



INTERNET OMBUDSMANN

UND WATCHLIST INTERNET

JAHRESBERICHT 2015



STREITSCHLICHTUNG UND BERATUNG FÜR ONLINE-GESCHÄFTE

WAS SIND DIE AUFGABEN DES INTERNET OMBUDSMANN?

Der Internet Ombudsman ist eine **unabhängige Streitschlichtungs- und Beratungsstelle** rund um das Thema **E-Commerce** sowie verwandte Themen wie **Datenschutz oder Urheberrecht**.

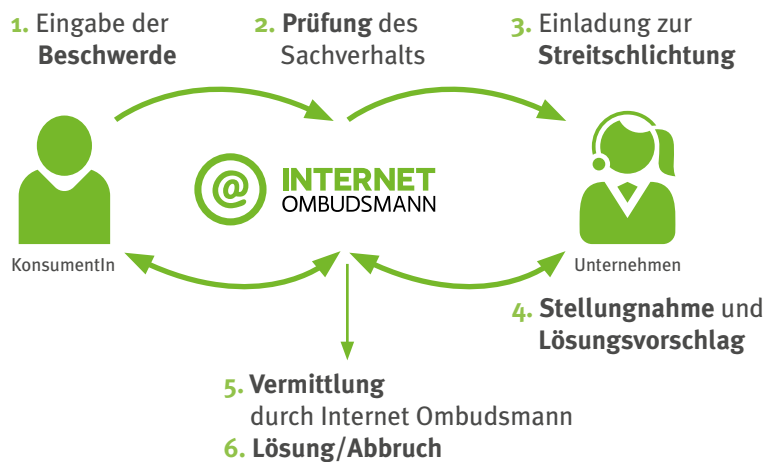
Probleme zwischen KonsumentInnen und Unternehmen können meist **rasch und unbürokratisch** durch die angestrebte außergerichtliche Streitschlichtung gelöst werden. Die Teilnahme ist für beide Parteien freiwillig und kostenlos.

Zusätzlich beantwortet der Internet Ombudsman **kostenlos Anfragen** von KonsumentInnen und Unternehmen.

Ziel ist es, das **Vertrauen in den Online-Handel und das Internet** zu steigern. Dazu arbeitet der Internet Ombudsman mit öffentlichen Stellen, Konsumentenschutz-einrichtungen, Interessenvertretungen und der Internet-Wirtschaft zusammen.

Unterstützt wird das Projekt durch das Sozialministerium und die Bundesarbeiterkammer.

WIE FUNKTIONIERT DIE STREITSCHLICHTUNG?



In vielen Fällen bieten Unternehmen schon nach der ersten Kontaktaufnahme Lösungsvorschläge an, die zur **Beilegung des Streites** führen.

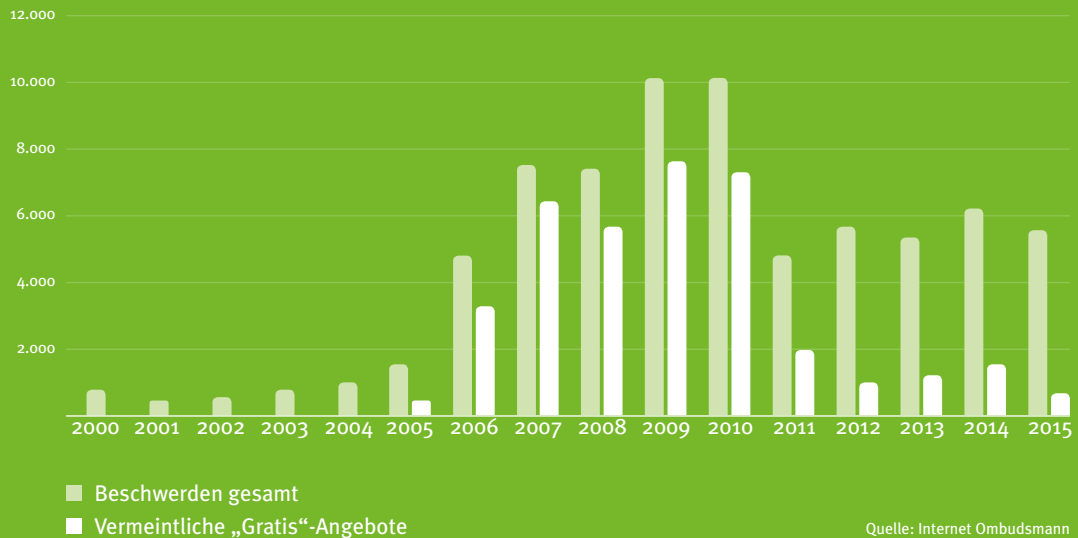
Kann der Streitfall nicht unmittelbar gelöst werden, unterstützt der Internet Ombudsman beide Parteien bei der Streitbeilegung und versucht zu **vermitteln**, z.B. durch:

- Problemidentifikation und -eingrenzung
- Rechtliche Einschätzungen
- Moderation zwischen Unternehmen und KonsumentIn
- Unterbreitung von Lösungsvorschlägen (Gesetzeslage, Billigkeit etc.)

BESCHWERDEFÄLLE 2015

5.428 bearbeitete Fälle 2015.

BEARBEITETE BESCHWERDEN 2000 – 2015



86,4 % aller Beschwerdefälle im Jahr 2015 wurden erfolgreich bearbeitet.



Die Schadenshöhe aller gemeldeten Beschwerdefälle im Jahr 2015 betrug

1.215.969 Euro.



Durch die Arbeit des Internet Ombudsmann sparten KonsumentInnen Kosten in Höhe von schätzungsweise

820.000 Euro.

GRÜNDE FÜR BESCHWERDEN 2015

48,2 %



Vertragsstreitigkeiten: Automatische Vertragsverlängerungen, Probleme beim Rücktrittsrecht oder Unklarheiten über das Zustandekommen eines Vertrages

12 %



Vermeintliche „Gratis“-Angebote: Rechnungen und Mahnungen nach der Registrierung bei vermeintlich kostenlosen Online-Diensten (z.B. Kochrezepte oder Routenplaner)

8,2 %



Lieferprobleme: Nicht erfolgte oder verspätete Lieferungen

8,1 %



Datenschutz/Verletzungen von Persönlichkeitsrechten: Veröffentlichung von Fake-Profilen, personenbezogenen Daten, nachteiligen Fotos oder Beleidigungen im Internet

7,8 %



Garantie/Gewährleistung: Mangelhafte Waren, Markenfälschungen oder unzulässige Einschränkungen der Gewährleistung

5,1 %



Zusätzliche Kosten/Preiserhöhungen: Versteckte Bearbeitungsgebühren und Serviceentgelte oder automatisch mitgebuchte Zusatzleistungen

3,5 %



Mobilfunkanbieter/Internetprovider: Unerwünschte Kosten durch Premium-Dienste oder Abo-Fallen, einseitige Vertragsänderungen oder Beschwerden über langsame Internetverbindungen

3,0 %



Urheberrecht: Abmahnungen bzw. Streitigkeiten wegen der Veröffentlichung von Bildern, Texten oder Stadtplänen im Internet

0,5 %



Gewinnspiele: Unseriöse Online-Gewinnspiele und Phishing-Versuche mit vermeintlichen Gewinnen

WEITERE LEISTUNGEN DES INTERNET OMBUDSMANN



Regelmäßige Informationsarbeit in den Medien



Mitarbeit in Arbeitsgruppen



Zusammenarbeit mit den Ombudsredaktionen verschiedener Tageszeitungen



Aufbereitung aktueller Themen für Sozialministerium, Arbeiterkammer, VKI u.v.m.



Vorträge, Workshops & Webinare

105 Medienclippings im Jahr 2015



ONLINE-FALLEN UND INTERNET-BETRUG ALS AKTUELLE HERAUSFORDERUNG

Immer mehr KonsumentInnen nutzen das Internet zum Einkaufen. Trotz dieses Booms verlaufen klassische Online-Warenkäufe in den meisten Fällen reibungslos und verursachen relativ wenige Probleme. Eine **wachsende Herausforderung für KonsumentInnen** sind hingegen **Online-Fallen und Betrug im Internet:**

30,1 % der Beschwerdefälle beim Internet Ombudsmann im Jahr 2015 waren bereits darauf zurückzuführen.

Informationsangebote wie die **Watchlist Internet** leisten einen wichtigen Beitrag zur Präventionsarbeit und helfen **InternetnutzerInnen, kompetenter mit Betrugs-tricks umzugehen.**

WATCHLIST INTERNET

WWW.WATCHLIST-INTERNET.AT

... ein Projekt des Internet Ombudsmann



→ PRÄVENTION VON INTERNET-BETRUG UND ONLINE-FALLEN

WAS IST DIE WATCHLIST INTERNET?

Die Watchlist Internet ist eine **unabhängige Informationsplattform zu Internet-Betrug und betrugsähnlichen Online-Fällen**. Sie informiert über aktuelle Betrugsfälle im Internet und gibt Tipps, wie sich KonsumentInnen vor gängigen Betrugsmaschinen schützen können. Sind NutzerInnen bereits in eine Betrugsfalle getappt, erhalten sie konkrete Anleitungen für weitere Schritte.

WOHER STAMMEN DIE MELDUNGEN?

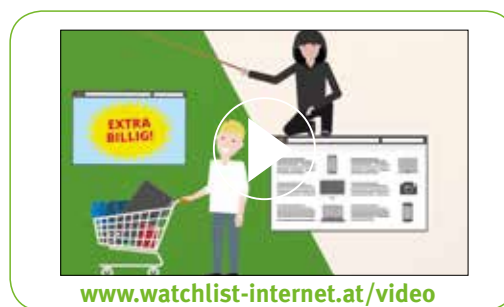
- Meldungen von Watchlist Internet-NutzerInnen (www.watchlist-internet.at/melde-formular)
- Aktuelle Beschwerden beim Internet Ombudsmann
- Eigenrecherchen und Tests

WIE FUNKTIONIERT DIE WATCHLIST INTERNET?

Entscheidender Erfolgsfaktor der Watchlist Internet ist es, **über Suchmaschinen gefunden zu werden**. Haben InternetnutzerInnen Zweifel an fragwürdigen E-Mails, Websites oder Online-Shops, recherchieren sie oft im Internet nach entsprechenden Informationen. Warnmeldungen der Watchlist Internet unter den ersten Suchergebnissen helfen, möglichen Schaden zu vermeiden. Bereits **75 Prozent** der Watchlist Internet-NutzerInnen kommen von Suchmaschinen auf die Website.



ERKLÄRVIDEOS ZU GÄNGIGEN ONLINE-FALLEN



PARTNER DER WATCHLIST INTERNET:



DIE WATCHLIST INTERNET 2015

 **821.552** BesucherInnen

 **606** redaktionelle Beiträge bis Ende 2015

 **3.499** eingegangene Meldungen

 **2.033** AbonnentInnen des wöchentlichen Newsletters


99 Medienclippings im Jahr 2015



DIE WICHTIGSTEN THEMEN DER WATCHLIST INTERNET 2015

 Gefälschte Rechnungen mit Schadsoftware

 Fake-Shops

 Abo-Fallen (Kochrezepte, Partnerbörsen, Erotikangebote etc.)

 Markenfälschungen

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 12-0 | Fax: +43-1-595 21 12-99
kontakt@ombudsmann.at
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 (BMASK) sowie von der Bundesarbeitskammer (BAK) unterstützt.

Einen Teil seiner Schlichtungstätigkeit erbringt der Internet Ombudsmann seit **9. Jänner**

2016 als **staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle**. Er ist als notifizierte Schlichtungsstelle iSd § 4 AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz) zuständig bei Vertragsstreitigkeiten aus über das Internet geschlossenen entgeltlichen Verträgen.



Voraussetzung für die Anwendung des AStG-Verfahrens beim Internet Ombudsmann ist

u.a., dass es sich bei den Parteien einerseits um ein in Österreich niedergelassenes Unternehmen und andererseits um ein/e in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhafte VerbraucherIn handelt. Weitere Informationen: www.ombudsmann.at/astg.

KONTAKT

Fragen, Anregungen, Kooperationen:
Ing. Mag. Bernhard Jungwirth, M.Ed.
+43-1-595 21 12-0
jungwirth@ombudsmann.at