



# INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2013



# INHALTS- VERZEICHNIS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT</b>  | <b>4</b>  |
| <b>AUSGANGSSITUATION: E-COMMERCE IN ÖSTERREICH 2013</b>   | <b>6</b>  |
| <b>AUFGABENBEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN</b>   | <b>8</b>  |
| <b>AUSWERTUNG DER BESCHWERDEFÄLLE 2013</b>  | <b>10</b> |
| <b>GRÜNDE DER BESCHWERDEN</b>   | <b>12</b> |
| Vertrag/Vertragsrücktritt: Probleme rund um das Rücktrittsrecht und<br>den Vertragsabschluss im Internet        | 14        |
| Vermeintliche „Gratis“-Angebote   | 17        |
| Lieferung nicht erfolgt: Der Verkäufer im Lieferverzug  | 20        |
| Datenschutz: Unerwünschte Veröffentlichung von persönlichen<br>Daten sowie Belästigungen in sozialen Netzwerken | 22        |
| Datenschutz: Widerrechtliche Veröffentlichung von Fotos im Internet   | 23        |
| Garantie und Gewährleistung: Gefälschte Markenprodukte  | 24        |
| Mobilfunk-/Internetprovider: Unerwünschte Mehrwert-SMS- bzw. WEB- und WAP-Abos                                  | 26        |
| Urheberrecht: Abmahnung aufgrund der Verletzung von Urheberrechten  | 28        |
| <b>BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN</b>  | <b>30</b> |
| <b>LAND DES BESCHWERDEVERURSACHERS</b>  | <b>31</b> |
| <b>GEMELDETE SCHADENSHÖHE</b>   | <b>32</b> |
| <b>GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRENDEN</b>   | <b>33</b> |
| <b>BETRUG UND BETRUGSÄHNLICHE ANGEBOTE IM INTERNET</b>  | <b>34</b> |
| <br>  |           |
| <b>WATCHLIST INTERNET – DIE INFORMATIONS-PLATTFORM<br/>IM KAMPF GEGEN ONLINE-BETRUG</b>                         | <b>38</b> |
| <br>  |           |
| <b>ÖFFENTLICHER AUFTRITT DES INTERNET OMBUDSMANN</b>  | <b>44</b> |
| WEBSITE WWW.OMBUDSMANN.AT   | 45        |
| SOCIAL MEDIA  | 46        |
| MEDIENBEITRÄGE  | 47        |
| SONSTIGE AKTIVITÄTEN  | 53        |
| <br>  |           |
| <b>ÜBERBLICK: KURZINFOS ZUM INTERNET OMBUDSMANN</b>   | <b>54</b> |
| <br>  |           |
| <b>IMPRESSUM</b>  | <b>58</b> |

# EINLEITUNG: ÜBER DIESEN BERICHT

**DIESER JAHRESBERICHT BESCHREIBT** die erbrachten Arbeiten und die Erfahrungen, die zwischen Jänner und Dezember 2013 im Rahmen des Projekts Internet Ombudsmann gesammelt wurden.

Er soll einen Überblick über Probleme für KonsumentInnen in Österreich im Zusammenhang mit E-Commerce und verwandten Themen darstellen und daraus abgeleitet Impulse zur Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten geben.

Der Internet Ombudsmann zählt heute europaweit zu den meistfrequentierten Online-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) initiiert. Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) fördert den Internet Ombudsmann seit dem Jahr 2004, die Bundesarbeitskammer seit dem Jahr 2007. Partner zu Projektbeginn 1999 waren außerdem die Wirtschaftskammer, der Verein für Konsumenteninformation (VKI) sowie das Justiz- und das Wirtschaftsministerium.

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

Da sich an den Internet Ombudsmann im Wesentlichen nur Personen mit Problemen und keine zufriedenen KundInnen wenden, ist aus den Statistiken des Internet Ombudsmann alleine kein umfassender Rückschluss auf die Lage des E-Commerce in Österreich möglich. Es lassen sich aber frühzeitig wichtige Trends erkennen.

Informationen zur Arbeit des Internet Ombudsmann sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen von KonsumentInnen zu aktuellen Problemfällen finden Sie auf der Website [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at).

Im Jahr 2013 wurde die „Watchlist“ des Internet Ombudsmann grundlegend erneuert und erweitert. Auf [www.watchlist-internet.at](http://www.watchlist-internet.at) finden KonsumentInnen tagesaktuelle Warnungen vor betrügerischen Online-Angeboten.

Fragen zum vorliegenden Jahresbericht beantworten wir jederzeit gerne unter [kontakt@ombudsmann.at](mailto:kontakt@ombudsmann.at).

AUSGANGS-  
SITUATION:  
E-COMMERCE  
IN ÖSTERREICH  
2013

**DURCH DIE EINFACHE VERFÜGBARKEIT** und die weiterhin steigende Verbreitung von Internetzugängen in Privathaushalten erlebte der Online-Handel 2013 erneut ein Wachstum.

Mittlerweile verfügen rund 81 Prozent der österreichischen Haushalte über einen Internetzugang und rund 80 Prozent über eine Breitbandverbindung. 63 Prozent der InternetnutzerInnen surfen auch mit dem Handy, Smartphone oder einem anderen mobilen Gerät.<sup>1</sup>

Immer mehr Personen nutzen das Internet zum Einkaufen, viele verwenden es auch für private Verkäufe. 61 Prozent der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Austrian Internet Monitor (4. Quartal 2013) schon einmal über das Internet eingekauft.

Die beliebtesten Produktgruppen waren Kleidung und Sportartikel (60 %), Urlaubsunterkünfte bzw. Reisen (54 %) sowie Bücher, E-Books und Zeitschriften (50 %). 36 Prozent der Online-KonsumentInnen haben über das Internet Veranstaltungstickets und 32 Prozent Haushaltsgüter gekauft.<sup>2</sup>

Mehr als 3,2 Millionen Österreicher sind auf Facebook registriert, davon sind ca. 1,7 Millionen zwischen 13 und 29 Jahren alt.<sup>3</sup> 46 Prozent der InternetnutzerInnen sind in sozialen Netzwerken wie Facebook oder Twitter vertreten. Rund 84 Prozent der das Internet nutzenden Personen erkundigen sich online über Waren- oder Dienstleistungsangebote und über 60 Prozent wickeln ihre Bankgeschäfte im Internet ab.<sup>4</sup>

Das Know-how der KäuferInnen und Anbieter kann jedoch mit der Dynamik und Vielfalt des E-Commerce nicht immer mithalten. Dazu kommt, dass „schwarze Schafe“ die Möglichkeiten des Internets für ihren Vorteil missbrauchen.

Vor diesem Hintergrund können KonsumentInnen Probleme oft weder alleine noch direkt mit den Unternehmen lösen. Hier hilft der Internet Ombudsmann rasch und unbürokratisch durch Information, Mediation und außergerichtliche Streitschlichtung.

<sup>1</sup> Quelle: [www.statistik.gv.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten](http://www.statistik.gv.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten)

<sup>2</sup> Quelle: [www.statistik.at/web\\_de/presse/073631](http://www.statistik.at/web_de/presse/073631)

<sup>3</sup> Quelle: [www.socialmediaradar.at/facebook](http://www.socialmediaradar.at/facebook)

<sup>4</sup> Quelle: [www.statistik.gv.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten](http://www.statistik.gv.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten)

# AUFGABEN- BEREICHE DES INTERNET OMBUDSMANN



## PROBLEMLÖSUNG

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

## PROBLEMVERMEIDUNG

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

## BEWUSSTSEINS- BILDUNG

Bewusstseinsbildung durch Information über aktuelle technische und rechtliche Entwicklungen im Online-Handel und in verwandten Bereichen sowie über typische Problemfälle und geeignete Lösungen.

## QUALITÄTS- VERBESSERUNG

Qualitätsverbesserung durch Beratung der öffentlichen Hand und Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von konsumentenfreundlichen E-Commerce- und Internet-Lösungen.

Der Internet Ombudsmann bietet auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) kostenlose Mediation, außergerichtliche Schlichtung und Beratung für KonsumentInnen an.

Auf [www.watchlist-internet.at](http://www.watchlist-internet.at) finden KonsumentInnen aktuelle Warnmeldungen über Online-Betrug, -Fallen und -Fakes sowie Tipps zur Prävention.

# AUSWERTUNG DER BESCHWERDE- FÄLLE 2013

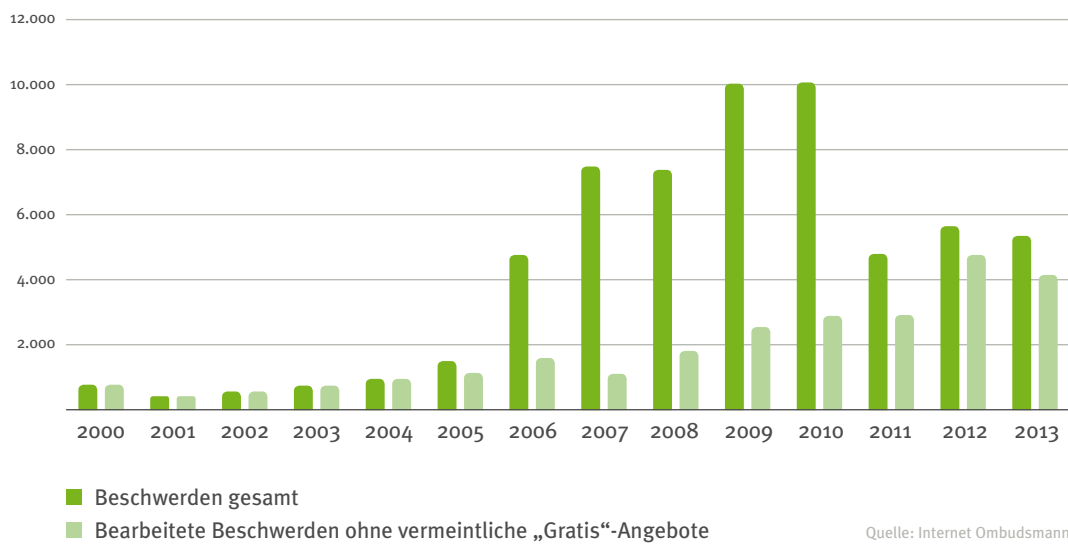
**DIE BESCHWERDESTELLE** des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung Ende 1999 als wichtigste Online-Anlaufstelle bei Konsumentenproblemen rund um das Internet in Österreich etabliert. Auch im europäischen Vergleich zählt der Internet Ombudsmann zu den erfahrensten außergerichtlichen Online-Streitschlichtungsstellen im E-Commerce-Bereich.

Im Jahr 2013 wurden **5.318 Beschwerden** vom Team des Internet Ombudsmann bearbeitet, dokumentiert und inhaltlich ausgewertet. Der Internet Ombudsmann verfügt dadurch über die umfassendste Dokumentation zu konsumentenrechtlichen Problemen rund um das Internet in Österreich.

Im Vergleich zum Vorjahr ist dies ein leichter Rückgang der Gesamtzahl der Beschwerden. Im langjährigen Vergleich sind vor allem deutlich erhöhte Beschwerdezahlen in den Jahren 2006 bis 2010 festzustellen. Der Grund dafür liegt in zahlreichen Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote (siehe auch Seite 17).

Die Zahl der Beschwerden ohne Berücksichtigung des Massenphänomens vermeintlicher „Gratis“-Angebote hat seit Bestehen des Internet Ombudsmann fast jährlich zugenommen und sind in der folgenden Grafik separat ausgewiesen.

## BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 – 2013



Wie schon in den vergangenen Jahren konnte der Großteil (2013: 83,8 %) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden rasch und unbürokratisch erfolgreich abgeschlossen werden.

## GRÜNDE DER BESCHWERDEN

Die Fallauswertung beim Internet Ombudsmann zeigt, dass im Jahr 2013 – wie bereits im Vorjahr – mit 31,9 Prozent die meisten Beschwerden der Kategorie „Vertrag/Vertragsrücktritt“ zuzuordnen waren (2012: 37,7 %).

22,6 Prozent (2012: 15,8 %) der Beschwerden betrafen die Kategorie „Vermeintliche ‚Gratis‘-Angebote“. Lieferprobleme (verspätete Lieferung bzw. Lieferverweigerung) sind mit 10,2 Prozent (2012: 12,1 %) der dritthäufigste Beschwerdegrund.

10,1 Prozent (2012: 8,8 %) der Fälle sind dem Bereich Datenschutz zuzuordnen und betreffen überwiegend die unberechtigte Veröffentlichung oder Verwendung persönlicher Daten von KonsumentInnen durch Dritte, Verletzungen von Persönlichkeitsrechten im Internet, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Phishing oder Schadsoftware (z. B. Lösegeld-Trojaner<sup>5</sup>).

8,5 Prozent (2012: 6,1 %) der Beschwerden betrafen Probleme rund um Garantie und Gewährleistung. Dazu zählen Mängel der Ware, Garantie- oder Gewährleistungsverweigerungen sowie Lieferungen, die der Beschreibung im „Warenkorb“ oder der Bestellung nicht entsprachen.

In 3,7 Prozent (2012: 7,9 %) der Fälle hatten KundInnen Probleme mit ihren Mobilfunkanbietern oder Internet Providern. Hier ging es in erster Linie um hohe Kosten für Mehrwertdienste bzw. WAP/WEB-Billing und um Probleme im Zusammenhang mit Vertragskündigungen.

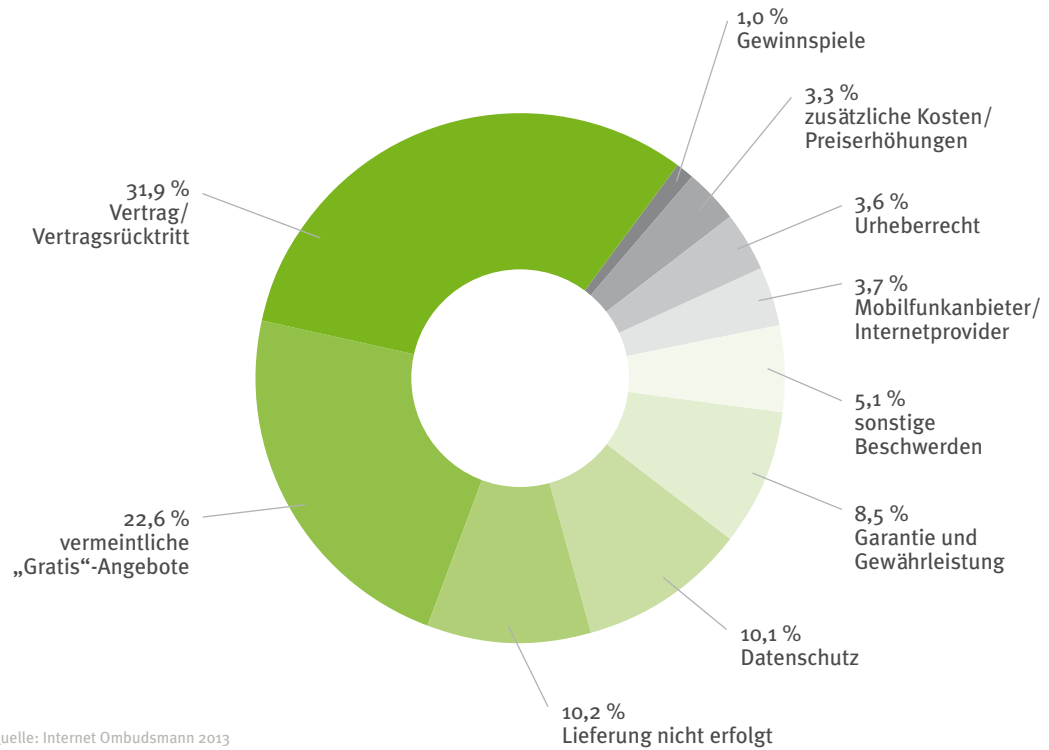
Probleme aus dem Bereich Urheberrecht, wie zum Beispiel an KonsumentInnen gerichtete Abmahnungen durch Anwaltskanzleien aufgrund von Rechtsverletzungen im Internet, machten 3,6 Prozent (2012: 3,2 %) der Beschwerden aus.

Weitere 3,3 Prozent (2012: 2 %) der Beschwerden betrafen zusätzliche, mit anderen Worten versteckte, Kosten (etwa Gebühren für Zahlungsmittel) oder Preiserhöhungen. 1,0 Prozent (2012: 1,6 %) der Fälle stand im Zusammenhang mit Gewinnspielen.

Bei 5,1 Prozent (2012: 4,8 %) konnte die Beschwerde keiner Kategorie zugeordnet werden („Sonstige Beschwerden“).

<sup>5</sup> Cyber-Kriminelle verbreiten über gefälschte Rechnungen via E-Mail eine Schadsoftware, die den Zugang zum eigenen Computer blockiert. Ist das passiert, wird ein Hinweis eingeblendet, dass der Computer von Polizei, Bundeskriminalamt oder anderen Behörden wegen eines angeblichen Vergehens, z. B. Urheberrechtsverletzungen, Kinderpornografie, Terrorismus, gesperrt wurde. Durch die Bezahlung von 50–100 Euro Lösegeld sollen die Daten wieder freigegeben werden. Das ist natürlich nicht der Fall, lediglich die Reparatur des Computers hilft die Schadsoftware zu entfernen.

## GRÜNDE FÜR BESCHWERDEN/ANFRAGEN 2013



Quelle: Internet Ombudsmann 2013

Auffällig im Vergleich zum Vorjahr war 2013 der erneute Anstieg von Beschwerden vermeintliche „Gratis“-Angebote (Abo-Fallen im Internet) betreffend. Dem Trend der letzten Jahre folgend, setzte sich 2013 auch die Zunahme der Beschwerden in den Bereichen Datenschutz und Urheberrecht fort. Erfreulich war im Jahr 2013 der Rückgang von Beschwerden über ungewollte Dienste, die über Mobilfunkrechnungen, etwa als Mehrwert-SMS-Abos oder WAP/WEB-Dienste, verrechnet werden.

**Auf den folgenden Seiten finden sich ausgewählte Sachverhalte aus den einzelnen Beschwerdekategorien mit Fallbeispielen und Tipps für KonsumentInnen.**

## VERTRAG/VERTRAGS- RÜCKTRITT: PROBLEME RUND UM DAS RÜCKTRITTSRECHT UND DEN VERTRAGS- ABSCHLUSS IM INTERNET

Einer der großen Vorteile bei Bestellungen im Internet ist das, abgesehen von einigen Ausnahmen, gesetzlich festgelegte Rücktrittsrecht von sieben Werktagen für KonsumentInnen. Leider treten in diesem Zusammenhang immer noch zahlreiche Probleme auf. So versuchen einige Verkäufer mit unwahren Behauptungen dieses Recht zu verweigern. Beispielsweise erklären sie fälschlicherweise, das Rücktrittsrecht entfalle automatisch bei einer Abholung der Ware im Ladengeschäft oder beim Kauf von „Hygieneartikeln“, wobei in der Praxis auch schon Waschmaschinen, Matratzen oder Kleidungsstücke als „Hygieneartikel“ ausgegeben wurden. Schwierigkeiten gibt es auch häufig bei der

Rückabwicklung. So kommt es vor, dass KonsumentInnen beispielsweise nur ein Bruchteil des Kaufpreises (und nicht der gesamte Kaufpreis) zugestanden wird, wenn sie bloß die Originalverpackung der Ware aufgemacht haben, um diese kurz zu testen.

Zahlreiche Beschwerden beim Internet Ombudsmann beziehen sich weiterhin auf ungewollte automatische Vertragsverlängerungen, etwa bei Partnerbörsen oder Erotik-Angeboten im Internet. Diese sind jedoch nur zulässig, wenn dies – z. B. in den AGB – auch vereinbart wird. Außerdem ist der Unternehmer verpflichtet, die Kundin/den Kunden gesondert (etwa per E-Mail) auf die Vertragsverlängerung hinzuweisen.

Der Internet Ombudsmann klärt Unternehmen in solchen Fällen über die bestehende Rechtslage auf und vermittelt zwischen KonsumentInnen und Anbietern.

### TIPPS für KonsumentInnen:

1. Die Rücktrittserklärung kann grundsätzlich formlos, also etwa auch mündlich, erfolgen. Aus Beweisgründen empfiehlt sich jedoch ein eingeschriebener Brief.
2. Sollte Ihr gesetzliches Rücktrittsrecht nicht anerkannt werden oder gibt es andere Probleme im Zusammenhang mit dem Vertragsrücktritt, ist es empfehlenswert, sich bei einer Konsumentenschutzeinrichtung über seine Rechte zu informieren.

## INFO: Rücktrittsrecht

Werden Verträge zwischen einer/m VerbraucherIn und einem Unternehmer im Internet geschlossen, so unterliegen diese grundsätzlich einem zwingenden **gesetzlichen Rücktrittsrecht**. Die Rücktrittsfrist beträgt **sieben Werktage** und beginnt bei Kaufverträgen mit dem Eingang der Ware bei der Käuferin/beim Käufer, bei Dienstleistungsverträgen mit dem Vertragsabschluss zu laufen. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Rücktrittserklärung.

Das Rücktrittsrecht besteht beispielsweise nicht bei

- Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird,
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden (z. B. Maßanzüge oder private Fotoalben),
- entsiegelten CDs, DVDs und entsiegelter Software oder
- Event- und Reisebuchungen.

Tritt der/die VerbraucherIn vom Vertrag zurück, so sind die **bereits erbrachten Leistungen zurückzuerstatten**. Die Kosten für den Rückversand der Ware hat die/der KäuferIn nur dann zu tragen, wenn dies vereinbart wurde. Der Unternehmer muss den Kaufpreis rückerstatten, hat aber Anspruch auf angemessenes Entgelt für die Benützung, wobei das Auspacken der Ware bzw. ein Testbetrieb nicht als Benützung gelten.

Im Laufe des Jahres 2014 sollen die Bestimmungen zum gesetzlichen Rücktrittsrecht geändert werden. Die Rücktrittsfrist soll dann beispielsweise 14 Tage statt sieben Werktagen betragen.

## FALLBEISPIEL:

**THOMAS H. (53)** bestellt über das Internet eine Heimkinoanlage um über 800 Euro. Im Set sind vier nicht in Zellophan verpackte DVDs enthalten. Da die Anlage für die Wohnung von Thomas H. zu groß ist, macht er von seinem gesetzlichen Rücktrittsrecht Gebrauch. Das Unternehmen verweigert die Rücknahme mit dem Argument, dass die beigelegten DVDs geöffnet wurden (Anmerkung: Durch das Öffnen von versiegelten DVDs er-

lischt das gesetzliche Rücktrittsrecht). Das von Thomas H. vorgebrachte Argument, dass die DVDs unversiegelt geliefert wurden und der Rücktritt hinsichtlich der Anlage an sich möglich sein müsse, führt zu keinem Ergebnis. Erst durch die Intervention des Internet Ombudsmann kann das Problem gelöst und eine Rückabwicklung des gesamten Kaufvertrages erreicht werden.

**FALLBEISPIELE:**

**ALEXANDER J. (23)** bestellt ein Notebook in einem Online-Shop. Im Zuge der Bestellung kann er sich zwischen Versand und Abholung entscheiden. Weil er das Notebook dringend braucht, entscheidet er sich für die Abholung im nahe gelegenen Ladengeschäft. Bereits einen Tag nach der Bestellung erhält Herr J. ein E-Mail, wonach die Ware nun abholbereit sei. Kurze Zeit später holt er diese ab, ist jedoch enttäuscht: Das Gerät ist größer und schwerer, als er dachte. Herr J. entschließt sich, vom Vertrag zurückzutreten, und bringt das Notebook in das Geschäft zurück. Der Verkäufer lehnt die Rücknahme des Geräts jedoch mit der Begründung ab, dass es bei Ladenabholung kein Rücktrittsrecht gebe. Verärgert kontaktiert Herr J. den Internet Ombudsmann.

Der Internet Ombudsmann klärt den Verkäufer darüber auf, dass das Rücktrittsrecht auch bei Ladenabholung bestehe, wenn der Vertrag, wie in diesem Fall, über das Internet geschlossen wurde. Der Verkäufer zeigt sich einsichtig und überweist Herrn J. den Kaufpreis zurück.

**VICTORIA K. (28)** hat sich bei einer Partnerbörse im Internet angemeldet. Für die Gold-Mitgliedschaft von 30 Tagen ist sie bereit, ca. 40 Euro zu bezahlen. Die Summe wird wie vereinbart einige Tage später von ihrem Konto abgebucht. Nach etwas mehr als einem Monat bemerkt Frau K., dass die Partnerbörse erneut einen Mitgliedsbeitrag von ihrem Konto abgebucht hat. Nach Rückfrage erklärt die Partnerbörse, die Mitgliedschaft habe sich automatisch verlängert, weil Frau K. nicht fristgerecht gekündigt habe. Auf die automatische Verlängerung wurde Frau K. jedoch nicht hingewiesen. Ein missverständlicher Hinweis über die automatische Vertragsverlängerung ist ausschließlich in den AGB des Unternehmens zu finden. Da Frau K. nicht für einen Dienst zahlen will, den sie nicht mehr nutzt, kontaktiert sie den Internet Ombudsmann. Dieser nimmt Kontakt mit der bereits als unseriös bekannten Partnerbörse auf, allerdings ohne Erfolg. Der widerrechtlich abgebuchte Betrag kann über die Bank von Frau K. aber zurückgeholt werden und der Partnerbörse ist es nicht mehr möglich, weitere Abbuchungen durchzuführen. In Folge erhält Frau K. allerdings Zahlungsaufforderungen und Mahnungen. Der Internet Ombudsmann rät, den Forderungen der Partnerbörse nicht nachzukommen, da diese eindeutig unberechtigt sind.



## VERMEINTLICHE „GRATIS“-ANGEBOTE

Der zweitgrößte Anteil der Beschwerden beim Internet Ombudsmann fällt in die Kategorie „Vermeintliche ‚Gratis‘-Angebote“. Dieses Massenproblem besteht bereits seit längerer Zeit mit unterschiedlichen Varianten und in unterschiedlicher Intensität.

Das Phänomen der „Internetabzocke“ begann ab dem Jahr 2005 um sich zu greifen. Alleine in Österreich gelangten seither bei Konsumentenschutzeinrichtungen mehrere zehntausend Beschwerden ein. Die Anzahl der tatsächlich betroffenen Personen kann als deutlich höher angenommen und der entstandene Schaden nur geschätzt werden.

In den ersten Jahren waren es primär attraktiv gestaltete Websites, auf denen beispielsweise Software-Downloads, Routenplaner, Konkurs- oder Outlet-Waren angeboten wurden. Die für diese Dienste anfallenden Kosten wurden dabei, falls überhaupt ersichtlich, im Kleingedruckten oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) versteckt und von vielen KonsumentInnen vor der Registrierung nicht wahrgenommen. Man musste sich jedoch registrieren, um die Dienste in Anspruch nehmen zu können. In der Folge wurden Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsaufforderungen über Inkassobüros oder Rechtsanwaltskanzleien an KonsumentInnen versendet, ohne dass sich die KonsumentInnen

einer vertraglichen Verpflichtung bewusst gewesen wären. Dabei wurden die Betroffenen gezielt eingeschüchtert, teilweise sogar mit der Drohung von strafrechtlichen Konsequenzen im Falle der Nichtzahlung. Selbst nicht geschäftsfähige bzw. strafunmündige Jugendliche wurden von den Firmen und deren Anwälten belangt.

2011 gab es im Zusammenhang mit vermeintlichen „Gratis“-Angeboten einen deutlichen Rückgang der Beschwerden. Dieser war wohl größtenteils darauf zurückzuführen, dass erstmalig strafrechtlich wegen gewerbsmäßigen Betrugs gegen die Betreiber der Websites in Deutschland vorgegangen wurde<sup>6</sup>. Auch trug die in Deutschland gegen Abo-Fallen im Internet gerichtete Einführung der sogenannten Button-Lösung vermutlich ihren Teil zum Rückgang bei. Die Button-Lösung regelt, dass bei Online-Bestellungen die Zahlungspflicht mittels einer zusätzlichen Schaltfläche von den KonsumentInnen bestätigt werden muss.

Im Jahr 2013 jedoch nahm die Zahl der Beschwerden über vermeintliche „Gratis“-Angebote wieder zu. Die Beschwerden bezogen sich in diesem Jahr fast ausschließlich auf „B2B-Plattformen“, die von der Firma B2B Technologies Chemnitz GmbH (ehemals JW Handelssysteme GmbH bzw. Melango.de GmbH) betrieben werden: Durch ihre Gestaltung erwecken die Websites den Eindruck, man könne dort Waren zu sehr günstigen Preisen erwerben. Um die Angebote einse-

<sup>6</sup> In diesem Zusammenhang war vor allem ein Beschluss des OLG Frankfurt (17.12.2010, 1 Ws 29/09) von Bedeutung.

hen zu dürfen, ist allerdings zuerst eine Anmeldung erforderlich. Sichtbare Hinweise auf eine etwaige Kostenpflicht fehlen. Lediglich in den AGB sowie im Kleingedruckten rechts neben dem Anmeldefeld wird auf die Anmeldegebühren, die in den meisten Fällen 480 Euro für 24 Monate betragen, hingewiesen. Die Betreiber der Websites geben vor, sich ausschließlich an Unternehmer zu wenden, weshalb auch die „Button-Lösung“ nicht entsprechend umgesetzt bzw. das gesetzliche

Rücktrittsrecht nicht anerkannt wird. Viele KonsumentInnen berichten hingegen, sie wären über Werbung auf Facebook gezielt auf die Websites weitergeleitet und nach erfolgter Anmeldung mit Zahlungsaufforderungen und Mahnungen konfrontiert worden. Auch in diesen Fällen ist davon auszugehen, dass kein gültiger Vertrag zustande gekommen ist. Zahlreiche Betroffene zahlen trotzdem oder sind stark verunsichert, ob eine Zahlungspflicht besteht.

## BEISPIEL – FACEBOOK-WERBUNG DER B2B TECHNOLOGIES CHEMNITZ GMBH



Der Internet Ombudsmann informierte in diesen Fällen die KonsumentInnen umfassend über die Rechtslage und stellte Vorlagen für Rücktrittsschreiben zur Verfügung ([www.ombudsmann.at/musterbriefe](http://www.ombudsmann.at/musterbriefe)).

## TIPPS für KonsumentInnen gegen die Abzocke-Falle:

1. Seien Sie bei Gratisangeboten, vermeintlichen Schnäppchen und Gewinnspielen stets misstrauisch. Schauen Sie genau, ob auf der Website nicht doch Angaben über Kosten zu finden sind. Auch im Internet hat selten jemand etwas zu verschenken. Skepsis ist besonders angebracht, wenn die Eingabe persönlicher Daten, wie z. B. Name und Adresse, verlangt wird.
2. Lesen Sie, wenn Sie von einer kostenlosen Leistung ausgehen, immer die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters, bevor Sie diese bestätigen! Oft verstecken sich in den AGB Angaben zu Kosten.
3. 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 und des Aufgabescheins auf.

## FALLBEISPIEL:

**MANUELA F. (23)** entdeckt auf Facebook eine Werbeeinblendung, die Smartphones zu unglaublich günstigen Preisen verspricht. Ohne lange nachzudenken, klickt sie auf die Werbung und wird auf die Seite des Anbieters weitergeleitet, auf der weitere Schnäppchen angepriesen werden. Um auf das Produktangebot zugreifen zu können, ist allerdings eine Anmeldung erforderlich. Hierbei übersieht Frau F. den auf der rechten unteren Seite im Fließtext versteckten Hinweis, dass bereits die Anmeldung mit Kosten verbunden ist. Trotz Registrierung kann Frau F. über die Platt-

form kein Smartphone erwerben. Einige Tage später wird sie mit einer Rechnung von über 240 Euro für das erste von insgesamt zwei Vertragsjahren konfrontiert. Verärgert sucht sie Hilfe beim Internet Ombudsmann, der sie über die unseriöse Firma aufklärt und über die weitere Vorgehensweise berät. Frau F. erhält einen Musterbrief, den sie eingeschrieben an das Unternehmen schickt. Außerdem wird ihr geraten, weitere Zahlungsaufforderungen zu ignorieren, denn Frau F. muss die Rechnung nicht bezahlen.

## LIEFERUNG NICHT ERFOLGT: DER VERKÄUFER IM LIEFERVERZUG

Ein beim Internet Ombudsmann bekanntes Problem: Man bestellt eine Ware im Internet und bezahlt, diese wird jedoch nicht innerhalb der angegebenen Frist geliefert. Statt in einer Woche bekommt man die Ware nicht selten erst in einem Monat. In vielen Fällen erhalten KonsumentInnen auch keine Auskunft über den Verbleib der bestellten Ware. Probleme rund um die Lieferung führten dementsprechend auch 2013 wieder zur drittgrößten Beschwerdegruppe.

## TIPPS für KonsumentInnen:

1. Kommt es zu Verspätungen bei der Lieferung, empfiehlt es sich, dem Verkäufer eine angemessene Nachfrist unter Androhung des sonstigen Rücktritts zu setzen und gegebenenfalls tatsächlich vom Vertrag zurückzutreten.
2. Der Internet Ombudsmann empfiehlt, von Zahlungen im Voraus mittels Banküberweisung abzusehen.

### FALLBEISPIEL:

**WALTER O. (51)** bestellt Gartenmöbel in einem ausländischen Online-Shop und bezahlt sogleich per Banküberweisung. Als Lieferfrist werden zwei Wochen angegeben. Als die Ware auch nach mehr als drei Monaten nicht eintrifft, versucht Herr O. Kontakt mit dem Verkäufer aufzunehmen. Zunächst wird die Lieferung innerhalb von drei Wochen versprochen. Als auch diese Frist verstreicht, ist für Herrn O. keine Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer mehr möglich. Trotz mehrerer

E-Mails bekommt er keine Antwort, auch telefonisch ist niemand erreichbar. Verärgert und verunsichert gibt Herr O. eine Beschwerde beim Internet Ombudsmann auf.

Der Internet Ombudsmann kann erfolgreich Kontakt mit dem Verkäufer aufnehmen. Dieser sichert den Versand zu. Einige Tage später trifft die bestellte Ware tatsächlich bei Herrn O. ein.

## DATENSCHUTZ: UNERWÜNSCHTE VERÖFFENTLICHUNG VON PERSÖNLICHEN DATEN SOWIE BELÄSTIGUNGEN IN SOZIALEN NETZWERKEN

Immer mehr ÖsterreicherInnen nutzen soziale Netzwerke. Auf Facebook sind zum Beispiel ca. 3,2 Millionen ÖsterreicherInnen vertreten<sup>7</sup>. Damit einher geht auch eine wachsende Anzahl an Beschwerden über die unerwünschte Veröffentlichung von persönlichen Daten oder dem Erstellen von Fake-Profilen. Oft stehen diese Fälle in Zusammenhang mit Online-Belästigungen bzw. Cyber-Mobbing.

### FALLBEISPIEL:

**SABINE H. (17)** entdeckt, dass jemand unter Verwendung Ihres Namens ein Profil auf Facebook erstellt hat und „peinliche“ Inhalte, darunter auch Fotos, in ihrem Namen verbreitet. Frau H. wendet sich mehrfach mit der Bitte um Löschung des Accounts an den Betrei-

ber des Netzwerks, aber ohne Erfolg. Sabine H. wendet sich hilfesuchend an den Internet Ombudsmann, der Facebook kontaktiert und bewirkt, dass der Fake-Account innerhalb von wenigen Stunden beseitigt wird.

<sup>7</sup> <http://www.socialmediaradar.at/facebook>

## DATENSCHUTZ: WIDERRECHTLICHE VERÖFFENTLICHUNG VON FOTOS IM INTERNET

Egal, ob in sozialen Netzwerken, auf Video-Plattformen oder sonstigen, oft unseriösen Websites: Immer häufiger passiert es, dass Fotos oder Videos von Personen ohne deren Zustimmung im Internet veröffentlicht werden. Die Veröffentlichungen sind für die Betroffenen oft nicht nur unangenehm, sie verletzen zum Teil auch deren Recht am eigenen Bild bzw. das Datenschutzrecht.

Der Internet Ombudsmann half zahlreichen Betroffenen dabei, dass solche Fotos entfernt wurden, indem er Kontakt mit den jeweiligen Seitenbetreibern aufnahm und auf die Rechtsverletzung hinwies.

### FALLBEISPIEL:

**MANUELA L. (49)** entdeckt, dass über eine Website im Internet unter Angabe ihres Namens private Fotos verbreitet werden, auf denen sie äußerst freizügig zu sehen ist. Frau L. sieht ihr Recht auf Datenschutz und am eigenen Bild als verletzt an. Mit der Bitte um Hilfe

kontaktiert Manuela L. den Internet Ombudsmann. Dieser stellt Kontakt mit dem Betreiber der Website her und fordert unter Hinweis auf die entsprechende Rechtslage die Löschung der Fotos. Einige Tage später werden die Inhalte entfernt.

## GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG: GEFÄLSCHTE MARKENPRODUKTE

Im Jahr 2013 kam es erneut zu zahlreichen Beschwerden über Online-Shops, die vermeintliche Markenprodukte, vor allem Kleidung, zu sehr günstigen Preisen anbieten. Obwohl die Seiten oft eine Domain mit der Endung „.de“ aufweisen und in deutscher Sprache verfasst sind, wird die Ware aus dem

asiatischen Raum verschickt und stellt sich als billige Fälschung heraus. Häufig wird die Ware auch vom Zoll beschlagnahmt und vernichtet. Kommt die Ware an, so fallen für die KäuferInnen aufgrund der Lieferung aus dem EU-Ausland noch zusätzliche Kosten an (Einfuhrumsatzsteuer, Zoll und Gestellgebühr der Post). Ersatzansprüche gegen die im EU-Ausland befindlichen Verkäufer sind in der Praxis kaum durchsetzbar.

### TIPP für KonsumentInnen:

Kurze Recherchen über den Anbieter können dabei helfen zu vermeiden, in die Falle mit gefälschten Markenprodukten zu tappen. Misstrauen ist vor allem dann angebracht, wenn die Preise deutlich unter jenen in offiziellen Shops liegen. Ein Hinweis auf unseriöse Anbieter ist z. B. ein fehlendes Impressum. Viele Markenhersteller führen zudem auf ihren Websites ein Verzeichnis von autorisierten Online-Shops, in denen ihre Produkte angeboten werden.



**FALLBEISPIEL:**

**LENA F. (24)** will im Internet möglichst günstig Schuhe einer Designer-Marke kaufen. Unter Eingabe des Markennamens findet sie über eine Suchmaschine einen angeblichen Outlet-Store, bei dem die sonst sehr teure Ware um rund 70 Prozent billiger als in anderen Geschäften angeboten wird. Der Online-Shop macht auf den ersten Blick einen seriösen Eindruck, die Domain suggeriert einen Geschäftssitz in Deutschland. Mit wenigen Klicks ist die Bestellung erledigt und einige Tage später trifft die Lieferung bei Frau F. ein. Nach dem Auspacken muss Frau F. jedoch feststellen, dass die Schuhe eine billige Fälschung sind und auch die Größe nicht passt. Da das Paket aus China kommt, musste Lena F. auch die Einfuhrumsatzsteuer und die Gestellgebühr der Post übernehmen. Als Frau

F. von ihren Gewährleistungsansprüchen Gebrauch machen will, verlangt der Verkäufer, dass die Schuhe zunächst nach China zurückgeschickt werden, erst dann werde man über eine Rückzahlung entscheiden. Frau F. kontaktiert den Internet Ombudsmann, der empfiehlt, von der Rücksendung abzusehen, da es sich um ein augenscheinlich betrügerisches Unternehmen mit unbekanntem Sitz in China handele und Rechtsansprüche gegen dieses in der Praxis nicht durchgesetzt werden könnten. Mangels Mitwirkung der Gegenseite ist eine Streitschlichtung leider nicht möglich. Frau F. wird geraten, eine Betrugsanzeige bei der Polizei aufzugeben, und darüber informiert, wie sie erkennen könne, ob auf einer Website gefälschte Markenartikel angeboten werden.

## MOBILFUNK-/INTERNET- PROVIDER: UNERWÜNSCHTE MEHRWERT-SMS- BZW. WEB- UND WAP-ABOS

Auch 2013 gingen beim Internet Ombudsmann Beschwerden von KonsumentInnen im Zusammenhang mit ungewollten Mehrwert-, WEB- oder WAP-Abos ein. Auf Websites oder in Apps sind Werbebanner für „Spaß“-Anwendungen wie „Orte jedes Handy“, „Teste deinen IQ“ oder vermeintliche Gewinnspiele wie etwa „iPad zu gewinnen!“ zu finden. Im Vergleich zu 2012 gingen die Beschwerden in diesem Bereich jedoch deutlich zurück.

Durch das Klicken auf die Banner werden KonsumentInnen auf Websites der jeweiligen Anbieter weitergeleitet. Auf diesen wird

dazu aufgefordert, die Handy-Nummer einzugeben, um die „Spaß-Dienste“ bzw. Gewinnspiele in Anspruch nehmen zu können. Wer die Websites allerdings über sein Mobiltelefon aufruft, braucht oft nicht einmal seine Nummer angeben: Hier reicht zum Teil ein einzelner Klick auf einen Button (WAP-Billing). Was aber leider immer wieder übersehen wird: Durch die Inanspruchnahme dieser Dienste werden ungewollte Abos abgeschlossen. Hinweise auf die Kostenpflicht der Dienste und den Aboabschluss sind oft nur versteckt im Kleingedruckten am unteren Ende der Websites zu finden. Die böse Überraschung folgt dann spätestens bei Durchsicht der nächsten Handyrechnung, auf der plötzlich teure Mehrwertdienste bzw. WEB- oder WAP-Abos verrechnet werden.



## TIPPS für KonsumentInnen:

1. Auf ungewollte Mehrwert-SMS mit „Stop“ oder „Stopp“ antworten. Die Anbieter von Mehrwertdiensten sind gesetzlich verpflichtet, diese Mitteilung als Kündigung zu akzeptieren.
2. Es empfiehlt sich, die Rechnung beim Mobilfunkanbieter schriftlich zu beeinspruchen. Seit dem 21.2.2012 gibt es dafür bei allen Anbietern eine vorgeschriebene einheitliche Befristung von 3 Monaten.
3. Wenn Sie mit der Rückmeldung des Anbieters auf Ihren Rechnungseinspruch nicht einverstanden sind, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der RTR (Rundfunk und Telekom RegulierungsGmbH) beantragt werden.
4. Um auch in Zukunft nicht in eine Mehrwertfalle zu tappen, kann eine kostenlose Sperre sämtlicher Mehrwertdienste beim jeweiligen Mobilfunkanbieter vorgenommen werden. Auch WEB- bzw. WAP-Dienste können bei den Mobilfunkanbietern grundsätzlich gesperrt werden, wobei die Sperren je nach Anbieter unterschiedlich bezeichnet werden. Meist kann die Sperre im Login-Bereich der Anbieter-Website auch selbst vorgenommen werden.

### FALLBEISPIEL:

**VANESSA A. (37)** bemerkt, dass ihre Handyrechnung plötzlich mehr als doppelt so hoch ist wie üblich. Als sie die Rechnung überprüft, stellt sie fest, dass auf dieser ca. 40 Euro für ein Mehrwert-SMS-Abo ausgewiesen sind. Frau A. kann sich die Kosten nicht erklären, da sie sich keines Abo-Abschlusses bewusst ist. Nach längerem Überlegen fällt ihr jedoch ein, dass sie ihre Handynummer bei einem iPhone-Gewinnspiel im Internet angegeben

hat. Dass das „Gewinnspiel“ mit Kosten verbunden ist, wusste sie allerdings nicht. Der Internet Ombudsmann empfiehlt, eine Sperre von Mehrwertdiensten vornehmen zu lassen. Die künftige Abrechnung für das „Gewinnspiel“ kann dadurch gestoppt werden. Außerdem nimmt der Internet Ombudsmann direkt Kontakt zum Abo-Anbieter auf. Dieser erstattet die bereits abgebuchten Beträge mittels Banküberweisung zurück.

## URheberRECHT: ABMAHNUNG AUFGRUND DER VERLETZUNG VON URHEBERRECHTEN

Vielen KonsumentInnen ist nicht bewusst, in welchen Fällen Urheberrechte Dritter verletzt werden. Eine Verletzung von Urheberrechten ist aber vor allem bei der Nutzung des Internets leicht möglich – z. B. bei der Verwendung fremder Fotos für die eigene Website bzw. für eine Verkaufsanzeige oder der Veröffentlichung von Texten auf Websites ohne Zustimmung des Urhebers. Als Konsequenz folgen nicht selten Abmahnungen durch Rechtsanwaltskanzleien im Namen der Rechteinhaber. Diese können schnell mehrere hundert Euro betragen.

Im Falle einer solchen Abmahnung berät der Internet Ombudsmann KonsumentInnen und empfiehlt die jeweils beste Vorgehensweise. Die meist zu hoch angesetzten Schadenersatzforderungen können in den meisten Fällen erheblich gesenkt werden.

### TIPPS für KonsumentInnen:

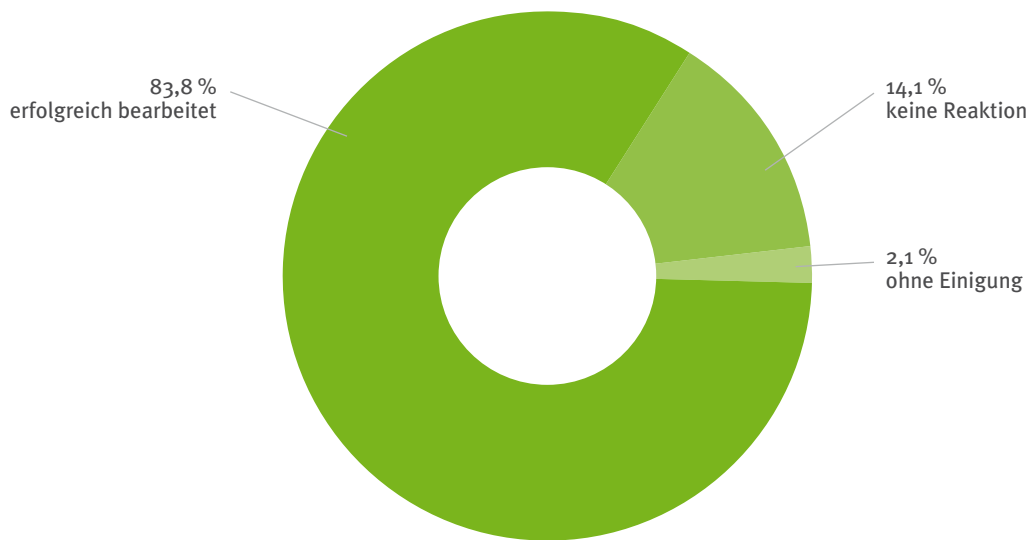
1. Niemals Fotos, Texte oder andere urheberrechtlich geschützte Werke, an denen man keine Nutzungsrechte besitzt, im Internet veröffentlichen.
2. Für Verkaufsanzeigen sollten Sie die Fotos immer selbst machen.

**FALLBEISPIEL:**

**ARNOLD K. (33)** hat über eine Kleinanzeigenplattform im Internet mehrere gebrauchte Uhren verkauft. Um möglichst hohe Preise zu erzielen und Zeit zu sparen, hat er einige professionelle Produktfotos, die er im Internet gefunden hat, bei den Verkaufsanzeigen hochgeladen. Wie erhofft, konnte er die Uhren in kurzer Zeit zu guten Preisen verkaufen. Fast drei Jahre später erhält Herr K. jedoch zu seiner Verwunderung ein Antwortschreiben aus Deutschland: Er wird dazu aufgefordert,

eine Unterlassungserklärung abzugeben und im Rahmen eines Vergleichs über 2.300 Euro zu zahlen, da er durch das Hochladen der Fotos Urheberrechte verletzt habe. Hilfesuchend wendet sich Arnold K. an den Internet Ombudsmann, der ihn dabei unterstützt, eine modifizierte Unterlassungserklärung abzugeben und ein Antwortschreiben zu formulieren, in dem auf die entsprechende Rechtslage und Rechtsprechung verwiesen wird. Schlussendlich müssen nur 800 Euro bezahlt werden.

## BEARBEITUNGSSTATISTIK DER BESCHWERDEN



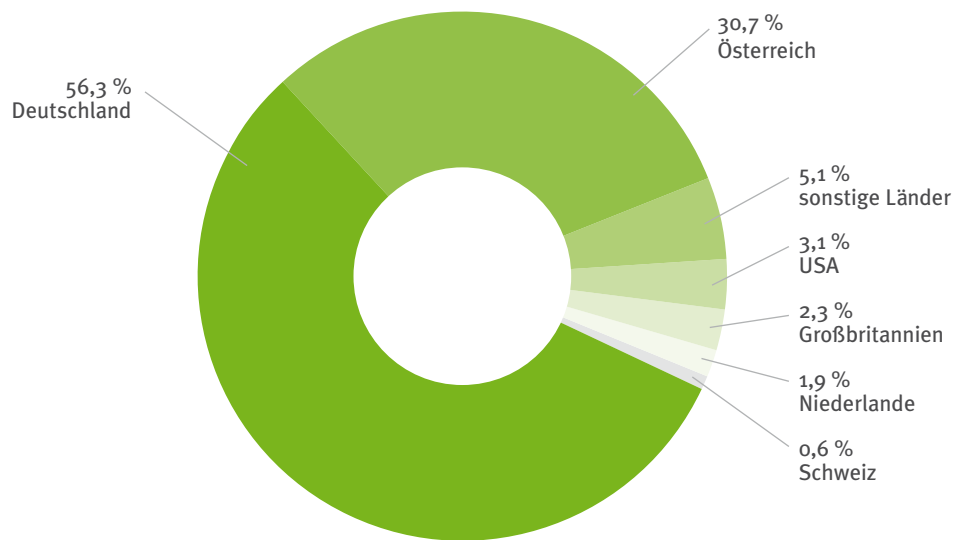
Quelle: Internet Ombudsmann 2013

Insgesamt konnten im Jahr 2013 83,8 Prozent der gemeldeten Fälle zugunsten der KonsumentInnen gelöst werden („erfolgreich bearbeitet“). Darin sind auch jene Fälle inkludiert, bei denen die KonsumentInnen vom Internet Ombudsmann über ihre Rechte aufgeklärt und umfassend zu einer empfehlenswerten weiteren Vorgehensweise beraten wurden. Zu diesen Fällen sind beispielsweise die vermeintlichen „Gratis“-Angebote zu zählen, bei denen die KonsumentInnen über den rechtlichen Sachverhalt informiert und mit einem Musterrücktrittsbrief beim Vertragsrücktritt unterstützt wurden.

14,1 Prozent der Fälle mussten vorzeitig abgeschlossen werden, weil die Unternehmen nicht an einer Streitschlichtung mitwirkten oder im Verlauf der Streitschlichtung die Unternehmen oder in seltenen Fällen auch die KonsumentInnen den Kontakt mit dem Internet Ombudsmann abbrachen („keine Reaktion“). Die Teilnahme an der Streitschlichtung durch den Internet Ombudsmann verweigerten vor allem Unternehmen mit Sitz außerhalb Österreichs.

In 2,1 Prozent der Fälle konnte im Laufe der Streitschlichtung – trotz Vermittlungsversuchs des Internet Ombudsmann – keine Einigung erzielt werden („ohne Einigung“).

## LAND DES BESCHWERDE- VERURSACHERS



Quelle: Internet Ombudsmann 2013

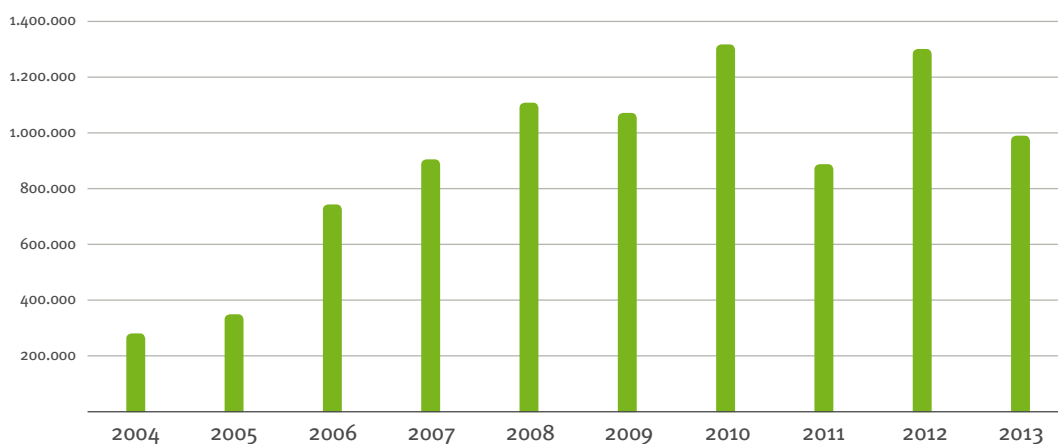
Aus dem Eingang aller Beschwerden beim Internet Ombudsmann ist ersichtlich, dass 30,7 Prozent auf österreichische Firmen entfielen. 56,3 Prozent der Beschwerden betrafen deutsche Unternehmen.

Unternehmen aus den USA betrafen 3,1 Prozent der Beschwerden, Unternehmen aus Großbritannien 2,3 Prozent, Unternehmen aus den Niederlanden 1,9 Prozent und Unternehmen aus der Schweiz 0,6 Prozent.

Andere Länder waren mit 5,1 Prozent an den Beschwerdefällen beteiligt.

## GEMELDETE SCHADENSHÖHE

### GEMELDETE SCHADENSHÖHEN IM JAHRESVERGLEICH 2004 – 2013



Quelle: Internet Ombudsmann 2013

Die Gesamtsumme des potenziellen Schadens (Streitwert) aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2013 betrug 983.383,65 Euro.

Die erhobene durchschnittliche Schadenssumme pro Beschwerdefall ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Diese betrug 2013 184,9 Euro (2012: 231,5 Euro; 2011: 184,6 Euro; 2010: 131,10 Euro).

Insgesamt mussten im Jahr 2013 durch die Arbeit des Internet Ombudsmann schätzungsweise rund 670.000 Euro von KonsumentInnen nicht bezahlt werden bzw. wurden refundiert.



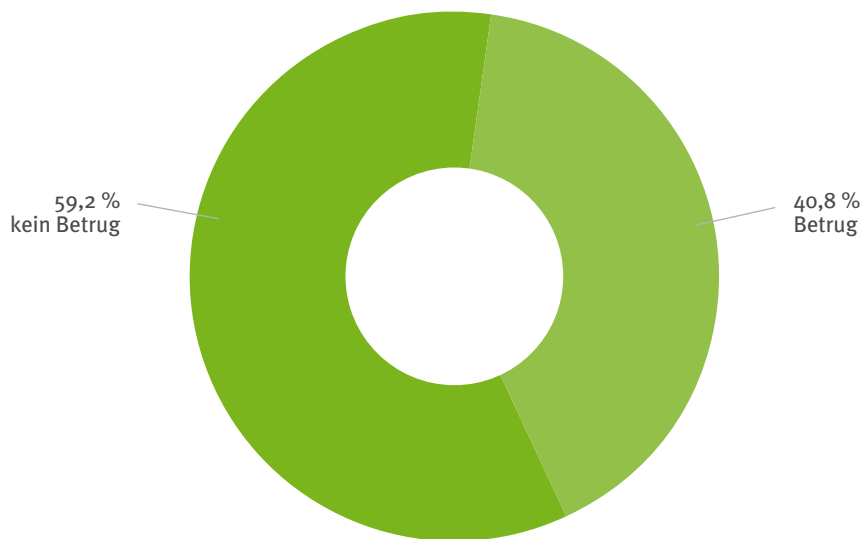
## GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRENDEN



Quelle: Internet Ombudsmann 2013

Die Beschwerdeführenden waren 2013 zu 59,7 Prozent männlich und zu 40,3 Prozent weiblich.

## BETRUG UND BETRUGSÄHNLICHE ANGEBOTE IM INTERNET



Quelle: Internet Ombudsmann 2013

40,8 Prozent der im Jahr 2013 an den Internet Ombudsmann gerichteten Beschwerden bezogen sich auf Betrug bzw. betrugsähnliche Fälle (unter Berücksichtigung der vermeintlichen „Gratis“-Angebote) im Internet.

### PRAXISBEISPIEL: FAKE-RECHNUNGEN

Im Jahr 2013 wurden im bisher nie dagewesenen Ausmaß betrügerische Fake-Rechnungen mittels E-Mail an KonsumentInnen in Österreich verschickt. In den E-Mails wird auf den vermeintlichen Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrages hingewiesen und eine

Zahlung unter Androhung rechtlicher Schritte gefordert. Details zu der Bestellung und die Zahlungsdaten finden sich angeblich in einer angehängten ZIP-Datei. Häufig werden auch bekannte Unternehmen als Auftraggeber und erfundene Inkassobüros oder Anwaltskanzleien als Absender angeführt. In Wirklichkeit wurden die Rechnungen von Betrügern verschickt. Die angehängten Dateien enthalten meist gefährliche Schadsoftware.

**FALLBEISPIEL:**

**IVAN U. (49)** erhält zu seiner Verwunderung eine Zahlungsaufforderung per E-Mail, die laut Absender von Amazon kommt. Er ist sich nicht bewusst, die angesprochene Bestellung überhaupt getätigt zu haben. Die Drohung, im Falle der Nichtzahlung ein Inkassobüro einzuschalten, bereitet Herr U. jedoch Sorgen. Er kontaktiert deshalb den Internet Ombuds-

mann, um die E-Mail hinsichtlich ihrer Seriosität zu prüfen. Der Internet Ombudsmann empfiehlt Ivan U. die Mail zu löschen, da es sich um einen Betrugsversuch handle. Die Mail wurde nicht von Amazon abgeschickt. Der Link zur vermeintlichen Rechnung führt zum Download einer gefährlichen Schadsoftware.

So sehen betrügerische Fake-Rechnungen beispielsweise aus:

**BEISPIEL – E-MAIL MIT FAKE-RECHNUNG**

**amazon.de**

**Mahnung für ihre Bestellung vom 18.06.2013**

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

sie haben ihre Rechnung für die Bestellung vom 18.06.2013 noch nicht bei uns entrichtet.

Wir bitten sie schnellst Möglich unsere offene Forderung zu begleichen, sonst sind wir gezwungen ein Inkassobüro zu beauftragen.

[Hier](#) befindet sich die Rechnung, sollte es sich um ein Missverständniss halten, kontaktieren sie bitte [amazon@support.de](mailto:amazon@support.de) mit ihrer Rechnungsnummer,

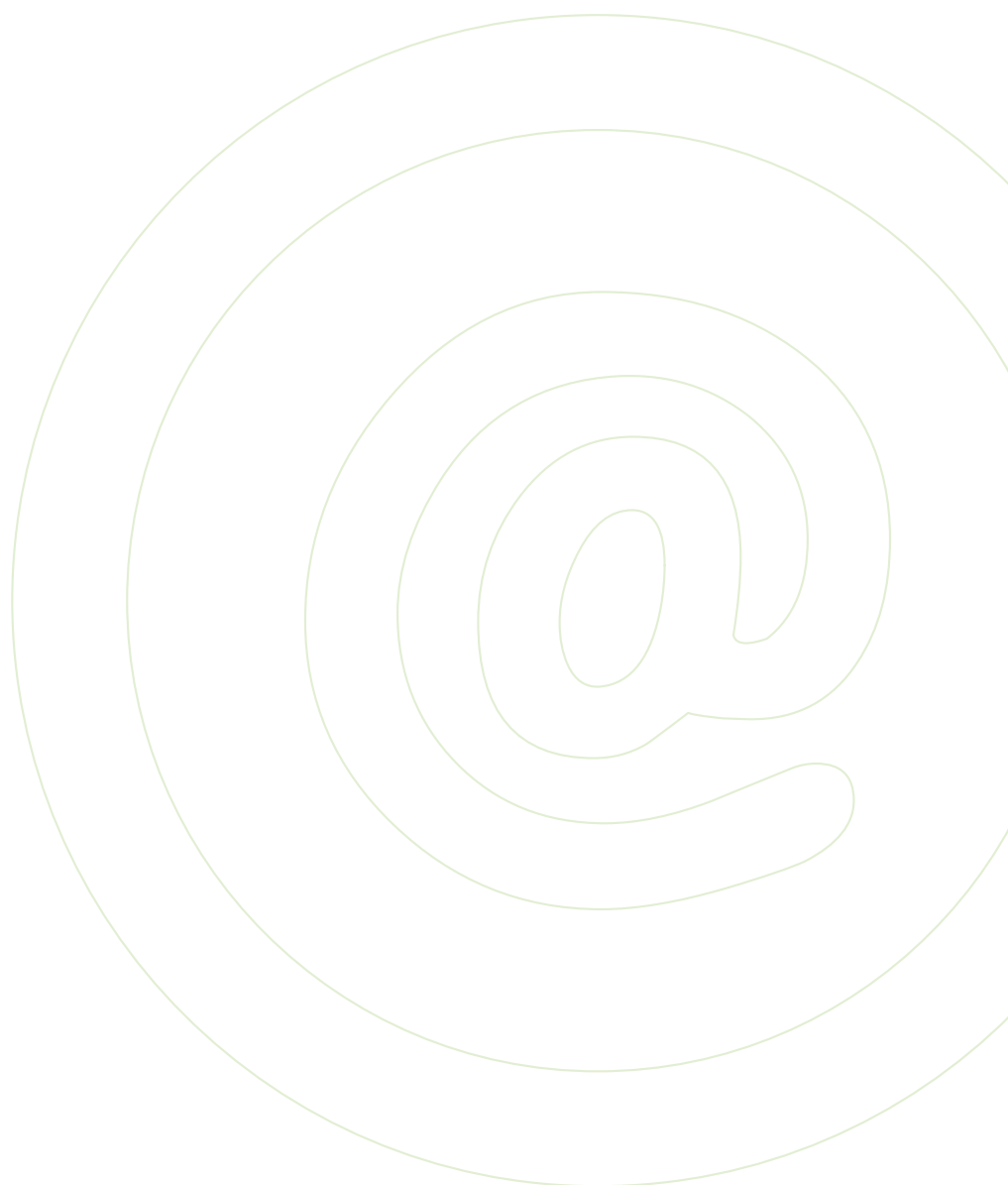
welche sie der Rechnung entnehmen können.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Amazon-Team

## TIPPS für KonsumentInnen:

1. Öffnen Sie keine Dateianhänge in E-Mails von unbekanntem Absendern – diese enthalten oft Viren oder Lösegeld-Trojaner.
2. Lassen Sie sich nicht einschüchtern. Wenn Sie keinen Vertrag abgeschlossen bzw. nichts bestellt haben, müssen Sie auch nicht zahlen.
3. Antworten Sie nicht auf die E-Mail, auch nicht, um sich zu beschweren. Sie geben den Absendern damit nur die Bestätigung, dass Ihre E-Mail-Adresse aktiv ist.
4. Löschen Sie die E-Mail am besten sofort.
5. Wenn Sie unsicher sind, geben Sie Teile der dubiosen E-Mail (z. B. den Betreff oder den Absender) in eine Suchmaschine ein. Die Suchergebnisse können in vielen Fällen einen Betrug entlarven. Auch der Internet Ombudsmann hilft Ihnen kostenlos weiter.
6. Sollten Sie bereits Geld überwiesen haben, wenden Sie sich an die Polizei.



**WATCHLIST  
INTERNET –  
DIE  
INFORMATIONEN-  
PLATTFORM IM  
KAMPF GEGEN  
ONLINE-BETRUG**

Am 3. Juli 2013 ging die „Watchlist Internet“ ([www.watchlist-internet.at](http://www.watchlist-internet.at)), ein neues Projekt des Internet Ombudsmann, online. Es handelt sich dabei um eine Informationsplatt-

form, auf der österreichische KonsumentInnen tagesaktuelle Warnungen und Tipps im Umgang mit Internet-Betrug und betrugsähnlichen Online-Fällen abrufen können.

### AUSSCHNITT DER WEBSITE DER „WATCHLIST INTERNET“ (WWW.WATCHLIST-INTERNET.AT)



Die Themenpalette der „Watchlist Internet“ reicht von Abo-Fällen über Facebook und Kleinanzeigen-Betrug bis hin zu Handy-Abzocke, Phishing und Scams.

Auf der „Watchlist Internet“ finden KonsumentInnen vor allem Antworten auf folgende Fragen:

- Handelt es sich in einem konkreten Fall (z. B. bei einer bestimmten Website oder bei einem E-Mail) um Betrug?
- Wie kann ich mich vor Betrugsfällen schützen?

- Was kann ich tun, wenn ich in eine Betrugsfalle getappt bin?

Über ein Meldeformular können UserInnen Betrugsfälle oder Online-Fallen selbst melden und so die Aufklärungsarbeit der „Watchlist Internet“ aktiv unterstützen.

## MELDEFORMULAR AUF WWW.WATCHLIST-INTERNET.AT

**Watchlist Internet**  
Online-Betrug, -Fällen & -Fakes im Blick

Über die Watchlist | Alle Themen | Downloads | Presse | Impressum

Startseite / Internet-Fälle melden

### Was wollen Sie melden?

Ihr Name  Ihre E-Mail-Adresse

Internet-Fälle beschreiben

Datei anfügen  
(z.B. Screenshots)

Ja, ich akzeptiere die Nutzungsbedingungen

Die Entwicklung des Projekts wurde durch die finanzielle Unterstützung der Internetprivatstiftung Austria, des Konsumentenschutzministeriums und der Bundesarbeitskammer ermöglicht.



## AUSGANGSLAGE: WARUM GIBT ES DIE „WATCHLIST INTERNET“?

Immer mehr ÖsterreicherInnen sind regelmäßig online. Mehr als die Hälfte der ÖsterreicherInnen kauft im Internet ein, ein Drittel ist auf Facebook registriert. Gleichzeitig mit dem Boom von Online-Shopping, sozialen Netzwerken & Co. steigt aber auch die Häufigkeit von Betrugsfällen: Internet-Betrüger tummeln sich vor allem dort, wo potenziell viele Opfer erreicht werden. Rund 4 von 10 Beschwerden beim Internet Ombudsmann betreffen eine der vielen Formen von Abzocke im Netz. Laut einem Bericht des Bundeskriminalamts<sup>8</sup> konnten alleine im ersten Halbjahr 2013 4.445 Anzeigen zu Internet-Betrug registriert werden, was einem Anstieg von 77 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Als logische Konsequenz wurde mit der „Watchlist Internet“ eine neue Initiative zur Betrugsprävention und zur verbesserten Aufklärung der österreichischen InternetnutzerInnen gestartet.

## ERSTE BILANZ DER „WATCHLIST INTERNET“ ÜBERTRIFFT ERWARTUNGEN

Die erste Bilanz (3. Juli bis 31. Dezember 2013) der „Watchlist Internet“:

- 156 redaktionell aufbereitete Einträge/Artikel
- 88.552 BesucherInnen
- 202.031 Seitenaufrufe
- 730 Meldungen von UserInnen
- 565 Newsletter-AbonentInnen
- 1.100 Follower im Social Web

Die „Watchlist Internet“ hat sich damit schon jetzt als die österreichische Informationsplattform zum Thema Internet-Betrug etabliert. Tausende österreichische KonsumentInnen konnten sich zeitnah über aktuelle Online-Fallen informieren. MedienvertreterInnen und KonsumentInnen-BeraterInnen nutzen die Plattform zunehmend für die tägliche Arbeit.

Auch über Facebook und Twitter werden die redaktionellen Beiträge der „Watchlist Internet“ rege geteilt. E-Mails von KonsumentInnen an die „Watchlist Internet“ belegen, dass durch die Informationen auf der Plattform Online-Betrug in konkreten Fällen verhindert werden konnte bzw. Betrugsopfer schnell über weitere Schritte aufgeklärt wurden.

<sup>8</sup> Präsentation „Kriminalpolizeiliche Lage und Entwicklungen in Österreich“. Abrufbar unter <http://www.bmi.gv.at/cms/cso3documentsbmi/1396.pdf>.

## PRAXISBEISPIEL: FAKE-SHOPS MADE IN AUSTRIA

Ende 2013 hat die „Watchlist Internet“ durch zahlreiche aktuelle Meldungen und eine Pressaussendung vor diversen Fake-Shops gewarnt, die scheinbar von Österreich aus betrieben wurden. Der Trick der Betrüger: Über Anzeigen auf Kleinanzeigenplattformen oder Werbung auf Facebook wurden KonsumentInnen auf Websites gelockt, auf denen beispielsweise Smartphones zu günstigen

Preisen angeboten wurden. Die Online-Shops erweckten einen auf den ersten Blick seriösen Eindruck: Ein vollständiges Impressum und AGB in perfektem Deutsch waren ebenso vorhanden wie die Möglichkeit mittels Banküberweisung auf ein österreichisches Konto zu zahlen. Auch die Preise waren zwar niedrig, jedoch durchaus glaubwürdig. Tatsächlich wurde die bestellte Ware trotz Zahlung nie ausgeliefert. Die Bankkonten wurden vermutlich mit gefälschten Ausweisen eröffnet.

## WARNMELDUNGEN ÜBER FAKE-SHOPS

**Warnung vor Verkaufsanzeigen der „Factory Store OHG“!**

Gepostet am 25.09.2013 um 10:18 Uhr von Internet Ombudsmann



Auf Kleinanzeigenplattformen findet man derzeit Angebote (z.B. günstige Smartphones oder Spielkonsolen) der „Factory Store OHG“. Auf Anfrage wird erklärt, dass ein Verkauf über die Kleinanzeigenplattform nicht möglich sei. Die Bestellung der Ware soll vielmehr direkt über den Online-Shop [www.factory-store.net](http://www.factory-store.net) erfolgen. [Weiterlesen](#)

**Warnung vor [www.smart-orotel.at](http://www.smart-orotel.at)!**

Gepostet am 15.10.2013 um 17:14 Uhr von Watchlist Internet



Bei dem Online-Shop [www.smart-orotel.at](http://www.smart-orotel.at), der vermeintlich günstige Elektronikwaren anbietet, handelt es sich nach unserer Einschätzung um einen Fake-Shop: Der Kaufbetrag soll per Vorauskasse überwiesen werden, die bestellte Ware wird jedoch nie versandt und das überwiesene Geld ist in der Regel futsch. [Weiterlesen](#)

**Warnung vor [www.electronics24.net](http://www.electronics24.net)**

Gepostet am 29.10.2013 um 18:58 Uhr von Watchlist Internet



Bei dem Online-Shop [www.electronics24.net](http://www.electronics24.net), der vermeintlich günstige Elektronikwaren anbietet, handelt es sich nach unserer Einschätzung um einen Fake-Shop: Der Kaufpreis soll per Vorauskasse überwiesen werden, die bestellte Ware wird jedoch nie versandt und das überwiesene Geld ist weg. [Weiterlesen](#)

**Und wieder ein Fake-Shop: [www.planet-computer.net](http://www.planet-computer.net)**

Gepostet am 12.11.2013 um 18:17 Uhr von Watchlist Internet



Bei dem Online-Shop [www.planet-computer.net](http://www.planet-computer.net), der vermeintlich günstige Elektronikwaren anbietet, handelt es sich um einen Fake-Shop: Der Kaufpreis soll per Vorauskasse überwiesen werden, die vermeintlichen Schnäppchen werden jedoch nie ausgeliefert. Das Geld ist leider weg! [Weiterlesen](#)

Durch die „Watchlist Internet“ konnten zahlreiche KonsumentInnen rechtzeitig vor der Betrugsfalle gewarnt werden:

## RÜCKMELDUNG VON KONSUMENTINNEN



# ÖFFENTLICHER AUFTRITT DES INTERNET OMBUDSMANN

## WEBSITE WWW.OMBUDSMANN.AT

Die Website des Internet Ombudsmann ist die zentrale Anlaufstelle für alle hilfesuchenden KonsumentInnen.

Anfang 2013 wurden sowohl die Website als auch wesentliche Inhalte neu gestaltet, um den KonsumentInnen einen noch einfacheren Zugang zu den Angeboten des Internet Ombudsmann zu ermöglichen.

### STARTSEITE WWW.OMBUDSMANN.AT

The screenshot shows the homepage of the Internet Ombudsman. At the top, there are logos for 'bmask', 'AK', and 'oiat', along with a 'Login' button. The main header includes the '@ INTERNET OMBUDSMANN' logo and the text 'Kostenlose Beratung und Streitschlichtung für Online-KonsumentInnen in Österreich'. Below this is a green navigation bar with 'Startseite' and social media icons for Twitter and Facebook. The main content area is divided into several sections:

- So funktioniert's:** A vertical menu with links for 'Beschwerde, Anfrage', 'Häufige Fragen', 'Musterbriefe', 'Watchlist', and 'Über uns'. Below this is a search bar labeled 'Suchbegriff'.
- Buttons:** Two orange buttons labeled 'Beschwerde eingehen' and 'Anfrage stellen'.
- Text:** A paragraph explaining that the Internet Ombudsman provides free assistance for online consumers in Austria, with a response time of up to 48 hours. It also mentions support from the Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection and the Federal Chamber of Labour.
- Downloads:** A section titled 'Downloads' listing several PDF documents:
  - Jahresbericht 2012 | PDF (441KB)
  - Sicherer Umgang mit privaten E-Mail-Accounts | PDF (224KB)
  - Online-Shopping zwischen Privaten | PDF (325KB)
  - Fotos im Internet - Was ist zu beachten? | PDF (170KB)
  - Apps im Griff | PDF (1,1 MB)
- Watchlist Internet:** A button with the text 'Watchlist Internet' and a small icon.
- Infos zum Verfahren für Unternehmen:** A button with a factory icon and the text 'Infos zum Verfahren für Unternehmen'.
- Aktuelle Meldungen:** A section titled 'Aktuelle Meldungen' with a 'Weitere Meldungen' link. It contains two news items:
  - 07. Oktober 2014: Neue Welle betügelischer Mäxli!
  - 18. Dezember 2013: Warnung vor dem Online-Shop www.techstar2A.com

## ANGEBOTE DER BARRIEREFREIEN WEBSITE

- Online-Meldestelle für Beschwerden
- Tipps und rechtliche Informationen für Online-KonsumentInnen
- Musterbriefe und Infoblätter
- News zum Thema E-Commerce und Konsumentenschutz im Internet

## SOCIAL MEDIA

### INTERNET OMBUDSMANN AUF FACEBOOK



Seit 2011 ist der Internet Ombudsmann auf Facebook ([www.facebook.com/internetombudsmann](http://www.facebook.com/internetombudsmann)) und bereits seit 2009 auf Twitter ([www.twitter.com/ombudsmann\\_at](http://www.twitter.com/ombudsmann_at)) vertre-

ten, um KonsumentInnen und Interessierte rasch über aktuelle Konsumentenschutz-Themen und neue Aktivitäten beim Internet Ombudsmann zu informieren.

## MEDIENBEITRÄGE

Durch die intensive Zusammenarbeit des Internet Ombudsmann mit Medien gelang es auch 2013, KonsumentInnen und Unternehmen rasch über die neuesten Entwicklungen im Bereich Konsumentenschutz im Internet zu informieren.

MitarbeiterInnen des Internet Ombudsmann konnten sich dank der umfassenden Falldokumentation als gefragter Interviewpartner für JournalistInnen etablieren.

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

Der Internet Ombudsmann ist regelmäßig im ORF in der TV-Sendung „Konkret: Das Servicemagazin“ vertreten und veröffentlicht in der Zeitschrift E-Media eine Kolumne mit aktuellen Tipps zum sicheren Einkaufen im Internet.

### MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2013:

| Medium                          | Titel  | Datum      |
|---------------------------------|--|------------|
| E-Media                         | Cybermobbing, Wege aus der Internetfalle                   | 11.01.2013 |
| Radio Ö1                        | Wie bringt man Kindern bei,<br>mit dem Internet umzugehen? | 29.01.2013 |
| Morgenjournal                   |  |            |
| Teletext                        | Beratung für Online-KonsumentInnen                         | 07.02.2013 |
| E-Media                         | Vorsicht: Betrügerische Rechnungen                         | 08.02.2013 |
| Teletext                        | Beratung für Online-KonsumentInnen                         | 08.02.2013 |
| Teletext                        | Beratung für Online-KonsumentInnen                         | 12.02.2013 |
| E-Media                         | Betrugsmasche mit Kleinanzeigen                            | 22.02.2013 |
| ATG Fachmagazin<br>für Autohaus | So schützen Sie sich richtig                               | März 2013  |
| Die Presse am Sonntag           | Bis zu 37.000 Euro Strafe für ein E-Mail                   | 03.03.2013 |
| Tiroler Tageszeitung            | Interview In-App   | 07.03.2013 |
| E-Media                         | Abzocke mit „Restposten-Schmäh“                            | 08.03.2013 |
| www.kurier.at                   | Interview Reisebuchungen                                   | 13.03.2013 |
| E-Media                         | Leser fragen – E-Media hilft                               | 22.03.2013 |
| E-Media                         | Schnäppchen oft teurer als gedacht                         | 22.03.2013 |
| E-Media                         | Der Preis der Schönheit – unverschämt                      | 05.04.2013 |

## MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2013:

| Medium                   | Titel  | Datum      |
|--------------------------|--|------------|
| www.help.gv.at           | Gutscheinvermittler bestreitet Verantwortung für Bestellung                | 13.04.2013 |
| Radio Ö1 Help            | Digitaler Nachlass   | 13.04.2013 |
| Radio Ö1 Nachrichten     | Digitaler Nachlass   | 13.04.2013 |
| Radio Ö1 Morgenjournal   | Digitaler Nachlass   | 13.04.2013 |
| www.kurier.at            | Schlichtungsstelle: Rasche Hilfe für Konsumenten                           | 19.04.2013 |
| E-Media                  | Vorsicht bei Arzneien aus dem Netz   | 19.04.2013 |
| www.elektro.at           | Abzocke sinkt – dafür steigen die Datenschutzprobleme                      | 25.04.2013 |
| www.format.at            | Internet-Betrug: Die dreisten Tricks der Gauner                            | 25.04.2013 |
| Kronen Zeitung           | 18 % mehr Internet-Abzocker  | 26.04.2013 |
| Heute Zeitung            | 18 % mehr Klagen über Online-Anbieter                                      | 26.04.2013 |
| www.help.gv.at           | Mehr Datenschutzprobleme, weniger Abzockfallen                             | 26.04.2013 |
| E-Media                  | 2012: Weniger Abzocke, mehr Datenklau                                      | 03.05.2013 |
| E-Media                  | Cyberfallen vermeiden  | 03.05.2013 |
| TV Media                 | Wege aus der Cyberfalle  | 11.05.2013 |
| E-Media                  | Augen auf beim Flugticket-Kauf   | 17.05.2013 |
| Wiener Zeitung           | Von Abzock-Fallen bis Cyber-Mobbing  | 21.05.2013 |
| E-Media                  | Gewonnene Reisen können teuer werden                                       | 31.05.2013 |
| E-Media                  | Vorsicht bei Designer-Schnäppchen  | 14.06.2013 |
| Radio Ö3 Supersamstag    | US-Geheimdienste lesen mit   | 15.06.2013 |
| E-Media                  | Betrugsmasche auf Wohnungsportalen   | 28.06.2013 |
| www.foonds.com           | Info-Plattform gegen Online-Betrug   | 03.07.2013 |
| www.futurezone.at        | Neue Info-Plattform gegen Online-Betrug                                    | 03.07.2013 |
| www.boerse-express.com   | Kampf dem Internetbetrug   | 03.07.2013 |
| www.presse-meldungen.com | Internet Ombudsmann startet Österreichs Info-Plattform gegen Online-Betrug | 03.07.2013 |
| www.trend.at             | Online-Betrug: Aktuelle Warnhinweise auf neuer Plattform                   | 03.07.2013 |
| www.derstandard.at       | Internet Ombudsmann setzt auch auf Prävention                              | 03.07.2013 |
| www.foonds.com           | Kampf dem Internetbetrug   | 03.07.2013 |
| www.horizont.at          | Internet Ombudsmann startet Info-Plattform gegen Online-Betrug             | 03.07.2013 |



| <b>Medium</b>             | <b>Titel</b>   | <b>Datum</b> |
|---------------------------|--|--------------|
| Teletext                  | Plattform gegen Online-Betrug startet                                      | 03.07.2013   |
| Twitter                   | Die Watchlist Internet ist online  | 03.07.2013   |
| Facebook/Netidee          | Die Watchlist Internet ist online  | 03.07.2013   |
| www.apa.at                | Internet Ombudsmann setzt auch auf Prävention                              | 03.07.2013   |
| Twitter                   | Neue Informationsplattform zu Internet-Betrug                              | 04.07.2013   |
| Radio Arabella            | Info-Plattform gegen Online-Betrug   | 04.07.2013   |
| www.elektrojourn.at       | Damit die Maus nicht in die Falle geht                                     | 04.07.2013   |
| www.krone.at              | Info-Website warnt vor Betrugsfällen im Internet                           | 04.07.2013   |
| www.heute.at              | Neue Info-Plattform gegen Online-Betrug                                    | 04.07.2013   |
| www.diepresse.com         | Internet-Schlichtungsstelle setzt auf Prävention                           | 04.07.2013   |
| Teletext                  | Plattform gegen Online-Betrug startet                                      | 04.07.2013   |
| Heute Zeitung             | Plattform warnt vor Bedrohungen im Web                                     | 04.07.2013   |
| Netidee News              | Gestern ist die Plattform Watchlist Internet online gegangen               | 04.07.2013   |
| www.elektro.at            | Internet Ombudsmann:<br>Tagesaktuell gegen Online-Betrug                   | 04.07.2013   |
| Kronen Zeitung            | Informations-Plattform warnt nun vor den Betrugsfällen im Internet         | 04.07.2013   |
| www.konsumentenfragen.at  | Watchlist-Internet ist online  | 04.07.2013   |
| Teletext                  | Plattform gegen Online-Betrug startet                                      | 05.07.2013   |
| Radio Wien                | Die Betrüger im Internet werden immer professioneller                      | 05.07.2013   |
| www.unternehmerweb.at     | Internet Ombudsmann startet Österreichs Info-Plattform gegen Online-Betrug | 05.07.2013   |
| Facebook Krone-Ombudsfrau | Info-Website warnt vor Betrugsfällen im Internet                           | 05.07.2013   |
| Teletext                  | Plattform gegen Online-Betrug startet                                      | 08.07.2013   |
| www.bmask.gv.at           | Watchlist Internet ist online  | 08.07.2013   |
| TV ORF 2 Konkret          | Internet Ombudsmann hat neue Internetseite ins Leben gerufen               | 09.07.2013   |
| Kleine Zeitung            | Neue Plattform gegen Internet-Betrug                                       | 10.07.2013   |
| E-Media                   | Neue Plattform gegen Internet-Betrug                                       | 12.07.2013   |

## MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2013:

| Medium                     | Titel  | Datum      |
|----------------------------|--|------------|
| TV-Media                   | Auf der Watchlist  | 13.07.2013 |
| Kurier                     | Handy-Start-up kämpft gegen hohe Datenroaming-Kosten       | 16.07.2013 |
| Kurier                     | Cybercrime bekämpfen                                       | 19.07.2013 |
| TV ORF 2 Konkret           | Trickbetrug mit Western Union                              | 22.07.2013 |
| Kleine Zeitung             | Fragen und Antworten zur Internetliebe                     | 25.07.2013 |
| Kleine Zeitung             | Verliebt in eine Internet-Illusion                         | 25.07.2013 |
| E-Media                    | Betrügerische Werbung auf Facebook                         | 26.07.2013 |
| www.computerwoche.de       | Die 10 fiesesten Online-Fallen                             | 28.07.2013 |
| Badische Zeitung           | Die 10 fiesesten Online-Fallen                             | 28.07.2013 |
| Presse AK Wien             | Vorsicht, Datenspuren im Internet                          | 29.07.2013 |
| www.watchyourweb.de        | Abofallen bei Bing-Suchmaschine                            | 30.07.2013 |
| www.vci-online.at          | Internet Betrug – Fallen – Abzocke                         | 30.07.2013 |
| www.energieimpulse.net     | Internetbetrügereien                                       | 30.07.2013 |
| www.help.gv.at             | Internet und Handy – sicher durch die digitale Welt        | 05.08.2013 |
| www.edugroup.at            | Plattform gegen Online-Betrug                              | 05.08.2013 |
| www.insidefuturetechs.at   | Info-Plattform:<br>Schützen Sie sich gegen Online-Betrug   | 08.08.2013 |
| www.topnews.de             | Polizei warnt vor Internet-Betrug                          | 08.08.2013 |
| Radio Ö1 Help              | Radiointerview   | 10.08.2013 |
| www.help.orf.at            | Spionage-Apps, unwirksam oder illegal                      | 12.08.2013 |
| Tiroler Tageszeitung       | Online-Privatverkauf als Risikogeschäft                    | 12.08.2013 |
| www.tt.com                 | Online-Privatverkauf als Risikogeschäft                    | 13.08.2013 |
| www.acr.at                 | Seit Juli online: die Watchlist Internet                   | 13.08.2013 |
| www.tt.com                 | Arbeiterkammer warnt vor betrügerischen E-Mails            | 14.08.2013 |
| www.bgld.arbeiterkammer.at | AK warnt vor Abzock E-Mails                                | 14.08.2013 |
| www.derstandard.at         | Arbeiterkammer Burgenland warnt vor betrügerischen E-Mails | 14.08.2013 |
| E-Media                    | Sicherer Umgang mit Webmailkonten                          | 23.08.2013 |
| http://burgenland.orf.at   | AK warnt vor Kettenbrief                                   | 30.08.2013 |
| Radio Ö1 Help              | Abmahngebühren   | 31.08.2013 |

| <b>Medium</b>         | <b>Titel</b>   | <b>Datum</b>   |
|-----------------------|--|----------------|
| Hallo                 | Internet Betrug auf der Spur   | September 2013 |
| Media Biz             | Kurz und bündig, Shortcuts   | September 2013 |
| ZAK (AK Steiermark)   | Wachsamkeit schützt  | September 2013 |
| www.help.orf.at       | Abmahngebühren bei illegalem Filesharing                             | 02.09.2013     |
| www.tt.com            | Downloaden bis zum Mahnbrief   | 04.09.2013     |
| E-Media               | Alter Kettenbrief-Schmäh neu entdeckt                                | 06.09.2013     |
| E-Media               | Die Hochzeitskleider-Masche  | 20.09.2013     |
| Kronen Zeitung        | Achtung vor Online-Betrugsfallen                                     | 25.09.2013     |
| www.tv.orf.at         | Warnung vor Online-Shop-Falle  | 27.09.2013     |
| www.elektrojournal.at | Mit Elektro-Schnäppchen in die Online-Falle                          | 27.09.2013     |
| www.gmx.at            | Zehn Internet-Fallen, die Sie kennen sollten                         | 27.09.2013     |
| www.seniorkom.at      | Watchlist Internet:<br>Neue Infoplattform zu Internet-Betrug         | 27.09.2013     |
| Radio Krone Hit       | Factory Store – Neue Online-Falle                                    | 28.09.2013     |
| Radio Welle 1         | Fake Shops   | 30.09.2013     |
| AK für Sie            | Teure Klicks im Spielrausch  | Oktober 2013   |
| Tiroler Tageszeitung  | Linktipps  | 01.10.2013     |
| Radio Ö1 Help         | Bargeldtransferdienste   | 01.10.2013     |
| E-Media               | Warnung vor der Onlineshop-Falle                                     | 04.10.2013     |
| E-Media               | Warentausch: Wer bezahlt Versand?                                    | 04.10.2013     |
| www.help.orf.at       | Facettenreicher Internetbetrug<br>mit Bargeldtransfers               | 08.10.2013     |
| E-Media               | Bargeldtransfer – klug oder Trug?                                    | 18.10.2013     |
| E-Media               | Beratung und Hilfe, die besten Adressen                              | 18.10.2013     |
| www.computerwelt.at   | Netidee präsentierte<br>Österreichs Internet-Innovationen des Jahres | 25.10.2013     |
| E-Media               | Online Shopping – welches Recht gilt?                                | 31.10.2013     |
| E-Media               | Unterschiede bei Rücksendekosten                                     | 15.11.2013     |
| TV ORF 2 Konkret      | Online-Shopping  | 21.11.2013     |
| Radio Ö3 Wecker       | Betrügereien beim Onlineshopping                                     | 28.11.2013     |
| E-Media               | Wenn das Christkind verschläft                                       | 29.11.2013     |
| www.help.orf.at       | Internetbetrug mit Tierinseraten                                     | 03.12.2013     |

## MEDIENBERICHTE ÜBER DEN INTERNET OMBUDSMANN 2013:

| Medium                       | Titel  | Datum      |
|------------------------------|--|------------|
| www.oe3.orf.at               | Die größten Fallen beim Online-Shopping                                      | 03.12.2013 |
| www.ots.at                   | Terminavisio: Fachtagung zum Thema<br>Cybermobbing in der AKNÖ am 12.12.2013 | 05.12.2013 |
| Kronen Zeitung<br>Burgenland | Beratungsstellen haben Hochbetrieb   | 05.12.2013 |
| TV Media                     | Hochkonjunktur bei Fakes   | 07.12.2013 |
| Heute Zeitung                | Internet Ombudsmann warnt vor „Sex-Betrug“                                   | 11.12.2013 |
| E-Media                      | Flug-Storno: oft kein Geld zurück  | 13.12.2013 |
| Bezirksblätter Gmünd         | Gegen Cyberkriminalität  | 18.12.2013 |
| www.magazin.at               | Wachsende Internet-Kriminalität:<br>AKNÖ Fachtagung „Cyber Crime“ in Wien    | 18.12.2013 |
| www.meinbezirk.at            | Gefälschte PayPal-eMails:<br>AK Tirol warnt vor großer Phishing-Welle        | 19.12.2013 |
| Kleine Zeitung               | Phishing-Mails   | 24.12.2013 |
| E-Media                      | 2. Chance für ungeliebte Geschenke   | 27.12.2013 |



## SONSTIGE AKTIVITÄTEN

Laufende Internet Ombudsmann-Workshops,  
z. B.:

- Girls Day 2013 (25.4.2013)
- Workshop „Rechtliche Grundlagen und Aspekte der verantwortungsvollen Internetnutzung“ im Rahmen des „WebCamps Jugend Online 2013“ (9.12.2013)
- Workshop „Train the Trainer“ für die Initiative „A1 Internet für Alle“ (9.12.2012)

Vorträge und Podiumsdiskussionen:

- Internet Ombudsmann bei der Tagung „Verbraucherschlichtung“ im BMASK (15.3.2013)
- Internet Ombudsmann beim Konsumentenpolitischen Forum (15.5.2013)
- Teilnahme an der Podiumsdiskussion „WEB & RECHT 2.0“ der Forschung Austria (21.10.2013)
- Präsentation der „Watchlist Internet“ bei der LänderreferentInnentagung des BMASK (13.11.2013)
- Vortrag bei der Fachtagung „Cyber Crime – Betrug im Internet“ der AKNÖ (12.12.2013)

Teilnahme an der ExpertInnen-Arbeitsgruppe der Europäischen Kommission über die zukünftige ODR-Plattform gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013

Mitwirkung des Internet Ombudsmann beim Safer Internet Day 2013 (5.2.2013)

Laufende Aufbereitung von Fallbeispielen für Partnerorganisationen wie der Arbeiterkammer und dem Verein für Konsumenteninformation für Verbandsklagen und Informations-tätigkeit

Bereitstellung von Daten und Tipps für die Kriminalprävention (Bundesministerium für Inneres)

Unterstützung der Ombudsmann-Redaktionen von Printmedien zu Internet-Fragen

Laufende Beratungsgespräche in Telefonkonferenzen mit KlientInnen der Hotline „Rat auf Draht“ in IT-Rechtsbelangen

Beantwortung von KonsumentInnen-Anfragen auf [help.gv.at](http://help.gv.at) zum Thema „Das Internet sicher nutzen“

Laufender Austausch mit BehördenvertreterInnen (Bundesministerium für Inneres, Rundfunk und Telekom RegulierungsGmbH) über aktuelle Problemfälle

ExpertInnen-Interviews für universitäre Forschungsprojekte zu den Themen „Konsumentenschutz im Internet“ sowie „Online-Streit-schlichtung“

ÜBERBLICK:  
KURZINFOS  
ZUM INTERNET  
OMBUDSMANN

## WER IST DER INTERNET OMBUDSMANN?

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

Das Projekt Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) besteht seit Ende 1999 und ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT). Es wird von einem Team von ExpertInnen aus den Bereichen Internet, Recht, Konsumentenberatung und Kommunikation betrieben.

Die Entwicklung des Projekts wurde von der Europäischen Kommission gefördert.

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

## BEI WELCHEN FÄLLEN IST DER INTERNET OMBUDSMANN ZUSTÄNDIG?

Der Internet Ombudsmann ist als außergerichtliche Schlichtungsstelle für Beschwerden von KonsumentInnen zuständig, die sich gegen ein konkretes Unternehmen mit Sitz in einem Mitgliedsland der EU richten, wenn

bereits erfolglos versucht wurde, Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, um das Problem zu lösen. Eine Beschwerde fällt dann in die Zuständigkeit des Internet Ombudsmann, wenn der Beschwerde ein über das Internet geschlossener entgeltlicher Vertrag zugrunde liegt oder die Beschwerde Fragen des E-Commerce- oder Internetrechts bzw. des Datenschutz- oder Urheberrechts betrifft und ein eindeutiger und konkreter Bezug zur Internet-Nutzung besteht.

Ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren wird nur eingeleitet, wenn der Beschwerdeführer konkrete Rechtsansprüche gegenüber dem Beschwerdegegner behauptet oder vom Beschwerdegegner behauptete Rechtsansprüche bestreitet.

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

Der Internet Ombudsmann beantwortet außerdem allgemeine Anfragen rund um das Thema Einkaufen im Internet.

## WIE FUNKTIONIERT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN?

Die Streitschlichtung durch den Internet Ombudsmann ist kostenlos und erfolgt auf freiwilliger Basis.

Nach Eingabe der Beschwerde durch den Beschwerdeführer prüft der Internet Ombudsmann seine Zuständigkeit auf Grundlage der vom Beschwerdeführer übermittelten Informationen. Fällt der Sachverhalt in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmann, lädt er das Unternehmen (den Beschwerdegegner) zur Teilnahme an der Streitschlichtung per E-Mail ein. Das Unternehmen erhält Zugangsdaten zum Fallsystem des Internet Ombudsmann, wo die Beschwerde der Konsumentin/des Konsumenten eingesehen werden kann.

Das Unternehmen ist nun aufgefordert, eine formlose Stellungnahme bzw. einen Lösungsvorschlag zum Sachverhalt abzugeben. Im Fallsystem ist die gesamte Korrespondenz zwischen Beschwerdeführer, Beschwerdegegner und Internet Ombudsmann dokumentiert.

Wenn der Beschwerdefall nicht unmittelbar gelöst werden kann, unterstützt der Internet Ombudsmann beide Parteien bei der Streitbeilegung mit:

- der Moderation zwischen Unternehmen und KonsumentIn,
- der Problemidentifikation und -eingrenzung,
- rechtlichen Einschätzungen und
- der Unterbreitung von Lösungsvorschlägen (unter Berücksichtigung der Argumentation beider Parteien und der Gesetzeslage).

Das Verfahren wird abgeschlossen, wenn

- sich beide Parteien auf eine Lösung einigen,
- faktisch den Forderungen der anderen Partei entsprochen wird,
- keine Einigung erzielt werden kann,
- eine der Parteien die Kommunikation mit der Schlichtungsstelle abbricht oder
- eine der Parteien ausdrücklich erklärt, nicht (mehr) am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

## NACH WELCHEN GRUNDSÄTZEN ERFOLGT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM INTERNET OMBUDSMANN?

Die außergerichtliche Streitschlichtung des Internet Ombudsmann richtet sich nach der Empfehlung der EU-Kommission die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, betreffend. Die entsprechenden Informationen sind auf der Website der EU-Kommission zu finden.



Die Streitschlichtungsstelle ist kein Schiedsgericht.

### WELCHE KOSTEN VERURSACHT DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN DES INTERNET OMBUDSMANN?

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Lediglich die eigenen Kosten (etwa für Kopien und den Internetzugang) trägt jede Vertragspartei selbst.

Es wird angestrebt, das Verfahren auch in Zukunft für alle Beteiligten kostenfrei zu halten. Für jede/n soll ein möglichst einfacher Zugang zu einer außergerichtlichen Streitschlichtung zur Verfügung stehen.

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

Der Internet Ombudsmann hat eine außergewöhnlich erfolgreiche Kosten/Nutzen-Bilanz. Durch seine außergerichtliche Problemlösung entlastet er nicht nur KonsumentInnen und Unternehmen, sondern auch öffentliche Stellen wie z. B. die Bezirksgerichte, indem Prozesse im Bagatell-Bereich vermieden werden.

### WOHER KOMMEN DIE INFOS AUF DER „WATCHLIST INTERNET“?

Die Artikel auf der „Watchlist Internet“ werden durch ein fixes Redaktionsteam, bestehend aus Rechts- und InternetexpertInnen, erstellt und betreut. Als vorrangige Quellen dienen Meldungen von InternetnutzerInnen, die über ein Formular ([www.watchlist-internet.at/melde-formular](http://www.watchlist-internet.at/melde-formular)) an die „Watchlist Internet“ übermittelt werden, sowie Beschwerden, die beim Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) eingehen. Darüber hinaus arbeitet die „Watchlist Internet“ mit zahlreichen Partnerorganisationen (Konsumentenschutzorganisationen, Bundeskriminalamt, u.a.) zusammen, deren Expertise bei Recherchen einbezogen wird.

### WAS PASSIERT MIT DEN MELDUNGEN AUF DER „WATCHLIST INTERNET“?

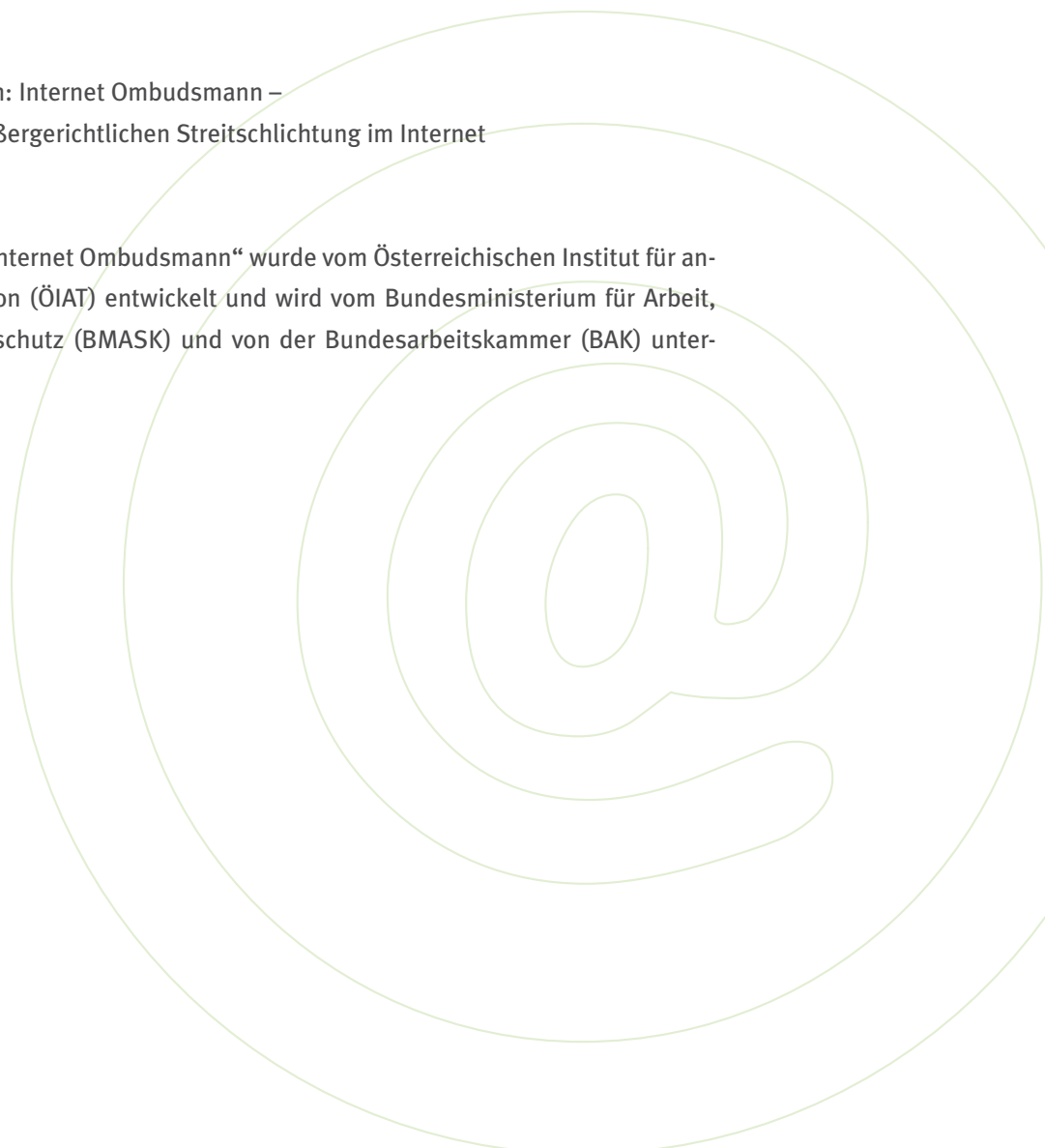
Die über die „Watchlist Internet“ eingehenden UserInnen-Meldungen werden durch das Redaktionsteam bearbeitet und geprüft. Das Redaktionsteam entscheidet, ob ein Artikel zu einem konkreten Fall bzw. Thema verfasst wird. Die „Watchlist Internet“ bietet keine Beratung oder Weiterverfolgung zu einzelnen Betrugsfällen bzw. Internet-Fällen an. In solchen Fällen wird an den Internet Ombudsmann bzw. die Polizei verwiesen.

## IMPRESSUM

Eigentümer, Herausgeber: Internet Ombudsmann –  
Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet  
c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation  
A-1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10  
Tel.: +43-1-595 21 12-52, Fax: +43-1-595 21 12-99  
[kontakt@ombudsmann.at](mailto:kontakt@ombudsmann.at)  
[www.ombudsmann.at](http://www.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.





[WWW.OMBUDSMANN.AT](http://WWW.OMBUDSMANN.AT)

