



Jahresbericht 2006

DER INTERNET OMBUDSMANN



DER INTERNET OMBUDSMANN JAHRESBERICHT 2006

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung: Über diesen Bericht	5
Ausgangssituation: E-Commerce in Österreich 2006	7
Aufgabenbereiche des Internet Ombudsmann – Zusammenfassung	9
E-Commerce-Probleme in Österreich 2006	11
Statistische Auswertung	19
Aktivitäten 2006/Ergebnisse	25
Überblick: Kurzinfos zum Internet Ombudsmann	29
Der Internet Ombudsmann: Fallbeispiele	35
Erfolgsfaktoren	37
Medienberichte 2006	41
Impressum	45



EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

DIESER JAHRESBERICHT beschreibt die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2006 und Dezember 2006, 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.

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

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 aktuellen Problemfällen sowie Lösungen finden Sie im News-Bereich unserer Website unter:

www.ombudsmann.at

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter:

kontakt@ombudsmann.at



AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2006

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 2006 auch weiterhin ein rasantes Wachstum. Laut einer Erhebung der Statistik Austria nutzten 2006 rund 60 Prozent der ÖsterreicherInnen über 16 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 kommt, die aus verschiedensten Gründen weder alleine noch direkt mit dem Unternehmen gelöst werden können. Hier hilft der Internet Ombudsmann rasch und unbürokratisch durch Information, Mediation und außergerichtliche Streitschlichtung.

Die öffentliche Diskussion über E-Commerce wird immer noch von Themen, wie mangelnde Zahlungssicherheit, Betrug oder unzureichender gesetzlicher Rahmenbedingungen beherrscht. Im Vergleich dazu finden die Entwicklung neuer Sicherheitsstandards und die bereits erfolgte Verbesserung des Konsumentenschutzes im Fernabsatz noch immer zu wenig Beachtung in der breiten Öffentlichkeit.

Dadurch werden sowohl die KonsumentInnen als auch viele potenzielle Anbieter verunsichert und stehen daher dem Online-Vertrieb skeptisch gegenüber.

Viele Probleme sind auf menschliche Fehler oder Unprofessionalität durch Unternehmen bei der Abwicklung zurück zu führen.

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 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 2006

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 2006 wurden 4.730 Beschwerden (2005: 1.460 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.

Wie schon in den letzten Jahren konnte der Großteil (2006: über 90 Prozent) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch, außergerichtlich abgeschlossen werden.

Zusätzlich sind rund 500 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:



1. BETRUGSVERSUCHE UND VORSÄTZLICHE TÄUSCHUNG STEIGEN

Die Auswertung aller Beschwerdefälle des Jahres 2006 zeigte erneut, dass viele Problemfälle auf überzogene Versprechen und logistische Probleme von Online-Unternehmen zurückzuführen sind.

Im Vergleich zu den vergangenen Jahren ist jedoch eine starke Steigerung der Beschwerden im Zusammenhang mit durch Täuschung oder Verschleierung angebotener Geschäfte klar erkennbar.

Überdurchschnittlich oft traten betrügerische Aktivitäten im Zusammenhang mit folgenden Online-Angeboten auf:

- **Vermeintliche Gratis- und Testangebote, Gewinnspiele, kostenlose Downloads etc.**
(gehen versteckt in kostenpflichtige Dauerabos über etc.) Details siehe Punkt 2.
- **Online-Auktionen (Consumer-to-Consumer)**
(z. B. Vorkassa, kein Produkt erhalten, falsches, gefälschtes oder beschädigtes Produkt erhalten etc.)

2. PROBLEME MIT SO GENANNTEN „GRATIS“- UND „TEST“-ANGEBOTEN SOWIE GEWINNSPIELEN

Der Trend der Beschwerden mit so genannten „Gratisangeboten“ (2006: 3176) hat sich, trotz der Informationsarbeit des Internet Ombudsmann und anderer Konsumentenschutzorganisationen, leider nicht abgeschwächt, sondern ist stark gestiegen.

Mit Jahresbeginn 2006 häuften sich beim Internet Ombudsmann Beschwerden über Internet-Dienstbetreiber, die Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros an KonsumentInnen versendeten, ohne dass sich die KonsumentInnen einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären.

Viele der Betroffenen beteuerten, diese Unternehmen weder zu kennen, noch mit ihnen einen Online-Vertrag abgeschlossen zu haben.

Die Firmen hingegen behaupteten, dass die KundInnen auf einer Website durch Anmeldung und Bestätigen der AGB einen Vertrag geschlossen haben, was u.a. durch die dabei gespeicherten IP-Adressen der Kunden bewiesen werden könne.



Nach den „Erfolgen“ der Website Winow.de mit diesem organisierten Verschleierungs- und Einschüchterungssystem, sahen auch andere „Anbieter“ einen lukrativen Geschäftszweig aufblühen und kopierten diese Vorgangsweise mit zahlreichen strukturgleichen Websites.

Wie wir durch unsere Recherchen ermitteln konnten, haben einige dieser Firmen persönliche Daten ihrer „Kunden“ zugekauft oder solche durch Selbsteintrag der Kunden auf Websites mit tatsächlich kostenlosen Angeboten erhalten.

So konnten in vielen Fällen nicht nur die IP-Adressen sondern auch Namen, Adressen und Geburtsdaten der Kunden gesammelt werden, um diese Daten dann Monate nach der angeblichen Anmeldung als „Beweis“ einer aufrechten Geschäftsbeziehung zum Eintreiben von behaupteten Offenständen zu verwenden.

Nach mehreren erfolglosen Mahnungen der Firmen per 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 Anzeige wegen Datenmissbrauch und mit Schadenersatzklagen bedroht.

Viele der Betroffenen wurden stark verunsichert und haben schließlich bezahlt.

Durch die regelmäßige Abstimmung der Vorgangsweise gegen derartige Unternehmen mit unseren deutschen KollegInnen von Ombudsmann.de und anderen Konsumentenschutzorganisationen, konnten wir den Druck auf diese Unternehmen wesentlich erhöhen.

Einige Gratis-Anbieter haben uns nach Intervention angeboten, die beim Ombudsmann eingelangten Beschwerdefälle positiv zu erledigen und die Forderungen auszubuchen. Der Internet Ombudsmann konnte deshalb die Einstellung zahlreicher Forderungen erreichen.

Etliche der Firmen (Winow, NewAd-Media, Probino, Vita Active, Schmidlein, Simsen, Xentria, usw.) wurden auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern.

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 2006 immer wieder neue Unternehmen am Markt auf, die mit ähnlichen Systemen ihr Unwesen trieben.

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

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, stellten Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung und versuchten – mit wechselndem Erfolg – Kompromisslösungen mit den Firmen zu erzielen.

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.

Unter anderem arbeiten folgende Websites nach einem der oben beschriebenen fragwürdigen Systeme und wurden daher nach Serienbeschwerden auf die Watchlist gesetzt bzw. wurde eine dringende Warnung im News-Bereich ausgesprochen:

Fa. Schmidlein:

<http://p2p.ag/>

<http://www.basteln-heute.com>

<http://www.drogen-heute.com>

<http://www.fabrikverkauf-heute.com>

<http://www.gedichte-heute.com>

<http://www.hausaufgaben.de>

<http://www.hausaufgaben-heute.com>

<http://www.kunst-heute.com>

<http://www.lehrstellen-heute.com>

<http://www.lexikon-heute.com>

<http://www.namen-heute.com>

<http://www.p2p-heute.com>

<http://www.pflanzen-heute.com>

<http://www.rauchen-heute.com>

<http://www.routenplanung-heute.com>

<http://www.sms-heute.com>

<http://www.songtexte-heute.com>

<http://www.sternzeichen-heute.com>

<http://www.steuer-heute.com>

<http://www.suchen-heute.com>

<http://www.tattoo-heute.com>

<http://www.tiere-heute.com>

<http://www.tierheime-heute.com>

<http://www.vornamen-heute.com>

<http://www.witze-heute.com>

<http://www.gedichte.de>

<http://www.gratis-sms.at>



GF Hr. Valentin Fritzmann
(bei verschiedenen Firmen):
<http://www.firstload.de>
<http://www.probenexpress.de>
<http://www.simsen.de>

Weitere Firmen

mit vermeintlichen Gratis-Angeboten,
die jedoch kostenpflichtig sind:

<http://www.eusms.com>
<http://www.iqbattle.de>
<http://www.nextwin.de>
<http://www.onlinequiz.de>
<http://www.probenzauber.de>
<http://www.proby.de>
<http://www.profil-lotto.at>
<http://www.smscore.de>
<http://www.sms-trend.de>
<http://www.sms-wahn.de>
<http://www.tricky.at>
<http://www.das-tvquiz.com>
<http://www.ichwill pornos.com>
<http://www.123simsen.com>
<http://www.iqfight.de>
<http://www.p2p-paradies.com>
<http://www.check-deinen-sex.com>
<http://www.lebensprognose.com/>
<http://www.smsfree24.de/>
<http://www.genealogie.de/>
<http://www.lebenserwartung.de/>
<http://www.lebenserwartung.tv/>
<http://www.vorlagen-archiv.com>
<http://www.every-game.com>
<http://www.gedichte-server.com>
<http://www.schonmal-gelebt.de/>
<http://www.100SMSfree.de>
<http://www.eikb.com>
<http://www.dein-fuehrerschein.com>

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. Stornieren Sie sofort Testzugänge, wenn Sie sie nicht brauchen bzw. geben Sie zum unverbindlichen Testen von Online-Diensten niemals Ihre persönlichen Daten an.
4. Stornieren Sie unerwünscht bzw. versehentlich eingegangene Verträge (bzw. kostenpflichtige Anmeldungen) immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief 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) 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 kann erst durch „herunterscrollen“ der Website erkannt werden, dass am Ende des Bildschirms der Endpreis angegeben ist.
2. Viele Angebote (z.B. Hausaufgaben, Referate, Songtexte) sprechen besonders Jugendliche an, obwohl der Vertrag nur von Volljährigen abgeschlossen werden kann. Schließen Jugendliche dann einen solchen Vertrag ab, wird meist mit strafrechtlichen Konsequenzen gedroht.
3. Wenn Unternehmen unter Druck geraten, ändern Sie den Webauftritt, Firmennamen oder GeschäftsführerIn.



3. PROBLEME BEI DER ABWICKLUNG VON REKLAMATIONEN GEHÖREN ZUR REGEL

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 überdurchschnittlich 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 Vertragsschluss 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 2006

GRÜNDE DER BESCHWERDEN

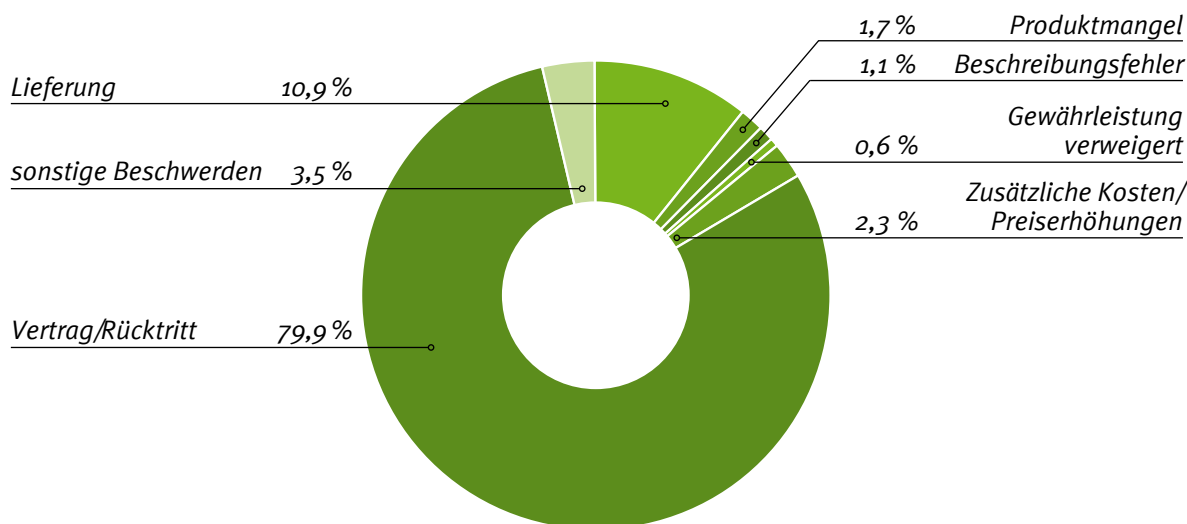


Abbildung 1: Gründe für Beschwerden/Anfragen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Auswertung der Gründe für Beschwerden beim Internet Ombudsmann zeigt, dass Beschwerden aus dem Bereich Vertrag/Vertragsrücktritt mit 79,9 Prozent (Rücktrittsverweigerung), sowie Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) mit 10,9 Prozent zu den Hauptbeschwerdegründen gehören.

In 1,7 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 1,1 Prozent vertreten. Bei 3,5 Prozent konnte die Beschwerde keiner Kategorie zugeordnet werden (Sonstige Beschwerden). Es handelte sich hier meist um Probleme mit Firmeninsolvenzen.



2,3 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme, die dem Themenbereich falscher Preisangaben im Warenkorb und Zusatzkosten für Verpackung zuzuordnen sind.

In 0,6 Prozent der Fälle handelte es sich um Gewährleistungsverweigerungen seitens der Händler.

BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN

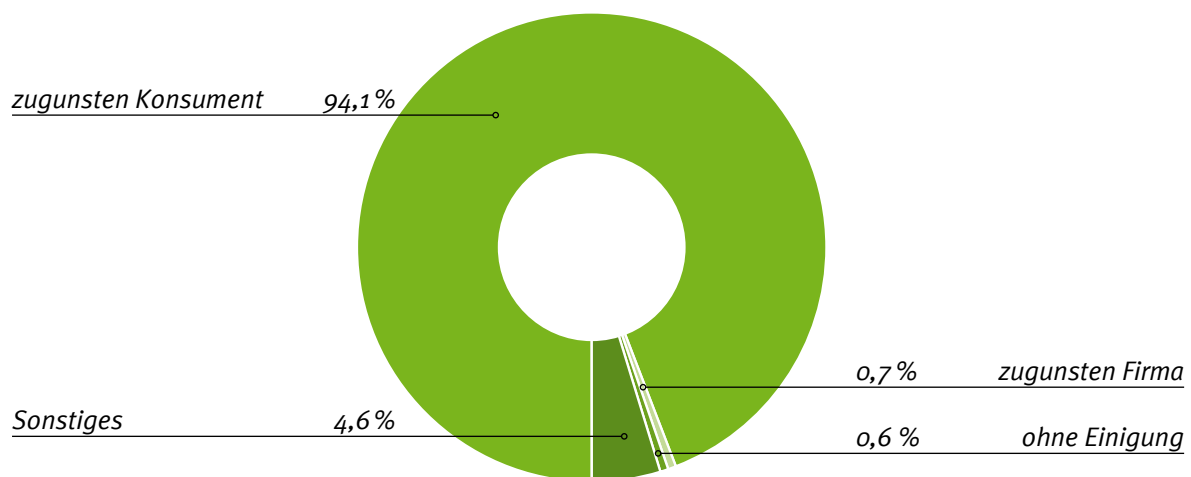


Abbildung 2: Abgeschlossene Beschwerden (Quelle: Internet Ombudsmann)

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 nur auf Nachlässigkeit und mangelnden Kommunikationswillen mancher Anbieter zurückzuführen sind.

Insgesamt konnten im Jahr 2006 94,1 Prozent der gemeldeten Fälle außergerichtlich zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden. 0,7 Prozent der Fälle gingen zugunsten der Unternehmen aus (z.B. da Unternehmen im Recht war).

Jene Beschwerden, die ohne Einigung abgeschlossen wurden (0,6 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

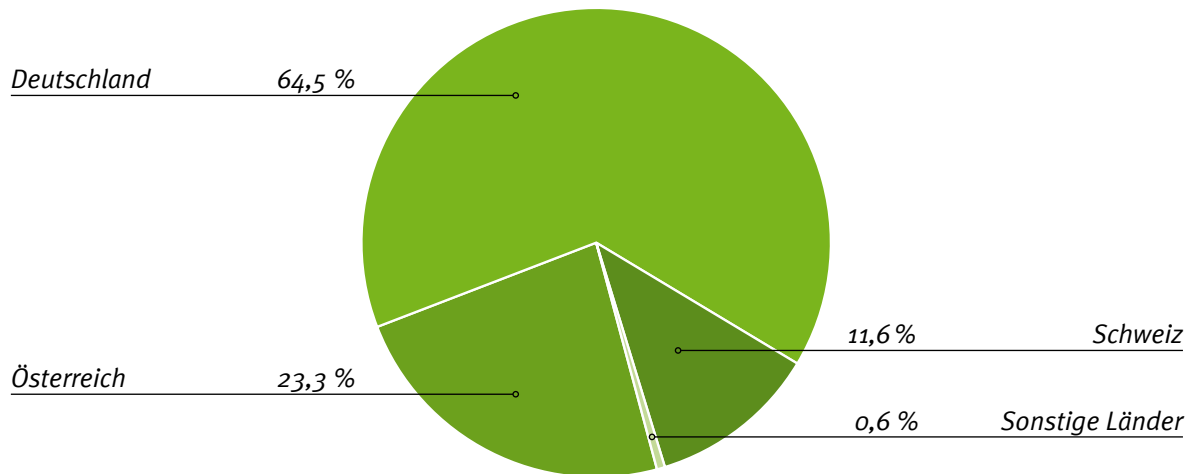


Abbildung 3: Land des Beschwerdeverursachers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 23,3 Prozent auf österreichische Firmen entfallen.

Die deutschen Unternehmen waren mit 64,5 Prozent aller Beschwerden vertreten.

Auf die Schweiz entfallen 11,6 Prozent der Beschwerden.

Die restlichen Länder der Welt (ausgenommen Deutschland, Österreich und Schweiz) waren mit nur 0,6 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 auch weniger strenge gesetzliche Regelungen für den Fernabsatz gelten.



GEMELDETE SCHADENSHÖHE



Abbildung 4: Gemeldete Schadenshöhe (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Gesamtsumme des potentiellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2006 betrug 761.320,47 Euro (Schaden 2005: 379.398,54 Euro).

Die gemeldete Schadenssumme von Online-Shops betrug davon 645.303,59 Euro (Schaden 2005: 284.699 Euro).

Bei Online-Auktionen lag die gemeldete Schadenshöhe bei 116.016,88 Euro (Schaden 2005: 96.699,54 Euro) bei insgesamt 365 (2005: 345 Fälle) gemeldeten Fällen.

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme ist über das gesamte Jahr 2006 hinweg, bei stark steigender Fallanzahl, kontinuierlich gefallen. Die durchschnittliche Schadenssumme lag Ende 2006 bei 160,96 Euro (2005: 259,86 Euro) pro Beschwerdefall.

Die Beschwerdeanzahl ist von 1.460 im Jahr 2005 auf 4.730 im Jahr 2006 enorm angestiegen. Es lagen 4.365 Beschwerden über Online-Shops, sowie 365 Beschwerden über Online-Auktionen vor.

Nach unserer Schätzung rechnen wir mit einer Kostenersparnis von etwa 80% des pot. Streitwertes für die KonsumentInnen (Gesamtsumme gemeldeter Schäden 761.320,47 Euro). Dies bedeutet, dass durch die Arbeit des Internet Ombudsmann etwa 609.000 Euro für die KonsumentInnen im Jahr 2006 an Kosten nicht bezahlt werden mussten oder refundiert wurden.



GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS

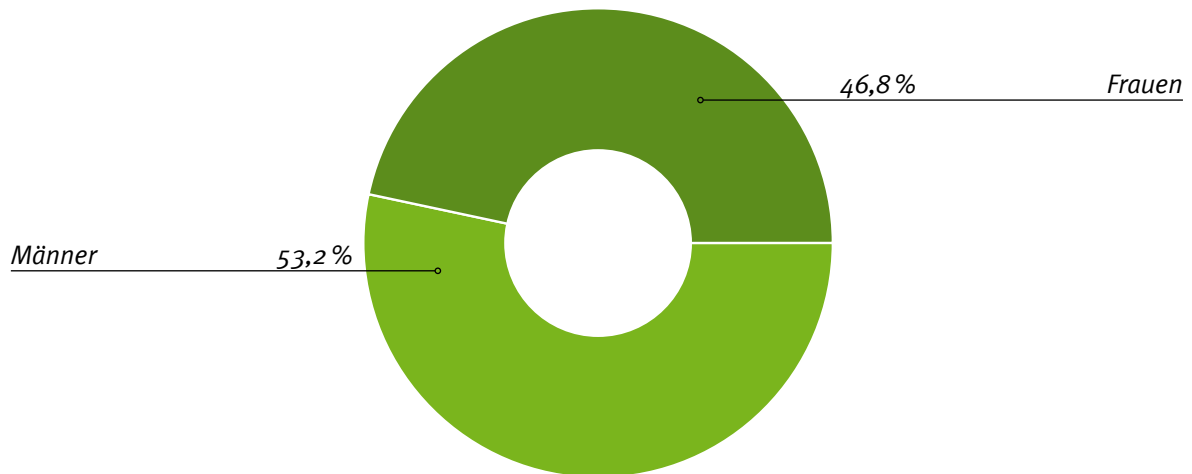


Abbildung 5: Geschlecht des Beschwerdeführers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Das Geschlecht der BeschwerdeführerInnen aller eingegangenen Beschwerdefälle war zu 53,2 Prozent männlich und zu 46,8 Prozent weiblich.

Der Anteil der Frauen ist seit dem letzten Jahr weiter stark gestiegen.



BESCHWERDEN BEI WEBSHOPS/BEI WEB-AUKTIONEN

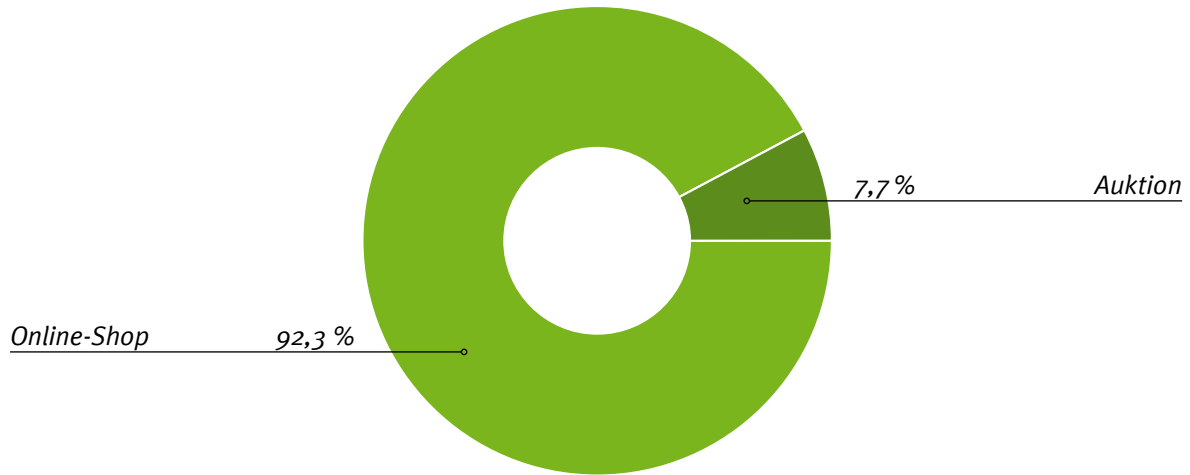


Abbildung 6: Beschwerden bei Web-Shops/Web-Auktionen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Beschwerden über Internet-Auktionen lagen 2006 bei 7,7 Prozent (im Vorjahr 23,6 Prozent).

Der Anteil der Beschwerdefälle, die Online-Shops betrafen, lag bei 92,3 Prozent.

Im Vergleich zum Jahr 2005 ist der prozentuelle Anteil der Beschwerden bezüglich Auktionen merkbar zurückgegangen.

Der durchschnittliche Streitwert bei Problemen mit Web-Shops lag bei 148 Euro (2005: 255,34 Euro) pro Fall.

Für die relativ hohen, durchschnittlichen Schadenssummen im Bereich Auktionen von 318 Euro pro Fall (2005: 274,49 Euro) waren Serien-Betrugsfälle einzelner ausländischer „Anbieter“ mit hohen Vorauskassenzahlungen verantwortlich.

AKTIVITÄTEN 2006 ERGEBNISSE

*Ausbau, Erweiterung und redaktionelle Betreuung
der Internet-Plattform www.ombudsmann.at und www.sms-sperre.at*

INHALTE DER WEBSITE



Abbildung 7: Startseite www.ombudsmann.at

- 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
- Allgemeine technische Informationen rund um das Internet



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.

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.

VERNETZUNG MIT INTERNATIONALEN EINRICHTUNGEN

Im Rahmen der internationalen Aktivitäten erhielt der Internet Ombudsmann eine Einladung über die Erfahrungen in Österreich bei der Konferenz „Kooperation der Online-schlichter in Europa“ am 09.10.2006 in Kehl zu referieren. An dieser Konferenz nahmen Institutionen und StreitschlichterInnen aus Norwegen, Lettland, Spanien, Frankreich und Ungarn teil.

Bei diesem Treffen wurde mit den europäischen KollegInnen und Verbraucherzentralen zusätzlich eine weitere Intensivierung der Zusammenarbeit vereinbart.

Der Hintergrund dieses Treffens war der weitere Aufbau einer verbesserten Kooperation zwischen den in der Europäischen Union existierenden Online Dispute Resolution Bodies (ODR) und dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren. Weitere Themen waren der Austausch über Grundregeln, Funktionsweise, Zuständigkeit und nachhaltige Finanzierung der ODR, sowie die zunehmende Internationalisierung und Zunahme von Firmengründungen von Unternehmen mit dem sehr problematischen Geschäftsmodell „Gratis-Angebote und Gewinnspiele“.

Weiters beteiligte sich der Internet Ombudsmann an der EU-Initiative „Saferinternet.at“.

Ziel dabei ist die Förderung und Bewusstseinsbildung zur sicheren Nutzung des Internet. Dies ermöglicht es, die Arbeit des Internet Ombudsmann und die internationale Vernetzung weiter zu vertiefen. Gleichzeitig wird das Projekt als wichtige Plattform in der Präventionsarbeit gesehen.



AUSBAU UND WEITERFÜHRUNG DES DIENSTES SMS-SPERRE.AT

Da in der Vergangenheit Anfragen bezüglich Mehrwert-SMS-Abos, die häufig auch Jugendliche betreffen, an den Internet Ombudsmann herangetragen wurden, hat das ÖIAT im Rahmen einer Arbeitsgruppe den Dienst SMS-Sperre.at ins Leben gerufen. In dieser Arbeitsgruppe wirkten neben dem ÖIAT auch die Konsumentenschutzabteilung der Arbeiterkammer und Branchenunternehmen mit. Die Softwareentwicklung und der laufende Betrieb wurde vom Unternehmen 3united (jetzt VeriSign) gratis übernommen.

SMS-Sperre.at verhindert nach Eingabe der Nummer des unerwünschten Absenders, die Zustellung von kostenpflichtigen SMS an ein Handy. Man kann jedoch weiterhin uneingeschränkt SMS versenden und andere Mehrwertdienste nutzen.

Wenn eine Handynummer und der unerwünschte Absender via SMS-Sperre.at in den Filter eingetragen werden, kommt die kostenpflichtige SMS des Absenders an den Empfänger nicht mehr durch. Da die SMS nicht zugestellt werden kann, wird sie dem Handybesitzer auch nicht verrechnet.

Das funktioniert einfach dargestellt technisch so:

Beinahe jeder Mehrwertdienste-Betreiber (Klingelton, Bilderservice, Erotik-Service, Newsinfodienste, etc.), egal, ob er im Inland oder im Ausland seinen Firmensitz hat, greift bei der Zustellung auf in Österreich ansässige externe SMS-Dienstleister mit einer direkten Anbindung zu den lokalen Mobilfunknetzbetreibern zurück.

Die größten dieser seriösen, österreichischen SMS-Dienstleister unterstützen das Projekt und kooperieren daher mit SMS-Sperre.at.

Auf den Servern dieser Unternehmen wurden automatische Filter installiert, die eine Zustellung von kostenpflichtigen SMS an Handy-Nummern, die darin gespeichert sind, nicht mehr zulassen.

Die Handynummer wird dazu nur an das eine, mit der Durchleitung des betreffenden Dienstes betraute, Unternehmen übermittelt. Der eigentliche Diensteanbieter erhält die Nummer nicht.

Alle Daten werden nach dem aktuellen Stand der Technik elektronisch verschlüsselt übermittelt, sodass ein Missbrauch durch Hacking-Attacken ausgeschlossen werden kann. Beim Entsperren werden wieder alle Daten gelöscht.

Es ist vor allem dann sinnvoll, Mehrwertdienste via SMS-Sperre.at zu sperren, wenn man tatsächlich Probleme mit kostenpflichtigen SMS hat, z.B. die normale Abmeldung von einem Abo-Dienst mit dem Wort „Stop“ funktioniert nicht, man bekommt so genannte Spam-SMS etc.



Natürlich können auch Eltern SMS-Sperre.at dazu einsetzen, um die Handys ihrer Kinder vorbeugend zu konfigurieren. So kann sichergestellt werden, dass die Kinder nur von ihren Eltern erlaubte Dienste nutzen.

Seit der Einführung dieses kostenlosen Dienstes konnten sehr viele Probleme mit Mehrwertdiensten verhindert bzw. abgestellt werden. Gleichzeitig wurde durch die breite öffentliche Diskussion zum Thema, Druck auf die Mobilfunknetzbetreiber ausgeübt, ihren gesetzlichen Verpflichtungen bzgl. Sperrmöglichkeiten auch selbst nachzukommen.

SCHULUNGEN/VORTRÄGE

Es wurden auch im Jahr 2006 wieder zahlreiche Vorträge zur Tätigkeit des Internet Ombudsmann und zum Thema Sicherheit im E-Commerce gehalten.

Zielgruppenspezifische Vorträge für Unternehmen, Schulen etc. wurden entwickelt und werden auch Multiplikatoren (z.B. Unternehmen, Schulen, WIFI, Erwachsenenbildungszentren, TrainerInnen etc.) zur Verfügung gestellt.

Im Herbst letzten Jahres wurden der Ombudsmann gemeinsam mit dem Kooperationspartner Saferinternet.at in die VHS-Meidling eingeladen, wo am Infostand viele KonsumentInnen über den sichereren Einkauf im Internet und die möglichen Probleme informiert werden konnten.

Am 27.9.2006 fand eine Schulung der MitarbeiterInnen der ORF-Initiative „Rat auf Draht“ zum den Themen: „Gratis-Angebote“ und Probleme mit dem Handy und dem Internet statt. Die Schulung wurde gemeinsam vom Internet Ombudsmann und KollegInnen des Partners Saferinternet.at durchgeführt.

Dabei konnte die Kooperation mit dem, vor allem für Kinder und Jugendliche sehr wichtigen ORF-Projekt „Rat auf Draht“ ausgebaut und gefestigt werden.

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 (<http://www.bmsk.gv.at/>) finanziell unterstützt.

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 den 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.

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:



1. Stufe:
**das Informations- und Vermittlungs-
verfahren (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.

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.



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 Mailadresse gerichtet werden: 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 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 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 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 15-JÄHRIGE Brigitte findet eine Website, auf der die Versendung von 100 Gratis-SMS angeboten wird und zusätzlich noch eine X-Box zu gewinnen ist. Dieses Angebot ist verlockend für die Schülerin und sie meldet sich unter Angabe ihrer persönlichen Daten an.

SMS kann sie danach jedoch keine versenden, der Dienst funktioniert nicht. Dafür erhält Sie per E-Mail eine Rechnung über 84 Euro und kurz darauf per Post eine Zahlungsauforderung von einem Inkassobüro. Die Jugendliche ist verzweifelt und wendet sich an den Internet Ombudsman. Er informiert die Firma, dass die Kundin minderjährig ist und dass der Vertragsschluss ohne Zustimmung eines/einer Erziehungsberechtigten erfolgte und weist die Forderung zurück. Aufgrund ihrer Minderjährigkeit ist die Angelegenheit für Brigitte noch einmal gut ausgegangen.

Hans (25) erhält unaufgefordert ein E-Mail mit der „Einladung“, einen Test über seine Lebenserwartung zu machen. Der Mann nimmt an, dass es sich hier um einen kostenlosen Dienst handelt, denn im Mail sind keinerlei Hinweise auf etwaige Kosten angeführt. Er klickt auf den Link um sich auf der Website anzumelden. Der Hinweis über die Kostenpflichtigkeit des Angebotes ist nur durch Scrollen weit unter dem Anmelde-Button und sehr klein zu finden. Hans sieht das daher nicht, bestätigt jedoch die AGB der Firma und macht den Test. Er erhält keine E-Mail-Bestätigung und auch keinen weiteren Hinweis auf die anfallenden Kosten. Kurz nach dem Online-Test, erhält der Betroffene jedoch eine Rechnung über 59 Euro.

Hans schickt auf Empfehlung des Internet Ombudsman einen eingeschriebenen Brief mit dem Hinweis, dass kein Vertrag wissentlich geschlossen wurde, an die Firma und hört dann nie wieder etwas vom Unternehmen. Auch für ihn ist der Fall trotz einer unklaren Rechtslage noch einmal gut ausgegangen. Viele andere ÖsterreicherInnen haben sich aber einschüchtern lassen und die Rechnungen oder Mahnungen dieser Unternehmen bezahlt, um weiteren Problemen aus dem Weg zu gehen.

ERFOLGSFAKTOREN

TECHNIK

Das technische Werkzeug, im Falle der Online-Mediation sind der Computer und das Internet, diese erleichtern viele Standardvorgänge im Rahmen der außergerichtlichen Streitschlichtung und können, dort wo Menschen zu Nachlässigkeit neigen, unterstützen und Qualität sichern.

Mit dem Internet können Distanzen leichter überwunden werden und ohne am selben Ort zu sitzen kommuniziert werden. Von diesem Einsparungspotential lebt der Online-Handel und davon lebt schlussendlich auch die diesbezügliche Online-Streitschlichtung.

Die technischen Lösungen, die bei der Online-Streitschlichtung zum Einsatz kommen, müssen höchste Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Sie müssen vorbildlich in der Benutzbarkeit sein und auf die technischen Möglichkeiten und das Know-how der Zielgruppen optimal abgestimmt sein.

An die Websites, Datenbanken und Software-Lösungen, die im Zuge einer Online-Streitschlichtung zum Einsatz kommen, sind größte Anforderungen im Hinblick auf die Flexibilität zu stellen - und daran scheitert es oft. Denn kein Streitschlichtungsprozess läuft gleich ab, aber alle müssen gleich gut bearbeitet und dokumentiert werden.

Wenn eine Streitschlichtungseinrichtung auch mit externen Partnern zusammenarbeitet, sollte schon in der Planungsphase auf die Einrichtung von externen Schnittstellen und den Einsatz von etablierten technischen Standards Rücksicht genommen werden.

Im Sinne eines aktiven Wissensmanagements muss der Zugriff auf bereits gelöste Fälle und deren Inhalte jederzeit und unkompliziert - am besten via Internet - möglich sein. Nur so kann doppelte Arbeit und die damit verbundene Ineffizienz verhindert werden. Und nur so macht der Einsatz von neuen Technologien in der außergerichtlichen Streitschlichtung Sinn.



HUMAN INTERFACE

Bei aller Technik: der wesentlichste Erfolgsfaktor bei der Online-Streitschlichtung ist und bleibt das „Human Interface“, der Mensch. Das müssen auch Technik-Freaks zur Kenntnis nehmen.

Computer können nun einmal keine Verhandlungen führen, keine für alle Parteien akzeptablen Kulanzlösungen erarbeiten. Sie können die Dringlichkeit und Seriosität von Beschwerden nicht beurteilen und können auch nicht - wenn gerade passend und notwendig - an die Vernunft aller Beteiligten appellieren. Dazu braucht es kommunikativ versierte und psychologisch geschulte, einfühlsame Menschen, die in der zu behandelnden Materie sattelfest und für alle Beteiligten vertrauenswürdig sind.

Wenn es hart auf hart geht, ist es notwendig, nicht einfach auf die Beantwortung eines E-Mails oder das Ausfüllen eines Online-Formulars zu warten. Bei aller Bewunderung für die technischen Möglichkeiten der Online-Mediation: der Griff zum Telefonhörer oder ein eingeschriebener Brief wirkt manchmal Wunder und bringt Ergebnisse zu Tage, die E-Mails oft nicht erreichen.

Und zu guter letzt, sind eigentlich jene abgeschlossenen Streitfälle die besten, bei denen man mit einem persönlichen Handschlag die Einigung besiegeln kann und statt in flimmernde Monitore in zufriedene Gesichter blicken kann.

AUSBLICK IN DIE ZUKUNFT

Außergerichtliche Streitschlichtung ist in den Vereinigten Staaten seit langem etabliert und wird in Zukunft auch im europäischen Raum weiter an Bedeutung gewinnen - egal ob „online“ oder „offline“. Diesbezügliche EU-Richtlinien und Empfehlungen weisen bereits klar in diese Richtung. Die weitgehende Harmonisierung der E-Commerce- und Konsumentenschutzbestimmungen im europäischen Raum ist nur ein Beispiel dafür und wird eine grenzüberschreitende Streitschlichtung und die transnationale Zusammenarbeit von Konsumentenschutzorganisationen weiter erleichtern.

Durch die fortschreitende Globalisierung des Online-Handels wird die außergerichtliche Streitschlichtung auch im Business-to-Business-Bereich weiter an Bedeutung gewinnen, da transnationale Gerichtsprozesse trotz aller Bemühungen der EU immer langwierig und teuer bleiben werden.

Außergerichtliche Einigungen werden immer „populärer“. Das führt im Individualfall zwar zu schnellen und billigen Lösungen, fördert aber nicht immer die allgemeine Rechtssicherheit. Diese Entwicklung stellen die politischen Entscheidungsträger vor neue Herausforderungen. Einerseits gilt es allgemein anerkannte Richtlinien und Rahmenbedingungen für die außergerichtliche Streitschlichtung zu schaffen. Wer darf wann, wo, mit wem und vor allem wie außergerichtlich Streit schlichten? Wie verbindlich sollen die Ergebnisse einer außergerichtlichen Streitschlichtung sein? Das sind nur einige der Fragen, die noch nicht geklärt sind.



Andererseits geht es inzwischen auch darum, - bei ständig steigenden Prozess- und Anwaltskosten - zu verhindern, dass ursprünglich freiwillige Streitschlichtungsmechanismen, durch wirtschaftliche Notwendigkeiten, für KonsumentInnen zum einzig gangbaren Weg werden. Dies könnte - wie manche ExpertInnen befürchten - auch zur Entstehung von (schwer kontrollierbaren) Parallel-Systemen zur ordentlichen Rechtsprechung führen.

Es muss jedenfalls eine klare Abgrenzung zwischen den sinnvollen Aufgabengebieten von außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen und den jedenfalls notwendigen Urteilen der staatlichen Rechtsprechung gezogen werden. Denn auch außergerichtliche Streitschlichtung kann nur dann funktionieren, wenn es weiterhin ausreichend Gerichtsurteile gibt, an denen sich die Mediatoren bei ihren Empfehlungen orientieren können.

MEDIENBERICHTE 2006

Medium	Artikel	Datum
Kleine Zeitung	Dubiose Geschäfte mit der Einsamkeit	30.01.2006
Kronen Zeitung	Teure Gratis-SMS Behörden sind aktiv	01.03.2006
Kleine Zeitung	Gratisangebot als teure Internetfalle	06.03.2006
IT Business	Ombudsmann	06.03.2006
Europakonsument	Wenn Gratis doch nicht kostenlos ist	14.03.2006
Webwatch	Dubiose Gratis Angebote	29.03.2006
Kleine Zeitung	„Maus weg“ von Gratis Angeboten	13.04.2006
Salzb. Nachrichten	Teurer Ärger mit Mehrwert-SMS	14.04.2006
ORF	Internet Ombudsmann legt Jahresb. 05 vor	31.05.2006
Der Standard	Beschwerden beim Online-Handel	31.05.2006
Wallstreet	E-Commerce Beschwerden verdoppeln sich	31.05.2006
ÖJ	E-Commerce Beschwerden. verdoppeln sich	31.05.2006
heise	Problemfälle bei Ombudsmann vervielfacht	31.05.2006
Gütezeichen	OMB präsentiert Jahresber. 05 im BMSG	31.05.2006
Salzb. Nachr	Beschw. beim Online-Handel in Ö. verdoppelt	31.05.2006
OTS	Dolinschek präsent. Jahresb. 05 des OMB	31.05.2006
Kurier	Beschwerdefälle im eCommerce verdoppelt	01.06.2006
Standard	Mehr Probleme bei Internet Einkäufen	01.06.2006
NoeWeb	Internet Ombudsmann erfolgreiche Bilanz	01.06.2006
Kronen Zeitung	Immer mehr Online Beschwerden	01.06.2006
Marketing Börse	Ombudsmann präsentiert Jahresb. 05 im BMSG	01.06.2006
Kurier	Beschwerdefälle im eCommerce verdoppelt	01.06.2006
WienWeb	1.460 Fälle für den Ombudsmann	01.06.2006



Medium	Artikel	Datum
Kronen.Zeitung	SMS-Sperre.bei.Ombudsmann.at	01.06.2006
Computerwelt	E-Commerce Beschw. verdoppeln sich	01.06.2006
Wiener Zeitung	Jahresbericht des Internet Ombudsmanns	01.06.2006
eMedia	Die Betrugsbilanz 05 im E-Handel	02.06.2006
Media Doc	Belegung elektronischer Medien HF	03.06.2006
Report	Internet Ombudsmann präsentiert Jahresb. 05	06.06.2006
Krone	Internet Shopping Gefahr	06.06.2006
Computerwelt	Netz Ombudsmann griff 1.460 mal ein	08.06.2006
Ombudsmann	Rücktrittsrecht	14.06.2006
Medianet	Ombudsmann wacht über Online Handel	14.06.2006
Media Mix	Beschwert	15.06.2006
Kleine Zeitung	Sicherheit im Internet	19.06.2006
Gernot Reister	Jahresbericht	20.06.2006
Kurier	Warnung vor Nepp mit Gratis SMS im Internet	04.07.2006
Webwatch	Sperrdienst für teure Mehrwert SMS	10.07.2006
Webwatch	Sprösslings-Boom auf der Datenautobahn	10.07.2006
Webwatch	SMS-Mehrwertdienste als Konsumentenfalle	10.07.2006
AK	Verbraucherschutz laut AK Test mangelhaft	10.07.2006
Wellness Magazin	Anlaufstelle für Online Konsumenten	10.07.2006
IT	Verdoppelung von E-Commerce Beschwerden	12.07.2006
OÖ Nachrichten	So schützen Sie sich vor ungewollten SMS	13.07.2006
Wikipedia	Ombudsmann	21.07.2006
ORF	Immer mehr Beschwerden	01.08.2006
Webwatch	Top News	04.08.2006
Der Standard	Bankomat-Kassenbetrug	09.08.2006
Wirtschaftsblatt	TOP Fördermittel	09.08.2006
BVZ	Surf Alarm	09.08.2006
Bohmann	Jahresbericht 2005 des Internet Ombudsmanns	17.08.2006



Medium	Artikel	Datum
die Gründer	Ombudsmann	29.08.2006
Krone	Mehr Beschwerden beim Internet OMB	29.08.2006
Electronic Business	Internet Ombudsmann präsentiert Jahresb. 05	29.08.2006
Juridicum	Viel zu tun für den Internet Ombudsmann	29.08.2006
Computerwelt	E-Commerce Besch. verdoppelten sich	29.08.2006
e Lexikon	Internet Ombudsmann	29.08.2006
Social Vienna	Internet Ombudsmann	29.08.2006
E-Commerce	Internet Ombudsmann	29.08.2006
Report	Internet Ombudsmann präsentiert Jahresb. 05	29.08.2006
ovbb	Internet Ombudsmann	29.08.2006
IX	Recht im Internet	29.08.2006
Vormagazin	Ombudsmann fürs Internet	01.09.2006
Kolleg für Konsumenten	Info Stände: Internet Ombudsmann	22.09.2006
Kolleg für Konsumenten	Der Internet Ombudsmann kommt!	22.09.2006
E-Media	Ombudsmann	06.10.2006
E-Media	Online Dienst vorab im Netz überprüfen	06.10.2006
E-Media	Zahlungsmethoden im Internet	06.10.2006
E-Media	Internet Shopping	06.10.2006
Der Sonntag	Wider Willen in übler Gesellschaft	22.10.2006
Kleine Zeitung	Biep, Biep und fort ist die Marie	11.11.2006
Kleine Zeitung Stm.	eBay	13.11.2006
Kleine Zeitung Graz	Ombudsmann	13.11.2006
Kleine Zeitung Graz	Vermeintliches Schnäppchen war eine Niete	13.11.2006
E-Media	Xmas E-Shopping	24.12.2006
digilife	Online Weihnachtsmann	31.12.2006

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

IMPRESSUM:

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

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

Der Internet Ombudsmann ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT), beauftragt und unterstützt vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (BMSK) und ab 01.01.2007 von der Bundesarbeitskammer (BAK).



INTERNET OMBUDSMANN