



Kinder, die im Internet surfen, sollten wissen: Unter die seriösen Internet-Anbieter mischen sich Betrüger.



Wer unvorsichtig durch das Netz surft, dem kann das Geld leicht aus der Tasche gezogen werden.

## Netz mit schwarzen Schafen

**Die Zahl der Beschwerden an den Internet-Ombudsmann nimmt stark zu. Der Österreichische Handelsverband bietet ein Gütesiegel für seriöse Anbieter, der Internet-Ombudsmann eine „Watchlist“ und Musterbriefe gegen unseriöse Geschäftemacher und Betrüger.**

Der Internet-Ombudsmann bearbeitete im Vorjahr 7.353 Beschwerden. Insgesamt löste das Ombudsmann-Team im Jahr 2008 Streitfälle im Wert von 887.000 Euro. Im März 2009 registrierte die Streit-schlichtungsstelle erstmals mehr als 1.000 Anfragen und Beschwerden in einem Monat. Im ersten Quartal 2009 stieg die Zahl der Beschwerden an den Internet-Ombudsmann erneut an, und zwar auf 2.757 Beschwerden. In den ersten drei Monaten des Jahres 2008 waren es 1.716 Beschwerden.

Die Experten des Internet-Ombudsmanns führen die Zuwachsraten unter anderem auf die Wirtschaftskrise zurück: „Beim Kundenservice wird oft gespart und Online-Anbieter greifen immer öfter zu Tricks, um an zusätzliche Einnahmen zu kommen“, sagt Mag. Bernhard Jungwirth, Geschäftsführer der Internet-Ombudsmannstelle. „Preise und Zusatzkosten werden immer öfter verschleiert.“

Gleichzeitig nehme auf Kundenseite die Zahl der „Schnäppchenjäger“ zu. Diese gingen immer mehr Risiken ein, um Kosten zu sparen. „Auch Probleme bei der Einhaltung der Lieferzeit und schlechte Kundenbetreuung kommen derzeit wieder öfter vor“, erklärt Jungwirth. „Die allgemein schlechte wirtschaftliche Lage dürfte bei vielen Online-Shops Sparmaßnahmen mit sich bringen, die zu Lasten der Kunden ge-

hen.“ Auch Betrüger mischen sich unter die seriösen Internet-Anbieter.

**Starke Steigerungsraten.** Eine Verdreifachung der Beschwerdezahl an den Internet-Ombudsmann gab es bereits 2006: Damals stieg die Zahl der Meldungen von 1.500 im Jahr 2005 auf über 4.700 im Jahr 2006. Schuld waren damals hauptsächlich vermeintliche „Gratis- oder Testangebote“. Fast 3.200 Beschwerden entfielen auf diesen Geschäftstrick. Bis 2005 ging es in den Beschwerden und Anfragen an den Internet-Ombudsmann hauptsächlich um die üblichen Streitigkeiten zwischen Internet-Unternehmen und Privatkunden. 2006 wendeten sich immer mehr Konsumenten an die Einrichtung, weil sie angebliche Gratisangebote in Anspruch genommen hatten, damit jedoch in ein Jahresabo gelockt worden waren, ohne es zu wissen.



**Bernhard Jungwirth: „Immer mehr Schnäppchenjäger.“**

Dieser Trick wird immer noch praktiziert. Mittlerweile ist eine neue Masche hinzugekommen: Internet-Konsumenten, die Gratis-Programme, wie den *Acrobat Reader* oder kostenlose Software zur Internettelefonie wie *Skype* suchen,

werden auf kostenpflichtige Seiten gelockt. In der Annahme, sie laden ein Gratis-Programm herunter, geben sie ihre Daten ein. Mit dem Abschicken des ausgefüllten Online-Formulars bestellen sie allerdings ein kostenpflichtiges Jahresabonnement. Das bemerken sie meist erst, wenn die erste Rechnung im Briefkasten landet. Die angebliche Abo-„Leistung“ des Unternehmens besteht darin, dass die Internetanwender eine Reihe kostenloser Programme auf einer Seite zum Herunterladen präsentiert bekommen und sie nicht selbst im Internet suchen müssen.

Den Konsumentenschützern sind Fälle bekannt, in denen die Internetnutzer nur Teile des Online-Formulars ausgefüllt haben und vor dem Abschicken auf „Abbruch“ geklickt haben. In einem solchen Fall dürften die Daten nicht gespeichert werden. Trotzdem geschieht das und die Internet-Abzocker schicken ihren „Kunden“ eine Rechnung.

Wer nicht bezahlt, erhält bald die erste Mahnung und wird mit Eintreibungsversuchen eines Inkassounternehmens konfrontiert. In der nächsten Stufe droht ein Rechtsanwalt – es sind immer dieselben – mit einer Klage. Geklagt wurde allerdings bisher noch niemand.

Firmennamen und Internet-Adressen der Abzocker sind auf der „Watchlist“ des Internet-Ombudsmanns eben-

## INTERNETBETRUG

so zu finden wie die angeblichen Anwälte und Inkassobüros, die in deren Auftrag Mahnungen verschicken. Wer reingefallen ist, kann auf der Seite des Ombudsmanns Musterbriefe herunterladen, die er eingeschrieben an die fordernden Unternehmen schicken sollte.

Im Jahr 2009 wird der Internet-Ombudsmann den Schwerpunkt seiner Arbeit verstärkt auf die Konsumenten-Information für alle Altersgruppen legen. Damit sollen Probleme verhindert werden, bevor sie entstehen. Die „Watchlist der schwarzen Schafe“ des Internet-Ombudsmannes soll ausgebaut und verstärkt bekannt gemacht werden. Auf Grund der massiv steigenden Beschwerdeanzahl muss auch das Berater- und Fallbearbeitungsteam aufgestockt werden. Dazu gibt es Gespräche mit dem Konsumentenschutzministerium und anderen potenziellen Förderern des Projekts.

### Gütesiegel des Handelsverbands.

Vor einer Pauschalverurteilung warnt der *Österreichische Handelsverband*. „Man darf nicht professionelle Betrüger, die es leider auch im Internet gibt, mit seriösen E-Commerce-Anbietern in einen Topf werfen“, sagt Dr. Stefan Mumelter, Geschäftsführer des *Österreichischen Handelsverbands*. E-Commerce-Anbieter, die Mitglieder des Handelsverbands seien, unterwerfen sich „dem strengen Regime des E-Commerce-Gütesiegels des Handelsverbands“, betont Mumelter.

*Gerhard Brenner*

## SCHLICHTUNGSSTELLE

### Internet-Ombudsmann

Der Internet-Ombudsmann wurde Ende 1999 eingerichtet und ist eine von der EU-Kommission anerkannte, außergerichtliche Streit-schlichtungsstelle und wird vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sowie von der Arbeiterkammer gefördert. Die außergerichtliche Streit-schlichtung durch den Ombudsmann ist für alle beteiligten Parteien kostenlos. Meldung von Beschwerde-Fällen oder allgemeine Anfragen zu E-Commerce-Themen können an den Internetombudsmann unter [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) gerichtet werden.



**SCHUBERT & PARTNER**  
Gartengestaltungs GmbH  
1220 Wien, Ambrosigasse 18, Tel: 01/914 87 37  
2331 Vösendorf, Ortsstraße 15, Tel: 01/699 60 02  
info@schubert-partner.at      www.schubert-partner.at

Verfassenchaft nach **eu**

**EVELINE UMGEHER**  
WIRTSCHAFTSTREUHÄNDER  
STEUERBERATUNG  
WIRTSCHAFTSMEDIATOR

UMGEHER  
WIRTSCHAFTSTREUHAND GMBH  
STEUERBERATUNGSGESELLSCHAFT  
MAJITNER-MARKHOF-GASSE 13-15/5/23  
1110 WIEN  
TEL. 01 / 749 43 16 - 0  
FAX. 01 / 749 43 16 - 14

**STEUERBERATUNG**

- Buchhaltung ✓
- Lohnverrechnung ✓
- Arbeitsrecht ✓
- Unternehmensgründung ✓
- Unternehmensberatung ✓
- Finanzierungsberatung ✓

**NEU**  
arbeitsrechtsforum.at  
die Arbeitsrechtsplattform

**ZAHLEN steuern statt STEUERN zahlen®**  
www.umgeher.at

**TECTON** consult  
**Engineering ZT GmbH**

1060 Wien      **Verkehrsplanung**  
Barnabitingasse 8      **Statik**  
www.tecton-consult.at      **Konstruktiver Ingenieurbau**

**SUPP** Häuser, Wohnungen, Grundstücke  
**immobilien** Rufen Sie uns an.  
Wir beraten Sie gerne!

Operngasse 36/40 - 1040 Wien  
Tel.: +43 (0) 1 586 72 24, Fax: +43 (0) 1 943 31 60  
eMail: info@supp-immobilien.at - www.supp-immobilien.at



**Felix Wirt**  
1150 Wien, Johnstraße 39  
Tel./Fax: 01/990 56 46, <http://www.felix-wirt.at>  
Öffnungszeiten: 8-23Uhr

*Gut bürgerliche Wiener Küche, Zustellservice*  
Unser Motto: „Essen wie bei Mama zu Hause“

**OBB Projektentwicklung GmbH**  
Annagasse 3 Top 47  
1010 Wien

Tel.: +43 1 718 01 01  
Fax: +43 1 718 01 02  
e-mail: OBBprojekt@gmx.at



**OBB**  
Projektentwicklung