



INTERNET OMBUDSSTELLE
WATCHLIST INTERNET

JAHRES BERICHT 2022



Die Internet Ombudsstelle

Überblick 2022

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.

3.164 Schlichtungsfälle

680 AStG-Schlichtungsfälle

2.484 Standard-Schlichtungsfälle

4.617

Beratungsfälle

957

Fälle der Unzuständigkeit

insgesamt
8.738
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).

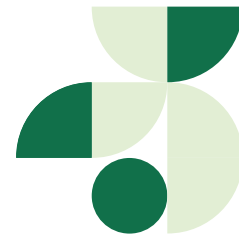
● Beratungsfälle

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 Beschwerde gegen unseriöse oder gar betrügerische Anbieter richtet).

● Unzuständigkeit

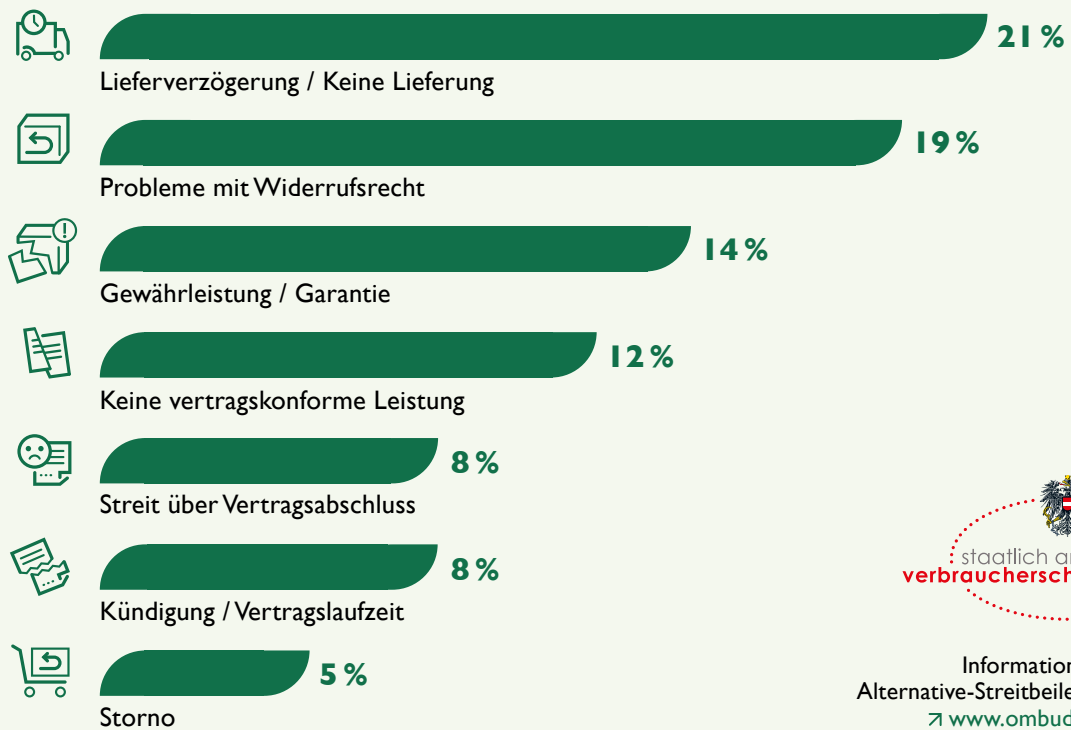
Wenn die Internet Ombudsstelle für ein Anliegen nicht zuständig ist, versorgt sie die Konsument:innen mit weiteren Informationen und verweist sie auf die für das Problem zuständigen Stellen.

Schlichtungsfälle (AStG-Verfahren)



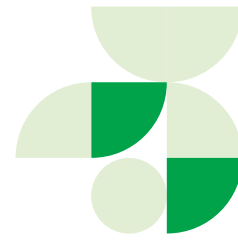
Anzahl der Schlichtungsfälle: **680**

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe



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

Schlichtungsfälle (Standard-Verfahren)

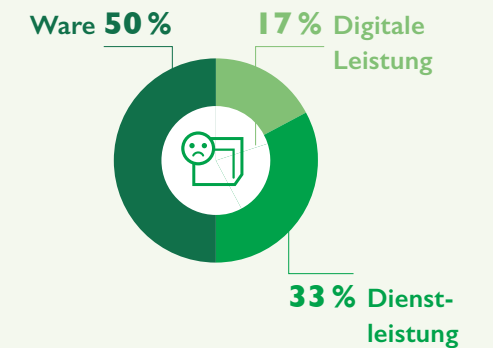


Anzahl der Schlichtungsfälle: **2.484**

Die 7 häufigsten Beschwerdegründe

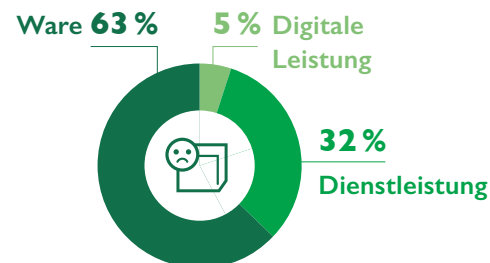


Beschwerdegegenstand



Beschwerdegegenstand

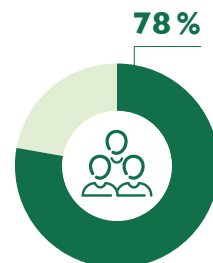
Gegenstand des umstrittenen Vertrags zwischen Konsument:in und Unternehmen



Durchschnittliche Dauer des Verfahrens: **23 Tage**

Teilnahmequote

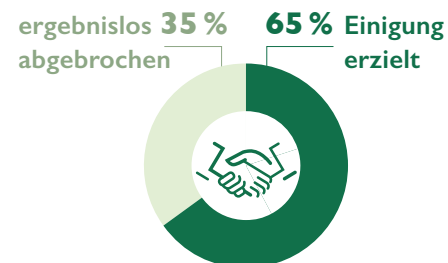
Anteil der Schlichtungsfälle, in denen sich das Unternehmen am Streitbelegungsverfahren beteiligt hat



Prozentsatz der abgelehnten Beschwerden: **0 %**

Einigungsquote

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



Beispiele

Frau A. beschwert sich über einen Onlineshop, der die Rückgabe eines bestellten Bikinis nicht akzeptieren will. Der Onlineshop meint, dass ein Bikini als Hygieneprodukt nicht zurückgegeben werden könne. Die Internet Ombudsstelle nimmt Kontakt zum Onlineshop auf und kann mit ihm klären, dass der Kaufvertrag auch in einem solchen Fall widerrufen werden kann. Frau A. schickt den Bikini retour und erhält den Kaufpreis zurück.

Herr B. bekommt eine Zahlungsaufforderung für ein digitales Abo. Nach Einholung einer Stellungnahme von Abo-Anbieter prüft die Internet Ombudsstelle den Fall und kommt zum Ergebnis, dass der Abo-Vertrag gültig zustande gekommen ist. Die Internet Ombudsstelle schlägt beiden Parteien vor, dass Herr B. das Abo zur Hälfte der Vertragszeitraums kündigen kann. Beide Seiten akzeptieren diesen Lösungsvorschlag.

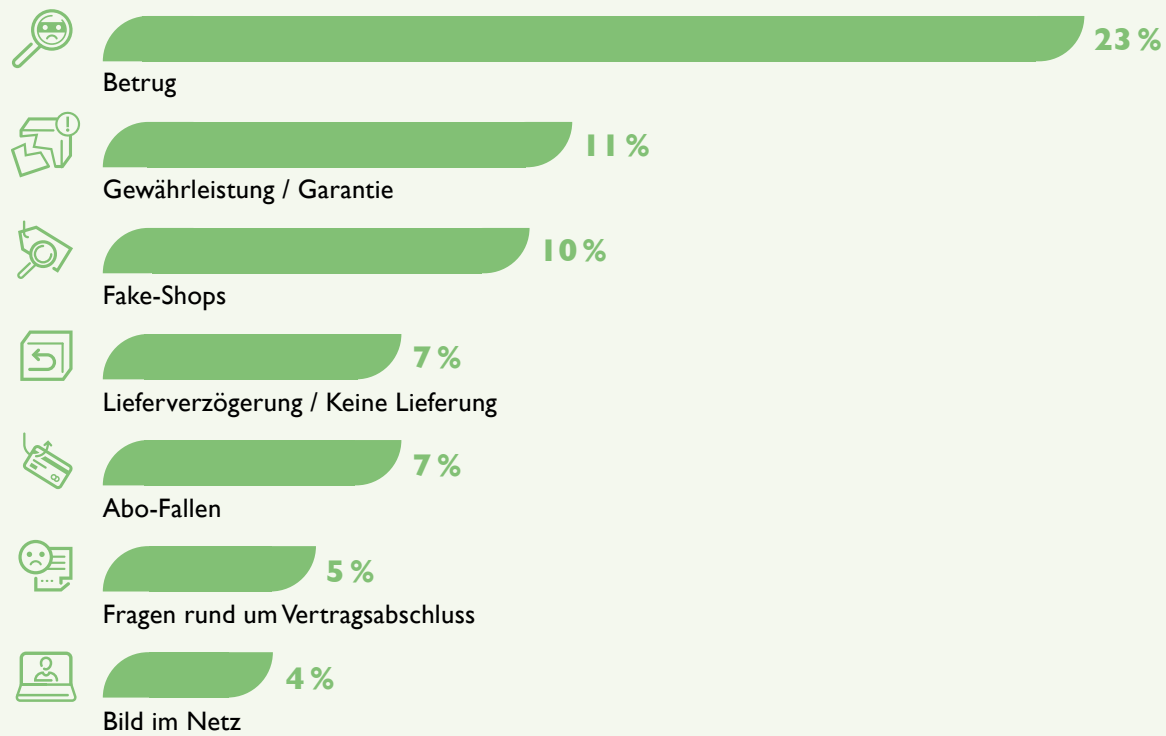
Frau C. kontaktiert die Internet Ombudsstelle, weil sich ein Zeitschriften-Abo ohne ihre Zustimmung automatisch verlängert habe. Der Zeitschriftenverlag beruft sich gegenüber der Internet Ombudsstelle auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Internet Ombudsstelle informiert über die rechtlichen Voraussetzungen für eine automatische Vertragsverlängerung, worauf sich der Verlag bereit erklärt das abgebuchte Geld zurückzuerstatten.

Beratungsfälle



Anzahl der Beratungsfälle: 4.617

Die häufigsten Beratungsgegenstände



Beispiele

Herr D. stößt im Internet auf eine Trading-Plattform, über die angeblich erfolgreich mit Kryptowährungen gehandelt werden kann. Nach einem Telefonat mit einem Mitarbeiter der Plattform ist er von den Investitionsmöglichkeiten begeistert. Da sein Sohn skeptisch ist, kontaktiert er die Internet Ombudsstelle. Sie kann Herrn D. davon überzeugen, dass es sich um eine betrügerische Plattform handelt. Er entscheidet sich, sein Geld anders zu investieren.

Frau E. bekommt regelmäßig Werbe-Mails von einem Onlineshop, über den sie vor Jahren etwas bestellt hat. Sie möchte keine E-Mails mehr von diesem Anbieter erhalten. Die Internet Ombudsstelle informiert sie, dass es datenschutzrechtliche Vorgaben gibt und sie lediglich den Button „Abbestellen“ am Ende des E-Mails anklicken muss. Frau E. befolgt den Hinweis und bekommt daraufhin keine E-Mails mehr von diesem Onlineshop.

Herr F. verkauft über eine Kleinanzeigenplattform eine Kamera als neuwertig. Er findet einen Käufer, aber legt diesem gegenüber nicht offen, dass das Gerät schon länger in Gebrauch ist. Der Käufer meldet sich drei Tage nach Abholung und beruft sich auf Gewährleistung, weil das Objektiv schadhaft sei. Herr F. behauptet, dass es im Privatverkauf keine Gewährleistung gäbe. Die Internet Ombudsstelle klärt ihn darüber auf, dass der Käufer im Recht ist.

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/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 2022 in Zahlen

- 3,1 Mio. Website-Besuche
- 7,1 Mio. Seitenaufrufe
- 11.603 eingegangene Meldungen
- 197 redaktionell aufbereitete Warnmeldungen
- 6.239 Warnungen vor Fake-Shops
- 931 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 2022
vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz und der Bundesarbeitskammer
unterstützt. Das Projekt „Watchlist Internet“ wurde im
Jahr 2022 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.