



INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2017



→ Streitschlichtung und Beratung für Online-Geschäfte

Was sind die Aufgaben des Internet Ombudsmann?

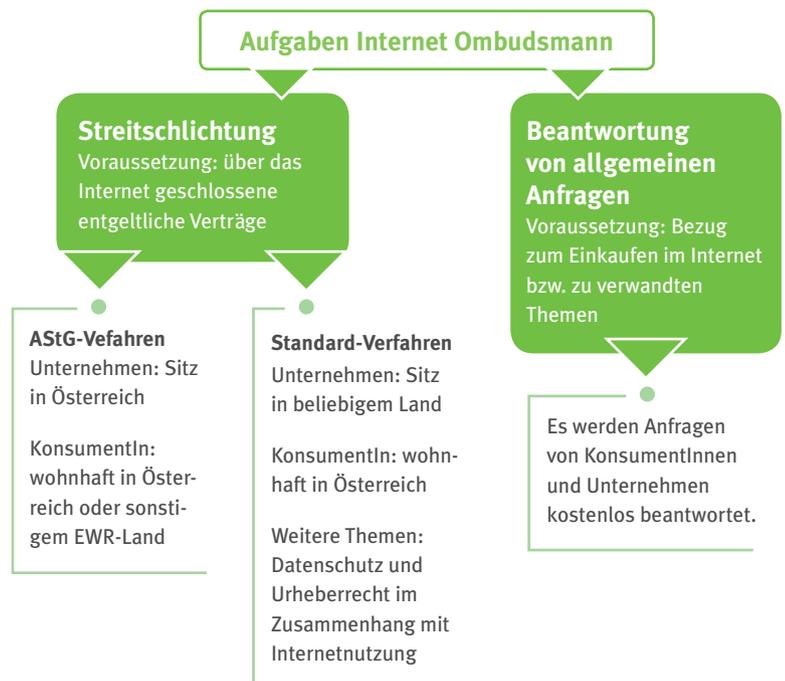
Der Internet Ombudsmann ist eine **unabhängige Streitschlichtungsstelle** rund um das Thema **Einkaufen im Internet** sowie verwandte Themen wie Datenschutz oder Urheberrecht.

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/die BeschwerdeführerIn nicht kümmern. Beschwerden können nur von KonsumentInnen eingebracht werden.

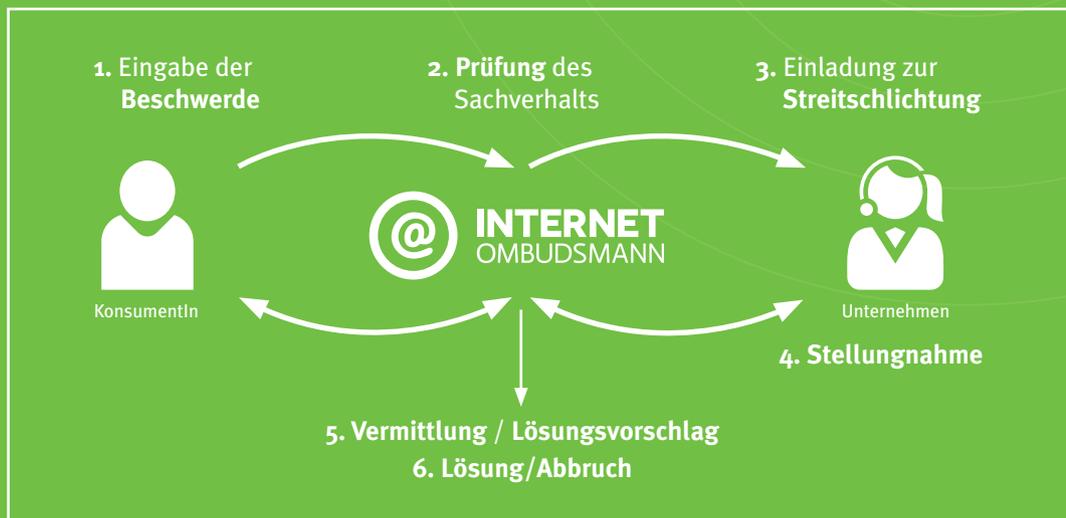
Zusätzlich beantwortet der Internet Ombudsmann kostenlos **Anfragen** von KonsumentInnen und Unternehmen.



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 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 KonsumentIn
- 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>.

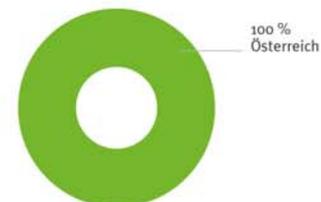
Diese Plattform soll BeschwerdeführerInnen und BeschwerdegegnerInnen unterstützen, vor allem bei grenzüberschreitenden Verträgen eine geeignete **Schlichtungsstelle** zu finden.

Der Internet Ombudsmann ist als staatlich anerkannte Schlichtungsstelle auf der OS-Plattform registriert. Im Jahr 2017 wurden über die OS-Plattform drei Beschwerden an den Internet Ombudsmann weitergeleitet.

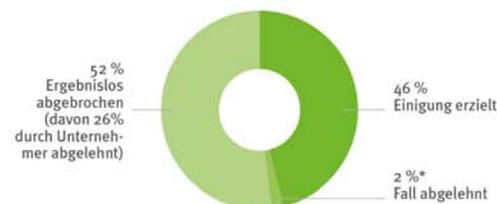
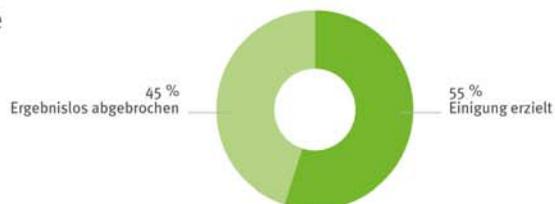
Auswertung der Streitschlichtung 2017

	Standard-Verfahren	Unzuständigkeit	AStG-Verfahren	Gesamt
Anzahl Beschwerden	2.501	+ 505	+ 213	= 3.219

Land Beschwerdeverursacher



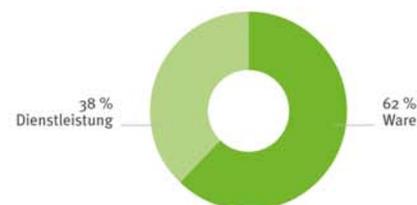
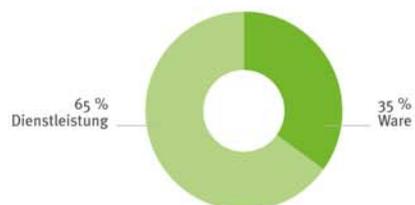
Einigungsquote



* In sämtlichen 4 Fällen war der Ablehnungsgrund „bereits behandelt“.

Schadenshöhe	735.651 €	+ 279.301 €	+ 76.533 €	= 1.091.485 €
--------------	-----------	-------------	------------	---------------

Verteilung Ware/ Dienstleistung



Anteil Betrug oder betrugsähnliche Fälle

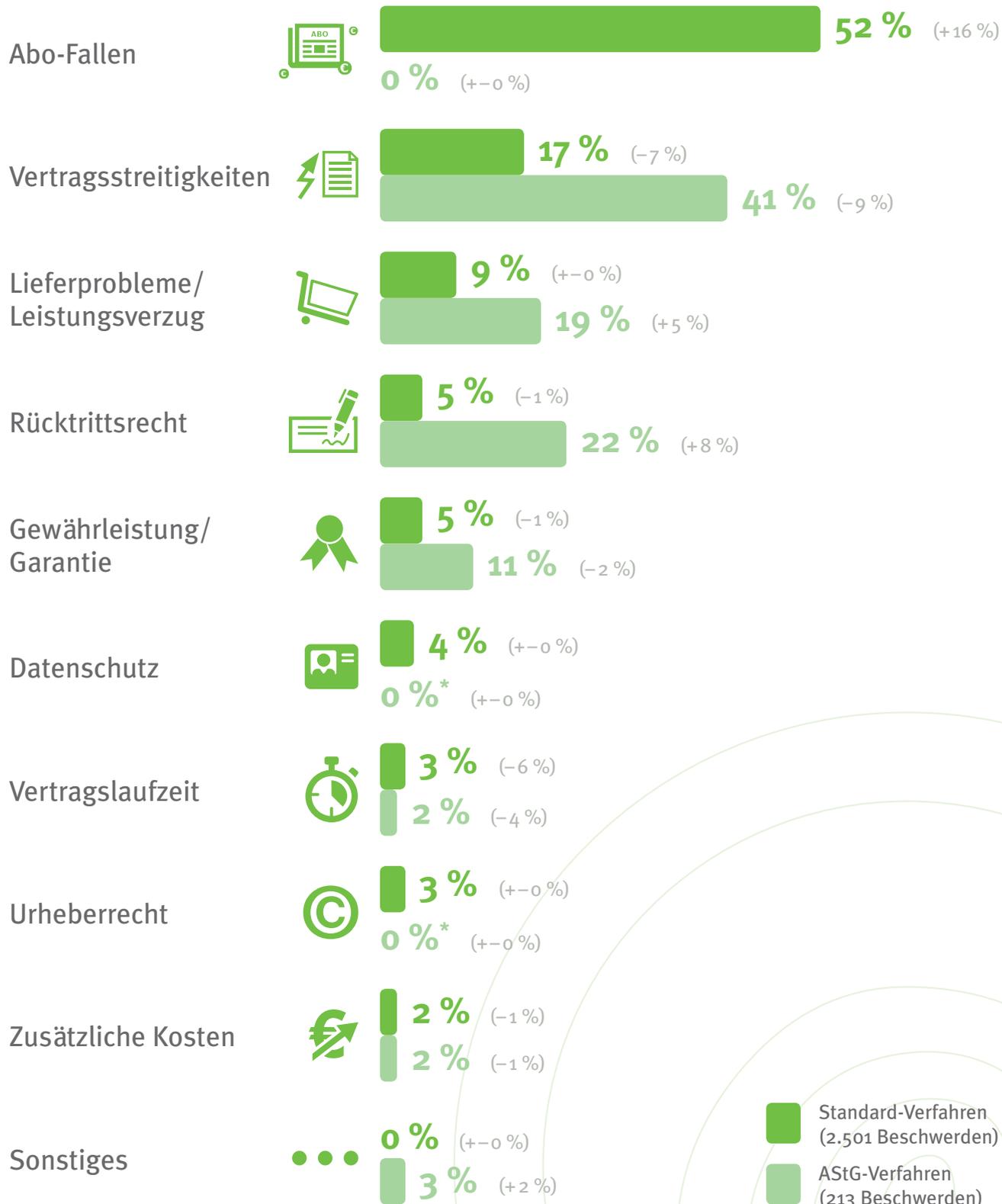


Durchschnittliche Verfahrensdauer beim AStG-Verfahren (In Tagen):
 Alle: 38
 Einigung erzielt: 27
 Ergebnislos abgebrochen: 51

Basis: Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben.

Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2017

(inklusive Veränderung zum Vorjahr)



* Diese Beschwerdegründe sind vom ASTG-Verfahren ausgeschlossen.

Angaben gemäß § 9 AStG:

Es konnten hinsichtlich der AStG-Verfahren im Jahr 2017 keine systematischen oder signifikanten Problemstellungen festgestellt werden. Statistisch relevant erscheinen folgende Entwicklungen: Gegenüber 2016 ist ein Anstieg des Anteils der Beschwerdefälle betreffend das gesetzliche Rücktrittsrecht (22 %) sowie betreffend Leistungsverzug/Lieferprobleme (19 %) zu verzeichnen. Der Anteil der Beschwerden zu Verträgen über Dienstleistungen (37 %) ist im Vergleich zu 2016 (66 %) gesunken. Der Anteil der Beschwerden betreffend Warenkäufe betrug im Jahr 2017 hingegen 61 % und ist gegenüber 2016 (34 %) gestiegen.

Das AStG-Verfahren des Internet Ombudsmann kann als zielführend und effizient

bezeichnet werden. Eine Steigerung der Bekanntheit des Internet Ombudsmann ist jedoch weiterhin anzustreben. Die Möglichkeiten dafür reichen von verstärkter Bewerbung bis hin zu einer Ausweitung der Informationspflichten für Unternehmen über die zuständigen Schlichtungsstellen.

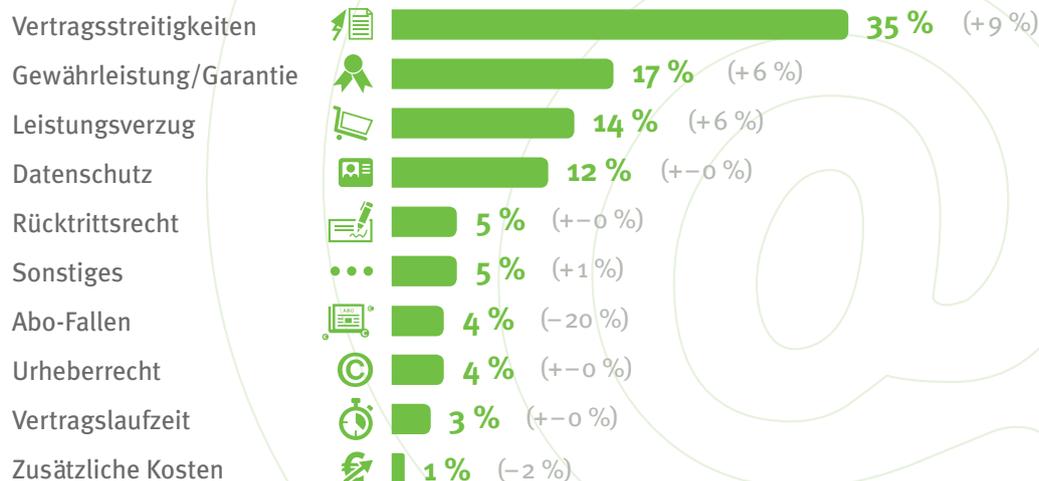
Zu beachten: Diese Angaben betreffen aufgrund der gesetzlichen Informationspflichten für Schlichtungsstellen nur die Fälle im AStG-Verfahren, auch wenn die mit Abstand meisten Schlichtungsfälle beim Internet Ombudsmann im sogenannten Standard-Verfahren durchgeführt werden. Der Hauptgrund für diese Verteilung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

Beantwortung von Anfragen 2017:

2.095 Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet und verwandte Themen beantwortete der Internet Ombudsmann 2016 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

75 Medienclippings im Jahr 2017



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 2017 waren diese bereits für

69 % 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/melde-formular), 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 2017 in Zahlen



188 Beiträge über die Watchlist Internet in Medien



Entwicklungen 2017

Im Jahr 2017 bestimmte vor allem das Thema „Abo-Fallen“ die Watchlist Internet:

→ **Betrügerische Streaming-Plattformen:** Unzählige KonsumentInnen wurden dazu verleitet, auf einer vermeintlichen Film-Streaming-Plattform ihre persönlichen Daten anzugeben; einige Zeit später erhielten die KonsumentInnen eine Rechnung, wonach sie nach einer 5-tägigen kostenlosen Testphase ein 12-monatiges kostenpflichtiges Abo bei der jeweiligen Streaming-Plattform abgeschlossen hätten.

→ **Routenplaner:** Nach demselben Schema gaben viele KonsumentInnen ihre Daten bei einem Online-Routenplaner an. Darauf wurden Rechnungen in Höhe von EUR 500,- für angebliche 2-jährige Abo-Verträge betreffend die Nutzung eines Web-Routenplaners verschickt.

In beiden Fällen wurden die KonsumentInnen zu Unrecht zur Zahlung aufgefordert und teilweise sogar mittels Telefonanrufen eingeschüchtert.

Das Phänomen der Fake-Shops, Markenfälschungen und Schadsoftware waren auch 2017 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.

