



*Jahresbericht 2007*

# DER INTERNET OMBUDSMANN







# DER INTERNET OMBUDSMANN JAHRESBERICHT 2007

## INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung: Über diesen Bericht .....	5
Ausgangssituation: E-Commerce in Österreich 2007.....	7
Zusammenfassung: Aufgabenbereiche des Internet Ombudsmann.....	9
E-Commerce-Probleme in Österreich 2007.....	11
Statistische Auswertung der Beschwerdefälle 2007.....	17
Aktivitäten 2007 .....	23
Überblick: Kurzinfos zum Internet Ombudsmann.....	25
Der Internet Ombudsmann: Fallbeispiele.....	31
Medienberichte 2007.....	33
Impressum .....	37





# EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

**DIESER JAHRESBERICHT** beschreibt die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2007 und Dezember 2007, 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 Einrichtungen im Bereich „Außergerichtliche Streitschlichtung für E-Commerce“. Der Internet Ombudsmann ist eine notifizierte Schlichtungsstelle (EU-Empfehlung 98/257/EG) und ist damit Teil des organisierten europaweiten außergerichtlichen Systems der Streitbeilegung.

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

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](http://www.ombudsmann.at)

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter:

[kontakt@ombudsmann.at](mailto:kontakt@ombudsmann.at)





# AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2007

Durch die einfache Verfügbarkeit und die steigende Verbreitung von PCs und Internetzugängen auch in Privathaushalten, insbesondere durch die relativ günstigen Angebote für Breitbandzugänge, erlebte der Online-Handel 2007 auch weiterhin ein rasantes Wachstum. Laut einer Erhebung von Saferinternet.at und Integral Marktforschung nutzten 2007 rund 68 Prozent der ÖsterreicherInnen über 14 Jahre das Internet.

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Kaufen und Verkaufen im privaten und gewerblichen Bereich.

48% aller InternetnutzerInnen haben laut Statistik Austria 2006 zumindest einmal über Internet eingekauft. Den höchsten Anteil gab es in der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen (55%). Die beliebtesten Produktgruppen waren Bücher, Zeitschriften (47%) sowie Kleidung und Sportartikel (34%). 26% haben Filme oder Musik über Internet gekauft bzw. bestellt. Reisen und Urlaubsunterkünfte sowie Eintrittskarten für Veranstaltungen wurden von jeweils 22% online gekauft. Jeweils 21% der Internet-ShopperInnen gaben an, Haushaltsgüter (wie z.B. Möbel, Spielzeug) und elektronische Geräte über Internet bestellt zu haben (Quelle: Europäische Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in Haushalten 2006 in Österreich, Statistik Austria).



Die technische Ausbildung und das Know-how der KäuferInnen und Unternehmen können mit der Geschwindigkeit der steigenden NutzerInnenzahlen jedoch nicht Schritt halten.

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

Gerade deswegen hat es sich der Internet Ombudsmann auch zur Aufgabe gemacht, positive Beispiele und Verbesserungsvorschläge aufzuzeigen und somit das Vertrauen in E-Commerce und auch das Wissen dazu zu steigern.

Durch Information und konkrete Hilfestellung wird das Wissen von KonsumentInnen gesteigert. Aber auch Unternehmen erhalten wertvolle Tipps aus der Praxis, um ihre Angebote konsumentenfreundlicher und somit auch 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 Einsatz des Internet.





# ZUSAMMENFASSUNG: AUFGABENBEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN

## ***Bewusstseinsbildung***

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

## ***Problemvermeidung***

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

## ***Problemlösung***

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

## ***Qualitätsverbesserung***

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

## ***Selbstregulierung***

Förderung der Selbstregulierung der Unternehmen durch freiwillige Qualitätskriterien bei gleichzeitiger Schaffung von Kontrollmechanismen durch Konsumentenschutz-einrichtungen und die Internet-Community.



# E-COMMERCE-PROBLEME IN ÖSTERREICH 2007

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

Alleine im Jahr 2007 wurden 7.456 Beschwerden (2006: 4.730 Beschwerden) 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 dafür ist der stark gestiegene Anteil der Beschwerden über vermeintliche „Gratisangebote“ im Internet.

## BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 - 2007

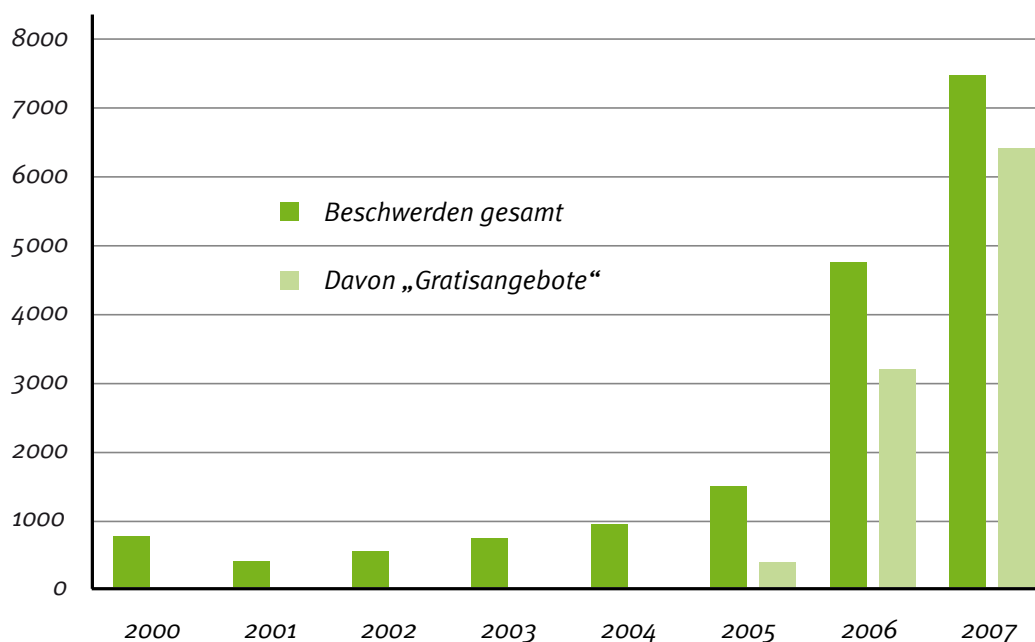


Abbildung 1: Bearbeitete Beschwerden 2000 - 2007 (Quelle: Internet Ombudsmann)



Wie schon in den letzten Jahren konnte der Großteil (2007: über 90 Prozent) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch, außergerichtlich abgeschlossen werden.

Zusätzlich sind 640 Beschwerden, die nicht den Bereich E-Commerce betrafen, beim Internet Ombudsmann eingegangen. Diese wurden – wenn sie nicht sofort unbürokratisch geklärt werden konnten – an die zuständigen Stellen (VKI, AK, Patienten-anwaltschaft, Mietervereinigung, Sozialämter, Volksanwaltschaft etc.) weitergeleitet.

Die Ergebnisse der inhaltlichen Auswertung der E-Commerce-Beschwerden können in folgende Hauptthemenbereiche zusammengefasst werden:

## VERMEINTLICHE „GRATISANGEBOTE“

Der Trend der Beschwerden mit vermeintlichen „Gratisangeboten“ (2007: 6389) hat sich, trotz der Informationsarbeit des Internet Ombudsmann und anderer Konsumentenschutzorganisationen, leider nicht abgeschwächt, sondern ist stark gestiegen.

Es häuften sich beim Internet Ombudsmann Beschwerden über Internet-Dienstebetreiber, die Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros an KonsumentInnen versendeten, ohne dass sich die KonsumentInnen einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären.

Nach mehreren erfolglosen Mahnungen der Firmen per E-Mail wurden Inkassobüros mit der Eintreibung der Forderung betraut. Dabei wurden die Betroffenen durch massive Drohungen eingeschüchtert und mit Gehaltspfändung und Eintragung in KSV und SCHUFA konfrontiert.

Bei Nichtzahlung wurden verschiedenste Anwälte beauftragt, die die ungewollten KundInnen sofort mit Klagen wegen Betrugs und Schadenersatz bedrohten. Selbst vor Minderjährigen und strafunmündigen Jugendlichen schreckten die Firmen und deren Anwälte nicht zurück. Diese wurden aufgefordert, eine Ausweiskopie zu übersenden und mit Anzeigen wegen Datenmissbrauchs und mit Schadenersatzklagen bedroht.

Viele der Betroffenen wurden stark verunsichert und haben schließlich bezahlt.



Etliche der Firmen wurden auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) - Menüpunkt Watchlist).

Die Watchlist (<http://www.ombudsmann.at/ombudsmann.php/cat/40/title/Watchlist>) hat sich in diesem Zusammenhang als Kommunikations- und Informationsinstrument hervorragend bewährt und wird auch in Zukunft verstärkt in der Prävention zum Einsatz kommen.

Die 10 Internetangebote mit den meisten Beschwerden 2007 sind folgende:

Internetadresse	Unternehmen	Anzahl der Beschwerden
<a href="http://www.lebensprognose.com">www.lebensprognose.com</a>	Internet Service AG (früher Xentria)	582
<a href="http://www.simsen.de">www.simsen.de</a>	Verimount FZE	536
<a href="http://www.hausaufgaben-heute.com">www.hausaufgaben-heute.com</a>	Schmidtlein GbR	520
<a href="http://www.routenplaner-server.com">www.routenplaner-server.com</a>	NETContent Ltd	212
<a href="http://www.iqfight.de">www.iqfight.de</a>	Vita Active Ltd	184
<a href="http://www.lebenscheck.com">www.lebenscheck.com</a>	Servicecenter/Interserv AG	175
<a href="http://www.lebenserwartung.de">www.lebenserwartung.de</a>	Vita Active Ltd	169
<a href="http://www.p2p-heute.com">www.p2p-heute.com</a>	Schmidtlein GbR	160
<a href="http://www.routenplaner-online.de">www.routenplaner-online.de</a>	Online Content Ltd	141
<a href="http://www.magolino.de">www.magolino.de</a>	Magolino	139
<a href="http://www.lebenstest.de">www.lebenstest.de</a>	Online Service Ltd	126



Die österreichischen Medien wurden vom Internet Ombudsmann umfassend informiert und berichteten daraufhin in großem Umfang über derartige Geschäftspraktiken.

Trotz der umfassenden Warnungen und Medienberichterstattung traten auch 2007 immer wieder neue Unternehmen am Markt auf, die mit ähnlichen Websites ihr Unwesen trieben.

Ein besonderer Problembereich sind nach wie vor Gewinnspiel-, Quiz- und Download-Angebote, die nach einer Testphase von meist 14 Tagen in einen kostenpflichtigen Vertrag von ein oder zwei Jahren übergehen, wenn man nicht rechtzeitig vom Vertrag zurücktritt.

Es gab auch zahlreiche Beschwerden über angeblich kostenlose Routenplaner, Lebenserwartungstests, Führerscheintests, uva.

Die anfallenden Kosten werden dabei, falls überhaupt ersichtlich, im Kleingedruckten oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) versteckt und von den meisten KonsumentInnen vor der Teilnahme nicht gelesen oder zumindest unzureichend wahrgenommen.

Wir informierten in diesen Fällen umfassend und stellten Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung.

#### Tipps gegen die Gratis-Falle:

1. Seien Sie bei Gratisangeboten und Gewinnspielen stets misstrauisch. Auch im Internet ist selten etwas wirklich gratis. Oft handelt es sich um Lockangebote, bei denen später laufende Kosten entstehen.
2. Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters immer bevor Sie diese bestätigen! Oft verstecken sich darin Verpflichtungen, wie jene ein kostenpflichtiges Abo zu erwerben. Achten Sie speziell auf die angegebenen Fristen und eventuell entstehende 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.



### Was tun wenn Sie in die Gratis-Falle getappt sind?

Wenn Sie trotz aller Vorsicht auf ein unseriöses Angebot hereingefallen sind, wenden Sie sich an den Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) oder eine andere Konsumentenschutzorganisation. In vielen Fällen haben Sie es mit Unternehmen zu tun, die durch Drohungen (Inkassobüro, Anwalt, Klage, Pfändung) Kunden zur Zahlung bewegen wollen, ohne dass ein echter Anspruch auf die Zahlung besteht.

### Zusammengefasst gab es folgende Hauptprobleme mit vermeintlichen Gratis- oder Testangeboten:

1. Intransparenz der Websites: Auf der Anmeldemaske ist es nicht ersichtlich, dass es sich um einen kostenpflichtigen Dienst handelt. Beispielsweise sind die Kosten erst nach „runterscrollen“ ersichtlich oder aber nicht in Ziffern, sondern in Worten angegeben, sodaß sie beim schnellen Überfliegen einer Website leicht übersehen werden.
2. Viele Angebote (z.B. Hausaufgaben, Referate, Songtexte) sprechen besonders Jugendliche an, obwohl der Vertrag nur von Volljährigen abschlossen werden kann. Schließen Jugendliche unter Angabe eines falschen Geburtsdatums dann einen solchen Vertrag ab, wird meist auch noch mit strafrechtlichen Konsequenzen gedroht.
3. Wenn Unternehmen unter Druck geraten, ändern sie den Webauftritt, den Firmennamen oder die/den GeschäftsführerIn.



## PROBLEME BEI DER ABWICKLUNG VON REKLAMATIONEN

Bei Produkt-Reklamationen oder in Fällen, bei denen VerbraucherInnen, binnen der vom Konsumentenschutzgesetz zugestanden 7-Tage-Frist nach der Lieferung, vom Vertrag zurücktreten möchten, treten oft Probleme bei der Rückabwicklung auf.

Viele Online-Shops arbeiten im Backoffice-Bereich offensichtlich nicht professionell genug oder verzögern Rückzahlungen bewusst.

In etlichen Fällen wird VerbraucherInnen das Rücktrittsrecht, mit der Begründung, bei persönlicher Abholung gäbe es kein Rücktrittsrecht, da die Ware besichtigt werden könne, völlig verweigert, obwohl der Vertragsabschluss im Fernabsatz erfolgte.

In der Praxis zeigt sich, dass die vom Konsumentenschutzgesetz geforderte „unmittelbare“ Rücküberweisung durch das Unternehmen nach Vertragsrücktritt der KonsumentInnen oft stark verspätet und vielfach auch nur in verminderter Höhe wegen angeblicher Abnutzung bei KundInnen eintrifft.

Manche Händler erweisen sich als besonders einfallreich und bieten Geräte nur in einer Grundausstattung an. Der/die KonsumentIn muss bei der Bestellung einige Komponenten zum Gerät dazu bestellen, wodurch ebenfalls versucht wird das Rücktrittsrecht zu umgehen (Sonderanfertigung). Eine weitere Variante den Rücktritt zu umgehen ist die Versiegelung der Ware in Folie, mit dem Hinweis, dass entsiegelte Waren vom Rücktritt ausgeschlossen sind.



# STATISTISCHE AUSWERTUNG DER BESCHWERDEFÄLLE 2007

## GRÜNDE DER BESCHWERDEN

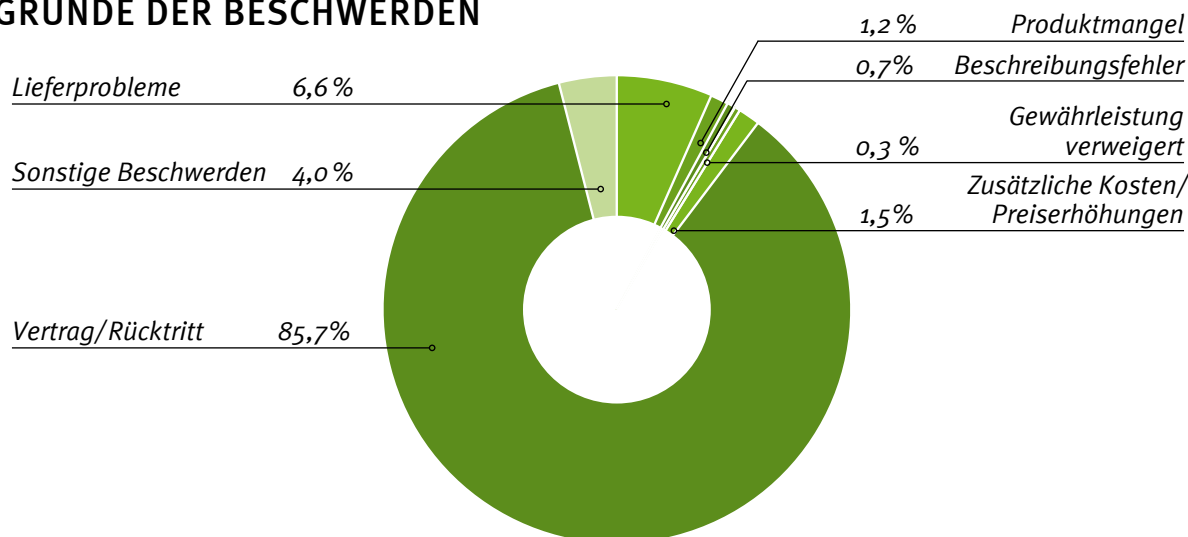


Abbildung 2: Gründe für Beschwerden/Anfragen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Auswertung der Gründe für Beschwerden beim Internet Ombudsmann zeigt, dass Beschwerden aus dem Bereich Vertrag/Vertragsrücktritt mit 85,7 Prozent (Rücktrittsverweigerung), sowie Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) mit 6,6 Prozent zu den Hauptbeschwerdegründen gehören.

In 1,2 Prozent der Fälle erhielten die KundInnen Produkte geliefert, die schwerwiegende Mängel aufwiesen.

Probleme mit Lieferungen, die nicht der Beschreibung im Warenkorb oder nicht der Bestellung entsprachen, waren mit 0,7 Prozent vertreten.

Bei 4 Prozent konnte die Beschwerde keiner Kategorie zugeordnet werden (Sonstige Beschwerden). Es handelte sich hier meist um Probleme mit Firmeninsolvenzen und in rund 15 Fällen um die Verletzung des Urheberrechts durch die Nutzung von Internet-Tauschbörsen (es handelt sich in derartigen Fällen immer um sehr hohe Streitsummen).



1,5 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme, die dem Themenbereich falscher Preisangaben im Warenkorb und Zusatzkosten zuzuordnen sind.

In 0,3 Prozent der Fälle handelte es sich um Gewährleistungsverweigerungen seitens der Händler.

## BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN

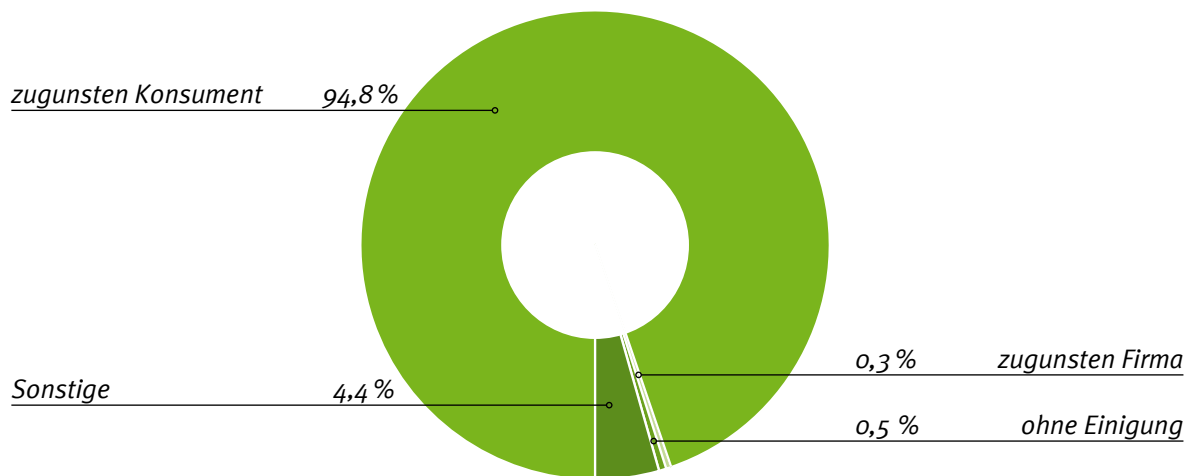


Abbildung 3: Abgeschlossene Beschwerden (Quelle: Internet Ombudsmann)

Dass die meisten Problemfälle nach einer oft nur einmaligen Intervention des Internet Ombudsmann zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden konnten, spricht einerseits für den Erfolg des Projekts, zeigt aber auch, dass viele Probleme auf Nachlässigkeit und mangelnden Kommunikationswillen mancher Unternehmen zurückzuführen sind. Bei vermeintlichen „Gratisangeboten“ aber auch auf mangelnde Information der KonsumentInnen, dass sie solche Angebote meist nicht bezahlen müssen.

Insgesamt konnten im Jahr 2007 94,8 Prozent der gemeldeten Fälle außergerichtlich zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden. Darin sind auch jene Fälle inkludiert, in denen KonsumentInnen über ihre Rechte und die empfohlene Vorgangsweise informiert wurden und keine Streitschlichtung möglich war (z.B. bei vermeintlichen „Gratisangeboten“).

0,3 Prozent der Fälle gingen zugunsten der Unternehmen aus (z.B. da Unternehmen im Recht war).



Jene Beschwerden, die ohne Einigung abgeschlossen wurden (0,5 Prozent), gehen zu einem großen Teil auf die mangelnde Kooperation nicht-österreichischer Unternehmen zurück.

Die sonstigen abgeschlossenen Fälle betreffen vorwiegend Beschwerden, die aufgrund der Insolvenz oder der Betriebsschließung des Unternehmens abgeschlossen werden mussten.

## LAND DES BESCHWERDEVERURSACHERS

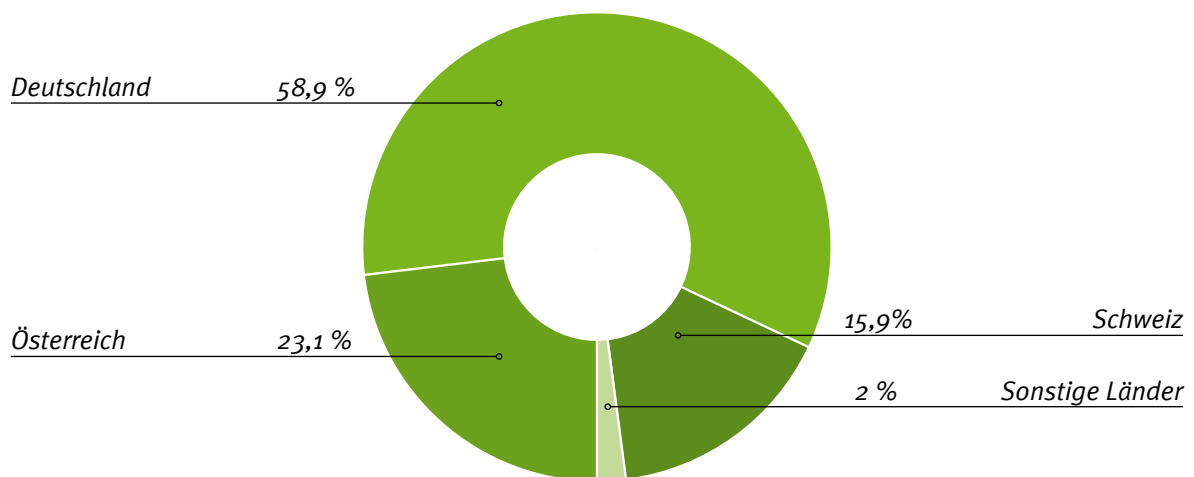


Abbildung 4: Land des Beschwerdeverursachers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 23,1 Prozent auf österreichische Firmen entfallen.

Die deutschen Unternehmen waren mit 58,9 Prozent aller Beschwerden vertreten.

Auf die Schweiz entfielen 15,9 Prozent der Beschwerden.

Die restlichen Länder der Welt (ausgenommen Deutschland, Österreich und Schweiz) waren mit nur 2 Prozent bei den Beschwerdefällen beteiligt.

Daraus ist klar erkenntlich, dass österreichische KonsumentInnen zum allergrößten Teil in deutschsprachigen Ländern online einkauften. Auch konnte eine Abwanderung etlicher „Gratis-Anbieter“ in die Schweiz festgestellt werden, was dadurch begünstigt wird, dass die Schweiz nicht der EU angehört und dort auch weniger strenge gesetzliche Regelungen für den Fernabsatz gelten.



## GEMELDETE SCHADENSHÖHE

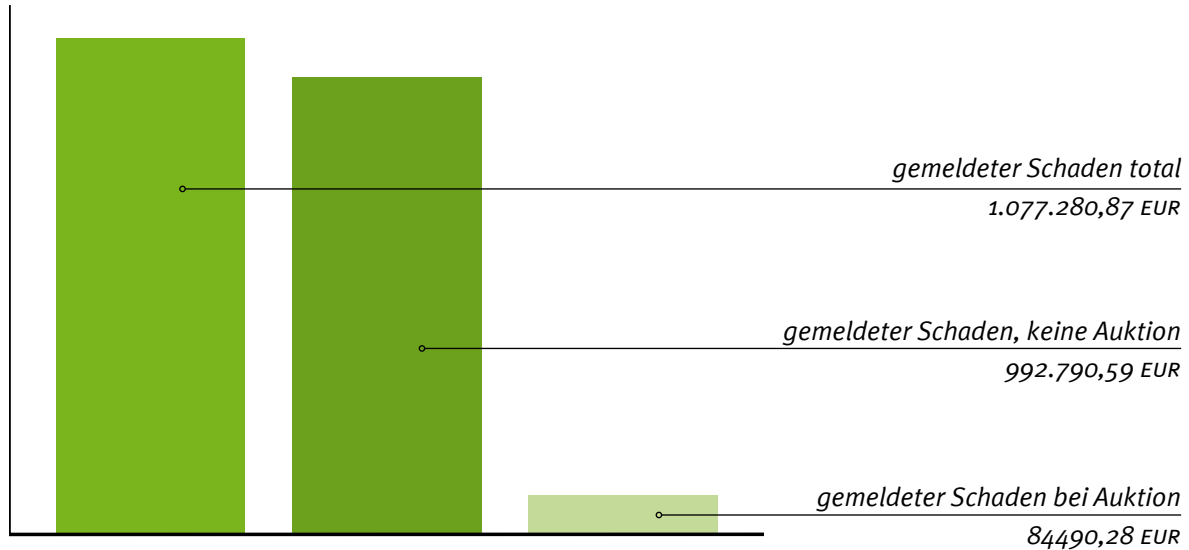


Abbildung 5: Gemeldete Schadenshöhe (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Gesamtsumme des potentiellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2007 betrug 1.077.280,87 Euro (Schaden 2006: 761.320,47 Euro).

Die gemeldete Schadenssumme von Online-Shops (inkl. Internetseiten mit vermeintlichen „Gratisangeboten“) betrug davon 992.790,59 Euro (Schaden 2006: 645.303,59 Euro).

Bei Online-Auktionen lag die gemeldete Schadenshöhe bei 84.490,28 Euro (Schaden 2006: 116.016,88 Euro).

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme ist über das gesamte Jahr 2007 hinweg, bei stark steigender Fallzahl, kontinuierlich gefallen. Die durchschnittliche Schadenssumme lag Ende 2007 bei 144,48 Euro (2006: 160,96 Euro) pro Beschwerdefall.

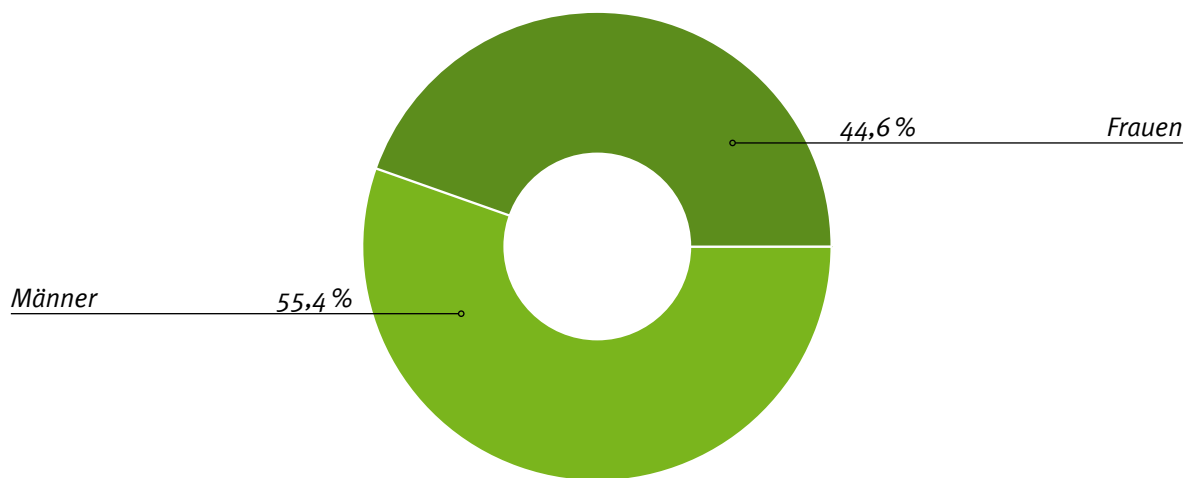
Die Beschwerdeanzahl ist von 4.730 im Jahr 2006 auf 7.456 im Jahr 2007 enorm angestiegen.

Es lagen 7.158 Beschwerden über Online-Shops, sowie 298 Beschwerden über Online-Auktionen vor.

Nach unserer Schätzung rechnen wir mit einer Kostenersparnis von etwa 80% des potentiellen Streitwertes für die KonsumentInnen (Gesamtsumme gemeldeter Schäden 1.077.280,87 Euro). Dies bedeutet, dass durch die Arbeit des Internet Ombudsmann etwa 862.000 Euro für die KonsumentInnen im Jahr 2007 an Kosten nicht bezahlt werden mussten oder refundiert wurden.



## GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS



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

Das Geschlecht der BeschwerdeführerInnen aller eingegangenen Beschwerdefälle war zu 55,4 Prozent männlich und zu 44,6 Prozent weiblich.



## BESCHWERDEN BEI WEBSHOPS/BEI WEB-AUKTIONEN

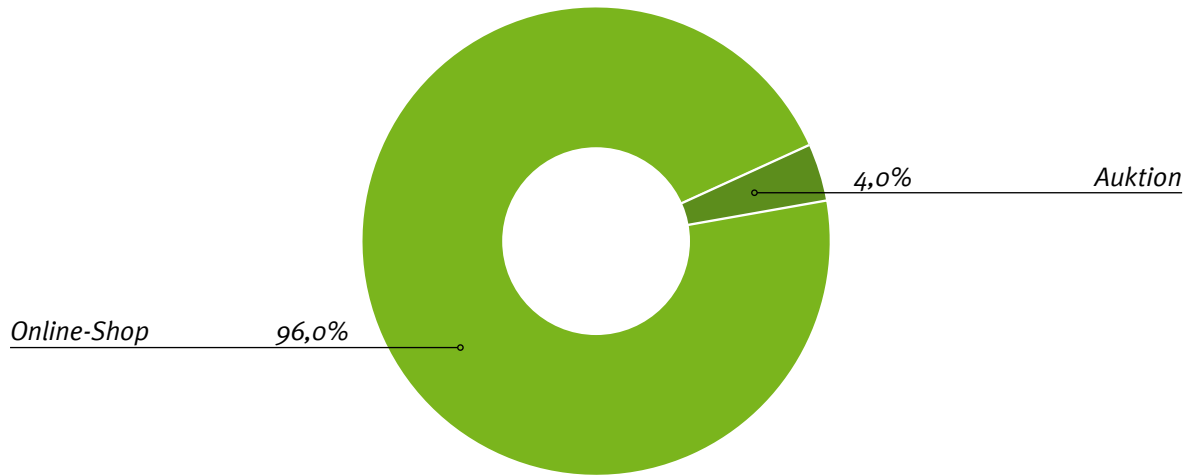


Abbildung 7: Beschwerden bei Web-Shops/Web-Auktionen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Beschwerden über Internet-Auktionen lagen 2007 mit 298 Fällen bei 4 Prozent (im Vorjahr 7,7 Prozent).

Der Anteil der Beschwerdefälle, die Online-Shops betrafen, lag bei 96 Prozent.

Im Vergleich zum Jahr 2006 ist der prozentuelle Anteil der Beschwerden bezüglich Auktionen merkbar zurückgegangen.

Der durchschnittliche Streitwert bei Problemen mit Web-Shops lag bei 138 Euro (2006: 148 Euro) pro Fall.

Für die höheren, durchschnittlichen Schadenssummen im Bereich Auktionen von 283 Euro pro Fall (2006: 318 Euro) waren Betrugsfälle einzelner „Anbieter“ mit Vorauskassenzahlungen verantwortlich.

# AKTIVITÄTEN 2007

*Ausbau, Erweiterung und redaktionelle Betreuung  
der Internet-Plattform [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) und [www.sms-sperre.at](http://www.sms-sperre.at)*

## INHALTE DER WEBSITE



- News zum Thema E-Commerce und Konsumentenschutz
- Tipps und juristische Informationen zu den Themen Konsumentenschutz und E-Commerce
- Tipps und juristische Informationen zu vermeintlichen Gratisangeboten
- Online-Meldestelle für Beschwerden
- Sperre von unerwünschten Mehrwert-SMS über [www.sms-sperre.at](http://www.sms-sperre.at)

Abbildung 8: Startseite [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)



## MEDIENBEITRÄGE

Die redaktionellen Beiträge (aus dem Bereich „News“) wurden regelmäßig von führenden Online- und Print-Medien im deutschsprachigen Raum übernommen.

Mehr als 400 deutschsprachige Online-Medien verwiesen auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at).

Durch die intensive Zusammenarbeit des Internet Ombudsmann mit den Medien ist es möglich, die neuesten Entwicklungen aus dem E-Commerce und Internetbereich vor allem sicherheitsrelevanter Informationen, rasch an die KonsumentInnen und Unternehmen weiterzugeben.

## SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Mitarbeit an der Initiative „Umsonst gibt’s nix!“ des Konsumentenschutzministeriums durch die Bereitstellung von Inhalten und Fallbeispielen und Teilnahme an der Pressekonferenz zum Auftakt der Initiative.

Mitarbeit bei der Initiative der Bundesregierung „Internet sicher nutzen“ durch Bereitstellung von Inhalten und Erweiterung des Informationsangebotes auf [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) zum Thema Konsumentenschutz im Internet.

Es wurden auch im Jahr 2007 wieder zahlreiche Vorträge zur Tätigkeit des Internet Ombudsmann und zum Thema Sicherheit im E-Commerce gehalten (z.B. am Consumer Day 2007 oder im Rahmen der Kampagne „Umsonst gibt’s nix“).

Teilnahme an internationalen Konferenzen und EU-Meetings, bei der die Arbeit und Erfahrungen des Internet Ombudsmann dargestellt wurden (z.B. Warschau, Prag, Zypern, ...).



# ÜBERBLICK: KURZINFOS ZUM INTERNET OMBUDSMANN

## WAS IST OMBUDSMANN.AT?

**OMBUDSMANN.AT** ist eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten und Fragen zum Thema E-Commerce und Internet.

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

## WER IST DER INTERNET OMBUDSMANN?

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

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

## WER KANN SICH AN OMBUDSMANN.AT WENDEN?

Jeder kann sich an ombudsmann.at wenden, wenn er KäuferIn (KonsumentIn) oder auch UnternehmerIn ist und seinen Wohnsitz bzw. Firmensitz in Österreich hat und der/die VerkäuferIn ein Unternehmen ist und seinen Sitz in einem Mitgliedsland der EU hat.



ombudsmann.at 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 One Two Sold abgewickelt werden, können nur dann von ombudsmann.at 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 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 Online-System von ombudsmann.at. Diesen erhalten diese mit der Anmeldung(<https://secure.ombudsmann.at/bf/ombudsmann.php?action=anmeldung>).

Nach der Anmeldung auf der Website 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 die Startseite von 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 ombudsmann.at 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:



## WIE LANGE DAUERT DAS VERFAHREN VON OMBUDSMANN.AT?

ombudsmann.at 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.

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

ombudsmann.at 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.

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

ombudsmann.at 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, das durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch von ombudsmann.at beendet wird.

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

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



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

### **WELCHE KOSTEN VERURSACHT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN VON OMBUDSMANN.AT?**

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 ERFOLGT DIE KONTAKT-AUFNAHME ZU OMBUDSMANN.AT?**

Wenn allgemeine Fragen zu E-Commerce und dem Internet beantwortet werden sollen, stehen die Experten des Internet Ombudsmann direkt per E-Mail zur Verfügung.

Allgemeine Anfragen sollten an folgende E-Mailadresse gerichtet werden: [beratung@ombudsmann.at](mailto:beratung@ombudsmann.at).

Sollten allerdings, z.B. nach einem Einkauf bei einem Unternehmen im Internet, konkrete Probleme auftreten und eine Intervention des Internet Ombudsmann zur außergerichtlichen Streitschlichtung gewünscht werden, bitten wir die KonsumentInnen um Anmeldung über das Online-System über den Button „BESCHWERDE“. (<https://secure.ombudsmann.at/bf/ombudsmann.php?action=anmeldung>).

Wenn der/die BeschwerdeführerIn/Anfragende sich bereits einmal angemeldet hat, kann er/sie sich mit User-ID und Passwort jederzeit wieder unter „Einloggen als KonsumentIn“ anmelden und hat so Zugriff zu allen persönlichen Daten: (<https://secure.ombudsmann.at/bf/ombudsmann.php?action=login>).

Dort befinden sich die notwendigen Formulare und der gesamte elektronische Akt über den „Fall“, dessen Bearbeitungsstand jederzeit eingesehen werden kann.



## 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](http://ombudsmann.at) einsehbar.

## WIE ERFOLGT DIE DOKUMENTATION UND INFORMATIONSGEBUNG?

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.

[ombudsmann.at](http://ombudsmann.at) 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 weitergegeben. Statistiken werden immer neutralisiert 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](http://ombudsmann.at) veröffentlicht.

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

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



# DER INTERNET OMBUDSMANN: FALLBEISPIELE

**DIE 25-JÄHRIGE** Fritz H. plant mit seiner Freundin einen Skiurlaub in Südtirol. Da er mit dem Auto fahren will, sucht er im Internet nach einem kostenlosen Routenplaner, um die beste Fahrtroute zu finden. Er findet die Internetseite [www.routenplaner-server.com](http://www.routenplaner-server.com), auf der man eine Route planen kann und zusätzlich noch 5-mal ein Navigationsgerät zu gewinnen ist. Fritz H. nimmt an, dass es sich hier um einen kostenlosen Dienst handelt, da er auf der Anmeldeseite keine Hinweise auf einen kostenpflichtigen Dienst finden kann. Er meldet sich unter Angabe seiner persönlichen Daten an.

Zwei Wochen später erhält er per E-Mail eine Rechnung über 59,95 Euro und kurz darauf per Post eine Zahlungsauforderung von einem Inkassobüro. Der Hinweis über die Kostenpflichtigkeit des Angebotes ist nur durch Scrollen und sehr klein zu finden. Er ist verzweifelt und wendet sich an den Internet Ombudsmann.

Dort erhält er Hilfe mit einem Musterbrief und wie er weiter vorgehen soll. Er informiert die Firma per Einschreibebrief, dass mangels Einigung über Preis und Dienstleistung kein gültiger Vertrag mit dem Unternehmen zustande gekommen ist, da auf der Website nicht klar auf die Entgeltspflicht hingewiesen wurde. Für Fritz H. ist die Sache damit erledigt und er kann beruhigt seine Urlaubsfahrt antreten.



Susi F. (14) surft mit ihrer besten Freundin nach der Schule im Internet und stößt dabei auf die Website [www.every-game.com](http://www.every-game.com), auf der angeblich gratis Computerspiele zum Download angeboten werden und 5 Playstation 3 zu gewinnen sind. Ohne lange zu überlegen gibt Susi ihre persönlichen Daten in die Anmeldemaske ein. Kurz darauf erhält Susi per E-Mail eine Rechnung über 59,95 Euro und per Post einige Wochen später ein Schreiben von einem Inkassobüro. Auf Anraten des Internet Ombudsmann informiert Susis Mutter per Einschreibebrief die Firma, dass ihre Tochter minderjährig ist und ohne ihre Zustimmung als gesetzlicher Vertreter der Vertragsabschluss nicht wirksam ist. Auf Grund der Minderjährigkeit ist die Angelegenheit für Susi noch einmal gut ausgegangen.

Lisi R. (22) kaufte per Vorkasse im Oktober 2007 ein Notebook, welches bis Dezember noch immer nicht geliefert wurde. Mehrmalige E-Mails an den Anbieter des Notebooks blieben unbeantwortet. Daraufhin wandte sie sich an den Internet Ombudsmann. Auf dessen Empfehlung machte Lisi R. per Einschreibebrief von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch, da sie innerhalb von sieben Werktagen ab Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen von einem im Internet abgeschlossenen Vertrag zurücktreten kann. Zusätzlich nahm der Internet Ombudsmann Kontakt mit dem Anbieter auf und konnte innerhalb einer Woche eine rasche Rücküberweisung des gesamten Kaufpreises erreichen.



# MEDIENBERICHTE 2007

Medium	Artikel	Datum
Kleine Zeitung	Auf Gratis Angebote folgt saftige Rechnung	09.01.2007
Kleine Zeitung	Von wegen gratis: Abzocke im Internet	09.01.2007
Kleine Zeitung Ennstal	Siedeln kann auch online teuer werden	10.01.2007
NEUE Vorarlberger Tageszeitung	Siedeln kann auch online teuer werden	26.01.2007
Kleine Zeitung	Vermeintliches Schnäppchen war eine Niete	31.01.2007
Kurier	Neuer Internet Ombudsmann, Ronald Hechenberger löst Jürgen Gangoly ab.	20.02.2007
Standard	Neuer Internet Ombudsmann	22.02.2007
WebWatch	Neuer Internet Ombudsmann	23.02.2007
Krone.at	Bares Geld beim Einkauf übers Internet sparen	23.02.2007
Standard	Gratis kann teuer kommen	27.02.2007
Kleine Zeitung Oberkärnten	Kampf gegen allzu unseriöse Anbieter im Web	28.02.2007
Tiroler Tageszeitung	Heißt es gratis, heißt es aufpassen	28.02.2007
Öffentliche Sicherheit	Kostenfalle SMS	01.03.2007
Europakonsument.at	Achtung vor unlauteren Geschäftspraktiken	14.03.2007
Eduhi.at	Achtung bei Gratisangeboten und Gewinnspielen	19.03.2007
Guetezeichen.at	Mehr Infos und Rechte beim Online Kauf	23.03.2007
help.orf.at	E-Commerce Beschwerden verdreifacht	23.03.2007
Omb.at	E-Commerce Beschwerden beim Internet Ombudsmann haben sich verdreifacht	23.03.2007
OÖ Nachrichten	Unseriöse www-Anbieter	24.03.2007
Kleine Zeitung Ennstal	Beschwerden verdreifacht	24.03.2007



Medium	Artikel	Datum
Wienweb.at	E-Commerce 4730 Beschwerden im Vorjahr	26.03.2007
Help.orf.at	E-Commerce Beschwerden verdreifacht	26.03.2007
Standard.at	Drei Mal mehr Beschwerden über unseriöse Internetanbieter als 2006	26.03.2007
Die neue Pinzgauer Post	Vorsicht Falle	11.04.2007
Alles	Ivo Rungg	20.04.2007
Standard.at	Abzocke im Internet – Buchinger für Gewinnabschöpfung	04.06.2007
Ots.at	Abzocke im Internet steigt weiter	05.06.2007
News	Kinder-Abzocke: Betrug im Internet	06.06.2007
Webwatch.at	Abzocke im Internet – Buchinger für Gewinnabschöpfung	11.06.2007
Webwatch.at	Konsumentenschützer fordern die Abschöpfung von Unrechtsgewinne	11.06.2007
Webwatch.at	Abzocke im Internet – Buchinger für Gewinnabschöpfung	11.06.2007
Profil	Gratis, aber teuer	18.06.2007
E-Media	Mit der richtigen Internet Domain ganz nach oben!	22.06.2007
Zwick.de	Online Betrug Teure Gratisangebote	25.06.2007
Standard.at	Online-Betrug Teure Gratisangebote	25.06.2007
Tarife Check	Online-Betrug Teure Gratisangebote	26.06.2007
Webculture	Gratisangebote im Netz kosten oft viel Geld	26.06.2007
Boerse-express	Gratisangebote im Netz kosten oft viel Geld	26.06.2007
Telekom-presse.at	Gratisangebote im Netz kosten oft viel Geld	26.06.2007



Medium	Artikel	Datum
Boerse-express	Gratisangebote im Netz kosten oft viel Geld	02.07.2007
Pressetext	Online-Betrug Teure Gratisangebote	02.07.2007
ORF Nachlese	Unseriöse Firmen bitten zur Kasse	02.07.2007
Neue Zeitung für Tirol	Hilfe mein Kind...chattet ständig im Internet	05.08.2007
Kleine Zeitung Ennstal	Hilfe mein Kind...chattet ständig im Internet	05.08.2007
Kleine Zeitung Ennstal	Wenn „Gratis“ zur Abzocke wird	15.08.2007
Networkd	Unseriöse Geschäftspraktiken boomen: Minister Buchinger sagt Ihnen den Kampf an	20.08.2007
NEUE Vorarlberger Tageszeitung	Wenn „Gratis“ zur Abzocke wird	23.08.2007
e-beratungsjournal.net	Der Internet Ombudsmann: Online-Streitschlichtung für KonsumentInnen	01.09.2007
Tiroler Tageszeitung	Wer Internetabzocker bezahlt, verstrickt sich weiter in ihr Netz	01.09.2007
Neue Zeitung für Tirol	Wenn „Gratis“ zur Abzocke wird	12.09.2007
Neue Zeitung für Tirol	Mit Gratis SMS abgezockt	26.09.2007
Tiroler Tageszeitung	Ombudsmann für Online-Shopping	13.10.2007
Linde	Mein großer Rechtsberater	20.11.2007
Tiroler Tageszeitung	Der Nepp im Internet nimmt kein Ende	15.12.2007
Tiroler Tageszeitung	Auf der Watchlist	15.12.2007
Kleine Zeitung Ennstal	Damit das Christkind nicht in die Online-Falle tappt	15.12.2007



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

# IMPRESSUM:

Eigentümer, Herausgeber: Internet Ombudsmann-Verein zur Förderung der  
außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet  
ZVR: 763634009

c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation  
A-1050 Wien, Margaretenstr. 70/2/10, Tel.: +43-1-595 21 12-52, Fax: +43-1-595 21 12-99  
E-Mail: [kontakt@ombudsmann.at](mailto: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  
Soziales und Konsumentenschutz (BMSK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK)  
unterstützt.



INTERNET OMBUDSMANN