

DER INTERNET OMBUDSMANN: FALLBEISPIELE

PATRICK S. (31) möchte sich ein neues, möglichst günstiges Rennrad kaufen. Er verwendet eine Suchmaschine für die Internetrecherche, und findet eine prominent geschaltete Anzeige von einem Online-Shop. Dieser bietet auf einer professionell gestalteten Website offenbar zahlreiche Produkte zu Diskontpreisen an. Um auf dieses Produktangebot zugreifen zu können, muss sich Herr S. mit Name und Anschrift anmelden – wobei er die unauffälligen Hinweise übersieht, dass bereits die Anmeldung mit Kosten verbunden ist. Da auch nach der Registrierung in diesem Online-Shop keine Angebote verfügbar sind, kauft Herr S. bei einem anderen, seriösen Internetanbieter – und erhält dennoch von dem ersten Shop eine Zahlungsaufforderung in der Höhe von 96 Euro für die Anmeldung. Verärgert sucht er Hilfe beim Internet Ombudsman, der ihn über die Firma aufklärt und über die weitere Vorgehensweise berät: Herr S. erhält einen Musterbrief, den er eingeschrieben an das Unternehmen schickt, außerdem wird ihm geraten, weitere Zahlungsaufforderungen zu ignorieren – Herr S. muss diese Rechnung nicht bezahlen.

AGNES F. (37) möchte ein altes Fitnessgerät auf einer bekannten Online-Handelsplattform zum Verkauf anbieten. Um einen hohen Preis zu erzielen, möchte sie das Produkt möglichst gut präsentieren und verwendet dazu die professionellen Fotos von der Homepage des Herstellers – ohne zu wissen, dass sie dadurch eine Urheberrechtsverletzung begeht. Der Hersteller meldet sich via Rechtsanwalt und fordert Frau F. auf, Schadenersatz und Rechtsanwaltskosten in der Höhe von ca. 650 Euro zu bezahlen. Agnes F. wendet sich an den Internet Ombudsman, der ihr nach Prüfung des Sachverhalts hilft, einen Brief an den Rechtsanwalt zu formulieren, in dem auf die entsprechende Rechtslage und -sprechung verwiesen wird. Frau F. muss schlussendlich nur 300 Euro bezahlen.

DENNIS W. (43) bestellt eine größere Menge Rasierklingen eines bekannten Herstellers über eine Auktionsplattform bei einem seriös wirkenden chinesischen Anbieter. Herr W. bezahlt, die Ware wird vereinbarungsgemäß verschickt. Kurze Zeit später wird Dennis W. vom Zoll verständigt, dass die Lieferung beschlagnahmt und vernichtet wird – die bestellten Rasierklingen sind gefälscht, die Transaktion verletzt die Markenrechte der tatsächlichen Herstellerfirma. Von dieser ereilt W. die Aufforderung, eine Unterlassenserklärung abzugeben und die Anwaltskosten in Höhe von EUR 800,- zu tragen. Dennis W. wendet sich an den Internet Ombudsmann, der bei der Gegenseite einen Verzicht auf die finanziellen Forderungen erwirken kann.

HELENE H. (29) bestellt einen LCD-Fernseher bei einem bekannten österreichischen Online-Shop. Die Kaufabwicklung erfolgt problemlos, der Fernseher wird fristgerecht geliefert. Nach wenigen Tagen bemerkt Frau H., dass der Fernseher plötzlich eigenartige Geräusche macht und möchte von ihrem gesetzlichen Rücktrittsrecht Gebrauch machen. Frau H. hat die Originalverpackung bereits entsorgt, deshalb verpackt sie ihn selbst und schickt ihn an die Firma zurück – diese akzeptiert zwar den Rücktritt, möchte aber nur 60% des Kaufpreises rückerstaten. Das wird damit begründet, dass der Fernseher bereits genutzt wurde, die Originalverpackung fehlt und möglicherweise Schäden beim Transport entstanden sein könnten. Helene H. wendet sich an den Internet Ombudsmann, der durch Verweis auf die rechtliche Lage erwirkt, dass Frau H. nur einen Abschlag von 10% des ursprünglichen Kaufpreises hinnehmen muss.

BARBARA A. (32) bemerkt, dass jemand unter Verwendung ihres Namens und ihres Fotos einen Account in einem weit verbreiteten Sozialen Netzwerk im Internet eröffnet hat und rufschädigende Inhalte in A.'s Namen verbreitet. Frau A. vermutet, dass ihr Ex-Freund dahinter steckt und wendet sich mehrfach mit der Bitte um Löschung des Accounts an den Betreiber des Netzwerks – ohne Erfolg. Barbara A. findet Hilfe beim Internet Ombudsmann, der bewirkt, dass der Fake-Account innerhalb von 2 Tagen beseitigt wird.

FRANZ S. (59) bestellt einen DVD-Player in einem deutschen Online-Shop und bezahlt diesen auch umgehend. Einige Wochen verstreichen, ohne dass die Ware geliefert wird, und Herr S. versucht vergeblich, Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen. Der Internet Ombudsmann wird eingeschaltet, konfrontiert den Verkäufer mit dem Leistungsverzug und bewirkt, dass Franz S. seinen DVD-Player erhält.