

Schutz vor den Verbrauchern

Institutionen Die Stiftung Warentest, ein Symbol deutscher Korrektheit, überrascht mit einer neuen Form der Aufklärung im Netz: Sie geht gegen aggressive Konsumenten vor.

Manchmal müsste Verbraucherschutz bedeuten: Schutz vor den Verbrauchern. Vor manchen jedenfalls. „Ihr seid ein verlogenes und gekauftes Pack von der Industrie geworden“, randaliert jemand auf der Facebook-Seite der Stiftung Warentest. „Verarscht von mir aus weiter die dummen Bürger, aber lasst unsere Kinder aus dem Spiel.“

Dabei ging es nur ums Impfen.

Die Stiftung rufe „zur Blockwartmentalität im Internet auf“, schreibt ein anderer.

Dabei ging es nur um die Rechtsankunft, dass Beleidigung und Volksverhetzung verboten und strafbar sind.

Stiftung Warentest: Das ist – oder war – immer eine staatlich geförderte Verbraucherschutzorganisation, die Staubsauger, Hundefutter oder Reiserücktrittsversicherungen testet und darüber in ihren Zeitschriften „test“ und „Finanztest“ sowie online auf Test.de informiert. Und die nun Wellen der Empörung und der Begeisterung ausgelöst hat: mit einer Rechtsinformation darüber, dass ein Hasskommentar strafbar sein und Geld kosten kann.

Die Folge: 2,5 Millionen Menschen, die diese Nachricht auf ihrer Facebook-Seite finden konnten. 400 000, die darauf reagierten. Große Aufregung bei denen, die sich in einem gefühlten Grundrecht auf Hetze angegriffen sehen.

Der Verbraucher als solcher ist nicht immer rational, man weiß das als Social Media Manager der Stiftung Warentest. Sebastian Hirsch, 37, kennt die Abgründe von Impfgegnern, Fluoridfeinden, Milchkritikern, aber die Vehemenz der Erregung in diesen Tagen ist neu.

Sebastian Hirsch ist ein Herr in dunklem Sweatshirt, zu finden in einem Konferenzraum der Stiftung am Lützowplatz in Berlin. Er hat seinen Rechner mitgebracht, es gibt schöne Beispiele für das Irrationale darauf zu sehen.

Hirsch überlegt, ob das ein Mentalitätswandel ist, was gerade in der Stiftung geschieht. „Eigentlich“, sagt er und schaut einen Herrn im Hemd an, der mit am Tisch sitzt, „haben wir nur getan, was wir schon immer tun: über ein Rechtsthema von öffentlichem Interesse informiert.“ „Stimmt“, sagt der Herr im Hemd, es ist Andreas Gebauer, 57, der Chefredakteur des Magazins Test.de.

„Eigentlich. Ja.“ Sebastian Hirsch hat eine Art des Zurücklehns und In-sich-Hineingrinsens, die vermutlich nützlich

ist, wenn man dem Irrationalen begegnet.

Was sie also taten, war dies: Finanztest hatte in der Rubrik „Gewusst wie“ sogenannte Onlinewachen vorgestellt: Mailadressen, unter denen Anzeige erstatten kann, wer etwas möglicherweise Illegales erlebt. Hirsch übernahm die Information auf die Facebook-Seite und schrieb im Namen der Stiftung Warentest ein paar Sätze dazu: „Der Ton im Internet ist in den letzten Jahren zunehmend rauer geworden: Beleidigung und Volksverhetzung sind fast schon Normalität in vielen öffentlichen Kommentarspalten. Doch die Opfer von Internethass stehen dem nicht hilflos gegenüber.“

Dazu der Link zu den Onlinewachen.

Dazu, von einem Kollegen Hirschs liebevoll zusammengestellt: Berichte über Urteile, in denen es um Hasskommentare geht.

„Ich bin dafür, dass wir die Gaskammern wieder öffnen und die ganze Brut da reinstecken“: 4800 Euro Strafe.

„Also haben die Juden am Holocaust des Zweiten Weltkriegs auch selber schuld“: 5000 Euro Strafe.

„Merkel muss öffentlich gesteinigt werden“: 2000 Euro Strafe.

Die Reaktionen: Begeisterung und Hass. Und auch zweifelnde Bemerkungen wie diese: „Schon komisch, dass sich die Stiftung Warentest plötzlich für solche Dinge zuständig fühlt.“

Das ist die Frage: Dürfen die das? Sollen sie? Und wenn ja: Was bringt's?

1964 wurde die Stiftung in der alten Bundesrepublik gegründet, um Aufklärung zu geben angesichts des unüberschaubaren Meeres der Dinge, die gekauft werden wollen. Der Verbraucher steht ihnen gegenüber, und der Verbraucher will Rat.

Er sucht eine neue Waschmaschine. Er zweifelt an seinem Orangensaft. Er denkt über seine Sonnencreme nach.

Er will geklärt haben, wie viel Zucker die Cola und wie viel Schadstoffe die Babynahrung enthält. Er will, dass jemand untersucht hat, ob das Trocknen im Geschirrspüler auch im Sparprogramm als ausreichend betrachtet werden kann und ob ein Elektrorasenmäher einen Füllstandsanzeiger am Fangkorb braucht.

Die Stiftung finanziert sich heute, nach eigenen Angaben, zu 90 Prozent durch die Vermarktung ihrer Testergebnisse und zu 10 Prozent vom Staat. Sie hat sich einen Ruf erarbeitet, den der Verlässlichkeit, der knochenharten Sachlichkeit. Und wenn eine Bewertung nicht ausreichend belegt ist und sie deswegen vor Gericht unterliegt – wie es vor zwei Jahren bei einem „mangelhaft“ für die Schokolade Ritter Sport der Fall war –, dann muss sie sich schämen und tut es dem Eindruck nach auch.

Die Geschichte der Warentester spiegelt den Beratungsbedarf der Deutschen, spiegelt die Geschichte der Republik. Ob Bio besser ist, das spielt seit den Siebzigerjahren eine Rolle. Was zu beachten ist, wenn man Gastfamilie für einen minderjährigen Flüchtling werden will, untersucht eine „Finanztest“-Ausgabe in diesem Jahr.

Irgendwann kam die Moralfrage in den Markt, die Frage nach der Entstehung der Dinge: „Corporate Social Responsibility“ heißt das Kriterium und bedeutet, dass bei manchen Produkten untersucht wurde, ob sie auf ethisch einwandfreie Weise produziert worden sind. Jetzt folgt offenbar die nächste Entwicklungsstufe. Die Stiftung Warentest kümmert sich nicht mehr nur um

Please stay



DARREN STAPLES / REUTERS

... weil das Pferderennen von Ascot die einzige Gelegenheit im Jahr ist, sich über das sonst vernachlässigte Thema „Hüte“ zu unterhalten.

... because the annual Royal Ascot horse-racing meet is the only opportunity of the year to discuss the otherwise neglected topic of hats.





Rasenmäherprüfung der Stiftung Warentest: Fakten gegen den Wahnsinn

die Verfassung von Produkten, sondern auch um jene der Verbraucher.

Die Leserreaktionen waren über die Jahrzehnte hinweg eher höflich und sachorientiert. Auf Test.de, sagt Andreas Gebauer, sei das „in den allermeisten Fällen immer noch so“. Facebook, sagt Sebastian Hirsch, sei „emotionaler“. Er merkt das bei Themen wie Fluorid in der Zahnpasta, was manche für giftig halten, was in Wahrheit aber eine der wirksamsten Maßnahmen gegen Karies ist. Nicht alle Themen lösen solche Debatten aus. Eine Waschmaschine müsste Kätzchen fressen, um ähnliche Emotionen wachzurufen.

Hirsch gehört zu der Generation der frühen Onliner, die, im Rückblick auf jene Tage, einen Verlust empfinden – dieses Ausmaß an Hass im Netz erlebten sie anfangs nicht.

Nun also der Strafkatalog. Hirsch sagt, er wolle nicht, dass jetzt jeder gleich Anzeige erstattet, aber jeder solle wissen, dass er Rechte habe und Hetzern gegenüber nicht hilflos sei.

Hirsch sagt, er sei kein großer Freund davon, Hasskommentare zu löschen. Er hat einen anderen Weg gewählt. Sachlich bis zur Schmerzgrenze schreibt er zurück.

Er wisse, sagt er auch, dass Verschwörungstheoretiker, Ideologen und Überzeugungspöbler nicht von ihren Pöbeleien, Ideologien und Verschwörungstheorien abzubringen seien. Aber es gibt Mitleser, und um die geht es.

Um die junge Mutter, sagt Hirsch, die sich im Netz die Storys und Bilder der Marnimpfgegner anschaut und nicht mehr sicher ist, ob ihr Kind vielleicht doch im Auftrag der Pharmaindustrie mit Quecksilber vergiftet werden soll. Für Leute wie sie schreibt er: „Wir können es nur wieder und wieder wiederholen: In Impfstoffen war noch nie elementares Quecksilber. Das ist eine Legende von Verschwörungstheoretikern.“ Dazu der Hinweis, dass manche Impfstoffe früher eine Quecksilberverbindung enthielten. Dazu der Hinweis, dass eine Verbindung mehrerer Elemente „grundlegend andere Eigenschaften hat“ als die Elemente selbst. Dazu ein einprägsames Beispiel: „Chlor ist ein tödliches Kampfgas. Natriumchlorid ist lebenswichtiges Kochsalz.“

„Debunking“ nennt er den Vorgang, Hirsch hält von Zeit zu Zeit Vorträge darüber. Sein Credo: dem Wahnsinn mit Fak-

ten begegnen, mit Studien aus der Wissenschaft. Und von denen, die den Wahnsinn verbreiten, Quellen verlangen. Das ist dann oft irgendein obskures Video aus einer abgelegenen Ecke des Internet.

Debunking ist keine Methode, dem Internet flächendeckend Vernunft und gute Umgangsformen beizubringen, aber Hirsch gönnt sich doch die Hoffnung, dass sich die fehlende Logik hier selbst entlarvt.

Es gibt einen kleinen, hübschen Dialog auf der Facebook-Seite der Stiftung Warentest, wo jemand nach einer erschöpfenden Auseinandersetzung schreibt: „Ist ja schon arg, was Sie hier veranstalten. Man könnte ja fast meinen, Sie haben nichts Besseres zu tun, als auf jeden post zu antworten. Das hab ich so noch nie auf FB erlebt – egal, zu welchem Thema.“

Die Antwort der Stiftung Warentest: „Ja, das ist ja auch wirklich ärgerlich. Da geht man auf eine fremde Facebook-Seite, schreibt falsche Behauptungen, und dann antworten die Seitenbetreiber auch noch und korrigieren einen.“

Man kann sich das Grinsen dazu denken, als Hirsch diese Sätze schreibt. Es hat sich gelohnt.

Barbara Supp