



INTERNET OMBUDSMANN

JAHRESBERICHT 2012

INHALTS- VERZEICHNIS

EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

DIESER JAHRESBERICHT BESCHREIBT die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2012 und Dezember 2012 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 dem 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

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter

kontakt@ombudsmann.at

AUSGANGS- SITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2012

DURCH DIE EINFACHE VERFÜGBARKEIT und die Verbreitung von Internetzugängen in Privathaushalten erlebte der Online-Handel auch 2012 erneut ein Wachstum.

Mittlerweile verfügen 79 Prozent der österreichischen Haushalte über einen Internetzugang und 77 Prozent über eine Breitbandverbindung. 45 % der InternetnutzerInnen surfen auch mit dem Handy oder Smartphone oder einem anderen mobilen Gerät.¹

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Kaufen und Verkaufen im privaten und gewerblichen Bereich. 59 Prozent der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Austrian Internet Monitor (3. Quartal 2012) schon einmal über das Internet eingekauft. Den höchsten Anteil gab es in der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen.

Die beliebtesten Produktgruppen waren Kleidung und Sportartikel (57 %), Reisen (55 %) sowie Bücher, E-Books und Zeitschriften (48 %). 40 Prozent der Online-KonsumentInnen haben Veranstaltungstickets und 34 Prozent elektronische Geräte über das Internet gekauft. Computersoftware wurde ebenfalls von 31 Prozent, Haushaltsgüter sowie Computersoftware wurden von jeweils 29 Prozent und Computerhardware von 24 Prozent der Online-Shopper gekauft. 13 Prozent haben

Waren oder Dienstleistungen aus dem Telekommunikationsbereich, 12 Prozent Lebensmittel und Güter des täglichen Bedarfs online bestellt.²

Mehr als 2,8 Millionen Österreicher sind auf Facebook registriert, davon sind ca. 1,6 Millionen zwischen 13 und 29 Jahre alt.³

46 % der InternetnutzerInnen haben über Internet gechattet bzw. Nachrichten auf Websites von sozialen Netzwerken oder Blogs, Newsgroups oder auf Online-Diskussionsforen gestellt oder das Internet für Instant-Messaging genutzt. Auch beachtlich: 91 % der Internet-nutzenden Personen versenden oder empfangen E-Mails, 57 % wickeln ihre Bankgeschäfte online ab. Ganze 31 Prozent der User haben selbsterstellte Inhalte auf Websites hochgeladen, 10 Prozent haben eigene Websites oder Blogs erstellt.⁴

Das technische und rechtliche Know-how der KäuferInnen und Anbieter können jedoch mit der Dynamik und Vielfalt 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

¹ Statistik Austria 2012: Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Haushalten und bei Personen

² Statistik Austria 2012: Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Haushalten und bei Personen

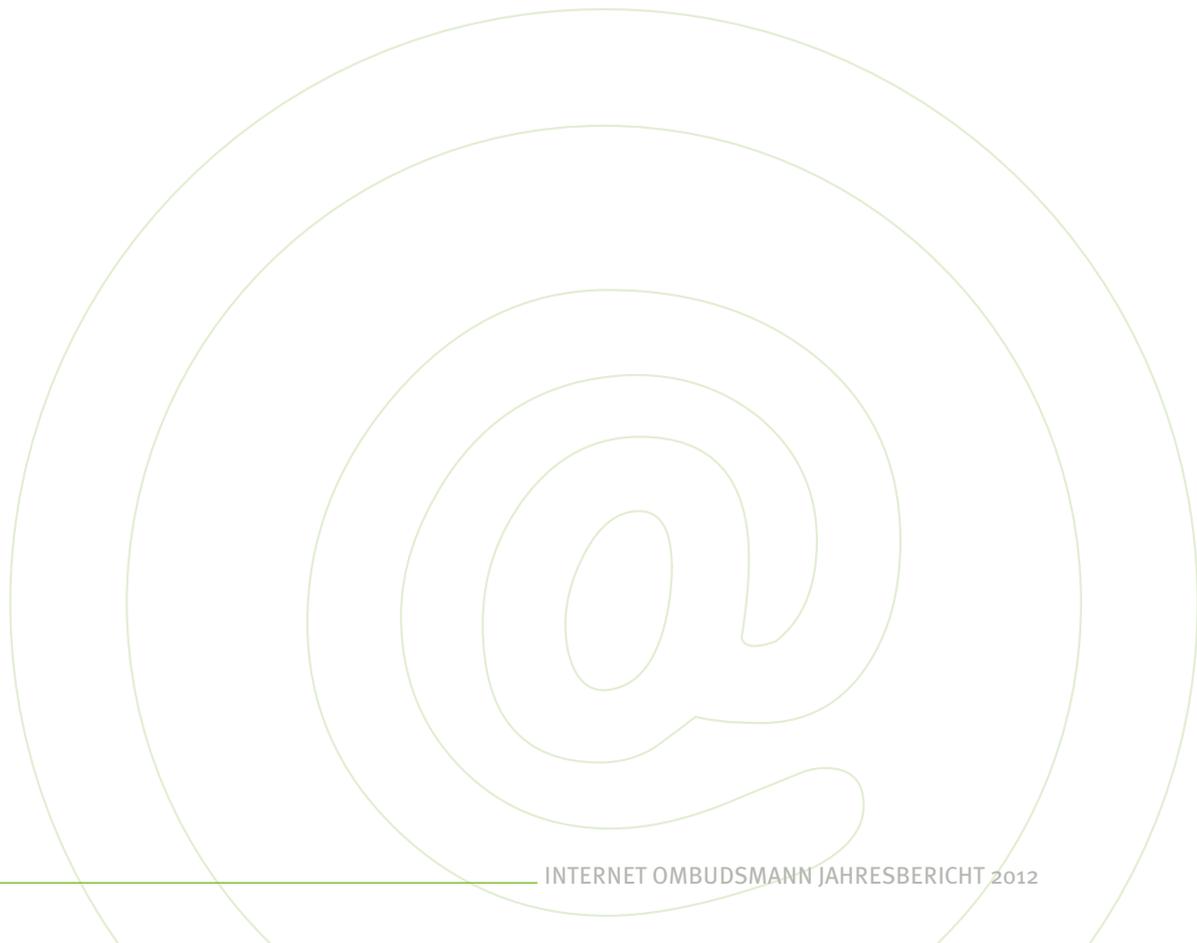
³ <http://socialmediaradar.at/facebook.php>

⁴ Statistik Austria 2012: Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Haushalten und bei Personen

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- und Internet-Lösungen.

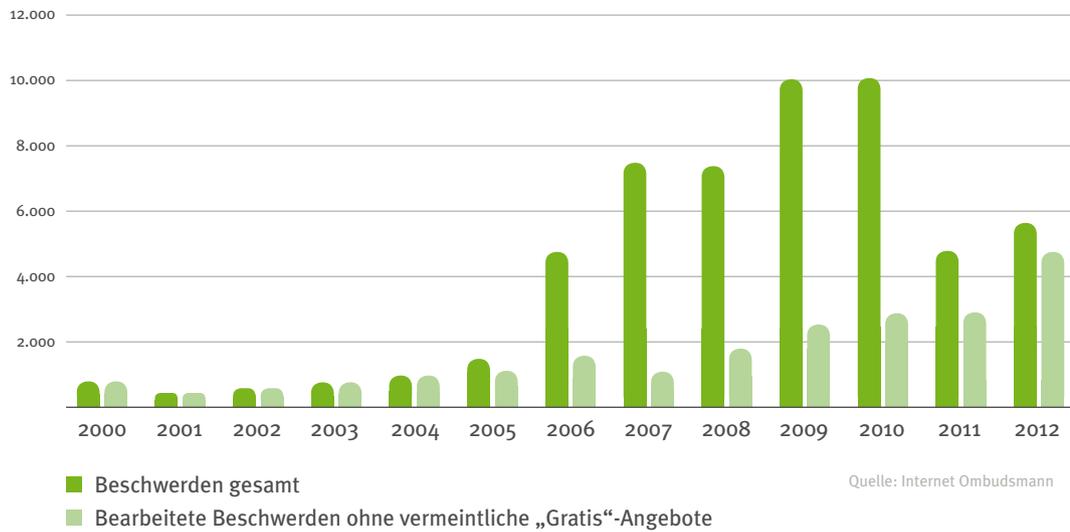
AUSWERTUNG DER BESCHWERDE FÄLLE 2012

DIE BESCHWERDE-STELLE des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung 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 2012 wurden 5.617 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.

Der Jahresvergleich der Beschwerden beim Internet Ombudsmann zeigt vor allem eine deutliche Zunahme ab 2006, die 2010 zu einem vorläufigen Höchstwert führte. Im Jahr 2011 kam es dann wiederum zu einem Rückgang. Verantwortlich für diese Entwicklung war die starke Zu- und Abnahme von Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote im Internet. Der Anstieg 2012 ist nicht mehr von den vermeintlichen „Gratis“-Angeboten verursacht worden. Denn deren Anteil an den Gesamtbeschwerden ist im Jahresvergleich von 39,5 Prozent auf 15,8 Prozent zurückgegangen. Vielmehr sind die anderen Beschwerdefälle um rund 70 Prozent gestiegen.

BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 – 2012



Wie schon in den vergangenen Jahren konnte der Großteil (2012: 86,9 %) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch erfolgreich abgeschlossen werden.

Etliche der Firmen wurden auch 2012 auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter www.ombudsmann.at/watchlist). Aufgrund der Zunahme der Anzahl und der Vielfalt betrügerischer bzw. betrugsähnlicher Fälle beim Internet Ombudsmann wurde 2012 mit einem Relaunch und umfassenden Ausbau der Watchlist begonnen. Die neue Watchlist wird voraussichtlich Mitte 2013 präsentiert.

GRÜNDE DER BESCHWERDEN

Die Fallauswertung beim Internet Ombudsmann zeigt, dass im Jahr 2012 – zum ersten Mal seit dem Auftreten der vermeintlichen „Gratis“-Angebote – mit 37,7 Prozent die meisten Beschwerden der Kategorie „Vertrag/Vertragsrücktritt“ zuzuordnen waren (2011: 24,3 %).

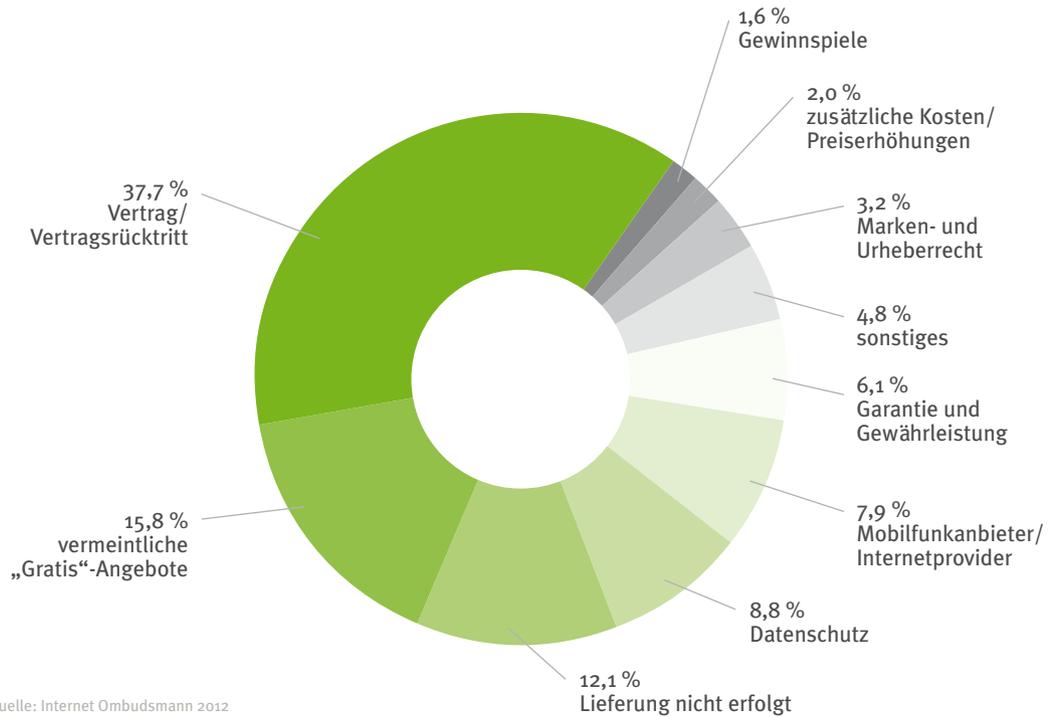
15,8 Prozent der Beschwerden betrafen die Kategorie vermeintliche „Gratis“-Angebote. Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) sind mit 12,1 Prozent der dritthäufigste Beschwerdegrund.

8,8 Prozent der Fälle sind dem Bereich Datenschutz zuzuordnen und betreffen überwiegend die unberechtigte Veröffentlichung oder Verwendung persönlicher Daten von KonsumentInnen durch Dritte, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Phishing oder Schadsoftware (z. B. Lösegeld-Trojaner).

In 7,9 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 bzw. WAP/WEB-Billing.

6,1 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme rund um Garantie und Gewährleistung.

GRÜNDE DER BESCHWERDEN 2012



Dazu zählen Mängel der Ware, Garantie- oder Gewährleistungsverweigerungen seitens der Händler sowie Lieferungen, die nicht der Beschreibung im Warenkorb oder nicht der Bestellung entsprachen.

Probleme aus dem Bereich Urheber- und Markenrecht, wie an KonsumentInnen gerichtete Abmahnungen durch Anwaltskanzleien wegen Rechtsverletzungen im Internet machten 3,2 Prozent der Beschwerden aus.

Weitere 2 Prozent der Beschwerden betreffen zusätzliche, also versteckte, Kosten oder Preiserhöhungen. 1,6 Prozent der Fälle standen im Zusammenhang mit Gewinnspielen.

Bei 4,8 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.

VERTRAG/VERTRAGS- RÜCKTRITT: PROBLEME RUND UM DAS RÜCKTRITTSRECHT UND DEN VERTRAGSAB- SCHLUSS 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 um diese kurz zu testen, obwohl eigentlich der gesamte Kaufpreis zurückzuerstatten wäre.

Zahlreiche Beschwerden beim Internet Ombudsmann beziehen sich auch auf ungewollte, automatische Vertragsverlängerungen, etwa bei Partnerbörsen oder Erotik-Angeboten im Internet. Diese sind jedoch nur zulässig, wenn dies so z. B. in den AGB vereinbart wurde. Außerdem ist der Unternehmer verpflichtet, den Kunden gesondert (etwa per Mail) auf die Vertragsverlängerung hinzuweisen.

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

TIPP für KonsumentInnen:

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

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.

FALLBEISPIEL:

IVAN Z. (23) bestellt über das Internet ein Handy. Im Zuge der Bestellung kann er sich zwischen Versand und Abholung entscheiden. Um Versandkosten zu sparen entscheidet er sich für die Abholung. Bereits einen Tag nach der Bestellung erhält Herr Z. eine E-Mail, wonach das Handy nun abholbereit sei. Kurze Zeit später holt er das Handy ab, ist jedoch enttäuscht: Das Gerät hat ihm auf dem Foto im Internet besser gefallen. Herr Z. entschließt sich vom Vertrag zurückzutreten und bringt das Handy in das Geschäft zurück. Der

Verkäufer meint jedoch, 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 Z. den Kaufpreis zurück.

FALLBEISPIELE:

WALTER G. (36) erlebt bei der Durchsicht seiner Kreditkartenabrechnung einen Schock: Über seine Kreditkarte wurden In-App-Käufe von insgesamt mehr als 2.400 Euro verrechnet! Schnell stellt sich heraus, dass die Kosten durch den neun Jahre alten Sohn von Herr G. verursacht wurden. Dieser hat am Mobiltelefon des Vaters gespielt und in einer Spiele-App digitale Güter um echtes Geld eingekauft. Der Sohn hielt die Einkäufe für einen Teil des Spiels. Mit der Bitte um Hilfe wendet sich Herr G. an den Internet Ombudsmann, da er keine Möglichkeit sieht den App-Store-Betreiber, welcher seinen Sitz in den USA hat, zu kontaktieren. Der Internet Ombudsmann setzt sich mit dem Betreiber des App-Stores über seine Vertretung in der Schweiz in Verbindung, welcher sämtliche Kosten an Herr G. ersetzt.

Frau **BARBARA S. (49)** hat sich bei einer Partnerbörse im Internet angemeldet. Für das Angebot ist sie bereit ca. 200 Euro für einen 12-Monats-Zugang zu zahlen. Das Geld soll von ihrem Konto abgebucht werden, was dann auch einige Tage später geschieht. Ein Jahr und einige Tage später, Frau S. ist bereits länger in festen Händen, bemerkt sie, dass die Partnerbörse ihr wieder einen Mitgliedsbeitrag vom Konto abgebucht hat. Nach Rückfrage bei der Partnerbörse erfährt Frau S., dass sich die Mitgliedschaft angeblich um weitere 12 Monate verlängert haben soll, weil sie nicht fristgerecht gekündigt hat. Hingewiesen wurde Frau S. darauf jedoch nicht, eine Klausel über die automatische Vertragsverlängerung ist bloß in den AGB des Unternehmens zu finden. Da Frau S. nicht für einen Dienst zahlen will, den sie nicht mehr nutzt, kontaktiert sie den Internet Ombudsmann. Dieser nimmt Kontakt mit der Partnerbörse auf und kann erreichen, dass die Mitgliedschaft mit sofortiger Wirkung beendet und die Kosten für das zweite Vertragsjahr zurückgezahlt werden.

VERMEINTLICHE „GRATIS“-ANGEBOTE

Der zweitgrößte Anteil der Beschwerden beim Internet Ombudsmann bezieht sich auf Internet-Dienstebetreiber, die auf attraktiv gestalteten Websites beispielsweise Software-Downloads, Routenplaner, Konkurrenz-Waren 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 Anbieter ausgegangen sind, beigelegt, um Druck auszuüben. Die Urteile sind jedoch zu ignorieren, da sie entweder auf Verfahrensfehlern der Betroffenen beruhen oder fragwürdig sind. Auch betreiben einige „Internetabzocker“ 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. Interne 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 in den Jahren 2011 und 2012 noch immer auf hohem Niveau. 2012 fielen rund 887 Fälle in diese Beschwerdekategorie.

Das Phänomen der „Internetabzocke“ begann ab dem Jahr 2005 um sich zu greifen. Alleine in Österreich langten 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 raffiniert.

Der plötzliche Rückgang der Beschwerden im Zusammenhang mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten in den Jahren 2011 und 2012 ist wohl größtenteils darauf zurückzuführen, dass gegen die Betreiber der Websites in Deutschland erstmalig strafrechtlich wegen gewerbsmäßigem Betrugs vorgegangen wurde (hier von Bedeutung vor allem OLG Frankfurt, 17.12.2010, 1 Ws 29/09). Auch die, gegen Abo-Fallen im Internet gerichtete, Einführung der sogenannten „Button-Lösung“ in Deutschland trug wahrscheinlich ihren Teil zum Rückgang bei. Sie regelt, dass die Zahlungspflicht bei Online-Bestellungen mittels einer zusätzlichen Schaltfläche durch KonsumentInnen bestätigt werden muss.

Das Jahr 2012 hat jedoch gezeigt, dass „Internetabzocker“ auch wieder neue „Tricks“ versuchen. So bezogen sich die meisten Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote auf vermeintliche B2B-Plattformen (Business to Business): Die Websites erwecken durch ihre Gestaltung den Eindruck, man könne dort Konkurswaren zu sehr güns-

tigen Preisen erwerben. Um die Angebote einsehen zu dürfen, ist zunächst jedoch eine Anmeldung erforderlich. Sichtbare Hinweise auf eine etwaige Kostenpflicht fehlen. Lediglich in den AGB, sowie im Kleingedruckten rechts neben dem Anmeldefeld, wird auf die „Grundgebühr“ von beispielsweise 249 Euro für 24 Monate hingewiesen. Die Websites richten sich vermeintlich bloß an Unternehmer, weshalb auch die „Button-Lösung“ nicht umgesetzt wird. Viele KonsumentInnen werden nach eigenen Angaben jedoch gezielt (etwa über Werbeeinschaltungen auf Facebook) auf die Websites weitergeleitet und nach der Anmeldung mit Mahnungen konfrontiert. Auch in diesen Fällen ist davon auszugehen, dass kein gültiger Vertrag zustande gekommen ist.

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

TIPPS für KonsumentInnen gegen die Abzocke-Fallen:

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.
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:

ALFRED K. (53) wird über eine Werbeeinschaltung auf Facebook auf eine Handelsplattform mit Konkurrenzware weitergeleitet. Die Werbeeinblendung verspricht ein iPad um nur 50% des üblichen Preises. Um auf das Produktangebot zugreifen zu können, ist jedoch eine Anmeldung erforderlich. Hierbei übersieht Herr K. den auf der rechten unteren Seite im Fließtext versteckten Hinweis, dass bereits die Anmeldung mit Kosten verbunden ist. Trotz Registrierung kann Herr K. über die Plattform kein iPad erwerben. Einige Tage später wird er mit einer Rechnung von über 200 Euro konfrontiert. 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.

Das Phänomen der „Internetabzocke“ ist **ALEXANDRA Z. (29)** 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 die Rechnung nicht bezahlt. Danach hat sie nichts mehr von der dubiosen Firma gehört.

Nun erhielt Frau Z. 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 Z. auch diese Rechnung nicht zu bezahlen, da die Forderung bereits ursprünglich unbegründet war.

LIEFERUNG NICHT ERFOLGT: DER VERKÄUFER IM LIEFERVERZUG

Ein beim Internet Ombudsmann bekanntes Problem: Man bestellt eine Ware im Internet und bezahlt, diese wird jedoch nicht innerhalb der angegeben Frist geliefert. Bei den Beschwerdefällen wird aus einer Lieferfrist von einer Woche nicht selten ein Monat. Auch erhalten KonsumentInnen beispielsweise überhaupt keine Auskunft über den Verbleib der bestellten Ware. Entsprechende Schwierigkeiten rund um die Lieferung bildeten auch 2012 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 Rücktritts vom Vertrag zu setzen und gegebenenfalls tatsächlich vom Vertrag zurückzutreten.
2. Der Internet Ombudsmann empfiehlt, von Zahlungen im Voraus mittels Banküberweisung abzusehen!

FALLBEISPIEL:

FRANK W. (42) bestellt ein Mobiltelefon in einem Online-Shop und bezahlt sogleich mit Kreditkarte. Als Lieferfrist werden 10 Tage angegeben. Als die Ware auch nach mehr als einem Monat nicht eintrifft, versucht Herr W. Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen. Trotz mehrerer E-Mails bekommt er jedoch keine Antwort, auch telefonisch ist niemand erreichbar. Verärgert und verunsichert gibt

Herr W. 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 Herr W. ein.

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

Immer mehr ÖsterreicherInnen nutzen mittlerweile Soziale Netzwerke. Zum Beispiel sind ca. 2,8 Millionen ÖsterreicherInnen auf Facebook vertreten⁵. Damit einher geht auch eine wachsende Anzahl an Beschwerden über die unerwünschte Veröffentlichung von persönlichen Daten oder der Schaffung von gefälschten Profilen (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.

FALLBEISPIEL:

KARIN A. (14) bemerkt, dass jemand unter Verwendung ihres Namens und (eigentlich privater) Fotos einen Account auf Facebook eröffnet hat und rufschädigende sowie „peinliche“ Inhalte in ihrem Namen verbreitet. Frau A. wendet sich mehrfach mit der Bitte um Lö-

schung des Accounts an den Betreiber des Netzwerks – ohne Erfolg. Karin A. findet Hilfe beim Internet Ombudsmann, der Facebook kontaktiert und bewirkt, dass der Fake-Account innerhalb von wenigen Stunden beseitigt wird.

⁵ <http://socialmediaradar.at/facebook.php>

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 Betroffenen 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:

Frau **HEIDRUN L. (53)** gibt eines Tages ihren Namen in eine Suchmaschine ein und entdeckt zu ihrer Verwunderung, dass ihr Name auf einigen pornografischen Websites genannt wird. Dort sind auch unschöne Fotomontagen zu finden: Ein Foto vom Gesicht von Frau L. wurde auf pornografische Fotos montiert. Frau L. sieht ihr Recht auf Datenschutz

und ihr Recht am eigenen Bild als verletzt an. Mit der Bitte um Hilfe kontaktiert Heidrun L. den Internet Ombudsmann. Dieser stellt Kontakt mit den Betreibern der Websites her und fordert, unter Hinweis auf die entsprechende Rechtslage, die Löschung der Einträge und der Fotos. Einige Tage später werden die Inhalte schließlich entfernt.

MOBILFUNK-/INTERNET- PROVIDER: UNERWÜNSCHTE MEHRWERT-SMS- BZW. WEB- UND WAP-ABOS

2012 häuften sich beim Internet Ombudsmann Beschwerden von KonsumentInnen im Zusammenhang mit ungewollten Mehrwert-, WEB- oder WAP-Abos. Auf zahlreichen Websites oder in Apps sind Werbe-Banner für „Spaß“-Anwendungen wie „Orte jedes Handy“, „Teste deinen IQ“ oder vermeintliche Gewinnspiele wie etwa „iPad zu gewinnen!“ 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. Wer die Websites über sein Mobiltelefon aufruft, muss oft nicht einmal seine Nummer angeben: Hier reicht zum Teil ein einzelner Klick auf einen Button (WAP-Billing). Was jedoch immer wieder übersehen wird: Durch die Inanspruchnahme dieser Dienste werden vermeintliche 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 bzw. WEB- oder WAP-Abos verrechnet werden.

Problematisch für KonsumentInnen war hier jedoch auch, dass auf der Rechnung nicht immer eindeutig ersichtlich ist, wodurch diese zusätzlichen Kosten verursacht wurden. Es fehlt an Transparenz: Denn Mehrwertdienste und WEB- oder WAP-Abos werden meist unter einem Rechnungspunkt zusammengefasst, dieser wiederum wird je nach Anbieter unterschiedlich bezeichnet. Die Unterscheidung zwischen Mehrwertdiensten und WEB- oder WAP-Billing ist jedoch deshalb wichtig, weil diese durch unterschiedliche Sperren gestoppt bzw. überhaupt verhindert werden können. Anders als die Mehrwertdienstesperre muss eine Sperre von WEB- oder WAP-Billing vom Mobilfunkanbieter nicht gesetzlich verbindlich kostenlos angeboten werden. Ein weiteres Problem ist die zum Teil mangelhafte Beratung durch die Telefonhotlines der Mobilfunkanbieter: So werden betroffene KonsumentInnen nicht selten informiert, dass ein Mehrwert-SMS- bzw. WEB- und WAP-Abo nicht durch den Mobilfunkanbieter gesperrt werden kann, vielmehr müsse man sich direkt an den (oft unseriösen) Drittanbieter wenden. Oder es wird etwa, obwohl ein WAP-Abo verrechnet wird, zur Mehrwertesperre geraten. Diese bleibt wirkungslos, die ungewollten Abo-Gebühren werden auch im Folgemonat weiter verrechnet.

Im zweiten Halbjahr 2012 haben die Mobilfunkanbieter begonnen z. B. zusätzliche Bestätigungen und Kosteninformationen bei den meisten WEB- und WAP-Abos einzufüh-

ren. Die Erfahrungen 2013 werden zeigen, ob dies wirkungsvolle Maßnahmen zur Verhinderung von KonsumentInnen-Problemen in diesem Bereich sind.

Die meisten Beschwerden in diesem Bereich richteten sich 2012 gegen den Diensteanbieter „Guerilla Mobile“.

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 Frist 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) 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. Auch WEB- bzw. WAP-Dienste können bei den Mobilfunkanbietern grundsätzlich gesperrt werden, wobei die Sperren je nach Anbieter unterschiedlich bezeichnet werden. Meist kann die Sperre auch selber im Login-Bereich der Anbieter-Website vorgenommen werden.**

FALLBEISPIEL:

Frau **LISA T. (57)** bemerkt, dass die – sonst niedrige – Handyrechnung ihrer 13-jährigen Tochter plötzlich mehr als doppelt so hoch ist wie üblich. Der Grund: Auf der Rechnung sind ca. 20 Euro für „Einkauf digitale Güter extern“ ausgewiesen. Die Tochter von Frau T. 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.

Der Internet Ombudsmann empfiehlt eine Sperre für die Verrechnung von WEB- und WAP-Diensten (und am besten auch von Mehrwertdiensten) vornehmen zu lassen. Die künftige Abrechnung für das dubiose „Gewinnspiel“ 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 2012 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. Ersatzansprüche gegen diese ausländischen Verkäufer sind in der Praxis kaum durchsetzbar.

TIPP für KonsumentInnen:

Kurze Recherchen über den Anbieter helfen zu vermeiden, in die Falle mit gefälschten Markenprodukten zu tappen. Misstrauen ist vor allem angebracht, wenn die Preise deutlich unter jenen im offiziellen Shop liegen. Ein Hinweis auf unseriöse Anbieter ist z. B. auch ein fehlendes Impressum. Viele Markenhersteller führen zudem auf ihren Websites ein Verzeichnis von autorisierten Online-Shops, in denen ihrer Produkte angeboten werden.

FALLBEISPIEL:

HANNA F. (32) wollte Ski-Bekleidung einer Designer-Marke möglichst günstig im Internet kaufen. Über eine Suchmaschine (unter Eingabe des Markennamens) fand sie sogar einen angeblichen Outlet-Store, bei dem man die eigentlich sehr teure Kleidung 40 Prozent billiger als sonst erwerben kann. Mit wenigen Klicks war die Bestellung erledigt, einige Tage später 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, die Qualität schlecht. Als Frau F. von ihren Gewährleistungsansprüchen Gebrauch machen wollte, verlangte der Verkäufer, dass die Jacke zunächst nach China zurückgeschickt werden

soll, dann werde man über eine Rückzahlung entscheiden. Schließlich 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 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 in Zukunft rechtzeitig erkennen kann.

URHEBER- UND MARKEN- RECHT: ABMAHNUNG WEGEN DER VERLETZUNG VON URHEBERRECHTEN

Vielen KonsumentInnen ist es nicht bewusst, wann Urheberrechte 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. 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.

FALLBEISPIELE:

JOSEF K. (21) will sein gebrauchtes Navi-Gerät über eine Kleinanzeigenplattform im Internet verkaufen. Um einen möglichst guten Preis erzielen zu können und Zeit zu sparen, ladet er ein Produktfoto, das er im Internet gefunden hat, bei der Verkaufsanzeige hoch. Wie erhofft kann er das Navi-Gerät innerhalb kurzer Zeit zum gewünschten Preis verkaufen. Einige Wochen später erhält Herr K. jedoch zu seiner Verwunderung ein Anwaltsschreiben: Er soll eine Unterlassungserklärung abgeben und 800 Euro zahlen, da er durch das Hochladen des Fotos Urheberrechte verletzt hat. Hilfesuchend wendet sich Josef K. an den Internet Ombudsmann, der ihm hilft, eine modifizierte Unterlassungserklärung abzugeben und ein Antwortschreiben zu formulieren, in dem auf die entsprechende Rechtslage und Rechtsprechung verwiesen wird. Schlussendlich müssen nur 200 Euro bezahlt werden.

MARTIN F. (59) wollte sich vor Jahren einige Euros mit dem Verkauf von Schallplatten über das Internet dazuverdienen. Zu diesem Zweck begann der leidenschaftliche Schallplattensammler mit der Erstellung einer kleinen Website, auf der seine gesamte Schallplattensammlung gelistet wurde. Außerdem fand man auf der Website eine kurze scherzhafte Biografie von Herrn F., bei der unter anderem

ein Baby-Foto zu finden war, das Herr F. aus einem Online-Magazin kopiert hatte, ohne eine Nutzungsberechtigung einzuholen. Aus dem Projekt wurde schließlich nichts, die Website wurde nicht fertiggestellt, blieb dennoch jahrelang online. Nach mehreren Jahren wurde Herr F. von einem deutschen Rechtsanwalt wegen der unberechtigten Nutzung des Baby-Fotos angeschrieben. Gefordert wurde zunächst die Löschung des Fotos sowie Auskunftserteilung über die Dauer der Nutzung. Martin F. entfernte das Foto von seiner Website und kontaktierte den Internet Ombudsmann mit der Bitte um Hilfe bei der weiteren Vorgehensweise. Der Internet Ombudsmann riet Herr F. nicht bloß Auskunft über die Dauer der Nutzung zu geben und auf die hierauf grundsätzlich folgende anwaltliche Abmahnung, in der die Abgabe einer Unterlassungserklärung sowie die Zahlung von Schadenersatz und Rechtsanwaltskosten gefordert wird, zu warten, sondern sofort eine Unterlassungserklärung abzugeben und sich zu einer Pauschalzahlung von 300 Euro bereit zu erklären. Dadurch wurde einer wahrscheinlichen künftigen Abmahnung die Grundlage genommen, wodurch Herr F. erhebliche Kosten gespart hat.

HÄUFIGSTE BESCHWERDEVERURSACHER

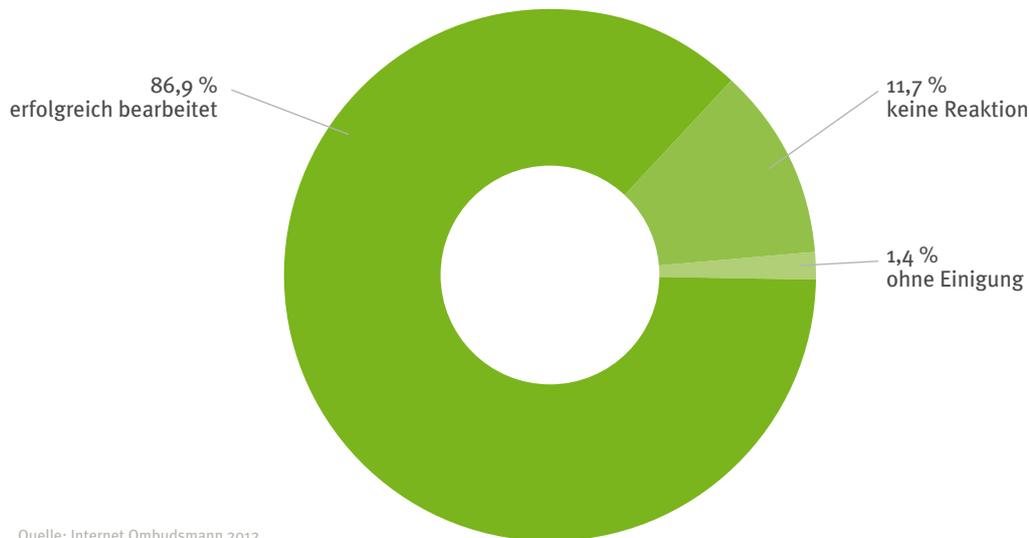
Die 10 Internet-Angebote mit den meisten Beschwerden 2012:

| INTERNETADRESSE | UNTERNEHMEN | ANZAHL DER BESCHWERDEN |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| www.gmx.de | 1&1 Mail & Media GmbH | 207 |
| www.grosshandel-angebote.de | Vendis GmbH | 108 |
| www.top-of-software.de | Content Services Ltd. | 99 |
| www.songtexte-24.de | Webtains GmbH | 62 |
| www.outlets.de | IContent GmbH | 49 |
| www.mega-einkaufsquellen.de | Melango.de GmbH | 46 |
| www.gmob.de | Guerilla Mobile GmbH | 43 |
| www.firstload.de | USEPRO FZE | 32 |
| www.download-service.de | Content4u GmbH | 30 |
| www.melango.de | Melango.de GmbH | 28 |
| www.wir-lieben-grosshandelspreise.de | Melango.de GmbH | 22 |

Auffällig an den 10 häufigsten Beschwerdeverursachern ist, dass diese immer noch vor allem vermeintliche „Gratis“-Anbieter liegen – trotz deutlichen Beschwerderückgangs in dieser Kategorie im Jahr 2012. Das ist vor allem auf eine weitere Zunahme der Bandbreite der Beschwerden generell zurückzuführen. Auf den Plätzen 2, 6, 9 und 10 sind die Betreiber vermeintlicher B2B-Plattformen mit vermeintliche „Gratis“-Angeboten vertreten. Diese Art der „Internetabzocke“ hat im Jahr 2012 erheblich zugenommen.

BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN

5.242 FÄLLE ABGESCHLOSSEN (2012)



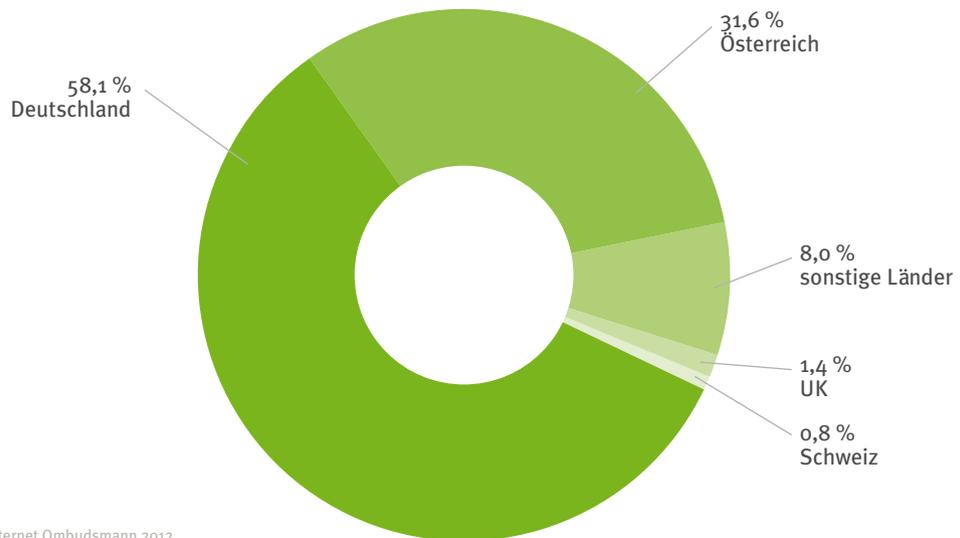
Quelle: Internet Ombudsmann 2012

Insgesamt konnten im Jahr 2012 86,9 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.

11,7 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 1,4 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 2012

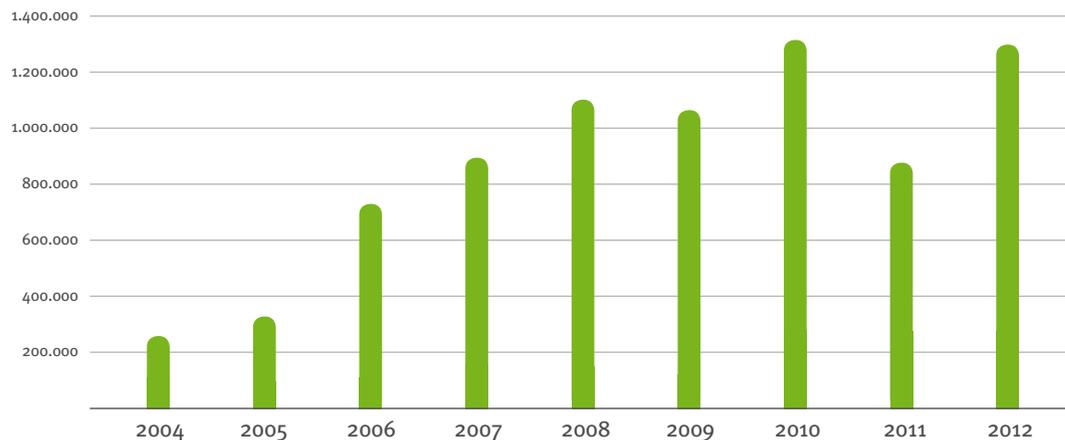
Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 31,6 Prozent auf österreichische Firmen entfielen. 58,1 Prozent der Beschwerden betrafen deutsche Unternehmen.

Unternehmen aus den USA betrafen 2,1 Prozent, Unternehmen aus den Niederlanden 1,8 Prozent, Unternehmen aus Großbritannien 1,4 Prozent und Unternehmen aus der Schweiz 0,8 Prozent der Beschwerden.

Andere Länder waren mit 4,1 Prozent an den Beschwerdefällen beteiligt.

GEMELDETE SCHADENSHÖHE

GEMELDETE SCHADENSHÖHEN IM JAHRESVERGLEICH



Quelle: Internet Ombudsmann 2012

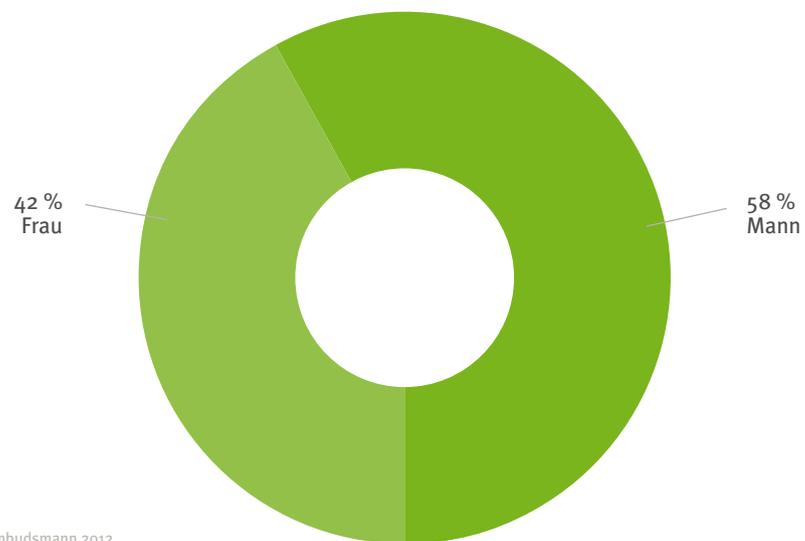
Die Gesamtsumme des potenziellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2012 betrug 1.300.428,32 Euro.

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme pro Fall ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Die durchschnittliche Schadenssumme betrug 2012 231,5 Euro (2011: 184,6 Euro; 2010: 131,10 Euro; 2009: 106,56 Euro) pro Beschwerdefall.

Der Anstieg ist allem durch den geringeren Anteil von vermeintlichen „Gratis“-Angeboten begründet.

Insgesamt mussten im Jahr 2012 durch die Arbeit des Internet Ombudsmann schätzungsweise rund 840.000 Euro von KonsumentInnen nicht bezahlt werden bzw. wurden refundiert.

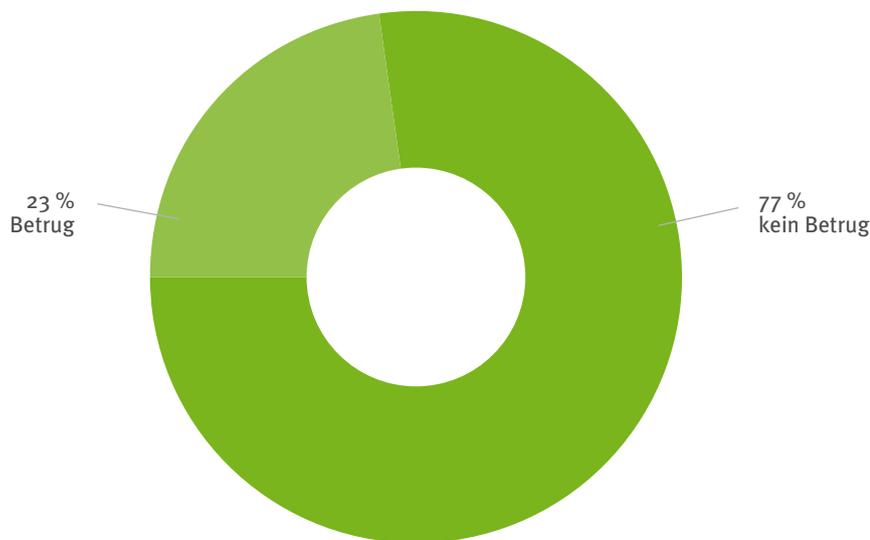
GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS



Quelle: Internet Ombudsmann 2012

Die BeschwerdeführerInnen waren 2012 zu 58 Prozent männlich und zu 42 Prozent weiblich.

BETRUG UND BETRUGSÄHNLICHE ANGEBOTE IM INTERNET



Quelle: Internet Ombudsmann 2012

23 Prozent der im Jahr 2012 an den Internet Ombudsmann gerichteten Beschwerden bezogen sich auf Betrug bzw. betrugsähnliche Fälle („Abzocke“) im Internet, wobei vermeintliche „Gratis“-Angebote (15,8%) als eigene Kategorie nicht eingerechnet wurden. Stark zugenommen haben vor allem betrügerische Angebote auf Kleinanzeigenplattformen sowie „Abzocke“ mit ungewollten Mehrwert-SMS- WEB- oder WAP-Abos und Fake-Rechnungen.

PRAXISBEISPIEL: BETRUG MIT LÖSEGELDTROJANERN

2012 wurden zahlreiche KonsumentInnen in Österreich Opfer von sogenannten Lösegeldtrojanern: Die Computer der Betroffenen wurden plötzlich durch eine Warnung lahmgelegt, die suggerierte, man habe Urheberrechtsverletzungen im Internet begangen, sich terroristisch betätigt oder etwa Kinderpornographie im Internet verbreitet. Die Warnung erweckte den Eindruck sie stamme von einer öffentlichen Stelle, meist wurde die Bundespolizei genannt. Um die Compu-

tersperre aufheben zu können, müsse man einen Geldbetrag – meist 50 oder 100 Euro – mittels Prepaid-Karten wie z. B. Paysafecard oder Ukash zahlen.

Tatsächlich erfolgte die Sperre natürlich nicht durch die Polizei oder eine andere Behörde, auch kann man sich durch die Zahlung eines Geldbetrages nicht von den genannten Straftaten freikaufen. Vielmehr waren die Computer mit einem Trojaner infiziert, durch den Betrüger eine Zahlung erpressen wollten.

Die durch den Lösegeldtrojaner verursachte Computersperre wurde auch durch die Zahlung nicht aufgehoben. Vielmehr musste der Trojaner durch Virenschutz-Programme entfernt oder der Computer komplett neu aufgesetzt werden. Ein entsprechendes Vorgehen wurde den Betroffenen auch durch den Internet Ombudsmann empfohlen.

TIPPS für KonsumentInnen:

- 1. Schützen Sie Ihren Computer mit Virenschutz-Programmen. Seien Sie bei Dateianhängen in E-Mails vorsichtig: Diese können Schadsoftware enthalten!**
- 2. Sollten Sie Opfer eines Lösegeldtrojaners werden, zahlen Sie die unrechtmäßig geforderten Beträge nicht und kontaktieren Sie eine Konsumentenschutzeinrichtung.**

AKTIVITÄTEN

2012

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

SOCIAL MEDIA

INTERNET OMBUDSMANN AUF FACEBOOK



Seit 2011 ist der Internet Ombudsmann auf Facebook (www.facebook.com/internetombudsmann) und bereits seit 2009 auf Twitter (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 2012 KonsumentInnen und Unternehmen rasch über die neuesten Entwicklungen im Bereich Konsumentenschutz im Internet zu informieren.

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

Die Medienarbeit ist durch die zahlreichen Clippings aus TV, Radio, Print und Online-Medien 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 2012:

| Medium | Titel | Datum |
|----------------------------------|---------------------------------------|------------|
| Servus TV Journal | Internet Ombudsmann | 09.01.2012 |
| Puls 4, Café Puls | Internetbetrug | 13.01.2012 |
| E-Media | EU bittet Nutzer um Mithilfe | 13.01.2012 |
| E-Media | Apps sicher nutzen! | 13.01.2012 |
| Puls 4, Café Puls 06:30 h | Internetbetrug | 16.01.2012 |
| Puls 4, Café Puls 07:30 h | Internetbetrug | 16.01.2012 |
| Puls 4, Café Puls 08:30 h | Internetbetrug | 16.01.2012 |
| Puls 4, Café Puls 09:30 h | Internetbetrug | 16.01.2012 |
| Tiroler Tageszeitung (Kitzbühel) | Firmenfotos für Sex-Anzeige gestohlen | 17.01.2012 |
| Radio Wien 11:40 h | Internet Ombudsmann | 18.01.2012 |
| Wiener Zeitung | Der Schädling in deiner App | 21.01.2012 |
| Heimat Lustenau | Vorsicht vor den roten Zahlen | 02.02.2012 |
| E-Media | Betrug mit Kleinanzeigen | 10.02.2012 |
| E-Media | Verträge im Internet schließen | 24.02.2012 |
| AK für Sie | Fast 400 Seiten Infos in 3 Jahren | März 2012 |

MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2012:

| Medium | Titel | Datum |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Woche Radkersburg | Sicheres Internet für die Hauptschüler aus Gnas | 07.03.2012 |
| E-Media | Beim Kaufrücktritt Geld zurück! | 09.03.2012 |
| www.krone.at | So wahrst du im Internet deinen guten Ruf | 11.03.2012 |
| www.ots.at/ presseaussendung | Round Table „Konsumentenschutz“ – Hemmschuh oder Chance für den Markt“ | 14.03.2012 |
| E-Media | Kartenbetrug im Internet! | 23.03.2012 |
| www.orf.at | Spiele-Apps: Wenn „gratis“ doch kostet, Etikettenschwindel bei Gratis-Apps | 03.04.2012 |
| www.ots.at | Internet Ombudsmann Jahresbericht 2011 und Trends 2012 | 19.04.2012 |
| Wienerzeitung Online | Abzocke-Welle im Internet in Österreich erfolgreich eingedämmt | 19.04.2012 |
| www.futurezone.at | Internet-Abzocke: Beschwerden gehen zurück | 19.04.2012 |
| Radio Arabella 16:00 h | Internet-Abzock-Welle wurde erfolgreich eingedämmt | 19.04.2012 |
| Radio 88,6 Nachrichten 17:00 h | Internet-Abzock-Welle wurde erfolgreich eingedämmt | 19.04.2012 |
| ORF 2 TV Zeit im Bild 13:00 h | Eine EU-Richtlinie sieht einen Internet Ombudsmann vor | 19.04.2012 |
| Radio Kärnten Journal 12:30 h | Bilanz des Internet Ombudsmanns | 19.04.2012 |
| Radio Ö3 Nachrichten 12:00 h | Internetbetrüger bleiben erfinderisch | 19.04.2012 |
| Radio Wien Nachrichten 13:00 h | Nicht jeder der etwas im Internet anbietet agiert seriös | 19.04.2012 |
| Radio Ö1 Mittagsjournal 12:00 h | Bilanz 2011 des Internet Ombudsmanns | 19.04.2012 |
| Extradienst Online | Internet Ombudsmann: Neue Online-Fallen | 19.04.2012 |
| DiePresse.com | GMX unter Webseiten mit den meisten Beschwerden 2011 | 19.04.2012 |
| E-Media | Vorsicht bei Reisebuchung! | 20.04.2012 |
| Kurier Wien | Österreich: Betrugereien und Abzocke im Internet rückläufig | 20.04.2012 |

| Medium | Titel | Datum |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| Tiroler Tageszeitung (Kitzbühel) | Internet-Abzocke eingedämmt | 20.04.2012 |
| KTZ Kärntner Tageszeitung | Internetombudsmann hat alle Hände voll zu tun | 20.04.2012 |
| Der Standard | Neue Abzock-Fallen bei Urheberrechtsverletzungen | 20.04.2012 |
| Die Presse | Klagen über Abzocke am Smartphone häufen sich | 20.04.2012 |
| Kleine Zeitung Ennstal | Kostenfalle in der Gratis-App | 20.04.2012 |
| Radio Ö1 Help 11:40 h | Jahresbilanz 2011 des Internet Ombudsmanns | 21.04.2012 |
| www.seniorkom.at | Neue Online-Fallen im Aufwind | 22.04.2012 |
| Teletext News | Internet Ombudsmann: 4800 Fälle | 23.04.2012 |
| Tiroler Tageszeitung (Kitzbühel) | Die Abzocker wandern weiter | 23.04.2012 |
| NÖN Mistelbach | Info-Talk | 24.04.2012 |
| Teletext News | Internet Ombudsmann: 4800 Fälle | 24.04.2012 |
| Teletext News | Internet Ombudsmann: 4800 Fälle | 25.04.2012 |
| Informationen aus Österreich | Internet Ombudsmann legt Jahresbericht 2011 vor | 25.04.2012 |
| Teletext News | Internet Ombudsmann: 4800 Fälle | 26.04.2012 |
| Die Presse | Fotoklau mit teurem Nachspiel | 27.04.2012 |
| TV Media | Neues vom Ombudsmann | 28.04.2012 |
| Die Kronenzeitung Online | Jedes Profil besitzt Abmahnwert von 10.000 Euro | 28.04.2012 |
| E-Media | Auch 2012 neue Fallen im Internet | 04.05.2012 |
| Live | Hitliste der Internet-Betrügereien | 04.05.2012 |
| NÖN Mistelbach | Konsumentenschutz informiert über Internet und seine Folgen | 08.05.2012 |
| Kurier Wien | So schützen Sie sich vor Internet-Betrug | 16.05.2012 |
| NÖN St. Pöltner Zeitung | Sicher shoppen im Internet | 21.05.2012 |
| E-Media | Die neue Abzock-Masche | 01.06.2012 |
| E-Media | Den Flug übers Netz buchen | 15.06.2012 |
| Mein Bezirk.at | Einladung zum Info-Talk „Das Internet und seine Folgen“ | 20.06.2012 |

MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2012:

| Medium | Titel | Datum |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|
| ATV life 19:45 | Phishing | 20.06.2012 |
| E-Media | Keine Echtdateien ins Netz stellen | 29.06.2012 |
| E-Media | Keine Angst vor Online-Shopping | 13.07.2012 |
| E-Media | Mehr Recht für Online Flugbücher | 27.07.2012 |
| VN Vorarlberger Nachrichten | Wenn das Schnäppchen zur Kostenfalle wird | 31.07.2012 |
| Salzburger Wirtschaft | Gratisangebote: Nicht immer ist gratis geschenkt | 17.08.2012 |
| Wiener Wirtschaft | Gratisangebote: Nicht immer ist gratis geschenkt | 17.08.2012 |
| E-Media | Partnersuche via Internet | 24.08.2012 |
| E-Media | Identitätsklau & Datendiebstahl | 24.08.2012 |
| E-Media | Achtung bei Privatverkauf | 07.09.2012 |
| Salzburger Wirtschaft | Gratis ist nicht immer geschenkt | 28.09.2012 |
| E-Media | Angriff aus dem Netz | 05.10.2012 |
| E-Media | Schutz vor Nepp durch „In-App-Käufe“ | 05.10.2012 |
| E-Media | AGB-Klauseln gelten nicht zwingend! | 19.10.2012 |
| www.seniorkom.at | Online-Kündigen.at: Kostenloses Service vereinfacht Kündigen | 30.10.2012 |
| Öffentliche Sicherheit | Abzocker im Internet | November 2012 |
| Ö1 Journal Panorama | Ombudsmann erwähnt | 13.11.2012 |
| E-Media | Achtung vor faulen Online-Krediten! | 16.11.2012 |
| Radio 88,6 | Interview Online-Shopping | 17.11.2012 |
| Radio NÖ ORF | Online Bewertungsplattform | 28.11.2012 |
| Radio Wien Magazin 18:15 h | Weihnachtsgeschenke werden immer häufiger im Internet gekauft | 28.11.2012 |
| E-Media | Versandbeschädigung – wer haftet? | 30.11.2012 |
| E-Media | Shoppen, aber sicher! | 30.11.2012 |
| Radio Kronehit | Internet Shopping | 03.12.2012 |
| Meine Woche Radkersburg | Social Networks – gefangen im Netz | 05.12.2012 |
| Meine Woche Feldbach | Social Networks – gefangen im Netz | 05.12.2012 |
| E-Media | Neues Smartphone sicher nutzen! | 14.12.2012 |
| ORF Konkret | Interview Internet Ombudsmann | 28.12.2012 |
| E-Media | Ungeliebte Geschenke zu Geld machen | 28.12.2012 |

SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Laufende Internet Ombudsmann-Workshops,
z. B.:

- Workshops „Sicheres Online-Shopping“
(23.1., 19.3., 2.4. und 9.7.2012)
- Girls Day 2012 (26.4.2012)
- Internet Ombudsmann beim Info-Talk
„Das Internet und seine Folgen“
in Volksheim an der Thaya (23.5.2012)

Vorträge und Podiumsdiskussionen:

- ExpertInnen Round-Table
„Konsumentenschutz – Hemmschuh
oder Chance für den Markt“ – 50 Jahre
Weltverbrauchertag (14.3.2012)
- Internet Ombudsmann beim Konsumentenpolitischen Forum (30.5.2012)
- Internet Ombudsmann beim
Sicherheitskongress 2012 (28.6.2012)
- Präsentation zum Thema „Internet-abzocke“ bei der Fachexpertentagung
„Catch me if you can“ in Bern
(20.9. und 21.9.2012)
- 4. Jahrestagung der Kriminalprävention in
Niederösterreich (13.11.2012)

Mitwirkung des Internet Ombudsmann beim
Safer Internet Day 2012 (7.2.2012)

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 zum Thema „Das Internet
sicher nutzen“

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

Mitarbeit bei nationaler Koordinierung zum
Themas 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) 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 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.

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

Auf der persönlichen Startseite werden nun alle Möglichkeiten der Anmeldung kurz erläutert. Eine Möglichkeit ist die Eingabe einer Beschwerde gegen einen 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 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 INFORMATIONSWETTERGABE?

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.

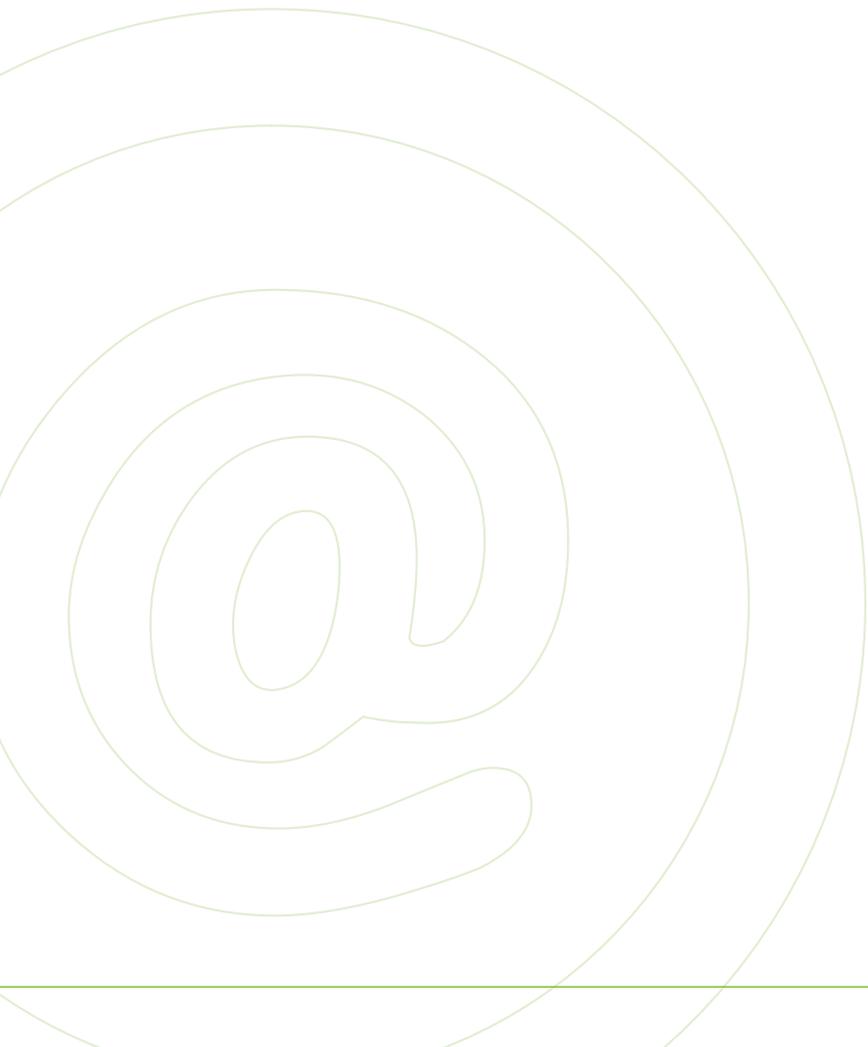
Diese Konzepte werden gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz an die zu erwartenden Entwicklungen im E-Commerce angepasst und fließen als Lösungsansätze und Empfehlungen auch in die Arbeit der verschiedensten Expertengruppen in Wirtschaft und Justiz ein.

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
Web: 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 (BMASK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK) unterstützt.



WWW.OMBUDSMANN.AT

