

Lieferbedingungen und Lockvogelangebote im Internet

27.09.2007, 13:33 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *P4M – Die InternetAgenten*

Presseagentur: *ZPR GmbH*



Für ihre Kunden jagen die InternetAgenten von P4M mit Unterstützung der internationalen Anwaltskanzlei Osborne Clarke Schwarze Schafe im Netz

München, im September 2007 - Nach Erfahrungswerten der P4M InternetAgenten halten sich rund 30 Prozent der Online-Händler nicht an die vereinbarten Lieferbedingungen – aus Unwissenheit, Desinteresse oder gar Absicht. Den Schaden haben Verbraucher und Zwischenhändler, die wochenlang auf ihre Bestellung warten, ebenso wie Unternehmen. Auch Lockvogelangebote machen das Internet-Shopping unsicher. Mit dieser Verkaufs-Masche wird dem Verbraucher fälschlicherweise suggeriert, er könne das gewünschte Markenprodukt günstig kaufen, obwohl es der Shop gar nicht im Sortiment hat. Am Ende dreht ihm der Händler jedoch eine andere Marke oder ein ganz anderes Produkt an. P4M und Osborne Clarke haben reagiert und am 26. September 2007 die Veranstaltung „Lieferbedingungen & Lockangebote im Internet“ durchgeführt, um Verbraucher, Online-Händler und Unternehmen auf die Problematik aufmerksam zu machen.

Vier Wochen später, der bestellte und angezahlte Flachbildschirm ist noch immer nicht da. Geworben hatte der Online-Shop mit einer Lieferfrist von fünf Tagen. Trotzdem kündigt der Händler zwei Mal hintereinander Lieferverzögerungen an. Wochen vergehen, der Kunde fragt erneut nach und wird ein drittes Mal vertröstet*. Werden versprochene Lieferfristen wie in diesem Fall missachtet, ärgert sich der Endverbraucher. Zu Recht, denn die vom Händler angegebenen Lieferfristen sind verbindlich. Dennoch dokumentieren die InternetAgenten von P4M solche und ähnliche Verstöße fast täglich. „Wir empfehlen deshalb, Produkte nur auf geprüften Internetseiten zu kaufen. Um das Shoppen im Netz sicherer zu machen, vergeben viele Firmen Zertifikate an vertrauenswürdige Online-Händler. Auf der Internetseite des jeweiligen Unternehmens findet sich häufig eine Liste, die alle zertifizierten Shops ausweist“, so Wolfgang Greipl, einer der beiden Geschäftsführer bei P4M.

Darüber hinaus unterstützt P4M Unternehmen dabei, zuverlässige von unzuverlässigen On-line-Händlern im Internet zu

unterscheiden. Denn verbummelte Lieferfristen beschädigen

das Image von Produkt und Marke des jeweiligen Unternehmens. Um Anbieter im Internet zu testen, kaufen Mitarbeiter von P4M für ihre Auftraggeber anonym regelmäßig ausgewählte Kunden-Produkte und fragen die Lieferfristen schriftlich nach. Bei Lockvogelangeboten dokumentieren die InternetAgenten die Verkaufsmasche für das angebotene Alternativprodukt. Derartig klare Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht sind eher selten: „In 90 Prozent der Fälle stellen wir Probleme mit den Lieferfristen fest. Rund 30 Prozent der Online-Händler, die wir testen, halten ihre eigenen Angaben nicht immer ein“, weiß Hagen Tittes, Head of Account Management bei P4M.

Von der sich anschließenden Zusammenarbeit zwischen P4M und der Anwaltskanzlei Osborne Clarke profitiert auch das japanische High-Tech-Unternehmen Hitachi mit deutschem Hauptsitz in Düsseldorf: An die 70 Online-Shops prüft P4M allein für Hitachi. „Auf diesem Weg schützen wir nicht nur den autorisierten Fachhandel, sondern auch unsere Kunden vor unseriösen Internetanbietern. Wir setzen uns aktiv mit P4M dafür ein, dass Lieferfristen pünktlich eingehalten werden und gehen gegen Lockvogelangebote vor“, so Ralf Wietek, Sales Manager bei Hitachi Deutschland und Österreich. Im laufenden Jahr gab es lediglich zehn Verstöße, bei denen Lieferfristen missachtet oder Hitachi-Produkte als Lockvogelangebote benutzt wurden. „Der Schaden lässt sich für Hitachi nicht immer leicht beziffern. Pro Fall gehen wir allerdings von einem Streitwert von 5.000 Euro bis hin zu 50.000 Euro aus“, erläutert Dr. Tim Reinhard, Rechtsanwalt bei Osborne Clarke, „über 80 Prozent dieser Fälle können wir mit Hilfe der Recherche- und Dokumentationsleistung von P4M erfolgreich beenden.“ Oftmals stehen am Ende die Einigung mit dem Online-Händler und die Einhaltung der Lieferfristen in der Zukunft.

* Angaben beruhen auf einem von P4M dokumentierten Fall.

Portrait

Über P4M – Die InternetAgenten:

Die im Jahr 2000 von Wolfgang Greipl und Hubert Neuner gegründete Agentur P4M ist spezialisiert auf die Überwachung, Analyse und intelligente Erhebung von Internet-Inhalten. Das Geschäftsfeld der Agentur lässt sich dabei in vier Bereiche – NetProteX, DigitalTraX, Net-Xellence und NetTraX – unterteilen. Mit einer Vielzahl spezifischer Technologien spüren die InternetAgenten von P4M im Auftrag ihrer Kunden Produktpiraterie, Marken-, Urheber-, Persönlichkeits- und Wettbewerbsrechtsverletzungen auf. Die InternetAgenten analysieren das Kundenimage im Web 2.0 und spüren wettbewerbsentscheidende Trends im Online-Markt auf. Außerdem unterstützen sie ihre Kunden beim Markenaufbau, bei der Selektion der besten Händler und bei der effektiven Vertriebssteuerung im Internet. Bei Bedarf führt P4M auch anonyme Testkäufe durch. Die Suche und Aufbereitung von Daten erfolgen nicht nur vollautomatisiert, sondern kundenspezifisch. Zu ihren Kunden zählen bekannte Markenhersteller und Unternehmen wie z. B. Lacoste, Yamaha, Nikon, Warner Bros., Buena Vista International, Hewlett Packard, Samsung und Bayer Schering Pharma etc.