

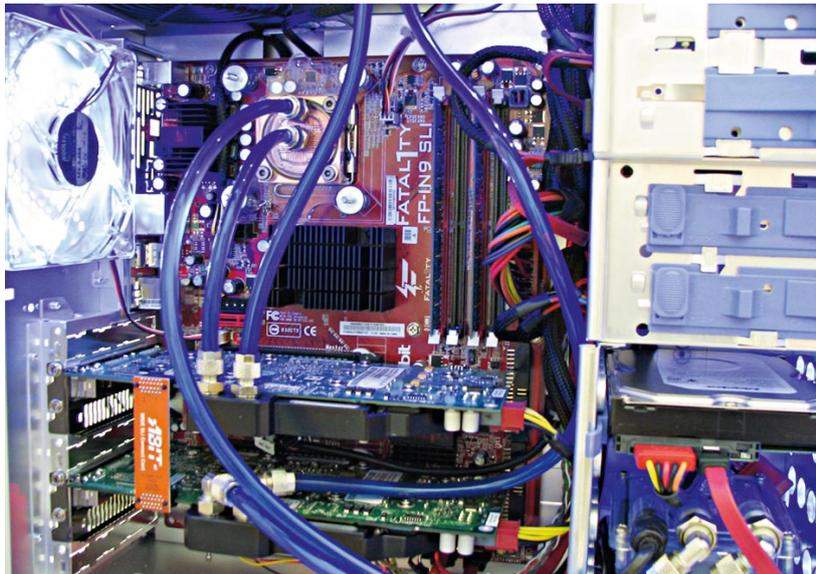
Bestellt, bezahlt, betrogen

Der Hardwarehändler Comdax24 ist Pleite; 1.000 Betroffene werden ihr Geld wohl nie wiedersehen. Das Beispiel zeigt, wie unsicher die Zahlung per Vorkasse ist. Dubiose Firmen nutzen das Vertrauen ihrer Kunden systematisch aus.

Penibel schildert der frustrierte Kunde seinen Leidensweg. Am 17. Juli hatte er ein PC-System beim Internet-Shop Ultraforce des Hardwarehändlers Comdax24 bestellt, 300 Euro angezahlt und 1.700 Euro über die GE Money Bank finanziert. Lieferfrist: maximal 20 Tage. Nach 24 Tagen rief er bei Ultraforce an: Wo der bestellte PC bleibe? Ein Servercrash habe die Kundendaten zerstört, war die Antwort, man spiele seit Tagen die Backups auf. 23. August: Der Kunde solle seine Auftragsbestätigung an einen Betreuer schicken, dann würde alles ganz schnell gehen. 17. September: Der Auftrag sei wegen Herstellungsgespässen an ein Werk in Aachen weitergeleitet worden. 2. Oktober: Ein Mitarbeiter nehme sich der Sache nun an. 17. Oktober: Es gebe Probleme mit der Wasserkühlung, man bitte um Geduld. 99 Tage nach der Bestellung reißt dem Mann der Geduldsfaden; am 24. Oktober storniert er den Auftrag und fordert sein Geld zurück. Als er bei der GE Money Bank anruft, unterbricht ihn die Sachbearbeiterin: Er sei nicht der einzige Kunde, der mit Ultraforce Probleme habe.

Methode: Verschleppung

Das ist er in der Tat nicht. In Internet-Foren häuften sich schon kurz nach der Firmengründung im Herbst 2004 die ersten Kundenbeschwerden, die sich nahtlos bis in die Gegenwart ziehen. Hunderte von Ultraforce-Kunden klagten über Lieferverschleppungen, Hinhaltenaktiken und Produktfehler, auch bei GameStar gingen zuletzt E-Mails mit Schilderungen solcher Vorgänge ein. Die Geschichte ist in verschiedenen Variationen immer die gleiche: Der PC wird bestellt, per Vorkasse bezahlt, und dann beginnen monatelange Vertröstungen. Bei Sandro M. war laut Ultraforce erst das Gehäuse nicht lieferbar, dann die Grafikkarte; schließlich versprach ihm ein Kundenbetreuer eine kostenlose X-Fi-Soundkarte als Entschädigung – die er nie bekam. Die von M. gesetzte finale Lieferfrist verstrich am 10. Dezember. Kein Wunder: Zu dem Zeitpunkt war



Spiele-PCs mit Wasserkühlung sind beliebte Betrugsobjekte – sie kosten viel Vorkasse-Geld, und ihr Wert verfällt schnell.

Ultraforce bereits Pleite. Schon am 5. Dezember hatte das Amtsgericht Münster unter dem Aktenzeichen 77 IN 102/07 das Insolvenzeröffnungsverfahren gegen die Mutterfirma Comdax24 und deren Tochtermarken Ultraforce und Pandaro eingeleitet.

Ultraforce bereits Pleite. Schon am 5. Dezember hatte das Amtsgericht Münster unter dem Aktenzeichen 77 IN 102/07 das Insolvenzeröffnungsverfahren gegen die Mutterfirma Comdax24 und deren Tochtermarken Ultraforce und Pandaro eingeleitet.

Gewinnquelle: Wertverlust

Bei Branchenkennern weckt die Bruchlandung des Hardware-Versenders böse Erinnerungen. Im Juli 2003 war der Online-Händler Connec-

Rat und Vorbeugung

Wie erkenne ich dubiose Anbieter?

»Am besten ist immer, sich vor dem Kauf über das Unternehmen zu informieren«, rät die Rechtsanwältin Iwona Gromek von der Verbraucherzentrale NRW. »Recherchieren Sie den Firmennamen im Internet, suchen Sie nach guten und schlechten Erfahrungsberichten.« Eine empfehlenswerte Anlaufstelle ist das Betrugsforum Snakecity ▶ gamestar.de-Quicklink: 4537. Wenn sich negative Aussagen häufen, ist Vorsicht geboten. Weitere Warnzeichen: Lange oder unbestimmte Lieferfristen, überzogene Nachnahmegebühren (normal sind zwischen 6 und 9 Euro), deutlich günstigere Preise als alle Konkurrenten.

Wie kann ich mich absichern?

Wenn Sie zum ersten Mal bei einem Händler bestellen, sollten Sie auf Vorkasse verzichten. »Bei größeren Summen empfiehlt es sich, auf Zahlung per Nachnahme zu bestehen«, sagt Iwona Gromek. Dabei übergeben Sie das Geld dem Postboten bei der Lieferung. Das kostet einige Euro Gebühr – was aber bei Hardware, die leicht über 1.000 Euro wert sein kann, verschmerzbar sein sollte. Noch sicherer sind Treuhandservices, bei denen die Kaufsumme auf einem neutralen Konto zwischengelagert wird. Erst wenn Sie die Ware erhalten, überprüft und für fehlerfrei befunden haben, geben Sie das Geld frei.

Ich warte seit längerem auf eine Lieferung. Was kann ich tun?

Wenn der festgelegte Lieferzeitraum überschritten ist, setzen Sie dem Händler eine verbindliche Frist (in der Regel 14 Tage). Wird die gerissen, können Sie vom Vertrag zurücktreten und Ihr Geld zurückfordern, sofern Sie bereits welches überwiesen haben. Wenn Sie Ihre Anzahlung nicht innerhalb von drei Werktagen erstattet bekommen, sollten Sie einen Anwalt einschalten. »Informieren Sie bei Ärger mit Unternehmen auch Ihre Verbraucherzentrale«, empfiehlt die Rechtsanwältin Iwona Gromek. »Bei Verstößen besteht die Möglichkeit, Unternehmen abzumahnen.«



Die Webseiten von Pandaro und Ultraforce existieren weiter. Das Geschäft wurde vom Internet-Versandhändler Xada Technologie übernommen.

ting Electronics Pleite gegangen und hatte 250.000 Euro Kundengelder vernichtet, im Mai 2004 erlitt den PC-Hersteller Amstad das gleiche Schicksal. Beide Firmen standen im Verdacht, die Anzahlungen ihrer Käufer vertunt zu haben. Fakt ist: Der Hardwarehandel im Internet lockt seit Jahren Betrüger an, die ihr Geschäft professionell organisieren. Die Masche ist simpel. Halbseidene Versender sammeln von ihren Kunden zunächst das Geld für die bestellten Rechner ein, denn die PCs werden in der Regel per Vorkasse bezahlt. Die Lieferung verschleppt sich dann über Monate. Damit die Zahler nicht abspringen, halten die Hardware-Hasardeure sie mit Vertröstungen, erfundenen Problemen und ständig neu angesetzten Zustellungsterminen bei der Stange. Die Methode hat mehrere Vorteile:

- ▶ Vorkassebeträge sind zinslose Kredite. Wer von der Bank Geld leiht, muss dafür zahlen. Kundengeld lässt sich investieren und zur Not ohne weitere Kosten erstatten.
- ▶ Die Preise für Hardware fluktuieren stark, Beträge für Bauteile fallen oft innerhalb weniger Wochen rapide. Je länger Hardwarehändler mit dem Einkauf der Komponenten warten, desto mehr Geld sparen sie also. Den Wertverlust trägt der Kunde.

▶ Mit Sammelbestellungen können Versender bei Großhändlern die Preise drücken. Rücksichtslose Firmen warten ab, bis sie genügend Kundenaufträge beisammen haben.

Lockmittel: Kampfpreise

Je länger die Lieferverzögerung, desto mehr Gewinn bleibt beim Versender hängen. Das System funktioniert auf Pump; die ersten Kundengelder fließen üblicherweise in breitflächige Werbekampagnen, vor allem mehrseitige Anzeigenstrecken in Fachmagazinen und teure Sponsor-Links bei Google, die dort als erstes Suchergebnis auftauchen. In den Werbetexten locken die Versender mit Dumping-Angeboten, die teils weit unter denen der Konkurrenz liegen. Nicht selten kommen die Kampfpreise durch falsche Versprechen zustande (siehe GameStar 11/07, S. 12), werden minderwertige Komponenten verbaut oder bei der Ausstattung getrickt. Verblüffte Kunden entdecken einen schlechteren Prozessor oder nur die Hälfte des bestellten Arbeitsspeichers in ihrem PC. Zu Produktfehlern kommt es auch deshalb, weil die Kostendrucker die Computer gern von ungelerten Billigkräften zusammenschrauben lassen. Solange die Werbung genügend Neueinzahler anzieht, wird das überschuldete Unternehmen stetig mit Frischgeld befeuert, der Kreislauf kann sich über Jahre tragen. Erst wenn der Vorkasse-Nachschub ausdünn, kollabiert die Firma. Es folgt die Insolvenz.

Konsequenz: Insolvenz

Die Indizien sprechen dafür, dass auch Ultraforce/Pandaro/Comdax24 in ähnlicher Manner gewirtschaftet hat – oder zumindest katastrophal organisiert war. Mehrere geprellte Kunden haben bei der Staatsanwaltschaft Münster Strafanzeige gegen die Geschäftsführung eingereicht. »Es gibt in diesem Fall sehr viele Geschädigte; ich gehe von rund 1.000 Betroffenen aus«, schätzt Petra Auffenberg, die Insolvenzverwalterin im Fall Comdax24. Viele davon machen ihrem Ärger bei Auffenbergs Kanzlei Luft: »Die Leute sind

erbost.« Viel Hoffnung kann sie den Geprellten nicht machen. Wer noch eine Bestellung von Ultraforce oder Pandaro offen und bereits Geld bezahlt hat, wird das wohl weitgehend abschreiben können. Denn das Restvermögen der Firma ist dünn. Am Ende eines Insolvenzverfahrens wird das verfügbare Kapital anteilig unter den Gläubigern aufgeteilt, erklärt Auffenberg und prophezeit: »Die Quote dürfte eher gering ausfallen. Es kann auch sein, dass es gar keine gibt.« Weil vom Geschäftsvermögen zuerst die Verfahrenskosten beglichen werden, bleibt für die Comdax-Kunden möglicherweise nichts übrig.

Kulanz: Unwahrscheinlich

Pandaro und Ultraforce existieren indessen als Hardwareversender weiter. Die Markenrechte und die zugehörigen Webseiten wurden vom Konkurrenten Xada Technologie (Fastway, Gunway) übernommen. Der neue Eigentümer hat den bisherigen Kunden gegenüber keine Verpflichtungen; sie können höchstens auf Kulanz hoffen. Tatsächlich bietet Xada geprellten Ultraforce- und Pandaro-Bestellern ein vergleichsweise kompliziertes Rabattangebot, das im Wesentlichen auf »Zwei PCs für den Preis von einem« hinausläuft – für die meisten wohl keine akzeptable Lösung. Wem sein Ultraforce-Rechner innerhalb der sechsmonatigen Garantiezeit kaputtgeht, dem bleibt nur der teure Gang zu einem Fachhändler. Womöglich ist das sowieso die bessere Lösung. Denn auch bei Garantieleistungen kursieren über Pandaro Horrorgeschichten. Ein Kunde, dessen PC nicht mehr ansprang, schickte seinen Rechner ein; zwölf Wochen lang verfolgte er anhand der Paketnummer dessen Odyssee, die sogar durch Holland führte, bis der Computer schließlich in einem neuen (gebrochenen) Gehäuse wieder ankam – und noch immer nicht funktionierte.

Vielleicht hätte der frustrierte Pandaro-Kunde durch den Firmennamen gewarnt sein sollen, der so stark an die mythologische Figur Pandora erinnert. Aus deren Büchse kam das Unheil über die Welt. CS

Ich habe bei Pandaro/Ultraforce bestellt, aber nichts erhalten. Wie bekomme ich mein Geld zurück?

☞ Zuständig ist der Insolvenzverwalter. Zunächst sollten Sie noch etwas Geduld haben; das Verfahren wird am 1. Februar eröffnet. »Wir schreiben bis Mitte Februar alle Betroffenen an, die in der Buchhaltung von Comdax24 erfasst sind«, erklärt die zuständige Insolvenzverwalterin Petra Auffenberg. Wer bis dahin kein Schreiben erhalten hat, kann seine Forderung formlos per Post bei der Kanzlei anmelden: Kanzlei Zbick & Deckert, Marktplatz 2-4, 48712 Gescher. Schicken Sie bitte Nachweise über Ihre Bestellung mit (Auftragsbestätigung, Überweisungsbeleg).

Was, wenn mein PC von Pandaro/Ultraforce kaputtgeht – habe ich Garantie?

☞ Da die Mutterfirma Comdax24 zahlungsunfähig ist, müssen Sie sich in Garantiefällen (die Garantie gilt üblicherweise sechs Monate lang ab Erhalt des Rechners) an den Insolvenzverwalter wenden. Der wird Ihren Computer zwar nicht reparieren – aber zumindest können Sie eine Minderung des Kaufpreises verlangen. Sie werden in die Liste der Gläubiger aufgenommen und erhalten im besten Fall eine Erstattung aus dem Firmenvermögen. Hegen Sie aber besser keine allzu hohen Erwartungen.

Kann ich etwas tun, falls ich aus der Insolvenz kein Geld erhalte?

☞ Prinzipiell können Sie (beim zuständigen Amtsgericht) in diesem Fall: (Münster) ein Mahnverfahren anstrengen und einen Vollstreckungsbescheid erwirken. »Diese Möglichkeit verursacht aber meist nur Kosten«, sagt Iwona Gromek vom Verbraucherschutz, »vor allem, wenn sowieso kein Vermögen übrig ist, das noch zu vollstrecken wäre.«