



Jahresbericht 2009

DER INTERNET OMBUDSMANN





DER INTERNET OMBUDSMANN JAHRESBERICHT 2009

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung: Über diesen Bericht.....	5
Ausgangssituation: E-Commerce in Österreich 2009.....	7
Zusammenfassung: Aufgabenbereich des Internet Ombudsmann	9
E-Commerce-Probleme in Österreich 2009	11
Statistische Auswertung der Beschwerdefälle 2009	17
Aktivitäten 2009	23
Überblick: Kurzinfos zum Internet Ombudsmann	27
Der Internet Ombudsmann: Fallbeispiele	33
Medienberichte 2009	35
Impressum.....	41

EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

DIESER JAHRESBERICHT beschreibt die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner 2009 und Dezember 2009 im Rahmen des Projektes Internet Ombudsmann gesammelt wurden.

Er soll einen Überblick über die im Zusammenhang mit E-Commerce in Österreich auftretenden Probleme und deren Entwicklung in den letzten Jahren vermitteln und daraus abgeleitet Impulse zur Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten geben.

Der Internet Ombudsmann zählt heute europaweit zu den meistfrequentierten Einrichtungen im Bereich „Außergerichtliche Streitschlichtung für E-Commerce“.

Der Internet Ombudsmann ist eine notifizierte Schlichtungsstelle (EU-Empfehlung 98/257/EG) und damit Teil des organisierten europaweiten außergerichtlichen Systems der Streitbeilegung.

Der gemeinnützige Verein Internet Ombudsmann wurde vom Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) entwickelt und wird vom Bundesministe-

rium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK) unterstützt.

Auf Grund der Art des Projektes Internet Ombudsmann - es wenden sich im Wesentlichen nur Personen mit Problemen und keine zufriedenen KundInnen an diese Einrichtung - enthält der Bericht keinen Gesamt-Marktüberblick.

Die in diesem Bericht präsentierten Ergebnisse geben jedoch ein umfassendes, praxisnahes Bild über die Probleme der österreichischen Online-KonsumentInnen und den daraus resultierenden Handlungsbedarf für Wirtschaft und Politik wieder.

Tagesaktuelle Informationen zur Arbeit des Internet Ombudsmann und zu aktuellen Problemfällen sowie Lösungen finden Sie im News-Bereich unserer Website unter:

www.ombudsmann.at

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter: kontakt@ombudsmann.at



AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2009

Durch die einfache Verfügbarkeit und die weiterhin steigende Verbreitung von PCs und Internetzugängen auch in Privathaushalten erlebte der Online-Handel auch 2009 ein Wachstum.

Mittlerweile verfügen 70% der österreichischen Haushalte über einen Internetzugang (Durchschnitt EU-27: 65%) und 58% über eine Breitbandverbindung (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2009, Statistik Austria).

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Kaufen und Verkaufen im privaten und gewerblichen Bereich. 53% der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Integral Austrian Internet Monitor (4.Quartal 2009) schon einmal über Internet eingekauft. Den höchsten Anteil gab es in der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen (62%, „zumindest einmal in den letzten 12 Monaten online eingekauft“). Die beliebtesten Produktgruppen waren Bücher, Zeitschriften (41%) sowie Kleidung und Sportartikel (38%). 31% haben Reisen und Urlaubsunterkünfte über Internet gebucht. Elektronische Geräte, Tickets für Veranstaltungen und Haushaltsgüter (z.B. Möbel, Spielzeug) wurden von jeweils 24% online gekauft. 22% haben Filme und Musik online bestellt (Quelle: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2009, Statistik Austria).



Die technische Ausbildung und das Know-how der KäuferInnen und Unternehmen können mit der Geschwindigkeit der steigenden NutzerInnenzahlen jedoch nicht Schritt halten.

Das führt dazu, dass es speziell für die Internet- bzw. E-Commerce-EinsteigerInnen immer wieder zu Problemen beim Internet kommt, die aus verschiedensten Gründen weder alleine noch direkt zwischen KonsumentInnen und dem Unternehmen gelöst werden können. Hier hilft der Internet Ombudsmann rasch und unbürokratisch durch Information, Mediation und außergerichtliche Streitschlichtung.

Gerade deswegen hat es sich der Internet Ombudsmann auch zur Aufgabe gemacht, positive Beispiele und Verbesserungsvorschläge aufzuzeigen und somit das Vertrauen in E-Commerce zu fördern.

Durch Information und konkrete Hilfestellung wird das Wissen von KonsumentInnen für ein problemloses Einkaufen im Internet gesteigert. Aber auch Unternehmen erhalten wertvolle Tipps aus der Praxis, um ihre Angebote konsumentInnenfreundlicher und somit erfolgreicher präsentieren zu können.

Das Projekt Internet Ombudsmann hilft somit nicht nur KonsumentInnen bei der Lösung ihrer Probleme, sondern fördert auch mit vielen Aktivitäten den breiten und sicheren Einsatz des Internet.



ZUSAMMENFASSUNG: AUFGABENBEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN

Bewusstseinsbildung

Bewusstseinsbildung durch Information über aktuelle technische und rechtliche Entwicklungen im Online-Handel sowie über typische Problemfälle und mögliche Lösungen.

Problemvermeidung

Problemvermeidung durch Tipps, wie seriöse Online-Unternehmen von unseriösen unterschieden werden können.

Problemlösung

Problemlösung durch Mediation und außergerichtliche Schlichtung bei Streitfällen zwischen KonsumentInnen und Unternehmen.

Qualitätsverbesserung

Qualitätsverbesserung durch Beratung der Öffentlichen Hand und Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von konsumentInnenfreundlichen E-Commerce-Lösungen.

Selbstregulierung

Förderung der Selbstregulierung der Unternehmen durch freiwillige Qualitätskriterien bei gleichzeitiger Schaffung von Kontrollmechanismen durch Konsumentenschutz-einrichtungen und die Internet-Community.

E-COMMERCE-PROBLEME IN ÖSTERREICH 2009

DIE ONLINE-BESCHWERDE-STELLE des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung Ende 1999 als mittlerweile wichtigste Anlaufstelle bei Problemen mit Online-Shopping in Österreich etabliert. Auch im europäischen Vergleich zählt der Internet Ombudsmann zu den größten außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen im E-Commerce-Bereich.

Alleine im Jahr 2009 wurden 10.009 Beschwerden (2008: 7.353) zum Thema E-Commerce vom Team des Internet Ombudsmann bearbeitet, dokumentiert und inhaltlich ausgewertet. Der Internet Ombudsmann verfügt dadurch über die umfassendste Dokumentation zu Problemen mit E-Commerce in Österreich. Weiters zeigt sich, dass die Zahl der bearbeiteten Beschwerden seit 2005 rasant gestiegen ist. Verantwortlich für das Wachstum der Fälle ist zu einem großen Teil die stark gestiegene Anzahl der Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote im Internet.

BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 - 2009

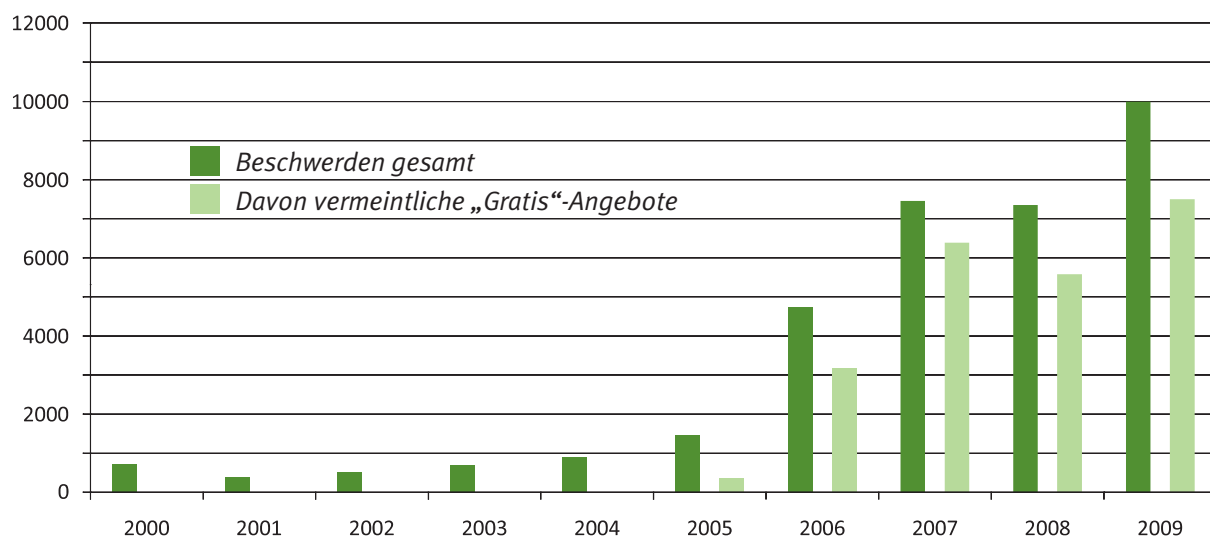


Abbildung 1: Bearbeitete Beschwerden 2000 - 2009 (Quelle: Internet Ombudsmann)



Wie schon in den letzten Jahren konnte der Großteil (2009: 88 Prozent) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch, außergerichtlich abgeschlossen werden.

Zusätzlich sind 565 Anfragen, die nicht den Bereich E-Commerce betrafen, beim Internet Ombudsmann eingegangen. Diese wurden – wenn sie nicht sofort unbürokratisch geklärt werden konnten – an die zuständigen Stellen (VKI, AK, Patientenrechtskommission, Mietervereinigung, Sozialämter, Volksanwaltschaft etc.) weitergeleitet.

Die Ergebnisse der inhaltlichen Auswertung der E-Commerce-Beschwerden können in folgende Hauptthemenbereiche zusammengefasst werden:

VERMEINTLICHE „GRATIS“-ANGEBOTE

Die Zahl der Beschwerden mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten befindet sich trotz der Informationsarbeit des Internet Ombudsmann und anderer Konsumentenschutzorganisationen noch immer auf hohem Niveau. 2009 fielen rund 7.500 Fälle in diese Beschwerdekategorie.

Es häufen sich beim Internet Ombudsmann weiterhin Beschwerden über Internet-Dienstbetreiber, die Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros bzw. Rechtsanwälte an KonsumentInnen versendeten, ohne dass sich die KonsumentInnen einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären.

Nach mehreren erfolglosen Mahnungen der Firmen per E-Mail werden Inkassobüros mit der Eintreibung der Forderung betraut. Dabei werden die Betroffenen durch massive Drohungen eingeschüchtert und mit Gehaltspfändung und Eintragung in Gläubigerdatenbanken wie KSV und/oder SCHUFA (diese wird in Deutschland geführt) konfrontiert.

Bei Nichtzahlung werden verschiedenste Anwälte beauftragt, die die ungewollten KundInnen sofort mit Klagen wegen Betrugs und Schadenersatz bedrohen. Selbst vor Minderjährigen und strafunmündigen Jugendlichen schrecken die Firmen und deren Anwälte nicht zurück. Diese werden aufgefordert, eine Ausweiskopie zu übersenden und mit Anzeige wegen Datenmissbrauch und mit Schadenersatzklagen bedroht.

Viele der Betroffenen werden stark verunsichert und zahlen schließlich.



Etliche der Firmen wurden auch 2009 auf die Watchlist des Internet Ombudsmann gesetzt, um weiteren Schaden zu verhindern (abrufbar unter www.ombudsmann.at/watchlist).

Die Watchlist hat sich in diesem Zusammenhang als Kommunikations- und Informationsinstrument hervorragend bewährt und wird auch in Zukunft verstärkt in der Prävention zum Einsatz kommen.

Die österreichischen Medien wurden vom Internet Ombudsmann umfassend informiert und berichteten daraufhin in großem Umfang über derartige Geschäftspraktiken.

Trotz der umfassenden Warnungen und Medienberichterstattung traten auch 2009 immer wieder neue Unternehmen am Markt auf, die mit ähnlichen Websites ihr Unwesen trieben.

Die größten Beschwerdeverursacher waren mit Abstand Download-Angebote von eigentlich kostenfreier Software, die nach einer Testphase von meist 14 Tagen in einen kostenpflichtigen Vertrag von ein oder zwei Jahren übergehen, wenn man nicht rechtzeitig vom Vertrag zurück tritt.

Es gab 2009 auch zahlreiche Beschwerden über angeblich kostenlose Routenplaner, Lebenserwartungstests, Gewinnspieleintragungsdienste, etc.

Die anfallenden Kosten werden dabei, falls überhaupt ersichtlich, im Kleingedruckten oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) versteckt und von den meisten KonsumentInnen vor der Teilnahme nicht gelesen oder zumindest unzureichend wahrgenommen.

Wir informierten in diesen Fällen die KonsumentInnen umfassend und stellten Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung (www.ombudsmann.at/musterbriefe).



Tipps gegen die Abzocke-Falle:

1. Seien Sie bei Gratisangeboten und Gewinnspielen stets misstrauisch. Auch im Internet ist selten etwas wirklich kostenlos. Oft handelt es sich um Lockangebote, bei denen später laufende Kosten entstehen. Skepsis ist besonders angebracht, wenn die Eingabe persönlicher Daten verlangt wird.
2. Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters immer, bevor Sie diese bestätigen! Oft verstecken sich darin Verpflichtungen wie jene, ein kostenpflichtiges Abo zu erwerben. Achten Sie speziell auf die angegebenen Fristen und eventuell entstehende Kosten.
3. Erklären Sie den sofortigen Rücktritt von Testzugängen, wenn Sie diese nicht brauchen bzw. geben Sie zum unverbindlichen Testen von Online-Diensten niemals Ihre persönlichen Daten an.
4. Treten Sie von unerwünschten bzw. versehentlich eingegangenen Verträgen (bzw. kostenpflichtigen Anmeldungen) immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief zurück und behalten Sie eine Kopie des Schreibens.

Was tun wenn Sie in die Gratis-Falle getappt sind?

Wenn Sie trotz aller Vorsicht auf ein unseriöses Angebot hereingefallen sind, wenden Sie sich an den Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at) oder eine andere Konsumentenschutzorganisation. In vielen Fällen haben Sie es mit Unternehmen zu tun, die durch Drohungen (Inkassobüro, Anwalt, Klage, Pfändung) Kunden zur Zahlung bewegen wollen, ohne dass ein echter Anspruch auf die Zahlung besteht.



Zusammengefasst gab es folgende Hauptprobleme mit vermeintlichen Gratis- oder Testangeboten:

1. Intransparenz der Websites: Beispielsweise sind die Kosten erst durch „runterscrollen“ ersichtlich oder nicht in Ziffern, sondern in Worten angegeben, sodass sie beim schnellen Überfliegen einer Website leicht übersehen werden. Irreführend sind auch vermeintliche „Gratis“-Angebote, bei denen Software-Programme versprochen werden, die in der Regel ohnedies kostenlos aus dem Internet heruntergeladen werden können.
2. Viele Angebote (z.B. Hausaufgaben, Referate, Songtexte) sprechen besonders Jugendliche an, obwohl der Vertrag laut Website nur von Volljährigen abgeschlossen werden kann. Schließen Jugendliche unter Angabe eines falschen Geburtsdatums dann einen solchen Vertrag ab, wird meist mit strafrechtlichen Konsequenzen gedroht.
3. Wenn Unternehmen unter Druck geraten, ändern Sie den Webauftritt, den Firmennamen oder die/den GeschäftsführerIn.

PROBLEME BEI ZAHLUNG PER VORAUSKASSE

Vorkasse ist eine riskante Zahlungsform für den Online-Einkauf, weil die/der KäuferIn im schlimmsten Fall die Ware nicht vereinbarungsgemäß geliefert bekommt und das Geld nicht mehr zurück erhält.

Auch im Jahr 2009 wandten sich zahlreiche KonsumentInnen an den Internet Ombudsmann aufgrund von Problemen bei Zahlung per Vorkasse. Davon waren auch internationale Bestellungen (z.B. Einkauf von vermeintlich günstigen Elektronikartikeln oder Gebrauchtwagen) betroffen, bei denen die Chance auf Schadenswiedergutmachung sehr gering ist.

Der Internet Ombudsmann empfiehlt, von Zahlungen per Vorkasse abzusehen!



DIE 10 INTERNETANGEBOTE MIT DEN MEISTEN BESCHWERDEN 2009:

Internetadresse	Unternehmen	Anzahl der Beschwerden
www.opendownload.de	Content Services Ltd.	1191
www.softwaresammler.de	Content Services Ltd.	285
www.my-downloads.de	Premium Content GmbH	280
www.direkt-routenplaner.de	Go Web Ltd.	263
www.online-downloaden.de	Online-Downloaden-Service Limited Company	259
www.99downloads.de	Belleros Premium Media Limited	233
www.gmx.de	GMX	209
www.magolino.de	Magolino GmbH	186
www.fabriken.de	Connects 2 Content GmbH	176
www.outlets.de	IContent GmbH	140

STATISTISCHE AUSWERTUNG DER BESCHWERDEFÄLLE 2009

GRÜNDE DER BESCHWERDEN

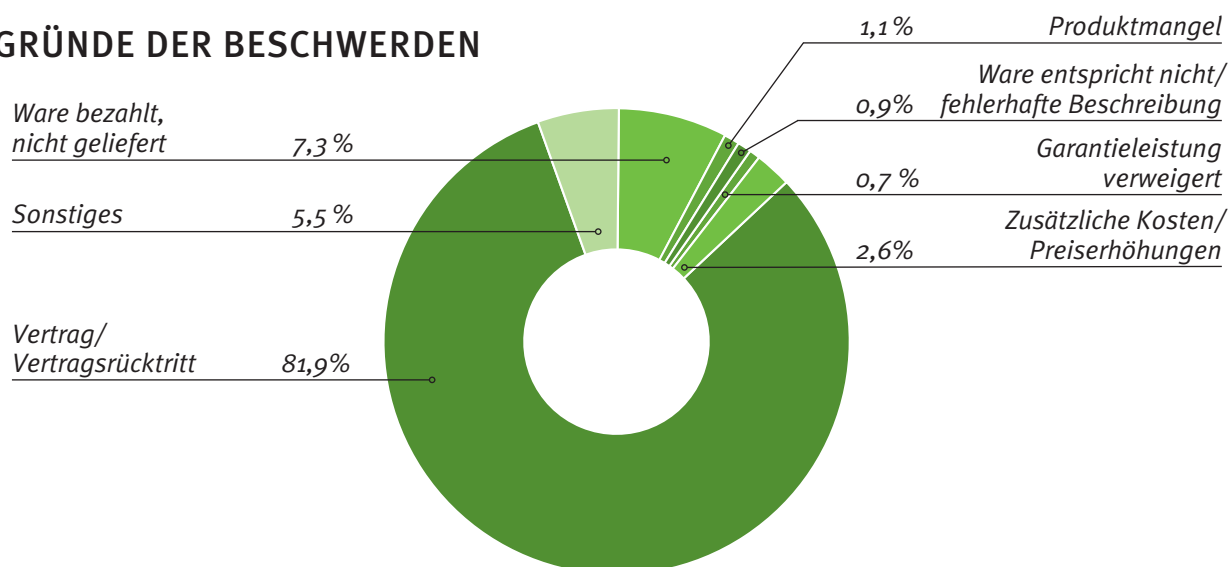


Abbildung 2: Gründe für Beschwerden/Anfragen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Fallauswertung beim Internet Ombudsmann zeigt, dass im Jahr 2009 der Hauptbeschwerdegrund mit 81,9 Prozent „Vertrag/Vertragsrücktritt“ war. In diese Kategorie fallen auch die vermeintlichen „Gratis“-Angebote, die rund 75% der Gesamtbeschwerden ausmachten.

Lieferprobleme (verspätete Lieferung, Lieferverweigerung) mit 7,3 Prozent sind der zweithäufigste Hauptbeschwerdegrund.

2,6 Prozent der Beschwerden betrafen Probleme, die dem Themenbereich falsche Preisangaben bzw. überraschende Zusatzkosten zuzuordnen sind.

In 1,1 Prozent der Fälle erhielten die KundInnen Produkte geliefert, die schwerwiegende Mängel aufwiesen.

Probleme mit Lieferungen, die nicht der Beschreibung im Warenkorb oder nicht der Bestellung entsprachen, waren mit 0,9 Prozent vertreten.



In 0,7 Prozent der Fälle handelte es sich um Gewährleistungsverweigerungen seitens der Händler.

Bei 5,5 Prozent konnte die Beschwerde keiner Kategorie zugeordnet werden (sonstige Beschwerden). Es handelte sich hier meist um Probleme mit Firmeninsolvenzen (2009 betrafen zahlreiche Fälle das Unternehmen Meck-Pe) sowie Fälle in Zusammenhang mit Urheberrechtsverletzungen und Verträgen mit Telekomaniern.

BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDE

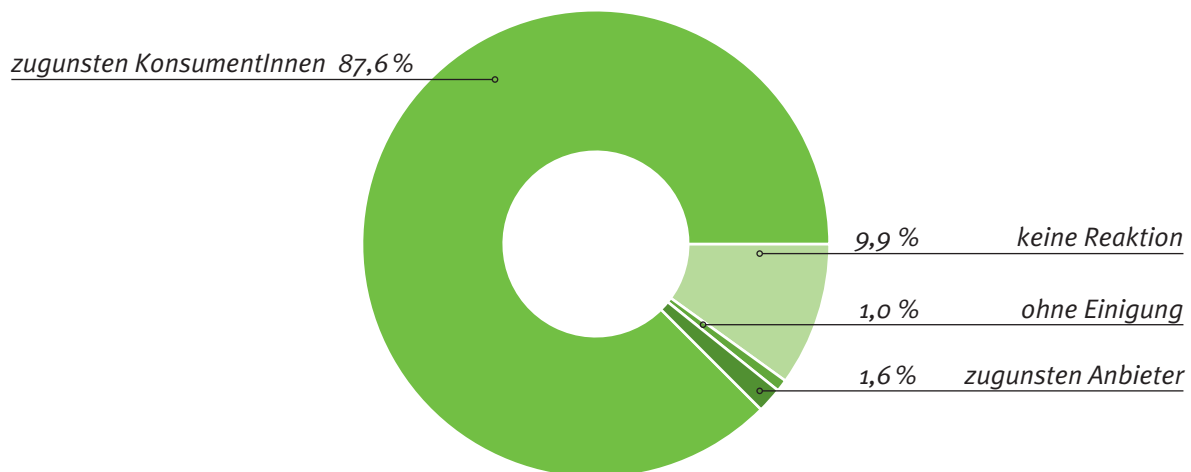


Abbildung 3: Abgeschlossene Beschwerden (Quelle: Internet Ombudsmann)

Insgesamt konnten im Jahr 2009 87,6 Prozent der gemeldeten Fälle zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden. Darin sind auch die Fälle der vermeintlichen „Gratis“-Angebote inkludiert, bei denen die KonsumentInnen vom Internet Ombudsmann über Ihre Rechte aufgeklärt und beim Vertragsrücktritt erfolgreich unterstützt wurden (z.B. mit einem Musterrücktrittsbrief).

Dass die meisten Problemfälle nach einer oft nur einmaligen Intervention des Internet Ombudsmann zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden konnten, spricht einerseits für den Erfolg des Projekts, zeigt aber auch, dass viele Probleme auf Nachlässigkeit und mangelnden Kommunikationswillen mancher Unternehmen bzw. bewusste Irreführung im Fall der vermeintlichen „Gratis“-Angebote zurückzuführen sind.



9,9 Prozent der Fälle mussten abgeschlossen werden, weil im Verlauf der Streitschlichtung die Unternehmen und in seltenen Fällen auch die KonsumentInnen den Kontakt mit dem Internet Ombudsmann verweigerten oder abgebrochen haben. Die Teilnahme an der Streitschlichtung durch den Internet Ombudsmann verweigerten vor allem Unternehmen mit Sitz außerhalb von Österreich.

1,6 Prozent der Fälle gingen zugunsten der Anbieter aus (z.B. da Anbieter im Recht war).

In 1,0 Prozent der Fälle konnte keine Einigung trotz Vermittlungsversuch des Internet Ombudsmann erzielt werden.

LAND DES BESCHWERDEVERURSACHERS

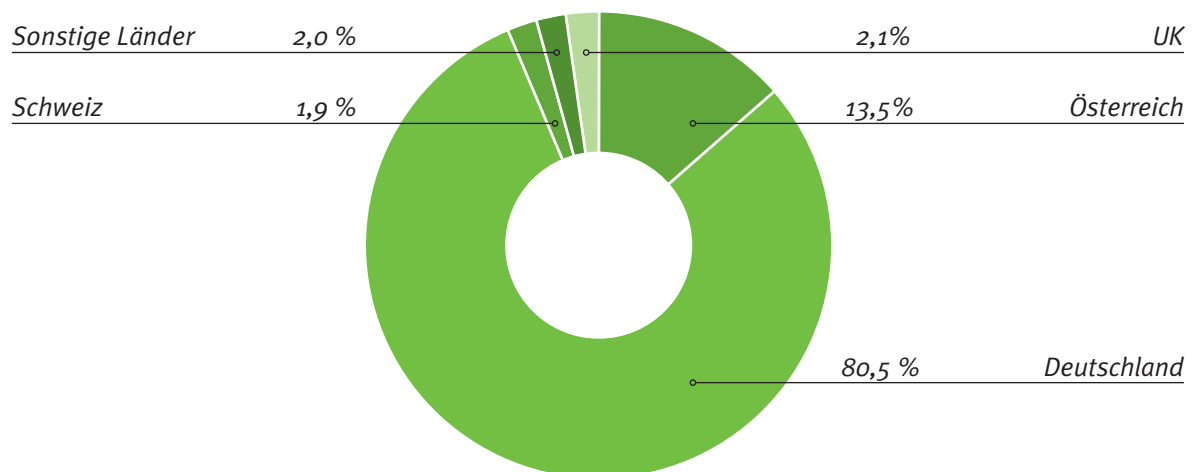


Abbildung 4: Land des Beschwerdeverursachers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 13,5 Prozent auf österreichische Firmen entfielen. Beschwerden über deutsche Unternehmen stiegen von 53,9% im Jahr 2008 auf 80,5% im Jahr 2009.

Unternehmen aus Großbritannien betrafen 2,1 Prozent und Unternehmen aus der Schweiz 1,9 Prozent der Beschwerden.

Die restlichen Länder der Welt (ausgenommen Deutschland, Österreich, Großbritannien und Schweiz) waren mit nur 2 Prozent bei den Beschwerdefällen beteiligt.



GEMELDETE SCHADENSHÖHE

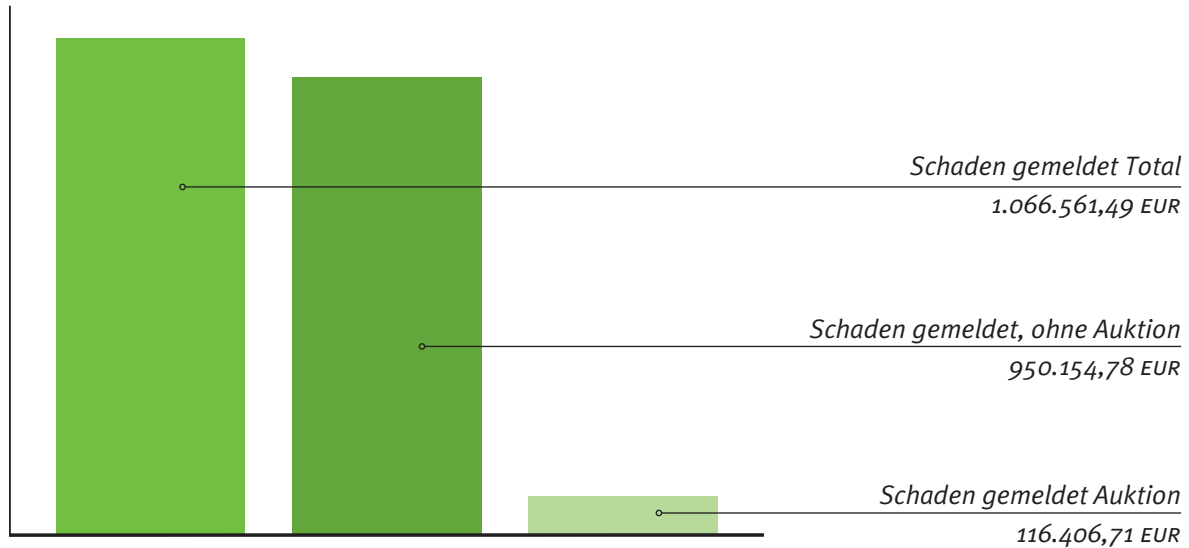


Abbildung 5: Gemeldete Schadenshöhe (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Gesamtsumme des potentiellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2009 betrug 1.066.561,49 Euro (Streitwert 2008: 1.108.469,10 Euro).

Die gemeldete Schadenssumme von Online-Shops (inkl. Internetseiten mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten) betrug davon 950.154,78 Euro (Schaden 2008: 1.026.942,04 Euro).

Bei Online-Auktionen lag die gemeldete Schadenshöhe 2009 bei 116.406,71 Euro (Schaden 2008: 81.527,06 Euro).

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme pro Fall ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die durchschnittliche Schadenssumme betrug 2009 106,56 Euro (2008: 150,75 Euro) pro Beschwerdefall.

Die Beschwerdeanzahl ist von 7.353 im Jahr 2008 auf 10.009 im Jahr 2009 stark gestiegen. Es lagen 9.769 Beschwerden über Online-Shops, sowie 240 Beschwerden über Online-Auktionen vor.

Nach unserer Schätzung rechnen wir mit einer Kostenersparnis von etwa 80% des Streitwertes für die KonsumentInnen (Gesamtsumme gemeldeter Schäden 1.066.561,49 Euro). Dies bedeutet, dass durch die Arbeit des Internet Ombudsmann etwa 853.000 Euro im Jahr 2009 von KonsumentInnen nicht bezahlt werden mussten oder refundiert wurden.



GESCHLECHT DES BESCHWERDEFÜHRERS

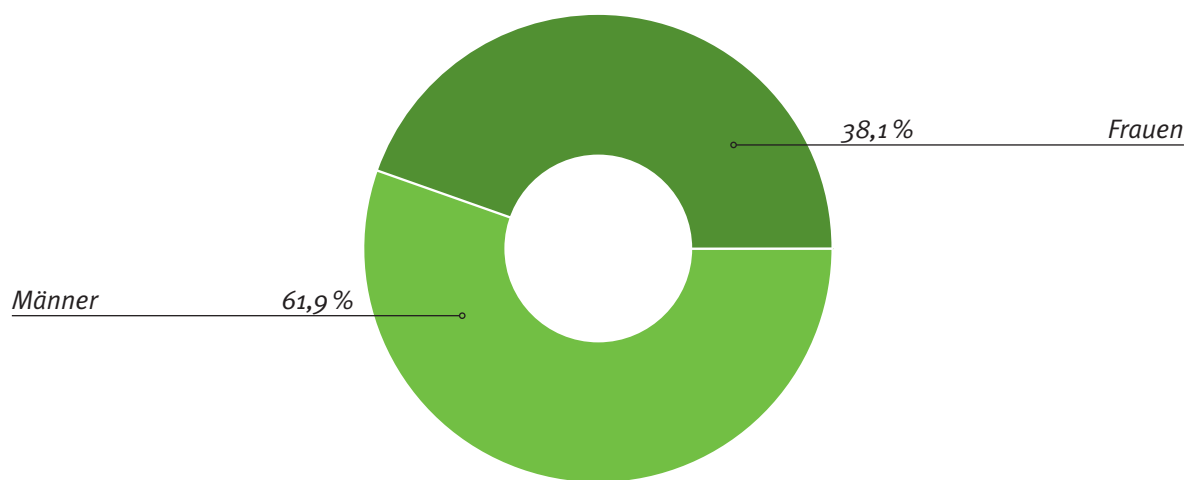


Abbildung 6: Geschlecht des Beschwerdeführers (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die BeschwerdeführerInnen waren 2009 zu 61,9 Prozent männlich und zu 38,1 Prozent weiblich.



BESCHWERDEN BEI WEB-SHOPS/BEI WEB-AUKTIONEN

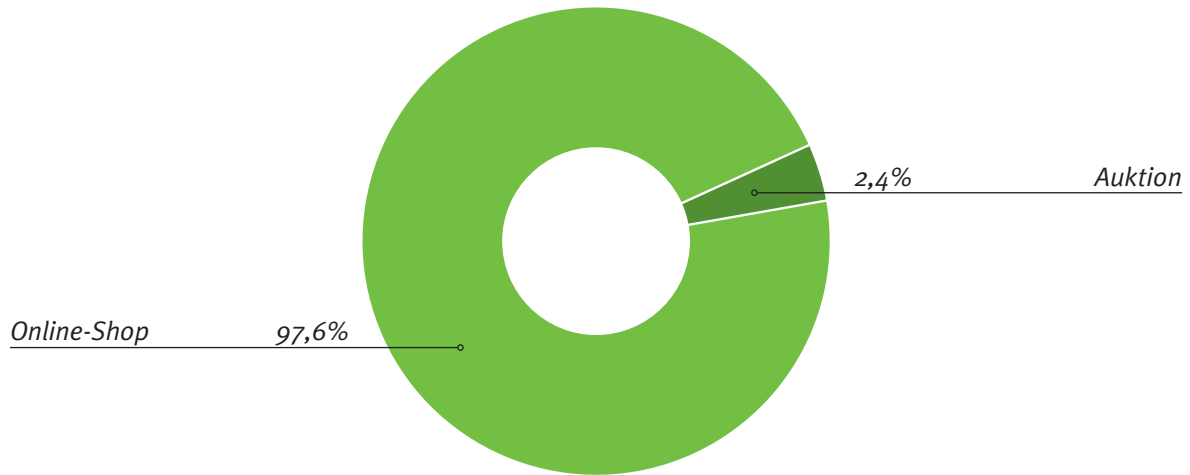


Abbildung 7: Beschwerden bei Web-Shops/Web-Auktionen (Quelle: Internet Ombudsmann)

Die Beschwerden über Internet-Auktionen lagen 2009 mit 240 Fällen (2008: 346 Fälle) bei 2,4 Prozent (im Vorjahr 4,7 Prozent).

Der Anteil der Beschwerdefälle, die Online-Shops betrafen, lag bei 97,6 Prozent.

Im Vergleich zum Jahr 2008 ist der prozentuelle Anteil der Beschwerden bezüglich Auktionen gesunken.

Der durchschnittliche Streitwert bei Problemen mit Web-Shops lag bei 97 Euro (2008: 144 Euro) pro Fall.

Der durchschnittliche Streitwert im Bereich Auktionen lag bei 485 Euro pro Fall (2008: 236 Euro).

AKTIVITÄTEN 2009

Website www.ombudsmann.at

DIE WEBSITE DES INTERNET OMBUDSMANN IST DIE ZENTRALE ANLAUFSTELLE FÜR ALLE HILFESUCHENDEN KONSUMENT/INNEN.

Angebote der barrierefreien Website:

- Online-Meldestelle für Beschwerden
- Tipps und rechtliche Informationen für Online-KonsumentInnen
- Tipps, rechtliche Informationen und Musterbriefe zu vermeintlichen „Gratis“-Angeboten
- News zum Thema E-Commerce und Konsumentenschutz
- Sperre von unerwünschten Mehrwert-SMS über www.sms-sperre.at

INTERNET OMBUDSMANN
Beratung und Streitschlichtung für
Online-KonsumentInnen in Österreich

Sie sind hier: Startseite /

So hilft Ihnen der Internet Ombudsmann:

1. Lesen Sie die [Tipps](#) zu häufigen Problemen beim Online-Shopping nach
2. Geben Sie Ihre Beschwerde zu einem bestimmten Unternehmen oder eine allgemeine Anfrage zum sicheren Einkaufen im Internet ein.
3. Sie erhalten eine E-Mail mit der Lösung des Problems oder den weiteren Schritten vom Internet Ombudsmann

Für registrierte KonsumentInnen

Benutzername

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

[Zum Login für Unternehmen](#)

Downloads

[Jahresbericht 2007 \(pdf, 943 KB\)](#)

Projekträger

bmask
BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

AK ÖSTERREICH

oia

© Internet Ombudsmann 2009

Abbildung 8: Startseite
www.ombudsmann.at



MEDIENBEITRÄGE

Durch die intensive Zusammenarbeit des Internet Ombudsmann mit Medien gelang es auch 2009 KonsumentInnen und Unternehmen rasch über die neuesten Entwicklungen im Bereich Konsumentenschutz im Internet zu informieren.

Das Projekt Internet Ombudsmann konnte sich dank der umfassenden Falldokumentation als gefragter Interviewpartner für JournalistInnen etablieren.

Die umfassende Medienarbeit ist durch die zahlreichen Clippings aus TV, Radio, Print und Online-Medien auf Seite 29 dokumentiert.

Der Internet Ombudsmann ist regelmäßig in der ORF TV-Sendung „konkret“ vertreten und veröffentlicht in der Zeitschrift e-media eine Kolumne mit aktuellen Tipps zum sicheren Einkaufen im Internet.

Presseausendungen 2009:

- 6.4.2009: Wirtschaftskrise bringt Hochsaison für Online-Betrüger
- 26.11.2009: 10 Jahre Internet Ombudsmann: Über 29.000 Beschwerdefälle erfolgreich bearbeitet

Seit 2009 nutzt der Internet Ombudsmann auch Twitter (www.twitter.com/ombudsmann_at), um KonsumentInnen und Interessierte rasch über aktuelle konsumentenschutzrechtliche Themen und aktuelle Entwicklungen beim Internet Ombudsmann zu informieren.



Abbildung 9: Internet Ombudsmann auf Twitter

EMPFANG 10 JAHRE INTERNET OMBUDSMANN

Anlässlich des 10-jährigen Bestehens des Internet Ombudsmann luden das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und der Internet Ombudsmann am 25.11.2009 zu einem Empfang. Bei diesem Anlass wurden – neben einem Rückblick auf die letzten 10 Jahre – aktuelle Entwicklungen des Konsumentenschutzes im Internet präsentiert.

In den letzten 10 Jahren bearbeitete das Team des Internet Ombudsmann insgesamt 32.400 Fälle. Mehr als 29.000 Beschwerdefälle im Wert von 6 Millionen Euro konnten außergerichtlich für KonsumentInnen gelöst werden. Damit hat die außergerichtliche Streitschlichtungsstelle Internet Ombudsmann nicht nur tausenden KonsumentInnen geholfen, sondern auch die öffentliche Hand und die Gerichte massiv entlastet.



Empfang im Marmorsaal des BMASK



Konsumentenschutzminister Rudolf Hundstorfer bei der Begrüßung

Konsumentenschutzminister Rudolf Hundstorfer: „Ich gratuliere dem Verein Internet Ombudsmann zum zehnjährigen Bestehen. Der Internet Ombudsmann hat heute einen festen Platz im österreichischen Konsumentenschutz. Das konkrete Angebot des Vereins zur Unterstützung eines konsumentenfreundlichen E-Commerce kann für andere Einrichtungen in Europa Vorbild sein. Darüber hinaus leistet dem Konsumentenschutzministerium das Datenmaterial des Internet Ombudsmann immer wieder einen gewichtigen Beitrag bei rechtlichen Forderungen im Bereich Fernabsatzrecht, wie z.B. bei den Verhandlungen zur Verbraucherrechte-Richtlinie.“



Ehrung der Projektpartner, v.l.n.r.: Dr.ⁱⁿ Ruth Enthofer-Stoisser (BMASK), Dr.ⁱⁿ Maria Reiffenstein (BMASK), Mag.^a Daniela Zimmer (AK), Mag. Bernhard Jungwirth (Projektleiter Internet Ombudsmann), Dr. Gerhard Laga (WKO), Mag. Robert Karl (BMASK)



Internet Ombudsmann Projektgründer Jürgen Gangoly



SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Präsentation des Internet Ombudsmann und Beratung von SchülerInnen anlässlich des „Girls & Boys Day“ im BMASK (23.04.2009).

Vortrag am Kulturinstitut der Johannes-Kepler-Universität über Konsumentenschutz im Internet und den Internet Ombudsmann (09.05.2009).

Treffen mit der spanischen Konsumentenschutzorganisation „Facua“ und Übereinkunft über eine zukünftige Zusammenarbeit (19.05.2009).

Vertreter des European Consumer Centres Network (ECC-NET) aus Estland und der Slowakei und der VKI zu Gast beim Internet Ombudsmann – Vorstellung desselben und Erfahrungsaustausch (09.10.2009).

Vortrag über Konsumentenschutz im Internet und Vorstellung des Internet Ombudsmann beim IT-Law Symposium (19.10.2009).

Vertreter des ECC-NET aus Norwegen und der VKI zu Gast beim Internet Ombudsmann – Vorstellung desselben und Erfahrungsaustausch (21.10.2009).

Vortrag über den Internet Ombudsmann und außergerichtliche Streitschlichtung im Internet im Zuge des „Consumer Confidence Issue Group meeting“ und des 11th GBDe Summit in München (4. und 5.11.2009)

Treffen mit dem slowakischen Ombudsmann-Projekt, Erfahrungsaustausch und Vorstellung des Internet Ombudsmann (26.11.2009).

Laufende Zusammenarbeit mit Behörden. Der Internet Ombudsmann unterstützte zum Beispiel 2009 die Ermittlungen gegen die Unternehmen Meck-Pe, Schmidlein und weitere Betreiber von vermeintlichen „Gratis“-Angeboten.

Mitarbeit, Input und Feedback an das BMASK zur neuen Verbraucherschutzrichtlinie der EU.

Unterstützung des Ombudsmannes der Kleinen Zeitung und der Beratungshotline „147 Rat auf Draht“ in IT-Rechtsbelangen.

Zahlreiche Vorträge über das Serviceangebot des Internet Ombudsmann und zum Thema Sicherheit im E-Commerce in Zusammenarbeit mit Saferinternet.at, der nationalen Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internetnutzung in Österreich.

ÜBERBLICK: KURZINFOS ZUM INTERNET OMBUDSMANN

WER IST DER INTERNET OMBUDSMANN?

Der Internet Ombudsman ist eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten und Fragen zum Thema E-Commerce und Internet.

Das Projekt Internet Ombudsman (www.ombudsmann.at) besteht seit Ende 1999 und ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) und wird von einem Team von ExpertInnen aus den Bereichen Internet, Recht, KonsumentInnenberatung und Kommunikation betrieben.

Die Entwicklung des Projekts wurde von der Europäischen Kommission (<http://europa.eu.int/>) für Gesundheit und Verbraucherschutz (DG24) gefördert.

Seit 2004 wird das Projekt vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz finanziell unterstützt. Seit 2007 auch von der Bundesarbeitskammer.

WER KANN SICH AN DEN INTERNET OMBUDSMANN WENDEN?

Jeder kann sich an den Internet Ombudsman wenden, wenn er/sie KäuferIn ist und seinen/ihren Wohnsitz in Österreich hat und der/die VerkäuferIn ein Unternehmen ist und seinen/ihren Sitz in einem Mitgliedsland der EU hat.

Der Internet Ombudsman bietet aber auch Hilfe für Unternehmen, die noch wenig Erfahrung beim Online-Vertrieb ihrer Waren und Dienstleistungen besitzen oder denen die gesetzlichen Rahmenbedingungen noch nicht ganz geläufig sind, bei der Gestaltung eines konsumentengerechten Angebots ihres Online-Auftrittes.



Käufe, die über Auktionsplattformen wie z.B. eBay oder ricardo abgewickelt werden, können nur dann vom Internet Ombudsmann einer formalen außergerichtlichen Streitschlichtung zugeführt werden, wenn der/die VerkäuferIn ein gewerblicher Anbieter ist.

Verkäufe von Privat an Privat können vom Internet Ombudsmann erfahrungsgemäß nur sehr eingeschränkt behandelt werden, da hier das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht anwendbar ist und die Chance zur Einigung relativ gering ist.

Eine generelle Voraussetzung für die Übernahme von Beschwerdefällen zur außergerichtlichen Streitschlichtung ist außerdem, dass noch kein gerichtliches Verfahren im selben Fall anhängig ist.

WIE LÄUFT DAS STREIT-SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN AB?

Zunächst benötigen die KonsumentInnen einen Zugang zum barrierefreien Online-System des Internet Ombudsmann. Diesen erhalten KonsumentInnen mit der Anmeldung direkt auf der Startseite der Internet Ombudsmann Website (www.ombudsmann.at).

Nach der Anmeldung erhalten die KonsumentInnen eine E-Mail mit ihren Zugangsdaten. Mit diesen können sie sich nun in das System einloggen und müssen dort zunächst ihr Passwort ändern. Mit ihren persönlichen Zugangsdaten können sich die KonsumentInnen nun jederzeit über www.ombudsmann.at in das System einloggen.

Auf der persönlichen Startseite werden nun alle Möglichkeiten der Anmeldung kurz erläutert. Eine Möglichkeit ist die Eingabe einer Beschwerde gegen einen Onlineshop. Das System führt die KonsumentInnen Schritt für Schritt durch das Beschwerdeformular.

Zuerst wird bewertet, ob der Fall in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmann fällt, z.B. ob es sich um einen Fall zwischen einem/r KonsumentIn und einem Unternehmen handelt.



Wenn dies zutrifft, legt der Internet Ombudsmann für jeden Fall eine elektronische Akte an und informiert die KonsumentInnen über die Zugangsmöglichkeit (Passwort) zu dieser gesicherten Akte. Der Internet Ombudsmann nimmt nun Kontakt zum Unternehmen auf und lädt zur Teilnahme an dem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren ein. Das Verfahren besteht aus zwei Stufen:

1. Stufe:
das Informations- und Vermittlungsverfahren (Mediation)

Der Internet Ombudsmann versucht, den Sachverhalt zu klären und rasch eine gütliche Einigung zwischen den Vertragsparteien herbeizuführen. Dies ist der häufigste Fall.

2. Stufe:
das formelle Schlichtungsverfahren

Kommt eine Einigung in Stufe 1 nicht zustande, bietet der Internet Ombudsmann den Vertragsparteien ein formales Schlichtungsverfahren an, dass durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch des Internet Ombudsmann beendet wird.

Können sich die Vertragsparteien nicht auf dieses Schlichtungsverfahren verständigen, beendet der Internet Ombudsmann seine Tätigkeit und teilt dies beiden Parteien mit.

Beiden Parteien steht nun der ordentliche Rechtsweg offen. Der Internet Ombudsmann steht, wenn gewünscht, entsprechend seiner Schlichtungsempfehlung auch weiterhin beratend zur Verfügung.

WIE LANGE DAUERT DAS VERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN?

Der Internet Ombudsmann bemüht sich um schnellstmögliche Bearbeitung aller Eingaben. Die erste Eingabe wird, wenn die Angaben vollständig und keine Rückfragen erforderlich sind, innerhalb von 48 Stunden (außer an Sonn- und Feiertagen) an den/die BeschwerdegegnernIn weitergeleitet.

Der Internet Ombudsmann bemüht sich, die 1. Stufe (Einigungsverfahren) innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der ersten Eingabe abzuschließen.

Der Internet Ombudsmann bemüht sich, die 2. Stufe (Schlichtungsverfahren) innerhalb von weiteren 14 Tagen nach Ende der 1. Stufe und Einigung der Parteien über das Schlichtungsverfahren abzuschließen.

WIE TRANSPARENT IST DAS VERFAHREN VON OMBUDSMANN.AT?

Für jeden einzelnen Schlichtungsfall wird nach Eingang der ersten detaillierten Eingabe eine „elektronische Akte“ angelegt, die beide Vertragsparteien während des gesamten Verfahrens unter Verwendung eines individuellen Passwortes jederzeit einsehen können.

Über jeden neuen Eingang in dieser Akte erfolgt eine Nachricht per E-Mail, sodass sich beide Parteien jederzeit, schnell und umfassend über den Stand der Verhandlungen informieren können.



Außerhalb dieser „elektronischen Akte“ gibt es keine weitere Korrespondenz, sodass beide Parteien auch vollständig über alles informiert sind, was an Schriftverkehr zwischen VerbraucherIn, UnternehmerIn und Internet Ombudsmann existiert.

WELCHE KOSTEN VERURSACHT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN DES INTERNET OMBUDSMANN?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Lediglich die eigenen Kosten (Kopien, Internetzugang) trägt jede Vertragspartei selbst.

Es wird angestrebt, das Verfahren auch in Zukunft für alle Beteiligten vollkommen kostenfrei zu halten. Es soll für jede/n einen möglichst einfachen Zugang zu einer Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung geben.

Der kostenfreie Zugang ist jedoch von einer ausreichenden Projektfinanzierung durch Sponsoren und die öffentliche Hand abhängig.

Der Internet Ombudsmann hat eine außergewöhnlich erfolgreiche Kosten/Nutzen-Bilanz. Denn durch seine außergerichtliche Problemlösung entlastet er nicht nur KonsumentInnen und Unternehmen, sondern auch öffentliche Stellen wie z.B. die Bezirksgerichte durch die Vermeidung von Prozessen im Bagatell-Bereich.

WIE SICHER IST DIE DATENÜBERTRAGUNG BEI OMBUDSMANN.AT?

Die Daten werden mit einer 128 Bit SSL-Verschlüsselung übertragen. SSL (Secure Socket Layer) bezeichnet ein Verfahren zur Verschlüsselung, durch das unberechtigte Dritte am Lesen im Internet übermittelter Daten gehindert werden.

Die Verschlüsselung wird im Protokoll in der Regel als `https://` angegeben. Sie ist bei manchen Browsern oft auch in der unteren Leiste des Browser-Fensters an einem kleinen Symbol (zum Beispiel einem Vorhängeschloss) zu erkennen.

Die persönliche Akte ist nur über den SSL gesicherten Login-Bereich auf der persönlichen Startseite von `ombudsmann.at` einsehbar.



WIE ERFOLGT DIE DOKUMENTATION UND INFORMATIONSWEITERGABE?

Der Internet Ombudsmann erstellt umfangreiche Erhebungen der Ist-Situation am österreichischen Markt und sammelt internationale Daten über technische und rechtliche Entwicklungen im Bereich E-Commerce.

Der Internet Ombudsmann dokumentiert Probleme aus der Praxis, erarbeitet konkrete Lösungsvorschläge und veröffentlicht diese Informationen auf der „Ombudsmann“-Website und in den Medien. Es werden jedoch ohne ausdrückliche Zustimmung der betroffenen KonsumentInnen keine Daten an Dritte weiter gegeben. Statistiken werden immer anonymisiert erstellt.

Ebenso werden Unternehmen, die an der außergerichtlichen Streitschlichtung teilnehmen, nur auf deren ausdrücklichen Wunsch genannt. Unternehmen, die an der außergerichtlichen Streitschlichtung nicht teilnehmen, werden – vor allem bei Gefahr in Verzug – auf der Website ombudsmann.at veröffentlicht.

Durch Erarbeitung von Strategien und Konzepten gemeinsam mit Unternehmen, KonsumentInnen und Online-Auktionsplattformen wird versucht, die Problembereiche einzugrenzen und Beschwerden zu verringern.

Diese Konzepte werden gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz an die zu erwartenden Entwicklungen im E-Commerce angepasst und fließen als Lösungsansätze und Empfehlungen auch in die Arbeit der verschiedensten ExpertInnengruppen in Wirtschaft und Justiz ein.

DER INTERNET OMBUDSMANN: FALLBEISPIELE

JOHANNES M. (24) möchte sich das Softwarepaket OpenOffice für sein Studium herunterladen. Als er danach sucht, findet er bei einer Suchmaschine eine prominent geschaltete Anzeige von „opendownload.de“ (Content Services Ltd), die OpenOffice zum Download anbieten. Daraufhin klickt er auf die Anzeige und findet eine professionell gestaltete Webseite, die ein umfassendes Angebot an Software zum Download beinhaltet. Er meldet sich unter Angabe seines Namens und seiner Postanschrift an, um die Software herunterzuladen. Da ihm bekannt ist, dass man OpenOffice kostenlos im Internet erhalten kann und er auf den ersten Blick keine Kostenangabe findet, geht Herr M. von einem kostenlosen Angebot aus.

Kurz darauf erhält er jedoch eine Zahlungsaufforderung über EUR 96,-. Verärgert sucht er beim Internet Ombudsman Hilfe, der ihn über die Firma aufklärt. Herr M. erhält auch einen Musterbrief, den er eingeschrieben an das Unternehmen schickt. Der Internet Ombudsman informiert ihn auch darüber, dass er wahrscheinlich weitere Zahlungsaufforderungen von einem Anwalt oder einem Inkassobüro bekommen wird, die er getrost ignorieren kann. Er ist sehr froh, dass er diese Rechnung nicht bezahlen muss.



MICHAELA F. (45) bestellt bei einem Online-Shop ein neues Notebook, damit sie überall in ihrem Haus bequem im Internet surfen kann. Da ihr alter Computer kaputt ist, sucht sie nach einem Online-Shop, der binnen weniger Tage liefern kann und wird auch fündig. Auf der Website verspricht der Anbieter, dass das Notebook innerhalb von 4 Tagen geliefert wird.

Leider trifft die Lieferung nicht in dem versprochenen Zeitraum ein. Nach 2 Wochen und wiederholter, erfolgloser Kontaktaufnahme mit dem Anbieter wendet sich Frau F. an den Internet Ombudsmann. Dieser fordert den Unternehmer zur außergerichtlichen Streitschlichtung auf und teilt diesem mit, warum die Konsumentin eine Beschwerde eingereicht hat.

Nur 3 Tage nachdem der Internet Ombudsmann den Online-Shop kontaktiert hat, erhält die Konsumentin ihr Notebook und der Unternehmer entschuldigt sich per E-Mail für die Lieferverzögerung.

MARTIN W. (18) hat schon seit mehreren Jahren einen E-Mail Account bei einem sogenannten Freemail-Betreiber. An seinem 18. Geburtstag erhält er von diesem Anbieter eine E-Mail, in der ihm angeboten wird, zusätzliche E-Mail-Funktionen kostenlos für 3 Monate nutzen zu können. Herr W. freut sich über das „Geschenk“ und klickt den angegebenen Link an. In der Nachricht und im Zuge der Anmeldung ist allerdings nur versteckt angegeben, dass sich der kostenlose Testzugang nach drei Monaten automatisch in ein kostenpflichtiges Abonnement umwandelt.

Nach Ablauf der Testphase bekommt Martin plötzlich eine Zahlungsaufforderung des Betreibers. Da er sich sicher war, dass dies ein „kostenloser“ Test war, wendet er sich an den Internet Ombudsmann.

Daraufhin kontaktiert der Internet Ombudsmann den Betreiber und holt auf Verlangen dessen eine Vollmacht vom Konsumenten ein. Wenige Tage, nachdem der Ombudsmann diese an den Unternehmer weiterleitet, erhält Herr W. die Mitteilung, dass die Forderung gegen Martin W. ausgebucht wird und sein Account wieder kostenlos benutzbar ist.

MEDIENBERICHTE 2009

Medium	Artikel	Datum
www.arbeiterkammer.at	Einkaufen im Internet	09.01.2009
E-Media	28.1. Datenschutztag	23.01.2009
ORF Konkret	Hohe Handyrechnung wegen Downloads	27.01.2009
Ö1 Radio	Internet Ombudsman bei Problemen im Online-Shopping und E-Commerce	28.01.2009
E-Media	Gratis ist manchmal recht teuer	Februar 2009
E-Media	Abgezockt mit Gratis-Software	20.02.2009
www.help.orf.at	Neue Internet-Abo-Fallen	23.02.2009
www.kleinezeitung.at	Onlinehändler droht mit einer Klage	23.02.2009
ORF Konkret	Internet: Hohe Rechnungen trotz Kostenpauschale	05.03.2009
E-Media	In Abzock-Falle getappt und ihr Ombudsman schreibt nicht	06.03.2009
E-Media	Achtung: Strafe für Bild-Diebe	06.03.2009
E-Media	Webshop: Information ist Trumpf	20.03.2009
www.kleinezeitung.at	Willi führt Kunden in Download-Falle	23.03.2009
Kurier	Mehr Service bei Streitfällen im Web	23.03.2009
E-Media	Ticketkauf im Netz oft überteuert	03.04.2009
www.ots.at	PK mit Soz.min. Hundstorfer zu Abzocke im Internet	04.04.2009
www.ots.at	Handelsverband fordert seriöse Kommunikation vom Internet-Ombudsman	07.04.2009
www.oe24.at	Betrugsfälle im Internet nehmen zu	07.04.2009
ORF ZIB	Beschwerden über Betrügereien im Internet	07.04.2009
www.ots.at	Hundstorfer fordert von EU schärfere Bestimmungen für Einkäufe im Internet	07.04.2009
www.wienweb.at	Internet Hochsaison für Online-Betrüger	07.04.2009



Medium	Artikel	Datum
Computerwelt www.vol.at	Online-Betrüger nutzen die Wirtschaftskrise aus Wirtschaftskrise sorgt für mehr Betrugsfälle im Internet	07.04.2009 07.04.2009
SPÖ futurezone.orf.at	Gegen die Abzocke im Internet Online-Betrüger auf dem Vormarsch	07.04.2009 07.04.2009
Krone www.ots.at	Massiver Anstieg bei Betrugsfällen im Internet Internet Ombudsmann Jahresbericht 2008	07.04.2009 07.04.2009
www.medianet.at	Wirtschaftskrise sorgt für mehr Betrugsfälle im Internet	07.04.2009
Die Presse www.presstext.at	Internet-Betrug: Zahl der Opfer in Ö steigt um ein Drittel Internet Ombudsmann Jahresbericht 2008	07.04.2009 07.04.2009
www.help.orf.at	2009 Hochsaison für Online-Beschwerden	07.04.2009
APA Journal IT online	69 Prozent der Österreicher haben Zugang zum www	07.04.2009
APA Journal IT online www.standard.at	Krise sorgt für mehr Betrugsfälle im Internet Wirtschaftskrise sorgt für mehr Betrugsfälle im Internet	07.04.2009 07.04.2009
www.standard.at	69 Prozent der Österreicher haben Zugang zum www	07.04.2009
www.kurier.at	Immer mehr Betrugsfälle im Internet	07.04.2009
www.wz-online.at	69 Prozent haben bereits Internetzugang	07.04.2009
www.heute.at	Betrug im Internet hat Hochkonjunktur	07.04.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Online-Betrüger haben Hochsaison	08.04.2009
Salzburger Nachrichten	Gaunereien im Internet steigen rapide	08.04.2009
Neues Volksblatt	Online-Schnäppchenjagd wird immer öfter zur Falle	08.04.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Demaskieren	08.04.2009
Teletext	Warnung vor steigendem Online-Betrug	08.04.2009
Heute Wien	Wegen Wirtschaftskrise: Betrug im Internet hat Hochkonjunktur	08.04.2009
Der Standard	Schlechte Zeiten ziehen dubiose Onlinehändler an	08.04.2009
Kronen Zeitung Wien	Achtung vor Fallen	08.04.2009
Die Presse	Internetbetrug steigt	08.04.2009
Wiener Zeitung	Gratis Fallen im Internet boomen	08.04.2009



Medium	Artikel	Datum
ORF online	Kostenfalle im Netz	08.04.2009
Kurier Wien	Hochsaison für Nepp im Web	08.04.2009
Neue Vorarlberger TZ	Online-Betrüger haben Hochsaison	09.04.2009
TT Kompakt	Online-Shops werden immer beliebter	09.04.2009
www.werbeplanung.at	69 Prozent der Österreicher verfügen über einen Zugang zum Internet	09.04.2009
Teletext	Warnung vor steigendem Online-Betrug	10.04.2009
ORF Burgenland online	Internet-Abzocke nimmt immer mehr zu	10.04.2009
Tiroler Tageszeitung	Betrüger nutzen die Krise aus	11.04.2009
Teletext	Warnung vor steigendem Online-Betrug	14.04.2009
AOL Computer	Top 10 der Abzockerseiten	15.04.2009
E-Media	Watchlist für Online-Betrüger	17.04.2009
Der Ennstaler	Mehr als 1000 Beschwerden über Internetbetrug	17.04.2009
Kronen Zeitung Wien	Web-Abzocke	18.04.2009
E-Media	Rücktritt vom Lottoschein	30.04.2009
Öffentliche Sicherheit	Netz mit schwarzen Schafen	Mai 2009
Wienerin	Sicher shoppen im Netz	Mai 2009
Bezirksblätter Pinzgau	Internetfallen	13.05.2009
E-Media	Ware nicht erhalten, Geld weg	15.05.2009
TV Media	Und wer hilft den Surfern?	16.05.2009
www.zurich.at	So erkennen Sie seriöse Anbieter	19.05.2009
E-Media	Gratulation, Sie haben gewonnen!	29.05.2009
Standpunkt	Jugendliche in der Schuldenfalle	Juni 2009
Report	Web-Abzocke	Juni 2009
Kurier Wien	Wie die Schuldenfalle vermeiden?	08.06.2009
E-Media	Ärger mit Freemail-Diensten	12.06.2009
E-Media	Zu billig, um wahr zu sein!	26.06.2009
Wiener Zeitung	Mehr Internet-Betrug	26.06.2009
Tiroler Tageszeitung	Teuer für die Auskunft bezahlt	04.07.2009
Tiroler Tageszeitung	Schutz vor Gratis-Seiten	04.07.2009
Tiroler Tageszeitung	Niemand muss sich wehrlos fühlen	04.07.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Ins Netz gegangen	05.07.2009
Neue am Sonntag	Ins Netz gegangen	05.07.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Gewinnspiele locken die Opfer an	05.07.2009
Neue am Sonntag	Gewinnspiele locken die Opfer an	05.07.2009
Kleine Zeitung Steiermark	Internet-Betrüger werden immer unverschämter	05.07.2009



Medium	Artikel	Datum
ORF Konkret	Facebook & Co.	07.07.2009
www.wdr.de	Angeklickt: Abzockerseiten	07.07.2009
Wirtschafts-Magazin	Internet-Shopping: Faule Tricks bei schnellen Klicks	Juli 2009
E-Media	Rücktritt: Wer zahlt Porto?	24.07.2009
E-Media	Vorsicht bei kostenpflichtigen Abzocker-Abo-Portalen	24.07.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Großzügig auf 10.000 Euro verzichtet	04.08.2009
Kurier	Schutz vor Kreditkarten-Hackern	19.08.2009
E-Media	Ärger mit zu langer Lieferzeit	21.08.2009
ORF Konkret	Teure Urlaubssouvenirs	27.08.2009
Neue Vorarlberger TZ	Es wird kostspielig statt kostenlos	29.08.2009
www.krone.at	So schützt du dich vor Online-Abzocke	31.08.2009
Maxima	www.abzocker.watchlist	Sept. 2009
www.krone.at	Bares Geld beim Einkauf übers Internet sparen	02.09.2009
E-Media	Webshop: Probieren ist erlaubt!	04.09.2009
E-Media	Wenn die Kiddies mit Handys...	18.09.2009
Woche Graz & Umgebung Graz	Auch Oma shoppt im Internet	23.09.2009
ORF2 Konkret	Urheberrecht	25.09.2009
OÖ Nachrichten	Mit einem Mausklick schnappt die Falle zu	26.09.2009
OÖN online	Watchlist	26.09.2009
E-Media	Neue Plage Cyber-Mobbing	02.10.2009
E-Media	Karten aus dem Internet	16.10.2009
E-Media	Kiddies shoppen online	13.11.2009
Tpd Termin Presse Dienst	Empfang BMASK 10 Jahre Internet Ombudsmann	23.11.2009
www.help.orf.at	Internet Ombudsmann: 29.000 Beschwerdefälle erfolgreich bearbeitet	26.11.2009
Presstext	10 Jahre Internet Ombudsmann	26.11.2009
www.telekom-presse.at	Eine Dekade Internet Ombudsmann	26.11.2009
E-Media	Wahrheit oder nur erfunden?	27.11.2009
Der Standard	Ombudsmann schlichtete in zehn Jahren 29.000 Fälle	27.11.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Teures Lehrgeld beim Online-Einkauf bezahlt	27.11.2009
Telecom News	10 Jahre Internet Ombudsmann	27.11.2009
Krone Hitradio	Weihnachtsgeschenke einkaufen im Internet	27.11.2009
www.tt.com	Zehn Jahre Kampf gegen Internetfallen	27.11.2009



Medium	Artikel	Datum
Tiroler Tageszeitung	Wehrt Euch!	28.11.2009
Tiroler Tageszeitung	Zehn Jahre Kampf gegen Internetfallen	28.11.2009
Tiroler Tageszeitung	10 Gebote fürs Onlineshopping	28.11.2009
www.ots.at	Es gibt kein Recht auf Umtausch!	28.11.2009
AK für Sie	Aufpassen beim Umtauschen!	Dez. 2009
www.ots.at	AK nominiert Daniela Zimmer für ORF Publikumsrat	01.12.2009
Ö3 Radio	Online einkaufen im Ausland	02.12.2009
Bezirksblätter Korneuburg	Kein Recht auf Umtausch!	03.12.2009
E-Media	Der Helfer bei Abzocke im Internet	11.12.2009
E-Media	Legal oder illegal – ist nicht egal!	11.12.2009
E-Media	Schnäppchenjagd 2.0	11.12.2009
Die Wirtschaft	Kein Recht auf Umtausch!	11.12.2009
www.ots.at	AK: Vorsicht vor möglichen Fallen beim Umtausch!	15.12.2009
Kleine Zeitung Oberkärnten	Passwörter als Falle	15.12.2009
OÖ Nachrichten	Last-Minute-Geschenke: Worauf Sie achten sollten	23.12.2009
Kleine Zeitung Ennstal	Das Passwort muss passen	24.12.2009
Format	Geburtstag: Der Internet Ombudsmann wird zehn.	27.12.2009
Kleine Zeitung Oberkärnten	Ein Online-Geschäft zum Kappl-Draufhauen	29.12.2009
Neue Vorarlberger Zeitung	Das Passwort muss passen	29.12.2009
Arbeit & Wirtschaft	Weihnachtseinkäufe	Dez. 2009



IMPRESSUM:

Eigentümer, Herausgeber: Internet Ombudsmann - Verein zur Förderung
der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet
c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
A-1050 Wien, Margaretenstr. 70/2/10
Tel.: +43-1-595 21 12-0, Fax: +43-1-595 21 12-99
E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

Für den Inhalt verantwortlich: Internet Ombudsmann - Verein zur Förderung
der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet

Der gemeinnützige Verein „Internet Ombudsmann“ wurde vom Österreichischen Institut für
angewandte Telekommunikation (ÖIAT) entwickelt und wird vom Bundesministerium für
Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) und von der Bundesarbeitskammer (BAK)
unterstützt.



INTERNET OMBUDSMANN