

Deloitte & Touche Management Solutions GmbH

Akademiefhof
Friedrichstraße 10, Postfach 250
A-1015 Wien

Telefon: +43-1-588 54-2501
Telefax: +43-1-588 54-2599
www.solutions.deloitte.at

Ansprechpartner

Mag. Jürgen Simeaner, MAS
MMag. Thomas Stranzinger, MAS

E-Commerce & Recht

Wie sehen es die Unternehmer? – Ein Praxisreport.

Die Deloitte & Touche Management Solutions GmbH führte im Mai 2002 eine Umfrage bei ausgewählten Top 500 Unternehmen in Österreich zum Thema

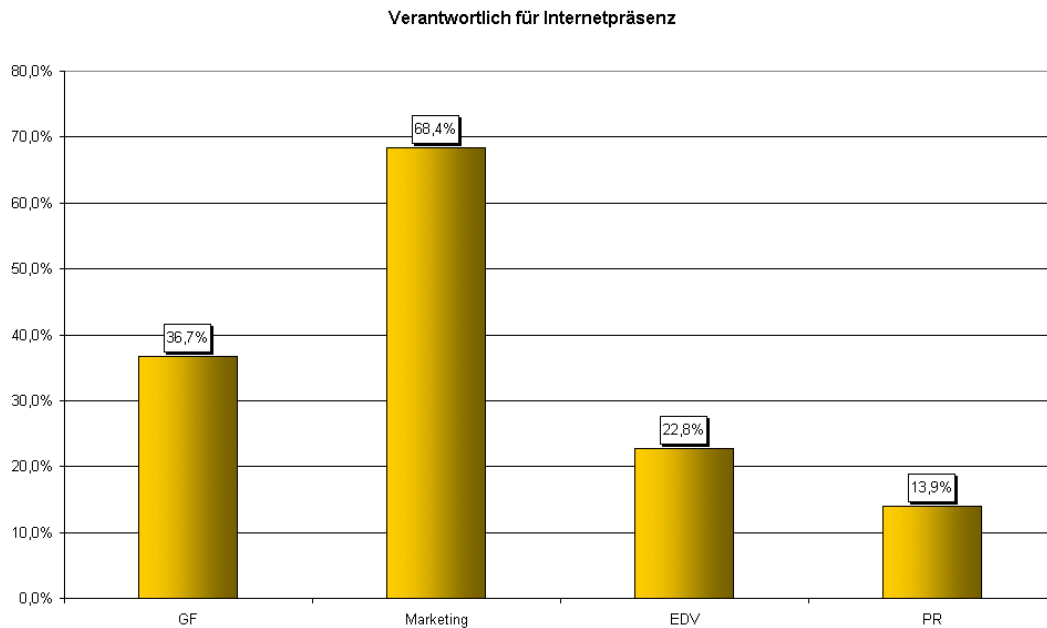
„Werden die neuen Medien im Unternehmen genutzt?“

durch. Die Befragung richtete sich dabei an das jeweilige Management bzw. an jene unternehmensinternen Abteilungen und Personen, welche für den Webauftritt, die Internetnutzung sowie die Projektbetreuung dieser Bereiche verantwortlich sind.

Als Auszug aus dieser Studie zeigen wir jenen Fragenkomplex, der sich mit der Würdigung rechtlicher Aspekte der Webauftritte bzw. des e-mail-Verkehrs befasst.

Das E-Commerce-Gesetz wird weiterhin ignoriert.

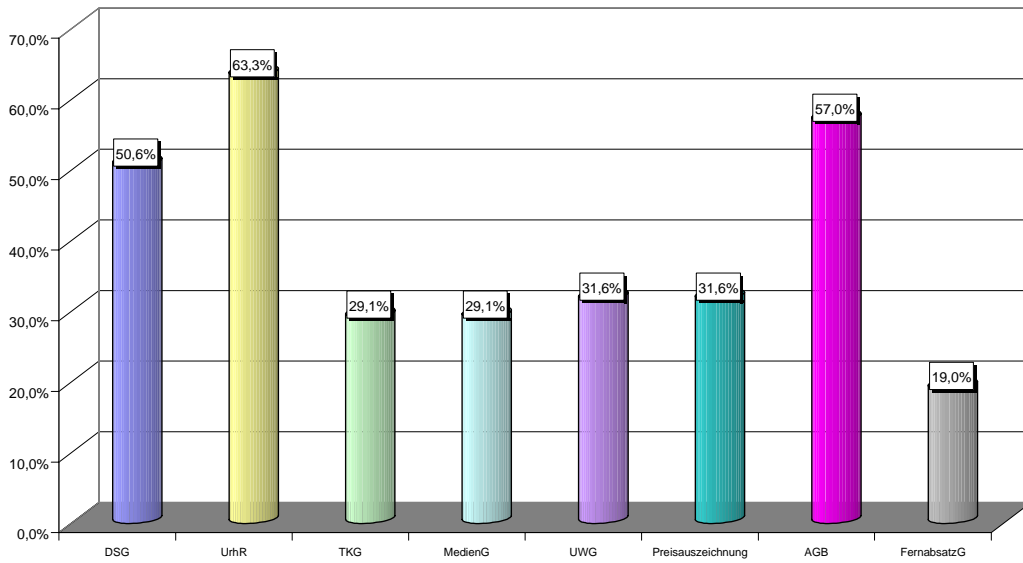
Knapp ein Drittel der befragten Unternehmen gab an, sich in Sachen E-Commerce-Gesetz noch nicht wirklich Gedanken gemacht und somit die Website hinsichtlich der entsprechenden Gesetzesbestimmungen nicht einmal überprüft zu haben. Aber auch bei jenen Unternehmen, die angaben, ihren Webauftritt hinsichtlich des ECG durchleuchtet zu haben, entspricht die Website nicht immer auch allen Anforderungen. Ein Grund ist zweifellos darin zu sehen, dass die interne Überprüfung teilweise durch die EDV- oder Marketingabteilung erfolgt und diese Unternehmensbereiche aber nicht unbedingt in juristischen Agenden geübt sind.



Datenschutz & Co. wird kaum beachtet.

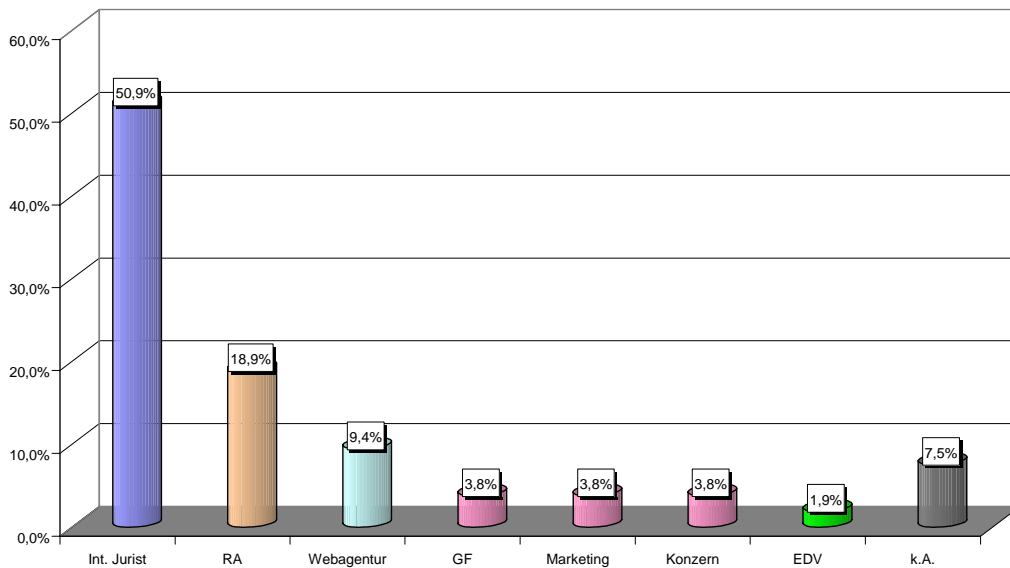
Auch sonstige im Zusammenhang mit dem Webauftritt stehende Rechtsvorschriften wurden nur teilweise geprüft. So war in 50% der Fälle der Datenschutz kein Thema.

Welche sonstigen Vorschriften wurden überprüft?



Diese rechtlichen "Checks" wurden ebenso zu mehr als 50% von internen Rechtsabteilungen durchgeführt, wobei sich nur rund 19% von externen Rechtsanwälten beraten ließen.

Von wem wurden rechtl. Aspekte geprüft?



FAZIT

Das Thema E-Commerce-Gesetz geistert zwar in den Köpfen der Unternehmer hin und wieder herum, doch halten sich die Umsetzungs-Reaktionen in Grenzen. Man findet zwar durchaus z.T. eine Anschrift - die weiteren Informationspflichten (Wer ist nun eigentlich Diensteanbieter?) bleiben für den User aber oft im Verborgenen.

Schlecht ergeht es auch den übrigen Rechtsvorschriften im Zusammenhang mit den Webauftritten. Vom Datenschutz über Preisauszeichnung bis hin zum Fernabsatzgesetz werden den einschlägigen Normen nur wenig Beachtung geschenkt.

Solange es zu keinen Verwaltungsstrafen bzw. Klagen von Mitbewerbern oder Konsumentenschützern kommt, wiegen sich die Unternehmen anscheinend in Sicherheit.

Der v.a. im letzten Jahr etwas angeschlagene E-Commerce-Bereich muss gerade jetzt das Vertrauen der User (B2C aber auch B2B) zurückgewinnen. Die E-Commerce-Aktivitäten der Unternehmen müssen sich für die Nutzer transparent und vertrauenswürdig darstellen. Eine gesetzeskonforme Weblösung trägt hier einiges dazu bei. Durch funktionelle, transparente und gesetzeskonforme Online-Prozesse gewinnen die User wieder das nötige Vertrauen für die Akzeptanz von Online-Transaktionen.

Der Aufwand, den Webauftritt gesetzeskonform zu gestalten, hält sich in Grenzen, wenn schon zu Beginn der Implementierung von E-Commerce-Lösungen (zB: Webshops) auf eine gesetzeskonforme technische Umsetzung geachtet wird. Ist der Prozess jedoch einmal vollständig integriert, müssen die einzelnen Schritte im nachhinein nochmals überprüft und adaptiert werden.

Jene Unternehmen, die das Vertrauen der Internetuser zuerst zurückgewinnen, und ihre Webauftritte und Prozessabläufe transparent, funktionell und sicher gestalten, werden wichtige Marktanteile zu ihren Gunsten verbuchen können.

Weitere Highlights der Studie:

- Kaum Online-Geschäfte
- Websites reines Marketing-Tool zur Unternehmenspräsentation
- Großteils fehlt ein Konzept zur weiteren Website-Entwicklung
- Die Aktualisierungen sind mangelhaft
- Kaum e-mail bzw. Internet Policies
- "New Media" – Verantwortliche fehlen

Die Komplette Studie können Sie über unsere Website www.solutions.deloitte.at jederzeit gerne bestellen.

