



Internet-Ombudsmannbericht 2013: 5.318 Beschwerden.



Fast zwei Drittel der Österreicher surfen mit dem Smartphone oder mit einem anderen mobilen Gerät im World-Wide-Web.

Nepper im Netz

Ausbleibende Lieferungen, ungewollte Bestellungen, ungerechtfertigte Abbuchungen: Im Internet tummeln sich Nepper, Abzocker und Betrüger. Der „Internet-Ombudsmann“ hilft.

Ivan erhält per E-Mail eine Zahlungsaufforderung, die laut Absender von einem großen Online-Bücherver sandunternehmen kommt. In der E-Mail wird gedroht, ein Inkassounternehmen einzuschalten, sollte er nicht den angegebenen Betrag begleichen. Ivan kann sich nicht erinnern, etwas bestellt zu haben. Er wendet sich an den Internet-Ombudsmann. Dieser stellt fest, dass das E-Mail nicht vom Online-Versandunternehmen kommt, sondern von einem Betrüger. Der Link zur vermeintlichen Rechnung führt zudem zum Download einer Schadsoftware.

Tendenz rückläufig. Im Jahr 2013 gingen laut dem aktuellen Bericht des „Internet Ombudsmannes“ 5.318 Beschwerden beim „Internet-Ombudsmann“ ein – ein leichter Rückgang im Vergleich zu 2012. 84 Prozent der Fälle konnten rasch und unbürokratisch abgeschlossen werden, in zwei Prozent wurde keine Einigung erzielt. Ebenfalls gesunken ist die Höhe der durchschnittlichen Schadenssumme. Betrug sie im Jahr 2010 231 Euro, lag sie 2013 bei 185 Euro.

32 Prozent der Beschwerden entfallen auf den Bereich „Vertrag/Vertrags-

rücktritt“. Auf Platz zwei lag mit 23 Prozent der Bereich „Vermeintliche Gratisangebote“. Verspätete Lieferungen bzw. die Verweigerung von Lieferungen waren mit zehn Prozent der dritthäufigste Beschwerdegrund. Probleme gab es auch mit Datenschutzverletzungen, mit der Veröffentlichung privater Daten und mit Schadsoftware.

In den meisten Beschwerdefällen handelte es sich bei den Verursachern um Firmen mit Sitz in Deutschland (56 %). Auf Platz zwei folgten mit 31 Prozent österreichische Unternehmen. Unternehmen aus den USA betrafen 3 Prozent der Beschwerden, knapp dahinter lagen britische, niederländische sowie schweizerische Firmen. 60 Prozent der Beschwerdeführenden waren männlich.


81 Prozent der österreichischen Haushalte verfügen über einen Zugang zum Internet, etwa 80 Prozent haben eine Breitbandverbindung. 63 Prozent der Österreicher surfen über ein Smartphone oder ein anderes mobiles Gerät im World-Wide-Web.

Mit der zunehmenden Präsenz im Internet werden die Bürger laut „Austrian Internet Monitor“ mutiger und bequemer, wenn es um den Gebrauch des

globalen Netzes geht. So kauften 61 Prozent der Bewohner ab 14 Jahren im Vorjahr zumindest einmal online ein. Vor allem die Lieferung von Kleidern und Sportartikeln ist beliebt (60 Prozent). Immerhin werden die Artikel bis vor die Haustüre geliefert und können jederzeit retourniert werden, sollte ein Teil nicht den Vorstellungen entsprechen.

Das Buchen von Reisen bzw. Unterkünften (54 %) wird ebenfalls bevorzugt online erledigt. Gleiches gilt für das Bestellen von Büchern (50 %) und Veranstaltungstickets (32 %).

Gefaked und gemobbt. Während die Zahl an Angeboten und Nachfragenden wächst, kann das Wissen der Käufer oft nicht mit der Dynamik des E-Commerce mithalten. Auch um den Schutz vertraulicher Daten ist es nicht immer gut bestellt. Ein Beispiel dafür ist der Fall von Sabine. Sie ist, wie über 3,2 Millionen Österreicher, auf der Plattform „Facebook“ registriert und zählt zu jenen 1,7 Millionen, die zwischen 13 und 29 Jahren alt sind. Auch auf Netzwerken wie dem Kurznachrichtendienst „Twitter“ ist Sabine vertreten, wie 46 Prozent der heimischen Internetnutzer. Im Vorjahr entdeckte die 17-



Jährige durch Zufall ein *Facebook*-Profil mit ihrem Namen. Darauf zu finden waren „peinliche Inhalte“, wie sie dem Internet-Ombudsmann berichtete. Auch Fotos wurden in ihrem Namen verbreitet. Sabines Bitte um Löschung des Accounts wurde ignoriert, erst der Einsatz des Ombudsmannes führte zum Erfolg.

Sabine ist noch glimpflich davongekommen. Andere Beschwerdeführer hatten weniger Glück: In ihrem Namen wurden nicht nur Fotos und intime (teils erfundene) Details preisgegeben, sie wurden Opfer von Belästigungen und Mobbing – so etwa eine 49-jährige Österreicherin. Von ihr wurden freizügige Fotos online in Umlauf gebracht – eine Verletzung des Rechtes auf Datenschutz.

Teure „Gewinne“. Mehrere Zehntausend Beschwerden wegen „Internet-Abzocke“ gingen seit 2005 bei Konsumentenschutz-Einrichtungen ein. Die Dunkelziffer dürfte weit höher liegen, denn viele der Betroffenen sind sich einerseits nicht bewusst, Opfer von Betrügnern geworden zu sein und begründen auftretende Kosten mit der eigenen Unachtsamkeit. Auf der anderen Seite schämen sich Betroffene häufig, ihre Leichtgläubig- bzw. Ungenauigkeit zuzugeben.

Vanessa erhielt 2013 eine Handyrechnung, die doppelt so hoch war wie gewohnt. 40 Euro habe sie für eine Mehrwert-SMS-Abo zu bezahlen, hieß es in dem Schreiben. Erst nach längerem Überlegen erinnert sich Vanessa, an einem Online-Gewinnspiel mitgemacht zu haben. Um ein i-Phone zu gewinnen, musste man einfach seine Telefonnummer angeben, von Kosten war keine Rede. Der Internet-Ombudsmann empfahl der 37-Jährigen, eine „Stop“-SMS an den Anbieter zu senden, um künftige Abrechnungen zu unterbinden. Nach einer Kontaktaufnahme mit dem Abo-Anbieter erhielt Vanessa die abgebuchte Summe zurück.

Hellin Sapinski

Der Internet Ombudsmann bietet auf www.ombudsmann.at kostenlose Information und Mediation, außergerichtliche Schlichtung sowie Konsumentenberatung an. Unter der Adresse www.watchlist-internet.at finden sich aktuelle Warnmeldungen in Bezug auf Online-Betrug, Fakes sowie Tipps zur Prävention.