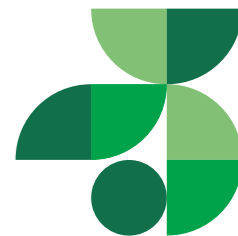




INTERNET OMBUDSSTELLE
WATCHLIST INTERNET

JAHRES BERICHT 2021



Die Internet Ombudsstelle

Überblick 2021

Was ist die Internet Ombudsstelle?

Die Internet Ombudsstelle ist seit über 20 Jahren die kompetente Anlaufstelle für Konsumentinnen und Konsumenten bei rechtlichen Problemen im digitalen Bereich. Sie ist einerseits staatlich anerkannte Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Lösung von Streitigkeiten zwischen Konsument:innen und Unternehmen. Andererseits ist sie Beratungsstelle für rechtliche Fragen zu digitalen Themen. Die Expert:innen der Internet Ombudsstelle helfen rasch, unbürokratisch und kostenlos. Das Angebot der Internet Ombudsstelle wird online über die Website www.ombudsstelle.at zur Verfügung gestellt und kann auf sehr einfachem Weg in Anspruch genommen werden.

Bei welchen Problemen hilft die Internet Ombudsstelle?

Die Internet Ombudsstelle unterstützt insbesondere bei Problemen in den folgenden Bereichen:

- E-Commerce und Online-Shopping
- Digitale Abos und Mitgliedschaften
- Datenschutzrecht im Internet
- Bilder im Netz und Urheberrecht
- Sicheres Bezahlen im Internet
- Hass im Netz
- Online-Bewertungen

Verbraucher:innen können sich aber auch mit Konsumentenschutz-Anliegen zu anderen digitalen Themen an die Internet Ombudsstelle wenden.

Wie hilft die Internet Ombudsstelle?

Konsument:innen können ihr Anliegen ganz einfach auf der Website www.ombudsstelle.at eingeben. Bei Streitigkeiten zwischen Konsument:innen und Unternehmen leitet die Internet Ombudsstelle die Beschwerde des:der Konsument:in an das Unternehmen weiter und versucht im Rahmen eines kostenlosen Streitschlichtungsverfahrens eine Lösung des Problems zu vermitteln. Bei allgemeinen Fragen

sowie im Fall von Beschwerden, bei denen die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht zweckmäßig ist, bietet die Internet Ombudsstelle Konsument:innen eine Beratung an. Fällt eine Beschwerde nicht in die Zuständigkeit der Internet Ombudsstelle, erhalten Verbraucher:innen Informationen, wohin sie sich wenden und wie sie weiter vorgehen können.

2.879 Schlichtungsfälle

621 AStG-Schlichtungsfälle

2.258 Standard-Schlichtungsfälle

6.872

Beratungsfälle

975

Fälle der Unzuständigkeit

insgesamt
10.726
bearbeitete
Eingaben

●● Schlichtungsfälle

Abhängig vom (Wohn-) Sitz der Verfahrensparteien führt die Internet Ombudsstelle den Schlichtungsfall als staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gemäß dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG (AStG-Verfahren) oder nach eigens festgelegten Regeln für Schlichtungsverfahren (Standard-Verfahren).

● Beratungsfälle

Die Internet Ombudsstelle berät Konsument:innen mit Wohnsitz in Österreich zu allgemeinen Fragen aus dem digitalen Bereich und in jenen Beschwerdefällen, in denen die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht zweckmäßig ist (z.B. wenn sich die Beschwerden gegen unseriöse oder gar betrügerische Anbieter richten).

● Unzuständigkeit

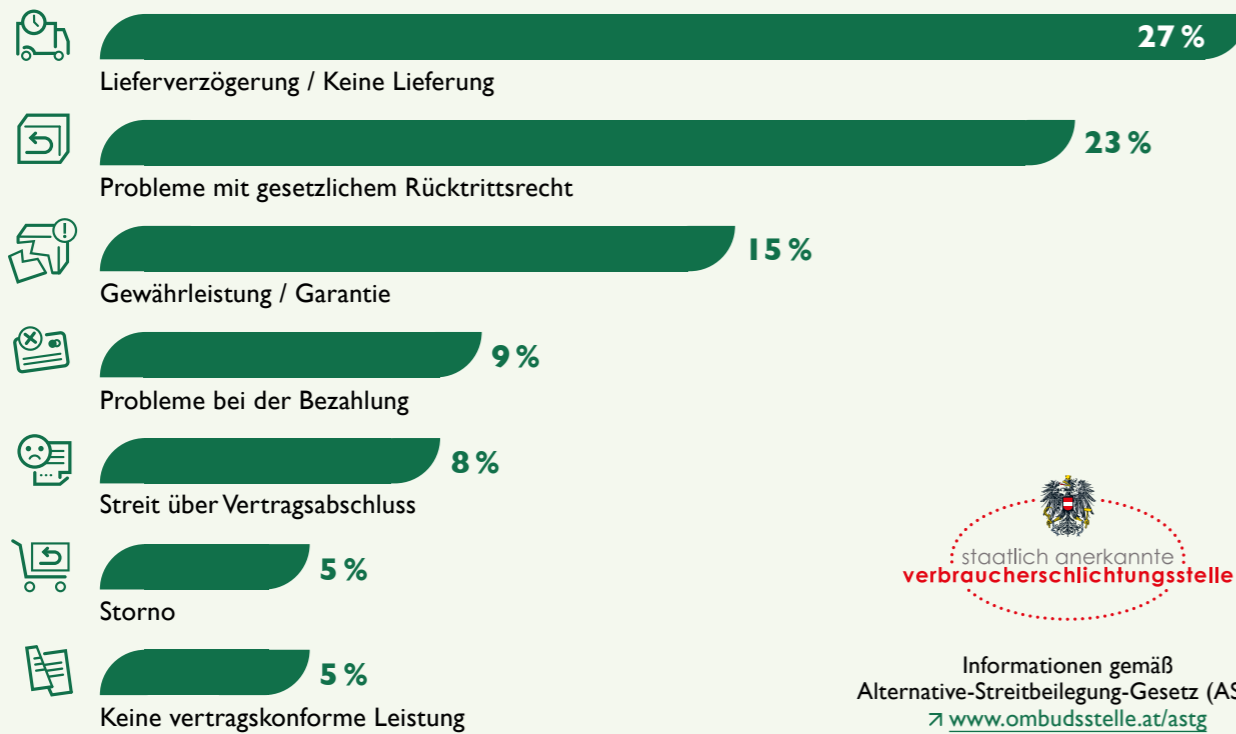
Wenn die Internet Ombudsstelle für ein Anliegen nicht zuständig ist, versorgt sie die Konsument:innen mit weiteren Informationen und verweist sie auf die für das Problem zuständigen Stellen.

Schlichtungsfälle (AStG-Verfahren)



Anzahl der Schlichtungsfälle: **621**

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe



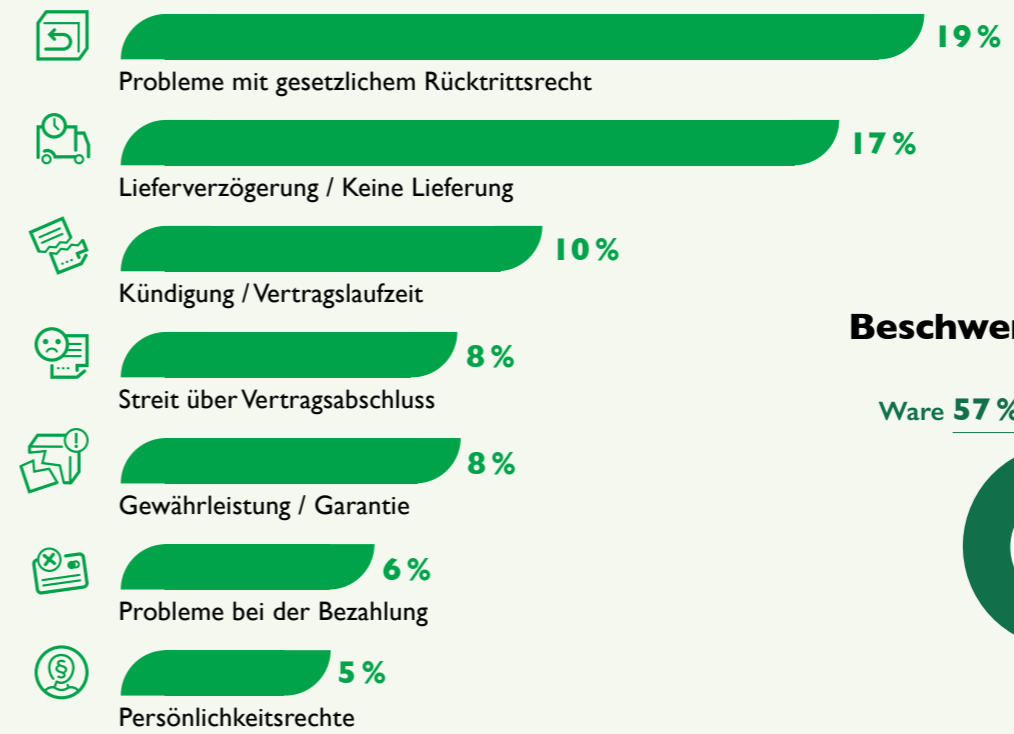
Informationen gemäß
Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG):
www.ombudsstelle.at/astg

Schlichtungsfälle (Standard-Verfahren)

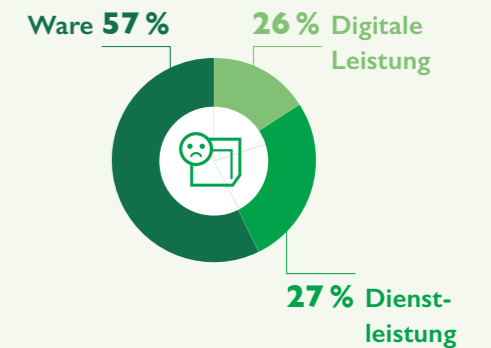


Anzahl der Schlichtungsfälle: **2.258**

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe

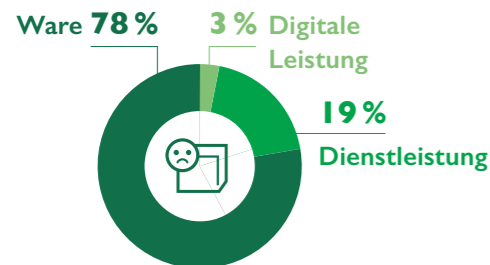


Beschwerdegegenstand



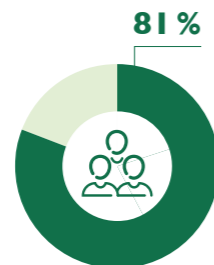
Beschwerdegegenstand

Gegenstand des umstrittenen Vertrags zwischen Konsument:in und Unternehmen



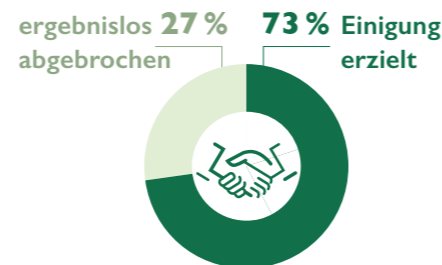
Teilnahmequote

Anteil der Schlichtungsfälle, in denen sich das Unternehmen am Streitbelegungsverfahren beteiligt hat



Einigungsquote

Anteil der Schlichtungsfälle, in denen eine Lösung erreicht werden konnte (bei Teilnahme des Unternehmens)



Durchschnittliche Dauer des Verfahrens: **26 Tage**

Prozentsatz der abgelehnten Beschwerden: **0 %**

Beispiele

Frau A. wendet sich an die Internet Ombudsstelle, weil sie den Kauf einer Ware widerrufen möchte, aber der Online-Shop die Rücknahme verweigert. Nach Kontaktaufnahme zum Online-Shop kann geklärt werden, dass das Widerrufsrecht im konkreten Fall besteht und nicht ausgeschlossen ist. Frau A. schickt die Ware an das Unternehmen und erhält den Kaufpreis zurück.

Herr B. beschwert sich, dass sich die Lieferung eines online bestellten Möbelstücks immer wieder verzögert. Die Internet Ombudsstelle leitet die Beschwerde an das Möbelhaus weiter. Die Parteien einigen sich auf ein verbindliches Lieferdatum, und das Möbelhaus stellt dem Konsumenten einen Gutschein als Entschädigung für die Lieferverzögerung aus.

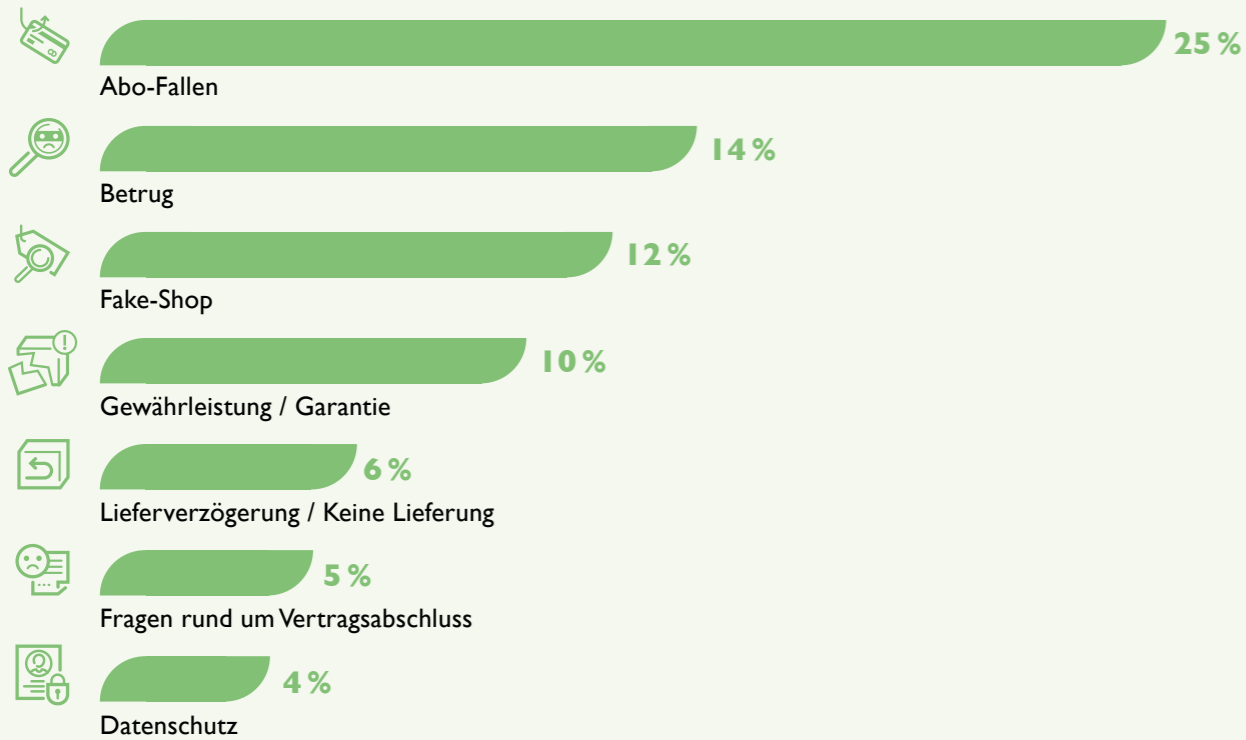
Frau C. möchte die Mitgliedschaft bei einer Plattform beenden und beschwert sich über Verzögerungen. Der Betreiber der Plattform nimmt gegenüber der Internet Ombudsstelle Stellung. Es kann geklärt werden, dass nach dem Vertrag eine bestimmte Kündigungsfrist besteht. Frau C. akzeptiert, dass der Vertrag daher erst zu einem späteren Zeitpunkt beendet werden kann.

Beratungsfälle



Anzahl der Beratungsfälle: 6.872

Die häufigsten Beratungsgegenstände



Beispiele

Frau D. hat eine Rechnung erhalten, weil sie sich angeblich bei einer kostenpflichtigen Streaming-Plattform registriert hat. Tatsächlich hat Frau D. ihre E-Mail-Adresse auf einer Website eingegeben und irgendetwas angeklickt. Die Internet Ombudsstelle klärt Frau D. darüber auf, dass es sich hierbei um eine betrügerische Website handelt und sie die Rechnung nicht bezahlen muss, weil sie über die Kosten nicht informiert wurde.

Herr E. hat Zweifel, ob er bei einem bestimmten Online-Shop einkaufen soll. Es ist der einzige Online-Shop, der die erhofften Schuhe in der passenden Größe auf Lager hat, doch Herr E. ist sich nicht sicher, ob es ein seriöser Anbieter ist. Die Internet Ombudsstelle prüft den Online-Shop und rät Herrn E. von einem Kauf ab. Außerdem gibt sie ihm Tipps, auf welche Merkmale eines seriösen Online-Shops er beim nächsten Mal achten soll.

Frau F. möchte Fotos von ihrer letzten Geburtstagsfeier in einem sozialen Netzwerk teilen. Sie ist sich nicht allerdings sicher, ob sie die von einem Fotografen gemachten Fotos einfach online stellen darf und ob sie die auf den Fotos zu sehenden Gäste um deren Zustimmung fragen muss. Die Internet Ombudsstelle bestätigt ihre Zweifel und informiert Frau F. über die Urheberrechte des Fotografen sowie das Recht am eigenen Bild der abgebildeten Gäste.

Die Website der Internet Ombudsstelle

Die Website der Internet Ombudsstelle bietet praktische Informationen und hilfreiche Tipps in neun Themenbereichen.

Themenbereiche

 Gesetzliches Rücktrittsrecht	 Abo-Fallen	 Probleme beim Warenkauf
 Datenschutzrecht	 Mein Bild im Netz	 Bezahlen im Internet
 Urheberrecht/ Abmahnungen	 Online-Bewertungen	 Hass im Netz

Die Internet Ombudsstelle stellt verteilt auf neun Themenbereiche über 200 **Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ)** zur Verfügung:

➔ www.ombudsstelle.at/faq

In einem **Blog** werden laufend Beiträge zu aktuellen Themen aus dem Bereich des digitalen Konsumentenschutzes veröffentlicht:

➔ www.ombudsstelle.at/aktuelles

Watchlist Internet



Das Projekt „Watchlist Internet“ ergänzt das Angebot der Internet Ombudsstelle als unabhängige Informationsplattform: Sie weist durch redaktionell aufbereitete Warnungen auf aktuelle Betrugsfälle und betrugsähnliche Fallen im Internet hin. Das Team der Watchlist Internet gibt Tipps, wie sich Konsument:innen vor gängigen Betrugsfallen schützen bzw. was sie konkret tun können, wenn sie bereits in eine Falle getappt sind. Die Informationen dazu stammen aus Meldungen von User:innen, aktuellen Beschwerden bei der Internet Ombudsstelle sowie Eigenrecherchen und Tests.

Das Jahr 2021 in Zahlen

- 2,1 Mio. Website-Besuche
- 5,3 Mio. Seitenaufrufe
- 13.453 eingegangene Meldungen
- 162 redaktionell aufbereitete Warnmeldungen
- 4.276 Warnungen vor Fake-Shops
- 813 Medienberichte über die Watchlist Internet

➔ www.watchlist-internet.at

Kontakt

Dr. Karl Gladt, MA
Leiter der Internet Ombudsstelle
+43-1-595-2112-0
gladt@ombudsstelle.at

Impressum

Österreichisches Institut für angewandte
Telekommunikation
Ungargasse 64–66/3/404, 1030 Wien
Tel.: +43-1-595 21 12-0
kontakt@ombudsstelle.at

Die Internet Ombudsstelle ist ein Projekt des
gemeinnützigen Vereins „Österreichisches Institut für
angewandte Telekommunikation“ und wurde im Jahr 2021
vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz und der Bundesarbeitskammer
unterstützt. Das Projekt „Watchlist Internet“ wurde im
Jahr 2021 vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz, vom Bundesministerium
für Inneres - Bundeskriminalamt, vom Bundesministerium
für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, von der
Bundesarbeitskammer, vom Land Niederösterreich, von der
willhaben internet service GmbH & Co KG sowie von der
EXPERT Österreich e.Gen. unterstützt.