

Online-Dienstleistungen

Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online Dienstleistungen in Anspruch genommen werden
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten bei Online-Dienstleistungen hingewiesen werden

a) Einführung

In den Kapiteln 2 und 3 hast du bereits über den Erwerb von Waren (Buch, iPod, CD...) über das Internet gehört. Neben dem Online-Shopping und den Online-Auktionen gewinnen auch die so genannten Online-Dienstleistungen immer größere kommerzielle Bedeutung. In diesem Kapitel erfährst du, was Online-Dienstleistungen sind, wie sie sich von anderen Geschäften im Internet unterscheiden und wo es dabei zu Problemen kommen kann. Bevor du mehr zu diesem Bereich hörst, solltest du allerdings zunächst wissen, was eine Dienstleistung eigentlich ist.

Eine Dienstleistung ist eine Leistung, die nicht der Produktion eines materiellen Gutes, z.B. eines Schuhs, dient. Zu den klassischen Dienstleistungen zählen persönliche Leistungen, wie etwa in Gaststätten, Friseursalons, Krankenhäusern oder Schulen, aber auch Beratungstätigkeiten, wie die von Anwaltsbüros und Unternehmensberatungen. Eine Dienstleistung ist nicht lagerbar und selten übertragbar.¹⁾ Beispiele für Online-Dienstleistungen sind: Domain-Registrierungen, Nutzungsgebühren für den Zugang zu „Bezahl“-Seiten, wie **Online-Dating** oder kostenpflichtige **Chatrooms**, Abonnements für Online-Zeitungsarchive, Online-Gewinnspiele, digitale Grund- oder Firmenbucheintragungen und Online-Jobbörsen.

Wie geht so eine Online-Dienstleistung vor sich?

Lucy und die snow-board-buddies

Lucy ist eine begeisterte Snowboarderin. Gemeinsam mit einigen Freundinnen nimmt sie regelmäßig an Amateurwettbewerben teil. Damit sie sich mit ihren Teamkolleginnen besser austauschen kann, möchte sie unter dem Namen „board-buddies“ eine Website mit Snowboardterminen und Fotos ins Netz stellen. Um ihre Homepage zu starten, muss Lucy allerdings zuerst eine Online-Dienstleistung in Anspruch nehmen: sie muss die

¹⁾ <http://de.wikipedia.org/wiki/Dienstleistung>

Domain „board-buddies.com“ bei einem **Registrierungsdienst** registrieren lassen. Da sie in der Schule gehört hat, dass Domain-Registrierungen zu recht unterschiedlichen Konditionen angeboten werden, vergleicht sie zunächst die Preise der verschiedenen Angebote. Auf einer günstigen und seriös wirkenden Seite angekommen, tippt sie im Feld „Domain-Registrierung“ den Namen „board-buddies“ ein und wählt „Enter“. Sofort erhält sie die Info: die Adresse www.board-buddies.com ist noch frei. „Cool“, denkt Lucy, „das klappt ja wunderbar“. Damit sie die Adresse für sich registrieren kann, muss sie noch einige persönliche Daten, wie Name und Anschrift sowie ihre gewünschten Zahlungsart eingeben und die Angaben nochmals bestätigen. Kurze Zeit später erhält sie von den Betreibern des Registrierungsdienstes eine E-Mail. Darin steht: „Hiermit bestätigen wir die Registrierung der Adresse www.board-buddies.com für Lucinda Scholl wohnhaft in 6900 Bregenz.“ „Geschafft“, freut sich Lucy. Die „board-buddies“ können online gehen.

b) Rechte und Pflichten bei Online-Dienstleistungen

Rücktrittsrecht bei Online-Dienstleistungen

Einer der zentralen Unterschiede zum Kauf im Online-Shop ist, dass du bei der Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen im Gegensatz zum herkömmlichen Online-Kauf zumeist kein **Rücktrittsrecht** hast.


Kein Rücktrittsrecht hast du jedenfalls:

- bei Dienstleistungen, die schon vor Ablauf der siebentägigen Frist begonnen werden (z.B. ein bereits aktivierter Mail-Account), sofern du über den Rücktrittsausschluss vom Unternehmen eigens informiert wurdest
- bei Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten; wohl aber bei Bestellung von Abos
- bei Wett- und Lotteriedienstleistungen
- bei Hauslieferungen (z.B. Fahrtendienste wie Pizzazustellung)
- bei Freizeitdienstleistungen (z.B. Ticketreservierungen für Konzerte oder Flugreisen)²⁾

Warum ist das so? Online-Dienstleistungen sind meist Leistungen, die nach Vertragsabschluss gleich in Anspruch genommen (also: konsumiert) werden können. Wenn du dir z.B. einen kostenpflichtigen E-Mail-Account einrichten lässt, werden mit der Freischaltung des Accounts bereits Leistungen erbracht: ein Internetprovider stellt dir Speicherplatz für deine Mails zur Verfügung, gibt dir Zugang zur technischen Infrastruktur und verwaltet deine Daten. Da diese Leistungen bei der Aktivierung deines Accounts bereits erbracht wurden, ist auch kein Rücktritt mehr möglich.

²⁾ <http://wien.arbeiterkammer.at>

Im Beispiel von Lucy bedeutet das: Würde Lucy nach erfolgter Domain-Registrierung bemerken, dass sie bei einem anderen Registrierungsdienst viel billiger ausgestiegen wäre, könnte sie von ihrem Angebot nicht mehr zurückzutreten. Sie hat die Domain ja bereits angefordert und die Dienstleistung wurde bereits erbracht.



Informiere dich immer vorher darüber, wer am günstigsten und seriösesten anbietet!

Tipp

Datenschutzprobleme bei Online-Dienstleistungen

Durch das Internet ist die Bedeutung des Datenschutzes enorm gestiegen, da die neuen digitalen Technologien fast unbegrenzte Möglichkeiten der Datensammlung, Verknüpfung und Weiterleitung zulassen. Auch bei Online-Dienstleistungen kann es zu Datenschutzproblemen kommen. Unter **Datenschutz** versteht man den Schutz **personenbezogener Daten**, wie z.B. Name, Anschrift, Geburtsdatum oder Alter. Als solche Daten können aber auch deine E-Mail-Adresse oder die **IP-Adresse** deines Computers gelten, da auch über diese deine personenbezogenen Daten erhalten werden können. Besonderen Schutz genießen auch die so genannten **sensiblen Daten**. Zu den **sensiblen Daten** gehören: Informationen über deine Gesundheit, politische Meinung, religiöse oder philosophische Überzeugung, dein Sexualleben, deine ethnische Herkunft und anderes. Die gesetzlichen Beschränkungen bei der Verwendung sensibler Daten sind weitgehender als bei den nicht sensiblen.

Der Umgang mit deinen Daten wird durch das Datenschutzgesetz (DSG) geregelt. Das Datenschutzgesetz ist für Unternehmen, die im Internet Dienstleistungen anbieten, besonders relevant. Um ihren Geschäften nachgehen zu können, benötigen diese Unternehmen von ihren Kunden Nutzungs- und Abrechnungsdaten. Personenbezogene Daten dürfen elektronisch nur dann verarbeitet werden, wenn dies die gesetzlichen Vorschriften zulassen bzw. die Betroffene oder der Betroffene ausdrücklich eingewilligt hat und zwar in schriftlicher Form. Das Unternehmen muss dich darauf hinweisen, dass eine solche Zustimmung zur Datenverwendung jederzeit widerrufen werden kann. Wenn du auch dein Einverständnis zur Weitergabe deiner Daten gibst, muss das Unternehmen schon in der Klausel bekannt geben, an welche anderen Unternehmen es deine Daten verkauft. Im Internet gibt es auch die Möglichkeit der elektronischen Einwilligung. Eine elektronische Einwilligung erfolgt über eine bewusste Handlung, wie das Anklicken eines Buttons („Ich stimme zu“, „Ich bestelle“). In der Praxis werden solche Einwilligungen allerdings oft erteilt, ohne dass die Betroffenen die damit verbundenen Konsequenzen und Pflichten genau gelesen haben.

DU HAST DAS RECHT ...

... auf Auskunft darüber,

- wer welche Daten über dich verarbeitet,
- woher diese Daten stammen,
- wozu sie verwendet werden und
- an wen sie übermittelt werden.

Außerdem hast du das Recht auf Löschung unzulässigerweise erhobener oder verarbeiteter Daten und ein Recht auf Richtigstellung. Sollte ein Unternehmen seiner Verpflichtung zur Löschung oder Richtigstellung nicht nachkommen, dann kannst du dich an die [Datenschutzkommission](#) wenden.

c) Online-Dienstleistungen – was kann schiefgehen?

Auch bei Online-Dienstleistungen kann es immer wieder zu Problemen kommen. Auf den folgenden Seiten erfährst du, was die häufigsten Probleme sind und erhältst wichtige Tipps, wie du es richtig machen kannst.

Verbindungsabbruch nach Bezahlung oder vor Download

Stell dir folgendes vor: Du willst dir eine neue Software von einer Web-Seite herunterladen. Nachdem du deine Daten eingegeben und bezahlt hast, drückst du auf den [Download](#)-Button. Statt mit dem Download zu starten, wird die Verbindung zur Seite unterbrochen. Du startest deinen Rechner neu und suchst nach der bereits bezahlten Software, findest aber nichts. Einige Tage später erhältst du trotzdem eine Abbuchung für deinen Download. Was tun?

Obwohl es sich in solchen Fällen meist um technische Probleme handelt, kommt es immer wieder vor, dass derartige Verbindungsabbrüche absichtlich gemacht werden um die Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu verhindern (besonders bei Klingelton-Downloads). In diesem Fall kann es sehr schwierig sein, dein Recht durchzusetzen, da du erst beweisen musst, dass der jeweilige Download tatsächlich nicht stattgefunden hat.

erst denken,
dann klicken.

Tip



In jedem Fall solltest du schnellstens Kontakt mit dem Anbieter aufnehmen, da sich eine Beanstandung, die kurz nach Vertragsabschluss – das ist in diesem Fall das Einleiten des Downloads – eintrifft, glaubwürdiger ist.

Ein „Gratis“-Testzugang wird zum kostenpflichtigem Abo

Mit kostenlosen Testangeboten locken so genannte „Gratisangebote“ im Internet. Nach der Bekanntgabe der persönlichen Daten stellt sich in einem solchen Fall heraus, dass die Seite nur kurzfristig gratis war und man einen teuren, langfristigen Vertrag eingegangen ist. In der Hektik, mit der die meisten Menschen Internetseiten überfliegen, werden die wesentlichen Bedingungen in den **AGB** oder Teilnahmebedingungen, die auf ein kostspieliges Abo hinweisen, oft übersehen. Das „Haker!“ bei „akzeptiert“ angeklickt und schon flattert eine Jahresrechnung ins Postfach.

Ein Gratis-Gewinnspiel wird zum Datenschutzproblem

Oft werden Online-Gewinnspiele nur gemacht, damit die persönlichen Daten der User danach für Werbezusendungen verwertet oder an dritte Personen verkauft werden können. Unerwünschte Werbesendungen per E-Mail (**Spam** siehe Kapitel 7) oder lästige Telefonanrufe von Keilern sind oft die Folge.



Tip

- Lass dich nicht von Worten wie „gratis“ oder „kostenlos“ ködern! Achte vor der Eingabe persönlicher Daten im Internet immer auf das Kleingedruckte, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die „Teilnahmebedingungen“. Gib immer nur die wirklich notwendigen und richtigen Daten an.
- Rechne nach! Besonders im Internet verfallen die Preise für Online-Dienste sehr schnell. Überlege dir bei Verträgen mit langer Bindungsdauer deshalb, ob sich das Angebot wirklich für dich rechnet.
- Achte auf das Rücktrittsrecht! Überprüfe, ob bei einer Online-Dienstleistung ein Rücktrittsrecht vorgesehen ist. Einige Unternehmen neigen dazu, das Rücktrittsrecht auszuschließen, was nicht immer rechtlich haltbar ist.
- Vergleiche die Angebote! Es gibt auch viele seriöse Angebote mit Gewinnspielen oder kostenlosen SMS-Diensten im Internet. Diese arbeiten aber in aller Regel nicht mit langfristigen – und vor allem kostenintensiven – Vertragsbindungen.
- Prüfe sorgfältig, mit wem du einen Vertrag eingehst! Ist der Anbieter oder die Anbieterin bei Fragen oder Problemen erreichbar? Ist er oder sie auch greifbar, wenn es rechtliche Probleme gibt? Bei ausländischen Angeboten ist die Durchsetzung von Ansprüchen oft schwieriger (siehe Kapitel 2).
- Immer schriftlich! Wenn du aus einem Online-Vertrag heraus willst, dann solltest du das unbedingt mit einem eingeschriebenen Brief tun und dir davon eine Kopie aufheben.

Arbeitsblatt

Online–Dienstleistungen Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 4 „Online-Dienstleistungen“ die Lösungswörter des Rätsels finden. Die angegebenen Silben erleichtern die Beantwortung. Bei richtiger Antwort ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern einen Begriff aus dem Internet.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Lösungswort: ONLINE DIENSTE

Lösungsblatt

Online-Dienstleistungen Übung 1

1. Welche Daten schützt der Datenschutz?

P E R S O N E N B E Z O G E N E

2. Nach welchem Ereignis können Online-Dienstleistungen in Anspruch genommen werden?

V E R T R A G S A B S C H L U S S

3. Wer vergibt Domains?

R E G I S T R I E R U N G S D I E N S T

4. Sicherheitsmaßnahme für persönliche Informationen

D A T E N S C H U T Z

5. Wird dir von einem Internetprovider für deine Website zur Verfügung gestellt

S P E I C H E R P L A T Z

6. Welches Recht hat man bei Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung meist nicht?

R U E C K T R I T T S R E C H T

7. Möglicher Grund für die Verhinderung der Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung

V E R B I N D U N G S A B B R U C H

8. Vorgetäushtes Lockmittel für einen langfristigen Vertragsabschluss

G R A T I S A N G E B O T

Lösungswort: ONLINE DIENSTE

Beratung:

Österreichische Datenschutzkommission: www.dsk.gv.at

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Die in Österreich geltenden Gesetze zum Datenschutzrecht: <http://www.dsk.gv.at/gesd.htm>

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet“ (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB):. Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:

<http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf>

Rechtliche Grundlagen:

Die in Österreich geltenden Gesetze zum Datenschutzrecht: <http://www.dsk.gv.at/gesd.htm>

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:

<http://www.internet4jurists.at>

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at