



INTERNET OMBUDSSTELLE
WATCHLIST INTERNET

JAHRES BERICHT 2023



Die Internet Ombudsstelle

Überblick 2023

Was ist die Internet Ombudsstelle?

Die Internet Ombudsstelle ist seit über 20 Jahren die kompetente Anlaufstelle für Konsument:innen 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
- Reisen und Tickets

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 sinnvoll 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.

3.234 Schlichtungsfälle

712 AStG-Schlichtungsfälle

2.522 Standard-Schlichtungsfälle

5.690

Beratungsfälle

1.112

Fälle der Unzuständigkeit

insgesamt
10.036
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 sinnvoll ist (z.B. wenn sich die Beschwerde gegen unseriöse oder gar betrügerische Anbieter richtet).

● Unzuständigkeit

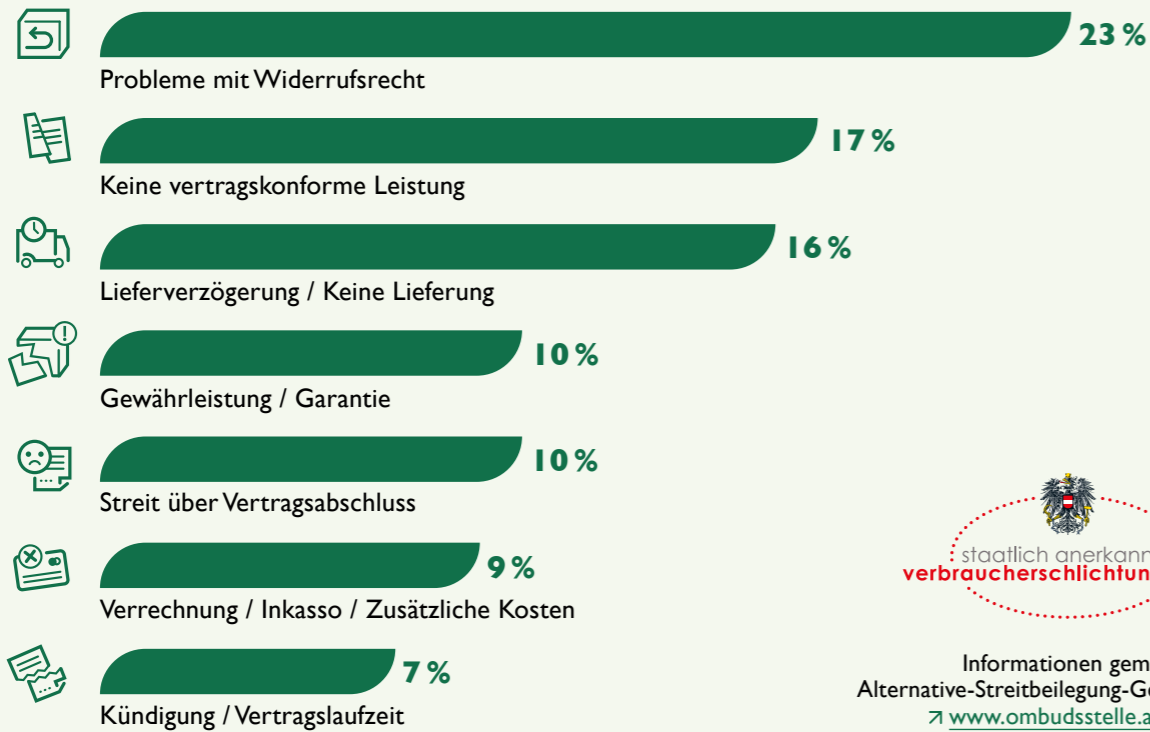
Wenn die Internet Ombudsstelle für ein Anliegen nicht zuständig ist, versorgt sie die Konsument:innen mit weiteren Informationen und verweist sie auf die zuständigen Stellen.

Schlichtungsfälle (AStG-Verfahren)



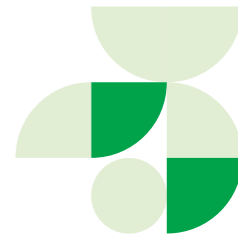
Anzahl der Schlichtungsfälle: 712

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe



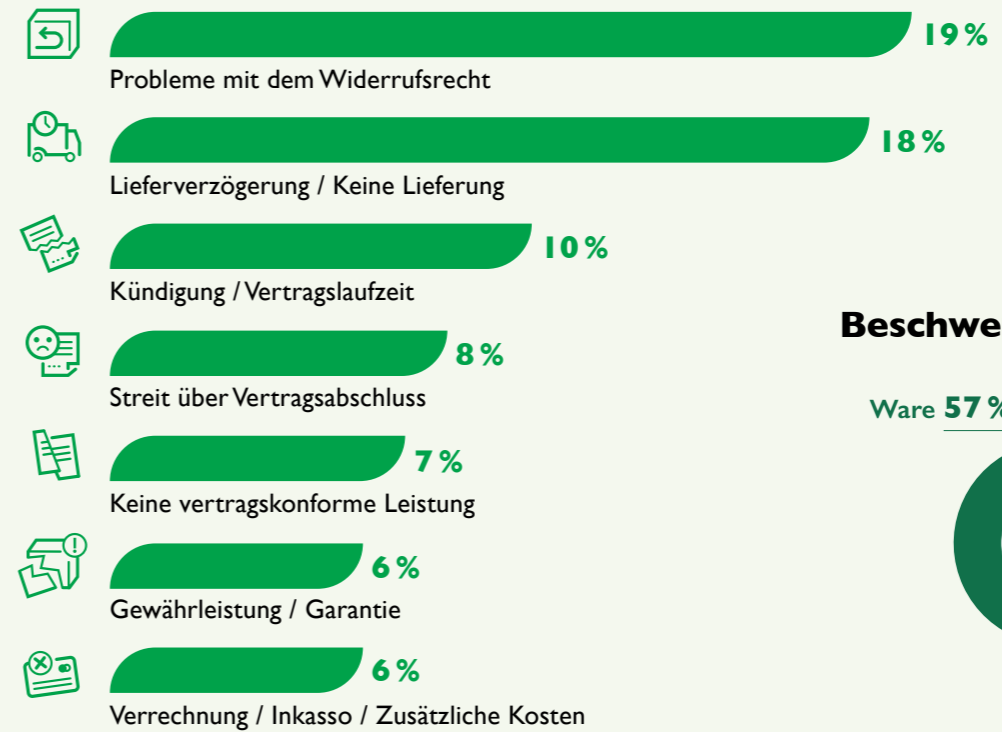
Informationen gemäß
Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG):
www.ombudsstelle.at/astg

Schlichtungsfälle (Standard-Verfahren)

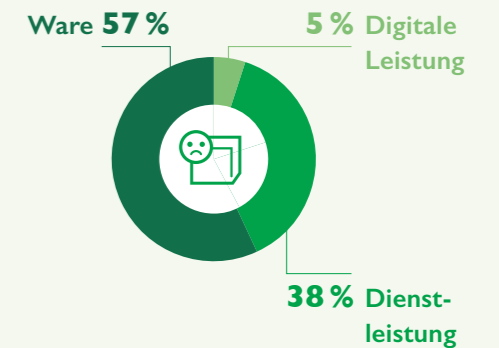


Anzahl der Schlichtungsfälle: 2.522

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe

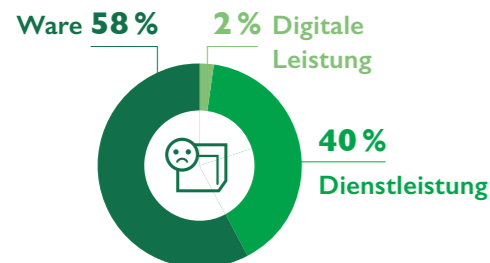


Beschwerdegegenstand



Beschwerdegegenstand

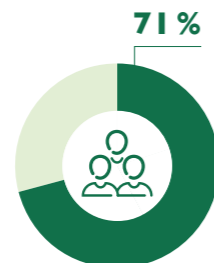
Gegenstand des umstrittenen Vertrags zwischen Konsument:in und Unternehmen



Durchschnittliche Dauer des Verfahrens: 27 Tage

Teilnahmequote

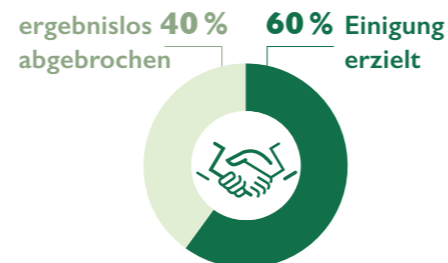
Anteil der Schlichtungsfälle, in denen sich das Unternehmen am Streitbelegungsverfahren beteiligt hat



Prozentsatz der abgelehnten Beschwerden: 0%

Einigungsquote

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



Beispiele

Frau A. bestellt ein Smartphone. Eine Woche später erhält sie eine Verständigung, dass das Paket mit dem Smartphone angeblich zugestellt worden sei. Auf Nachfrage verweist der Onlineshop auf den Paketsdienst. Nach Eingabe einer Beschwerde führt die Internet Ombudsstelle ein Schlichtungsverfahren und informiert darüber, dass der Onlineshop für einen Verlust des Pakets einstehen muss und das Smartphone gegebenenfalls noch einmal liefern muss.

Herr B. entdeckt im Internet ein extrem günstiges Angebot für einen sehr hochwertigen Fernseher um € 150,-. Herr B. gibt eine Bestellung auf und freut sich auf das Schnäppchen. Kurz darauf storniert der Onlineshop die Bestellung mit Verweis auf einen Preisfehler. Die Internet Ombudsstelle stellt nach einem Schlichtungsverfahren fest, dass der Kaufvertrag noch nicht wirksam zustande gekommen war und der Onlineshop die Bestellung stornieren darf.

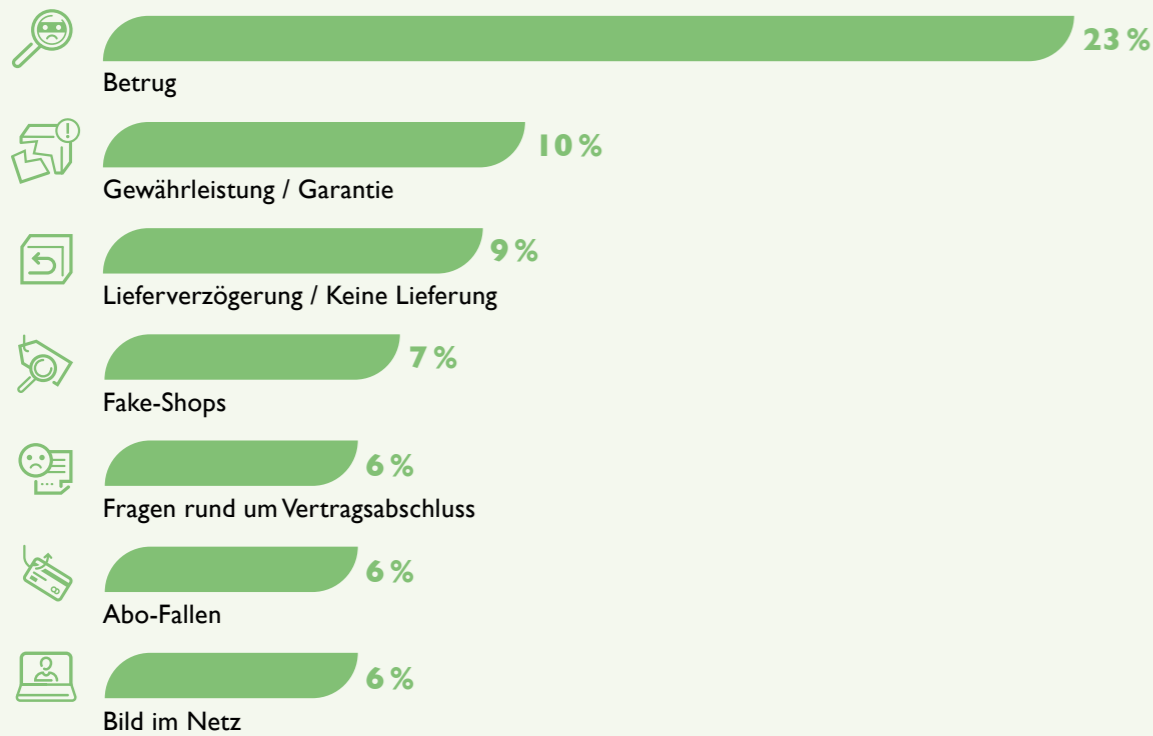
Frau C. beschwert sich darüber, dass ein Foto von ihr in einer unangenehmen Situation ohne ihre Erlaubnis auf einer Webseite veröffentlicht wurde. Sie habe den Webseitenbetreiber bereits kontaktiert, doch dieser habe ihre Beschwerde nicht ernst genommen. Nach Intervention kann die Internet Ombudsstelle den Betreiber der Webseite überzeugen, dass das Recht am eigenen Bild von Frau C. verletzt wurde und das Bild daher zu löschen ist.

Beratungsfälle



Anzahl der Beratungsfälle: 5.690

Die häufigsten Beratungsgegenstände



Beispiele

Herr D. hat ein SMS mit einem Link erhalten, wonach er für eine Paketzustellung € 1,50 bezahlen müsse. Nach Eingabe seiner Kreditkartendaten werden ihm alle zwei Wochen € 59,90 von seiner Kreditkarte abgebucht. Die Internet Ombudsstelle empfiehlt Herrn D., die Abbuchungen bei seinem Kreditkartenanbieter mit der Begründung zu reklamieren, dass er nur eine Zahlung von € 1,50, aber die Abbuchungen von € 59,90 nicht autorisiert habe.

Frau E. hat ein Schreiben von einem Fotografen erhalten, weil sie ein Foto des Fotografen in ihrem Blog verwendet habe. Der Fotograf behauptet eine Urheberrechtsverletzung und verlangt einen hohen Schadenersatz. Die Internet Ombudsstelle prüft, ob wirklich eine Urheberrechtsverletzung vorliegt und wie hoch der Schadenersatz sein kann. Darauf berät sie Frau E. zum weiteren Vorgehen.

Herr F. verkauft erstmals eine gebrauchte Sache über eine Kleinanzeigenplattform. Erstaunlich schnell meldet sich ein interessierter Käufer und schlägt vor, den Kaufpreis über einen Treuhandservice zu bezahlen. Als er vom Käufer einen Link zur Verifizierung des Bankkontos erhält, wird Herr F. stutzig. Die Internet Ombudsstelle informiert Herrn F., dass es sich dabei um einen Betrugsversuch handelt und klärt ihn über sichere Arten der Kaufabwicklung auf.

Die Website der Internet Ombudsstelle

Auf der Website der Internet Ombudsstelle finden sich zu vielen Themen praktische Informationen und hilfreiche Tipps.

Themenbereiche

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

Die Internet Ombudsstelle stellt auf ihrer Website in zehn Themenbereichen **über 250 Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ)** zur Verfügung.

In einem **Blog** werden laufend Beiträge zu aktuellen Themen aus dem Bereich des digitalen Konsumentenschutzes veröffentlicht: www.ombudsstelle.at/blog

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 2023 in Zahlen

- 3,2 Mio. Website-Besuche
- 12,7 Mio. Seitenaufrufe
- 11.112 eingegangene Meldungen
- 180 redaktionell aufbereitete Warnmeldungen
- 12.984 Warnungen vor Fake-Shops

➔ 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 2023 vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und der Bundesarbeitskammer unterstützt. Das Projekt „Watchlist Internet“ wurde im Jahr 2023 vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, vom Bundesministerium für Inneres - Bundeskriminalamt, vom Bundesministerium für Finanzen - Staatssekretariat für Digitalisierung, von der Bundesarbeitskammer, den Wirtschaftskammern Österreichs, Willhaben, der Erste Bank Sparkasse und der BAWAG Group unterstützt.