



Jahresbericht 2010

DER INTERNET OMBUDSMANN



DER INTERNET OMBUDSMANN JAHRESBERICHT 2010

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung: Über diesen Bericht.....	5
Ausgangssituation: E-Commerce in Österreich 2010	7
Zusammenfassung: Aufgabenbereich des Internet Ombudsmann	9
E-Commerce-Probleme in Österreich 2010	11
Statistische Auswertung der Beschwerdefälle 2010	17
Aktivitäten 2010.....	25
Überblick: Kurzinfos zum Internet Ombudsmann	29
Der Internet Ombudsmann: Fallbeispiele	35
Medienberichte 2010	37
Impressum.....	43

EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

DIESER JAHRESBERICHT beschreibt die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2010 und Dezember 2010 im Rahmen des Projektes Internet Ombudsmann gesammelt wurden.

Er soll einen Überblick über die im Zusammenhang mit E-Commerce in Österreich auftretenden Probleme und deren Entwicklung in den letzten Jahren vermitteln und daraus abgeleitet Impulse zur Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten geben.

Der Internet Ombudsmann zählt heute europaweit zu den meistfrequentierten Online-Einrichtungen im Bereich „Außergerichtliche Streitschlichtung für E-Commerce“.

Der Internet Ombudsmann ist eine notifizierte Schlichtungsstelle (EU-Empfehlung 98/257/EG) und damit Teil des organisierten europaweiten außergerichtlichen Systems der Streitbeilegung.

Der gemeinnützige Verein Internet Ombudsmann wurde vom Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) initiiert. Seit dem Jahr 2004 fördert das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) den Internet

Ombudsmann, die Bundesarbeitskammer seit dem Jahr 2007. Partner zu Projektbeginn waren unter anderem Bundesarbeitskammer, Wirtschaftskammer, der Verein für Konsumenteninformation (VKI), das Konsumentenschutz-, das Justiz- und das Wirtschaftsministerium.

Auf Grund der Art des Projektes Internet Ombudsmann – es wenden sich im Wesentlichen nur Personen mit Problemen und keine zufriedenen KundInnen an diese Einrichtung – enthält der Bericht keinen Gesamt-Marktüberblick.

Die in diesem Bericht präsentierten Ergebnisse geben jedoch ein umfassendes, praxisnahes Bild über die Probleme der österreichischen Online-KonsumentInnen und den daraus resultierenden Handlungsbedarf für Wirtschaft und Politik wieder.

Tagesaktuelle Informationen zur Arbeit des Internet Ombudsmann und zu aktuellen Problemfällen sowie Lösungen finden Sie im News-Bereich unserer Website unter:

www.ombudsmann.at

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter:
kontakt@ombudsmann.at



AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2010

Durch die einfache Verfügbarkeit und die weiterhin steigende Verbreitung von Internetzugängen in Privathaushalten erlebte der Online-Handel auch 2010 wiederholt ein Wachstum.

Mittlerweile verfügen 73% der österreichischen Haushalte über einen Internetzugang und 64% über eine Breitbandverbindung (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2010, Statistik Austria).

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Kaufen und Verkaufen im privaten und gewerblichen Bereich. 56% der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Integral Austrian Internet Monitor (3. Quartal 2010) schon einmal über Internet eingekauft. Den höchsten Anteil gab es in der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen (67%, „zumindest einmal in den letzten 12 Monaten online eingekauft“).

Die beliebtesten Produktgruppen waren Bücher, Zeitschriften (44%) sowie Kleidung und Sportartikel (42%). 39% haben Reisen und Urlaubsunterkünfte über Internet gebucht. Tickets für Veranstaltungen wurden von 29%, elektronische Geräte von 26% und Haushaltsgüter (z.B. Möbel und Spielzeug) von 23% der Online-Shopper gekauft. 21% haben Computersoftware, Filme und Musik online bestellt (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2010, Statistik Austria).



Das technische und rechtliche Know-how der KäuferInnen und Unternehmen kann jedoch mit der Dynamik des E-Commerce nicht immer mithalten.

Das führt dazu, dass es speziell für die Internet- bzw. E-Commerce-EinsteigerInnen immer wieder zu Problemen beim Internet-Einkauf kommt, die aus verschiedensten Gründen weder alleine noch direkt zwischen KonsumentInnen und dem Unternehmen gelöst werden können. Hier hilft der Internet Ombudsmann rasch und unbürokratisch durch Information, Mediation und außergerichtliche Streitschlichtung.

Durch Bewusstseinsbildung und konkrete Hilfestellung wird das Wissen von KonsumentInnen für ein problemloses Einkaufen im Internet gesteigert. Aber auch Unternehmen erhalten wertvolle Tipps aus der Praxis, um ihre Angebote konsumentInnenfreundlicher und somit erfolgreicher präsentieren zu können.

Das Projekt Internet Ombudsmann hilft somit nicht nur KonsumentInnen bei der Lösung ihrer Probleme, sondern fördert auch mit vielen Aktivitäten den breiten und sicheren Einsatz des Internet.



ZUSAMMENFASSUNG: AUFGABENBEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN

Problemlösung

Problemlösung durch Mediation und außergerichtliche Schlichtung bei Streitfällen zwischen KonsumentInnen und Unternehmen.

Problemvermeidung

Problemvermeidung durch Tipps, wie seriöse Online-Unternehmen von unseriösen unterschieden werden können.

Bewusstseinsbildung

Bewusstseinsbildung durch Information über aktuelle technische und rechtliche Entwicklungen im Online-Handel sowie über typische Problemfälle und mögliche Lösungen.

Qualitätsverbesserung

Qualitätsverbesserung durch Beratung der öffentlichen Hand und Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von konsumentInnenfreundlichen E-Commerce-Lösungen.

E-COMMERCE-PROBLEME IN ÖSTERREICH 2010

DIE ONLINE-BESCHWERDE-STELLE des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung Ende 1999 als mittlerweile wichtigste Online-Anlaufstelle bei Problemen mit Online-Shopping in Österreich etabliert. Auch im europäischen Vergleich zählt der Internet Ombudsmann zu den größten außergerichtlichen Online-Streitschlichtungsstellen im E-Commerce-Bereich.

Alleine im Jahr 2010 wurden 10.046 Beschwerden (2009: 10.009; 2008: 7.353) zum Thema E-Commerce vom Team des Internet Ombudsmann bearbeitet, dokumentiert und inhaltlich ausgewertet. Der Internet Ombudsmann verfügt dadurch über die umfassendste Dokumentation zu Problemen mit E-Commerce in Österreich. Weiters zeigt sich, dass die Zahl der bearbeiteten Beschwerden seit 2005 rasant gestiegen ist. Verantwortlich für dieses Wachstum ist zu einem großen Teil die stark gestiegene Anzahl der Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote im Internet.

BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 - 2010

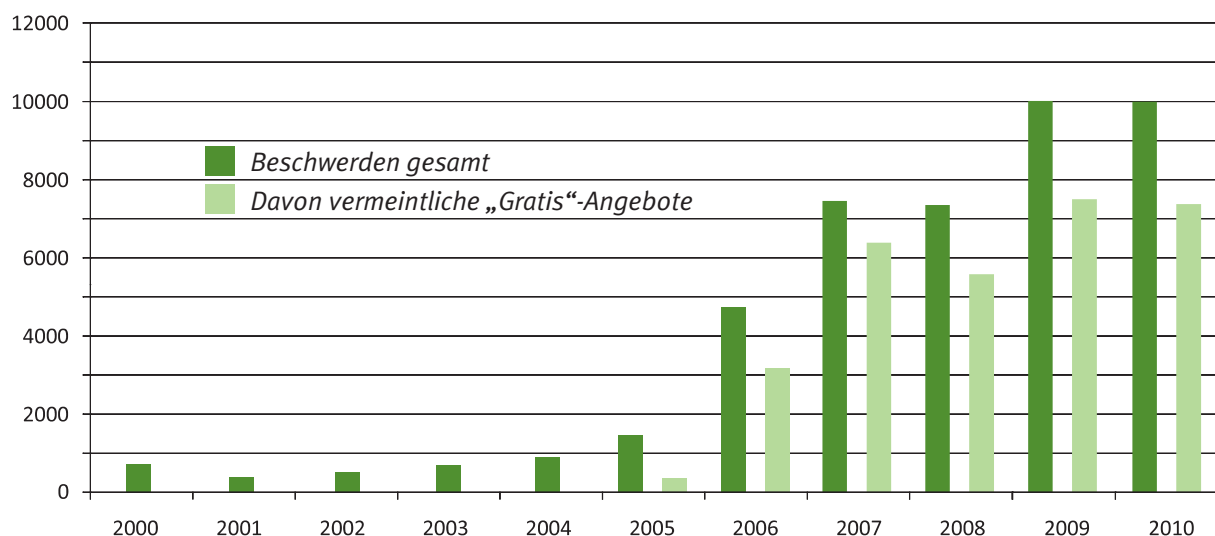


Abbildung 1: Bearbeitete Beschwerden 2000 - 2010 (Quelle: Internet Ombudsmann)



Wie schon in den vergangenen Jahren konnte der Großteil (2010: 89 Prozent) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch, außergerichtlich abgeschlossen werden.

Die größten Beschwerdeverursacher waren mit Abstand vermeintliche „Gratis“-Angebote – von Download-Seiten mit eigentlich kostenfreier Software über Outlet-Plattformen bis hin zu Routenplanern (mehr Informationen zu vermeintlichen „Gratis“-Angeboten finden sich auf Seite 13). In diesen Fällen führte die Inanspruchnahme der unseriösen Dienste zum ungewollten Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrages mit einer Laufzeit von zwei Jahren.

Etliche der Firmen wurden auch 2010 auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter www.ombudsmann.at/watchlist). Diese hat sich als Kommunikations- und Informationsinstrument hervorragend bewährt und wird auch in Zukunft verstärkt in der Prävention, vor allem gegen die Internet-Abzocke, zum Einsatz kommen.

Trotz der umfassenden Warnungen und Medienberichterstattung traten auch 2010 immer wieder neue Unternehmen am Markt auf, die mit ähnlichen Websites ihr Unwesen trieben.



VERMEINTLICHE „GRATIS“-ANGEBOTE

Es häufen sich beim Internet Ombudsmann weiterhin Beschwerden über Internet-Dienstebetreiber, die auf attraktiv gestalteten Websites beispielsweise Software-Downloads, Routenplaner, Rezepte oder Outlet-Waren anbieten. Die für diese Dienste anfallenden Kosten werden dabei, falls überhaupt ersichtlich, im Kleingedruckten oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) versteckt und von vielen KonsumentInnen vor der Registrierung nicht wahrgenommen.

In der Folge werden Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros bzw. Rechtsanwälte an KonsumentInnen versendet, ohne dass sich die KonsumentInnen einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären.

Dabei werden die Betroffenen gezielt eingeschüchtert, teilweise sogar mit der Drohung von strafrechtlichen Konsequenzen. Selbst vor Minderjährigen und strafunmündigen Jugendlichen schrecken die Firmen und deren Anwälte nicht zurück.

Viele der Betroffenen werden stark verunsichert und zahlen schließlich. Schätzungen gehen davon aus, dass 5% der Rechnungen sofort und ca. 20% aufgrund von Mahnungen bezahlt werden.

Die Zahl der Beschwerden mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten befindet sich trotz der Informationsarbeit des Internet Ombudsmann und anderer Konsumentenschutzorganisationen noch immer auf hohem Niveau. 2010 fielen rund 7.200 Fälle in diese Beschwerdekategorie.

Der Internet Ombudsmann informierte in diesen Fällen die KonsumentInnen umfassend und stellte Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung (www.ombudsmann.at/musterbriefe).



Tipps für KonsumentInnen gegen die Abzocke-Falle:

1. Seien Sie bei Gratisangeboten und Gewinnspielen stets misstrauisch. Auch im Internet ist selten etwas wirklich kostenlos. Oft handelt es sich um Lockangebote, bei denen später laufende Kosten entstehen. Skepsis ist besonders angebracht, wenn die Eingabe persönlicher Daten, wie z.B. Name und Adresse, verlangt wird.
2. Lesen Sie, wenn Sie von einer kostenlosen Leistung ausgehen, immer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters, bevor Sie diese bestätigen! Oft verstecken sich darin Angaben zu Kosten.
3. Erklären Sie den sofortigen Rücktritt von Testzugängen, wenn Sie diese nicht brauchen bzw. geben Sie zum unverbindlichen Testen von Online-Diensten niemals Ihre persönlichen Daten an.
4. Treten Sie von unerwünschten bzw. versehentlich eingegangenen Verträgen (bzw. kostenpflichtigen Anmeldungen) immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief zurück und behalten Sie eine Kopie des Schreibens und des Aufgabenscheins.

PROBLEME BEI BEZAHLUNG IM VORAUS („VORAUSKASSE“)

Vorkasse (mittels Banküberweisung) ist eine riskante Zahlungsform für den Online-Einkauf, weil die KäuferInnen im schlimmsten Fall die Ware nicht vereinbarungsgemäß geliefert bekommen und das Geld nicht mehr zurück erhalten.

Auch im Jahr 2010 wandten sich zahlreiche KonsumentInnen aufgrund von Problemen bei Zahlung per Vorkasse an den Internet Ombudsmann. Davon waren vor allem internationale Bestellungen (z.B. Einkauf von vermeintlich günstigen Elektronikartikeln oder Markenkleidung, Bestellung von Konzerttickets) betroffen, bei denen im Problemfall die Chance auf Schadenswiedergutmachung sehr gering ist.

Der Internet Ombudsmann empfiehlt, von Zahlungen im Voraus mittels Banküberweisung abzusehen!



GEFÄLSCHTE MARKENPRODUKTE

Im Jahr 2010 kam es verstärkt zu Beschwerden über Online-Shops, die vermeintliche Markenprodukte, vor allem Kleidung, zu sehr günstigen Preisen anbieten. Obwohl die Seiten oft eine .de-Domain aufweisen und in deutscher Sprache verfasst sind, wird die Ware aus dem asiatischen Raum verschickt und stellt sich als billige Fälschung heraus. Häufig wird die Ware auch sofort vom Zoll beschlagnahmt und vernichtet.

Ersatzansprüche gegen diese ausländischen Verkäufer sind in der Praxis kaum durchsetzbar. Kurze Recherchen über den Anbieter können helfen zu vermeiden, in die Falle mit gefälschten Markenprodukten zu tappen. Ein Hinweis auf unseriöse Anbieter ist z.B. ein fehlendes Impressum. Viele Markenhersteller führen zudem ein Verzeichnis von autorisierten Online-Shops ihrer Produkte auf der eigenen Website.

UNERWÜNSCHTE VERÖFFENTLICHUNG VON PERSÖNLICHEN DATEN IN SOZIALEN NETZWERKEN

Immer mehr ÖsterreicherInnen nutzen mittlerweile Soziale Netzwerke. Zum Beispiel sind Ende März mehr als 2,4 Millionen ÖsterreicherInnen auf Facebook vertreten (Quelle: www.thomashutter.com). Damit einher geht auch eine wachsende Anzahl an Beschwerden über die unerwünschte Veröffentlichung von persönlichen Daten. Oft stehen diese Fälle in Zusammenhang mit Online-Belästigungen bzw. Cyber-Mobbing.

Der Internet Ombudsmann konnte zahlreichen betroffenen Personen bei der Entfernung der unerwünschten Inhalte helfen, indem durch die Kontaktaufnahme mit dem Plattform-Betreiber die Löschung entscheidend beschleunigt wurde.



DIE 10 INTERNETANGEBOTE MIT DEN MEISTEN BESCHWERDEN 2010:

Internetadresse	Unternehmen	Firmensitz	Anzahl der Beschwerden
www.top-of-software.de	Antassia GmbH	Deutschland	1003
www.outlets.de	IContent GmbH	Deutschland	965
www.my-downloads.de	Premium Content GmbH	Deutschland	382
www.gmx.de	1&1 Mail & Media GmbH	Deutschland	286
www.routenplaner-service.de	Webtains GmbH	Deutschland	218
www.opendownload.de	Content Services Ltd.	UK/Deutschland	194
www.abcloud.de	Premium Software GmbH	Deutschland	187
www.download-service.de	Content4u GmbH	Deutschland	152
www.direkt-routenplaner.de	Go Web Ltd.	UK/Deutschland	117
www.gewinn-eintrag.de	Advanced Marketing Service UG	Deutschland	91

STATISTISCHE AUSWERTUNG DER BESCHWERDEFÄLLE 2010

GRÜNDE DER BESCHWERDEN

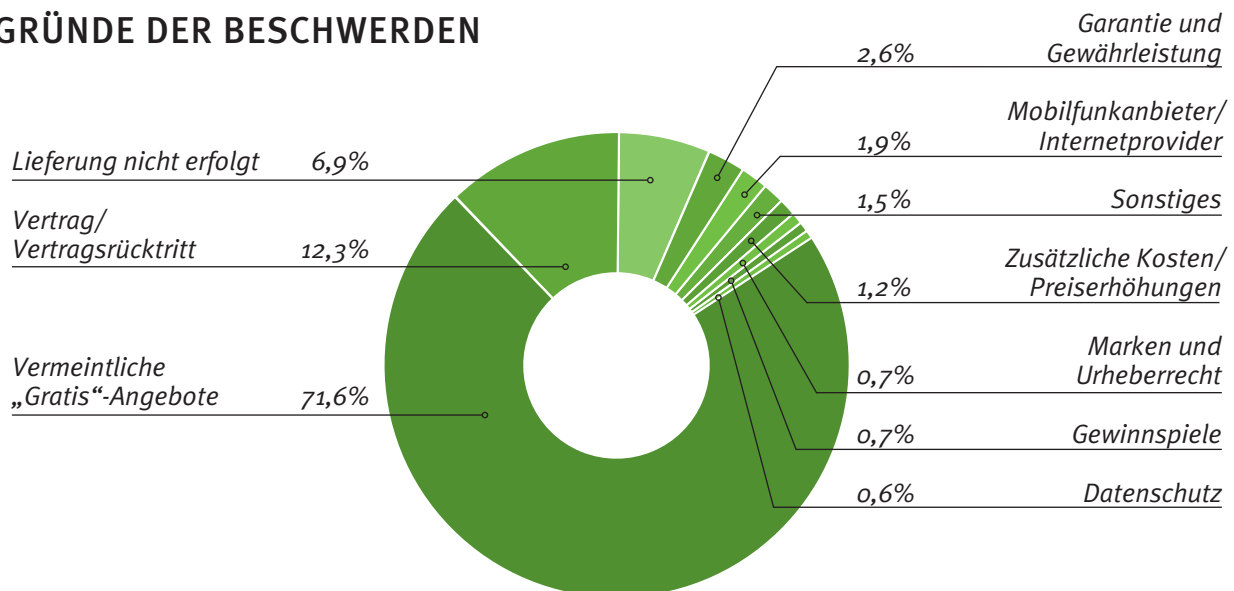


Abbildung 2: Gründe für Beschwerden/Anfragen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Fallauswertung beim Internet Ombudsmann zeigt, dass im Jahr 2010 der Hauptbeschwerdegrund mit 71,6 Prozent die vermeintlichen „Gratis“-Angebote waren (2009: rund 75%).

12,3 Prozent der Beschwerden betrafen die Kategorie „Vertrag/Vertragsrücktritt“, also Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Ausübung des Rücktrittsrechts oder ungewollten Vertragsverlängerungen.

Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) sind mit 6,9 Prozent der dritthäufigste Beschwerdegrund.

2,6 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme rund um Garantie und Gewährleistung. Dazu zählen Mängel der Ware, Garantie- oder Gewährleistungsverweigerungen seitens der Händler sowie Lieferungen, die nicht der Beschreibung im Warenkorb oder der Bestellung entsprachen.



In 1,9 Prozent der Fälle hatten KundInnen Probleme mit ihren Mobilfunkanbietern oder Internet Providern. Hier ging es in erster Linie um hohe Rechnungen aufgrund überschrittener Datenvolumina für die Nutzung von Internetdiensten oder Kosten für Mehrwertdienste.

Weitere 1,2 Prozent der Beschwerden betrafen zusätzliche, also versteckte, Kosten oder Preiserhöhungen.

Probleme aus dem Bereich Marken- und Urheberrecht, wie an KonsumentInnen gerichtete Abmahnungen durch Anwaltskanzleien wegen Rechtsverletzungen im Internet, sowie Probleme betreffend Gewinnspiele machten jeweils 0,7 Prozent der Beschwerden aus.

0,6 Prozent der Fälle sind dem Bereich Datenschutz zuzuordnen und betreffen überwiegend die unberechtigte Veröffentlichung oder Verwendung persönlicher Daten von KonsumentInnen durch Dritte.

1,5 Prozent der Beschwerden konnten keiner Kategorie zugeordnet werden (sonstige Beschwerden).



BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN

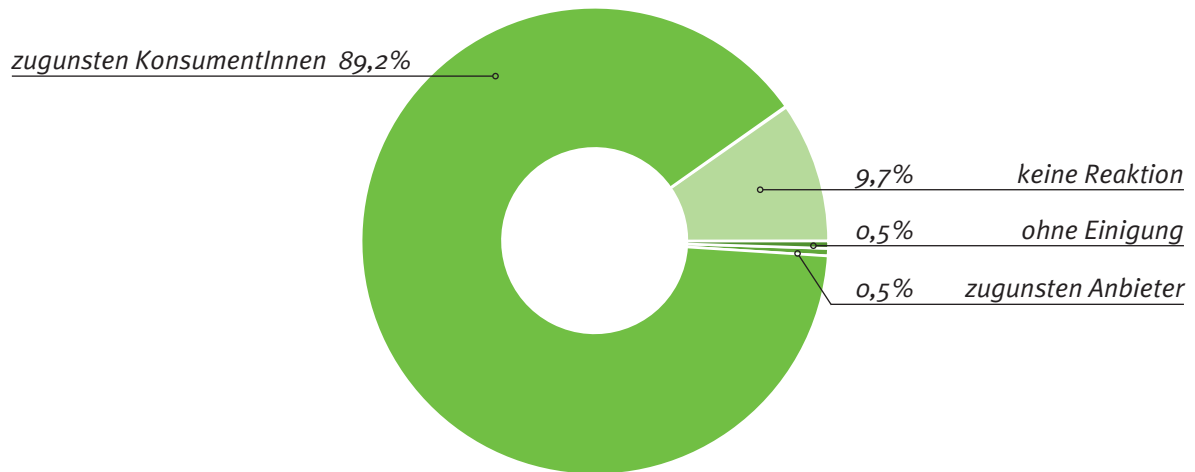


Abbildung 3: Abgeschlossene Beschwerden (Quelle: Internet Ombudsmann)

Insgesamt konnten im Jahr 2010 89,2 Prozent der gemeldeten Fälle zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden, z.B. aufgrund der eindeutigen Rechtslage oder von Kulanzlösungen seitens der Unternehmen. Darin sind auch die Fälle der vermeintlichen „Gratis“-Angebote inkludiert, bei denen die KonsumentInnen vom Internet Ombudsmann über ihre Rechte aufgeklärt und beim Vertragsrücktritt unterstützt wurden (z.B. mit einem Musterrücktrittsbrief).

9,7 Prozent der Fälle mussten vorzeitig abgeschlossen werden, weil im Verlauf der Streitschlichtung die Unternehmen und in seltenen Fällen auch die KonsumentInnen den Kontakt mit dem Internet Ombudsmann verweigerten oder abgebrochen haben. Die Teilnahme an der Streitschlichtung durch den Internet Ombudsmann verweigerten vor allem Unternehmen mit Sitz außerhalb von Österreich.

0,5 Prozent der Fälle gingen zugunsten der Unternehmen aus (z.B. da das Unternehmen im Recht war).

In 0,5 Prozent der Fälle konnte trotz Vermittlungsversuch des Internet Ombudsmann keine Einigung erzielt werden.



LAND DES BESCHWERDEVERURSACHERS

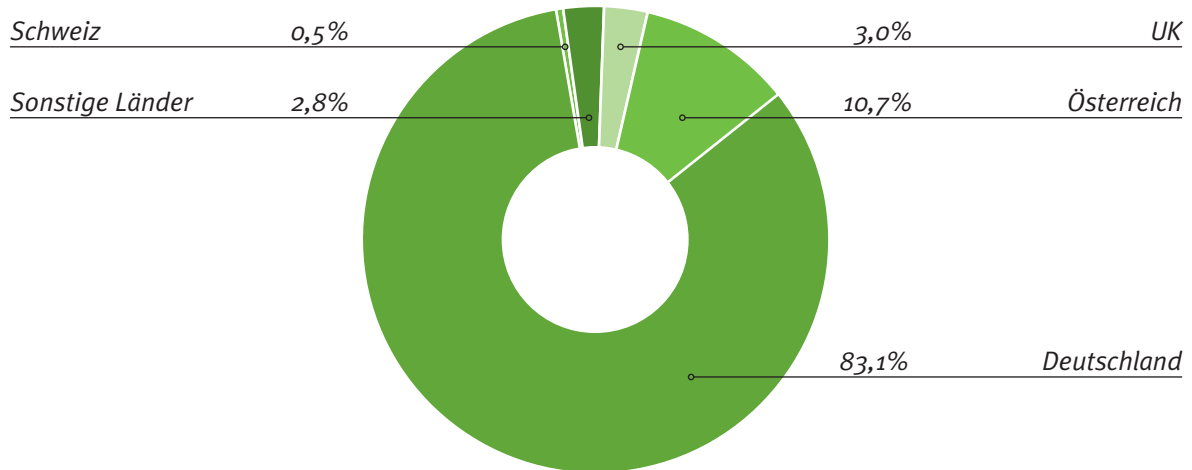


Abbildung 4: Land des Beschwerdeverursachers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 10,7 Prozent auf österreichische Firmen entfielen. 83,1 Prozent der Beschwerden im Jahr 2010 betrafen deutsche Unternehmen.

Unternehmen aus Großbritannien betrafen 3,0 Prozent und Unternehmen aus der Schweiz 0,5 Prozent der Beschwerden.

Sonstige Länder waren mit 2,8 Prozent an den Beschwerdefällen beteiligt.



GEMELDETE SCHADENSHÖHE

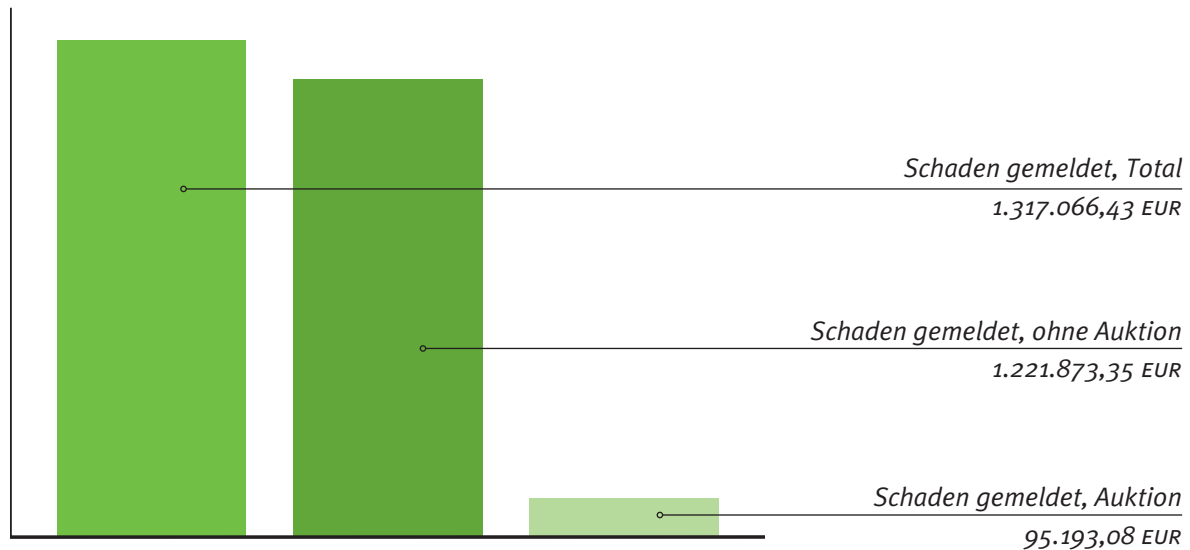


Abbildung 5: Gemeldete Schadenshöhe (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Gesamtsumme des potenziellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2010 betrug 1.317.066,43 Euro (Streitwert 2009: 1.066.561,49 Euro).

Die gemeldete Schadenssumme exkl. Online-Auktionen betrug 1.221.873,35 Euro (2009: 950.154,78 Euro). Davon belief sich die gemeldete Schadenshöhe betreffend vermeintlicher „Gratis“-Angebote auf rund 535.000 Euro.

Bei Online-Auktionen (inkl. Fixpreisgeschäften über Auktionsplattformen) lag die gemeldete Schadenshöhe bei 95.193,08 Euro (Schaden 2009: 116.406,71 Euro).

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme pro Fall ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Die durchschnittliche Schadenssumme betrug 2010 131,10 Euro (2009: 106,56 Euro) pro Beschwerdefall.

Im Jahr 2010 sind beim Internet Ombudsmann insgesamt 10.046 Beschwerden eingegangen: 9.684 Beschwerden über „vermeintliche „Gratis“-Angebote, Online-Shops und sonstige Anbieter sowie 362 Beschwerden betreffend Auktionsplattformen.

Insgesamt mussten durch die Arbeit des Internet Ombudsmann 828.000 Euro im Jahr 2010 von KonsumentInnen nicht bezahlt werden bzw. wurden refundiert.



GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS

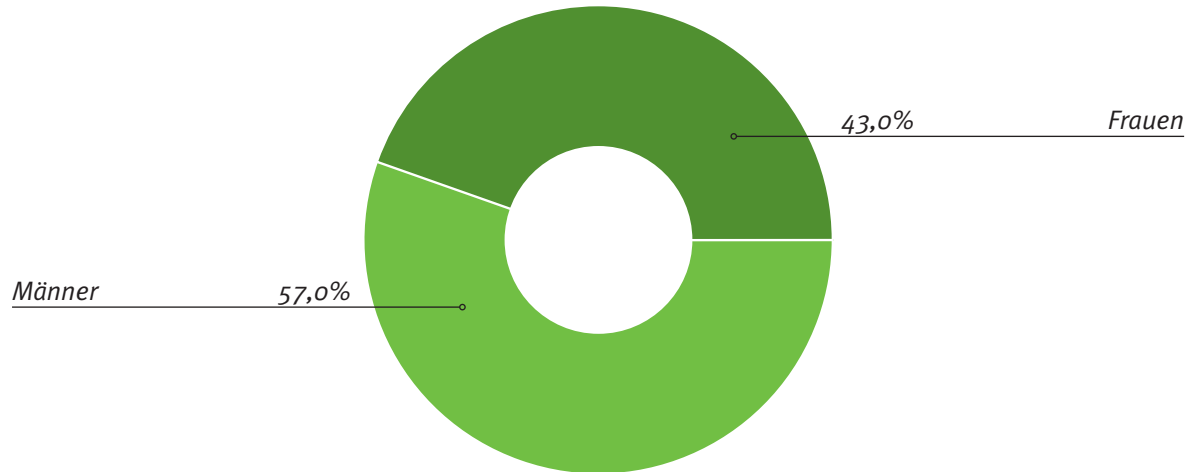


Abbildung 6: Geschlecht des Beschwerdeführers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die BeschwerdeführerInnen waren 2010 zu 57 Prozent männlich und zu 43 Prozent weiblich. Im Vorjahr waren noch 62 Prozent der BeschwerdeführerInnen Männer und 38 Prozent Frauen.



BESCHWERDEN BEI ONLINE-AUKTIONEN

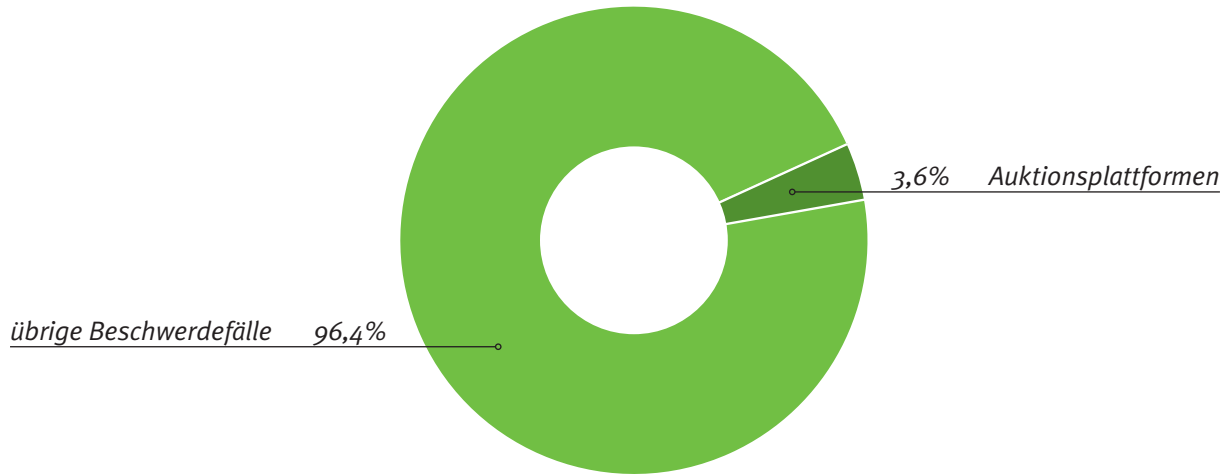


Abbildung 7: Beschwerden bei Online-Auktionen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Beschwerden über Internet-Auktionen lagen 2010 mit 362 Fällen (2009: 240 Fälle) bei 3,6 Prozent (im Vorjahr 2,4%). Es ist anzumerken, dass bei diesen Beschwerden auch Fixpreisgeschäfte („sofort kaufen“) über Auktionsplattformen berücksichtigt sind. Der durchschnittliche Streitwert im Bereich Auktionsplattformen lag bei 263 Euro pro Fall (2009: 485 Euro).

Der Anteil der übrigen Beschwerdefälle (vermeintliche „Gratis“-Angebote, Online-Shops etc.) lag bei 96,4 Prozent. Der durchschnittliche Streitwert betrug dabei 126 Euro (2009: 97 Euro) pro Fall.



AKTIVITÄTEN 2010

Website www.ombudsmann.at

DIE WEBSITE DES INTERNET OMBUDSMANN IST DIE ZENTRALE ANLAUFSTELLE FÜR ALLE HILFESUCHENDEN KONSUMENTINNEN.

Angebote der barrierefreien Website:

- Online-Meldestelle für Beschwerden
- Tipps und rechtliche Informationen für Online-KonsumentInnen
- Watchlist
- Musterbriefe
- News zum Thema E-Commerce und Konsumentenschutz
- Sperre von unerwünschten Mehrwert-SMS über www.sms-sperre.at



Abbildung 8: Startseite www.ombudsmann.at



MEDIENBEITRÄGE

Durch die intensive Zusammenarbeit des Internet Ombudsmann mit Medien gelang es auch 2010 KonsumentInnen und Unternehmen rasch über die neuesten Entwicklungen im Bereich Konsumentenschutz im Internet zu informieren.

Das Projekt Internet Ombudsmann konnte sich dank der umfassenden Falldokumentation als gefragter Interviewpartner für JournalistInnen etablieren.

Die Medienarbeit ist durch die zahlreichen Clippings aus TV, Radio, Print und Online-Medien auf Seite 37 dokumentiert.

Der Internet Ombudsmann ist regelmäßig in der ORF TV-Sendung „Konkret: Das Servicemagazin“ vertreten und veröffentlicht in der Zeitschrift E-MEDIA eine Kolumne mit aktuellen Tipps zum sicheren Einkaufen im Internet.

Presseaussendungen 2010:

- 04.06.2010: 2009 Rekordjahr bei Online-Betrügern – mehr als 10.000 Beschwerden
- 22.11.2010: Tipps für sicheres Online-Weihnachts-Shopping



Abbildung 9: Internet Ombudsmann auf Twitter

Seit 2009 nutzt der Internet Ombudsmann auch Twitter (www.twitter.com/ombudsmann_at), um KonsumentInnen und Interessierte rasch über aktuelle konsumentenschutzrechtliche Themen und aktuelle Entwicklungen beim Internet Ombudsmann zu informieren.



SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Mitwirkung des Internet Ombudsmann beim Safer Internet Day 2010 (9.2.2010).

Teilnahme an Konferenz der Asian-Pacific Trustmark Alliance in München (30.3.2010).

Erfahrungsaustausch mit slowakischer (Ombudspot) und spanischer Konsumentenschutzeinrichtung (FACUA) in Wien (31.3.2010).

Präsentation des Internet Ombudsmann beim „Girls & Boys Day“ im BMASK (22.4.2010).

Stellungnahme des Internet Ombudsmann zum Aktionsplan Konsumentenschutz (23.6.2010).

Vereinbarung über Zusammenarbeit mit der rumänischen Konsumentenschutz-Organisation N.A.C.P.P.S. Romania (2.7.2010).

Auskunft über die Tätigkeit des Internet Ombudsmann im Bereich Mediation und Streitschlichtung an die Europäische Kommission (13.9.2010).

Vorstellung des Internet Ombudsmann beim ICOMP Council Meeting in München (15.10.2010).

Vortrag beim Info-Talk „Das Internet und seine Folgen“ in Wilhelmsburg (12.11.2010).

Abhaltung des Seminars „Internet-Betrug, Online-Shopping, Datendownload – Tipps für sichere Internetnutzung“ im BIMEZ Linz (23.11.2010).

Vorstellung der Tätigkeit des Internet Ombudsmann und Erfahrungsaustausch mit dem EC Network aus Japan in Wien (1.12.2010).

Regelmäßige Unterstützung des Ombudsmannes der Kleinen Zeitung und der Beratungshotline „147 Rat auf Draht“ in IT-Rechtsbelangen.

Laufender Austausch mit BehördenvertreterInnen (BMI, Bundeskartellanwaltschaft) über aktuelle Probleme und Betrugsfälle.

Weiterbildung der Saferinternet.at-TraineeInnen zu Fragen des Konsumentenschutzes im Internet.

ExpertInnen-Interviews für universitäre Forschungsprojekte zu den Themen Konsumentenschutz im Internet sowie Online-Streitschlichtung.



ÜBERBLICK:

KURZINFOS ZUM INTERNET OMBUDSMANN

WER IST DER INTERNET OMBUDSMANN?

Der Internet Ombudsman ist eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten und Fragen zum Thema E-Commerce und Internet.

Das Projekt Internet Ombudsman (www.ombudsmann.at) besteht seit Ende 1999 und ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) und wird von einem Team von ExpertenInnen aus den Bereichen Internet, Recht, KonsumentInnenberatung und Kommunikation betrieben.

Die Entwicklung des Projekts wurde von der Europäischen Kommission (<http://europa.eu.int/>) für Gesundheit und Verbraucherschutz (DG24) gefördert.

Seit 2004 wird das Projekt vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz finanziell unterstützt. Seit 2007 auch von der Bundesarbeitskammer.

WER KANN SICH AN DEN INTERNET OMBUDSMANN WENDEN?

Jeder kann sich an den Internet Ombudsman wenden, wenn er/sie KäuferIn ist und seinen/ihren Wohnsitz in Österreich hat und der/die VerkäuferIn ein Unternehmen ist und seinen Sitz in einem Mitgliedsland der EU hat.

Der Internet Ombudsman bietet aber auch Hilfe für Unternehmen, die noch wenig Erfahrung beim Online-Vertrieb ihrer Waren und Dienstleistungen besitzen oder denen die gesetzlichen Rahmenbedingungen noch nicht ganz geläufig sind, bei der Gestaltung eines konsumentengerechten Angebots ihres Online-Auftrittes.



Käufe, die über Auktionsplattformen wie z.B. eBay oder rickardo abgewickelt werden, können nur dann vom Internet Ombudsmann einer formalen außergerichtlichen Streitschlichtung zugeführt werden, wenn der/die VerkäuferIn ein gewerblicher Anbieter ist.

Verkäufe von Privat an Privat können vom Internet Ombudsmann erfahrungsgemäß nur sehr eingeschränkt behandelt werden, da hier das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht anwendbar ist und die Chance zur Einigung relativ gering ist.

Eine generelle Voraussetzung für die Übernahme von Beschwerdefällen zur außergerichtlichen Streitschlichtung ist außerdem, dass noch kein gerichtliches Verfahren im selben Fall anhängig ist.

WIE LÄUFT DAS STREIT-SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN AB?

Zunächst benötigen die KonsumentInnen einen Zugang zum barrierefreien Online-System des Internet Ombudsmann. Diesen erhalten KonsumentInnen mit der Anmeldung direkt auf der Startseite der Internet Ombudsmann Website (www.ombudsmann.at).

Nach der Anmeldung erhalten die KonsumentInnen eine E-Mail mit ihren Zugangsdaten. Mit diesen können sie sich nun in das System einloggen und müssen dort zunächst ihr Passwort ändern. Mit ihren persönlichen Zugangsdaten können sich die KonsumentInnen nun jederzeit über www.ombudsmann.at in das System einloggen.

Auf der persönlichen Startseite werden nun alle Möglichkeiten der Anmeldung kurz erläutert. Eine Möglichkeit ist die Eingabe einer Beschwerde gegen einen Onlineshop. Das System führt die KonsumentInnen Schritt für Schritt durch das Beschwerdeformular.

Zuerst wird bewertet, ob der Fall in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmann fällt, z.B. ob es sich um einen Fall zwischen einem/r KonsumentIn und einem Unternehmen handelt.



Wenn dies zutrifft, legt der Internet Ombudsmann für jeden Fall eine elektronische Akte an und informiert die KonsumentInnen über die Zugangsmöglichkeit (Passwort) zu dieser gesicherten Akte. Der Internet Ombudsmann nimmt nun Kontakt zum Unternehmen auf und lädt zur Teilnahme an dem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren ein. Das Verfahren besteht aus zwei Stufen:

1. Stufe:
das Informations- und Vermittlungsverfahren (Mediation)

Der Internet Ombudsmann versucht, den Sachverhalt zu klären und rasch eine gütliche Einigung zwischen den Vertragsparteien herbeizuführen. Dies ist der häufigste Fall.

2. Stufe:
das formelle Schlichtungsverfahren

Kommt eine Einigung in Stufe 1 nicht zustande, bietet der Internet Ombudsmann den Vertragsparteien ein formales Schlichtungsverfahren an, dass durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch des Internet Ombudsmann beendet wird.

Können sich die Vertragsparteien nicht auf dieses Schlichtungsverfahren verständigen, beendet der Internet Ombudsmann seine Tätigkeit und teilt dies beiden Parteien mit.

Beiden Parteien steht nun der ordentliche Rechtsweg offen. Der Internet Ombudsmann steht, wenn gewünscht, entsprechend seiner Schlichtungsempfehlung auch weiterhin beratend zur Verfügung.

WIE LANGE DAUERT DAS VERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN?

Der Internet Ombudsmann bemüht sich um schnellstmögliche Bearbeitung aller Eingaben. Die erste Eingabe wird, wenn die Angaben vollständig und keine Rückfragen erforderlich sind, innerhalb von 48 Stunden (außer an Sonn- und Feiertagen) an den/die BeschwerdegegnerIn weitergeleitet.

Der Internet Ombudsmann bemüht sich, die 1. Stufe (Einigungsverfahren) innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der ersten Eingabe abzuschließen.

Der Internet Ombudsmann bemüht sich, die 2. Stufe (Schlichtungsverfahren) innerhalb von weiteren 14 Tagen nach Ende der 1. Stufe und Einigung der Parteien über das Schlichtungsverfahren abzuschließen.



WIE TRANSPARENT IST DAS VERFAHREN VON OMBUDSMANN.AT?

Für jeden einzelnen Schlichtungsfall wird nach Eingang der ersten detaillierten Eingabe eine „elektronische Akte“ angelegt, die beide Vertragsparteien während des gesamten Verfahrens unter Verwendung eines individuellen Passwortes jederzeit einsehen können.

Über jeden neuen Eingang in dieser Akte erfolgt eine Nachricht per E-Mail, sodass sich beide Parteien jederzeit, schnell und umfassend über den Stand der Verhandlungen informieren können.

Außerhalb dieser „elektronischen Akte“ gibt es keine weitere Korrespondenz, sodass beide Parteien auch vollständig über alles informiert sind, was an Schriftverkehr zwischen VerbraucherIn, UnternehmerIn und Internet Ombudsmann existiert.

WELCHE KOSTEN VERURSACHT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN DES INTERNET OMBUDSMANN?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Lediglich die eigenen Kosten (Kopien, Internetzugang) trägt jede Vertragspartei selbst.

Es wird angestrebt, das Verfahren auch in Zukunft für alle Beteiligten vollkommen kostenfrei zu halten. Es soll für jede/n einen möglichst einfachen Zugang zu einer Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung geben.

Der kostenfreie Zugang ist jedoch von einer ausreichenden Projektfinanzierung durch Sponsoren und die öffentliche Hand abhängig.

Der Internet Ombudsmann hat eine außergewöhnlich erfolgreiche Kosten/Nutzen-Bilanz. Denn durch seine außergerichtliche Problemlösung entlastet er nicht nur KonsumentInnen und Unternehmen, sondern auch öffentliche Stellen wie z.B. die Bezirksgerichte durch die Vermeidung von Prozessen im Bagatell-Bereich.

WIE SICHER IST DIE DATENÜBERTRAGUNG BEI OMBUDSMANN.AT?

Die Daten werden mit einer 128 Bit SSL-Verschlüsselung übertragen. SSL (Secure Socket Layer) bezeichnet ein Verfahren zur Verschlüsselung, durch das unberechtigte Dritte am Lesen im Internet übermittelter Daten gehindert werden.

Die Verschlüsselung wird im Protokoll in der Regel als `https://` angegeben. Sie ist bei manchen Browsern oft auch in der unteren Leiste des Browser-Fensters an einem kleinen Symbol (zum Beispiel einem Vorhängeschloss) zu erkennen.

Die persönliche Akte ist nur über den SSL gesicherten Login-Bereich auf der persönlichen Startseite von `ombudsmann.at` einsehbar.



WIE ERFOLGT DIE DOKUMENTATION UND INFORMATIONSWEITERGABE?

Der Internet Ombudsmann erstellt umfangreiche Erhebungen der Ist-Situation am österreichischen Markt und sammelt internationale Daten über technische und rechtliche Entwicklungen im Bereich E-Commerce.

Der Internet Ombudsmann dokumentiert Probleme aus der Praxis, erarbeitet konkrete Lösungsvorschläge und veröffentlicht diese Informationen auf der „Ombudsmann“-Website und in den Medien. Es werden jedoch ohne ausdrückliche Zustimmung der betroffenen KonsumentInnen keine Daten an Dritte weiter gegeben. Statistiken werden immer anonymisiert erstellt.

Ebenso werden Unternehmen, die an der außergerichtlichen Streitschlichtung teilnehmen, nur auf deren ausdrücklichen Wunsch genannt. Unternehmen, die an der außergerichtlichen Streitschlichtung nicht teilnehmen, werden – vor allem bei Gefahr in Verzug – auf der Website ombudsmann.at veröffentlicht.

Durch Erarbeitung von Strategien und Konzepten gemeinsam mit Unternehmen und KonsumentInnen wird versucht, die Problembereiche einzugrenzen und Beschwerden zu verringern.

Diese Konzepte werden gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz an die zu erwartenden Entwicklungen im E-Commerce angepasst und fließen als Lösungsansätze und Empfehlungen auch in die Arbeit der verschiedensten ExpertInnengruppen in Wirtschaft und Justiz ein.

DER INTERNET OMBUDSMANN: FALLBEISPIELE

PATRICK S. (31) möchte sich ein neues, möglichst günstiges Rennrad kaufen. Er verwendet eine Suchmaschine für die Internetrecherche, und findet eine prominent geschaltete Anzeige von einem Online-Shop. Dieser bietet auf einer professionell gestalteten Website offenbar zahlreiche Produkte zu Diskontpreisen an. Um auf dieses Produktangebot zugreifen zu können, muss sich Herr S. mit Name und Anschrift anmelden – wobei er die unauffälligen Hinweise übersieht, dass bereits die Anmeldung mit Kosten verbunden ist. Da auch nach der Registrierung in diesem Online-Shop keine Angebote verfügbar sind, kauft Herr S. bei einem anderen, seriösen Internetanbieter – und erhält dennoch von dem ersten Shop eine Zahlungsaufforderung in der Höhe von 96 Euro für die Anmeldung. Verärgert sucht er Hilfe beim Internet Ombudsman, der ihn über die Firma aufklärt und über die weitere Vorgehensweise berät: Herr S. erhält einen Musterbrief, den er eingeschrieben an das Unternehmen schickt, außerdem wird ihm geraten, weitere Zahlungsaufforderungen zu ignorieren – Herr S. muss diese Rechnung nicht bezahlen.

AGNES F. (37) möchte ein altes Fitnessgerät auf einer bekannten Online-Handelsplattform zum Verkauf anbieten. Um einen hohen Preis zu erzielen, möchte sie das Produkt möglichst gut präsentieren und verwendet dazu die professionellen Fotos von der Homepage des Herstellers – ohne zu wissen, dass sie dadurch eine Urheberrechtsverletzung begeht. Der Hersteller meldet sich via Rechtsanwalt und fordert Frau F. auf, Schadenersatz und Rechtsanwaltskosten in der Höhe von ca. 650 Euro zu bezahlen. Agnes F. wendet sich an den Internet Ombudsman, der ihr nach Prüfung des Sachverhalts hilft, einen Brief an den Rechtsanwalt zu formulieren, in dem auf die entsprechende Rechtslage und -sprechung verwiesen wird. Frau F. muss schlussendlich nur 300 Euro bezahlen.



DENNIS W. (43) bestellt eine größere Menge Rasierklingen eines bekannten Herstellers über eine Auktionsplattform bei einem seriös wirkenden chinesischen Anbieter. Herr W. bezahlt, die Ware wird vereinbarungsgemäß verschickt. Kurze Zeit später wird Dennis W. vom Zoll verständigt, dass die Lieferung beschlagnahmt und vernichtet wird – die bestellten Rasierklingen sind gefälscht, die Transaktion verletzt die Markenrechte der tatsächlichen Herstellerfirma. Von dieser ereilt W. die Aufforderung, eine Unterlassenserklärung abzugeben und die Anwaltskosten in Höhe von EUR 800,- zu tragen. Dennis W. wendet sich an den Internet Ombudsmann, der bei der Gegenseite einen Verzicht auf die finanziellen Forderungen erwirken kann.

HELENE H. (29) bestellt einen LCD-Fernseher bei einem bekannten österreichischen Online-Shop. Die Kaufabwicklung erfolgt problemlos, der Fernseher wird fristgerecht geliefert. Nach wenigen Tagen bemerkt Frau H., dass der Fernseher plötzlich eigenartige Geräusche macht und möchte von ihrem gesetzlichen Rücktrittsrecht Gebrauch machen. Frau H. hat die Originalverpackung bereits entsorgt, deshalb verpackt sie ihn selbst und schickt ihn an die Firma zurück – diese akzeptiert zwar den Rücktritt, möchte aber nur 60% des Kaufpreises rückerstatuen. Das wird damit begründet, dass der Fernseher bereits genutzt wurde, die Originalverpackung fehlt und möglicherweise Schäden beim Transport entstanden sein könnten. Helene H. wendet sich an den Internet Ombudsmann, der durch Verweis auf die rechtliche Lage erwirkt, dass Frau H. nur einen Abschlag von 10% des ursprünglichen Kaufpreises hinnehmen muss.

BARBARA A. (32) bemerkt, dass jemand unter Verwendung ihres Namens und ihres Fotos einen Account in einem weit verbreiteten Sozialen Netzwerk im Internet eröffnet hat und rufschädigende Inhalte in A.'s Namen verbreitet. Frau A. vermutet, dass ihr Ex-Freund dahinter steckt und wendet sich mehrfach mit der Bitte um Löschung des Accounts an den Betreiber des Netzwerks – ohne Erfolg. Barbara A. findet Hilfe beim Internet Ombudsmann, der bewirkt, dass der Fake-Account innerhalb von 2 Tagen beseitigt wird.

FRANZ S. (59) bestellt einen DVD-Player in einem deutschen Online-Shop und bezahlt diesen auch umgehend. Einige Wochen verstreichen, ohne dass die Ware geliefert wird, und Herr S. versucht vergeblich, Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen. Der Internet Ombudsmann wird eingeschaltet, konfrontiert den Verkäufer mit dem Leistungsverzug und bewirkt, dass Franz S. seinen DVD-Player erhält.

MEDIENBERICHTE 2010

Medium	Artikel	Datum
Naturfreund	Wahl zum Publikumsrat	Jänner 2010
Tiroler Tageszeitung	Keine Wunder	02.01.2010
Tiroler Tageszeitung	2010 nicht reinlegen lassen	02.01.2010
E-Media	Die Eltern haften für ihre Kinder	15.01.2010
E-Media	Neujahrsvorsätze für Technikfreunde	15.01.2010
E-Media	Achtung ebay-Falle	15.01.2010
TV ORF Konkret	Tipps für Wohnungssuche im Internet	26.01.2010
Kurier Wien	Per Mausclick in die Abo-Falle	27.01.2010
E-Media	Internet am Handy kann teuer sein!	29.01.2010
Wienerin	Ist privates Surfen im Büro erlaubt?	Februar 2010
TV ORF Konkret	Abzocke im Internet	02.02.2010
Kleine Zeitung Graz	Steirer in der Internet-Falle	08.02.2010
E-Media	Weit & breit keine Spur vom Auto	12.02.2010
E-Media	Bei wem bestelle ich eigentlich?	26.02.1010
Konsument VKI	Online Shopping ohne Risiko	Februar 2010
www.derstandard.at	Internet-Kriminalität steigt drastisch an	03.03.2010
Krone Hit Radio	Cyber-Kriminalität	04.03.2010
E-Media	Vorauszahlen ist ein Risiko!	12.03.2010
E-Media	Gefährliche Freeware für Ahnenforschung	12.03.2010
www.ooe-nachrichten.at	Beleidigungen und Unwahrheiten in Internet-Foren sind strafbar	18.03.2010
Wirtschaftsblatt	brands4friends: Designerware zum Schleuderpreis soll Online-Handel umkrepeln	19.03.2010
www.steiermark.orf.at	Internet: Vorsicht bei „Gratisdownloads“	19.03.2010
Alles Auto	Falsche Angabe im Prospekt	April 2010



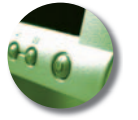
Medium	Artikel	Datum
E-Media	Gratis heißt nicht gleich gefahrlos!	09.04.2010
E-Media	Funknetze immer absichern!	23.04.2010
E-Media	Gratis kann recht teuer werden!	07.05.2010
E-Media	Gratulation, Sie haben gewonnen!	21.05.2010
Aktion	Der Begriff „gratis“ hält selten, was er verspricht	Juni 2010
Maxima	Spurensuche – die dunkle Seite des Internets	Juni 2010
www.krone.at	Immer mehr Beschwerden über dubiose Forderungen	02.06.2010
E-Media	Software bleibt hartnäckig!	04.06.2010
E-Media	Kann man Handys mit einem Web-Service kostenlos orten?	04.06.2010
Futurezone	Tausende Beschwerden wegen Nepp-Websites	04.06.2010
Standard	2009 brachte Rekord bei Online-Betrügereien	04.06.2010
Die Presse	Internet Ombudsmann: Neuer Rekord für Online-Betrug	04.06.2010
MSN Nachrichten	2009 brachte Rekord bei Online-Betrügereien	04.06.2010
Presseausendung	Internet Ombudsmann Jahresbericht 2009 und Trends 2010	04.06.2010
Kronen Zeitung Wien	Boom bei Beschwerden über Betrug im Internet	05.06.2010
Der Standard	Beschwerden bei Online-Ombudsstelle steigen stark an	05.06.2010
Wiener Zeitung	2009 brachte Rekord bei Online-Betrügereien	05.06.2010
Österreich Wien	Online-Betrug: über 10.000 Beschwerden	05.06.2010
Wirtschaftsblatt	Online-Betrug auf Rekordniveau	08.06.2010
Wirtschaftsblatt	Internet-Betrug ist weiter auf dem Vormarsch	08.06.2010
News	Online-Betrügereien sind auf Rekordniveau	08.06.2010
Salzburger Nachrichten	Zum Datenklau ins Internet	08.06.2010
Kleine Zeitung	2009 brachte Rekord bei Online-Betrügereien	08.06.2010
www.wien-heute.at	Rekordjahr bei Online-Betrügereien	08.06.2010
Woche Graz & Umgebung	Business & Bosse	09.06.2010
Graz		
Woche Hartberger	Business & Bosse	09.06.2010
Bezirkszeitung		
Wiener Bezirksblatt	Noch immer tappen (zu) viele User	14.06.2010
Margareten	in die Internetfalle	



Medium	Artikel	Datum
Computerwelt	2009 mit mehr als 10.000 Beschwerden – Betrugsrekord	18.06.2010
E-Media	Service für Internet-Shopper	18.06.2010
E-Media	Rekordjahr für Online-Betrüger	18.06.2010
TV Media	Wir kaufen online!	19.06.2010
E-Media	Schlechtes Gewissen als Falle	02.07.2010
Puls 4	Phishing	05.07.2010
Österreich Journal Online	Kampf der Internetabzocke und dem Telefonbetrug	05.07.2010
Krone Hit Radio	Phishing	06.07.2010
E-Media	So läuft der Hase im Internet!	16.07.2010
Fokus Home & Business	Nepp-Sites, 10.009 Beschwerden	Juli 2010
E-Media	Durch den Scheck ist alles weg!	30.07.2010
TV ORF Konkret	Teure Schnäppchen im Internet	02.08.2010
TV ORF Konkret	Das Internet feiert seinen 20. Geburtstag	06.08.2010
Tiroler Tageszeitung	Schattenseiten der Revolution	09.08.2010
Kleine Zeitung	Ist im Internet jeder Freiwild?	23.08.2010
E-Media	Hotel: kein Storno bei E-Buchung	27.08.2010
Neue am Sonntag	Im Netz der Betrüger	29.08.2010
www.wirtschaftsblatt.at	Abzocker im Web werden immer professioneller	03.09.2010
E-Media	Heilmittel aus dem Internet	10.09.2010
Kleine Zeitung Oberkärnten	Im Netz der Betrüger	12.09.2010
Tiroler Tageszeitung	Sicher mit der Karte zahlen	13.09.2010
E-Media	Betrug! Trotz Geld ka Musi!	24.09.2010
CD Austria	Internet Security Suites 2011	Oktober 2010
Kleine Zeitung Hartberg	Geldeintreiber kommt aus dem Internet	07.10.2010
E-Media	Geld-zurück-Garantie	08.10.2010
help.orf.at	Maier: Identitätsdiebstähle wachsen drastisch	Oktober 2010
TV ORF Konkret	Sicheres Online-Shopping	19.10.2010
E-Media	Designer-Chic für den Shredder	22.10.2010
E-Media	Stellts meine Bytes in Stall	22.10.2010
Ö3 Online	Digitaler Nachlass: Was nach dem Tod kommt	02.11.2010
E-Media	Eine Mail, doppelte Gaunerei!	05.11.2010
E-Media	Banken versenden keine Mails!	19.11.2010



Medium	Artikel	Datum
Presstext	Internet Ombudsmann gibt Tipps für sicheres Online-Weihnachts-Shopping	22.11.2010
Radio Krone Hit	Sicheres Einkaufen	22.11.2010
help.orf.at	Sicheres Weihnachtsshopping im Internet	22.11.2010
Kärntner Tageszeitung	Onlineshopping: Der Teufel liegt im Detail	26.11.2010
Radio Wien	Online Shopping	Dezember 2010
Xpress	Abgezockt im Internet	Dezember 2010
Wienerin	Sind Tauschbörsen illegal?	Dezember 2010
Kleine Zeitung Ennstal	Vorsicht Falle	02.12.2010
TV ATV Life	Sicheres Online-Shopping	02.12.2010
E-Media	Wenn der Postmann nix liefert?	03.12.2010
Profil	Endlose Jagdgründe	06.12.2010
Flachgauer Nachrichten	Risiken beim Online-Kauf	09.12.2010
Stadt Nachrichten	Risiken beim Online-Shopping	10.12.2010
TV Cafe Puls	Ombudsmann + Link werden erwähnt	15.12.2010
Kurier Wien	Frust beim Online-Shopping	16.12.2010
E-Media	Wenn das Geschenk nicht passt	17.12.2010
E-Media	Gute Freeware, böse Freeware	17.12.2010
www.oe24.at	Geschenk gefällt nicht?	22.12.2010
	So wird der Umtausch kein Reinfall	
E-Media	Wenn das Geschenk kaputt ist	29.12.2010



A large, light green '@' symbol is positioned on the left side of the page, partially overlapping the 'IMPRESSUM:' text.

IMPRESSUM:

Eigentümer, Herausgeber: Internet Ombudsmann – Verein zur Förderung
der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet
c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
A-1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10
Tel.: +43-1-595 2112-52, Fax:+43-1-59 52112-99
E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

Für den Inhalt verantwortlich: Internet Ombudsmann – Verein zur Förderung
der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet

Der gemeinnützige Verein „Internet Ombudsmann“ wurde vom Österreichischen Institut für
angewandte Telekommunikation (ÖIAT) entwickelt und wird vom Bundesministerium für
Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK)
unterstützt.



INTERNET OMBUDSMANN