

Wachstumsmarkt Internethandel – Verbraucherstudie der EU nennt aktuelle Zahlen

Das Vertrauen der Verbraucher in Behörden, Händler und Verbraucherorganisationen hat sich in 2010 gegenüber dem Vorjahr deutlich erholt und der nationale Internethandel konnte über den gleichen Zeitraum ein Plus von zwei Prozent verbuchen. Zurückhaltender sind Verbraucher und Händler dagegen bei Transaktionen über nationale Grenzen der EU Mitgliedsstaaten hinweg. Hier fällt das Wachstum auf Kundenseite geringer aus und ist auf Händlerseite sogar leicht rückläufig. Zu diesen Ergebnissen kommt das Verbraucherbarometer,

- Verhaltener ist das Wachstum auf dem internationalen Online-Markt der EU Staaten. Hier haben nur neun Prozent der Verbraucher grenzüberschreitend online eingekauft (2009: 8%), obwohl Studien belegen, dass hier mit der größeren Auswahl auch zum Teil erhebliche Preisvorteile warten.
- Mangelndes Vertrauen in die Liefer- und Rechtssicherheit sind nach den aktuellen Erhebungen hauptverantwortlich für das Missverhältnis von nationalem und europaweitem Binnenmarkt. So befürchten 62% der Befragten, die noch nie im Ausland bestellt haben, Opfer eines Betrugs zu werden. Dazu kommt die Unsicherheit, welche Stellen im Problemfall die Interessen des geprellten Verbrauchers wahrnehmen.
- Deutlich geringer fallen die Bedenken bei Kunden aus, die tatsächlich schon einmal im Ausland bestellt haben. Hier vertrauen 61% der befragten Verbraucher dem zwischenstaatlichen Internethandel genauso wie dem nationalen, während es in der Gesamtbevölkerung nur 33% sind.
- Tatsächlich zeigt ein direkter Vergleich, dass im Ausland bestellte Waren seltener verspätet und auch weniger häufig überhaupt nicht beim Käufer eintreffen als im Inland bestellte. Kamen in 2010 etwa 18% der national eingekauften Waren unpünktlich und immerhin 6% gar nicht beim Kunden an, so liegen

In dieser Ausgabe


- Die beliebtesten sozialen Netzwerke
- Über 50 Millionen Deutsche surfen im Internet
- Mehr Beschlagnahmen durch gefälschte Fanartikel
- Rapidshare muss haften
- Google ausgebremst
- Interview mit Christine Lacroix, Geschäftsführerin der Plagiaris Consultancy GmbH
- Das Schwarze Schaf des Jahres 2011

die Werte für internationale Bestellungen mit 16% bzw. 5% sogar knapp darunter.

- Gegenüber 25% im Vorjahr ist die Zahl der Händler, die in andere Länder der EU verkaufen, in 2010 um drei Prozentpunkte auf 22% gesunken.

Der insgesamt positiven Entwicklung auf dem Europäischen Online-Markt hat dieses Defizit jedoch nicht schaden können. Das Barometer verzeichnet einen deutlichen Aufwärtstrend der Gesamtsituation der Verbraucher. Aufklärungsbedarf besteht allein bezüglich der noch wenig bekannten, grenzüberschreitend arbeitenden Beschwerdestellen, wie dem Netz für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC-Network) und den Europäischen Verbraucherzentren.

Quelle: www.ec.europa.eu



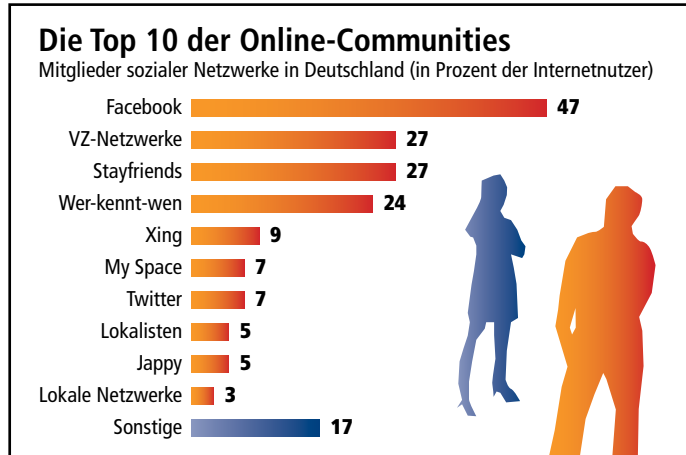
ein von der Europäischen Kommission veröffentlichter Lagebericht zur Situation der Verbraucher auf den EU Binnenmärkten, in seiner aktuellen Frühjahrsausgabe. Dazu die wichtigsten Fakten im Überblick:

- In 2010 haben 36% der Verbraucher aller EU Staaten online Einkäufe bei nationalen Anbietern getätigt. Das entspricht einer Steigerung von zwei Prozent im Vergleich zum Vorjahr.



Die beliebtesten sozialen Netzwerke

Wie die aktuelle repräsentative Studie „Soziale Netzwerke in Deutschland“ im Auftrag des Hightech-Verbands BITKOM ergab, belegt Facebook den ersten Platz der Top 10 der Online-Communities. Insgesamt gaben 47 Prozent der Befragten an, Mitglied bei Facebook zu sein.



Den Platz zwei teilen sich die VZ-Netzwerke und Stayfriends mit 27 Prozent. Auf dem dritten Platz landet mit 24 Prozent die Plattform Wer-kennt-wen.

Quelle:
www.bitkom.org

Über 50 Millionen Deutsche surfen im Internet

72 Prozent aller Deutschen ab 14 Jahren nutzen das Internet. Dies sind rund 51 Millionen Bundesbürger, wie jüngst eine Studie des BITKOM ergab. Damit wurde erstmals in Deutschland die 50-Millionen-Marke überschritten. Vor einem Jahr waren es noch eine Million User weniger. Die Untersuchung kam außerdem zu dem Ergebnis, dass der Anteil der Internetnutzer je nach Alter stark variiert.

So sind die 14 bis 29-Jährigen zu 95 Prozent online, während in der Altersgruppe ab 65 Jahren nur jeder vierte im Internet surft. Pro Tag sind die Deutschen im Durchschnitt 140 Minuten online aktiv. In dieser Zeit eingeschlossen ist sowohl die private als auch die berufliche Nutzung.

Quelle: www.bitkom.org

Mehr Beschlagnahmungen durch gefälschte Fanartikel

Die vergangene Fußball-WM in Südafrika hat nicht nur für viel Begeisterung weltweit gesorgt, sondern auch für mehr Arbeit beim Deutschen Zoll. So stieg die Anzahl der Grenzbeschlagnahmungen aufgrund von Fanartikeln, die über das Internet vor allem in Thailand bestellt wurden, von 9.622 im Jahr 2009 auf 23.713 im Jahr 2010. Der Wert der sichergestellten Waren hat jedoch im Vergleich zu 2009 abgenommen. Lag er vorletztes Jahr noch bei 364 Mio. Euro, betrug er im vergangenen Jahr „nur“ 96 Mio. Euro. Dies ist Teil der

Bilanz der Deutschen Zollverwaltung 2010, die Bundesfinanzminister Dr. Wolfgang Schäuble kürzlich im Rahmen einer Pressekonferenz in Berlin vorstellte.

Zu den Hauptherkunftsländern gefälschter Ware zählten 2010 Thailand und China. Dabei entfielen die meisten Fälschungen auf die Warenkategorie „Persönliches Zubehör“, worunter u.a. Sonnenbrillen, Taschen, Uhren und Schmuck fallen.

Quelle: www.zoll.de

Rapidshare muss haften

Anfang des Jahres entschied das Hamburger Landgericht, dass Rapidshare für Urheberrechtsverletzungen seiner Nutzer haften muss. Das heißt, wenn User über den Filehoster Raubkopien up- oder downloaden, kann Rapidshare dafür zur Verantwortung gezogen werden. Das Gericht begründete seinen Beschluss damit, dass Rapidshare nichts Wirkungsvolles unternommen hätte, um Urheberrechtsverletzungen zu verhindern oder zumindest einzudämmen.

Quelle: www.chip.de

Google ausgebremst

Am 22. März traf der US-Richter Denny Chin eine Entscheidung zur Wahrung des Urheberrechts, indem er den geplanten Vergleich zwischen Google und amerikanischen Autoren und Verlegern scheitern ließ. Dieser sah vor, dass Google durch eine einmalige Zahlung von 125 Mio. Dollar das Recht erhält, in den USA registrierte Bücher einzuscannen und ohne Einholung der Freigabe der jeweiligen Rechteinhaber online zu stellen.

Diese geplante Vereinbarung löste massenhaft Proteste aus – auch in Deutschland. In dem Urteil des Richters hieß es, dass der Vergleich Google „einen beträchtlichen Vorteil gegenüber Mitbewerbern“ verschafft und das Internetunternehmen „dafür belohnt hätte, dass es urheberrechtlich geschütztes Material ohne Genehmigung kopiert“.

Quelle: www.zeit.de



„Viele Unternehmen müssen ihre Kommunikation deutlich verstärken.“

Kürzlich wurde der Plagiarius 2011 verliehen. Den ersten Platz belegte eine deutsche Firma für ihre Nachahmung von der Universal-Werkbank „1500-SPA“ der Firma WPO aus Illertissen. Was war für die Jury bei der Wahl ausschlaggebend?

C. Lacroix: Zum einen war es die geographische Nähe – WPO und der Wettbewerber sitzen nur 30 km Luftlinie auseinander, bedienen also die gleichen Märkte.

Zum anderen hat der Hersteller nicht nur die Werkbank selbst, sondern auch sämtliche Anbauelemente 1:1 übernommen. Als besonders dreist hat es die Jury empfunden, dass der Nachahmer seine Werkbank im Katalog teurer als WPO anbietet, bei öffentlichen Ausschreibungen von Schulen jedoch immer ca. 10% unter dem Angebot von WPO liegt und damit oftmals den Zuschlag für große Aufträge erhält. Bezüglich der Verarbeitung stellte die Jury zudem qualitative Unterschiede fest.

Gab es von diesem oder den anderen diesjährigen Preisträgern bereits Reaktionen? Wenn ja, welche?

C. Lacroix: Der Nachahmer der Werkbank hat versucht per einstweiliger Verfügung gegen WPO vorzugehen, diese wurde aber nicht erteilt. In Kürze wird es einen sogenannten „Gütetermin“ vor Gericht geben. Auch ein weiterer deutscher Preisträger hatte gedroht, gegen die Aktion Plagiarius und/oder den Originalhersteller vorzugehen – passiert ist aber (mangels Aussichten) nichts.

Welche Erfolge konnten durch die Aktion Plagiarius bisher erzielt werden?

C. Lacroix: Wir haben bei der Industrie, insbesondere bei KMUs, das Bewusstsein für Gewerbliche Schutzrechte deutlich verbessert sowie einen großen Beitrag zur Sensibilisierung der Bevölkerung geleistet. Und auch der hohe Bekanntheitsgrad des Plagiarius zeigt positive, d.h. abschreckende

Wirkung: Zahlreiche Preisträger suchen eine Einigung mit den Originalherstellern, d.h. sie nehmen z.B. Restbestände der Plagiate vom Markt, unterschreiben Unterlassungserklärungen und geben Lieferanten preis.

Was sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Maßnahmen, die Markenhersteller im Kampf gegen Produktpiraterie ergreifen sollten?

C. Lacroix:

1. Gewerbliche Schutzrechte anmelden und durchsetzen
2. Interne Produktionsüberwachung sowie aktive Marktüberwachung (Messen, Handel, Internet)
3. Zusammenarbeit mit dem Zoll (Grenzbeschlagnahme)
4. Technische Barrieren (Produkt / Prozess) zur Vorbeugung von Plagiaten
5. Offene Kommunikation mit allen Zielgruppen / Partnern

Sollten Unternehmen Verbraucher Ihrer Meinung nach stärker über das Thema Produktpiraterie aufklären, z.B. indem sie darauf hinweisen, woran man Originale und Fälschungen voneinander unterscheiden kann?

C. Lacroix: Definitiv ja! Um die Verbraucher als Mitstreiter im Kampf gegen Plagiate und Fälschungen zu gewinnen, müssen viele Unternehmen ihre Kommunikation deutlich verstärken. Angesichts der Tatsache, dass nicht nur Fälschungen, sondern zunehmend auch (Teile der) Originalprodukte in Niedriglohnländern hergestellt werden, sind die Kunden verwirrt und verärgert über die großen Preisunterschiede. Wert, Nutzen und Vorteile von Originalwaren gegenüber den optisch identischen Nachahmungen müssen daher klarer als bisher kommuniziert werden.

Es ist essentiell, dass die Verbraucher verstehen, dass der vermeintlich hohe Preis des Originals keine Willkür und keinen



Biografie

Christine Lacroix ist seit 2002 Geschäftsführerin der Plagiarius Consultancy GmbH. Schwerpunkte ihrer Arbeit bilden die Öffentlichkeitsarbeit (Plagiarius-Wettbewerb, Pressearbeit, internationale Ausstellungen, Workshops, Vorträge etc.) sowie die Beratung von Betroffenen bei der Bekämpfung von Produkt- und Markenpiraterie. Darüber hinaus zeichnet sie verantwortlich für Konzept und Aufbau des Museum Plagiarius in Solingen.

Wucher darstellt, sondern den Wert für tatsächlich erbrachte Leistungen und Investitionen. Es gilt, den Verbraucher zu überzeugen.

Sie haben in diesem Jahr als Jurymitglied das „Schwarze Schaf des Jahres 2011“ mit gewählt. Warum unterstützen Sie diese Initiative?

C. Lacroix: Genau wie beim Plagiarius geht es beim „Schwarzen Schaf“ darum, besonders dreiste und unlautere Geschäftspraktiken ins öffentliche Licht zu rücken und die Verbraucher zu warnen und gleichzeitig zu sensibilisieren. Die beiden Initiativen ergänzen sich sehr gut.

Interview mit Christine Lacroix, Geschäftsführerin der Plagiarius Consultancy GmbH



Echt Scha(r)f! Das Schwarze Schaf des Jahres 2011

Bereits zum fünften Mal wählte eine Fachjury das „Schwarze Schaf des Jahres“, das OpSec am Weltverbrauchertag bekannt gab. In diesem Jahr fiel die Wahl der fünf Jurymitglieder auf die Verkaufsplattform kindergarten-shop.eu. „Ein unübersichtlicher Internetauftritt und schlechter Kundenservice sind ärgerlich, Entgegennahme und Einbehalt von Geld, ohne die vereinbarte Lieferung vorzunehmen, noch dazu von mitunter allein erziehenden, finanzschwachen Eltern, die ihren Kindern ein Spielzeug schenken wollen, ist aus meiner Sicht nicht nur böseartig, sondern, wenn es Methode hat, auch kriminell. Dieser Anbieter erhält daher wohl zu Recht das Schwarze Schaf des Jahres“, sagt Jurymitglied Dr. Magnus Hirsch, Partner bei SKW Schwarz Rechtsanwälte.

Die Masche vom kindergarten-shop.eu: Ob Stofftiere, Bücher, Bastelmaterialien oder verschiedenes Spielzeug – der Kindergarten-Shop (kindergarten-shop.eu) bietet alles, was das Herz kleiner Kinder begehrt. Ärgerlich ist jedoch, dass laut verschiedener Verbrauchermeldungen in vielen Fällen die bestellte und im Voraus bezahlte Ware gar nicht angekommen ist. Darüber hinaus scheint auch der Kundenservice äußerst schlecht zu sein. Wie betroffene Verbraucher OpSec meldeten und wie auch verschiedenen Erfahrungsberichten in Onlineforen zu entnehmen ist, erfolgte auf ihre Beschwerden und Nachfragen keine Reaktion des Betreibers.

Widerrufsschreiben kamen angeblich nicht an und ihr Geld wurde ihnen nicht zurückerstattet.

Darüber hinaus liefern auch andere Punkte Anlass zur Kritik. So wirkt die Homepage insgesamt sehr unübersichtlich und überladen und die AGB sind nur schwer zu finden und zudem sehr verbraucherunfreundlich, da sich der Händler 14 Tage vorbehält, das Angebot seiner Kunden – also die Bestellung – anzunehmen oder nicht. Das heißt, es kann passieren, dass ein Kunde direkt nach Erhalt einer Bestätigungsmail das Geld überweist und dann vergeblich auf die Ware wartet, weil der Verkäufer sich entschieden hat, das Angebot nicht anzunehmen.

Die Jurymitglieder im Überblick:

Dr. Magnus Hirsch

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz, Rechtsanwalt und Partner bei SKW Schwarz Rechtsanwälte

Stephanie Kutscher

Referentin EU-Initiative Klicksafe

Christine Lacroix

Geschäftsführerin der Plagiarius Consultancy GmbH

Sieghart Vosseler

Arbeitsbereichsleiter Organisierte Kriminalität, Zollfahndungsamt Stuttgart, Dienstsitz Freiburg

Sabina Wolf

freie Wirtschaftsjournalistin, u.a. für ARD Plusminus tätig

Veranstaltungen

ACG Spring Conference

Die Frühjahrskonferenz der ACG – The Anti-Counterfeiting Group, die sich im Kampf gegen den Handel mit Fälschungen engagiert, findet am 4. und 5. Mai in South Gloucestershire, Großbritannien, statt. Im Vordergrund der zweitägigen Veranstaltung stehen Themen rund um die Durchsetzung der Urheberrechte im Internet und Maßnahmen zur Bekämpfung von Produktpiraterie

Weitere Informationen sind unter www.a-cg.org erhältlich.

6th Global Forum on Pharmaceutical AntiCounterfeiting

Vom 4. bis 6. Mai kommen auf dem sechsten globalen pharmazeutischen Antipiraterie-Forum in London Firmen und Organisationen zusammen, die im Kampf gegen Arzneimittelfälschungen aktiv sind, um effektive Strategien und Vorgehensmaßnahmen zu diskutieren. OpSec wird als Aussteller präsent sein.

Weitere Informationen sowie eine Programmübersicht sind auf der Website www.pharma-anticounterfeiting.com zu finden.

Car + Sound 2011

In Friedrichshafen heißt es vom 5. bis 8. Mai wieder Bahn frei für die Car + Sound sowie die Tuning World Bodensee. Mehr als 200 Aussteller, über 1.000 Fahrzeuge und 152 Clubs sowie Privatkünstler präsentieren auf dem Messegelände neue Veredelungstrends und das Angebot aus den Bereichen Car Audio und mobiles Infotainment. Praktisch für Besucher, die Arbeit und Messe kombinieren möchten, ist das neue Feierabendticket für sechs Euro, das am Donnerstag und Freitag ab 15 Uhr gültig ist.

Ausführliche Informationen sind erhältlich unter www.carandsound.com.

HIGH END 2011

Die neuesten Trends aus der Unterhaltungselektronik präsentieren mehrere Hundert Aussteller aus dem In- und Ausland auf der diesjährigen High End vom 19. bis 22. Mai in München. Auf der europäischen Leitmesse für hochwertige High Tech-Produkte erwartet die Besucher u.a. Fachvorträge, zahlreiche Bild- und Tonvorführungen sowie ein musikalisches Rahmenprogramm.

Weitere Informationen sind unter www.highendsociety.de erhältlich.

Impressum

OpSec Security GmbH
Inselkammerstraße 1
82008 Unterhaching/
München
Tel: +49 (0)89 79078 300
Fax: +49 (0)89 79078 333
info@opsecsecurity.de

Redaktion & Layout

Mechthild Imkamp
Marketing Director EMEA
E-Mail: m.impkamp@opsecsecurity.de
ISSN 1869-0203 (Printausgabe)

