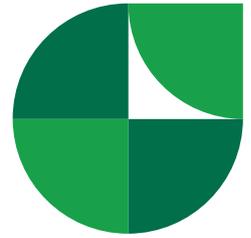


# INTERNET OMBUDSSTELLE



UND WATCHLIST INTERNET

## JAHRESBERICHT 2020

# Internet Ombudsstelle

www.ombudsstelle.at

→ *Streitschlichtung und Beratung für Online-Geschäfte*

## Was sind die Aufgaben der Internet Ombudsstelle?

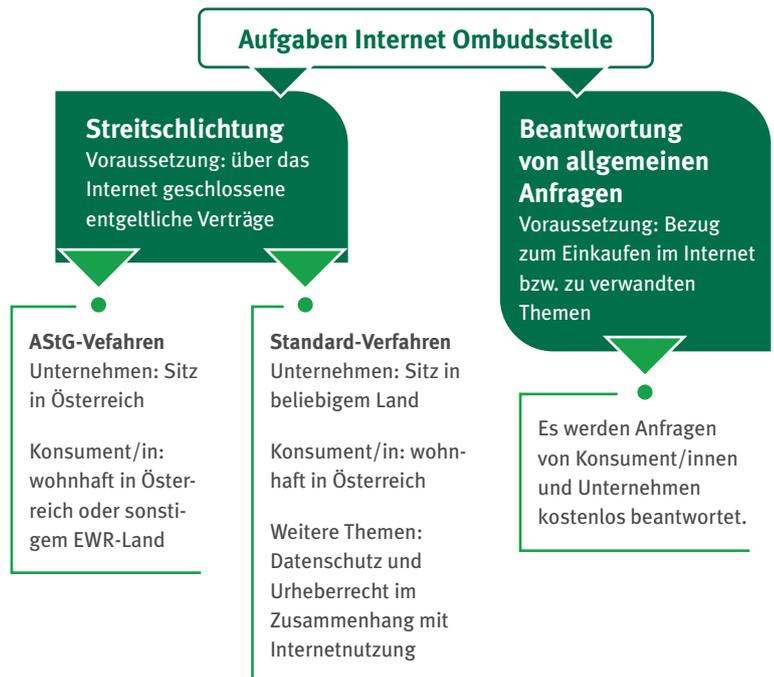
Die Internet Ombudsstelle ist eine **unabhängige Streitschlichtungsstelle** rund um das Thema **Einkaufen im Internet** sowie verwandte Themen wie Datenschutz oder Urheberrecht.

Seit dem 9.1.2016 ist die Internet Ombudsstelle 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.

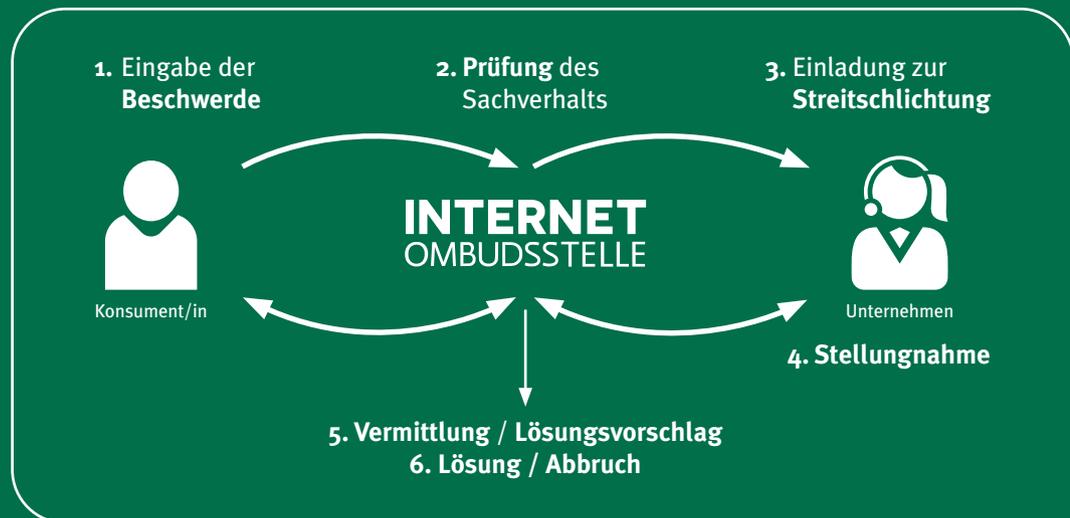
Zusätzlich beantwortet die Internet Ombudsstelle kostenlos **Anfragen** von Konsument/innen und Unternehmen.



Ziel der Internet Ombudsstelle 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 die Internet Ombudsstelle 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 die Internet Ombudsstelle beide Parteien weiterhin bei der Streitbeilegung und versucht zu **vermitteln**, z. B. durch:

- .....> Problemidentifikation und -eingrenzung
- .....> Rechtliche Einschätzungen
- .....> Moderation zwischen Unternehmen und Konsument/in
- .....> Unterbreitung von Lösungsvorschlägen

Details zum Ablauf der Streitschlichtung sind den Verfahrensrichtlinien der Internet Ombudsstelle zu entnehmen:

[www.ombudsstelle.at/so-funktioniert-verfahren/](http://www.ombudsstelle.at/so-funktioniert-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>.

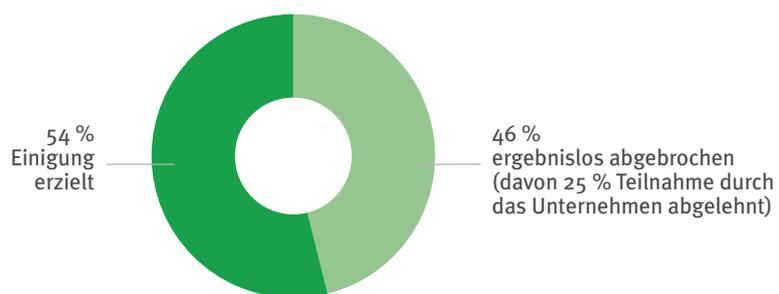
Diese Plattform soll Beschwerdeführer/innen und Beschwerdegegner/innen unterstützen, vor allem bei grenzüberschreitenden Verträgen eine geeignete **Schlichtungsstelle** zu **finden**.

Die Internet Ombudsstelle ist als staatlich anerkannte Schlichtungsstelle auf der OS-Plattform registriert.

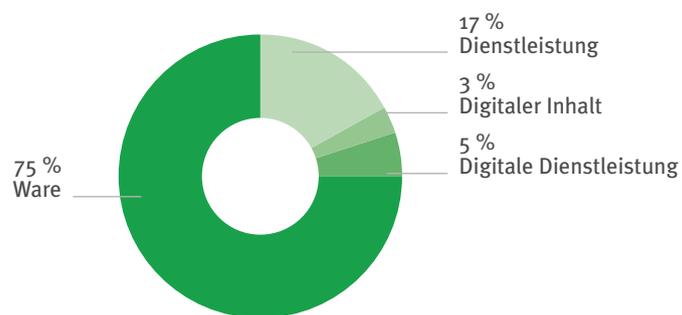
# Auswertung der Streitschlichtung 2020

	AStG-Verfahren		Unzuständigkeit
Anzahl Beschwerden	584	+	1.017

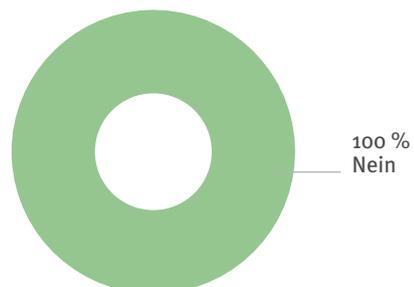
## Einigungsquote



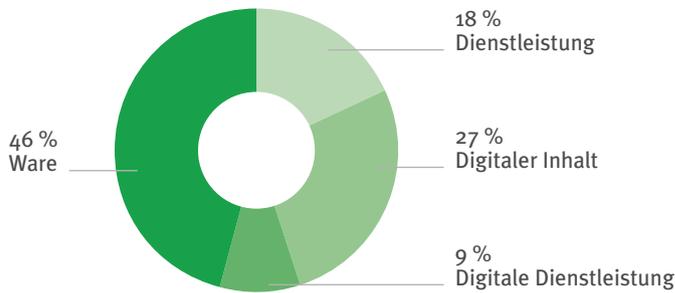
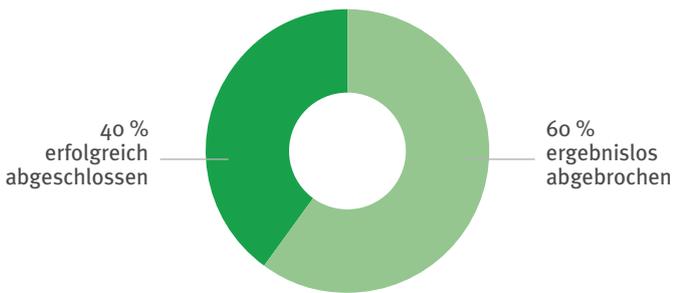
## Verteilung Ware/Dienstleistung/ Digitaler Inhalt/ Digitale Dienstleistung



## Anteil Betrug oder betrugsähnliche Fälle

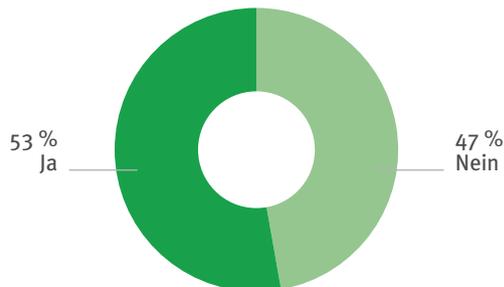


	Standard-Verfahren		Gesamt
+	4.942	=	6.543



**Digitaler Inhalt:**  
 Audiodateien, Videodateien,  
 Computerprogramme, e-Books etc.

**Digitale Dienstleistung:**  
 Software-as-a-Service,  
 Hosting, Computerspiele in  
 Cloud-Computing-Umgebung,  
 Soziale Medien etc.



**Durchschnittliche Verfahrensdauer beim AStG-Verfahren (in Tagen):**  
 Alle: 21  
 Einigung erzielt: 20  
 Ergebnislos abgebrochen: 23

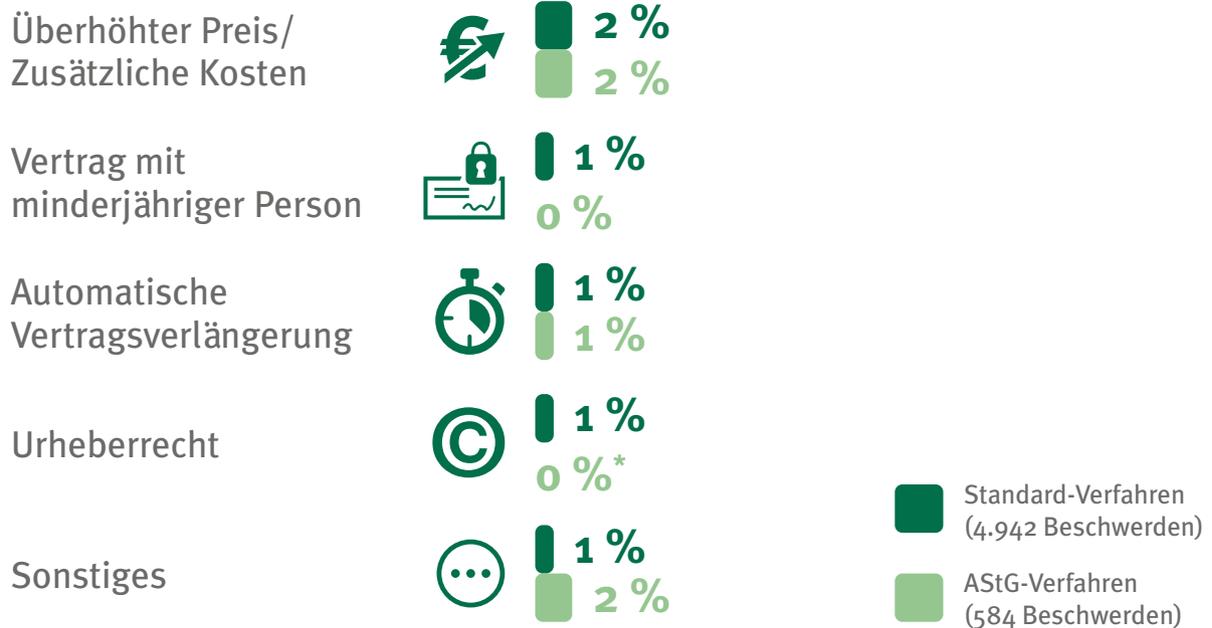
Basis: Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben.

## Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2020



\* Diese Beschwerdegründe sind vom ASTG-Verfahren ausgeschlossen.

## Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2020 (Fortsetzung)



## Legende:

**Abo-Fallen:**

Unberechtigte Abbuchungen oder Rechnungen nach der Registrierung bei vermeintlich kostenlosen oder einmaligen Online-Angeboten

**Fake-Shop/Markenfälscher-Shop:**

Bestellungen bei (rein virtuellen) betrügerischen Online-Shops, die keine Ware oder Markenfälschungen liefern

**Lieferverzug/keine Lieferung:**

Verspätete oder keine Lieferung der Ware

**Kündigung/Vertragslaufzeit:**

Streitigkeiten rund um die Wirksamkeit einer Kündigung oder rund um die Laufzeit eines Vertrags

**Vertragsabschluss:**

Unklarheiten über das wirksame Zustandekommen eines Vertrags

**Gesetzliches Rücktrittsrecht:**

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

**Storno:**

Streitigkeiten rund um das Bestehen und die Ausübung eines vertraglichen Rücktrittsrechts und die Höhe einer Stornogebühr

**Verrechnungsprobleme:**

Streitigkeiten rund um die Bezahlung von Rechnungen oder die Gegenverrechnung von Kaufpreisrückerstattungen

**Datenschutz:**

Unrechtmäßige Verwendung, Weitergabe oder Veröffentlichung von persönlichen Daten

**Gewährleistung/Garantie:**

Lieferung einer mangelhaften Ware und Streitigkeiten rund um die Ausübung von Gewährleistungsrechten

**Persönlichkeitsrechte:**

Rechtswidrige Bildveröffentlichungen, Fake-Profile auf sozialen Medien und sonstige Persönlichkeitsrechtsverletzungen im Internet

**Keine vertragskonforme Leistung:**

Beschwerden über die Gewährleistung für Dienstleistungen (z. B. Reisedienstleistungen)

**Überhöhter Preis/Zusätzliche Kosten:**

Arglistig überhöhte Preise oder versteckte Kosten

**Vertrag mit minderjähriger Person:**

Wirksamkeit eines von einer unter-18-jährigen Person abgeschlossenen Vertrags

**Automatische Vertragsverlängerung:**

Streitigkeiten rund um die Wirksamkeit von automatischen Vertragsverlängerungen

**Urheberrecht:**

Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen

**Sonstiges:**

Thematisch nicht klar zuordenbare Beschwerden

## Angaben gemäß § 9 AStG:

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren, die die Internet Ombudsstelle im Jahr 2020 als Schlichtungsstelle im Sinne des § 4 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz durchgeführt hat (AStG-Verfahren), können folgende Entwicklungen festgestellt werden:

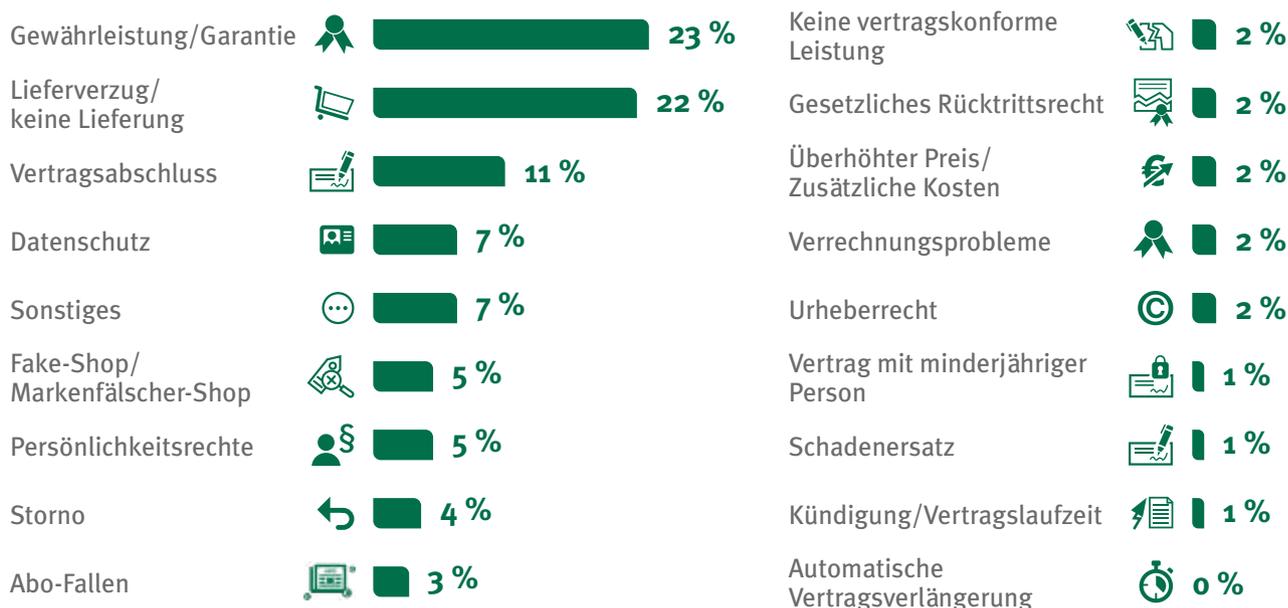
Im Corona-Jahr 2020 hatten Konsumentinnen und Konsumenten viele Beschwerden zu ausbleibenden Lieferungen und Lieferverzögerungen. Der Anteil der Fälle zum Thema „Lieferverzug/Keine Lieferung“ ist von 22 % auf 31 % gestiegen. Viele Unternehmen waren auf die rasante Zunahme von Online-Bestellungen nicht vorbereitet oder litten unter unterbrochenen Lieferketten aus Asien.

Auch der Anteil der Beschwerden zum Thema „Storno“ stieg von 3 % auf 10 %. So wurden viele Reisen und Veranstaltungen wegen der Corona-Pandemie abgesagt oder KonsumentInnen wollten gebuchte Reisen aufgrund der Corona-Situation nicht antreten. Streitigkeiten rund um die Rückzahlung des Reiseentgelts oder der Höhe der Stornogebühr waren die Folge. Die Anzahl der Fälle, in denen der Unternehmer die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnte, ist gegenüber dem Vorjahr wieder gesunken. In jenen Fällen, in denen das Unternehmen am Schlichtungsverfahren teilnahm, stieg die Einigungsquote von 67 % auf 72 %.

## Beantwortung von Anfragen 2020:

**5.526** Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet und verwandte Themen beantwortete die Internet Ombudsstelle 2020 kostenlos.

## Themen der Anfragen:



## Weitere Leistungen der Internet Ombudsstelle



Regelmäßige Informationsarbeit in den Medien



Mitarbeit in Arbeitsgruppen



Zusammenarbeit mit den Ombudsredaktionen verschiedener Tageszeitungen



Aufbereitung aktueller Themen für Sozialministerium und Arbeiterkammer



Vorträge, Workshops & Webinare



Telefonsprechstunden

**350** Medienclippings im Jahr 2020



## 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 2020 waren diese Themen

wieder für **53 %** 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 der Internet Ombudsstelle



.....> *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 bei der Internet Ombudsstelle 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 **etwa zwei Drittel** der Watchlist Internet-Nutzer/innen kommen so auf die Website. Daneben werden die Beiträge über die Smartphone-App, Social-Media-Kanäle und aktive Medienarbeit verbreitet.

Partner der Watchlist Internet:

 Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

 Bundesministerium  
Inneres



## Die Watchlist Internet 2020 in Zahlen



**2,46 Mio.** Besucher-  
Innen  
Website



**8.747** Facebook-Likes



**5,19 Mio.** Seiten-  
aufrufe



**154** redaktionelle Beiträge  
(insgesamt 1.488  
redaktionelle Beiträge  
seit dem Start im Juli  
2013)



**16.457** eingegangene  
Meldungen



**5.716** Newsletter-  
Abonnenten



**10.341** App-  
Installationen

**693**

Beiträge über die Watchlist Internet in Medien



## Entwicklungen 2020

Egal ob Schutzmasken, Desinfektionsmittel oder andere Artikel. Online-Shops, die direkt aus Asien versenden, sind 2020 zum großen Problem geworden: Lieferzeiten von bis zu 6 Monaten, nicht erwähnte zusätzliche Zolllkosten und ein teurer Rückversand auf eigene Kosten haben das Einkaufserlebnis vieler Konsumentinnen und Konsumenten enorm getrübt.

### 5 schnelle Checks vor einem Einkauf:

- Hat der Online-Shop den Sitz in der EU?
- Ist angegeben, aus welchem Land die Ware versendet wird?
- Wird auf Zolllkosten hingewiesen, wenn nicht aus der EU geliefert wird?
- Ist angegeben, ob die Kosten schon bei der Bestellung abgebucht werden?
- Wird eine europäische Rücksendeadresse angegeben?

Die Phänomene der Fake-Shops, Markenfälschungen und als Streaming-Plattformen getarnte Abo-Fallen waren auch 2020 häufig Grund für Meldungen an die Watchlist Internet.

## Kontakt

Dr. Karl Gladt, MA

+43-1-595-2112-0

[gladt@oiat.at](mailto:gladt@oiat.at)

## Impressum

Die Internet Ombudsstelle 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@ombudsstelle.at](mailto:kontakt@ombudsstelle.at)  
[www.ombudsstelle.at](http://www.ombudsstelle.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

Die Internet Ombudsstelle wurde 2020 vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und der Bundesarbeitskammer unterstützt, die Watchlist Internet zusätzlich vom Bundesministerium für Inneres, vom Land Niederösterreich und von willhaben.at.

