



EUROPÄISCHE KOMMISSION

PRESSEMITTEILUNG

Brüssel, 27. Februar 2014

Kommission und Mitgliedstaaten setzen sich für die Anliegen der Nutzer von Smartphone-Apps ein

Die „App-Wirtschaft“ in Europa boomt. Über eine Million Menschen sind in diesem Sektor tätig, in den nächsten fünf Jahren wird ein Umsatz von 63 Mrd. EUR erwartet. Laut Distimo, der unabhängigen Plattform für App-Analyse, stammen rund 80 % der Einnahmen – geschätzt über 10 Mrd. EUR pro Jahr – der Anbieter von Käufen, die Nutzer innerhalb der Anwendung selbst tätigen, um auf bestimmte Inhalte oder Funktionen zugreifen zu können (sogenannte „In-App-Käufe“). Damit die App-Wirtschaft ihr Potenzial voll ausschöpfen und weiter innovativ sein kann, müssen die Verbraucher Vertrauen in die Produkte haben. Derzeit werden mehr als 50 % der Online-Spiele auf dem einschlägigen EU-Markt als „kostenlos“ angepriesen, obwohl sie häufig – teilweise teure – In-App-Käufe nach sich ziehen. Oft ist den Verbrauchern gar nicht bewusst, dass sie etwas bezahlen, weil ihre Kreditkarte automatisch belastet wird. Kinder sind besonders anfällig für Spiele, die sie zwar kostenlos herunterladen, aber nicht kostenlos nutzen können. Nach Beschwerden aus der gesamten EU organisiert die Kommission heute und morgen (27. und 28. Februar) eine Konferenz mit nationalen Durchsetzungsbehörden und großen Technologieunternehmen, um diese Fragen zu diskutieren. Die Branche wird aufgefordert werden, innerhalb eines klaren Zeitrahmens Lösungen anzubieten und ausreichenden Verbraucherschutz für Nutzer von Apps zu gewährleisten.

Vizepräsidentin Viviane Reding, die für Justiz zuständige EU-Kommissarin, erklärte: *„Die europäische App-Industrie hat enormes Potenzial sowohl für Wachstum und Arbeitsplätze als auch – durch innovative Lösungen – für unser tägliches Leben. Damit der Sektor diesem Anspruch gerecht werden kann, müssen die Verbraucher neuen Produkten vertrauen. Irreführung der Verbraucher ist definitiv nicht das richtige Geschäftsmodell, und sie widerspricht dem Geist der EU-Vorschriften zum Verbraucherschutz. Die Europäische Kommission erwartet sehr konkrete Antworten der App-Industrie auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger und nationaler Verbraucherorganisationen.“*

Kommissar Neven Mimica, zuständig für Verbraucherpolitik, kommentierte: *„Verbraucher und insbesondere Kinder brauchen einen besseren Schutz vor unerwarteten Kosten durch In-App-Käufe. Nationale Durchsetzungsbehörden und die Europäische Kommission diskutieren mit der Branche, wie sich dieses Problem lösen lässt, das nicht nur finanzielle Schäden für Verbraucher verursacht, sondern auch die Glaubwürdigkeit dieses vielversprechenden Markts in Frage stellt. Konkrete – und rasche – Lösungen werden allen Seiten zugute kommen.“*

Auf der Konferenz mit Branchenvertretern werden nationale Durchsetzungsbehörden aus der ganzen EU eine gemeinsame Position zu der Frage präsentieren, wie die einschlägigen Verbraucherschutzregeln hier angewandt werden können. Führend in dieser Initiative ist der dänische Verbraucher-Ombudsman. Frankreich, das Vereinigte Königreich, Italien, Belgien, Luxemburg und Litauen, Mitglieder des Netzwerks für die Zusammenarbeit im

Verbraucherschutz (CPC), das die Durchsetzung der Verbraucherrechte in der gesamten EU sichern soll, werden ebenso teilnehmen.

Die vier wichtigsten von Verbrauchern vorgebrachten Anliegen, die auf der Konferenz diskutiert werden, sind:

- Bei Spielen, die als „kostenlos“ angepriesen werden, **dürfen Verbraucher nicht hinsichtlich der wahren Kosten irreführt werden**;
- Spiele **dürfen Kinder nicht direkt dazu verleiten, Produkte zu kaufen**, oder einen Erwachsenen dazu zu bringen, diese für sie zu kaufen;
- Verbraucher sollten über Zahlungsmodalitäten angemessen informiert werden und Zahlungen **sollten** ohne ausdrückliches Einverständnis des Verbrauchers **nicht per Voreinstellung automatisch abgebucht werden**;
- Händler **sollten eine E-Mail-Adresse angeben, so dass Verbraucher sie bei Fragen oder Beschwerden kontaktieren können**.

Weitere Schritte: Die Konferenz ist eine Gelegenheit für die Kommission und die Behörden der Mitgliedstaaten, sich mit der Branche zu verständigen, wie man auf die Anliegen der Verbraucher eingehen kann. Auf jeden Fall wird die Europäische Kommission gemeinsam mit den nationalen Durchsetzungsbehörden für Verbraucherrechte eventuell erforderliche Maßnahmen treffen.

Hintergrund

Der EU-Markt für Online-Spiele sowie Spiele und Anwendungen auf mobilen Geräten boomt. 2011 gaben Verbraucher im Vereinigten Königreich, in Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, den Niederlanden und Belgien schätzungsweise 16,5 Mrd. EUR für Online-Spiele aus. Laut einer externen Studie von Bitkom (einem Verband der Telekommunikations- und IKT-Branche in Deutschland) haben sich alleine in Deutschland die In-App-Käufe 2013 gegenüber dem Vorjahr auf 240 Mio. EUR verdoppelt. Mehr als eine Million Kunden sind Kinder und Jugendliche im Alter zwischen 10 und 19 Jahren.

Die [Verordnung \(EG\) Nr. 2006/2004](#) über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz bringt die nationalen Verbraucherschutzbehörden in einem gesamteuropäischen Durchsetzungsnetz zusammen. Dank dieses Rahmens kann eine nationale Behörde in einem Mitgliedstaat ihr Gegenstück in einem anderen Mitgliedstaat ersuchen, bei einem grenzübergreifenden Verstoß gegen EU-Verbraucherschutzbestimmungen einzuschreiten.

Die Zusammenarbeit betrifft Verbraucherschutzvorschriften auf verschiedenen Feldern, etwa die [Richtlinie über irreführende Werbung](#) oder die [Richtlinie über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen](#).

Die vom britischen Office of Fair Trading [am 30. Januar 2014 veröffentlichten](#) Grundsätze zu Online-Spielen und In-App-Käufen folgen einem vergleichbaren Ansatz.

Weitere Informationen

Die gemeinsame Stellungnahme der nationalen Durchsetzungsbehörden für Verbraucherrechte zum Verbraucherschutz bei Spiele-Apps ist zu finden unter:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/common_position_on_online_games_en.pdf

Website der Vizepräsidentin der Kommission und EU-Justizkommissarin, Viviane Reding:

http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/reding/index_de.htm

Vizepräsidentin Reding auf Twitter: [@VivianeRedingEU](https://twitter.com/VivianeRedingEU)

EU-Justiz auf Twitter: [@EU Justice](https://twitter.com/EU_Justice)

Website des EU-Kommissars für Verbraucherpolitik, Neven Mimica:

http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/mimica/index_en.htm

Kommissar Mimica auf Twitter: [@NevenMimicaEU](https://twitter.com/NevenMimicaEU)

EU-Verbraucherpolitik auf Twitter: [@EU Consumer](https://twitter.com/EU_Consumer)

Kontakt:

[Mina Andreeva](mailto:mina.andreeva@ec.europa.eu) (+32-229 91382)

[Natasha Bertaud](mailto:natasha.beraud@ec.europa.eu) (+32-229 67456)

[David Hudson](mailto:david.hudson@ec.europa.eu) (+32-229 68335)

[Madalina Chiriac](mailto:madalina.chiriac@ec.europa.eu) (+32-229 74413)

Öffentlicher Informationsdienst **Europe Direct**: Anfragen per Telefon unter **00 800 6 7 8 9 10 11** oder per [EMail](mailto:ec.europa.eu)

Anhang 1:

Teilnehmer der Konferenz zum Thema Verbraucherschutz bei Spielen und Apps

Europäische Kommission

Der dänische Verbraucher-Ombudsman

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, Frankreich

Office of Fair Trading, Vereinigtes Königreich

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, Italien

Directorate-General Economic Inspection, Federal Public Service, Economy, SMEs, self-employed and Energy, Belgien

Department, State Consumer Rights Protection Authority, Litauen

Ministère de l'Économie, Direction du marché intérieur et de la consommation, Luxemburg

Apple

Google

Interactive Software Federation of Europe