



INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2018



→ Streitschlichtung und Beratung für Online-Geschäfte

Was sind die Aufgaben des Internet Ombudsmann?

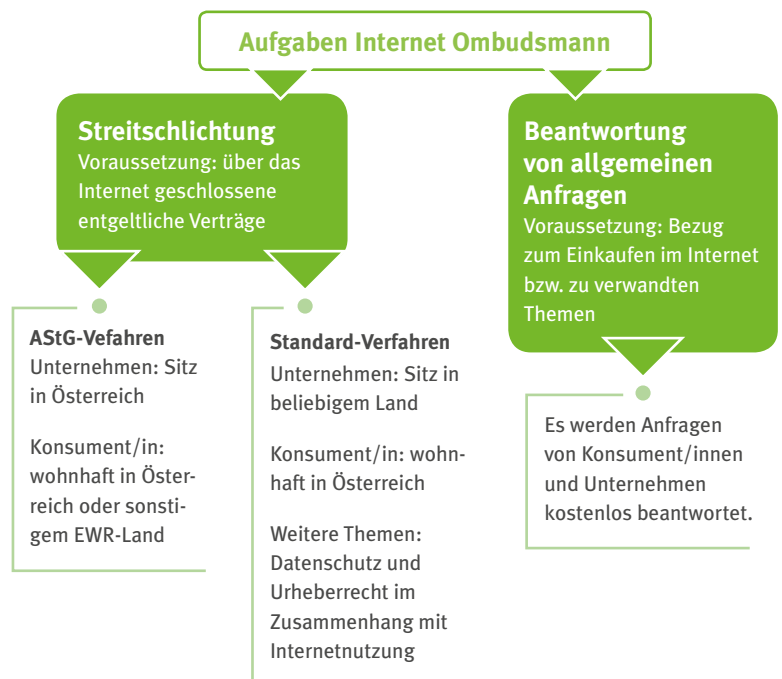
Der Internet Ombudsmann ist eine **unabhängige Streitschlichtungsstelle** rund um das Thema **Einkaufen im Internet** sowie verwandte Themen wie Datenschutz oder Urheberrecht.

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 Frage, welches Schlichtungsverfahren im konkreten Fall zur Anwendung kommt, richtet sich nach den Verfahrensrichtlinien. Darum muss sich der Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin nicht kümmern. Beschwerden können nur von Konsument/innen eingebracht werden.

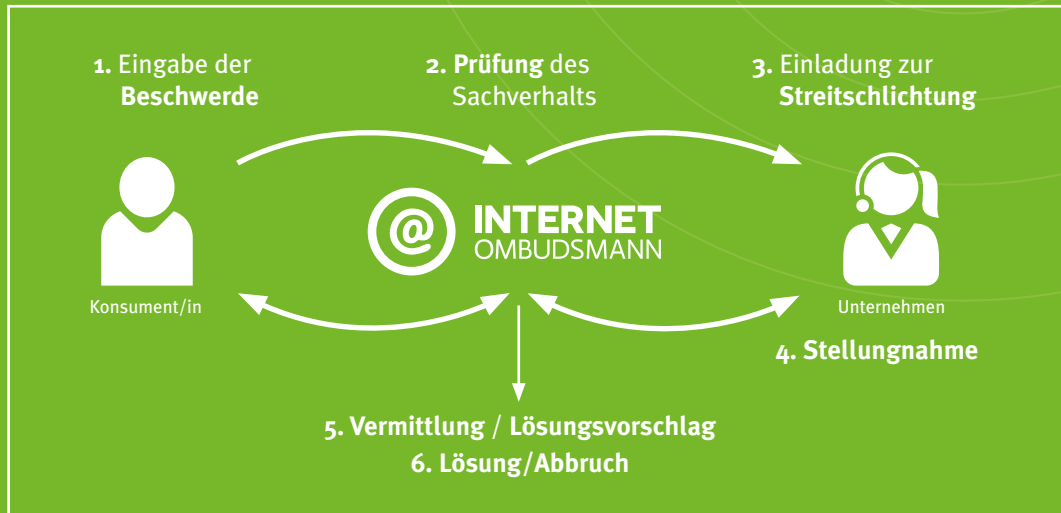
Zusätzlich beantwortet der Internet Ombudsmann kostenlos **Anfragen** von Konsument/innen und Unternehmen.



Ziel des Internet Ombudsmann ist es, Probleme zwischen Konsument/innen 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 Bundesarbeitskammer.

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:

- Problemlidentifikation und -eingrenzung
- Rechtliche Einschätzungen
- Moderation zwischen Unternehmen und Konsument/in
- Unterbreitung von Lösungsvorschlägen

Details zum Ablauf der Streitschlichtung sind den Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann zu entnehmen: 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/innen und Beschwerdegegner/innen 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 2018 wurden über die OS-Plattform vier Beschwerden an den Internet Ombudsmann weitergeleitet.

Auswertung der Streitschlichtung 2018

Standard-Verfahren

Unzuständigkeit

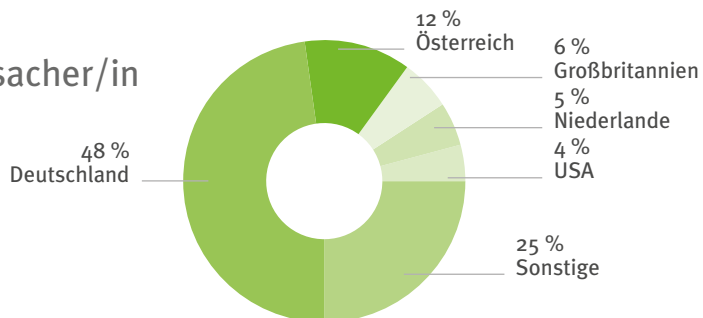
Anzahl Beschwerden

2.820

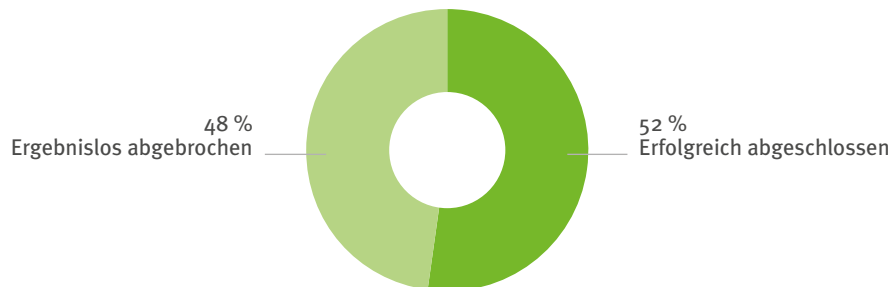
+

545

Land Beschwerdeverursacher/in



Einigungsquote



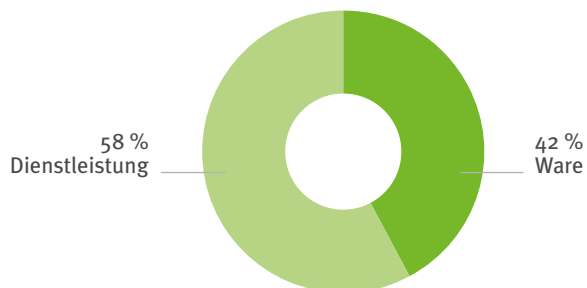
Schadenshöhe

949.097 €

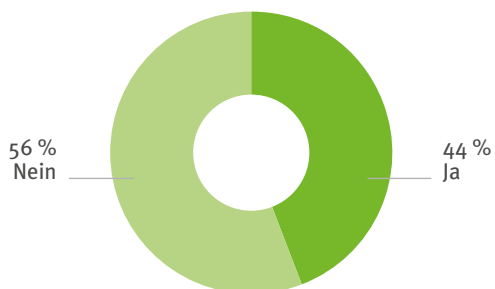
+

327.202 €

Verteilung Ware/
Dienstleistung



Anteil Betrug oder
betrugsähnliche Fälle



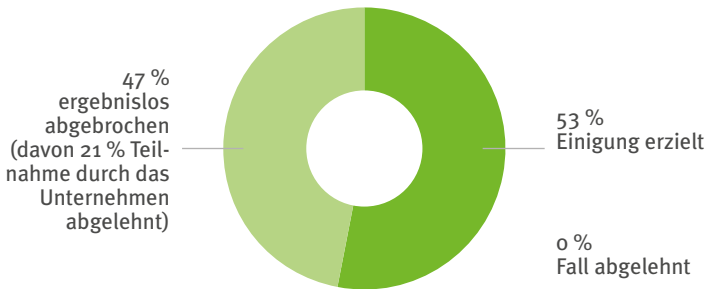
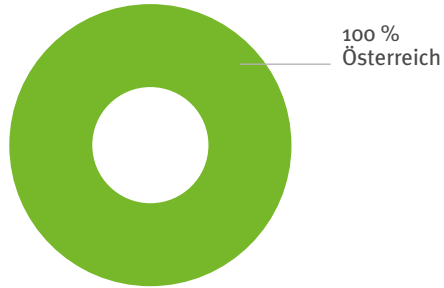
AStG-Verfahren

Gesamt

+ 288

=

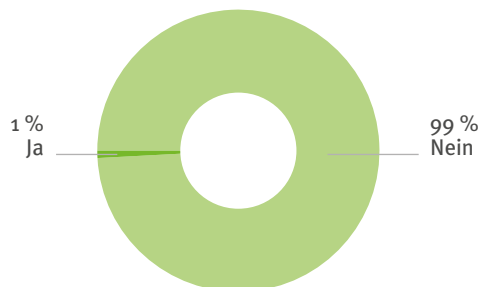
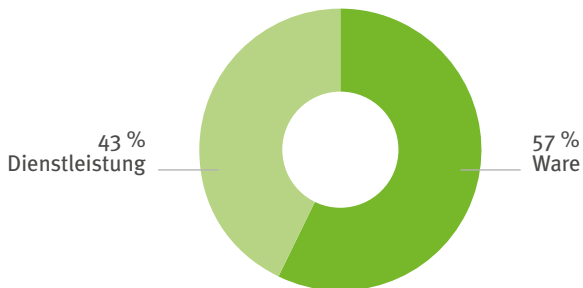
3.653



+ 106.119 €

=

1.382.418 €



Durchschnittliche Verfahrensdauer beim AStG-Verfahren (in Tagen):

Alle: 36

Einigung erzielt: 29

Ergebnislos abgebrochen: 51

Basis: Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben.

Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2018

(inklusive Veränderung zum Vorjahr)



* Diese Beschwerdegründe sind vom ASTG-Verfahren ausgeschlossen.

Angaben gemäß § 9 AStG:

Die Beschwerdegünde im AStG-Verfahren blieben im Jahr 2018 im Vergleich zum Vorjahr weitgehend unverändert. Es konnten keine systematischen oder signifikanten Problemstellungen festgestellt werden.

Die Kategorie „Vertragsstreitigkeiten“ betrifft Streitigkeiten rund um die Erfüllung eines Vertrages und die Frage, ob überhaupt ein wirksamer Vertragsabschluss vorliegt oder was genau zwischen den Parteien vereinbart wurde. Unter „Lieferprobleme/Leistungsverzug“ wurden jene Fälle erfasst, in denen die Ware bzw. die Dienstleistung nicht innerhalb der angegebenen Frist geliefert bzw. geleistet wurde. In einigen Fällen wurde die Ware bzw. die Leistung einige Zeit nach Einbringen der Beschwerde letztlich doch noch zugestellt bzw. erbracht. In die Kategorie „Rücktrittsrecht“ wurden Streitigkeiten rund um das

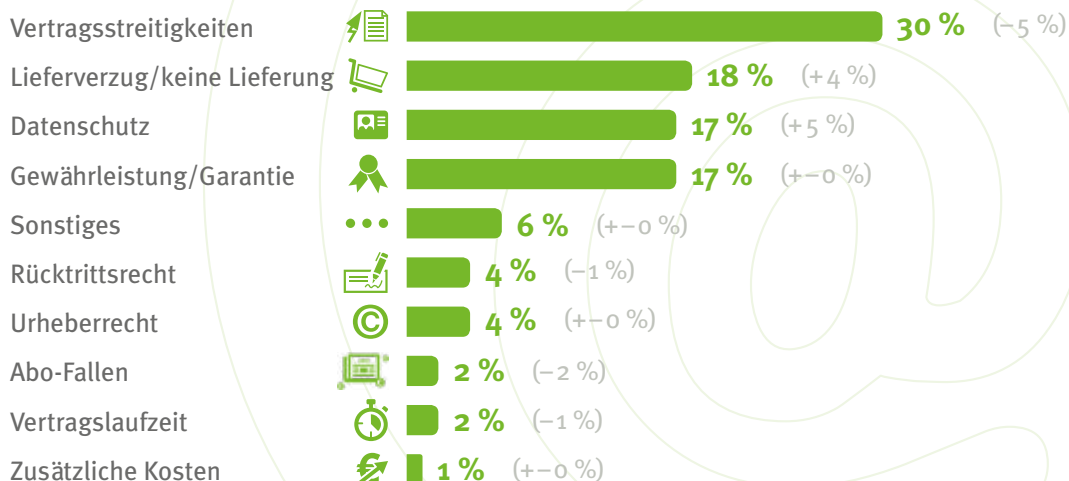
gesetzliche Rücktrittsrecht eingeordnet, z. B. weil das Unternehmen das Bestehen eines gesetzlichen Rücktrittsrechts in Abrede stellte und den Fall als einen Gewährleistungsfall behandelte oder die Rücknahme einer gebrauchten Ware verweigerte. Die Fälle zum Thema „Gewährleistung/Garantie“ betrafen die Frage, ob eine Leistung ordnungsgemäß erbracht wurde, oder Fragen zur Ausübung der Gewährleistungsrechte (wer hat die Kosten der Rücksendung zu tragen etc.).

In 66 % der Fälle, in denen sich das Unternehmen am Schlichtungsverfahren beteiligte, konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. Das Schlichtungsverfahren des Internet Ombudsmann kann daher als effektiv eingeschätzt werden und stellt eine wichtige niederschwellige Ergänzung zu den staatlichen Gerichtsverfahren dar.

Beantwortung von Anfragen 2018:

2.972 Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet und verwandte Themen beantwortete der Internet Ombudsmann 2018 kostenlos.

Themen der Anfragen: (inklusive Veränderung zum Vorjahr)



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



Telefonsprechstunden

103 Medienclippings im Jahr 2018



Online-Fallen und Internet-Betrug weiterhin große Herausforderung

Immer mehr Konsument/innen 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 Konsument/innen** sind hingegen **Online-Fallen und Betrug im Internet**: Im Jahr 2018 waren diese Themen

wieder für **44 %** der eingebrachten Beschwerden verantwortlich.

Informationsangebote wie die **Watchlist Internet** leisten einen wichtigen Beitrag zur Präventionsarbeit und helfen **Internetnutzer/innen, 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-Fallen**. Sie informiert über aktuelle Betrugsfälle im Internet und gibt Tipps, wie sich Konsument/innen vor gängigen Betrugsmaschinen schützen können. Sind Nutzer/innen 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-Nutzer/innen (www.watchlist-internet.at/melde-formular), aktuellen Beschwerden beim Internet Ombudsmann sowie Eigenrecherchen und Tests.

Haben Internet-Nutzer/innen 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-Nutzer/innen kommen so auf die Website. Daneben werden die Beiträge über den wöchentlichen Newsletter, Social-Media-Kanäle und aktive Medienarbeit verbreitet.

Partner der Watchlist Internet:

 **Bundesministerium**
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz



Die Watchlist Internet 2018 in Zahlen



283 Beiträge über die Watchlist Internet in Medien



Entwicklungen 2018

Zwei Themenbereiche haben das Team der Watchlist Internet besonders gefordert:

→ **Handy-Gewinnspiele:** Internetnutzer/innen erhalten die Info, dass sie ein hochpreisiges Smartphone um 1 Euro erhalten können. Bei Bestellung führt das zu einem nicht ersichtlichen Abovertrag um 90 Euro/Monat, die von der Kreditkarte abgebucht werden. Das bestellte Smartphone wird nie geliefert.

→ **Erpressung mit intimmem Bildmaterial:** Nutzer/innen erhalten erpresserische E-Mails, die vermeintlich von ihrer eigenen E-Mail-Adresse stammen und ein oft wirklich genutztes Passwort nennen. Darin wird angedroht, intime Videoaufnahmen zu veröffentlichen, wenn es zu keiner hohen Geldzahlung kommt. Nutzer/innen müssen ihre Passwörter ändern, eine weitere Reaktion ist nicht erforderlich.

Die Phänomene der Fake-Shops, Markenfälschungen und als Streaming-Plattformen getarnten Abo-Fallen waren auch 2018 wichtige Themenbereiche.

Kontakt

Fragen, Anregungen, Kooperationen:

Ing. Mag. Bernhard Jungwirth, M.Ed.

+43-1-595 21 12-0

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, Ungargasse 64-66/3/404, 1030 Wien
Tel.: +43-1-595 21 12-0
kontakt@ombudsmann.at
www.ombudsmann.at

Für den Inhalt verantwortlich: Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

Der Internet Ombudsmann wird vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK) sowie von der Bundesarbeitskammer (BAK) unterstützt, die Watchlist Internet zusätzlich von willhaben.at.

