilfe eines Schlichters angerufen werden, denn: Wer online einkauft, soll sich auch online beschweren können (online-schlichter@ec-zev.eu oder www.online-schlichter.de). Die Hilfestellung des Zentrums mit Sitz in Kehl ist kostenlos.

Frau Anne Weiß stellte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vor und erläuterte deren Aufgaben. Beratung und Unterrichtung der Bevölkerung und Öffentlichkeit, Interessenvertretung der Verbraucher gegenüber der Legislative und Exekutive, bei den Parteien und den Wirtschaftsverbänden sind hier zu nennen.

Festgestellte Verstöße werden in aller Regel durch Abmahnungen verfolgt. Die nahe zum NOK gelegenen Beratungsstellen befinden sich in Mannheim, Heidelberg, Karlsruhe und Neckarsulm. Der Fachbereich mit dem größten Arbeitsumfang von über 50% befasst sich mit „Telekommunikation, Freizeit, Haushalt“. Auch A. Weiß gab unter Beschreibung klassischer Fälle einen guten Einblick in ihre Arbeit und unkorrektes Verhalten von Dienstleistern und Anbietern von Waren. Sie wies darauf hin, dass in den Beratungsstellen Musterbriefe für Widersprüche verfügbar seien, und gab Informationen über Viren und Trojaner sowie über Spammails. Sie beendete ihren Teil der Veranstaltung mit Hinweisen zu dem Kapitel Onlinebanking und beschrieb hier die derzeit geltenden und die künftigen Regeln.

Die Auflistung der Tipps und Hinweise ließe sich fortsetzen und könnte endlos werden. Jeder der Referenten wurde immer wieder am Ende seines Vortrages mit Fragen konfrontiert, die aber letztlich alle zufriedenstellend beantwortet werden konnten. So konnte die Moderatorin des Tages, Frau Monika Hoegen, von einem guten und erfolgreichen Verlauf der Veranstaltung sprechen und das Wort zu einem abschließenden Kommentar an Maximilian Bayer vom Kreissenorenrat des NOK übergeben. Bayer stellte in seinem Beitrag den Dank an die Moderatorin, an das Bürgernetzwerk Buchen und an Frau Elisabeth Hell von der Stadtverwaltung Buchen in den Mittelpunkt. Diesem Dank schloss sich das Auditorium kräftig und lautstark an.