

# DER INTERNET OMBUDSMANN

JAHRESBERICHT 2011



# INHALTS- VERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT</b>	<b>4</b>
<b>AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2011</b>	<b>6</b>
<b>ZUSAMMENFASSUNG: AUFGABENBEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN</b>	<b>8</b>
<b>AUSWERTUNG DER BESCHWERDEFÄLLE 2011</b>	<b>10</b>
GRÜNDE DER BESCHWERDEN	12
Vermeintliche „Gratis“-Angebote	14
Vertrag/Vertragsrücktritt: Probleme rund um das Rücktrittsrecht im Fernabsatz	17
Lieferung nicht erfolgt: Der Verkäufer im Lieferverzug	19
Mobilfunk-/Internetprovider: Abzocke mit Mehrwert-SMS-Abos	20
Garantie und Gewährleistung: Gefälschte Markenprodukte	22
Datenschutz: Unerwünschte Veröffentlichung von persönlichen Daten sowie Belästigungen in Sozialen Netzwerken	23
Datenschutz: Widerrechtliche Veröffentlichung von Fotos im Internet	24
Marken- und Urheberrecht: Abmahnung wegen der Verletzung von Urheberrechten	25
HÄUFIGSTE BESCHWERDEVERURSACHER	27
BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN	28
LAND DES BESCHWERDEVERURSACHERS	29
GEMELDETE SCHADENSHÖHE	30
GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS	31
VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH ALTERSGRUPPEN	32
INTERNETBETRUG	33
<b>AKTIVITÄTEN 2011</b>	<b>36</b>
WEBSITE WWW.OMBUDSMANN.AT	37
SOCIAL MEDIA	38
MEDIENBEITRÄGE	39
SONSTIGE AKTIVITÄTEN	43
<b>ÜBERBLICK: KURZINFOS ZUM INTERNET OMBUDSMANN</b>	<b>46</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>51</b>

# EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

**DIESER JAHRESBERICHT BESCHREIBT** die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2011 und Dezember 2011 im Rahmen des Projektes Internet Ombudsmann gesammelt wurden.

Er soll einen Überblick über die im Zusammenhang mit E-Commerce und verwandten Themen 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) sowie 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 auf der Website

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

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter

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

# AUSGANGS- SITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2011

**DURCH DIE EINFACHE VERFÜGBARKEIT** und die weiterhin steigende Verbreitung von Internetzugängen in Privathaushalten erlebte der Online-Handel auch 2011 erneut ein Wachstum.

Mittlerweile verfügen 75 Prozent der österreichischen Haushalte über einen Internetzugang und 72 Prozent über eine Breitbandverbindung (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2011, Statistik Austria).

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Kaufen und Verkaufen im privaten und gewerblichen Bereich. 57 Prozent der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Austrian Internet Monitor (4. Quartal 2011) schon einmal über das Internet eingekauft. Den höchsten Anteil gab es in der Altersgruppe der 16- bis 24-Jährigen (61,5 %, „zumindest einmal in den letzten 12 Monaten online eingekauft“; Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2011, Statistik Austria).

Die beliebtesten Produktgruppen waren Kleidung und Sportartikel (55 %), Reisen (53 %) sowie Bücher, E-Books und Zeitschriften (51 %). 36 Prozent der Online-KonsumentInnen haben Veranstaltungstickets und 31 Prozent elektronische Geräte über das Internet gekauft. Computersoftware wurde von 30 Prozent, Haushaltsgüter sowie Filme und Musik wurden von jeweils 27 Prozent und Computerhardware von 21 Prozent der Online-Shopper gekauft. 11 Prozent haben

Waren oder Dienstleistungen aus dem Telekommunikationsbereich, 10 Prozent Lebensmittel und Güter des täglichen Bedarfs online bestellt (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2011, Statistik Austria).

Das technische und rechtliche Know-how der KäuferInnen und Anbieter können jedoch mit der Dynamik des Internet 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 konsumentenfreundlicher 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.

ZUSAMMEN-  
FASSUNG:  
AUFGABEN-  
BEREICHE DES  
INTERNET  
OMBUDSMANN

## PROBLEMLÖSUNG

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

## PROBLEMVERMEIDUNG

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

## BEWUSSTSEINS- BILDUNG

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

## QUALITÄTS- VERBESSERUNG

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

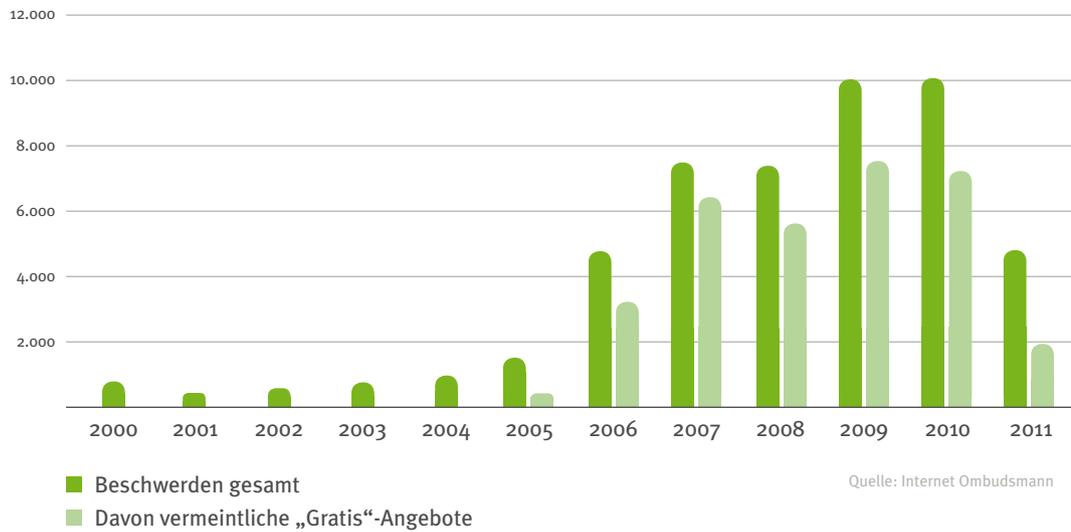
# AUSWERTUNG DER BESCHWERDE- FÄLLE 2011

**DIE BESCHWERDE-STELLE** des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung Ende 1999 als mittlerweile wichtigste Online-Anlaufstelle bei Konsumentenproblemen rund um das Internet in Österreich etabliert. Auch im europäischen Vergleich zählt der Internet Ombudsmann zu den erfahrensten außergerichtlichen Online-Streitschlichtungsstellen im E-Commerce-Bereich.

Im Jahr 2011 wurden 4.762 Beschwerden vom Team des Internet Ombudsmann bearbeitet, dokumentiert und inhaltlich ausgewertet. Der Internet Ombudsmann verfügt dadurch über die umfassendste Dokumentation zu konsumentenrechtlichen Problemen rund um das Internet in Österreich.

Es zeigt sich, dass die Zahl der bearbeiteten Beschwerden in den Jahren 2005 bis 2010 rasant gestiegen ist. Verantwortlich für dieses Wachstum war zu einem großen Teil die stark gestiegene Anzahl der Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote im Internet. Auf den Rückgang der vermeintlichen „Gratis“-Angeboten ist auch die Abnahme der Beschwerden beim Internet Ombudsmann im Jahr 2011 zurückzuführen.

### BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 – 2011



Wie schon in den vergangenen Jahren konnte der Großteil (2011: 84 %) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch erfolgreich 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 (ausführliche Informationen zu vermeintlichen „Gratis“-Angeboten auf Seite 14). In diesen Fällen führte die Inanspruchnahme von unseriösen Diensten zum vermeintlichen Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrages mit einer Laufzeit in der Regel von zwei Jahren.

Etliche der Firmen wurden auch 2011 auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter [www.ombudsmann.at/watchlist](http://www.ombudsmann.at/watchlist)). Diese hat sich als Kommunikations- und Informationsinstrument hervorragend bewährt und wird auch in Zukunft in der Prävention, vor allem gegen die Internet„abzocke“, zum Einsatz kommen.

## GRÜNDE DER BESCHWERDEN

Die Fallauswertung beim Internet Ombudsmann zeigt, dass im Jahr 2011 – wie bisher, aber mit deutlichem Rückgang – der Hauptbeschwerdegrund mit 39,5 Prozent die vermeintlichen „Gratis“-Angebote waren (2010: 71,6 %). Bei sonstigen – also nicht die Internet„abzocke“ betreffenden – Beschwerden wurde hingegen ein leichter Anstieg verzeichnet.

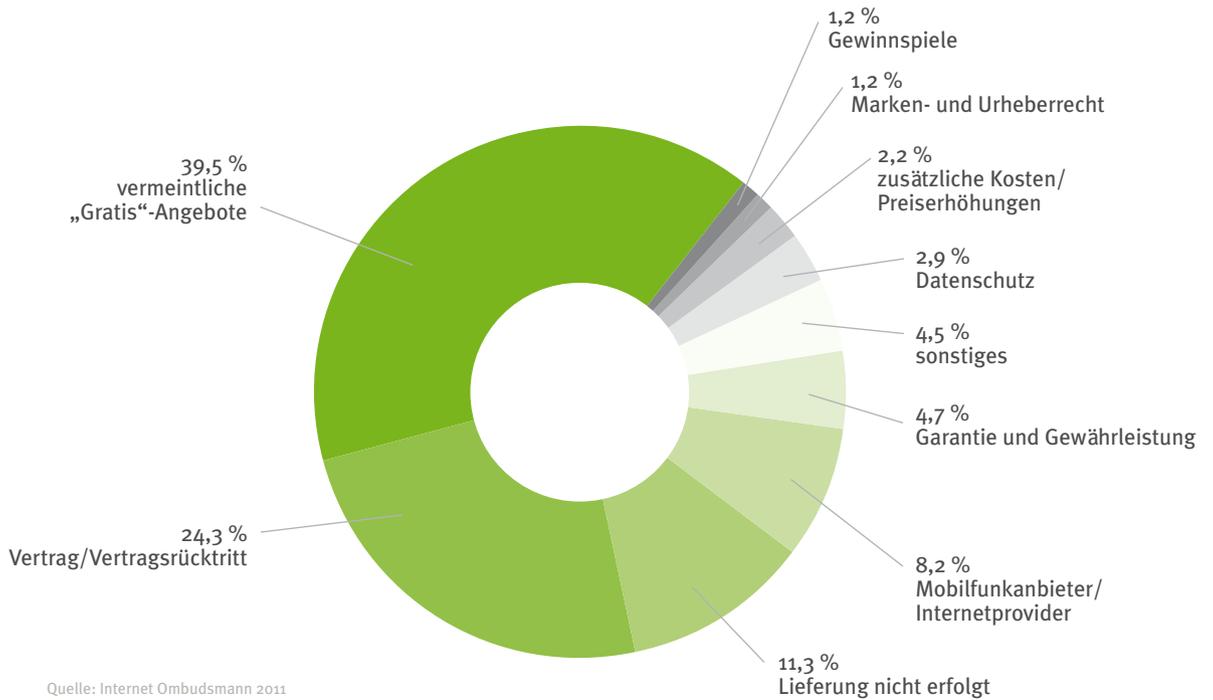
24,3 Prozent der Beschwerden betrafen die Kategorie „Vertrag/Vertragsrücktritt“, also Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Ausübung des Rücktrittsrechts oder ungewollten Vertragsverlängerungen.

Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) sind mit 11,3 Prozent der dritthäufigste Beschwerdegrund.

In 8,2 Prozent der Fälle hatten KundInnen Probleme mit ihren Mobilfunkanbietern oder Internet Providern. Hier ging es in erster Linie um hohe Rechnungen aufgrund überschrittener Datenvolumen für die Nutzung von Internetdiensten oder Kosten für Mehrwertdienste.

4,7 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme rund um Garantie und Gewährleistung. Dazu zählen Mängel der Ware, Garantie- oder Gewährleistungsverweigerungen seitens der

## GRÜNDE DER BESCHWERDEN 2011



Händler sowie Lieferungen, die nicht der Beschreibung im Warenkorb oder nicht der Bestellung entsprachen.

2,9 Prozent der Fälle sind dem Bereich Datenschutz zuzuordnen und betreffen überwiegend die unberechtigte Veröffentlichung oder Verwendung persönlicher Daten von KonsumentInnen durch Dritte.

Weitere 2,2 Prozent der Beschwerden betreffen 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 rund um Gewinnspiele machten jeweils 1,2 Prozent der Beschwerden aus.

Bei 4,5 Prozent konnte die Beschwerde keiner Kategorie zugeordnet werden (sonstige Beschwerden).

**Auf den folgenden Seiten finden sich ausgewählte Sachverhalte aus den einzelnen Beschwerdekategorien mit Fallbeispielen und Tipps für KonsumentInnen.**

## VERMEINTLICHE „GRATIS“-ANGEBOTE

Der größte Anteil der Beschwerden beim Internet Ombudsmann bezieht sich weiterhin auf Internet-Dienstbetreiber, 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. Auch gelangen die meisten KonsumentInnen auf die betreffenden Websites indirekt über Links oder Werbebanner und werden dabei oft absichtlich direkt zu einem modifizierten Anmeldevorgang geleitet, bei dem Kostenhinweise gänzlich fehlen.

In der Folge werden Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros 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.

Oft werden den Rechnungen Urteile deutscher Amtsgerichte, die zugunsten der An-

bieter ausgegangen sind, beigelegt, um weiter Druck auszuüben. Die Urteile sind jedoch zu ignorieren, da sie entweder auf Verfahrensfehlern der Betroffenen beruhen oder unrichtig sind. Auch betreiben einige Internet„abzocker“ vermeintliche Urteilsdatenbanken im Internet, die auf den ersten Blick einen seriösen und unabhängigen Eindruck erwecken. Diese beinhalten jedoch nur Entscheidungen, die zum Nachteil von KonsumentInnen ausgegangen sind, obwohl es zahlreiche Urteile höherer Instanzen gibt, die eine Zahlungspflicht der Betroffenen klar verneint haben.

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

Die Zahl der Beschwerden mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten befindet sich trotz eines signifikanten Rückgangs im Jahr 2011 noch immer auf hohem Niveau. 2011 fielen rund 1.881 Fälle in diese Beschwerdekategorie.

Das Phänomen der Internet„abzocke“ begann ab dem Jahr 2005 um sich zu greifen. Alleine in Österreich gelangten seither bei Konsumentenschutzeinrichtungen mehrere zehntausend Beschwerden ein. Die Anzahl der tatsächlich betroffenen Personen kann als deutlich höher angenommen und der entstandene Schaden nur geschätzt werden. Wirksame zivilrechtliche Schritte gegen die Anbieter

vermeintlicher „Gratis“-Angebote, die zuletzt ihren Sitz für gewöhnlich in Deutschland oder Großbritannien hatten, waren kaum möglich, da die Hintermänner schwer zu fassen sind. Ihr Vorgehen wurde mit der Zeit immer raffinierter.

Der plötzliche Rückgang der Beschwerden im Zusammenhang mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten im Jahr 2011 ist wohl größtenteils darauf zurückzuführen, dass gegen die Betreiber der Websites in Deutschland erstmalig strafrechtlich wegen gewerbsmäßigen Betrugs vorgegangen wird (hier von Bedeutung vor allem OLG Frankfurt, 17.12.2010, 1 Ws

29/09). Auch die, gegen Abo-Fallen im Internet gerichtete, geplante Einführung der sogenannten „Button-Lösung“ in Deutschland sowie auf EU-Ebene trug möglicherweise ihren Teil zum Rückgang bei. Sie regelt, dass die Zahlungspflicht bei Online-Bestellungen mittels einer zusätzlichen Schaltfläche durch KonsumentInnen bestätigt werden muss.

Der Internet Ombudsmann informierte in diesen Fällen die KonsumentInnen umfassend über die Rechtslage und stellte Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung ([www.ombudsmann.at/musterbriefe](http://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 Aufgabescheins.

**FALLBEISPIELE:**

Das Phänomen der Internet„abzocke“ ist **HANNA G. (27)** leider bereits gut bekannt. Vor ca. 2 Jahren meldete sie sich auf der Seite **www.top-of-software.de** an, die scheinbar kostenlos im Internet zur Verfügung gestellte Programme zum Download anbot. Wenig später wurde sie mit Zahlungsaufforderungen und Mahnungen überhäuft: 96 Euro für einen eigentlich wertlosen Dienst. Auf Anraten des Internet Ombudsmann hat sie damals einen Musterbrief an die Antassia GmbH, den Betreiber der Abzockeseite, geschickt und nicht bezahlt. Danach hat sie nichts mehr von der dubiosen Firma gehört.

Nun erhielt Frau G. zu ihrem Erstaunen eine Rechnung der ihr unbekanntes Tropmi Payment GmbH: Zu zahlen sind erneut 96 Euro für den Zugang zu **www.top-of-software.de!** Angeblich wurde die Forderung gegen sie von der Antassia GmbH abgetreten. Der Internet Ombudsmann erklärte ihr den Sachverhalt und riet Frau G. auch diese Rechnung nicht zu bezahlen, da die Forderung bereits ursprünglich unbegründet war.

**WALTER K. (61)** möchte sich ein neue Uhr im Internet kaufen, dies möglichst billig, auch ältere Modelle kommen in Frage. Er verwendet eine Suchmaschine und findet eine prominent geschaltete Anzeige von einem Online-Shop: „Uhren-Outlet –70 %“. Durch das Klicken auf die Anzeige wird Herr K. auf eine professionell gestaltete Website weitergeleitet, die scheinbar unzählige Produkte zu Diskontpreisen anbietet. Um auf das Produktangebot zugreifen zu können, ist jedoch eine Anmeldung mit persönlichen Daten erforderlich. Bei der Eingabe der Daten übersieht Herr K. die unauffälligen Hinweise, dass bereits die Anmeldung mit Kosten verbunden ist. Nach der Registrierung stellt sich heraus, dass in dem vermeintlichen Online-Shop keine Angebote verfügbar sind: Herr K. findet nur eine Datenbank mit Adressen von deutschen Outlet-Stores. Die Uhr bestellt er wenige Minuten später problemlos bei einem tatsächlichen Shop. Ca. zwei Wochen später erhält er allerdings eine Zahlungsaufforderung in der Höhe von 96 Euro für die Anmeldung auf der ersten Website. Verärgert sucht er Hilfe beim Internet Ombudsmann, der ihn über die betrügerische Firma aufklärt und über die weitere Vorgehensweise berät: Herr K. erhält einen Musterbrief, den er eingeschrieben an das Unternehmen schickt. Außerdem wird ihm geraten, weitere Zahlungsaufforderungen zu ignorieren – Herr K. muss diese Rechnung nicht bezahlen.

## VERTRAG/VERTRAGS- RÜCKTRITT: PROBLEME RUND UM DAS RÜCKTRITTSRECHT IM FERNABSATZ

Einer der großen Vorteile bei Bestellungen im Internet ist das, abgesehen von einigen Ausnahmen, gesetzlich festgelegte Rücktrittsrecht von 7 Werktagen für KonsumentInnen. Leider treten in diesem Zusammenhang immer noch zahlreiche Probleme auf. So versuchen einige Verkäufer mit unwahren Behauptungen dieses Recht zu verweigern. Beispielsweise erklären sie, das Rücktrittsrecht entfalle bei einer Abholung der Ware im Ladengeschäft oder weil bei der angebotenen Farb-Auswahl der T-Shirts angeblich eine Kundenspezifikation vorliege (bei echter Kundenspezifikation besteht kein Rücktrittsrecht). Schwierigkeiten gibt es auch oft bei der Rückabwicklung: So kommt es vor, dass KonsumentInnen beispielsweise nur 80 Prozent des Kaufpreises zurückerhalten sollen, wenn sie bloß die Originalverpackung der Ware aufgemacht haben, obwohl eigentlich der gesamte Kaufpreis zurückzuerstatten wäre.

Der Internet Ombudsmann klärt Unternehmen in solchen Fällen über die bestehende Rechtslage auf und vermittelt zwischen KonsumentInnen und Anbietern bei der Einforderung ihrer Ansprüche.

### INFO: „Rücktrittsrecht“

Werden Verträge zwischen einer/m VerbraucherIn und einem Unternehmer im Internet geschlossen, so unterliegen diese grundsätzlich einem zwingenden **gesetzlichen Rücktrittsrecht**. Die Rücktrittsfrist beträgt **7 Werktage** und beginnt bei Kaufverträgen mit dem Eingang der Ware beim Käufer, bei Dienstleistungsverträgen mit dem Vertragsschluss, zu laufen. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Rücktrittserklärung.

Das Rücktrittsrecht besteht beispielsweise nicht bei

- Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird,
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden (z. B. Maßanzüge oder private Fotoalben),
- entsiegelten CDs, DVDs und entsiegelter Software oder
- Event- und Reisebuchungen.

Tritt der Verbraucher vom Vertrag zurück, so sind die **bereits erbrachten Leistungen zurückzuerstatten**. Die Kosten für den Rückversand der Ware hat die/der KäuferIn nur dann zu tragen, wenn dies vereinbart wurde. Der Unternehmer muss den Kaufpreis rückerstatten, hat aber Anspruch auf angemessenes Entgelt für die Benützung – wobei das Auspacken der Ware bzw. ein Testbetrieb nicht als Benützung gelten.

## TIPP für KonsumentInnen:

Sollte Ihr gesetzliches Rücktrittsrecht nicht anerkannt werden oder gibt es sonstige Probleme im Zusammenhang mit dem Vertragsrücktritt, empfiehlt es sich immer, sich bei einer Konsumentenschutzeinrichtung über seine Rechte zu informieren.

### FALLBEISPIEL:

**MARTIN B. (29)** bestellt über das Internet einen Laptop. Im Zuge der Bestellung kann er sich zwischen Versand und Abholung entscheiden. Da er nur wenige Minuten vom Geschäft wohnt, entscheidet er sich für die Abholung. 2 Tage nach der Bestellung erhält Herr B. eine E-Mail, wonach sein Laptop nun abholbereit sei. Kurze Zeit später hält er diesen bereits in den Händen, muss aber feststellen, dass der Laptop doch nicht das richtige für ihn ist. Er bringt ihn zum Geschäft zurück und erklärt den Rücktritt vom Vertrag. Der Verkäufer meint hingegen, dies sei nicht möglich: Bei Ladenabholung gebe es nämlich kein Rücktrittsrecht! Verärgert kontaktiert Herr B. den Internet Ombudsmann.

Der Internet Ombudsmann klärt den Verkäufer darüber auf, dass das Rücktrittsrecht sehr wohl auch bei der Ladenabholung besteht, wenn der Vertrag, wie hier, über das Internet geschlossen wurde. Der Verkäufer zeigt sich einsichtig und überweist Herrn B. den Kaufpreis zurück.

## LIEFERUNG NICHT ERFOLGT: DER VERKÄUFER IM LIEFERVERZUG

Ein bekanntes Problem: Man bestellt eine Ware im Internet und bezahlt, diese wird jedoch nicht innerhalb der angegebenen Frist geliefert. In der Praxis wird aus einer Lieferfrist von einer Woche nicht selten ein Monat. Auch erhalten KonsumentInnen immer wieder überhaupt keine Auskunft über den Verbleib der bestellten Ware. Entsprechende Schwierigkeiten rund um die Lieferung bildeten auch 2011 wieder die drittgrößte Beschwerdegruppe.

### TIPPS für KonsumentInnen:

1. Kommt es zu Verspätungen bei der Lieferung, empfiehlt es sich immer, dem Verkäufer eine angemessene Nachfrist unter Androhung des sonstigen Rücktritts zu setzen und gegebenenfalls vom Vertrag zurückzutreten.
2. Der Internet Ombudsmann empfiehlt, von Zahlungen im Voraus mittels Banküberweisung abzusehen!

**FALLBEISPIEL:**

**HELGA B. (67)** bestellt Kosmetikware in einem Online-Shop und bezahlt sogleich mit Kreditkarte. Als Lieferfrist werden 3 bis 4 Tage angegeben. Als die Ware auch nach mehr als zwei Wochen nicht eintrifft, versucht Frau B. Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen. Auf ihre E-Mails bekommt sie jedoch keine Antwort, auch telefonisch ist niemand erreichbar.

Verärgert und verunsichert gibt Frau B. eine Beschwerde beim Internet Ombudsmann auf.

Der Internet Ombudsmann kann erfolgreich Kontakt mit dem Verkäufer aufnehmen, welcher den Versand zusichert. Wenige Tage später trifft die bestellte Ware tatsächlich bei Frau B. ein.

## MOBILFUNK-/INTERNET-PROVIDER: ABZOCKE MIT MEHRWERT-SMS-ABOS

2011 häuften sich beim Internet Ombudsmann Beschwerden von KonsumentInnen im Zusammenhang mit ungewollten Mehrwert-Abos. Auf zahlreichen Websites sind derzeit Werbe-Banner von Spaß-Anwendungen wie „Orte jedes Handy“, „Freundsuche“, „Mobile Spy“ und „Finde einen Freund“ oder vermeintliche Gewinnspiele wie etwa „Schießen Sie 3 iPhones ab!“ zu finden.

Durch das Klicken auf die Banner werden KonsumentInnen auf Websites der jeweiligen Anbieter weitergeleitet. Dort soll dann die Handy-Nummer angegeben werden, um die „Spaß-Dienste“ bzw. Gewinnspiele in Anspruch nehmen zu können. Was jedoch viele übersehen: Durch die Inanspruchnahme dieser Dienste werden vermeintliche

Mehrwert-SMS-Abos abgeschlossen. Hinweise auf die Kostenpflicht der Dienste und den Abo-Abschluss sind meist nur versteckt im Kleingedruckten am unteren Ende der Websites zu finden. Die böse Überraschung folgt dann spätestens bei Durchsicht der nächsten Handyrechnung, auf welcher plötzlich teure Mehrwertdienste verrechnet werden.

Die meisten Beschwerden in diesem Bereich richteten sich 2011 gegen die Anbieter „Guerrilla Mobile“, „Bob Mobile“ und „Yepp-Yepp“.

Nach Einschätzung des Internet Ombudsmann werden Abo-Fallen im Zusammenhang mit der Handy-Nutzung in Zukunft weiter zunehmen, da die Betreiber von Websites mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten sich nun verstärkt auf „Geschäftsmodelle“ rund um Mehrwertdienste – gerade auch im Zusammenhang mit Apps – konzentrieren werden.

## TIPPS für KonsumentInnen:

1. Auf ungewollte Mehrwert-SMS mit „Stop“ oder „Stopp“ antworten. Die Anbieter von Mehrwertdiensten sind gesetzlich verpflichtet, dies als Kündigung zu akzeptieren.
2. Es empfiehlt sich, die Rechnung schriftlich beim Mobilfunkanbieter zu beeinspruchen. Seit dem 21.2.2012 gibt es dafür bei allen Anbietern eine vorgeschriebene einheitliche Befristung von 3 Monaten.
3. Wenn Sie mit der Rückmeldung des Anbieters auf Ihren Rechnungseinspruch nicht einverstanden sind, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) beantragt werden.
4. Um auch in Zukunft nicht in eine Mehrwertfalle zu tappen, kann auch eine kostenlose Sperre sämtlicher Mehrwertdienste beim jeweiligen Mobilfunkanbieter vorgenommen werden.

### FALLBEISPIEL:

Frau **BARBARA G. (47)** bemerkt, dass die – sonst so niedrige – Handyrechnung ihrer 15-jährigen Tochter plötzlich mehr als doppelt so hoch ist wie üblich. Der Grund: Ein „Mobile-Abo“, für das ca. 30 Euro abgebucht wurden. Die Tochter von Frau G. kann sich die Kosten nicht erklären, ist sich keines Abo-Abschlusses bewusst. Nach längerem Überlegen fällt ihr jedoch ein, dass sie ihre Handynummer bei einem iPad-Gewinnspiel angegeben hat. Dass dies mit Kosten verbunden ist, war ihr

aber nicht bewusst, auch wisse sie gar nicht, wozu ein „Mobile-Abo“ gut sein soll.

Der Internet Ombudsmann empfiehlt eine Mehrwertsperre vornehmen zu lassen. Die Abrechnung für das dubiose „Mobile-Abo“ kann dadurch gestoppt werden. Außerdem nimmt der Internet Ombudsmann Kontakt zum Mobilfunkbetreiber auf, wodurch die bereits entstandenen Kosten auf der nächsten Rechnung gutgeschrieben werden können.

## GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG: GEFÄLSCHTE MARKENPRODUKTE

Im Jahr 2011 kam es erneut zu zahlreichen 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. Besonders betroffen waren die Marken „UGG“ und „Moncler“. Ersatzansprüche gegen diese ausländischen Verkäufer sind in der Praxis kaum durchsetzbar.

### **TIPP** für KonsumentInnen:

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 auf ihren Websites ein Verzeichnis von autorisierten Online-Shops, in denen ihre Produkte angeboten werden.

**FALLBEISPIEL:**

**SILKE F. (49)** wollte ihrer Tochter Jenny ein besonderes Weihnachtsgeschenk machen und entschied sich, ihr eine Designer-Jacke zu kaufen, die Jenny schon immer haben wollte. Über eine Suchmaschine (unter Eingabe des Markennamens und „Wien“) findet sie sogar einen – augenscheinlich österreichischen – Outlet-Store, bei dem man die eigentlich sehr teure Jacke 60 Prozent billiger als sonst erhält. Mit wenigen Klicks war die Bestellung erledigt, einige Tage später, gerade noch rechtzeitig vor Weihnachten, traf die Jacke bei Frau F. ein. Nach dem Auspacken folgte jedoch die böse Überraschung: Die Jacke war eine Fälschung, Farbe und Größe waren falsch. Als Frau F. von ihren Gewährleistungsansprüchen Gebrauch machen woll-

te, verlangte der Verkäufer, dass die Jacke zunächst nach China zurückgeschickt werden soll, dann werde man über eine Rückzahlung entscheiden. Erbst kontaktierte Frau F. den Internet Ombudsmann, der empfahl, von der Rücksendung abzusehen, da es sich um ein augenscheinlich betrügerisches Unternehmen mit unbekanntem Sitz in China handelt und Rechtsansprüche gegen dieses in der Praxis nicht durchgesetzt werden können. Eine Streitschlichtung war mangels Mitwirkung der Gegenseite leider nicht möglich. Frau F. wurde geraten, eine Betrugsanzeige bei der Polizei aufzugeben und wurde informiert, wie sie derartige Fälschungen rechtzeitig erkennen kann.

**DATENSCHUTZ:  
UNERWÜNSCHTE VERÖFFENTLICHUNG VON PERSÖNLICHEN DATEN SOWIE BELÄSTIGUNGEN IN SOZIALEN NETZWERKEN**

Immer mehr ÖsterreicherInnen nutzen mittlerweile Soziale Netzwerke. Zum Beispiel sind mehr als 2,575 Millionen ÖsterreicherInnen auf Facebook vertreten.<sup>1</sup> Damit einher geht auch eine wachsende Anzahl an Beschwerden über die unerwünschte Veröffentlichung

von persönlichen Daten oder der Schaffung von Fake-Profilen. 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.

<sup>1</sup> [www.thomashutter.com](http://www.thomashutter.com)

**FALLBEISPIEL:**

**ANNA S. (17)** bemerkt, dass jemand unter Verwendung ihres Namens und Fotos einen Account in einem weit verbreiteten Sozialen Netzwerk im Internet eröffnet hat und rufschädigende sowie „peinliche“ Inhalte in ihrem Namen verbreitet. Frau S. vermutet, dass ihre ehemals beste Freundin dahinter steckt

und wendet sich mehrfach mit der Bitte um Löschung des Accounts an den Betreiber des Netzwerks – ohne Erfolg. Anna S. findet Hilfe beim Internet Ombudsmann, der den Seitenbetreiber kontaktiert und bewirkt, dass der Fake-Account innerhalb von wenigen Stunden beseitigt wird.

## DATENSCHUTZ: WIDERRECHTLICHE VERÖFFENTLICHUNG VON FOTOS IM INTERNET

Egal ob in Sozialen Netzwerken, auf Video-Plattformen oder sonstigen, oft unseriösen Websites: Immer häufiger passiert es, dass Fotos oder Videos von Personen ohne deren Zustimmung im Internet veröffentlicht werden. Die Veröffentlichungen sind für die Be-

troffenen oft nicht nur unangenehm, sie verletzen zum Teil auch deren Recht am eigenen Bild.

Der Internet Ombudsmann half zahlreichen Betroffenen dabei, dass solche Fotos entfernt wurden, indem er Kontakt mit den jeweiligen Seitenbetreibern aufnahm und auf die Rechtsverletzung hinwies.

**FALLBEISPIEL:**

Der Lehrer **MARKUS L. (51)** gibt eines Tages seinen Namen in eine Suchmaschine ein und entdeckt zu seiner Verwunderung ein Video von sich auf einer bekannten Video-Plattform. Einer seiner Schüler scheint ihn beim Unterricht in einem eher peinlichen Moment gefilmt zu haben. Des Weiteren findet man zu dem Video zahlreiche beleidigende Kommentare. Herr L. sah sein Recht auf Datenschutz

und sein Recht am eigenen Bild als verletzt an. Trotz zahlreicher Ersuchen an die Betreiber der Plattform wurde das Video nicht gelöscht. Schließlich meldete Herr L. den Fall dem Internet Ombudsmann, welcher umgehend Kontakt mit dem Seitenbetreiber aufgenommen hat. Nach einigen Tagen konnte das Video schließlich entfernt werden.

## MARKEN- UND URHEBERRECHT: ABMAHNUNG WEGEN DER VERLETZUNG VON URHEBERRECHTEN

Vielen KonsumentInnen ist es nicht bewusst, wann Urheberrechte Dritter verletzt werden. Dies ist aber vor allem bei der Nutzung des Internet leicht möglich – z. B. bei der Verwendung fremder Fotos für die eigene Website bzw. für eine Verkaufsanzeige oder der Veröffentlichung von Texten auf Websites ohne

Zustimmung der Urheberin/des Urhebers. Als Konsequenz folgen nicht selten Abmahnungen durch Rechtsanwaltskanzleien im Namen der Rechteinhaber. Und diese können schnell mehrere hundert Euro kosten.

Der Internet Ombudsmann berät KonsumentInnen im Falle einer solchen Abmahnung und empfiehlt die konkret beste Vorgehensweise. Die meist zu hoch angesetzten Schadenersatzforderungen konnten in den meisten Fällen erheblich gesenkt werden.

### TIPPS für KonsumentInnen:

1. **Urheberrechte beachten: Niemals Fotos, Texte oder andere urheberrechtlich geschützte Werke, an denen man keine Nutzungsrechte besitzt, im Internet veröffentlichen.**
2. **Für Verkaufsanzeigen empfiehlt es sich immer, die Fotos selbst zu machen.**

**FALLBEISPIEL:**

**PAUL W. (37)** hat zum Geburtstag eine neue Digitalkamera bekommen. Da er sich jedoch bereits zuvor eine bessere Kamera gekauft hat, entscheidet er sich, das Geschenk im Internet zu Geld zu machen. Er setzt eine Verkaufsanzeige auf. Um einen möglichst guten Preis erzielen zu können und Zeit zu sparen, ladet er kurzerhand zwei Produktfotos, die er im Internet gefunden hat, bei der Verkaufsanzeige hoch. Wie erhofft kann er die Kamera innerhalb kurzer Zeit zum gewünschten Preis verkaufen. Einige Wochen später erhält Herr

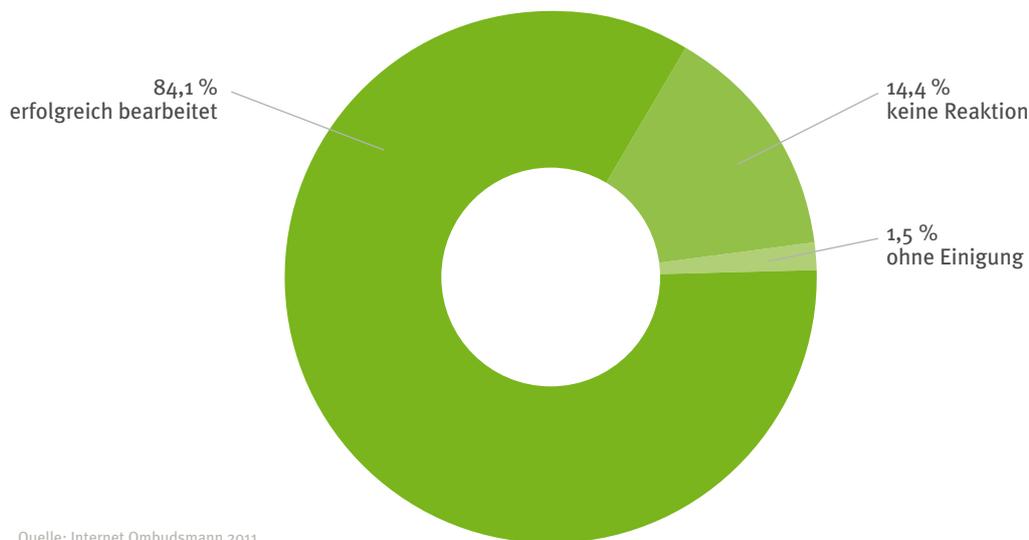
W. jedoch zu seiner Verwunderung ein Anwaltsschreiben: Er soll eine Unterlassungserklärung abgeben und 400 Euro zahlen, da er durch das Hochladen der Fotos Urheberrechte verletzt hat. Hilfesuchend wendet sich Paul W. an den Internet Ombudsmann, der ihm hilft, eine modifizierte Unterlassungserklärung abzugeben und ein Antwortschreiben zu formulieren, in dem auf die entsprechende Rechtslage verwiesen wird. Schlussendlich müssen nur 200 Euro bezahlt werden.

## HÄUFIGSTE BESCHWERDEVERURSACHER

Die 10 Internet-Angebote mit den meisten Beschwerden 2011:

INTERNETADRESSE	UNTERNEHMEN	ANZAHL DER BESCHWERDEN
<a href="http://www.outlets.de">www.outlets.de</a>	IContent GmbH	375
<a href="http://www.top-of-software.de">www.top-of-software.de</a>	Antassia GmbH	164
<a href="http://www.gmx.de">www.gmx.de</a>	1&1 Mail & Media GmbH	96
<a href="http://www.songtexte-24.de">www.songtexte-24.de</a>	Webtains GmbH	61
<a href="http://www.routenplaner-service.de">www.routenplaner-service.de</a>	Webtains GmbH	58
<a href="http://www.download-service.de">www.download-service.de</a>	Content4u GmbH	52
<a href="http://www.firstload.de">www.firstload.de</a>	USEPRO FZE	48
<a href="http://www.moogu-dienst.com">www.moogu-dienst.com</a>	MSW und Partner Ltd.	39
<a href="http://www.gmob.de">www.gmob.de</a>	Guerilla Mobile GmbH	37
<a href="http://www.downloadtransfer.de">www.downloadtransfer.de</a>	Jacoona Websystems	35

## BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN



Quelle: Internet Ombudsmann 2011

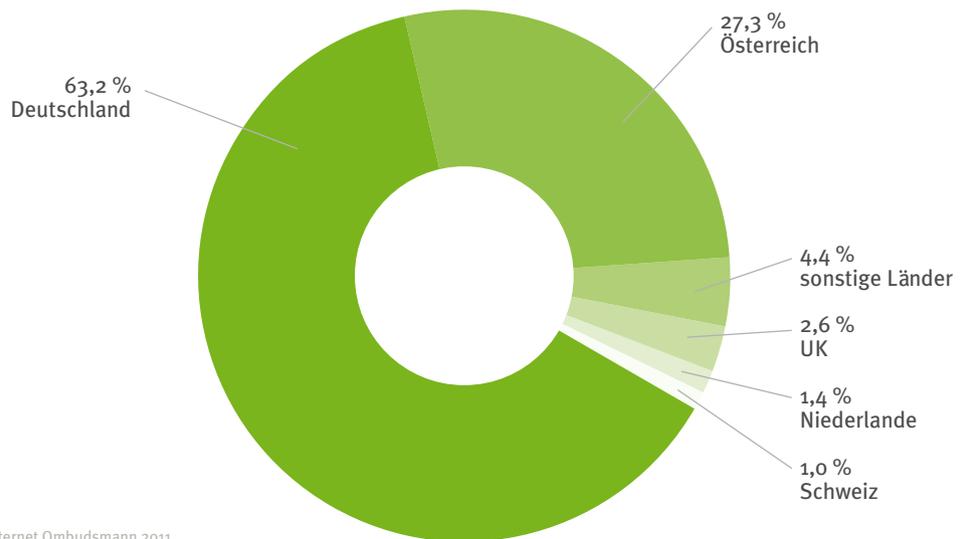
Insgesamt konnten im Jahr 2011 84,1 Prozent der gemeldeten Fälle zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden („erfolgreich bearbeitet“). Darin sind auch jene Fälle inkludiert, bei denen die KonsumentInnen vom Internet Ombudsmann über ihre Rechte aufgeklärt und umfassend zu einer empfehlenswerten weiteren Vorgehensweise beraten wurden. Dazu sind beispielsweise die vermeintlichen „Gratis“-Angebote zu zählen, bei denen die KonsumentInnen über den rechtlichen Sachverhalt informiert und mit einem Musterrücktrittsbrief beim Vertragsrücktritt unterstützt wurden.

14,4 Prozent der Fälle mussten vorzeitig abgeschlossen werden, weil die Unternehmen

nicht an einer Streitschlichtung mitwirkten oder im Verlauf der Streitschlichtung die Unternehmen und in seltenen Fällen auch die KonsumentInnen den Kontakt mit dem Internet Ombudsmann abgebrochen haben („keine Reaktion“). Die Teilnahme an der Streitschlichtung durch den Internet Ombudsmann verweigerten vor allem Unternehmen mit Sitz außerhalb Österreichs.

In 1,5 Prozent der Fälle konnte im Laufe der Streitschlichtung – trotz Vermittlungsversuch des Internet Ombudsmann – keine Einigung erzielt werden („ohne Einigung“).

## LAND DES BESCHWERDE- VERURSACHERS



Quelle: Internet Ombudsmann 2011

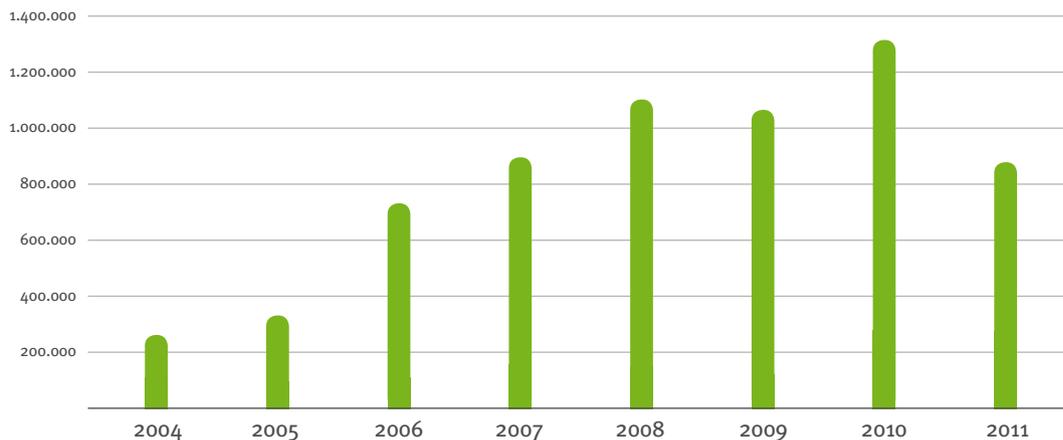
Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 27,3 Prozent auf österreichische Firmen entfielen. 63,2 Prozent der Beschwerden betrafen deutsche Unternehmen.

Unternehmen aus Großbritannien betrafen 2,6 Prozent, Unternehmen aus den Niederlanden 1,4 Prozent und Unternehmen aus der Schweiz 1,0 Prozent der Beschwerden.

Andere Länder waren mit 4,4 Prozent an den Beschwerdefällen beteiligt.

## GEMELDETE SCHADENSHÖHE

### GEMELDETE SCHADENSHÖHEN IM JAHRESVERGLEICH



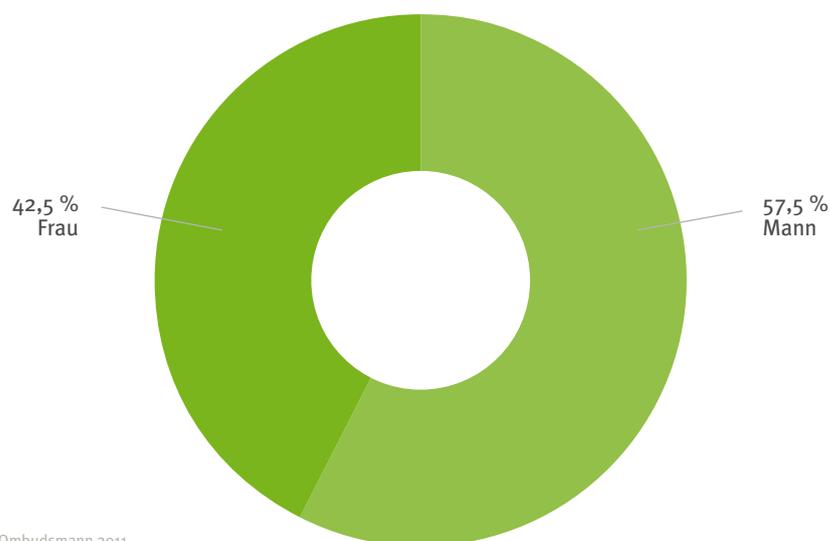
Quelle: Internet Ombudsmann 2011

Die Gesamtsumme des potenziellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2011 betrug 879.036,90 Euro. Davon belief sich die gemeldete Schadenshöhe betreffend vermeintlicher „Gratis“-Angebote auf 121.340 Euro.

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme pro Fall ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Die durchschnittliche Schadenssumme betrug 2011 184,6 Euro (2010: 131,10 Euro; 2009: 106,56 Euro) pro Beschwerdefall. Die Veränderungen sind vor allem durch den geringeren Anteil von vermeintlichen „Gratis“-Angeboten begründet.

Insgesamt mussten im Jahr 2011 durch die Arbeit des Internet Ombudsmann rund 740.000 Euro von KonsumentInnen nicht bezahlt werden bzw. wurden refundiert.

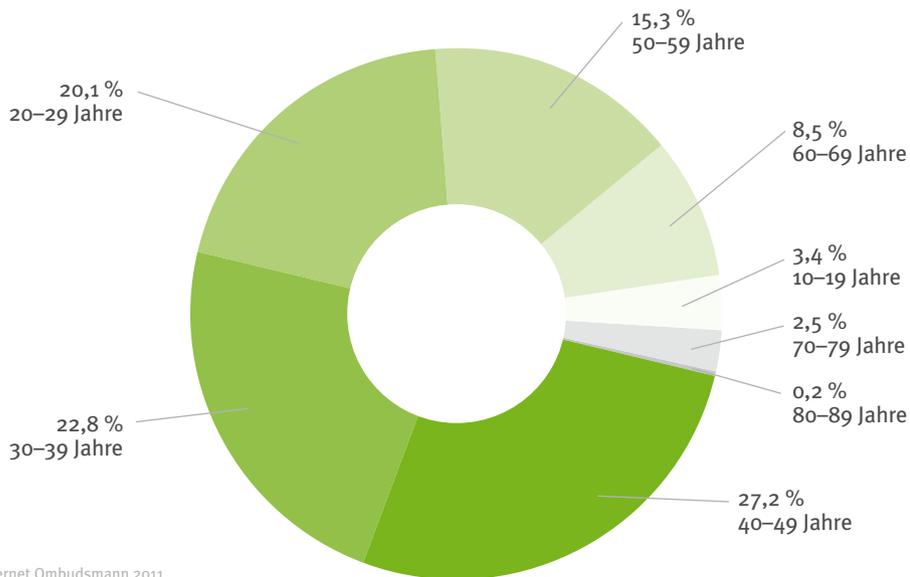
## GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS



Quelle: Internet Ombudsmann 2011

Die BeschwerdeführerInnen waren 2011 zu 57,5 Prozent männlich und zu 42,5 Prozent weiblich. Im Jahr 2010 waren noch 62 Prozent der BeschwerdeführerInnen Männer und 38 Prozent Frauen.

## VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH ALTERSGRUPPEN



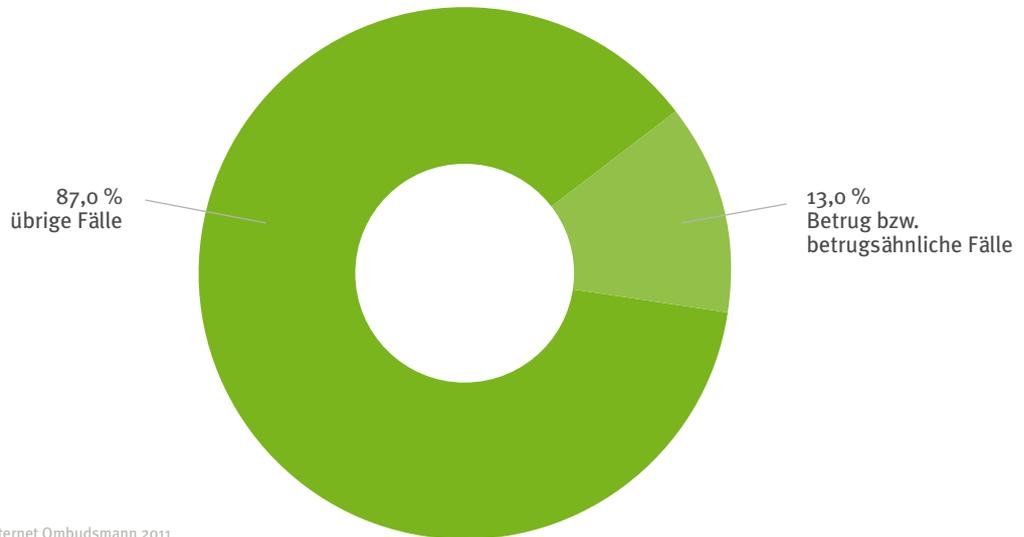
Quelle: Internet Ombudsmann 2011

Die meisten Beschwerden im Jahr 2011 entfielen auf die Altersgruppen der 40- bis 49-Jährigen (27,2 %), 30- bis 39-Jährigen (22,8 %) und 20- bis 29-Jährigen (20,1 %). 15,3 Prozent der Beschwerden wurden von Personen im Alter zwischen 50 und 59 Jahren aufgegeben, 8,5 Prozent fielen auf die Altersgruppe der 60- bis 69-Jährigen. 3,4 Prozent der Beschwerdeführer waren unter 19 Jahre alt. Der geringste Beschwerdeanteil entfällt auf Personen, die über 70 Jahre alt sind (2,7 %).

KonsumentInnen im Alter von über 55 Jahren hatten überdurchschnittlich oft (49,3 %) Probleme mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten (Durchschnitt über alle Altersgruppen: 39,5 %). Bei klassischen E-Commerce-Problemen wie „Vertragsrücktritt“ (20,6 %) oder „Lieferung nicht erfolgt“ (8,7 %) wurden hingegen weniger Beschwerden als im Schnitt (24,3 % bzw. 11,3 %) abgegeben.

Der Anteil der Beschwerdeführer, die über 55 Jahre alt sind, ist seit dem Jahr 2006 (ca. 7 %) deutlich gestiegen und betrug 2011 rund 17 Prozent.

## INTERNETBETRUG



Quelle: Internet Ombudsmann 2011

13 Prozent der im Jahr 2011 an den Internet Ombudsmann gerichteten Beschwerden bezogen sich auf Betrug bzw. betrugsähnliche Fälle im Internet. Vermeintliche „Gratis“-Angebote (39,5 %) sind dabei nicht berücksichtigt worden sind.

Zugenommen haben vor allem betrügerische Angebote auf Kleinanzeigenplattformen sowie „Abzocke“ mit ungewollten Mehrwert-SMS-Abos. Auch gab es vermehrt Beschwerden im Zusammenhang mit sogenannten Phishing-Mails.

### PRAXISBEISPIEL: BETRUG MIT KLEINANZEIGEN

2011 häuften sich vor allem Betrugsversuche mit Verkaufsinseraten im Internet: Vermeintliche Verkäufer mit Wohnsitz im Ausland schlagen Interessenten etwa vor, das jeweilige Geschäft über ein neutrales Speditionsunternehmen abwickeln zu lassen, das sowohl den Transport übernehmen als auch als Treuhänder für die Zahlung auftreten soll. Der Verkäufer übergibt demnach die Ware dem Speditionsunternehmen und der Käufer überweist das Geld an dasselbe Speditionsunternehmen. Nach Geldeingang soll die Ware versendet werden.

Die E-Mails und die Website des vermeintlichen Speditionsunternehmens sind jedoch gefälscht, das Geld fließt direkt an den vermeintlichen Verkäufer. Die bezahlte Ware wird nie ausgeliefert, eine Rückbuchung des bereits gezahlten Kaufpreises ist nicht möglich.

Aber auch KonsumentInnen, die Verkaufsinserate selbst aufgeben, sind BetrügerInnen zum Opfer gefallen: So meldeten sich nicht selten vermeintliche KäuferInnen aus dem EU-Ausland, die ein Vielfaches des vereinbarten Kaufpreises mittels Bankschecks bezahlten. In Folge baten diese den Verkäufer, den Differenzbetrag mittels Western Union rückzuüberweisen. Nachdem ein solcher Scheck bei der Bank eingelöst und der Betrag dem

Konto gutgeschrieben wurde, folgten nicht wenige dem Wunsch der KäuferIn: Die Ware wurde versandt, der Differenzbetrag überwiesen. Nach einigen Tagen stellten sich die Schecks jedoch als Fälschungen heraus, die Gutschrift auf dem Konto war weg, das Geld und die Ware verloren.

In vielen Fällen konnte der Internet Ombudsmann betroffene KonsumentInnen noch rechtzeitig vor einer Zahlung warnen, wenn diese stutzig wurden und sich bezüglich der Seriosität des Verkäufers erkundigen wollten. KonsumentInnen, die leider bereits gezahlt hatten, empfahl der Internet Ombudsmann, eine Betrugsanzeige bei der Polizei aufzugeben.

## TIPPS für KonsumentInnen:

1. Wählen Sie, falls notwendig, das Treuhandunternehmen immer selbst aus.
2. Von Verkäufen aus dem Ausland und Überweisungen ins Ausland ist abzuraten, vor allem wenn bei der Artikelbeschreibung eigentlich Österreich als Standort angegeben ist.
3. Nehmen Sie vom Kauf Abstand, wenn der Verkäufer sich bei der Kaufabwicklung einer anderen Sprache bedient oder seine Nachrichten von einer automatischen Übersetzungssoftware übersetzt wurden.
4. Seien Sie besonders bei sehr günstigen Angeboten aus dem Ausland vorsichtig.
5. Wählen Sie eine möglichst sichere Zahlungs-/Versandoption (z. B. per Nachnahme) und nehmen Sie von Bargeldtransfers wie Western Union, Scheck oder Geldversand via Post besser Abstand, da diese Services keinen Schutz gegen Betrug im Internet bieten.

**FALLBEISPIEL:**

**KARL H. (52)** entdeckt auf einer bekannten Kleinanzeigenplattform ein Verkaufsangebot für einen gebrauchten, jedoch gut erhaltenen, preiswerten PKW. Er ist an einem Kauf interessiert und kontaktiert den Verkäufer per Mail. Der Verkäufer erklärt, das Auto sei zu haben, allerdings befinde es sich aufgrund eines geradeeben erfolgten Umzugs in England. Dies sei jedoch kein Problem, den Transport übernehme ein zuverlässiges Unternehmen, welches auch als Treuhänder bei der Zahlung fungieren solle. Herr H. entscheidet sich für den Kauf. Wenig später nimmt das Speditions- und Treuhandunternehmen Kontakt mit ihm auf. Ein Gutachten über den Zustand des Fahrzeugs sowie der Kaufvertrag werden zugeschickt. Nach Zahlung soll der Versand erfolgen, der Versandstatus soll jederzeit auf der Website des Unternehmens nachverfolgbar sein.

Herr H. überweist schließlich 4.500 Euro auf ein ausländisches Konto des Unternehmens. Als das Auto jedoch auch nach einigen Tagen nicht geliefert wird, erkundigt er sich nach dem Stand der Dinge. Die Antwort: Es sollen weitere 2.000 Euro überwiesen werden, es gebe „Probleme mit dem Zoll“. Als eine weitere Zahlung verweigert wird, werden Verkäufer und Spediteur immer aggressiver, drohen im Falle der Nichtzahlung sogar mit einer Anzeige! Herr H. wird stutzig und setzt sich mit dem Internet Ombudsmann in Kontakt. Der Internet Ombudsmann empfiehlt, keinesfalls weitere Beträge zu überweisen und eine Betrugsanzeige bei der örtlichen Polizeistation aufzugeben oder den Fall dem Cybercrime-Competence-Center des Bundeskriminalamts unter [against-cybercrime@bmi.gv.at](mailto:against-cybercrime@bmi.gv.at) zu melden.

# AKTIVITÄTEN

2011

## WEBSITE WWW.OMBUDSMANN.AT

Die Website des Internet Ombudsmann ist die zentrale Anlaufstelle für alle hilfesuchenden KonsumentInnen.

### STARTSEITE WWW.OMBUDSMANN.AT



Angebote der barrierefreien Website:

- Online-Meldestelle für Beschwerden
- Tipps und rechtliche Informationen für Online-KonsumentInnen
- Watchlist
- Musterbriefe
- News zum Thema E-Commerce und Konsumentenschutz im Internet
- Sperre von unerwünschten Mehrwert-SMS über [www.sms-sperre.at](http://www.sms-sperre.at)

## SOCIAL MEDIA

### INTERNET OMBUDSMANN AUF FACEBOOK

The screenshot shows the Facebook profile of the 'Internet Ombudsmann'. The profile picture is a green circular logo with a white '@' symbol and the text 'INTERNET OMBUDSMANN' and 'www.ombudsmann.at'. The page header includes the Facebook logo and a search bar. The main content area displays two posts:

**Post 1:** Titled 'Götterdämmerung im Abofallen-Paradies', it discusses consumer protection issues related to 'Abofallen' (scams) and mentions a recent article on the topic. It includes a link to a website and shows 224 people reached and 7 people talking about this.

**Post 2:** Titled 'Weihnachtstipps vom Internet Ombudsmann', it provides tips for online shopping during the Christmas season, such as checking delivery times and return policies. It includes a link to a website and shows 198 people reached and 2 people talking about this.

The left sidebar contains navigation options like 'Wall', 'Hidden Posts', 'Info', 'Friend Activity', 'Insights', and 'Photos'. It also features an 'About' section with contact information and a list of likes from various organizations, including '147 - Rat auf Draht', 'Saferinternet.at', 'Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen', and 'verbraucherrecht'.

Seit 2011 ist der Internet Ombudsmann auf Facebook ([www.facebook.com/internetombudsmann](http://www.facebook.com/internetombudsmann)) und bereits seit 2009 auf Twitter ([www.twitter.com/ombudsmann\\_at](http://www.twitter.com/ombudsmann_at)) vertre-

ten, um KonsumentInnen und Interessierte rasch über aktuelle konsumentenschutzrechtliche Themen und neue Entwicklungen beim Internet Ombudsmann zu informieren.

## MEDIENBEITRÄGE

Durch die intensive Zusammenarbeit des Internet Ombudsmann mit Medien gelang es auch 2011 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 weiter unten durch die zahlreichen Clippings aus TV, Radio, Print und Online-Medien 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.

### MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2011:

Wienerin	Mehrwert – aber nicht für Sie	Jänner 2011
ORF Vorarlberg Online	Arbeiterkammer warnt vor Internetschwindel	02.01.2011
Kleine Zeitung Online	Bestbieter zahlte für ersteigerte Ware nicht	14.01.2011
E-Media	Wenn der Tarif nicht smart ist!	14.01.2011
Kleine Zeitung Ennstal	Bestbieter zahlte für ersteigerte Ware nicht	15.01.2011
ORF Konkret	Interview mit Bernhard Jungwirth zum Thema Spam	17.01.2011
Wirtschaftsblatt Online	Liebesgrüße aus Nigeria, jetzt auch am Handy	21.01.2011
Wilhelmsburg Aktuell	Vorsicht beim Kauf im Internet	28.01.2011
E-Media	Schützen Filter ausreichend?	28.01.2011
Tiroler Tageszeitung Kitzbühel	Im Internet ist Vorsicht gefragt	31.01.2011
Vienna Online	Internet Ombudsmann warnt vor „Apps World Ltd.“	10.02.2011
Konsument	Apps World Ltd. – Betrugsversuche mit Handy Apps	10.02.2011
E-Media	Neue Abzocke im Netz – Betrugsversuche mit angeblichen App-Downloads	11.02.2011
Wirtschaftsblatt	Abzocke jetzt auch über angebliche App-Downloads	18.02.2011
Wirtschaftsblatt Online	Abzocke jetzt auch über angebliche App-Downloads	18.02.2011

## MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2011:

E-Media	Schnäppchen mit Köpfchen!	25.02.2011
Wienerin	Achten Sie (nicht) auf die Marke	März 2011
Renovation	Beratung: Internet Ombudsmann	März 2011
AK für Sie	Achtung Falle: Unfaire Tricks im Web	10.03.2011
E-Media	Gratis oder doch nur Abo-Falle?	11.03.2011
Heute Niederösterreich	Ex-Freund verbreitete auf Social Network nur Lügen	18.03.2011
E-Media	Geld weg, Auto nie bekommen	25.03.2011
E-Media	Was tun, wenn dubiose Zahlungsaufforderungen via E-Mail eintreffen?	08.04.2011
E-Media	In-Apps haben es in sich!	18.04.2011
Krone Hitradio	Interview bezüglich Ombudsmann Jahresbericht	19.04.2011
Presstext	Mehr als 10.000 Beschwerden hielten den Internet Ombudsmann auch 2010 auf Trab	19.04.2011
Salzburg Online	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann im Jahr 2010	19.04.2011
Standard Online	Internet-Ombudsmann befasste sich im Vorjahr mit 10.000 Beschwerden	19.04.2011
Vol.at	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann im Jahr 2010	19.04.2011
Vienna.at	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann im Jahr 2010	19.04.2011
Krone.at	Über 10.000 Beschwerden in Österreich in 2010	19.04.2011
help@orf.at	Internetbetrug: App-Nepp kommt in Mode	19.04.2011
Futurezone	Abzocke: 2010 mehr als 10.000 Beschwerden	19.04.2011
Relevant Best of Media	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann im Jahr 2010	19.04.2011
APA Journal IT Online	Internet-Ombudsmann befasst sich im Vorjahr mit 10.000 Beschwerden	19.04.2011
Kleine Zeitung Online	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann im Jahr 2010	19.04.2011
Computerwelt	10.000 Fälle für Internet-Ombudsmann	19.04.2011
News online	Markenfälschungen & teure Gratisangebote: Tausend Fälle für Onlineschlichtungsstelle	20.04.2011
Österreich Wien	10.000 Beschwerden bei Internet-Ombudsmann	20.04.2011
Tiroler Tageszeitung	Mehr als 10.000 Beschwerden übers Internet	20.04.2011
Heute Wien	10.000 Beschwerden bei Internet-Ombudsmann	20.04.2011
E-Media	Fakes in Facebook & Co	22.04.2011
Wirtschaftsblatt	Erstes Abzocken mit Handy-Apps	26.04.2011

www.eltern-ans-netz.com	Mehr als 10.000 Beschwerden hielten den Internet Ombudsmann auch 2010 auf Trab	26.04.2011
TV-Media	Hilfe für Abgezockte	30.04.2011
Wienerin	Schützen Sie Ihr Facebook-Profil	Mai 2011
E-Media	Weißer & schwarze Schafe	06.05.2011
E-Media	Retour an den Online-Händler	06.05.2011
E-Media	Betrugsversuch im Internet – wo kann ich das melden?	20.05.2011
E-Media	E-Shopping: Plastic is fantastic!	20.05.2011
Seniorcom.at	Internet Ombudsmann warnt vor „Apps World Ltd.“	25.05.2011
E-Media	Vorsicht ist der beste Schutz!	03.06.2011
E-Media	Reise im Internet buchen	17.06.2011
Kleine Zeitung Oberkärnten	Sie fragen – Experten antworten	25.06.2011
ORF Konkret	Schnäppchenportale	27.06.2011
E-Media	Internet im Urlaub nutzen	01.07.2011
E-Media	Das Recht am eigenen Bild zählt!	15.07.2011
Radio Ö1 Mittagsjournal	Internet-Betrug im Vormarsch	22.07.2011
Neues Volksblatt	Datendiebstähle im Internet: Keine Paranoia bekommen	27.07.2011
E-Media	Garantie: Länger heißt nicht besser	29.07.2011
E-Media	Wie kann ich feststellen, ob der Einkauf in Online-Shops auch tatsächlich sicher ist?	29.07.2011
Wienerin	App to Date?	August 2011
Republik	Internet? Aber sicher!	Aug./Sept. 2011
Facebook	Nicht von der Domain täuschen lassen!	09.08.2011
www.bankaustria.at	So schützen Sie sich vor Internet-Betrug	26.08.2011
E-Media	Teure „Gratis“-Urlaube!	26.08.2011
Tiroler Tageszeitung Kitzbühel	Problemfall Datenschutz	29.08.2011
Gewinn	Am digitalen Pranger	Sept. 2011
Kleine Zeitung Ennstal	Hilfe bei Internetbetrug	09.09.2011
E-Media	Die reine Wahrheit & nichts ...	09.09.2011

## MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2011:

Kleine Zeitung Südoststeiermark	Hilfe bei Internetbetrug	09.09.2011
Tiroler Tageszeitung Kitzbühel	Mausefallen der Mobilfunker	19.09.2011
E-Media	Mehrwert-SMS statt iPhone!	23.09.2011
Bezirksblätter Gmünd	Info-Talk: Internet & seine Folgen	05.10.2011
BMASK Homepage	Wilhelminenberggespräche 2011	05.10.2011
Die Presse	Internet-Abzocke: Ruf nach kollektiver Rechtsdurchsetzung	10.10.2011
E-Media	Klagen gegen E-Shops	21.10.2011
AK für Sie	Kaufrausch per Mausclick	November 2011
Die Presse Sicherheit	Internet(t): Chancen und Risiken	02.11.2011
E-Media	Handy-Abzocke mit WAP!	04.11.2011
E-Media	Trau, schau, wem?	04.11.2011
TV-Media	Einkaufen, aber sicher!	12.11.2011
E-Media	Internet-Betrüger vor Gericht	18.11.2011
E-Media	Freeware: Vorsicht, Abo-Falle!	18.11.2011
www.bankaustria.at	Linktipps: Rat und Hilfe bei Internetbetrug: Internet Ombudsmann	24.11.2011
Die Presse	Fachhandel und Online-Shops schließen Frieden	25.11.2011
ORF 2 Burgenland Heute	Interview Internet Ombudsmann	28.11.2011
Radio ORF Niederösterreich	Immer mehr Probleme bei Käufen im Internet	30.11.2011
ORF 2 Niederösterreich Heute	Interview Internet Ombudsmann	30.11.2011
Wienerin	Telefonabzocke	Dezember 2011
Kurier Niederösterreich	Internet-Betrug schon 6.000 Beschwerden	01.12.2011
Kronen Zeitung Niederösterreich	Gefälschte Waren, teure Tarife: Im Internet lauern viele Fallen!	01.12.2011
E-Media	Wenn sich Verträge verlängern!	02.12.2011
NÖN St. Pöltner Zeitung	Das Christkind kann irren!	12.12.2011

E-Media	Denken beim Schenken!	16.12.2011
Facebook	Aktuelle Tipps und Infos vom Internet Ombudsmann	20.12.2011
Futurezone	Vorsicht bei Schnäppchenjagd im Netz	28.12.2011
E-Media	Auf Foto-Rechte achten!	30.12.2011

## SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Laufende Internet Ombudsmann-Workshops,  
z. B.:

- Girls Day 2011 (28.4.2011)
- Konsumentenschutz-Infotalk  
Petzenkirchen (12.5.2011)
- Präsentation beim Saferinternet.at-  
Webinar: „Dem Internet Ombudsmann  
über die Schulter geschaut“ (21.9.2011)
- Pensionisteninfo-Talk in Wilhelmsburg  
(8.11.2011)
- Familientag im BMASK (15.11.2011)
- Seminar „Internet-Betrug,  
Online-Shopping, Datendownload –  
Tipps für sichere Internetnutzung“  
im BIMEZ Linz (17.11.2011)
- Info-Talk „Das Internet und seine Folgen“  
in Zwentendorf (29.11.2011)
- WebCamp-Seminar zum Thema  
„Rechtliche Grundlagen/Aspekte der  
verantwortungsvollen Internetnutzung“  
(12.12.2011)

- Weiterbildung für MitarbeiterInnen von  
Rat auf Draht (22.11.2011)

Vorträge und Podiumsdiskussionen:

- Sicherheitskongress 2011 zum Thema  
„Cyber Crime & Cyber Security“ (31.5.2011)
- Wilhelminenberggespräch 2011 zum  
Thema Internet „abzocke“ (5.10.2011)
- Arbeitskreis „Catch me if you can!  
Geschäfte an der Grenze des Erlaubten“  
im BMASK (6.10.2011)

Mitwirkung des Internet Ombudsmann beim  
Safer Internet Day 2011 (8.2.2011)

Präsentation des Projekts Internet Ombuds-  
mann für VertreterInnen der ECC Holland und  
Irland (10.6.2011)

Laufende Aufbereitung von Fallbeispielen für Partnerorganisationen wie Arbeiterkammer und Verein für Konsumenteninformation für Verbandsklagen und Informationstätigkeit

Bereitstellung von Daten und Tipps für die Kriminalprävention (Bundesministerium für Inneres)

Unterstützung der Ombudsmann-Redaktionen von Printmedien zu Internet-Fragen

Laufende Beratungsgespräche in Telefonkonferenz mit KlientInnen der Hotline „Rat auf Draht“ in IT-Rechtsbelangen

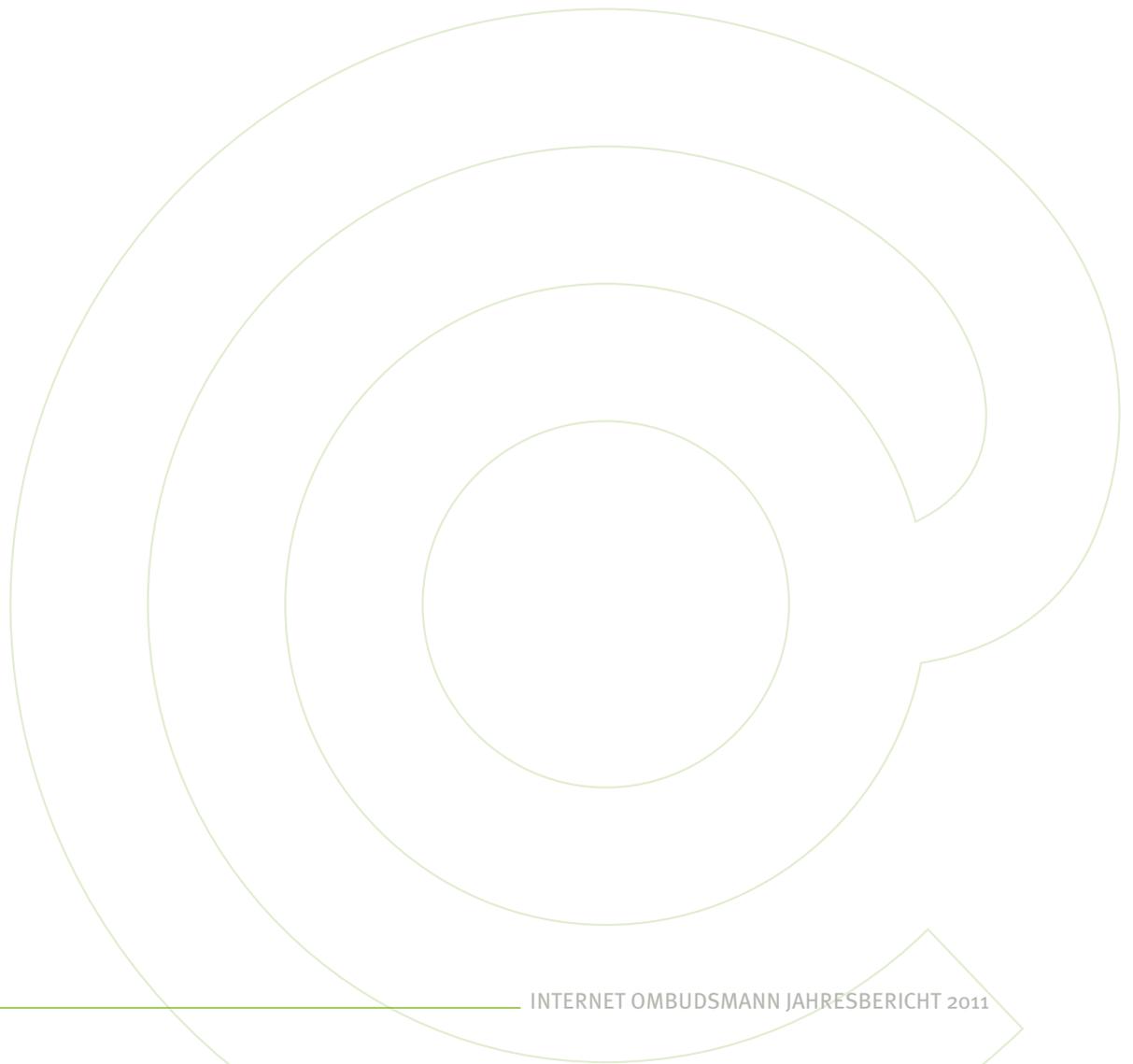
Beantwortung von KonsumentInnen-Anfragen auf [help.gv.at](https://www.help.gv.at) zum Thema „Das Internet sicher nutzen“

Laufender Austausch mit BehördenvertreterInnen (Bundesministerium für Inneres, Bundeskartellanwaltschaft, Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Volksanwaltschaft) über aktuelle Problemfälle

Anstrengung eines Behördenkooperationsverfahrens zu vermeintlichen „Gratis“-Angeboten

Mitarbeit bei nationaler Koordinierung zu den Themen EU-Formblätter sowie ADR/ODR

ExpertInnen-Interviews für universitäre Forschungsprojekte zu den Themen Konsumentenschutz im Internet sowie Online-Streit-schlichtung



ÜBERBLICK:  
KURZINFOS  
ZUM INTERNET  
OMBUDSMANN

## WER IST DER INTERNET OMBUDSMANN?

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

Das Projekt Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) besteht seit Ende 1999 und ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT). Es 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.

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

## WER KANN SICH AN DEN INTERNET OMBUDSMANN WENDEN?

Jeder kann sich an den Internet Ombudsmann 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 Ombudsmann 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. Sie werden bei der Gestaltung eines konsumentengerechten Angebots ihres Online-Auftrittes unterstützt.

Käufe, die über Auktionsplattformen 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 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 unter [www.ombudsmann.at](http://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](http://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 Online-Shop. Das System führt die KonsumentInnen Schritt für Schritt durch das Beschwerdeformular.

Zuerst wird bewertet, ob der Fall in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmann fällt.

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 einem 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, das 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 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 von online übermittelten 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 INFORMATIONSWETERGABE?

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 und Konsumentenschutz im Internet.

Der Internet Ombudsmann dokumentiert Probleme aus der Praxis, erarbeitet konkrete Lösungsvorschläge und veröffentlicht diese Informationen auf der „Ombudsmann“-Website und in den Medien. Ohne ausdrückliche Zustimmung der betroffenen KonsumentInnen werden jedoch keine Daten an Dritte weitergegeben. 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 Expertengruppen in Wirtschaft und Justiz ein.

## 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 21 12-52, Fax:+43-1-595 21 12-99  
E-Mail: [kontakt@ombudsmann.at](mailto:kontakt@ombudsmann.at)  
Web: [www.ombudsmann.at](http://www.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.

[WWW.OMBUDSMANN.AT](http://WWW.OMBUDSMANN.AT)

