

XXIV. GP.-NR
8418 /AB

13. Juli 2011

zu 8607 /J



bmask

BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

RUDOLF HUNDSTORFER
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 - 0
Fax: +43 1 711 00 - 2156
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at
www.bmask.gv.at
DVR: 001 7001

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

(5-fach)

GZ: BMASK-10001/0191-II/A/4/2011

Wien, 12. JULI 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 8607/J der Abgeordneten Josef A. Riemer, Harald Vilimsky und weiterer Abgeordneter** wie folgt:

Einleitend ersuche ich um Verständnis, dass aus datenschutzrechtlichen Gründen in der nachstehenden Beantwortung nicht der gesamte Inhalt der Förderansuchen zu Internetprojekten angeführt werden kann, da das im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in Verwendung stehende umfangreiche Formular in erheblichem Ausmaß personenbezogene Daten (u.a. auch bezüglich der ArbeitnehmerInnen des Förderungswerbers) enthält.

Fragen 1 und 2:

Wie sich bereits aus der Beantwortung der parlamentarische Anfrage Nr. 7878/J der Abgeordneten Josef Riemer, Harald Vilimsky und weiterer Abgeordneter betreffend Förderung von Internetprojekten ergibt, wurde im Zusammenhang mit der Internetplattform <http://dastandard.at> durch mein Ressort eine Informationsmaßnahme gesetzt, aber keine Förderung gewährt. Das diesbezügliche Schreiben der derStandard.at GmbH wurde nicht als Förderansuchen gewertet und enthielt auch keine Zugriffszahlen für die Domain <http://dastandard.at>, sondern lediglich die damals aktuelle Anzahl der monatlichen Zugriffe auf <http://derstandard.at>.

Fragen 3 und 4:

Im Jahr 2010 wurde das Internetprojekt „Internet Ombudsmann“ des Vereins „Internet Ombudsmann – Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet“ im Umfang von 90.000 € gefördert.

Nachstehend werden die den Inhalt des Projekts beschreibenden Textpassagen des Förderansuchens angeführt:

„ANSUCHEN

um eine Förderung aus Bundesmitteln gemäß den "Allgemeinen
Rahmenrichtlinien für die Gewährung von Förderungen aus
Bundesmitteln (ARR 2004)" für den Zeitraum 01.01.2010 bis 31.12.2012

Projekt im Fachbereich (Zutreffendes ankreuzen):

- ☐ Behindertenhilfe
- ☐ Behindertengleichstellung
- ☐ Pflegevorsorge
- ☐ Opferfürsorge
- ☒ Konsumentenschutz
- ☐ Seniorinnen und Senioren
- ☐ Freiwilliges Engagement
- ☐ Soziales Europa
- ☐ Internationaler Know-how-Transfer
- ☐ Männerpolitik
- ☐ Gender Mainstreaming
- ☐ Soziale Eingliederung/Armutsbekämpfung
- ☐ Corporate Social Responsibility
- ☐ Menschenrechtsangelegenheiten
- ☐ Sonstiges

...

1.6 Welche Bezeichnung trägt das Projekt der Förderungswerberin/des Förderungswerbers?

Internet Ombudsmann

1.7 Welche (Gesamt)Förderungssumme beantragt die Förderungswerberin/der Förderungswerber beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK)

270.000,- €

...

2.2 Warum kann das Vorhaben nicht oder nicht im notwendigen Umfang ohne Förderung aus Bundesmitteln durchgeführt werden?

Ohne die Bundesmittel des BMASK ist das erfolgreiche und international anerkannte Projekt Internet Ombudsmann von der Einstellung bedroht. Damit würde eine wichtige kostenlose, rasche und unbürokratische Anlaufstelle für KonsumentInnen im Bereich E-Commerce und Online-Shopping nicht mehr existieren.

...

3 Angaben zum eingereichten Projekt

3.1 Welche Ausgangslage, bzw. welches Problem war auslösend für die Projektinitiative? (siehe Erläuterungen zu 3.1)

Der Online-Handel erfreut sich bei KonsumentInnen weiterhin zunehmender Beliebtheit: 50% der ÖsterreicherInnen ab 14 Jahren haben bereits online eingekauft (Austrian Internet Monitor, 02/2009).

KonsumentInnen sehen sich in der Praxis mit einer Vielzahl an Problemen beim Internet-Einkauf konfrontiert. Diese reichen laut Internet Ombudsmann Jahresbericht 2008 von Problemen rund Verträge/Rücktritte über Lieferprobleme und unerwarteten Zusatzkosten bis hin zu Beschreibungsfehlern und Produktmängel. Alleine 2008 bearbeitete der Internet Ombudsmann insgesamt 7.353 KonsumentInnenbeschwerden.

Daraus ergibt sich ein hoher Bedarf der KonsumentInnen für eine unabhängige, kostenlose und unbürokratische Streitschlichtung und Beratung zu Fragestellungen rund um das sichere Einkaufen im Internet.

Eine Vielzahl an Problemen für Internet-KonsumentInnen resultiert auch aus mangelndem Bewusstsein und Wissen über mögliche Fallen und empfehlenswerten Sicherheitsvorkehrungen beim Einkaufen im Internet.

Darüber hinaus erreichen den Internet Ombudsmann vermehrt Beschwerden und Anfragen von InternetnutzerInnen rund um das Thema "Schutz der Privatsphäre im Internet". Es geht dabei vorrangig um Anliegen, bei denen der Internet Ombudsmann um Unterstützung bei der Entfernung von nachteilig erscheinenden Inhalten zur eigenen Person aus dem Internet ersucht wird. Diese Entwicklung geht mit der zunehmenden Verbreitung von Web 2.0-Anwendungen (z.B. Soziale Netzwerke, Blogs, Video- und Fotoplattform) einher, bei denen häufig Angaben über andere Personen oder zur eigenen Person im Internet veröffentlicht werden. In Österreich geben z.B. alleine 59% der Internetnutzerinnen an, ein Profil in einem Sozialen Netzwerk wie z.B. facebook zu verwalten, in der Altersgruppe der 14- bis 29-Jährigen sind es 82%.

3.2 Welche Ziele will die Förderungswerberin/der Förderungswerber mit dem Projekt erreichen? (siehe Erläuterungen zu 3.2)

- Erfolgreiche Streitschlichtung für österreichische Online-KonsumentInnen (rasch, unbürokratisch, kostenlos)
- Erfolgreiche Beratung für österreichische Online-KonsumentInnen zu Fragen rund um das sichere Einkaufen im Internet
- Gesteigerte Bekanntheit des Internet Ombudsmann
- Medienarbeit mit den Zielen der Steigerung des Wissenstandes von KonsumentInnen über Risiken des Einkaufens im Internet, Informationen über aktuelle Beschwerdefälle, Verbreitung der Projektergebnisse (z.B. Internet Ombudsmann Jahresbericht) und Steigerung der Bekanntheit des Internet Ombudsmann
- Erzielung von Synergieeffekten durch fachlichen Austausch mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Behörden und Konsumentenschutzeinrichtungen (national und international) über aktuelle KonsumentInnen-Themen im Internet
- Früherkennung von neuen Problemstellungen rund um den Themenbereich Konsumentenschutz im Internet
- Streitschlichtung und Beratung bei Beschwerden rund um das Thema Verletzung der Privatsphäre im Internet ohne aktive Bewerbung.

3.2.1 Verfolgt das Projekt besondere Anliegen zur Geschlechtergleichstellung?

Wenn ja, welche:

- Gendersensible Sprache
- Veranstaltung von Workshops speziell für die Zielgruppen Mädchen und Burschen in Schulen und anlässlich des "Girls' Day" zum Thema "Konsumentenschutz im Internet"
- Ausweis der Frauen- und Männeranteile in der Gesamtstatistik der Beschwerdefälle

3.3 Welche Maßnahmen und Aktivitäten sind notwendig, um das Projektziel zu erreichen?

- Kostenlose, rasche und unbürokratische Durchführung der Streitschlichtung und KonsumentInnen-Beratung.
- Betrieb, kontinuierlicher Ausbau und Wartung (technisch, inhaltlich) der barrierefreien Online-Plattform www.ombudsmann.at für die Streitschlichtung und Beratung.
- Laufende Medienarbeit (TV, Radio, Print, online) zur Sensibilisierung für Risiken beim Einkaufen im Internet.
- Information über Projektergebnisse mit Hilfe von Jahresberichten.
- Austausch mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Behörden und Konsumentenschutzeinrichtungen (national und international) über aktuelle KonsumentInnen-Themen im Internet.
- Streitschlichtung und Beratung bei Beschwerden rund um das Thema Verletzung der Privatsphäre, ohne diese Leistungen aktiv zu bewerben. Die Fälle zum Thema Schutz der Privatsphäre werden in den Statistiken des Internet Ombudsmann gesondert ausgewiesen. Im Halbjahres- und Jahresbericht erfolgt eine quantitative und qualitative Analyse dieser Beschwerdekategorie. Vom Internet Ombudsmann werden E-Commerce-Fälle stets prioritär behandelt.

3.4 Nennen sie die Zielgruppe(n) des Projekts? (siehe Erläuterungen zu 3.4)

3.4.1 Zielgruppen

- Österreichische InternetnutzerInnen generell
- Ministerien und Behörden
- Konsumentenschutzeinrichtungen
- Medien

3.4.2 Größe der Zielgruppe(n)?

Zielgruppe(n)	Frauen	Männer
Österreichische InternetnutzerInnen generell (Basis: Integral, Austrian Internet Monitor 02/2009, österreichische Bevölkerung ab 14 Jahren)	2,3 Mio.	2,8 Mio.
Konsumentenschutzeinrichtungen	-	-
Ministerien und Behörden	-	-
Medien	-	-

3.5 An welchen Resultaten und Indikatoren wird der Erfolg des Projekts überprüft?
(siehe Erläuterungen zu 3.5)

3.5.1 Grundsätzlich

- Bearbeitete Beschwerden und Anfragen
- Kostenersparnis für KonsumentInnen aufgrund der Unterstützung durch den Internet Ombudsmann
- Anzahl der Kooperationskontakte
- Anzahl der Medienberichte über den Internet Ombudsmann

Die Resultate werden mit Hilfe von Monatsberichten, Zwischenberichten und öffentlichen Jahresberichten dokumentiert.

3.5.2 An welchen Resultaten und Indikatoren werden geschlechtsspezifische Wirkungen des Projekts nachgewiesen?

- Geschlechtsspezifische Auswertung der Anzahl der eingegangenen Beschwerden
- ...“

Fragen 5 und 6:

Im Jahr 2009 wurde das Internetprojekt „Internet Ombudsmann“ des Vereins „Internet Ombudsmann – Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet“ im Umfang von 90.000 € gefördert.

Nachstehend werden die den Inhalt des Projekts beschreibenden Textpassagen des Förderansuchens angeführt:

„Förderungsansuchen

...

Ich/Wir ersuche(n) um Gewährung

- a) ~~eine Annuitäten-, Zinsen- und Kreditkostenzuschusses~~
- b) einer sonstigen Geldzuwendung

im Betrage von EUR 270.000,-

Die Förderung soll folgendem Zweck dienen (Bedeutung und detaillierte Beschreibung des Vorhabens):

Verlängerung und Aufstockung der Förderung

Der Internet Ombudsmann bietet seit 1999 aktuelle Informationen zur Sicherheit im E-Commerce, individuelle Beratung für Konsumenten und Anbieter sowie Vermittlung in Streitfällen. Durch begleitende Öffentlichkeitsarbeit wird diese Einrichtung bekannt gemacht und zugleich ein Beitrag zur Versachlichung der Diskussion über das Thema E-Commerce und eine Stärkung des Konsumentenschutzes im Internet geleistet.

Aufgrund der Verdoppelung der Anfragen im Jahr 2005 ist eine Aufstockung des Bearbeitungsteams um eine JuristIn notwendig um die Beratung der Konsumenten sicher zu stellen. Dies bedeutet erhöhte Personalkosten, die durch eine Aufstockung der Förderung und zusätzliche Mittel sicher gestellt werden müssen.

Initiator des Projekts ist das Österreichische Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT), eine 1993 von jungen Internet-Experten gegründete Non-Profit-Organisation. Das ÖIAT entwickelt gemeinnützige Internet-Projekte, gibt Broschüren und Handbücher heraus und führt Bildungsveranstaltungen durch. Die Ergebnisse dieser Projekte werden dokumentiert und Entscheidungsträgern, Medien und Bildungseinrichtungen zur Verfügung gestellt. Das ÖIAT wickelt die operative Umsetzung des Projektes Internet Ombudsmann ab.

Seit 2004 besteht eine enge Zusammenarbeit mit dem BMSG Abteilung Konsumentenschutz. Darüber hinaus hat das BMSG die Arbeit des Internet Ombudsmann in den Jahren 2004-2006 substantiell gefördert.

Über einen Beirat sind die Sozialpartner und die zuständigen öffentlichen Stellen in das Projekt eingebunden. In diesem Beirat wurde auch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen entwickelt.

Das Konzept einer unabhängigen, von Internet- und Konsumentenschutzorganisationen getragenen Informations- und Beratungsstelle steht im Einklang mit der Anfang 2000 erlassenen E-Commerce-Richtlinie der Europäischen Union. Das Projekt Internet Ombudsmann soll daher als Modell für ähnliche Institutionen in anderen EU-Ländern dienen und wurde 1999 von der EU-Kommission gefördert. Mittlerweile ist der Internet Ombudsmann in ein Netzwerk von europäischen Konsumentenschutzeinrichtungen eingebunden.

Ziele des Internet Ombudsmann:

- Bewusstseinsbildung durch Information über aktuelle technische und rechtliche Entwicklungen im Online-Shopping sowie über typische Problemfälle und mögliche Lösungen
- Problemvermeidung durch Tipps, wie seriöse Online-Anbieter von unseriösen unterschieden werden können
- Problemlösung durch Vermittlung und außergerichtliche Schlichtung bei Streitfällen zwischen Konsumenten und Anbietern
- Qualitätsverbesserung durch Beratung der Anbieter bei der Entwicklung und Umsetzung von konsumentenfreundlichen E-Commerce-Lösungen
- Selbstregulierung der Anbieter mit Kontrolle durch Konsumentenschutzeinrichtungen und die Internet Community
- Objektivierung der öffentlichen Diskussion durch Sammlung internationaler Meldungen über technische und rechtliche Entwicklungen, Dokumentation von Problemen aus der Praxis, Erarbeitung von konkreten Lösungsvorschlägen und laufende Veröffentlichung dieser Informationen auf der "Ombudsmann"-Website und in den Medien
- Schaffung einer außergerichtlichen Streitschlichtungsstelle in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern, Interessenvertretungen und öffentlichen Einrichtungen

Seit 2000

- ⇒ Über 3250 Beschwerdefälle außergerichtlich gelöst
- ⇒ Gesamtstreitwert wieder eingebracht 2,45 Mio. Euro
- ⇒ Bis zu 500.000 Euro pro Jahr retour an Konsumenten
- ⇒ Zum Vergleich: Projektbudget 2005: 60.000 Euro
- ⇒ Zusätzlich ca. 12.000 allgemeine Konsumenten-Anfragen beantwortet
- ⇒ Umfassendste Datenbank zu Problemen mit E-Commerce

- ⇒ Etabliertes Medienservice (PR Staatspreis 2000)
- ⇒ Zahlreiche Projekte in anderen EU-Ländern/CEE initiiert und unterstützt

Die erbetene Förderung soll

- a) in folgenden Teilbeträgen
- b) ~~zur Gänze~~

im 1. Quartal 2007, 2008, 2009 (je EUR 45.000,-), 3. Quartal 2007, 2008, 2009 (je EUR 45.000,-) ausbezahlt werden.

...

4. Beginn und Dauer der Durchführung des Vorhabens:

Förderzeitraum 1.1.2007 bis 31.12.2009 (Start des Projektes 1999)

...

7. Angaben darüber, warum das Vorhaben ohne Förderung aus Bundesmitteln nicht oder nicht im notwendigen Umfang durchgeführt werden kann:

Ohne die Bundesmittel des BMGS ist das erfolgreiche und international anerkannte Projekt Internet Ombudsmann von der Einstellung bedroht. Damit würde eine wichtige Anlaufstelle für Konsumenten im Bereich E-Commerce und Online-Shopping nicht mehr existieren.

....“

Fragen 7 und 8:

Im Jahr 2011 wurde bisher das Internetprojekt „Internet Ombudsmann“ des Vereins „Internet Ombudsmann – Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet“ im Umfang von 100.000 € gefördert, wobei bis zum Stichtag 19. Mai 2011 60.000 € ausbezahlt wurden.

Nachstehend werden die den Inhalt des Projekts beschreibenden Textpassagen des Förderansuchens angeführt:

„ANSUCHEN

um eine Förderung aus Bundesmitteln gemäß den "Allgemeinen Rahmenrichtlinien für die Gewährung von Förderungen aus Bundesmitteln (ARR 2004)" für den Zeitraum 2011

Projekt im Fachbereich (Zutreffendes ankreuzen):

- ☐ Behindertenhilfe
- ☐ Behindertengleichstellung
- ☐ Pflegevorsorge
- ☐ Opferfürsorge
- ☒ Konsumentenschutz
- ☐ Seniorinnen und Senioren
- ☐ Freiwilliges Engagement
- ☐ Soziales Europa
- ☐ Internationaler Know-how-Transfer
- ☐ Männerpolitik

- o Gender Mainstreaming
- o Soziale Eingliederung/Armutsbekämpfung
- o Corporate Social Responsibility
- o Menschenrechtsangelegenheiten
- o Sonstiges

...

1.6 Welche Bezeichnung trägt das Projekt der Förderungswerberin/des Förderungswerbers?

Internet Ombudsmann

1.7 Welche (Gesamt)Förderungssumme beantragt die Förderungswerberin/der Förderungswerber beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK)

110.000,- €

...

2.2 Warum kann das Vorhaben nicht oder nicht im notwendigen Umfang ohne Förderung aus Bundesmitteln durchgeführt werden?

Ohne die Bundesmittel des BMAK ist das erfolgreiche und international anerkannte Projekt Internet Ombudsmann von der Einstellung bedroht. Damit würde eine wichtige kostenlose, rasche und unbürokratische Anlaufstelle für Konsumentinnen im Bereich E-Commerce und Online-Shopping nicht mehr existieren.

Eine Aufstockung der Fördermittel wird aus folgenden dringlichen Gründen beantragt:

Im Jahr 2011 sollen vom Internet Ombudsmann in enger Abstimmung mit dem BMAK gezielt Maßnahmen zur Bekämpfung der vermeintlichen "Gratis"-Angebote ("Internet-Abzocke") umgesetzt werden. Erforderliche Zusatzaktivitäten sind beispielsweise:

- Bereitstellung von Detailauswertungen der Internet Ombudsmann-Statistik für das BMAK
- Aufbereitung von Sachverhalten für Verhandlungen des BMAK auf EU-Ebene
- Aufbereitung von Fällen grenzüberschreitender kollektiver Verbraucherschutzgesetzverletzungen für die Bearbeitung im Rahmen der Behördenkooperation
- Hintergrundrecherchen zur Arbeitsweise von vermeintlichen "Gratis"-Anbietern betreffend neuer "Fallen", Werbestrategien, Umsetzung von Urteilen etc.

Darüber hinaus sind durch den Internet Ombudsmann von 2007 bis 2010 um 61% mehr Fälle (von 7.456 auf ca. 12.000) bei gleichbleibendem Budget bearbeitet worden (Beschwerdezahl 2010 ist hochgerechnet auf Basis des 1. Quartals).

Außerdem soll die bereits derzeit umfassende Präventionsarbeit zu aktuellen Themen in Online-, Print- und TV-Medien (Beantwortung von Journalistinnenanfragen, Kolumnen, regelmäßige Auftritte in ORF-Konsumentenschutzsendung "konkret") weiter ausgebaut werden.

...

3 Angaben zum eingereichten Projekt

3.1 Welche Ausgangslage, bzw. welches Problem war auslösend für die Projektinitiative? (siehe Erläuterungen zu 3.1)

Der Online-Handel erfreut sich bei Konsumentinnen weiterhin zunehmender Beliebtheit: 53% der Österreicherinnen ab 14 Jahren haben bereits online eingekauft (Austrian Internet Monitor, Q4/2009).

Konsumentinnen sehen sich in der Praxis mit einer Vielzahl an Problemen beim Internet-Einkauf konfrontiert. Diese reichen laut Internet Ombudsmann Jahresbericht 2009 von Problemen rund Verträge/Rücktritte über Lieferprobleme und unerwarteten Zusatzkosten bis hin zu Beschreibungsfehlern und Produktmängel. Alleine 2009 bearbeitete der Internet Ombudsmann insgesamt 10.009 KonsumentInnenbeschwerden.

Daraus ergibt sich ein hoher Bedarf der Konsumentinnen für eine unabhängige, kostenlose und unbürokratische Streitschlichtung und Beratung zu Fragestellungen rund um das sichere Einkaufen im Internet.

Eine Vielzahl an Problemen für Internet-KonsumentInnen resultiert auch aus mangelndem Bewusstsein und Wissen über mögliche Fallen und empfehlenswerten Sicherheitsvorkehrungen beim Einkaufen im Internet.

Eines der größten aktuellen Konsumentenschutz-Probleme im Internet stellen die vermeintlichen "Gratis"-Angebote ("Internet-Abzocker") dar, über die der Internet Ombudsmann alleine im Jahr 2009 mehr als 7.500 Beschwerden erhielt. Die Bekämpfung dieser KonsumentInnen-Fallen kann nur mit einem breiten Bündel an Maßnahmen erfolgen, die vom Internet Ombudsmann effizient unterstützt werden können.

3.2 Welche Ziele will die Förderungswerberin/der Förderungswerber mit dem Projekt erreichen? (siehe Erläuterungen zu 3.2)

- Erfolgreiche Streitschlichtung für österreichische Online-KonsumentInnen (rasch, unbürokratisch, kostenlos)
- Erfolgreiche Beratung für österreichische Online-KonsumentInnen zu Fragen rund um das sichere Einkaufen im Internet
- Gesteigerte Bekanntheit des Internet Ombudsmann
- Medienarbeit mit den Zielen der Steigerung des Wissenstandes von Konsumentinnen über Risiken des Einkaufens im Internet, Informationen über aktuelle Beschwerdefälle, Verbreitung der Projektergebnisse (z.B. Internet Ombudsmann Jahresbericht) und Steigerung der Bekanntheit des Internet Ombudsmann
- Umsetzung von Zusatzaktivitäten zur Bekämpfung der Internet-Abzocke (Hintergrundrecherchen sowie Daten- und Informationsaufbereitung für BMASK und Behördenkooperation)
- Erzielung von Synergieeffekten durch fachlichen Austausch mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Behörden und Konsumentenschutzeinrichtungen (national und international) über aktuelle KonsumentInnen-Themen im Internet
- Früherkennung von neuen Problemstellungen rund um den Themenbereich Konsumentenschutz im Internet

3.2.1 Verfolgt das Projekt besondere Anliegen zur Geschlechtergleichstellung?

x ja o nein

Wenn ja, welche

- Gendersensible Sprache
- Veranstaltung von Workshops speziell für die Zielgruppen Mädchen und Burschen
- in Schulen und anlässlich des "Girls' Day" zum Thema "Konsumentenschutz im Internet"
- Ausweis der Frauen- und Männeranteile in der Gesamtstatistik der Beschwerdefälle

3.3 Welche Maßnahmen und Aktivitäten sind notwendig, um das Projektziel zu erreichen?

- Kostenlose, rasche und unbürokratische Durchführung der Streitschlichtung und KonsumentInnen-Beratung.
- Betrieb, kontinuierlicher Ausbau und Wartung (technisch, inhaltlich) der barrierefreien Online-Plattform www.ombudsmann.at für die Streitschlichtung und Beratung.
- Laufende Medienarbeit (TV, Radio, Print, online) zur Sensibilisierung für Risiken beim Einkaufen im Internet.
- Information über Projektergebnisse mit Hilfe von Jahresberichten.
- Umsetzung von Zusatzaktivitäten zur Unterstützung des BMASK bei der Bekämpfung von vermeintlichen "Gratis"-Anbietern ("Internetabzocke"): Aufbereitung von Datenmaterial, Hintergrund-Recherchen, Behördenkooperation etc.
- Austausch mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Behörden und Konsumentenschutzeinrichtungen (national und international) über aktuelle KonsumentInnen-Themen im Internet.

3.4 Nennen sie die Zielgruppe(n) des Projekts? (siehe Erläuterungen zu 3.4)

3.4.1 Zielgruppen

- Österreichische Internetnutzerinnen generell
- Ministerien und Behörden
- Konsumentenschutzeinrichtungen
- Medien

3.4.2 Größe der Zielgruppe(n)?

Zielgruppe(n)	Frauen	Männer
Österreichische Internetnutzerinnen generell (Basis: Integral, Austrian Internet Monitor Q4/2009, österreichische Bevölkerung ab 14 Jahren):	2,4 Mio.	2,8 Mio.
Ministerien und Behörden / Konsumentenschutzeinrichtungen / Medien	-	-

3.5 An welchen Resultaten und Indikatoren wird der Erfolg des Projekts überprüft? (siehe Erläuterungen zu 3.5)

3.5.1 Grundsätzlich

- Bearbeitete Beschwerden und Anfragen
- Kostenersparnis für Konsumentinnen aufgrund der Unterstützung durch den Internet Ombudsmann
- Anzahl der Kooperationskontakte
- Anzahl der Medienberichte über den Internet Ombudsmann

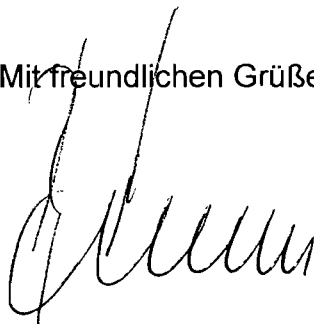
Die Resultate werden mit Hilfe von Monatsberichten, Zwischenberichten und öffentlichen Jahresberichten dokumentiert.

3.5.2 An welchen Resultaten und Indikatoren werden geschlechtsspezifische Wirkungen des Projekts nachgewiesen?

- Geschlechtsspezifische Auswertung der Anzahl der eingegangenen Beschwerden

...

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized first name and a surname, written in a cursive script.