

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.

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

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.



IMPRESSUM

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 Lühe,
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Redaktion: Manfred Schwarzenberg

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Illustrationen: shutterstock (girafchik), Ott

Druck: graphic-Druck GmbH, Bad Kreuznach
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

Stand: Januar 2017

© 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, E-GAMES, APPS & CO.

Helfen Sie mit, Probleme mit digitalen Gütern aufzudecken.

WAS SIND DIGITALE GÜTER?

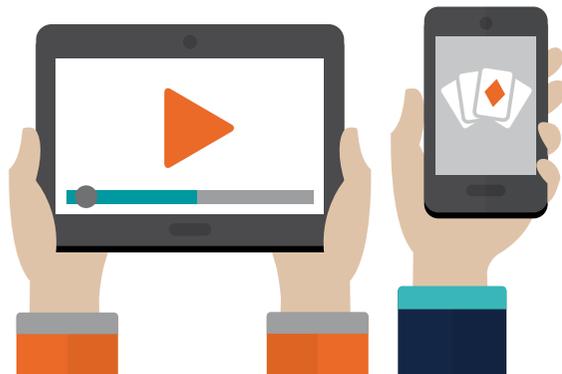
Einst standen unsere Bücher ausschließlich im Bücherregal, die Musik war auf Schallplatten und CDs gepresst und das Brettspiel haben wir auf dem Wohnzimmertisch gespielt.

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 verwenden unterschiedliche Apps, lesen Zeitungen 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

Im Umgang mit digitalen Gütern lauern aber auch viele Fallstricke: Das vermeintlich kostenlose Streaming-Angebot entpuppt sich als böse Abofalle. Teure In-App-Käufe verderben den Spiele-Spaß auf dem Smartphone. Und es flattern Rechnungen für Hörbücher ins Haus, die wir nie genutzt haben.

Diese und andere Probleme rund um digitale Güter landen im bundesweiten Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz beobachtet und analysiert Verbraucherprobleme mit digitalen Gütern kontinuierlich.



BEISPIELE



Probleme beim Streaming

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat in einer Untersuchung Streaming-Dienste genauer unter die Lupe genommen. Dabei fand sie heraus: **78 Prozent der Onliner nutzen Streaming-Dienste**, rufen also Videos oder Musik digital über das Internet ab. **Mehr als ein Viertel gab an, dass sie bereits einmal Probleme mit dem Streaming hatten** – von Ruckeln und Verbindungsabbrüchen bis hin zu Problemen bei Kosten und Mitgliedschaft.



Abofalle Streaming-Portale

In der digitalen Welt lauern häufig Abofallen, beispielsweise bei Streaming-Angeboten im Internet. Wer ein Fußballspiel schauen möchte, das nicht im Free-TV ausgestrahlt wird, findet im Internet Alternativen. **Wie Verbraucherbeschwerden in unserem Frühwarnnetzwerk zeigen, locken einige Anbieter Verbraucher mit scheinbar kostenlosen oder sehr kostengünstigen Livestreams in teure Abofallen.** So haben die Marktwächterexperten einen solchen Livestream-Anbieter abgemahnt, weil dieser auf seiner Website nicht ausreichend über Kosten und Vertragslaufzeit informierte.



Urlaub ohne Lieblingsserie

Im Urlaub ist endlich Zeit, die neue Serie online zu schauen – doch ausgerechnet jetzt kann man auf die Inhalte nicht zugreifen. **Der Grund ist häufig das sogenannte Geoblocking, welches verhindert, dass man digitale Inhalte über Ländergrenzen hinweg anschauen kann.** Immer mehr Verbraucher nutzen kostenpflichtige Video-Streaming-Dienste und möchten die Inhalte im EU-Ausland genauso nutzen können wie zu Hause. Die Marktwächter in Rheinland-Pfalz untersuchen Geoblocking aus Verbrauchersicht.



Digitale Spiele – Teurer Spaß
Undurchsichtige In-App-Käufe lassen schnell die Kreditkarte glühen. Häufig suchen Eltern erst dann die Verbraucherzentrale auf, wenn ihre Kinder schon für

mehrere hundert Euro Einkäufe in Apps getätigt haben. Die Marktwächter in Rheinland-Pfalz beobachten alle Fälle im Frühwarnnetzwerk zu Problemen im Umgang mit digitalen Spielen (E-Games).



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.