



# INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2016



## → Streitschlichtung und Beratung für Online-Geschäfte

### Was sind die Aufgaben des Internet Ombudsmann?

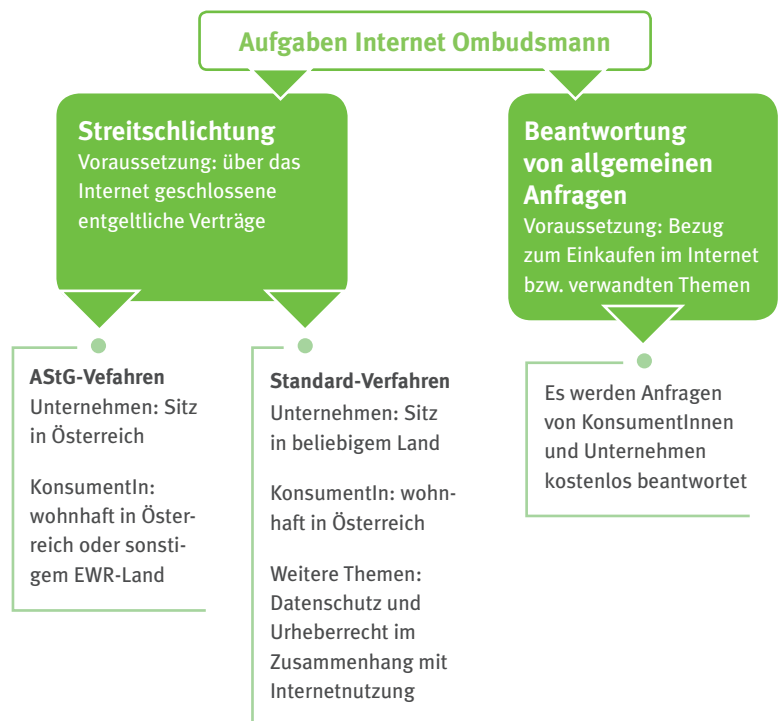
Der Internet Ombudsmann ist eine **unabhängige Streitschlichtungsstelle** rund um das Thema **Einkaufen im Internet** sowie verwandte Themen wie Datenschutz oder Urheberrecht.

Seit dem 9.1.2016 ist der Internet Ombudsmann auch eine staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG).



Je nach Sachverhalt werden die Beschwerden im **ASStG-Verfahren** oder im **Standard-Verfahren** bearbeitet. Die Entscheidung, welches Schlichtungsverfahren im konkreten Fall zur Anwendung kommt, erfolgt durch die Schlichtungsstelle. Darum muss sich der/die BeschwerdeführerIn nicht kümmern. Beschwerden können nur von KonsumentInnen eingebracht werden.

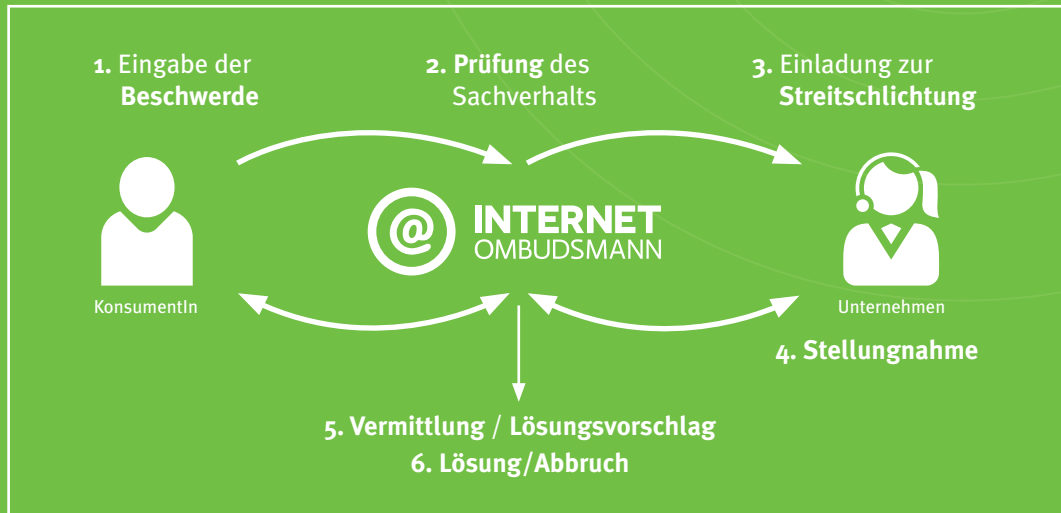
Zusätzlich beantwortet der Internet Ombudsmann kostenlos **Anfragen** von KonsumentInnen und Unternehmen.



Ziel des Internet Ombudsmann ist es, Probleme zwischen KonsumentInnen und Unternehmen **rasch und unbürokratisch** durch Streitschlichtung zu lösen. Die Teilnahme ist für beide Parteien **freiwillig** und **kostenlos**. Damit soll auch das Vertrauen in den Online-Handel und das Internet gesteigert werden. Dazu arbeitet der Internet Ombudsmann mit öffentlichen Stellen, Konsumentenschutzeinrichtungen, dem Handel und der Internetwirtschaft zusammen.

Unterstützt wird das Projekt durch das Sozialministerium und die Bundesarbeiterkammer.

## Wie funktioniert die Streitschlichtung?



In vielen Fällen bieten Unternehmen schon nach der ersten Kontaktaufnahme Lösungsvorschläge an, die zur **Beilegung des Streites** führen.

Kann der Streitfall nicht unmittelbar gelöst werden, unterstützt der Internet Ombudsmann beide Parteien weiterhin bei der Streitbeilegung und versucht zu **vermitteln**, z.B. durch:

- Problemidentifikation und -eingrenzung
- Rechtliche Einschätzungen
- Moderation zwischen Unternehmen und KonsumentIn
- Unterbreitung von Lösungsvorschlägen

Details zum Ablauf der Streitschlichtung sind den Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann zu entnehmen: [www.ombudsmann.at/verfahren](http://www.ombudsmann.at/verfahren).

## Europäische Zusammenarbeit: Plattform für Online-Streitbeilegung

Seit dem 15.02.2016 betreibt die EU für online abgeschlossene Verträge eine Plattform zur Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“ bzw. „ODR-Plattform“, ODR steht für „Online Dispute Resolution“): <http://ec.europa.eu/odr>.

Diese Plattform soll Beschwerdeführer und Beschwerdegegner unterstützen, vor allem bei grenzüberschreitenden Verträgen eine geeignete **Schlichtungsstelle zu finden**.

Der Internet Ombudsmann ist als staatlich anerkannte Schlichtungsstelle auf der OS-Plattform registriert. Im Jahr 2016 wurde über die OS-Plattform nur eine Beschwerde an den Internet Ombudsmann weitergeleitet.

# Auswertung der Streitschlichtung 2016

Standard-Verfahren

Unzuständigkeit

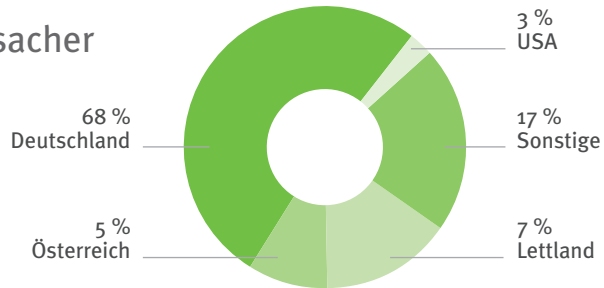
Anzahl Beschwerden

2.983

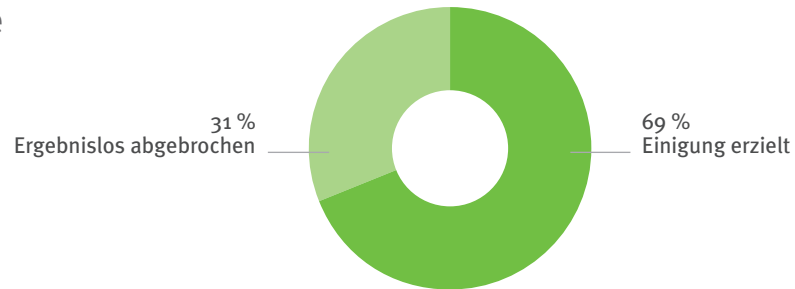
+

462

Land Beschwerdeverursacher



Einigungsquote



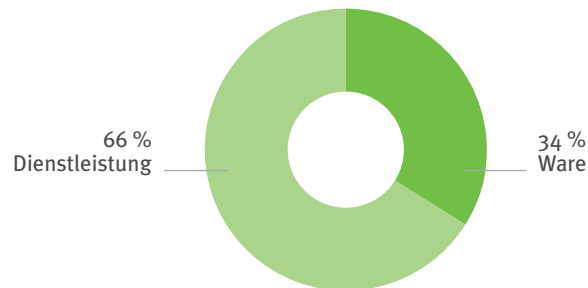
Schadenshöhe

887.742 €

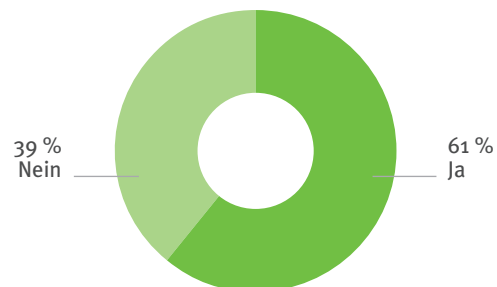
+

343.017 €

Verteilung Ware/  
Dienstleistung



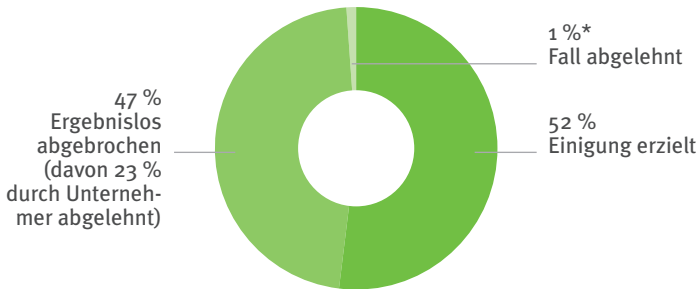
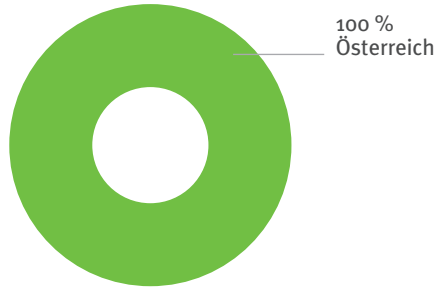
Anteil Betrug oder  
betrugsähnliche Fälle



AStG-Verfahren

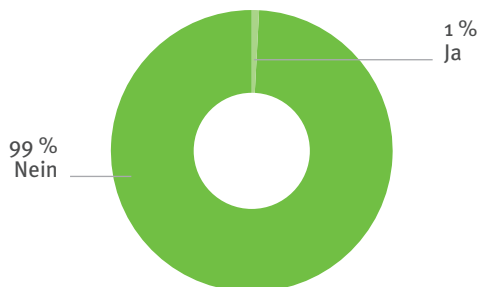
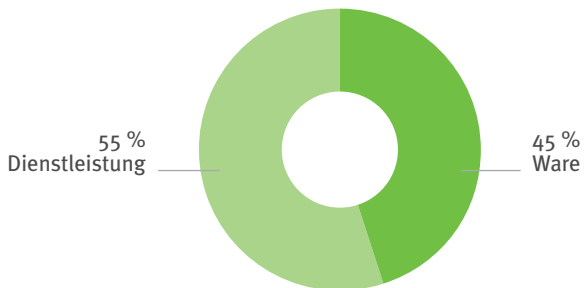
Gesamt

+ 299 = 3.744



\*In sämtlichen 4 Fällen war der Ablehnungsgrund „fehlende Glaubhaftmachung eines vorangegangenen Einigungsversuchs.“

+ 121.098 € = 1.351.857 €



**Durchschnittliche Verfahrensdauer beim AStG-Verfahren (in Tagen):**

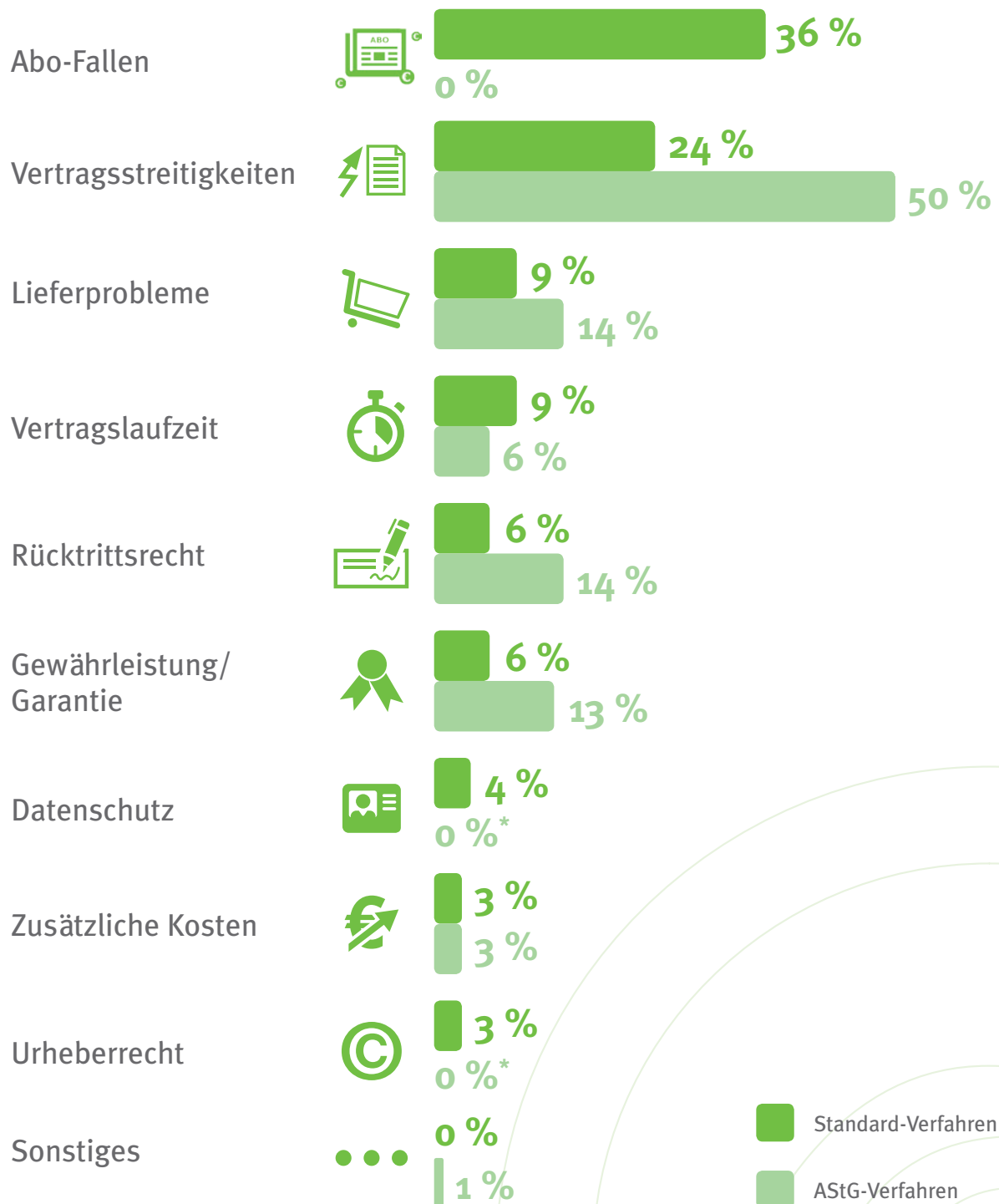
Alle: 25

Einigung erzielt: 23

Ergebnislos abgebrochen: 32

Basis: Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben.

## Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2016



\* Diese Beschwerdegründe sind vom AStG-Verfahren ausgeschlossen.

## Legende:

**Abo-Fallen:**

Rechnungen und Mahnungen nach der Registrierung bei vermeintlich kostenlosen Online-Diensten

**Vertragsstreitigkeiten:**

Unklarheiten über das Zustandekommen eines Vertrages

**Lieferprobleme:**

nicht erfolgte oder verspätete Lieferungen

**Vertragslaufzeit:**

automatische Vertragsverlängerungen bei kostenpflichtigen Online-Diensten

**Rücktrittsrecht:**

Streitigkeiten rund um das Bestehen eines gesetzlichen Rücktrittsrechts bzw. die Rückabwicklung des Vertrages nach Ausübung des Rücktrittsrechts

**Gewährleistung/Garantie:**

mangelhafte Waren, Markenfälschungen oder unzulässige Einschränkungen der Gewährleistung

**Datenschutz:**

Veröffentlichung von Fake-Profilen in sozialen Netzwerken, sonstige Verletzungen von Persönlichkeitsrechten im Internet

**Zusätzliche Kosten:**

versteckte Bearbeitungsgebühren und Serviceentgelte oder automatisch mitgebuchte Zusatzleistungen

**Urheberrecht:**

Abmahnungen bzw. Streitigkeiten wegen der Veröffentlichung von Bildern, Texten oder Stadtplänen im Internet

**Sonstiges:**

keine Zuordnung zu den anderen Kategorien möglich

## Angaben gemäß § 9 AStG:

2016 konnten im AStG-Verfahren beim Internet Ombudsmann keine wesentlichen systematischen oder signifikanten Problemstellungen festgestellt werden. Die einzige auffällige Häufung war im Zusammenhang mit unerwünschten Vertragsverlängerungen bei Online-Abonnements von erotischen Inhalten zu beobachten. Die Statistik 2016 bestätigt auch den Trend, dass ein zunehmender Anteil (55 %) der KonsumentInnen-Beschwerden Verträge über Dienstleistungen betrifft. Der Anteil der Beschwerden über Warenkäufe beträgt 45 %.

Das AStG-Verfahren des Internet Ombudsmann kann nach Einschätzung der Schlichtungsstelle als effektiv und effizient be-

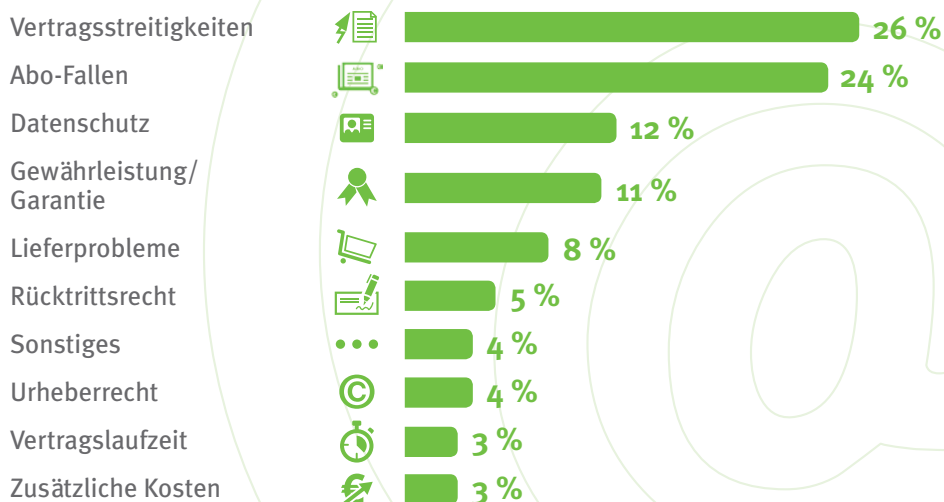
zeichnet werden. Es ist jedoch eine weitere Steigerung der Bekanntheit des Internet Ombudsmann anzustreben. Die Möglichkeiten dafür reichen von verstärkter Bewerbung bis hin zu einer Ausweitung der Informationspflichten für Unternehmen über die relevanten Schlichtungsstellen.

Zu beachten: Diese Angaben betreffen aufgrund der gesetzlichen Informationspflichten für Schlichtungsstellen nur die Fälle im AStG-Verfahren, auch wenn die mit Abstand meisten Schlichtungsfälle beim Internet Ombudsmann im sogenannten Standard-Verfahren durchgeführt werden. Der Hauptgrund für diese Verteilung ist, dass die meisten Online-KonsumentInnen in Österreich bei ausländischen Shops einkaufen, die außerhalb des AStG-Anwendungsbereichs liegen.

## Beantwortung von Anfragen 2016:

**2.323** Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet und verwandte Themen beantwortete der Internet Ombudsmann 2016 kostenlos.

### Themen der Anfragen:





## Weitere Leistungen des Internet Ombudsmann



Regelmäßige Informationsarbeit in den Medien



Mitarbeit in Arbeitsgruppen



Zusammenarbeit mit den Ombudsredaktionen verschiedener Tageszeitungen



Aufbereitung aktueller Themen für Sozialministerium, Arbeiterkammer, VKI u.v.m.



Vorträge, Workshops & Webinare

## 121 Medienclippings im Jahr 2016



## Online-Fallen und Internet-Betrug weiterhin große Herausforderung

Immer mehr KonsumentInnen nutzen das Internet zum Einkaufen. Trotz dieses Booms verlaufen klassische Online-Warenkäufe in den meisten Fällen reibungslos und verursachen relativ wenige Probleme. Eine weiterhin **wachsende Herausforderung für KonsumentInnen** sind hingegen **Online-Fallen und Betrug im Internet**: Im Jahr 2016 waren diese bereits für

**55 %** der gemeldeten Beschwerdefälle verantwortlich.

Informationsangebote wie die **Watchlist Internet** leisten einen wichtigen Beitrag zur Präventionsarbeit und helfen **InternetnutzerInnen, kompetenter mit Betrugstricks umzugehen**.

# Watchlist Internet

www.watchlist-internet.at

... ein Projekt des Internet Ombudsmann



## → Prävention von Internet-Betrug und Online-Fallen

### Was ist die Watchlist Internet?

Die Watchlist Internet ist eine **unabhängige Informationsplattform zu Internet-Betrug und betrugsähnlichen Online-Fällen**. Sie informiert über aktuelle Betrugsfälle im Internet und gibt Tipps, wie sich KonsumentInnen vor gängigen Betrugsmaschinen schützen können. Sind NutzerInnen bereits in eine Betrugsfalle getappt, erhalten sie konkrete Anleitungen für weitere Schritte.

### Wie funktioniert die Watchlist Internet?

Das Team der Watchlist Internet veröffentlicht redaktionell aufbereitete Warnungen und Artikel rund um Internet-Betrug und betrugsähnliche Fallen. Die Informationen dazu kommen aus Meldungen von Internet-NutzerInnen ([www.watchlist-internet.at/meldformular](http://www.watchlist-internet.at/meldformular)), aktuellen Beschwerden beim Internet Ombudsmann, sowie Eigenrecherchen und Tests.

Haben InternetnutzerInnen Zweifel an fragwürdigen E-Mails, Websites oder Online-Shops, recherchieren sie meist im Internet nach entsprechenden Informationen. Warnmeldungen der Watchlist Internet unter den ersten Suchergebnissen helfen, möglichen Schaden zu vermeiden. Bereits **78 Prozent** der Watchlist Internet-NutzerInnen kommen so auf die Website. Daneben werden die Beiträge über den wöchentlichen Newsletter, Social-Media-Kanäle und aktive Medienarbeit verbreitet.

Partner der Watchlist Internet:



## Die Watchlist Internet 2016 in Zahlen



## 148 Beiträge über die Watchlist Internet in Medien



## Entwicklungen 2016

Besonders relevante Entwicklungen gab es 2016 bei folgenden zwei Themen der Watchlist Internet:

→ **Gefälschte E-Mails**, die angeblich von österreichischen Unternehmen wie zum Beispiel Post, A1, Verbund oder Bank Austria stammen, landeten massenhaft in den E-Mail-Postfächern. Immer häufiger missbrauchen Online-Betrüger bekannte heimische Marken und versuchen damit Internetnutzer in eine **Phishing-Falle** zu locken.

→ **Ransomware**, also Schadsoftware, die Dateien auf einem Computer verschlüsselt und damit unbrauchbar macht, war schon vor 2016 ein großes Thema. Neu war jedoch, dass vermehrt auch Smartphones das Ziel der Angriffe waren. Auch bei Phishing-Attacken waren häufig speziell NutzerInnen von mobilen Geräten das Ziel.

Fake-Shops, Markenfälschungen, Abo-Fallen und Schadsoftware waren auch 2016 die wichtigsten Themenbereiche.

## Kontakt

Fragen, Anregungen, Kooperationen:

Ing. Mag. Bernhard Jungwirth, M.Ed.

+43-1-595 21 12-0

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

## Impressum

Der Internet Ombudsmann ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation, einem gemeinnützigen Verein.

Eigentümer, Herausgeber:  
Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation, A-1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10,  
Tel.: +43-1-595 21 12-0  
[kontakt@ombudsmann.at](mailto:kontakt@ombudsmann.at)  
[www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

Der „Internet Ombudsmann“ wird vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) sowie von der Bundesarbeiterkammer (BAK) unterstützt. Die Watchlist Internet zusätzlich von der Internet Foundation Austria (netidee) und von willhaben.at.

