

3. Jahrgang, Heft 2, Artikel 10 – September 2007

Der Internet Ombudsman: Online-Beratung und Online-Streitschlichtung für KonsumentInnen

Ronald Hechenberger

Zusammenfassung

Der Internet Ombudsman (www.ombudsmann.at) existiert seit Ende 1999 und wurde vom Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation initiiert und entwickelt. Das Projekt ist heute europaweit anerkannt und die größte österreichische außergerichtliche Streitschlichtungsstelle für den Online-Handel. Der Internet Ombudsman wird seit 2003 vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz, seit Anfang 2007 auch von der Bundesarbeitskammer gefördert. Im Jahr 2006 wurde in 4.730 Fälle von KonsumentInnen bearbeitet. Im Jahr 2005 waren es noch 1.460 Beschwerdefälle, die von den ExpertInnen des Internet Ombudsman behandelt werden mussten.

Die Meldung von Beschwerde-Fällen an den Internet Ombudsman erfolgt über ein spezielles Online-Beratungssystem unter www.ombudsmann.at. Nach der Anmeldung auf der Website erhalten KonsumentInnen eine E-Mail mit ihren Zugangsdaten. Mit diesen können sie sich nun in das System einloggen und Beschwerden oder Anfragen eingeben und mithilfe eines elektronischen Akts ihren Fall bis zur Lösung durch das Ombudsman-Team weiterverfolgen. In Zukunft wird sich die Anzahl der Beratungsfälle weiter stark erhöhen (Prognose 2007: plus 100 Prozent im Vergleich zu 2006). Neben neuen fachlichen und juristischen Herausforderungen (mobiles Internet und neue Formen des Online-Betrugs) ist vor allem die Erhöhung der Effizienz eine zentrale Herausforderung.

Keywords

Online-Beratung, Konsumentenschutz, Online-Shopping, E-Commerce, Online-Streitschlichtung.

Autor

- **DI Ronald Hechenberger, MBA**
- Geschäftsführer des Österreichischen Institutes für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) und Projektleiter des Internet Ombudsman
- **Kontakt:** Margaretenstraße 70
A-1050 Wien
hechenberger@oiat.at
www.ombudsmann.at
www.oiat.at

1. Einleitung

Die 15-jährige Brigitte findet eine Website, auf der die Versendung von 100 Gratis-SMS angeboten wird und zusätzlich noch eine X-Box zu gewinnen ist. Dieses Angebot ist verlockend für die Schülerin und sie meldet sich unter Angabe ihrer persönlichen Daten an. SMS kann sie danach jedoch keine versenden, der Dienst funktioniert nicht. Dafür erhält Sie per E-Mail eine Rechnung über 84 Euro und kurz darauf per Post eine Zahlungsaufforderung von einem Inkassobüro. Die Jugendliche ist verzweifelt und wendet sich an den Internet Ombudsmann.

Der oben dargestellte Fall ist typisch für Anfragen beim Internet Ombudsmann. Allein im Jahr 2006 wurden 4.730 Beschwerden zum Thema E-Commerce vom Team des Internet Ombudsmann bearbeitet, dokumentiert und inhaltlich ausgewertet. Der Großteil (2006: über 90 Prozent) aller beim Internet Ombudsmann eingebrachten Beschwerden kann rasch und unbürokratisch, außergerichtlich abgeschlossen werden.

2. 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) besteht seit Ende 1999 und ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) und wird von einem Team von ExpertInnen aus den Bereichen Internet, Recht, Konsumentenberatung und Kommunikation betrieben. Die Online-Beschwerde-Stelle des Internet Ombudsmann hat sich seit seiner Gründung, Ende 1999 als mittlerweile wichtigste Anlaufstelle bei Problemen mit Online-Shopping in Österreich etabliert. Auch im europäischen Vergleich zählt der Internet Ombudsmann zu den größten außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen im Internet-Bereich.

Der Internet Ombudsmann ist eine von der EU-Kommission anerkannte außergerichtliche Streitschlichtungsstelle und wird seit 2003 vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz und seit Anfang 2007 auch von der Bundesarbeitskammer gefördert. Der Internet Ombudsmann initiierte Partnerprojekte in mehreren europäischen Ländern, darunter Deutschland, Ungarn und Polen, und arbeitet mit diesen bei der Lösung von grenzüberschreitenden Problemen eng zusammen.

3. Umfang und Art der Beratungsentwicklung

Im Jahr 2006 haben sich die Beschwerden von Konsumenten beim Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at) mehr als verdreifacht. Im Jahr 2006 wurde in 4.730 Fällen um Hilfe ersucht. Im Jahr 2005 waren es noch 1.460 Beschwerdefälle, die von den ExpertInnen des Internet Ombudsmann behandelt werden mussten.

Abbildung 1 stellt die Entwicklung der Anfragen an den Internet Ombudsmann seit dem Jahr 2000 dar: Nach einem Einbruch der Anfragen im Jahr 2001 haben sich die Fälle bis 2006 fast exponentiell erhöht.

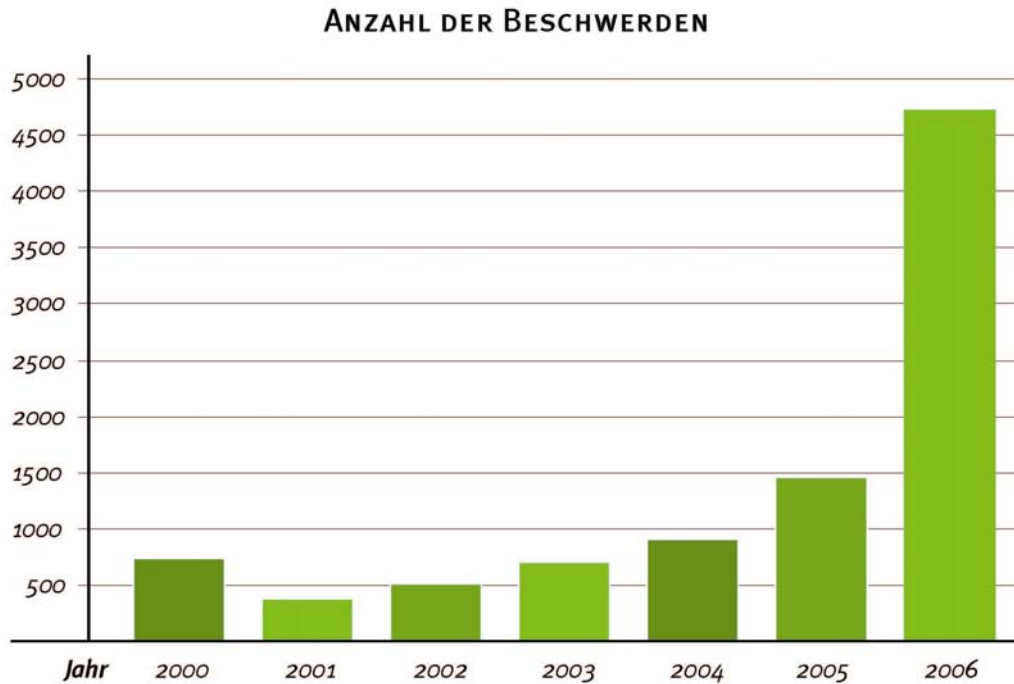


Abbildung 1: Anzahl der Beschwerden

Insgesamt löste der Internet Ombudsmann im Jahr 2006 Streitfälle im Wert von über 609.000,- Euro im Sinne der KonsumentInnen, erreichte eine Rückzahlung des Betrages oder intervenierte für eine ordnungsgemäße Lieferung der Produkte und Dienstleistungen. Der durchschnittliche Streitwert (bzw. die Schadenssumme) lag im Jahr 2006 bereits bei 160 Euro pro Fall.

Mit den über 4.730 im Jahr 2006 bearbeiteten Beschwerdefällen entlastete das Projekt Internet Ombudsmann nicht nur die ordentlichen Gerichte enorm, auch beträchtliche Zusatzkosten, wie Anwalts- und Verfahrenskosten konnten für die betroffenen KonsumentInnen vermieden werden.

Hauptgründe für Beschwerden beim Internet Ombudsmann waren Probleme beim Vertragsrücktritt bzw. bei Reklamationen (79,9%), Probleme mit einer nicht ordnungsgemäß oder zeitgerecht durchgeführten Lieferung (10,9%) sowie zusätzliche Kosten oder Preiserhöhungen (2,3%).

Die hohe Anzahl von Problemen beim Vertragsrücktritt ist auf die vermeintlichen Gratis- oder Testangebote zurückzuführen, die sich im Nachhinein als Kostenfalle für KonsumentInnen herausstellten.

So täuschte zum Beispiel eine Gruppe von Website-Betreibern (ein Beispiel: lebensprognose.com u. ä.) durch schwer bzw. nicht auffindbare Preisangaben tausenden KonsumentInnen im deutschsprachigen Raum Gratis-Angebote vor, um später gegen die KonsumentInnen mit Inkassobüros vorzugehen. Detaillierte Warnungen vor diesen Websites finden sich auf der "Watchlist" des Internet Ombudsmann unter www.ombudsmann.at.

4. Wie läuft das Streitschlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann ab?

Die Meldung von Beschwerde-Fällen an den Internet Ombudsmann erfolgt unter www.ombudsmann.at.



Abbildung 2: Internet Ombudsmann Startseite

Zunächst benötigen die KonsumentInnen einen Zugang zum Online-System von ombudsmann.at. Diesen erhalten diese mit der Anmeldung (<https://secure.ombudsmann.at/bf/ombudsmann.php?action=anmeldung>). Nach der Anmeldung auf der Website erhalten die KonsumentInnen eine E-Mail mit ihren Zugangsdaten. Mit diesen können sie sich nun in das System einloggen und müssen dort zunächst ihr Passwort ändern. Mit ihren persönlichen Zugangsdaten können sich die KonsumentInnen nun jederzeit über die Startseite von ombudsmann.at in das System einloggen.

Auf der persönlichen Startseite werden nun alle Möglichkeiten der Hilfe kurz erläutert. Eine Möglichkeit ist die Eingabe einer Beschwerde gegen einen Online-shop. Das System führt die KonsumentInnen Schritt für Schritt durch das Beschwerdeformular.

Zuerst wird bewertet, ob der Fall in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmann fällt oder ob es sich z.B. um einen Fall zwischen einem/r KonsumentIn und einem Unternehmen handelt.

Wenn dies zutrifft, legt ombudsmann.at für jeden Fall eine elektronische Akte an und informiert die KonsumentInnen über die Zugangsmöglichkeit (Passwort) zu dieser gesicherten Akte. Der Internet Ombudsmann nimmt nun Kontakt mit dem Unternehmen auf und lädt zur Teilnahme an dem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren ein. Das Verfahren besteht aus zwei Stufen:

1. Stufe:

das Informations- und Vermittlungsverfahren (Mediation)

Der Internet Ombudsmann versucht, den Sachverhalt zu klären und rasch eine gütliche Einigung zwischen den Vertragsparteien herbeizuführen. Dies ist der häufigste Fall.

2. Stufe:

das formelle Schlichtungsverfahren

Kommt eine Einigung in Stufe 1 nicht zustande, bietet der Internet Ombudsmann den Vertragsparteien ein formales Schlichtungsverfahren an, das durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch vom Internet Ombudsmann beendet wird.

Können sich die Vertragsparteien nicht auf dieses Schlichtungsverfahren verständigen, beendet der Internet Ombudsmann seine Tätigkeit und teilt dies beiden Parteien mit. Beiden Parteien steht nun der ordentliche Rechtsweg offen. Der Ombudsmann steht, wenn gewünscht, entsprechend seiner Schlichtungsempfehlung auch weiterhin beratend zur Verfügung.

Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Lediglich die eigenen Kosten (Kopien, Internetzugang) trägt jede Vertragspartei selbst.

5. Entwicklung des Online-Beratungssystems Systems seit 1999

In den ersten Jahren bestand das Online-Beratungssystem lediglich aus der Website www.ombudsmann.at mit Informationen zur Beratung und Tipps für KonsumentInnen. Die Beratung erfolgt per E-Mail. Die einzelnen Fälle wurden von den SachbearbeiterInnen lokal in Microsoft Outlook gespeichert. Mit zunehmender Fallanzahl und Ombudsmann MitarbeiterInnen stieß dieses System jedoch an seine Grenzen.

Seit dem Jahr 2004 ist deshalb ein spezifisch auf die Bedürfnisse des Internet Ombudsmann abgestimmtes Online-Beratungssystem in Verwendung (siehe oben). Dieses System wurde von der deutschen Firma Digramm entwickelt und technisch betrieben. Wichtigste Neuerungen des Systems sind die elektronische Akte zu jedem Fall, automatische Terminsetzungen, umfassende Statistiken auf Knopfdruck, Dokumentation, Nachvollziehbarkeit des Falles und einfach Zuordnung und Bearbeitung durch die Ombudsmann-MitarbeiterInnen.

6. Ausblick und Herausforderungen

Wie in den vergangenen Jahren wird sich die Anzahl der Beratungsfälle weiter stark erhöhen (Prognose 2007: plus 100 Prozent im Vergleich zu 2006). Neben neuen fachlichen und juristischen Herausforderungen (mobiles Internet und neue Formen des Online-Betrugs) ist vor allem die Erhöhung der Effizienz eine zentrale Herausforderung, um mit wenigen MitarbeiterInnen eine stark anwachsende Anzahl von immer komplexeren Fällen zugunsten der KonsumentInnen zu erledigen.

Es wird angestrebt, das Verfahren auch in Zukunft für alle Beteiligten vollkommen kostenfrei zu halten. Es soll für jede/n einen möglichst einfachen Zugang zu einer Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung geben. Der kostenfreie Zugang ist jedoch von einer ausreichenden Projektfinanzierung durch die öffentliche Hand abhängig.

Links

Website Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Internet Ombudsmann Jahresbericht 2006: www.ombudsmann.at/pdf/33.pdf