



**Zu schön, um wahr zu sein!
Wie erkennen Sie eine Konsumentenfalle?**

VORSICHT!

FALSCHES GEWINNVERSPRECHEN

AGGRESSIV

LOCKEND

LISTIG

ERSTUNKEN UND ERLOGEN



Lassen Sie sich nicht hereinlegen!

Konsumentenfallen: Wie kann man sie erkennen?

1. Worum geht es?

Faires Verhalten ist das A und O des freien Marktes. Untersagt sind Konsumentenfallen jeglichen Schlages und sonstige Gaunereien, die sich irreführender, besonders aggressiver oder verschleiender Geschäftspraktiken bedienen. Gleichwohl kommt es immer wieder vor, dass Wirtschaftsakteure durch solche Angebote versuchen, Konsumentinnen und Konsumenten zu übertölpeln und Geld zu verdienen. Das vorliegende Informationsblatt klärt über die zur Zeit verbreitetsten Missbräuche auf:

- Irreführende Gewinnversprechen
- Als Rechnungen verschleierte Offerten für Registereinträge
- Dubiose Angebote für esoterische Produkte
- Eindringliche Aufforderungen zur Teilnahme an TV-Quizsendungen via 09xy-Nummern
- Spam

Die nachfolgenden Informationen legen dar, wie man sich am besten verhält und was gegen Missbräuche unternommen werden kann. Selbsthilfe ist in der Regel der effizientere Weg als lange Rechtsverfahren mit ungewissem Ausgang. Wenn niemand auf solche Angebote hereinfällt, wird ihnen die Grundlage entzogen und sie verschwinden, wie sie gekommen sind. Das vorliegende Informationsblatt bildet Bestandteil einer Gemeinschaftsaktion unter der Ägide des International Consumer Protection and Enforcement Network ICPEN (www.icpen.org) Über dreissig Länder führen im Monat Februar 2005 eine Aufklärungskampagne durch. Ihr Ziel ist es, Konsumentinnen und Konsumenten, aber auch KMU's, weltweit die Botschaft zu vermitteln, Betrügereien als solche zu erkennen, sie zu melden und sie zum Stoppen zu bringen:

Erkenne sie!
Stoppe sie!

2. Wie laufen die Missbräuche ab?

2.1 Irreführende Gewinnversprechen

Ein Werbeschreiben verspricht dem persönlich angeschriebenen Adressaten einen Gewinn in beträchtlicher Höhe (beispielsweise CHF 30 000.–) oder einen Vermögensvorteil, wenn er Ware zu einem bestimmten Betrag bestellt (beispielsweise für CHF 40.–). Mitunter wird auch die Bezahlung eines «geringfügigen» Unkostenbeitrags verlangt. Erfahrungsgemäss lässt das fragliche Unternehmen nach Überweisung des verlangten Geldbetrags nichts mehr von sich hören; auch der Gewinn wird nicht ausbezahlt. Häufig erhält der Adressat nicht einmal die bestellte Ware.

Wie sollen Sie sich verhalten?

- Werfen Sie solche Werbebriefe in den Papierkorb!

Mitunter erfolgen Gewinnversprechen auch telefonisch. Die Vorgehensweise ähnelt den Werbeschreiben mit Gewinnversprechen.

Auch hier gilt:

- Auf das dubiose Geschäft nicht eingehen und den unbekanntem Telefonanrufer abweisen.

Manche Unternehmen laden die Adressaten ein, die versprochenen Gewinne in einem bestimmten Restaurant abzuholen. Ab und zu wird auch die kostenlose Übergabe eines Reisegutscheins von höherem Wert in Aussicht gestellt. Im fraglichen Restaurant findet allerdings statt einer Gewinnverleihung oder der Übergabe eines Reisegutscheins eine Verkaufsveranstaltung statt. Oftmals verlassen die Betroffenen das Restaurant, nachdem sie für teures Geld Ware gekauft haben.

Erkundigt man sich nach dem versprochenen Gewinn telefonisch, ist regelmässig eine 09xy-Nummer anzuwählen. Nach einer programm-mässig vorgesehenen Warteschleife werden die Gespräche bewusst in die Länge gezogen, weil so die Einnahmen über die zu wählende 09xy-Telefonnummer (Mehrwertdienstnummer) geöffnet werden können. Die anrufenden Personen sind sich meist nicht bewusst, dass sie durch den Telefonanruf Geldbeträge an das Unternehmen bezahlen, welche ihnen in der nächsten Telefonrechnung belastet werden. Die fraglichen Unternehmen zahlen somit nicht nur die Gewinne nicht aus, sondern verdienen sich über die 09xy-Nummer noch eine goldene Nase.

Wie sollen Sie sich verhalten?

- Telefongespräche über Gewinnversprechen, die über eine 09xy-Telefonnummer erfolgen, lohnen sich für den persönlich angeschriebenen Betroffenen nicht; am besten gar nicht erst telefonieren.

2.2 Als Rechnungen verschleierte Offerten für Einträge in Firmen- und Markenregister

Die Gründung oder Änderung einer Firma wird beim kantonalen Handelsregisteramt registriert, Marken werden beim Institut für Geistiges Eigentum hinterlegt und im Markenregister eingetragen. In beiden Fällen ist eine amtliche Gebühr zu bezahlen. Sowohl neue oder geänderte Firmen als auch neue Marken werden im Schweizerischen Handelsamtsblatt publiziert.

Nach der Publikation der Firma oder der Marke im Schweizerischen Handelsamtsblatt stellen oftmals private Unternehmen der neu gegründeten Firma oder dem neuen Markeninhaber Offerten zu, die einer Rechnung ähneln. Der Hinweis, dass es sich um Offerten handelt, ist jeweils dem Kleingedruckten zu entnehmen.

Sie gaukeln den Adressaten vor, eine amtliche Gebühr für die soeben vorgenommene Registrierung oder Änderung der Firma oder Marke werde verlangt. In Wahrheit geht es um den Eintrag in private Register oder Datenbanken, die mit dem kantonalen Handelsregisteramt oder dem Institut für Geistiges Eigentum nichts zu tun haben und von fraglichem Nutzen sind. Manche Unternehmen werben mit dem Versand von Formularen für den Eintrag in ein Privatregister. In diesen Formularen werden die Gratisdienstleistungen hervorgehoben. Die Unterzeichnung und Retourierung dieser Formulare hat meistens den Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrags für den Eintrag in ein Privatregister zur Folge. Die jährlich zu leistenden Gebühren grenzen oftmals an Wucher. Die relevanten Klauseln sind im Formular meist gut versteckt und entgehen dem eiligen Leser.

Vorsichtsmassnahmen:

- Es hat sich herausgestellt, dass solche fragwürdigen Offerten in vielen Fällen direkt an das Buchhaltungspersonal oder an das für administrative Angelegenheiten zuständige Sekretariat der betroffenen Unternehmen gelangen und gar nicht weiter geprüft werden. Deshalb ist es empfehlenswert, den zuständigen Personen entsprechende Weisungen zu erteilen, um unliebsame Überraschungen zu vermeiden. Insbesondere sollte das Personal über wirklich ausstehende Rechnungen im Bilde sein und über die Offertformulare unterrichtet werden.

Wie verhalten Sie sich nach irrtümlicher Unterzeichnung eines Offertformulars?

- Mittels eines eingeschriebenen Schreibens sofort nach Entdeckung des Irrtums dem Anbieter erklären, dass man durch das fragliche Formular getäuscht worden sei und man deshalb den Vertrag anfechte. Dies hat die Ungültigkeit des Vertrags zur Folge.

2.3 Dubiose Angebote für esoterische Produkte

Im esoterischen Bereich werden Dateien von Personen erstellt und gehandelt, die ein Faible für Astrologie, Wahrsagerei, Prophezeiungen, Tarot usw. haben. Anbieter dieser Produkte schreiben in der Folge solche Interessenten mittels persönlich adressierten Briefen an. Diese Adressaten werden aufgefordert, den seherischen oder sonstigen esoterischen Fähigkeiten des Schreibenden zu vertrauen. Dieser handelt in der Regel unter einer falschen Identität. Die verschiedensten Varianten existieren. Zur Veranschaulichung mögen die nachfolgenden Beispiele dienen:

Die Seherin Maria Stauffer (Name erfunden) warnt die Empfänger in persönlich adressierten Schreiben vor unmittelbar bevorstehendem Unheil, das sie aufgrund ihrer Fähigkeit, in die Zukunft zu sehen, durch entsprechende Ratschläge abwenden könne. Wichtig sei, dass sich der Adressat innerhalb der im Schreiben angegebenen Frist an sie wende, ansonsten sei es zu spät. Ferner wird dem Adressaten mitgeteilt, sie sei in der Lage, ihm zu einem Gewinn von CHF 100 000.– zu verhelfen. Im Übrigen weist sie darauf hin, dass es wirklich schade wäre, diese einmalige Gelegenheit zu verpassen.

Als Gegenleistung für ihre Dienste verlangt Maria Stauffer einen kleinen Unkostenbeitrag von CHF 20.–. Der Betrag kann bar durch das zu retournierende Couvert oder mit Visacard, Eurocard etc. überwiesen werden.

Die Seherin Marie du Ciel (Name erfunden) behauptet, die Empfänger hätten von einem gewissen Alec Kiosma (Name erfunden) CHF 17 500.– geerbt. Für CHF 69.– wird eine «kosmische Erbschaft» in Aussicht gestellt. Diese beinhaltet namentlich gewinnbringende Lottozahlen.

Wie sollen Sie sich verhalten?

- Solche Schreiben sind nicht ernst zu nehmen und gehören in den Papierkorb.
- Beim Absender die Löschung der persönlichen Daten aus der Adressdatei verlangen.

2.4 Fernsehquizsendungen

Diverse Fernsehstationen versprechen den Zuschauern in Quizsendungen hohe Gewinne und locken mit Gewinnsummen von bis zu CHF 30 000.–. Die teilnehmenden Zuschauer leisten ihre Spieleinsätze durch Einwählen über eine 09xy-Telefonnummer (Mehrwertdienstnummer). Die Chance, an der Fernsehsendung eine Antwort geben zu können, ist klein. Meistens ertönt eine Tonbandansage. Allerdings kostet jeder Versuch, bis zur Fernsehsendung durchzukommen, Geld. Bei 100 vergeblichen Anrufen zu CHF 1.50 pro Versuch ergibt dies beispielsweise CHF 150.–. Die Abrechnung erfolgt über satte Telefonrechnungen, welche die meist ahnungslosen Anrufer erst nach der Quizsendung erhalten.

Wie sollen Sie sich verhalten?

- An Fernsehquizsendungen sollte nur unter genauer Kenntnis der zu erwartenden Kosten und der Teilnahmebedingungen teilgenommen werden.

2.5 Spam

Zugenommen haben in letzter Zeit irreführende Angebote über das Internet.

In erster Linie handelt es sich um unseriöse Gewinnversprechen, Lotteriewerbung, Investmentangebote oder nicht geltend gemachte Konten von Holocaust-Opfern. Den Adressaten wird vorgegaukelt, durch die Einzahlung von (im Vergleich zu den Gewinnen) geringen Geldbeträgen, erhielten sie die versprochenen, hohen Geldsummen. Die Absender treten unter falschem Namen auf und können sich irgendwo auf der Welt aufhalten.

Die Absender solcher E-Mails scheuen auch nicht davor zurück, eine falsche Herkunft vorzutäuschen. Beispielsweise verwenden Absender im Ausland nicht selten eine fiktive Schweizer Adresse oder gar die Adressen real existierender seriöser Schweizer Unternehmen, obschon sie mit dem Absender überhaupt nichts zu tun haben. Solche E-Mails werden in der Regel an Adressaten versendet, die sich ausserhalb der Schweiz befinden. Bekannt ist die Vortäuschung der nachfolgenden realen oder fiktiven Adressen in der Schweiz:

Lotteriegesellschaften:

- slotto@swissmail.net
- Swiss Lotto Agency, Zurich
- swiss.lotto@telstra.com
- Swiss World Cyber Lottery International-Swiss Lottery
- De Lotto Switzerland 41132, NL-1007 SWISS-ZURICH, www.swisslotto.org
- Swiss Lotto, Gesellschaft Schweizer Zahlenlotto, Postfach, 4002 Basel unter Benutzung von: Swiss_lotto@swissmail.net
- International Lotto Club Promotion Company AG, Basel
- Swiss Lotto Highstakes
- International Lotto Club Promotion AG, WMM, C.C.International SP IT 5391, 6830 Chiasso

Eine Liste betrügerischer Lotteriegesellschaften ist auf der Website der World Lottery Association einsehbar: www.world-lotteries.org

Investmentgesellschaften

- United Bank Plc, Bahnhofstr. 45A, Zürich
- Zest Investments AG, Bahnhofstr. 45, Zürich

- IMS Holding Group, World Trade Center II, rte de Prébois 29, 1215 Genève

Missbräuche mit Holocaust-Opfern

Neuerdings werden Missbräuche mit nicht geltend gemachten Konten («dormant account» bzw. «schlafendes Konto») von «verstorbenen Holocaust-Opfern» betrieben. Die Geldbeträge variieren und gehen bis zu \$ 100 Mio. Der Betroffene wird aufgefordert, das Geld beim Absender der E-Mail (Name und E-Mail Adresse wechseln) geltend zu machen. Der Absender gibt an, Mitglied der «Independent Committee of Eminent Persons, Switzerland (ICEP)» zu sein.

Wie sollen Sie sich verhalten?

- Solche E-Mails mit unrealistisch hohen Gewinnaussichten sollten unbeantwortet gelöscht werden.

3. Wie sollen Sie sich verhalten ?

Persönlich adressierte Schreiben bzw. E-Mails oder auch Telefonanrufe von Unbekannten, die ohne ersichtlichen Grund das grosse Los anbieten, sollten immer kritisch gewürdigt werden. Es ist eine Binsenwahrheit, dass im Leben nichts gratis ist. Ferner lohnt es sich, in Betrieben das zuständige Personal darauf hinzuweisen, dass es Unternehmen gibt, die Rechnungen ähnelnde Offerten zum Eintrag in ein Privatregister von fraglichem Nutzen versenden.

Wie schützt man sich gegen die erwähnten Missbräuche?

- Persönlich adressierte Briefe mit irreführenden Gewinnversprechen und dubiosen Angeboten für esoterische Produkte wirft man am besten in den Papierkorb!
- E-Mails mit unrealistischen Gewinnankündigungen aus Lotterien, Wettbewerben usw. sind unbeantwortet zu löschen!
- Bestellungen, Gewinnanforderungen, Teilnahmen an Wettbewerben über 09xy-Nummern gehen schnell ins Geld. Deshalb die Finger davon lassen!

- Zweifelhafte Anbieter sind aufzufordern, persönliche Daten der angeschriebenen Person aus der Datenbank zu löschen!
- Offerten für Einträge in irgendwelche Register genau durchlesen! Allenfalls das Personal zur Wachsamkeit sensibilisieren!
- Falls trotzdem eine Eintragungsofferte unterschrieben wird, den Vertrag sofort wegen Täuschung anfechten. Dies hat die Ungültigkeit des Vertrages zur Folge.

4. Was können Sie gegen irreführende Praktiken tun?

4.1 Betroffene in der Schweiz

Weder dem Bund noch den Kantonen steht die Kompetenz zu, gegen irreführende Geschäftspraktiken zu intervenieren, die ausschliesslich in der Schweiz begangen werden. Allerdings kann jedermann, der durch solche Praktiken in seinen wirtschaftlichen Interessen bedroht oder verletzt wird, Strafantrag bei den zuständigen Strahbehörden oder Zivilklage beim zuständigen Zivilrichter einreichen. Der Strafantrag kann an jedem beliebigen Polizeiposten hinterlegt werden. Es ist dann Sache der Polizei, den Antrag an die zuständige Untersuchungsbehörde weiterzuleiten.

Auf Bundesebene übt das **Büro für Konsumentenfragen** eine Vermittlerfunktion zwischen Konsumentinnen und Konsumenten und der Verwaltung aus. Es stellt auf seiner Website www.konsum.admin.ch ein Auskunftsformular zur Verfügung. Auf diese Weise können die Konsumenten dem Büro Probleme kundtun. Dieses gibt eine erste Meinung ab oder leitet die Anfrage an die zuständige Behörde weiter. Das Büro wertet auch die Konsumentenprobleme nach ihrer Schwere und Dringlichkeit aus, was die Identifizierung von Lücken erlaubt, sei es in der Rechtsetzung oder in der Anwendung.

Eidgenössisches Büro für Konsumentenfragen
Effingerstrasse 27, 3003 Bern
Tel. 031 322 20 21
Fax 031 322 43 70
www.konsum.admin.ch

Konsumentenorganisationen steht von Gesetzes wegen ein Klagerecht zu. Deshalb können betroffene Konsumentinnen oder Konsumenten diesen Organisationen eine entsprechende Meldung erstatten, damit diese gegen irreführende Praktiken intervenieren. In der Schweiz steht das Klagerecht insbesondere den nachfolgenden nationalen Konsumentenorganisationen offen:

ACSI

Die Associazione Consumatrici della Svizzera Italiana wurde 1974 gegründet und veröffentlicht seit 1975 achtmal pro Jahr das Informationsorgan «La Borsa della Spesa».

Associazione Consumatrici della Svizzera italiana
Segretariato e Redazione «La Borsa della Spesa»

Ex Casa comunale, 6915 Pambio-Noranco
(neue Adresse ab dem 23. März 2005:
Stabile amministrativo 6932 Breganzona)
tel. 091 922 97 55

fax 091 922 04 71

E-Mail: acsi@acsi.ch

Telefonischer Bereitschaftsdienst:

091 923 53 23

www.acsi.ch/index.cfm

FRC

Die Fédération romande des Consommateurs wurde 1959 gegründet und zählt heute 30 000 Mitglieder. Ihr Presseorgan «J'achète Mieux» erscheint zehnmal pro Jahr.

Fédération romande des consommateurs
Secrétariat général
Rue de Genève 7, CP 6151, 1002 Lausanne
Tél. 021 312 80 06
Fax 021 312 80 04
E-Mail info@frc.ch
www.frc.ch
Telefonischer Bereitschaftsdienst:
Tel. 0900 575 105 Fr. 2.85/Min. ab Festnetz

KF

Das «Konsumentenforum» wurde 1961 gegründet und veröffentlicht viermal pro Jahr das Bulletin Kf-info.

Konsumentenforum kf
Belpstrasse 11, 3007 Bern
Tel. 031 380 50 30
Fax 031 380 50 31
E-Mail: forum@konsum.ch
www.konsum.ch
Beratungshotline:
0848 383 383 (Normaltarif)

SKS

Die «Stiftung für Konsumentenschutz» wurde 1964 gegründet informiert im zweiwöchentlich erscheinenden K-Tipp auf eigener Seite über ihre Aktivitäten.

Stiftung für Konsumentenschutz SKS
Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23
Tel. 031 370 24 24
Fax 031 372 00 27
E-Mail: admin@konsumentenschutz.ch
Hotline: Für Mitglieder zum Normaltarif:
Tel. 031 370 24 25
Für Nicht-Mitglieder: 0900 900 440 zu
Fr. 2.90/Min. ab Festnetz
www.konsumentenschutz.ch

Im Übrigen besteht auch die Möglichkeit, bei der **Schweizerischen Lauterkeitskommission** eine Beschwerde einzureichen. Die Lauterkeitskommission ist ein von der Wirtschaft selbst geschaffenes Organ. Ihr Zweck besteht darin, der Lauterkeit in der Werbung Nachachtung zu verschaffen. Über die Website der Schweizerischen Lauterkeitskommission (www.lauterkeit.ch) können Beschwerdeformulare heruntergeladen werden.

Schweizerische Lauterkeitskommission
Kappelergasse 14, Postfach 2744, 8022 Zürich
Tel. 0900 211 001 Fr. 1.-/Min. ab Festnetz
Fax 044 211 80 18
E-Mail: info@lauterkeit.ch
www.lauterkeit.ch

Ferner haben von Gesetzes wegen auch **Berufs- und Wirtschaftsverbände** ein Klagerecht. Mitglieder können sich deshalb auch an diese wenden.

4.2 Betroffene im Ausland

Dem Bund, vertreten durch das seco, steht gegen Unternehmen oder Privatpersonen, die von der Schweiz aus irreführende Geschäftspraktiken mit Auswirkungen im Ausland begehen, ein Klagerecht zu.

Betroffene im Ausland können sich somit an das seco wenden:

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Holzikofenweg 36, 3003 Bern (ab 24.01.11)
Tel. 031 322 56 56
Fax 031 322 56 00
E-Mail: info@seco.admin.ch
www.seco.admin.ch

4.3 In der Schweiz Ansässige, die von Missbräuchen aus dem Ausland betroffen sind

Erhalten in der Schweiz Ansässige irreführende Angebote aus dem Ausland, können sie sich über die Website von ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network, www.icpen.org) direkt an die zuständige nationale Behörde des jeweiligen Landes wenden. ICPEN ist ein informelles Netzwerk, dem sich über 30 Staaten der Welt zur Bekämpfung grenzüberschreitender, irreführender Praktiken angeschlossen haben.

Ferner besteht bei irreführenden Angeboten via **elektronischen Geschäftsverkehr (E-Mail, Bestellung von Waren über das Internet, etc.)** die Möglichkeit, über die Website www.econsumer.gov ein Beschwerdeformular direkt auf dem Internet auszufüllen. Econsumer.gov ist als Gemeinschaftswerk von ICPEN-Mitgliedern zur Bekämpfung von Internetbetrügereien entstanden.

19 Staaten sind zur Zeit Mitglied von Econsumer.gov. Ihre Website enthält nützliche Informationen für Konsumenten, die über das Internet Geschäfte tätigen wollen.