



INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2019



→ Streitschlichtung und Beratung für Online-Geschäfte

Was sind die Aufgaben des Internet Ombudsmann?

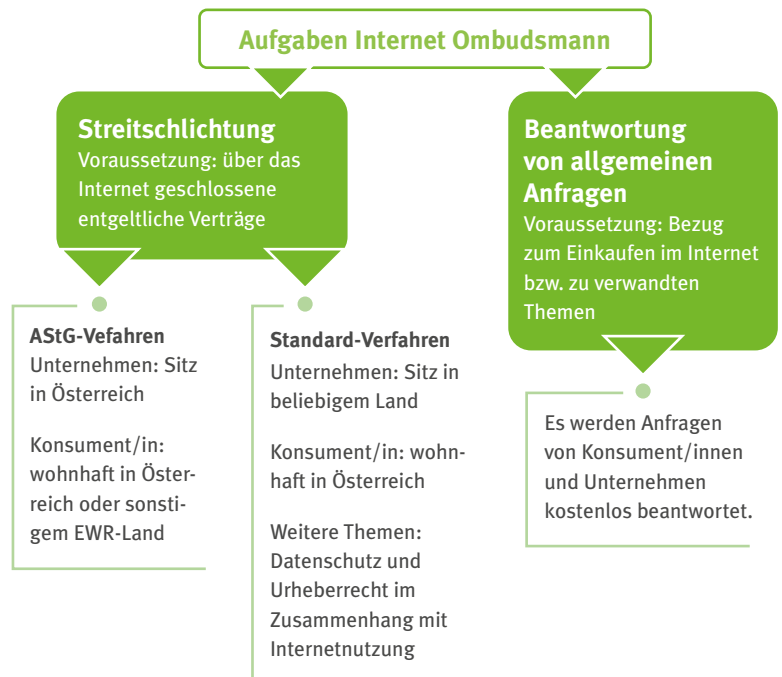
Der Internet Ombudsmann ist eine **unabhängige Streitschlichtungsstelle** rund um das Thema **Einkaufen im Internet** sowie verwandte Themen wie Datenschutz oder Urheberrecht.

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.

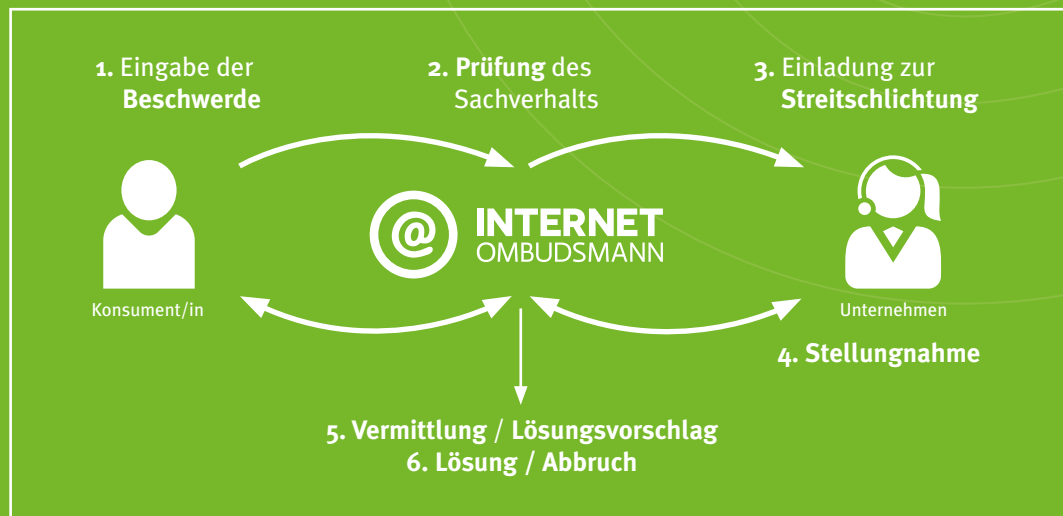
Zusätzlich beantwortet der Internet Ombudsmann kostenlos **Anfragen** von Konsument/innen und Unternehmen.



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:

-> Problemidentifikation 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 2019 wurden über die OS-Plattform zwei Beschwerden an den Internet Ombudsmann weitergeleitet.

Auswertung der Streitschlichtung 2019

Standard-Verfahren

Unzuständigkeit

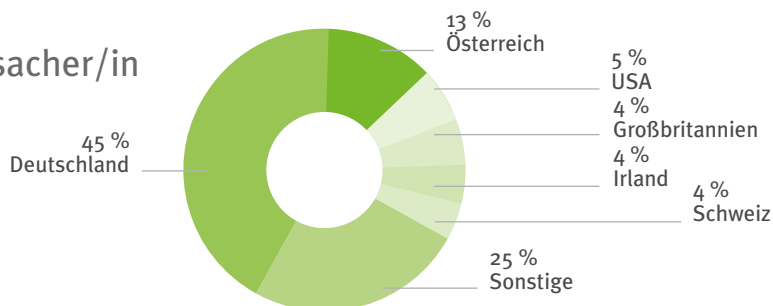
Anzahl Beschwerden

3.727

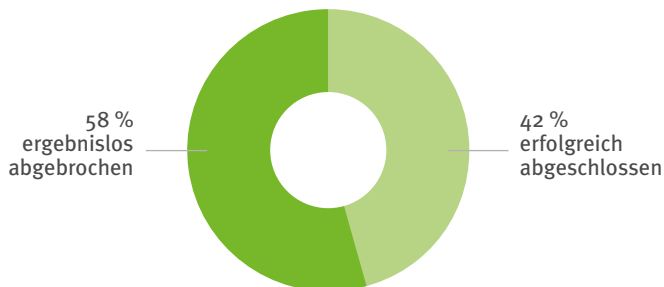
+

770

Land Beschwerdeverursacher/in



Einigungsquote



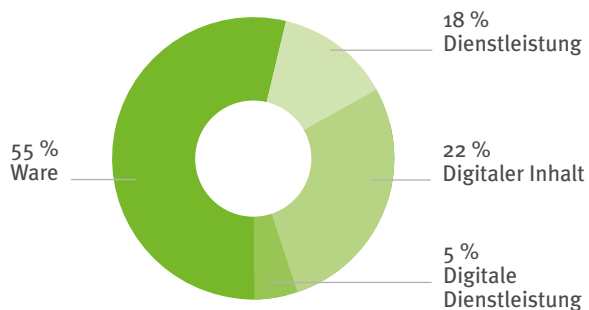
Schadenshöhe

1.031.217 €

+

606.958 €

Verteilung Ware/
Dienstleistung



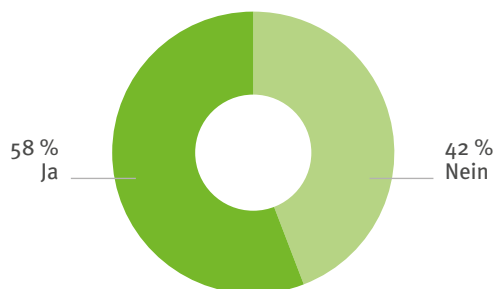
Digitaler Inhalt:

Audiodateien, Videodateien, Computerprogramme, e-Books etc.

Digitale Dienstleistung

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

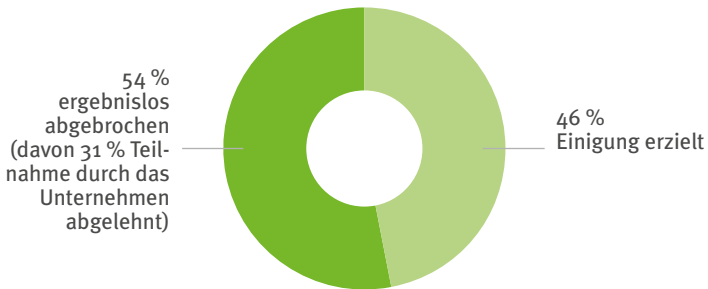
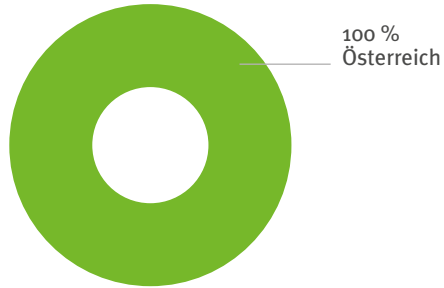
Anteil Betrug oder
betrugsähnliche Fälle



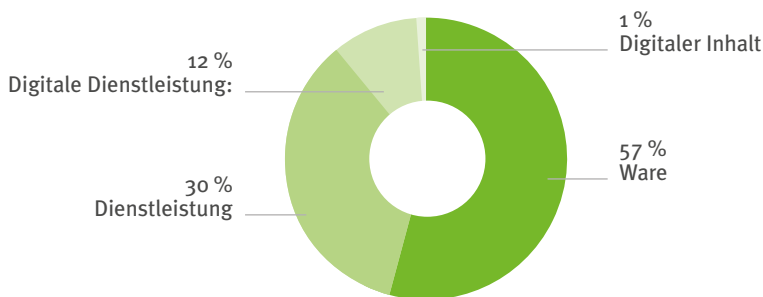
AStG-Verfahren

Gesamt

+ 265 = 4.762



+ 72.772 € = 1.710.947 €



Durchschnittliche Verfahrensdauer beim AStG-Verfahren (in Tagen):

Alle: 28

Einigung erzielt: 22

Ergebnislos abgebrochen: 38

Basis: Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben.

Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2019



* Diese Beschwerdegründe sind vom ASTG-Verfahren ausgeschlossen.

Beschwerdegründe der Streitschlichtung 2019



Legende:

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Abo-Fallen:
Unberechtigte Abbuchungen oder Rechnungen nach der Registrierung bei vermeintlich kostenlosen oder einmaligen Online-Angeboten |  | Persönlichkeitsrechte:
Rechtswidrige Bildveröffentlichungen, Fake-Profile auf sozialen Medien und sonstige Persönlichkeitsrechtsverletzungen im Internet |
|  | Fake-Shop/Markenfälscher-Shop
Bestellungen bei (rein virtuellen) betrügerischen Online-Shops, die keine Ware oder Markenfälschungen liefern |  | Verrechnungsprobleme:
Streitigkeiten rund um die Bezahlung von Rechnungen oder die Gegenverrechnung von Kaufpreisrückerstattungen |
|  | Vertragsabschluss
Unklarheiten über das wirksame Zustandekommen eines Vertrags |  | Keine vertragskonforme Leistung:
Beschwerden über die Gewährleistung für Dienstleistungen (z. B. Reisedienstleistungen) |
|  | Lieferverzug/keine Lieferung
Verspätete oder keine Lieferung der Ware |  | Gewährleistung/Garantie:
Lieferung einer mangelhaften Ware und Streitigkeiten rund um die Ausübung von Gewährleistungsrechten |
|  | Gesetzliches Rücktrittsrecht
Streitigkeiten rund um das Bestehen des gesetzlichen Rücktrittsrechts bzw. rund um die Rückabwicklung des Vertrags nach Ausübung des Rücktrittsrechts |  | Automatische Vertragsverlängerung:
Streitigkeiten rund um die Wirksamkeit von automatischen Vertragsverlängerungen |
|  | Kündigung/Vertragslaufzeit:
Streitigkeiten rund um die Wirksamkeit einer Kündigung oder rund um die Laufzeit eines Vertrags |  | Storno:
Streitigkeiten rund um das Bestehen und die Ausübung eines vertraglichen Rücktrittsrechts und die Höhe einer Stornogebühr |
|  | Datenschutz:
Unrechtmäßige Verwendung, Weitergabe oder Veröffentlichung von persönlichen Daten |  | Urheberrecht:
Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen |
|  | Überhöhter Preis/Zusätzliche Kosten:
Arglistig überhöhte Preise oder versteckte Kosten |  | Vertrag mit minderjähriger Person:
Wirksamkeit eines von einer unter-18-jährigen Person abgeschlossenen Vertrags |
| | |  | Sonstiges:
Thematisch nicht klar zuordenbare Beschwerden |

Angaben gemäß § 9 AStG:

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren, die der Internet Ombudsmann im Jahr 2019 als Schlichtungsstelle im Sinne des § 4 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz durchgeführt hat (AStG-Verfahren), können folgende Entwicklungen festgestellt werden:

Die Anzahl der Fälle, in denen der Unternehmer die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnte, hat sich gegenüber dem Vorjahr erhöht. Damit ist der Prozentsatz der Schlichtungsverfahren, in denen eine Einigung erzielt werden konnte, auf 46 % gesunken. In einigen Fällen hatte die Ablehnung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren allerdings mit einer allgemeinen finanziellen Schieflage des Unternehmens zu tun. In jenen Fällen, in denen das Unternehmen am Schlichtungsverfahren teilnahm, blieb die Einigungsquote konstant bei 67 %. Der Großteil der Beschwerden

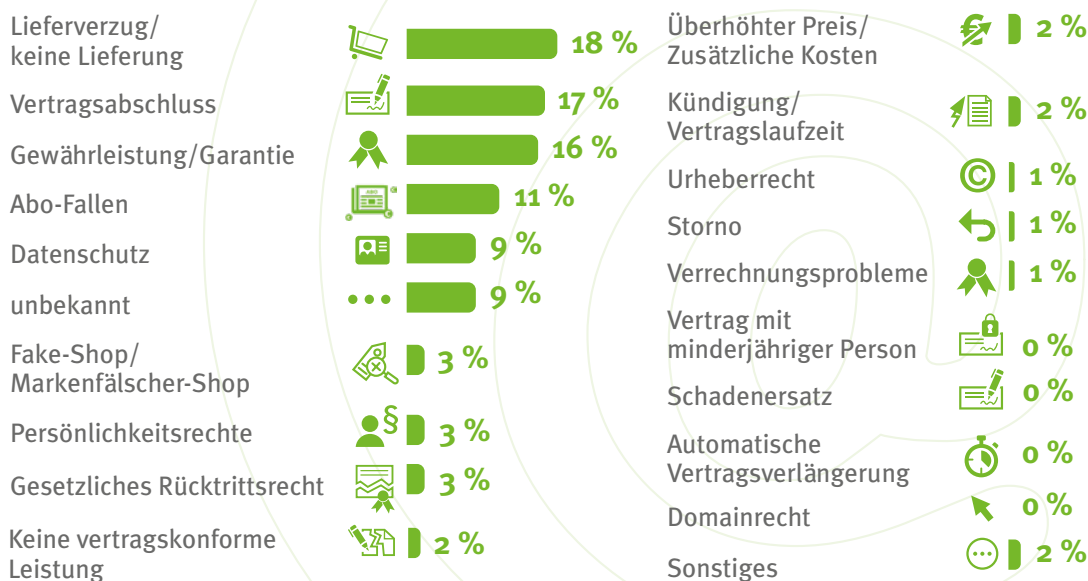
bezog sich wiederum auf klassische Warenlieferungen. Ein wachsender Anteil der Beschwerden hat jedoch digitale Dienstleistungen (z. B. Hosting, Soziale Medien etc.) zum Gegenstand. Die geringe Quote an Beschwerden zu digitalen Inhalten lässt sich dadurch erklären, dass solche Inhalte zumeist von ausländischen Anbietern bezogen werden. Es konnten ansonsten keine systematischen oder signifikanten Problemstellungen festgestellt werden.

Zu beachten: Diese Angaben betreffen nur die im Rahmen des AStG-Verfahren behandelten Beschwerden (d. h. Beschwerden über ein Unternehmen mit Sitz in Österreich). Der weit größere Teil der Beschwerden richtet sich gegen Unternehmen mit Sitz im Ausland. Diese Beschwerden werden im sogenannten Standard-Verfahren behandelt.

Beantwortung von Anfragen 2019:

5.584 Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet und verwandte Themen beantwortete der Internet Ombudsmann 2019 kostenlos.

Themen der Anfragen:



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

151 Medienclippings im Jahr 2019



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 2019 waren diese Themen

wieder für **58 %** 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 **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



1100001
oiat

 **netidee**
OPEN INNOVATIONS

Die Watchlist Internet 2019 in Zahlen



619 Beiträge über die Watchlist Internet in Medien



Entwicklungen 2019

Zwei neue Themen haben das Team der Watchlist Internet besonders gefordert:

→ **Identitätsmissbrauch:** Kriminelle haben sich die unterschiedlichsten Wege einfallen lassen, um an Ausweiskopien zu gelangen. Diese Kopien werden dann z. B. zur Eröffnung eines Bankkontos genutzt, das für betrügerische Zwecke eingesetzt wird – zum Dauerärger des Ausweisinhabers.

→ **Gefährliche Investment-Portale:** Mit hohen Gewinnversprechungen werden Konsument/innen in betrügerische Investmentportale gelockt und zu hohen Investments überredet. Die Schadenssummen reichen hier von knapp 250 Euro bis hin zu 200.000 Euro. In beinahe allen uns gemeldeten Fällen, war eine Rückholung des Geldes unmöglich.

Die Phänomene der Fake-Shops, Markenfälschungen und als Streaming-Plattformen getarnten Abo-Fallen waren auch 2019 wichtige Themenbereiche.

Kontakt

Dr. Karl Gladt, MA

+43-1-595-2112-0

gladt@oiat.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 wurde 2019 vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK) unterstützt, die Watchlist Internet zusätzlich vom Land Niederösterreich und von willhaben.at.

