

BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER 2000

Materialien Konsumentenschutz

BUNDESMINISTERIUM
FÜR JUSTIZ

Bericht zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher 2000

Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des
Konsumentenschutzes



**Bundesministerium
für
Justiz**

Sektion VI - Konsumentenschutz, Radetzkystraße 2, A-1031 Wien;
Tel: (01) 713 17 30-4785; Fax: (01) 713 17 30-4139;

I N H A L T S V E R Z E I C H N I S

1. Einleitung	3
2. Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 2000	9
2.1. Branchenspezifische Problemlagen.....	12
2.1.1. Gewerbliche Dienstleistungen.....	12
Reisen.....	12
Internet und E-commerce.....	21
Versandhandel.....	24
Sonstige gewerbliche Dienstleistungen.....	25
2.1.2. Finanzdienstleistungen	32
Banken und Kapitalmarkt.....	32
Sparen.....	37
Investmentfonds.....	38
Bausparen.....	38
Zahlungsverkehr und Verbrauchergirokonto	39
Kfz-Leasing	39
Kredit.....	40
Bankprodukte im Internet	41
Euro	41
Versicherungen	44
2.1.3. Telekommunikation/Sprachtelefonie	51
Marktsituation.....	51
Beschwerdepunkte.....	51
Das Streitschlichtungsverfahren der Telekom Control GmbH.....	54
Erfahrungen der Telekom Control mit verschiedenen Betreibern.....	55
2.1.4. Wohnen.....	58
Die derzeitige Situation	58
Die Anfragesituation in der Beratung	58
Die Wohnrechtsnovelle 2000	61
Immobilienmakler	65
2.1.5. Innenausstattung von Wohnungen.....	66
Möbel	66
Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien.....	68
Elektronische Haushaltsgeräte.....	70
2.1.6. Ernährung, Kosmetik und Chemie	73
Lebensmittel.....	73
Kosmetik	84
Chemie im Haushalt.....	85
2.1.7. Bekleidung und Accessoires	86
2.1.8. Freizeit und Hobbys	87
Unterhaltungselektronik	87
Heimwerken und Gartenarbeit	89
Krafffahrzeuge.....	90
Sportartikel.....	92
2.1.9. Moderne Kommunikationstechnologien	94
Telekommunikation	94
Elektrosmog	97
Computer	98

Internet.....	100
2.1.10. Bauen, Energie und Haustechnik.....	102
Marktsituation.....	102
Beratungsdienste zum Komplex Bauen-Energie-Haustechnik.....	106
Werkvertrag, ÖNORMEN.....	109
Ausgewählte bauphysikalische Problemfelder.....	109
Exkurs: Bauen-Energie-Haustechnik – der aktuelle technologische Trend.....	111
2.2. Juristische Querschnittsfragen.....	112
2.2.1. Verbraucher und Werbung.....	112
Irreführung.....	112
Belästigung.....	113
Telefon-, Telefax, e-mail und SMS-Werbung.....	113
Werbematerial an der Haustüre.....	113
Gewinnzusagen.....	114
2.2.2. Beeinträchtigung der Willensbildung.....	115
Mangel an Information.....	115
Überrumpelung/Übereilung.....	115
Irreführung.....	116
Schutz Minderjähriger.....	116
2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	117
Information/Vertragsabschluss.....	117
Klauselkatalog.....	118
Transparenzgebot.....	118
Präventive Marktkontrolle.....	118
Dokumentation.....	119
2.2.4. Leistungsstörungen.....	119
Verzug.....	119
Gewährleistung – Garantie.....	120
Immaterielle Schäden.....	122
2.2.5. Datenschutz.....	122
2.2.6. Rechtsdurchsetzung.....	123
Verfahrenskosten.....	123
Verfahrensdauer.....	123
Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung.....	124
Schlichtungsstellen.....	124
Sammelklagen.....	125
2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen.....	126
2.3.1. Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme.....	126
Wohnprobleme von ausländischen VerbraucherInnen.....	127
Altbaueigentum.....	128
Probleme mit Immobilienmaklern und Adressenbüros.....	128
Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten.....	128
Inkassobüros.....	129
Kreditvermittler.....	129
Akquisition von Versicherungsverträgen.....	129
Gebrauchtwagenhandel.....	130
2.3.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme.....	130
Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen.....	130
Häufung von Problemen älterer VerbraucherInnen.....	132
2.3.3. Geschlechtsspezifische VerbraucherInnenprobleme.....	133

Häufung von Verbraucherinnenproblemen	134
Häufung von Verbraucherproblemen	135
2.4. Ökologische Querschnittsbetrachtungen.....	135
2.4.1. Österreichisches Umweltzeichen	135
Produkte und Dienstleistungen	135
2.4.2. Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe	137
3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftung	143
3.1. Verbandsklagen.....	143
Präventive Kontrolle	144
Abmahnverfahren durch den VKI	144
Lücke: Nachkontrolle.....	144
Verbandsklagen durch VKI.....	145
Beispiele für Verbandsklagsverfahren:.....	145
3.2. Musterprozesse	147
Beispiele für Musterprozesse des VKI:	148

1. Einleitung

1. Einleitung

Österreich kann zweifellos auf ausgezeichnete Wirtschaftsdaten verweisen.

War 1999 das insolvenzreichste Jahr in der Zweiten Republik, so kam es ein Jahr später mit 3,5 % Steigerung des realen BIP zum stärksten Wirtschaftswachstum seit 1990. Allerdings gibt es immer mehr atypische Arbeitsverhältnisse wie geringfügige Beschäftigung, Teilzeit- und befristete Jobs, Leiharbeit, Schein-Selbstständigkeit usw. Tatsache ist, dass 40 % bis 50 % aller neuen Jobs schlecht bezahlte Teilzeit-jobs mit geringen Aufstiegschancen sind.

Kein Wunder jedenfalls, wenn laut einer IMAS-Umfrage von Ende 1999 die Angst um Jobs trotz Wirtschaftsaufschwung wächst. 46 % der ÖsterreicherInnen glauben, dass der Mangel an Arbeitsplätzen bald zu einem Dauerzustand wird. Nur 23 % der Bevölkerung glauben, dass neue Technologien neue Arbeitsplätze schaffen und die wegrationalisierten Jobs aufwiegen würden.

Das heißt, trotz der unbestreitbar guten Wirtschaftsdaten ist die Verunsicherung der österreichischen Verbraucher unübersehbar. Neben der Sorge um den Arbeitsplatz und um die Sicherheit der Altersversorgung ist das sich binnen kurzer Zeit erneuernde Waren- und Dienstleistungsangebot, das immer unübersichtlicher wird, eine Quelle der Unsicherheit. Man denke nur an Bank- und Versicherungsdienstleistungen, an Wellness-Produkte, an die Unterhaltungselektronik mit immer mehr ausgefallenen Features oder gar an die Entwicklung bei Computern, der Telekommunikation, des Internet usw. Dass die Situation durch die Privatisierung staatlicher Dienstleistungen verstärkt wird, steht außer Zweifel. Dabei soll jedoch nicht verschwiegen werden, dass staatliche Monopolstellungen ebenfalls problematisch sind.

Für VerbraucherInnen wird es immer schwieriger, das für sie entsprechende Angebot herauszufinden. Dies und diverse andere Probleme führen verstärkt zu schriftlichen, telefonischen und persönlichen Anfragen sowohl in der Konsumentenschutzsektion im Bundesministerium für Justiz als auch beim Verein für Konsumenteninformation (VKI).

Vor allem die Beschwerde- und Beratungsfälle, die an das VKI-Beratungszentrum herangetragen werden, machen relevante Entwicklungen und mögliche Gefahren für den Verbraucherschutz frühzeitig erkennbar. Dazu tragen auch die ständigen Kontakte mit den Konsumentenberatungsstellen der Arbeiterkammer, mit VertreterInnen der Wirtschaft, die internationale Zusammenarbeit mit der IT (International Testing), der BEUC (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs), der ECLG (European Consumer Law Group) und der Europäischen Union, die Mitarbeit in einer Vielzahl spezieller Arbeitsgruppen sowie nicht zuletzt die Beobachtung und Vergabe von Forschungsprojekten bei. Dies alles ermöglicht es, Maßnahmen zum Schutz der VerbraucherInnen einzuleiten, die deren Rechte wahren, aber auch Informationen geben, die VerbraucherInnen helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.

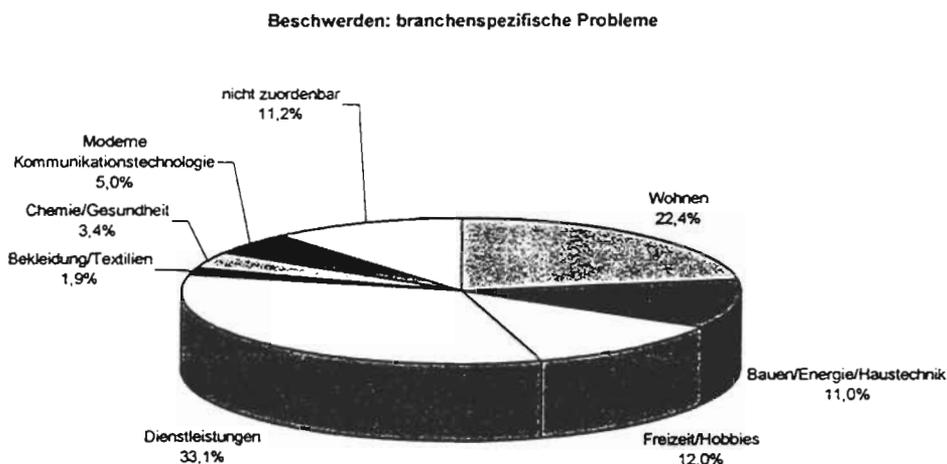
Um die Dimension der einzelnen Problembereiche exakt einschätzen zu können, beauftragt die Konsumentenschutzsektion den VKI – die größte diesbezügliche Beratungseinrichtung Österreichs – jährlich damit, einen Bericht zur Lage der VerbraucherInnen zu erstellen. Dem vorliegenden Bericht (Berichtszeitraum 1.10.1999 bis 30.9.2000) liegen nahezu 100.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle inklusive

telefonischer Anfragen zugrunde. Markterhebungen und Marktanalysen vervollständigen die Daten, die unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-MitarbeiterInnen aufbereitet wurden. Der vorliegende Bericht umfasst einleitend die bisherige Entwicklung des privaten Konsums, gefolgt von branchenspezifischen Problemlagen, branchenübergreifenden juristischen und anderen Fragen sowie die soziodemographische Entwicklung der Problemfälle.

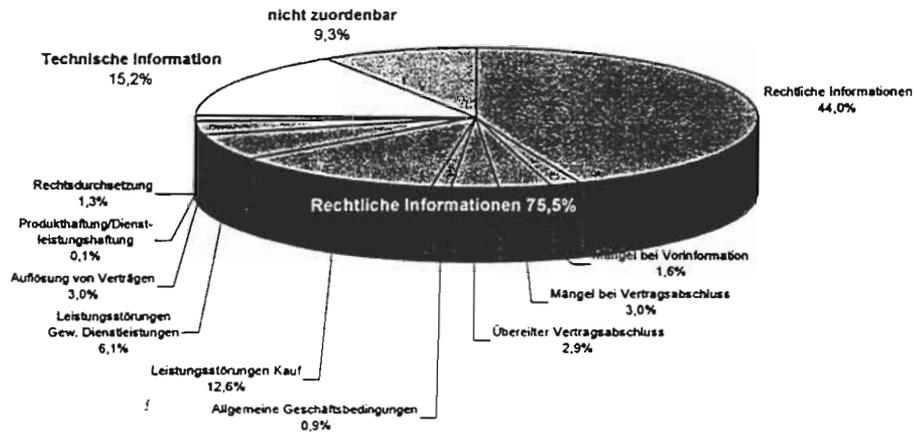
In so manchen Bereichen hat es im Vergleich zum Beobachtungszeitraum des letzten Berichts kaum gravierende Veränderungen gegeben. Auf sie wird im folgenden Bericht dennoch hingewiesen, um die Vergleichbarkeit mit den Vorjahresberichten zu ermöglichen. Verstärkt werden jedoch auch neue Entwicklungen.

Mit der Vorlage des jährlichen Berichts zur Lage der VerbraucherInnen verfolgt das BMJ vor allem zwei Ziele: Einerseits soll der Bericht einen Beitrag zur Versachlichung der emotionsgeladenen Diskussion über akute Verbraucherprobleme im Spannungsfeld VerbraucherInnen – Wirtschaft – Gesetzgeber leisten, andererseits soll er aufzeigen, in welchen Bereichen Wirtschaft, Verwaltung und Regierung bzw. der Gesetzgeber zum Schutz der Interessen der österreichischen VerbraucherInnen aktiv werden müssen.

Nachstehend zwei Grafiken zur Anfragenverteilung bezüglich Branchen bzw. Produktgruppen sowie zu rechtlichen Problemen. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass es sich dabei nicht um Meinungsumfragen, sondern um die tatsächlich an den VKI herangetragenen Beschwerde- und Beratungsfälle handelt.



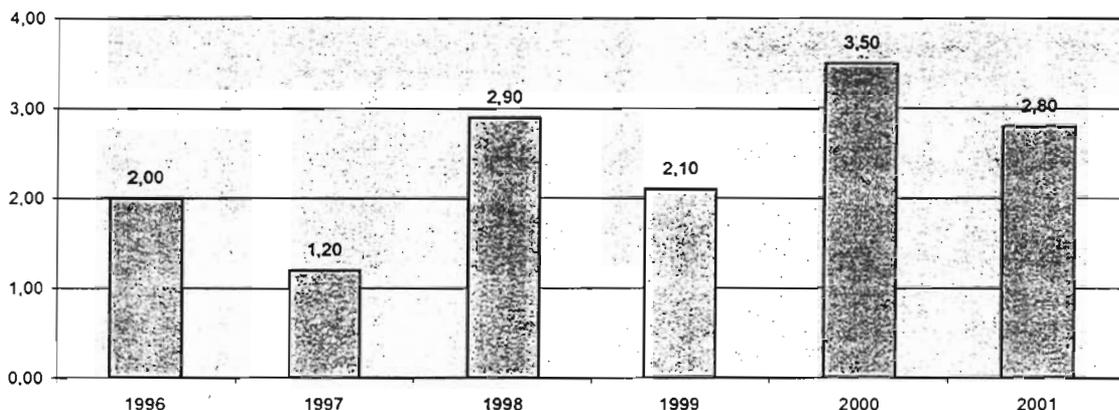
Beschwerden: rechtliche Probleme



2. Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 2000

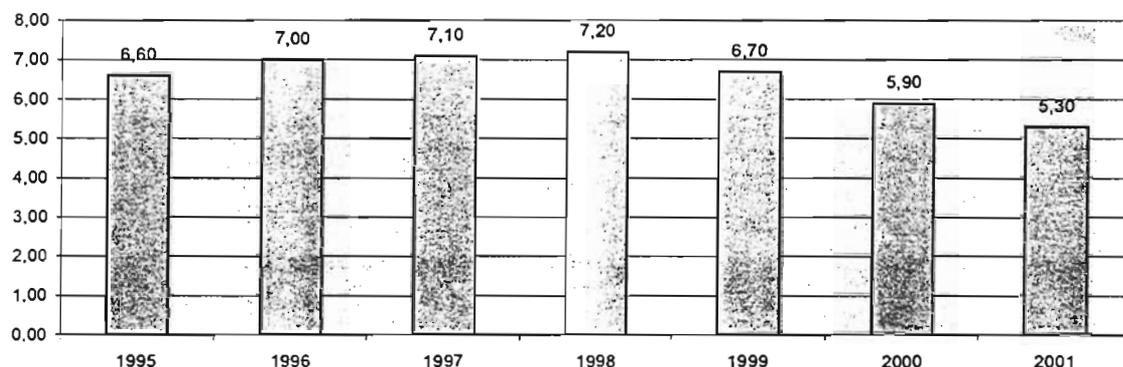
2. Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 2000

Wirtschaftswachstum 1996 bis 2001
Veränderung des realen BIP (in %)



Quelle: www.wko.at

Arbeitslosenquoten 1995 bis 2001
lt. Arbeitsmarktservice
(auf Basis der registrierten Arbeitslosen in %)



Quelle: www.wko.at

Was das Einkaufsverhalten der VerbraucherInnen betrifft, so stieg der private Konsum sowohl von 1997 auf 1998, als auch von 1998 auf 1999 real nur um 1,5 % (AC-Nielsen, RegioPlan)¹. Laut Wirtschaftskammer hingegen stiegen die privaten Konsumausgaben von 1998 auf 1999 um 2,7 %. Doch auch die prognostizierte Zukunft dürfte von dieser Kammer etwas optimistisch gesehen werden.

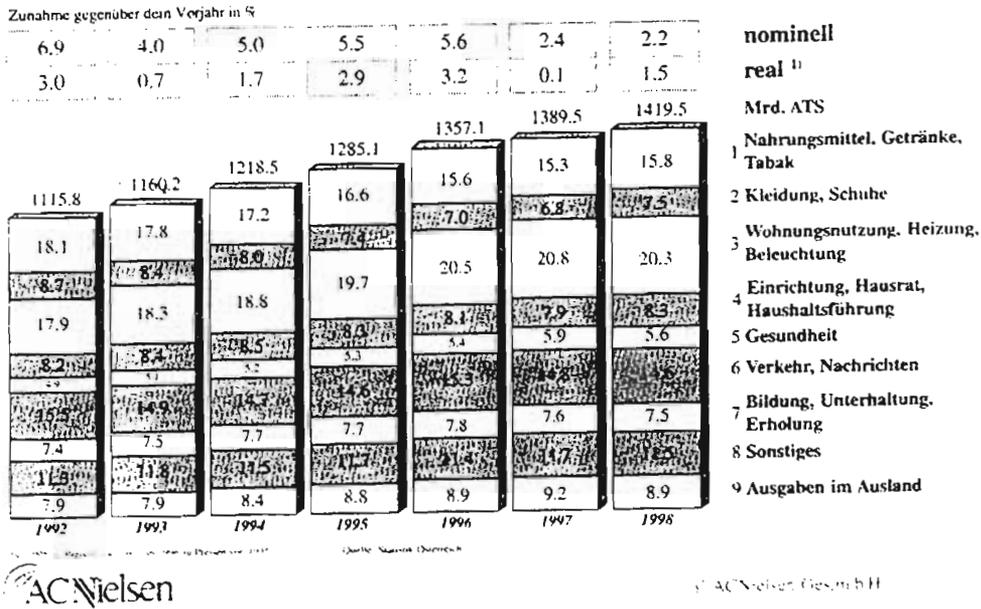
1999 wurden im Durchschnittshaushalt (2,5 Personen) öS 268.000,-- für den privaten Konsum ausgegeben. Eine Erhöhung der Ausgaben erfolgte vor allem beim Wohnen (ohne Heizkosten), bei der Einrichtung (inklusive Computer) und beim Verkehr (inklusive Post/Telefon). Besondere Steigerungen gab es bei der Telekommunikation und

¹ ACNielsen – Statistisches Jahrbuch 2000, S. 34

bei Computern. Allein für GSM-Handys stiegen 1999 die Ausgaben um 300 % im Vergleich zu 1998, bei Computern immerhin noch um 50 %.

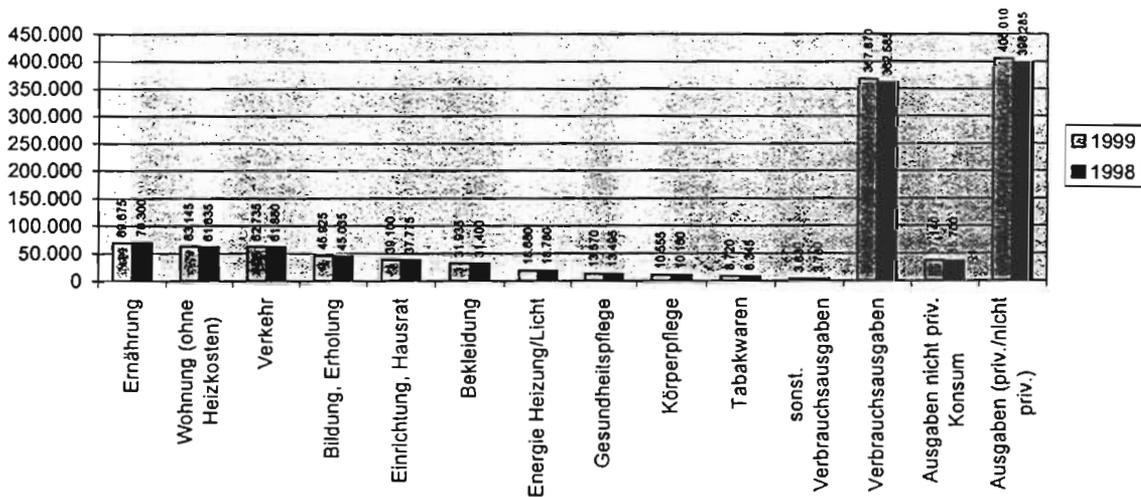
Gespart wird hingegen bei der Ernährung, wobei sich durchaus auch die Ausgaben verschoben: Der „Außer-Haus-Verzehr“ stieg um 3 %, wovon vor allem Fast-Food-Lokale profitieren. Hingegen floriert nach wie vor das Glücksspiel, für das pro Haushalt rund öS 6.000,- ausgegeben werden. Dafür wird für Freizeit- und Sportaktivitäten vier Mal so viel Geld aufgewendet wie für Erziehung und Bildung.

Privater Konsum (Inländerkonsum) nach Verbrauchsgruppen



Quelle: ACNielsen – Statistisches Jahrbuch 2000, S. 34

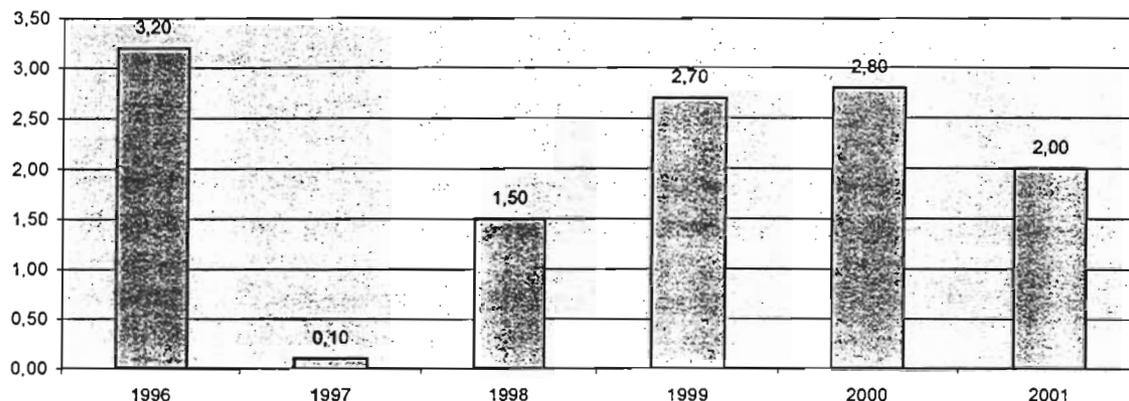
Jährliche Haushaltsausgaben 1999 nach Bereichen in öS



Quelle: RegioPlan

Private Konsumausgaben 1996 bis 2001

reale Veränderung in %



Quelle: www.wko.at

Obwohl die VerbraucherInnen in manchen Konsumbereichen durchaus zurückhaltender mit Ausgaben geworden sind, verschulden sie sich immer mehr, was auch zu einem dramatischen Anstieg der Privatkonkurse führt. Laut KSV stieg die Zahl von 800 im Jahr 1995 auf 2000 im Jahr 1998. Für das Jahr 2000 sind 3000 Anträge auf Privatkonkurse zu erwarten, um rund 10 % mehr als die Zahl der Unternehmenskonkurse beträgt. Erstmals gibt es also mehr Privat- als Firmenkonkurse. Jedenfalls wurden österreichweit von Jänner bis Juli 2000 1634 Privatkonkurse eröffnet, was ein Plus zum Vorjahr von 7,2 % bedeutet.

2.1. Branchenspezifische Problemlagen

2.1.1. Gewerbliche Dienstleistungen

Reisen

Marktsituation

Der sich seit Jahren abzeichnende Konzentrationsprozess am Reisemarkt hat sich im Berichtszeitraum auf europäischer und nationaler Ebene fortgesetzt.

Im Frühjahr dieses Jahres wurde die Preussag AG, der größte Touristikonzern in Europa, mit der Übernahme des britischen Touristikunternehmens Thompson Travel zum weltweit größten Reiseveranstalter. In den letzten Jahren hat die Preussag AG, deren Kernbereich ursprünglich in die Industrie fällt, sich zunehmend im Reisebereich engagiert. Zentrale Tochter dieses Konzerns ist die TUI, die 1999 12,9 Mio. Pauschalreisen verkaufte².

Auch der Reiseveranstalter Taurus, ein 1991 gegründeter Spezialveranstalter für Türkeireisen, der schon seit 1999 im Mehrheitsbesitz der deutschen Asar Holiday Gruppe stand (einer 100 %igen Tochter der türkischen Ten-Tour-Gruppe) und heute fünftgrößter Flugpauschalreisenveranstalter sowie zweitgrößter Türkeianbieter in Österreich ist, wurde im heurigen Berichtszeitraum vom britischen Tourismuskonzern First Choice übernommen. Neben Taurus erwarb dieser britische Tourismuskonzern von Ten-Tour weitere sechs europäische Reiseveranstalter und expandierte damit zu einem der größten Gruppen, die weltweit am Reisemarkt agieren. Das Unternehmen hat derzeit einen Jahresumsatz von knapp öS 35 Mrd. und ist damit der fünftgrößte Anbieter Europas.

Beide Fusionen zeigen, dass die großen Reiseunternehmen immer größer werden, da Synergieeffekte angestrebt werden, indem möglichst viele Leistungen in der Reisekette von Vertrieb, Unterbringung und Transport in einer Hand sind.

Auch auf dem Reisevermittlermarkt hat es im heurigen Berichtszeitraum Zusammenschlüsse gegeben. Die Firmen Mondial, Blagus, Columbus und die Raiffeisen Reisewelt kooperieren nun mit den bayrischen RTI Reisen unter dem Markennamen Travel Star. Diese Kooperation bündelt in Österreich 250 Reisebüros mit einem gemeinsamen Umsatz von öS 5,5 Mrd.. Hintergrund der Zusammenschlüsse der Reisebüros sind die sinkenden Provisionen der Airlines und die durch Fusionen viel mächtigeren Veranstalter. Auch das Internet als Vertriebschiene - zumindest Pauschalreisen lassen sich mittlerweile relativ problemlos mittels Mausclick buchen - setzt der Branche zu³.

Auch in Österreich hat die TUI im Februar 2000 die Mehrheit am größten heimischen Reiseveranstalter, der Gulet Touropa Touristik, übernommen und ist damit mit Abstand Marktführer. TUI, die mit 75 % an Gulet Touropa Touristik beteiligt ist⁴, haben 1999 über 550.000 Urlauber befördert und damit mehr als 40 % des Marktes inne, gefolgt von Neckermann, Kuoni sowie der deutschen FTI Gruppe. Mittelgroße und

² Der TUI Konzern beschäftigt lt. eigenen Angaben 49.000 Mitarbeiter, hat 3.628 Reisebüros und 187 Hotels mit einer Kapazität von 92.552 Betten und 92 Flugzeugen

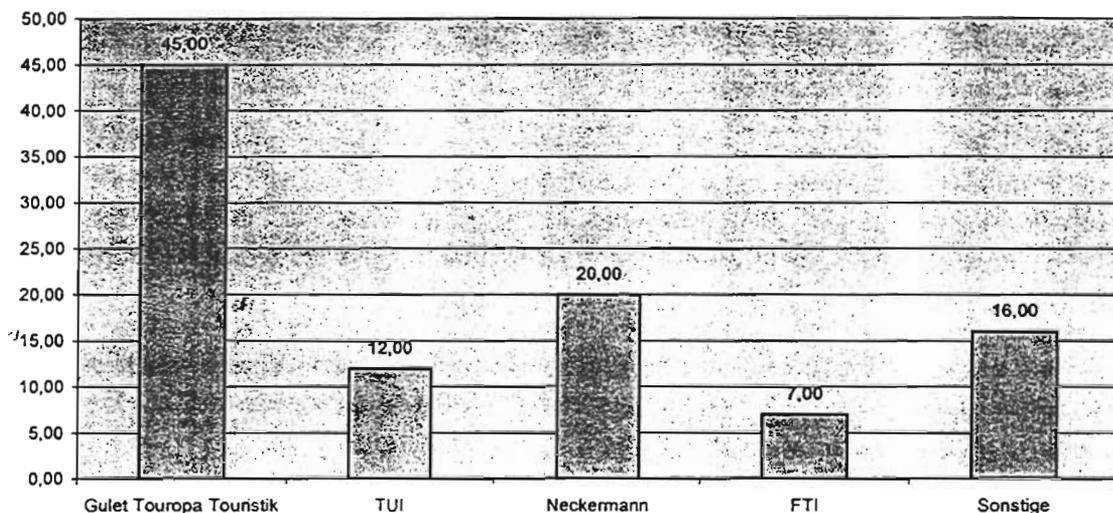
³ In Österreich gibt es 1.700 Betriebsstätten, der jährliche Umsatz liegt bei öS 29 Mio.

⁴ 25 % von GTT halten weiterhin Austrian Airlines

kleine Veranstalter haben in Österreich nur noch Marktchancen, wenn sie sich auf Marktnischen, etwa Studien-, Kultur- oder Sportreisen, spezialisieren.

Der Reiseveranstaltermarkt in Österreich zeigt damit folgendes Bild:

Die 4 größten Reiseveranstalter halten 84 % des Marktes, der Rest entfällt auf eine Vielzahl kleinerer Veranstalter.



Quelle: Fachverband Reisen

Mangelhafte Transparenz und große Preisunterschiede in den Reisekatalogen

Reisekataloge sind die wichtigste Informationsquelle für den Verbraucher. Preisinformationen sind oft kompliziert und unübersichtlich gestaltet. Nähere Untersuchungen zeigen auch enorme Preisunterschiede für eine und dieselbe Leistung auf.

Ein von der Arbeiterkammer Wien durchgeführter Preisvergleich im Frühjahr 2000 zeigte beträchtliche Preisunterschiede - ein zweiwöchiger Türkeiurlaub im Sommer für eine etwa dreiköpfige Familie wurde in ein und dem selben Hotel mit Preisunterschieden bis zu öS 14.500,- angeboten. Die Reiseveranstalter verwirren mit intransparenten und komplizierten Berechnungssystemen, insbesondere bei den Kinderpreisen. Die Preisunterschiede bei Familienpreisen, also bei Familienpreisen für zwei Erwachsene und einem Kind, für zwei Wochen Halbpension in der Hauptsaison lagen bei zu 38,9 %, bei Erwachsenenpreisen (zwei Erwachsene zwei Wochen Halbpension in der Hauptsaison) bis zu 23,3 %. Zu Beginn der Reisen gibt es Kinderfestpreise, verschieden gestaffelte prozentuelle Kinderermäßigungen, vereinzelt sogar Gratisreisen für Kinder, sowie unterschiedliche Altersstaffeln, sogar innerhalb des gleichen Kataloges. Auch die maximalen Altersgrenzen, bis zu denen Preisabschlüsse gewährt werden, sind nicht einheitlich.

Verbraucherprobleme

Auch im heurigen Berichtszeitraum machen Reiseanfragen einen gegenüber dem Vorjahr etwas geringeren Anteil von 6,5 % aller rechtlichen Fragen aus. Neben den persönlichen Beratungen, sei es am Telefon oder in einem Besuch im Infocenter, wurden rund 500 Konsumenten das VKI-Infopackage für Reisebeschwerden zuge-

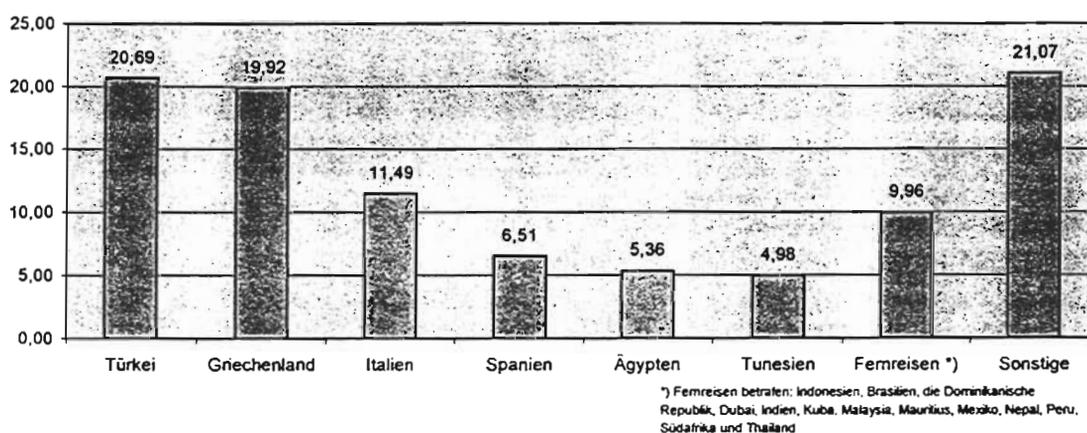
sandt. Damit zeichnet sich am Reisesektor, deutlicher als in anderen Bereichen, eine Tendenz ab, die charakteristisch für den Informationsbedarf in Verbraucherangelegenheiten ist. Eine große Gruppe von Betroffenen bzw. sich präventiv informierender Konsumenten ist mit dem standardisierten Informationsangebot ausreichend bedient und in der Lage sich etwa anhand des VKI-Reiseinfopackages zur Durchsetzung ihrer Rechte zu verhelfen. Eine ebenso große Gruppe benötigt intensive Hilfestellung bei der Erledigung von Beschwerden. Persönliche Beratung, nur zur Klärung der Rechtslage wird weniger in Anspruch genommen. Wird persönliche Beratung gesucht, dann insbesondere in jenen Fällen, in denen die eigene Reklamation nicht erfolgreich war und daher die Hilfestellung des Vereins für Konsumenteninformation für eine außergerichtliche Streitbeilegung gesucht wird.

Reisebeschwerden umfassen 18,85 % aller VKI Interventionen und sind damit gegenüber dem Vorjahr annähernd gleich geblieben. Bei 70 % aller Beschwerden konnte entweder ein für den Konsumenten akzeptabler Vergleich oder die gesamte Forderung durchgesetzt werden, wobei die Frankfurter Liste als Maßstab für die Einstufung des Erfolges herangezogen wurde.

Im heurigen **Sommer** wurde für **die Dauer eines Monats eine Detailerhebung** aller vorgebrachten Beschwerden vorgenommen, deren Ergebnisse wesentliche Aussagen für den gesamten Berichtszeitraum zulassen. Die Erhebung zeigt hinsichtlich der den Anfragen zugrunde liegenden Sachverhalten, der Verteilung auf Reiseveranstalter und Urlaubsdestinationen folgendes Bild:

Insgesamt wurden 287 Reiseanfragen betreffend Pauschalreisen und Gewinnreisen, die überwiegend telefonisch und persönlich an den VKI herangetragen wurden erfasst. Gesondert erhoben wurde detailliert das Verbraucherproblem, das Reiseland und der betroffene Reiseveranstalter

Auswertung nach dem Reiseland

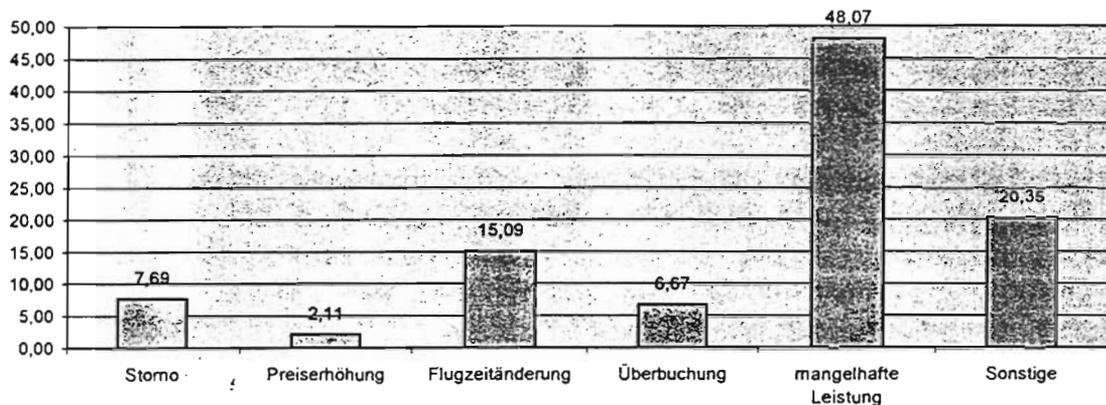


Die meisten Beschwerden betreffen mit 20,69 % die Türkei, dicht gefolgt von Griechenland mit 19,92 %.

Auch über Italien lagen mit 11,49 % viele Anfragen vor, gefolgt von Fernreisen mit ebenfalls rund 9,96 % aller Anfragen. Der Rest verteilt sich beinahe gleichmäßig auf

weitere beliebte Urlaubsdestinationen sowie Einzelfälle, die gemeinsam ausgewertet wurden.

Auswertung nach dem der Anfrage zugrundeliegenden Verbraucherproblem



In der Kategorie „Mangelhafte Leistung“ wurden beinahe die Hälfte aller Beschwerden erfasst. Es handelt sich um Probleme betreffend die Unterkunft, Verpflegung, Lärm, Bademöglichkeiten im Meer und Strand, Freizeit- und Sportangebot, Reiseleitung und Transport. Es trat für gewöhnlich nicht nur ein einziges Problem auf, sondern zwei oder mehrere Mängel gleichzeitig. Die überwiegende Mehrzahl der Beschwerden betraf die Unterkunft, die nicht dem im Prospekt versprochenen Standard entsprach. Weiters gaben auch noch die Verpflegung, schlechter Transport zum und vom Urlaubsziel und übermäßiger Lärm häufig Anlass zur Beschwerde.

Kein Ersatz immaterieller Schäden

Da Urlauber keinen Anspruch auf Entschädigung für die vertane Zeit bzw. die entgangenen Urlaubsfreuden eines aufgrund mangelhafter Leistungen des Reiseveranstalters verpatzten Urlaubes haben und Preisminderungsansprüche sich ausschließlich aus der nicht oder nur mangelhaft erbrachte Leistung ergeben, werden die Rückzahlungen, berechnet in Anlehnung an die Frankfurter Liste, von vielen Konsumenten als unzureichend empfunden. So stehen etwa bei einer längeren Entfernung vom Strand 5 % bis 15 % zu. Hält man sich vor Augen, mit welchen Unannehmlichkeiten ein Urlaub mit Kindern verbunden ist, wenn der Strand nur über eine befahrene Landstraße erreichbar ist, ist dieser Prozentsatz nicht hoch bemessen. Stellt man noch in Rechnung den Stress beim täglich Weg an den Strand, die vertane Zeit auch für Verhandlungen vor Ort, um in ein besser gelegenes Hotel zu kommen, den Verlust ungetrübter Urlaubsfreuden, wird dieser Betrag verständlicherweise als bei weitem zu gering empfunden.

Flugzeitänderungen

Beschwerden über Flugzeitänderungen sind in heurigen Jahr zumindest in der Sommerhochsaison mit 15,9 % besonders hoch.

Bei den Flugzeitänderungen liegen Griechenland und die Türkei unangefochten an der Spitze, wobei vor allem die Reiseveranstalter Gulet Touropa und Neckermann betroffen sind. Bei Urlauben auf griechischen Inseln entfiel sehr oft der gebuchte Di-

rektflug auf die gebuchte Insel, dafür wurde jedoch ein Flug auf eine andere Insel angeboten mit einem anschließenden Fährentransfer. Dadurch ging Urlaubszeit verloren, die entsprechend der Frankfurterliste nur minimal abgegolten wird. Hinzu kommt, dass viele Reiseveranstalter in ihren Geschäftsbedingungen längere Toleranzzeiten - etwa 24 Stunden - festlegen.

Preiserhöhungen auf Grund des gestiegenen Dollarkurses

Preiserhöhungen vor dem Urlaubsantritt stellen zwar allgemein (im Vergleich zu vergangenen Jahren vor der Änderung des KSchG) kein sehr großes Problem für die Konsumenten dar - ausgenommen eine Welle von Anfragen im Frühjahr dieses Jahres betreffend Preiserhöhungen wegen des gestiegenen Dollarkurses. Zahlreiche Konsumenten wurden mit Preisänderungen schon gebuchter Reisen konfrontiert, die mit dem gestiegenen Dollarkurs gerechtfertigt wurden. Wechselkursänderungen können zwar gemäß § 31 KSchG vom Unternehmer als Parameter vereinbart werden, den Reisepreis zu erhöhen, wenn gleichzeitig auch eine Verpflichtung zur Senkung beinhaltet ist. Allerdings bedarf es genauer Angaben zur Berechnung des neuen Preises. Sind mehrere Parameter in der Klausel enthalten muss auch das Verhältnis der Auswirkungen auf den Preis genau angegeben sein. Liegt keine gesetzeskonforme Preisgleitklausel vor, kann nicht erhöht werden. Liegt hingegen eine wirksame Klausel vor, muss der Konsument die Erhöhung hinnehmen kann jedoch bei einer Anhebung des Preises über 10 % kostenlos zurücktreten.

Überbuchungen

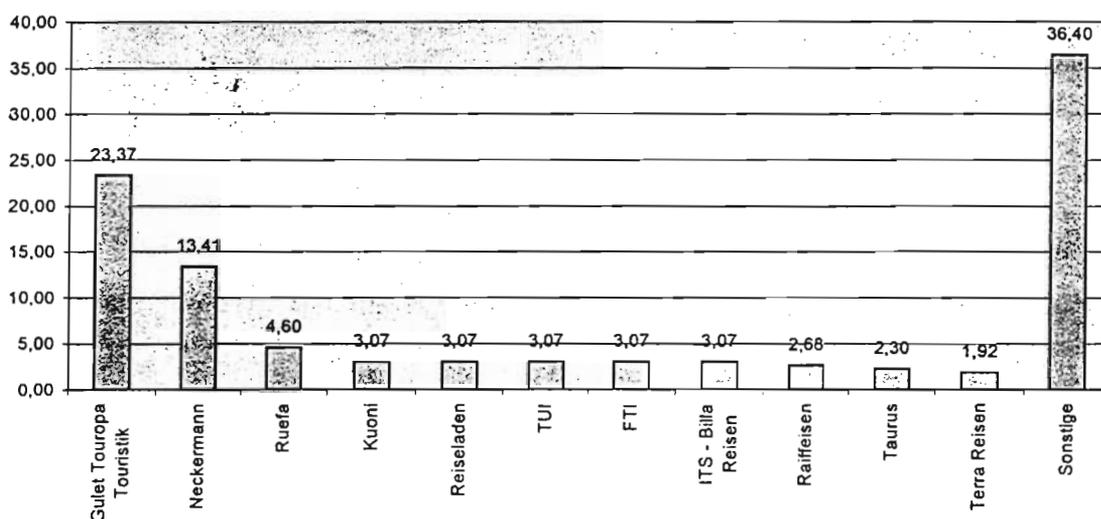
Überbuchungen stellten 15,09 % aller Beschwerden dar. Dabei wurden Beschwerden erfasst, bei denen Urlauber kurz vor Reiseantritt in Kenntnis gesetzt wurden, dass sie das gebuchte Hotel nicht beziehen können und auch jene Fälle, bei denen die Konsumenten erst am Urlaubsort erfuhren, dass sie in ein anderes Quartier verlegt werden. Wiederum sind Griechenland und die Türkei die am meisten betroffenen Urlaubsländer. Bei Information vor Reiseantritt hat der Konsument zwar das Recht vom Vertrag kostenlos zurückzutreten, diese Möglichkeit wird jedoch mangels adäquater Alternativangebote häufig nicht genutzt. Haben Konsumenten nicht schon vor Reiseantritt darauf hingewiesen, dass sie sich bei der Umbuchung in ein anderes Hotel Preisminderungsansprüche vorbehalten, gibt es immer wieder Probleme, diese durchzusetzen, da Reiseveranstalter mit einer einvernehmlichen Vertragsänderung argumentieren.

Stornogebühren

Anfragen zu Stornogebühren machen 7,6 % aller Reiseanfragen aus. Die meisten Anfragen bezüglich des Stornos betrafen Griechenland und Italien, da es in diesen Ländern verstärkte Anfragen auf Grund erhöhter Sicherheitsrisiken gab (s. S. 19). Anfragen betreffend die Höhe von Stornogebühren bei vorzeitigem Rücktritt von einer gebuchten Reise sind, abgesehen von den Problemen aufgrund eines erhöhten Sicherheitsrisikos, im Urlaubsland weiterhin gesunken. Dies ist wohl auch darauf zurückzuführen, dass die meisten Pauschalreisen mit einem Versicherungspaket angeboten werden, das eine Stornoversicherung für den Fall, dass der Konsument oder nahe Angehörige erkranken, beinhaltet. Damit reagiert der Markt zwar auf ein in den vergangenen Jahren häufig beklagtes Konsumentenproblem und reduziert so den Ärger der Betroffenen, dennoch tragen diese mit Bezahlung der Versicherungsprämie das wirtschaftliche Risiko aus dem vorzeitigen Ausstieg aus dem Reisevertrag.

Dies ist insofern unbefriedigend, als nach wie vor Reiseveranstalter, wenn sie ihrer Verpflichtung, die gebuchte Reise in der vereinbarten Form zu veranstalten, nicht nachkommen, nicht von vorneherein schadenersatzpflichtig sind. Hier liegt ein großes Ungleichgewicht zwischen den i.d.R. wirtschaftlich schwächeren Konsumenten und dem Reiseveranstalter, der überdies im Regelfall eine stornierte Reise, etwa über Restplatzbörsen, wieder anbietet und daher keinen großen wirtschaftlichen Schaden erleidet.

Auswertung nach dem Reiseland Wie auch im letzten Jahr liegen über den Marktführer Gulet Touropa die meisten Beschwerden mit 23,37 % vor, gefolgt von Neckermann mit 13,41 %, der Rest verteilt sich fast gleichmäßig auf mehrere größere Reiseveranstalter. Auffällig der geringere Anteil der Beschwerden bei Taurus, welche im Vorjahr noch fast 10 % des gesamten Beschwerdevolmens ausmachten.

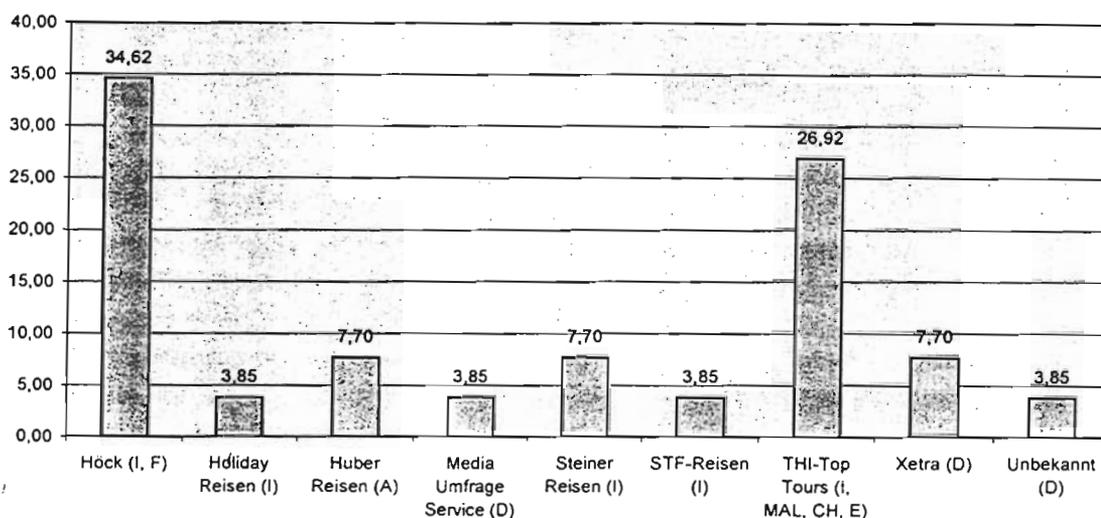


Gewinnreisen

Bei der Spezialerhebung zu Reiseanfragen im heurigen Sommer machten Gewinnreisen 9 % aller Anfragen aus, was eine deutliche Reduktion gegenüber dem letzten Jahr mit 37 % darstellt. Anfragen zu acht Veranstaltern von Gewinnreisen wurden erfasst. Die weitaus größte Anzahl der Beschwerden betraf die Firma Höck, die Konsumenten wahllos anruft und sehr einfach zu beantwortende Gewinnfragen stellt (z.B. „Wie heißt die Hauptstadt von Italien?“). Da jeder diese Frage beantworten kann, ist auch jeder Gewinner. Die Preisverleihung erfolgte in Rahmen einer Werbeveranstaltung, bei der Bettwaren verkauft werden. „Gewonnen“ wird ein Reisegutschein im Wert von öS 6.980 für eine 5tägige Busreise nach Rom inklusive Nächtigung und Frühstück. Der Reisescheck gilt allerdings nur für eine Person im Doppelzimmer, wobei pro Reise und Doppelzimmer nur ein Scheck gültig ist. Wenn also zwei Personen diesen Scheck erhalten, dürfen sie nicht im gleichen Zimmer schlafen, außer man bezahlt einen Einzelfahrerzuschlag von öS 390,-/Tag, in Summe also mindestens öS 1.576,-. Nimmt man eine Begleitperson mit, muss diese den vollen Preis bezahlen.

Gewinnreisen werden vorzugsweise nach Italien angeboten, aber auch Deutschland und Spanien sowie Österreich selbst sind beliebte Zieldestinationen.

Die überwiegende Mehrheit der Anfragen betraf die Seriosität der „geschenkten“ Reise, d.h. Konsumenten wollten wissen, was sich hinter dem Angebot verbirgt, welche Qualität die angebotene Reise hat und ob diese wirklich gratis sei.



Konkurs des Gewinnreisveranstalters THI

Während im Sommer die Anfragen betreffend Gewinnreisen wesentlich geringer als im Vorjahr waren, führte der Konkurs der Firma THI Touristik Handling Reiseagentur GesmbH, die in Kooperation mit verschiedenen Unternehmen unter dem Titel Top Tours Gewinnreisen vertrieb, im Frühjahr zu einer Beschwerdewelle. Der Gewinner konnte einen Partner mitnehmen, musste aber für diesen einen Pauschalpreis bezahlen. Gewonnen wurde etwa eine Flugreise nach Mallorca, für die der Partner öS 7.190,-- zu bezahlen hatte. Die Reise wurde im November 1999 von THI abgesagt und man bot dem Kunden zwei Alternativen, entweder Umbuchung oder Rückzahlung des Kaufpreises. Die Kunden entschieden sich in vielen Fällen für die Rückzahlung des Reisepreises für den Partner, erhielten jedoch die eingezahlten Beträge infolge des Konkurses der Firma nicht ausbezahlt. Insgesamt rund 200 Geschädigte mit einer Gesamtschadenssumme von ca. öS 500.000,-- haben sich beim Verein für Konsumentinformation gemeldet. Die THI war bei der Gerling Versicherung gemäß der Reisebüroversicherungsverordnung gegen Insolvenz versichert. Lange Zeit blieb unklar, ob die Ansprüche seitens des Versicherers anerkannt oder abgelehnt wurden. Die Gerling Versicherung hat die Kunden immer wieder getröstet, in dem auf verschiedene Firmen, die die Firma übernehmen sollten, verwiesen wurde (Fit GesmbH, TSI Touristik Service International mit Sitz in Deutschland, oder aber Saturn Network AG mit Sitz in Kitzbühl). Nach langen Verhandlungen, die für alle Geschädigten gemeinsam vom Verein für Konsumentinformation geführt wurden, gelang es die Zusage der Gerling Versicherung zu erhalten, für den Schaden aufzukommen.

Lebensmittelvergiftung in Bodrum, Magic Life Club

Ende Mai kam es im Magic Life Club in Bodrum (Reiseveranstalter GTT) zu einer Epidemie von Brechdurchfall, bei der 500 von 677 Reisenden erkrankt sind. Ein Gutachten eines Reisemediziners kam zu dem Schluss, dass Verunreinigungen des Trinkwassers und/oder der Speisen mit Fäkalien stattgefunden haben muss. GTT

wies zwar alle Schuld von sich, bot jedoch den Geschädigten, die eine ärztliche Bestätigung vorweisen konnten, eine Pauschalabgeltung unabhängig von der Schwere der Erkrankung - von öS 5.000,- und ohne Bestätigung einen Reisegutschein in Höhe von öS 2.000,- an.

In vielen Fällen waren Reisende wochenlang krank und es ergaben sich weit höhere Schadenersatzforderungen, die nunmehr als VKI-Sammelklage gerichtlich geltend gemacht werden.

Sicherheitsrisiken im Urlaubsland

Anfragen betreffend Risiken im geplanten Urlaubsland hatten auch heuer wieder große Bedeutung in der Beratung.

Im heurigen Berichtszeitraum führten vor allem die Waldbrände in Griechenland zu zahlreichen Anrufen besorgter Griechenlandurlauber, die um ihre Sicherheit bzw. die ihrer Verwandten bangten. Ebenso nachgefragt wurde, ob bei einem geplanten Urlaub etwa durch Rauchentwicklung die Urlaubsqualität eingeschränkt sein werde oder ob ihre körperliche Sicherheit gegeben ist. Viele von ihnen wollten daher wissen, ob ein kostenloser Rücktritt vom Reisevertrag gerechtfertigt sei, was zu verneinen war. Erst wenn das Urlaubsziel durch die Brände so sehr beeinträchtigt ist, dass der Veranstalter die zugesagten Leistungen nicht erbringen kann, ist ein solcher Rücktritt möglich. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn das gebuchte Hotel zerstört wurde und die Umbuchung in ein gleichwertiges Hotel nicht möglich ist, oder wenn durch starke Rauchentwicklung ein erholsamer Urlaub nicht mehr gegeben ist. Dies war aber höchstens punktuell der Fall. Bei nur geringer Beeinträchtigung, zB Geruchsbelästigung, kann mit dem Reiseveranstalter nur eine Preisminderung ausgehandelt werden, da dieser im Rahmen seiner Gewährleistungspflicht für einen unbeeinträchtigten Urlaub verantwortlich ist.

Auch infolge des Bombenanschlages an der Oberen Adria in Italien kam es zu vermehrten Anrufen besorgter Urlauber. Neben detaillierten Informationen über die Situation vor Ort, die in der Regel nicht gegeben werden können, ist die zentrale Frage vor allem, ob ein kostenloser Rücktritt infolge der unsicheren Zustände möglich ist.

Gegen Ende des Berichtszeitraumes häuften sich Anfragen von Israelreisenden, die Sorge wegen des wiederum aufgeflammtten Nahostkonfliktes und den politischen Unruhen zwischen Israelis und Palästinenser hatten, wobei diese Risiken seit langem bekannt sind und daher kaum einen Rücktrittsgrund darstellen.

Reisebürosicherungsverordnung

Im heurigen Berichtszeitraum gab es keine großen Insolvenzen von Reiseveranstaltern, die geschädigte VerbraucherInnen nach sich zogen, abgesehen vom Konkurs von Top tours, dem Veranstalter von Gewinnreisen (s. S. 18).

Auch die Beschwerden über die Holiday Company, die Anfang August des vergangenen Berichtszeitraumes einen Konkursantrag eingebracht hatte, wurden außegerichtlich gelöst. Damals wurden Urlauber in Griechenland aufgefordert die Quartiere nochmals zu bezahlen, da Insolvenzgerüchte publik geworden waren. Die Betroffenen hatten dann gegenüber dem Gerling Konzern, dem Insolvenzversicherer des in Zahlungsschwierigkeiten befindlichen Reiseveranstalters, zunächst Probleme ihre Zahlungen rückerstattet zu bekommen; dieser argumentierte, er sei nur verpflichtet,

für den Fall des Konkurses für Kundengelder einzustehen. Letztendlich hat sich der Gerling Konzern jedoch bereit erklärt, den Schaden zu übernehmen.

Grenzüberschreitende Reisebeschwerden

Im heurigen Berichtszeitraum hat sich die steigende Tendenz von Reisebeschwerden betreffend Reiseveranstalter aus dem Ausland, insbesondere aus Deutschland und Italien, fortgesetzt. Bei der vom Verein für Konsumenteninformation getragenen und von der EU-Kommission geförderten Europäischen Verbraucherberatungsstelle⁵ für grenzüberschreitende Verbraucherangelegenheiten betragen Reisebeschwerden mehr als ein Viertel aller Anfragen, gefolgt von Fernabsatz (und dabei Ärger über Gewinnbenachrichtigungen) sowie Timesharing-Problemen. Bei Reisebeschwerden über Reiseveranstalter aus dem Ausland kann insbesondere in Zusammenarbeit mit den Euroguichet-Stellen des jeweiligen EU-Mitgliedsstaates eine zufriedenstellende Beschwerdeabklärung erzielt werden.

Timesharing

Bei Timesharing-Anfragen, die mit 10 % auch einen erheblichen Anteil der grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten ausmachen, hat die Umsetzung der Timesharing-Richtlinie in Spanien, dem Urlaubsland mit den meisten Akquisitionen von Timesharing-Verträgen, eine wesentliche Verbesserung gebracht. Beschwerden können daher mittlerweile i.d.R. befriedigend gelöst werden, z.B. wenn der Konsument, was immer wieder vorkommt, bereits Zahlungen bei Abschluss der Vertrages geleistet hat.

Erfahrungen zum Teilnutzungsgesetz in Österreich sind noch immer spärlich, da die meisten Timesharing-Anfragen grenzüberschreitende Fälle betrifft und österreichisches Recht in den seltensten Fällen zur Anwendung kommt.

Verspätungen im Linienluftverkehr

Nicht nur Flüge bei Pauschalreisen, sondern auch Linienflüge waren heuer - insbesondere während der Sommerreisesaison - häufig verspätet. Abgesehen vom Ärger und dem immateriellen Schaden einer verspäteten Ankunft entsteht Flugreisenden durch Flugverspätungen auch manchmal finanzieller Schaden, etwa wenn ein Anschlussflug nicht erreicht wird oder das gebuchte Hotel bezahlt ist, aber nicht in Anspruch genommen werden kann. Gemäß Art. 19 Warschauer Abkommen hat der Luftfrachtführer jeden Schaden zu ersetzen, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden entsteht, es sei denn, er beweist, dass er und seine Leute alle erforderlichen Maßnahmen zur Schadensverhütung getroffen haben. Dennoch stellt sich in der Praxis das Problem, dass in den meisten Fällen dem Fluggast die genaue Ursache der Verspätung nicht bekannt ist, sodass er auf Verdacht klagen müsste. Selbst wenn er die Ursache kennt, ist die Grenzziehung zwischen den dem Luftverkehr eigentümlichen Gefahren und solchen Schadensursachen, die nicht dem Warschauer Abkommen unterliegen, mangels Judikatur schwierig. Das Warschauer Ab-

⁵ Die Europäische Verbraucherberatungsstelle ist Bestandteil des Netzwerkes an Euroguichets, das in allen EU-Mitgliedsstaaten Anlaufstellen für grenzüberschreitende Verbraucherangelegenheiten schaffen soll. Neben persönlicher Beratung in Wien und Innsbruck sowie einem breitgefächerten Publikationsangebot in Europafragen bietet die Europäische Verbraucherberatungsstelle telefonisch Rat und Hilfe in grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen unter 0810 810 226 zum Ortstarif aus ganz Österreich.

kommen sieht für Verspätungsschäden Höchstbetragsbeschränkungen vor, wonach bei der Beförderung von Personen der Luftfrachtführer jedem Reisenden gegenüber bis zu einem Betrag von sfr 250.000,-- und bei der Beförderung von Gepäck und Gütern bis zu einem Betrag von sfr 250,--/kg haftet.

Die an uns herangetragenen Fälle betrafen hauptsächlich verspätet eingetroffenes Reisegepäck, wobei mit allen betroffenen Fluglinien für den Konsumenten hinreichend zufriedenstellende außergerichtliche Lösungen betreffend den Ersatz der Anschaffungskosten für notwendige Kleidung und Toilettenartikel gefunden werden konnten.

Internet und E-commerce

Immer mehr VerbraucherInnen verfügen über einen Internetzugang. Besaßen im vorangegangenen Berichtszeitraum nur 9 % der ÖsterreicherInnen einen Internetanschluss, was rund 290.000 Anschlüssen entsprach, gab es im September 2000 laut Spectra bereits 610.000 private Internetanschlüsse in Österreich. Damit sind 19 %, also mehr als doppelt so viele der ÖsterreicherInnen wie noch vor einem Jahr online. Dabei dominiert vor allem die Gruppe der 15- bis 29-Jährigen: 26 % von diesen besitzen einen privaten Internetzugang, hingegen verfügen lediglich 8 % der über 50-Jährigen über einen solchen.

Zu einem etwas anderen Ergebnis kommt die 2. Internet Cyber-Studie von Henkel: Das Durchschnittsalter der SurferInnen beträgt 33 Jahre, wobei der Anteil der weiblichen Surfer schon bei 45 % liegt, was im Gegensatz zur ersten Umfrage aus dem Jahr 1997 ein Ansteigen der weiblichen Internetsurfer um 31 % bedeutet. Weiters zeigt sich deutlich, dass sich das Internet von einem Medium, das hauptsächlich von StudentInnen gebraucht wird, wegentwickelte: Waren 1997 noch 34 % aller Internet-UserInnen StudentInnen, so stellten diese im Jahr 2000 nur noch eine Gruppe von 13 % dar. Zugang zum Internet haben in Österreich insgesamt (also inklusive Nutzung am Arbeitsplatz) bereits 2,2 Mio. Menschen, was im Vergleich zu 1996 eine Vervielfachung darstellt⁶.

Laut IMAS besaßen 2000 bereits 26 % der österreichischen Bevölkerung einen Internet-Anschluss zu Hause, was einem Plus von 23 % gegenüber 1998 entspricht. 27 % haben einen solchen im Büro zur Verfügung, was ein Plus von 25 % bedeutet. Insgesamt surfen 31 % der österreichischen Bevölkerung im Internet. 14 % machen dies täglich bzw. fast täglich, 12 % ein- bis zwei Mal in der Woche⁷.

Die Spectra-Analyse vom September/Oktober 2000 zeigt, dass 73 % derer, die einen privaten Internetzugang besitzen, diesen zum Abfragen von Informationen benutzen, 71 % zum Versenden und Empfangen von E-Mails, 51 % zum reinen Vergnügen surfen, 30 % Software bzw. Updates für Softwares herunterladen, 29 % Spiele spielen, 28 % sich in Chatrooms einklicken und 20 % online einkaufen bzw. bestellen. Etwas anders sieht die Situation aufgrund einer News-Umfrage vom Juli 2000 aus: 80 % der InternetuserInnen verschicken E-Mails, 43 % suchen nach Nachrichten, 27 % nutzen

⁶ „Internet“, in: Spectra-Aktuell Nr. 9, 9-19/00, Tabelle 1

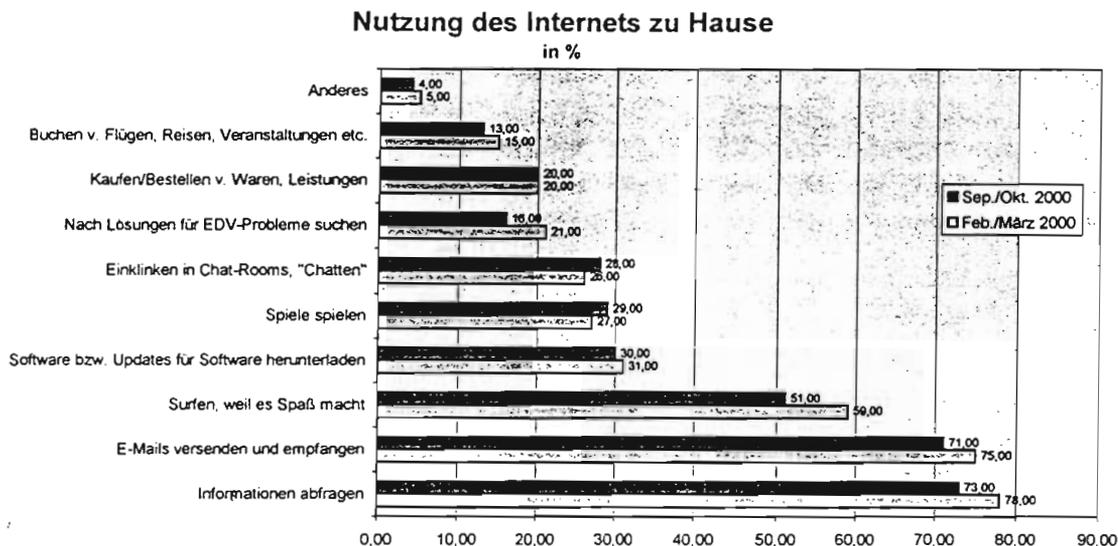
„Henkel & Surfer“, in: LK-Handelszeitung Nr. 9, 5.5.2000, S. 5

M. Hafner, I. Metzger: „Test: Wie gut ist das Internet?“, in: News Nr. 27/00, S. 118ff

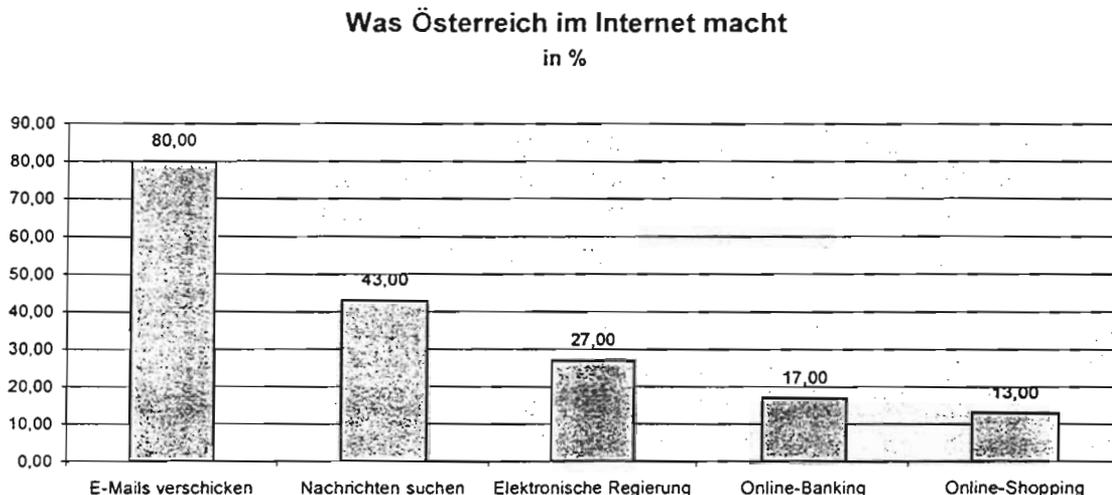
⁷ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band III, S. VII

IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 12f

Serviceseiten von Ämtern und Behörden, 17 % wickeln ihre Bankgeschäfte online ab und nur 13 % gehen im Internet einkaufen⁸.



Quelle: Spectra



Quelle: News

Zum Verbreitungsgrad von E-Commerce in Österreich ist anzuführen, dass derzeit in etwa 25% der Internet NutzerInnen diese neue Vertriebschiene nutzen. Unter E-Commerce wird dabei die Geschäftsabwicklung betreffend den Austausch von Waren, Dienstleistungen und Informationen, insbesondere auch der elektronische Zahlungsverkehr über interaktive elektronische Kommunikationsnetze verstanden. Hinsichtlich der Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs lässt sich sagen, dass dieser in Österreich eher schleppend von Statten geht und in nächster Zeit wohl noch keine Gefahr für den klassischen Versandhandel darstellen wird.

⁸ „Internet“, in: Spectra-Aktuell Nr. 9, 9-10/00, Tabelle 2
 M. Hafner, I. Metzger: „Test: Wie gut ist das Internet?“, in: News Nr. 27/00, S. 118ff

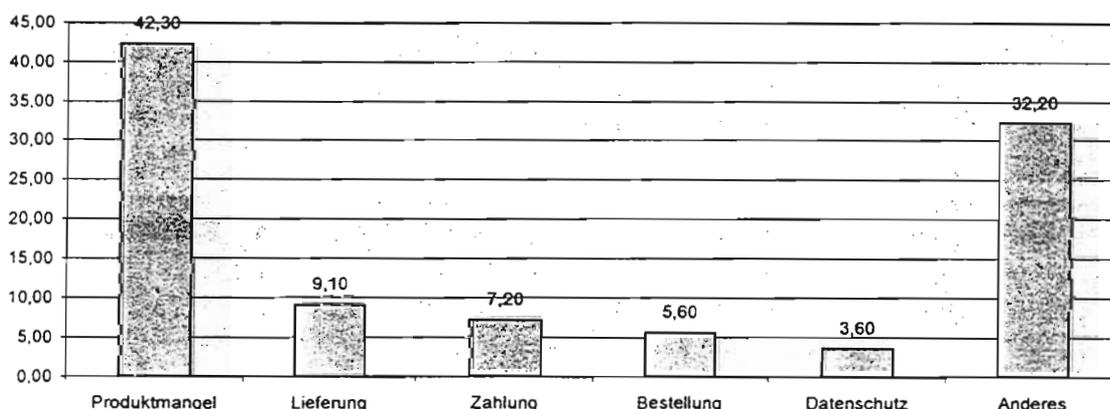
Was viele VerbraucherInnen davon abhält, Geschäfte im elektronischen Wege abzuwickeln, ist vor allem eine Skepsis betreffend die Zahlungsabwicklung und den Schutz personenbezogener Daten. Betreffend die Sicherheit des Zahlungsverkehrs mittels Zahlungskarten lässt sich sagen, dass mit dem In-Kraft-Treten des § 31a KSchG hier eine deutliche Verbesserung der Rechtssituation der VerbraucherInnen bei einer solchen missbräuchlichen Verwendung eingetreten ist: Diesfalls haftet der Aussteller der Zahlungskarte. Dennoch sollten VerbraucherInnen einerseits darauf achten, dass die Übermittlung der Kreditkarteninformationen auf einer sicheren Basis erfolgt und andererseits der Geschäftspartner eine gewisses Maß an Vertrauenswürdigkeit aufweist.

Etliche VerbraucherInnen nutzen auch die Möglichkeiten, die von virtuellen Auktionshäusern geboten werden. Bedenklich ist vor allem, dass bei solchen Versteigerungen die Mindestbotsumme sehr niedrig angesetzt wird und dadurch viele in irreführender Weise angelockt werden. Oftmals sind auch die Bedingungen, unter denen solche Versteigerungen stattfinden, unklar, und manchmal liegen die Steigerungssummen weit über dem durchschnittlichen Marktpreis der Ware. Zu betonen ist auch, dass viele solcher Geschäfte unter Privaten stattfinden und daher die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes nicht zur Anwendung gelangen. Auch sind etliche Fälle von Betrug bekannt, bei denen unter Vorauszahlung und verschleierte Identität schlicht nicht geliefert wurde.

Auch um den Einkauf via Internet sicherer zu gestalten, ist mit 1.6.2000 ein neues Fernabsatzgesetz in Kraft getreten, das UnternehmerInnen umfangreiche Informationspflichten auferlegt. So müssen VerbraucherInnen rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung über Name und Anschrift des Unternehmens, Preis und Eigenschaft der Ware, Lieferkosten sowie Einzelheiten der Zahlung klar und verständlich informiert werden. Spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung ist den VerbraucherInnen eine schriftliche Bestätigung zu übermitteln, die Informationen über Kundendienst, die geltenden Garantieb Bestimmungen, allfällige Kündigungsbedingungen, Informationen über das Rücktrittsrecht der KonsumentInnen sowie die Anschrift der Niederlassung des Unternehmens enthält. Weiters haben VerbraucherInnen das Recht, Waren binnen 7 Werktagen zurückzugeben und den Kaufpreis rückerstattet zu bekommen⁹.

Beschwerden über Internet-Shopping

in %



⁹ www.aon.at/law/5518.html; AgV: Verbraucherpolitische Korrespondenz Nr. 13, 20.6.2000, S. 1

Was das Internet-Banking betrifft, so bieten dieses alle österreichischen Geldinstitute kostenlos zum bereits bestehenden Konto an, Zusatzkosten ergeben sich lediglich aus den Onlinegebühren des jeweiligen Providers. Mehr als 500.000 ÖsterreicherInnen nutzen bislang die Vorteile des Internet-Banking. Damit können Kontostände jederzeit rasch abgefragt und Überweisungen doppelt so schnell durchgeführt werden wie herkömmliche. Dabei werden alle Daten extra verschlüsselt an das jeweilige Geldinstitut übermittelt, um sicher vor fremden und unbefugten Zugriffen zu sein. Dieses Sicherheitssystem wurde in den letzten drei Jahren von niemandem „geknackt“. Außerdem ist zum Einloggen auf der Homepage des jeweiligen Geldinstituts eine persönliche Benutzerkennung sowie ein PIN-Code notwendig. Passt beides zusammen, hat man Zugriff auf sein Konto. Um Aufträge durchführen zu können, sind jedoch zusätzlich noch so genannte TAN-Codes notwendig¹⁰.

Das E-commerce eine Vertriebsform mit Zukunft ist, darin sind sich die ExpertInnen einig. Fraglich ist nur, wann es reüssieren, also tatsächlich Gewinn erzielen wird. Denn wenn auch große Online-AnbieterInnen wie Amazon.com allein im ersten Quartal 1999 einen Umsatz von öS 8 Mrd. erwirtschaftete, so schreibt das Unternehmen nach wie vor rote Zahlen. Eine Analyse der Gartner Group prognostiziert, dass nach dem kurzen Höhenflug des E-commerce im Jahr 2003 die Talsohle erreicht sein wird und es erst danach langsam wieder bergauf gehen wird. Dabei werden die wenigen übriggebliebenen AnbieterInnen zwar satte Gewinne erwirtschaften, dennoch ist hierfür eine Integration von herkömmlichem und neuem Wirtschaften von Nöten¹¹.

Versandhandel

Was den Versandhandel betrifft, so kauften hier 1995 37 % der österreichischen Bevölkerung ein, 1998 nur mehr 25 % und 2000 31 %. 48 % kauften im Jahr 2000 bei Quelle, 38 % bei Universal, 36 % bei Otto, 20 % bei Neckermann, 15 % bei Eduscho, 12 % bei Klingel, 10 % bei Yves Rocher, jeweils 7 % bei Bader und La Redoute, 6 % bei Heine, 5 % bei Witt-Weiden sowie jeweils 4 % bei Brigitte, Mode&Preis, Mona, Sport Scheck und Ritter¹².

Die Versandhandelsumsätze sind also kaum im Aufwind begriffen (eine typische Situation in Zeiten mit unsicherer Wirtschaftslage und allgemeiner Verunsicherung)¹³, was zu Einsparungen auf vielen Gebieten geführt haben dürfte. Dies könnte der Grund dafür sein, dass im Vergleich zum Beobachtungszeitraum des Berichts von 1999 die Anfragen zum Versandhandel um 17,6 % anstiegen. In einem Großteil der Fälle ging es um rechtliche Probleme (25,1 % Mängel bei Vorinformation, 25 % Rechtsdurchsetzung, 18,4 % Leistungsstörungen, 12,3 % Allgemeine Geschäftsbedingungen). Die Neuregelung des Fernabsatzgesetzes, wie bereits oben besprochen, gelten natürlich auch für den herkömmlichen Versandhandel. Insbesondere das gesetzliche Rücktrittsrecht verbessert hier die Situation der VerbraucherInnen wesentlich.

¹⁰ Christian Höller: „Die Bankgeschäfte übers Web“, in: Gewinn 5a/00, S. 82ff
Thomas Grömer: „Ihr Konto geht online“, in: e-media Nr. 6/00, S. 56ff

¹¹ Michaela Streimelweger: „Boom mit Potential“, in: profil Nr. 35/99, S. 80ff
„Das Ende des e-Business“, in: Industriemagazin Sondernummer, Nr. 7-8/00, S. 21

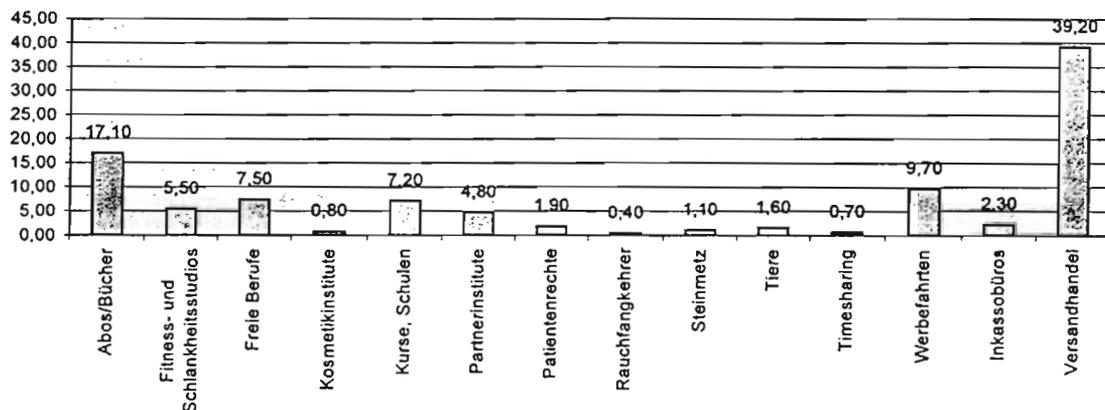
¹² IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 9

¹³ Gespräch mit Irene Burdich (IMAS International) vom 17.5.2000

Sonstige gewerbliche Dienstleistungen

Der Anteil der Beschwerden über gewerbliche Dienstleister beläuft sich auf insgesamt 11,5 % aller Rechtsberatungen und umspannt ein sehr weites Feld. Dazu zählen der Ärger mit diversesten Handwerkern, Elektriker und Installateure, Fliesenleger, Maler, Maurer, Dachdecker, Tischler usw., also insbesondere jene Berufe, die im Zuge eines Bauprojektes beschäftigt werden. Aber auch über die Fülle von Dienstleistern, wie Autoreparaturwerkstätten, Fitnesscenter, Fotografen, Gaststätten, Frisör- und Kosmetikinstituten, Schneidereien, Steinmetzbetriebe und Partnervermittler bis zum Zuckerbäcker, der eine Torte auf Bestellung bäckt, spannt sich die Bandbreite der gewerblichen Dienstleistungen. Dementsprechend vielfältig sind die den Beschwerden zugrundeliegenden Sachverhalte. Im folgenden sollen daher nur einige typische branchenspezifische Probleme beschrieben werden, die besonders gehäuft auftreten.

Anfragen zu gewerblichen Dienstleistungen
in %



Rechtliche Probleme

Alles in allem standen bei den gewerblichen Dienstleistungen rechtliche Probleme (vor allem Leistungsstörungen und übereilter Vertragsabschluss) im Vordergrund.

Überhöhte Rechnungen

Ein weiterer hoher Anteil der Beschwerden betrifft überhöht erscheinende Rechnungen, wobei in vielen Fällen keine Einigung über den Preis oder nur mündliche Zusagen der Auftragserteilung vorangegangen waren und daher kein verbindlicher Kosten(rahmen) gegeben ist, was zu Beweisschwierigkeiten führen kann.

Aber auch der Vergleich von Kostenvoranschlägen und Rechnungen zeigt oftmals große Diskrepanzen, die in vielen Fällen damit zu erklären sind, dass der Konsument im Zuge der Arbeiten - ohne sich dessen bewusst zu sein - Änderungsaufträge oder Zusatzaufträge erteilt. In der Praxis werden solche Arbeiten nicht im Detail besprochen, sondern vom Auftraggeber mit einer kurzen Bemerkung abgetan, über den Preis keine Vereinbarungen getroffen und erst bei Rechnungslegung stellt der Konsument fest, dass die Kosten mit dieser Änderung enorm gestiegen sind.

Bei während der Arbeiten erkennbarem Mehraufwand wird der Konsument häufig nicht darauf aufmerksam gemacht, dass er bei Fortsetzung der Arbeiten mit Mehr-

kosten zu rechnen hätte. Erst bei Rechnungslegung erfährt der Konsument von Kostensteigerungen. Bei Vorliegen eines unverbindlichen Kostenvoranschlages oder bei der häufigen Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand bzw. Naturmaßen in der Praxis ist schwer einzuschätzen, welche Kosten unerwartet bzw. welche sich im zulässigen Rahmen des Kostenvoranschlages bewegen.

SANVEG

Besonders aufgefallen ist im heurigen Berichtszeitraum die SANVEG Handels Ges.m.b.H.; ihr gelang es, rund 60 Konsumenten mit Haustürgeschäften zur Bestellung einer Heizung oder von Fenstern zu überrumpeln. Gleichzeitig mit der Bestellung wurde auch ein Ankaufkredit bei der GE Capital bzw. der Raiffeisenbank unterfertigt. Die Kreditbeträge wurden sofort auf das Firmenkonto ausbezahlt, ohne dass die Firma eine Leistung erbrachte. Die betroffenen Konsumenten erhielten für sie überraschend die Aufforderung, die erste Kreditrate zu bezahlen, während sie schon seit Wochen - wenn nicht noch länger - auf den Beginn der Arbeiten warteten. In der Folge wurde die Firma, die offensichtlich nur Geschäfte vermittelte und kaum Aufträge erfüllte, insolvent. In längeren Verhandlungen gelang es die betroffenen Banken zum Verzicht auf Ihre Kreditforderungen zu bewegen und damit die Rechte der Konsumenten gemäß §18 KSchG durchzusetzen. Damit konnten den Geschädigten fast öS 3 Mio. erspart werden.

Abonnements

Der Vertrieb von Zeitschriften-Abonnements und die daraus resultierenden Probleme zählen zu den Klassikern der Konsumentenberatung. Durch herkömmliche Werbung können Vertreter kaum ausreichend Zeitschriftenabonnement-Verträge (Bindung: ein Jahr) akquirieren und entsprechende Provisionen erhalten. Es wird daher des öfteren versucht, KonsumentInnen mittels zweifelhafter Methoden zur Unterschrift zu bewegen. So wird erzählt, die Unterschrift sei eine Bestätigung für ein Werbegespräch. Weiters wird – trotz Verbotes in der Gewerbeordnung - behauptet, es handle sich um eine Spende für Kinder, entlassene Strafgefangene oder sonstige karitative Zwecke. Wenn auch die Beschwerden zum Vertrieb von Zeitschriften-Abonnements an Haustüren und in Geschäftsstraßen etwas zurückgegangen sind, stellen sie nach wie vor ein Verbraucherproblem dar. Erreichen diesbezügliche Beschwerden den VKI, kann durch Intervention meist eine Stornierung herbeigeführt werden.

Werbefahrten

Sogenannte Werbefahrten stellen ebenfalls nach wie vor eine beliebte Methode dar, um meist älteren Menschen vor allem „Gesundheitsprodukte“ zu überhöhten Preisen mittels zahlreicher psychologischer Tricks zu verkaufen. Die diesbezüglichen Beschwerden sind leicht gestiegen, doch sie dürften nur die Spitze eines Eisbergs darstellen. Denn viele ältere Menschen sind froh, aufgrund einer solchen Werbefahrt in Gesellschaft zu sein und nehmen die Nachteile in Kauf.

Fernlehrcurse

Das Erfassen eines Lehrstoffes ohne Klassengemeinschaft und persönliche Lehrer ist äußerst schwierig. Dennoch sind Fernlehrgänge für viele Menschen eine Möglichkeit, insbesondere wenn sie nicht in der Nähe einer Ausbildungsstätte wohnen, sich eine zusätzliche Qualifikation anzueignen. Oft jedoch wird die Schwierigkeit, neben

Haushaltsführung oder Kinder- und Altenbetreuung bzw. Beruf, ein Studium zu machen unterschätzt. Üblicherweise werden Verträge über Fernlehrcurse für die Dauer einer bestimmten Ausbildung abgeschlossen und es ist kaum möglich, bei vorzeitiger Beendigung des Lehrganges den Preis für den Lehrgang zur Gänze oder auch nur teilweise zurück zu bekommen. Die Fernlehrinstitute argumentieren damit, dass die Kosten für Lehrer und Ausbildungsunterlagen schon zu Beginn des Studiums entstehen und daher vorzeitige Beendigungen, aus welchen Gründen auch immer, nicht dazu führen können, dass das Entgelt – auch nicht teilweise - rückerstattet wird. Es liegen uns Fälle vor, wo Konsumenten lediglich für ein bis zwei Einheiten entsprechende Unterlagen erhielten und dafür mehrere tausend Schilling zu bezahlen hatten.

Fitness-Studios

Gesteigertes Gesundheitsbewusstsein und der Wellnesstrend haben Fitness-Studios in den letzten Jahren aus dem Boden schießen lassen. Parallel dazu häufen sich Beschwerden von Konsumenten, die trotz bester Vorsätze oft nur einige Male das Studio besuchten und sich nicht darüber im klaren waren, dass ihre Zahlungsverpflichtungen dennoch weiter laufen. Fitness-Studios sind häufig auf Vereinsbasis organisiert und sehen daher meist die monatliche Zahlung eines Mitgliedsbeitrages - unabhängig von der Inanspruchnahme - vor. Sehr oft werden die Verträge zwar für eine bestimmte Zeit befristet abgeschlossen, im Kleingedruckten finden sich aber sogenannte Verlängerungsklauseln. Der Kunde muss bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vor Vertragsende kündigen, sonst verlängert sich der Vertrag um die ursprüngliche Vertragsdauer. Wie wohl solche Verlängerungsklauseln nur dann wirksam sind, wenn der Unternehmer auf die Frist zur Kündigung und die Folgen der Unterlassung der Kündigung ausdrücklich auch nach Vertragsabschluß nochmals hinweist, so werden in der Praxis auch ohne diese Voraussetzungen entsprechenden Forderungen gestellt, ohne dass es dafür eine rechtswirksame Grundlage gibt.

Partnervermittler

Unseriöse Akquirierung mit Lockvogelinseraten

In den einschlägigen Annoncen in den Tageszeitungen finden sich zahlreiche Inserate von äußerst attraktiven, angeblich einen Partner suchenden Personen. Kontaktiert man die angegebenen Telefonnummern stellt man - wenn nicht schon im Inserat ersichtlich - fest, dass es sich um einen Partnervermittler handelt. Beim ersten Treffen wird dem Interessenten mitgeteilt, dass der Partner, den man kennenlernen wollte, zwar nicht mehr Partnersuchender ist, dass es jedoch einen riesigen Pool von ebenso interessanten Menschen in der Datei des Partnerinstitutes gäbe, aus dem man quasi nur denjenigen aussuchen müsste, der einem am ehesten entspricht.

Von vielen Instituten werden - sogar computerunterstützt - Persönlichkeitsprofile erstellt, Wunschvorstellungen konkretisiert und letztendlich verpflichtet sich der Interessent, i.d.R. öS 25.000,-- bis öS 40.000,-- zu bezahlen, um als Gegenleistung vom Partnerinstitut regelmäßig Partnervorschläge zu erhalten. Meist arbeiten Partnervermittler mit einem Finanzierungsinstitut zusammen und vermitteln auch Finanzierungen, was die Gesamtkosten nicht unbeträchtlich erhöht.

Unzulängliche Partnervorschläge

In vielen Fällen werden die versprochenen Leistungen des Partnerinstituts nicht ausreichend erbracht. Es werden Personen genannt, die entweder nicht den Vorstellungen der Partnersuchenden entsprechen, die jedoch häufig nur mündlich definiert wurden, oder es werden auch Adressen von Personen genannt, die nicht (mehr) an Kontakten interessiert sind.

Inkassobüros

Inkassobüros werden in den häufigsten Fällen von Versandhäusern und Banken zur Eintreibung offener Forderungen beauftragt. Die Übernahmeverpflichtung von Inkassokosten erfolgt üblicherweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, also dem Kleingedruckten, das gerade Menschen mit mangelhaften Deutschkenntnissen kaum zur Kenntnis nehmen. Diese Geschäftsbedingungen sind meistens ein kaum lesbares Anhängsel in großzügig aufgemachten Katalogen und erfüllen somit ein ausschließlich formales Erfordernis und haben keinen bis wenig Informationsgehalt. Damit verpflichtet sich der Konsument, nicht unerhebliche Kosten bei Zahlungsverzug zu übernehmen, die in vielen Fällen sogar ein Vielfaches der ursprünglichen Forderung betragen. Hinzu kommt, dass häufig ohne Prüfung der Rechtmäßigkeit der Forderung unter Androhung gerichtlicher Schritte Anerkenntnisse mit Ratenvereinbarungen zu besonders hohen Zinssätzen, Mahn- und Evidenzhaltungsgebühren abgeschlossen werden. Die vereinbarten monatlichen Zahlungen sind jedoch so niedrig, dass das geschuldete Kapital - trotz regelmäßiger Zahlung - nicht abbezahlt wird. In solchen Fällen bemüht sich der Verein für Konsumenteninformation Hilfestellung bei Verhandlungen zum einen mit dem Gläubiger, zum anderen mit den Inkassodiensten zu geben, indem das Ersuchen um Zahlungserleichterungen bzw. Zinsstopp oder Abschlagszahlungen aufgrund der finanziellen Engpässe übermittelt wird. Erfahrungsgemäß sind Inkassobüros bei Einschaltung einer Konsumentenorganisation oder Schuldnerberatung wesentlich kooperativer als wenn sich der Betroffene selbst darum bemüht.

Bei der Einschaltung von Inkassobüros durch Unternehmer zur Betreuung ihrer - bestehenden oder vermeintlichen - Forderungen gegen Verbraucher sind immer wieder Missstände festzustellen:

- Es kommt immer wieder zu Betreuungsschritten gegen Personen, die dem Unternehmer schlicht nichts schulden, die aber durch das forsche Auftreten des Inkassobüros eingeschüchtert werden. Hinweise, dass keine Zahlungsverpflichtung besteht, werden von den Mitarbeitern der Inkassobüros dabei oft schlicht ignoriert.
- Immer noch ist die häufig mangelhafte Aufschlüsselung von Kapital, Zinsen und Betreuungskosten auffällig. Im Fall von Mahnklagen wird auch häufig versucht, vorprozessuale Kosten zu kapitalisieren und als Hauptforderung geltend zu machen. Damit steigt aber auch der Streitwert und damit die Bemessungsgrundlage für die prozessualen Kosten. Es ist erfreulich, dass die Gerichte dieser Praxis zum Teil durch rigorose Anwendung der ZPO entgegenzutreten¹⁴, eine klare gesetzliche Regelung der gesamten Frage der Inkassokosten wäre aber dennoch anzustreben. Inwieweit die neue Regelung des § 6 Abs. 1 Z 15 KSchG in diesem Bereich eine Verbesserung bewirken wird, bleibt abzuwarten.

¹⁴ LG Salzburg 17.5.1996, 54 R 81/96

- Die ohne jede Rücksprache mit Vertretern der Verbraucherseite vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten erlassene Verordnung für Höchstsätze der Inkassoinstitute¹⁵ sieht - unter Verwendung des irreführenden Begriffes „Gebühren“ - Höchstbeträge für Leistungen des Schuldners vor, die in Einzelfällen weit über den Honoraransprüchen eines Rechtsanwaltes liegen würden. Weiters enthält die VO keinen Hinweis darauf, dass diese „Gebühren“ keineswegs von Gesetz wegen gelten, sondern jedenfalls nach der zivilrechtlichen Grundlage der Geltung (Vereinbarung, Schadenersatz, Kostenersatz nach ZPO) zu fragen ist.
- In Vertragsformblättern von Inkassobüros finden sich häufig gesetzwidrige Klauseln. So ist in Formularen für Anerkennnisse häufig die Vereinbarung eines Terminverlustes vorgesehen, wobei Verstöße gegen § 13 KSchG festgestellt wurden. Auch die Konstruktion von Gehaltsabtretungen und -verpfändungen verstößt häufig - entweder direkt oder jedenfalls bei analoger Anwendung - gegen § 12 KSchG¹⁶. Im Berichtszeitraum konnten in diesem Bereich eine Reihe von Verbandsklagen erfolgreich abgeschlossen werden.

Putzereien

Nicht selten geben die von einer Putzerei bearbeiteten Textilgegenstände Anlass zu Beschwerden, sei es, dass die Reinigung mangelhaft durchgeführt, das Kleidungsstück beschädigt oder erst gar nicht mehr auffindbar ist. Für die mangelhafte Reinigung von Textilwaren besteht zwar Anspruch auf Gewährleistung, wonach je nach Art des Mangels Preisminderung, Verbesserung usw. begehrt werden kann. Dieses Recht bezieht sich jedoch nur auf die Reinigung selbst und wird unabhängig von einem Verschulden des Unternehmens eingeräumt. Mit Hilfe der Gewährleistung kann jedoch bestenfalls das Putzentgelt zurückverlangt werden, nicht aber der Schaden für das (teilweise unbrauchbar gewordene) Kleidungsstück. Es kommt jedoch sehr häufig zur Beschädigung der Sache aufgrund mangelhafter oder unsachgemäßer Bearbeitung, also einem sogenannten Mangelschaden, den der Unternehmer unter dem Titel Schadenersatz zu ersetzen hat. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen beinahe aller Putzereien und Reinigungsanstalten finden sich jedoch Beschränkungen der Schadenshaftung wegen leichter Fahrlässigkeit, sowie für Schäden an Reißverschlüssen, Knöpfen, Schnallen, etc. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen für das chemische Reinigen der Wäsche und Färbergewerbe werden je nach Alter des Bekleidungsstückes pauschalisierte Schadenersatzansprüche vorgesehen. Diese sind allerdings bei älteren Kleidungsstücken sehr gering. Außerdem kommt hinzu, dass in vielen Fällen dem Konsumenten entgegen gehalten wird, dass eine falsche Pflegekennzeichnung am Kleidungsstück angebracht war und der Konsument daher nur durch ein Sachverständigengutachten klären kann, ob ein Verschulden der Putzerei oder ein Herstellermangel vorliegt. Angesichts der relativ geringen Beträge, etwa bei Kleidungsstücken, wird in vielen Fällen eine gerichtliche Auseinandersetzung, die nur mittels Sachverständigengutachten geführt werden könnte, gemieden, so dass auch hier der Interventionstätigkeit des Vereins für Konsumenteninformation eine große Bedeutung zukommt; in aller Regel können zumindest Kompromisse gefunden werden.

¹⁵ BGBl 1996/141

¹⁶ LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96

Fotografen und Modellagenturen

In dieser Branche führen Fotografen zu Beschwerden, die bei Feierlichkeiten (Hochzeiten, Begräbnissen) die Anwesenden zu einem Auftrag, ein Foto oder ein Video machen zu lassen, überreden. Über die Kosten wird aus Pietät oder in der Hektik des Augenblickes im Detail nicht gesprochen, die Konsumenten sind jedoch mehr als erstaunt, wenn sie Rechnungen in Höhe von zigtausenden Schillingen für ein paar Fotos erhalten. Da es sich i.d.R. um ein Geschäft handelt, von dem der Konsument gemäß § 3 KSchG zurücktreten kann, können die Beschwerden zwar positiv gelöst werden, dennoch ist zu befürchten, dass viele Konsumenten sich in solchen Momenten zu Aufträgen verleiten lassen, die sie später bereuen.

Zahlreiche Anfragen, insbesondere junger KonsumentInnen betreffen Modellagenturen, die in Zeitungsinseraten Interessenten werben mit der unverbindlichen Zusage, Werbeaufträge zu vermitteln. Um entsprechende Aufträge zu erhalten, ist es erforderlich, eine Fotomappe zu erstellen, die der Konsument zunächst zu bezahlen hat. Kosten in Höhe von öS 5.000,-- bis öS 10.000,-- sind üblich; da die Vermittlung von Werbeaufträgen jedoch nicht zugesagt ist, endet das Geschäft oftmals in teuer erkauften Fotos und die in Aussicht gestellten Werbeaufträge kommen nicht zustande.

Service- und Reparaturdienste

Insbesondere Rechnungen von Service- und Reparaturdiensten führen immer wieder zu Beschwerden von KonsumentInnen, die diese als überhöht erachten. Gerade bei telefonischer Kontaktaufnahme - etwa bei Bestellung eines Geräteservice oder in dringenden Reparaturaufträgen - wird in vielen Fällen keine klare Beschreibung des Defektes von der Firma nachgefragt noch seitens des Auftraggebers der Auftrag näher spezifiziert. Bei telefonischer Auftragserteilung kommt es daher zu vielen Problemen, wie z.B. dass benötigtes Werkzeug nicht mitgebracht wurde, ein uninformierter Mitarbeiter zum Kunden kommt oder die Verrechnung von Partiestunden (von Konsumenten wird immer wieder bezweifelt, dass der Helfer für die Erledigung der Arbeit erforderlich gewesen wäre).

Vielen VerbraucherInnen ist auch unklar, dass zur tatsächlichen Arbeitszeit zulässigerweise Wegzeit (zum selben Tarif wie die tatsächliche Arbeitszeit) von und zu ihrer Wohnung in Rechnung gestellt werden kann. Außerdem kommen in vielen Fällen die sogenannte Rüstzeit (Herrichten des benötigten Werkzeuges) sowie eine Kfz-Pauschale (Kosten für die Abnützung des Firmen-Pkws) hinzu. Somit führen diese „Nebenkosten“ oftmals zu einem höheren Betrag, als der für die tatsächliche Arbeitsleistung vor Ort in Rechnung gestellte Betrag.

Wird das Reparatur- bzw. Serviceentgelt nicht sofort in bar bezahlt, verrechnen viele Firmen für die Ausstellung der Rechnung ein zusätzliches Entgelt in der Höhe von öS 50,-- bis öS 100,--. Tatsächlich ist auch dieser ein zulässiger Kostenbestandteil, der jedoch bei VerbraucherInnen zu großem Ärger Anlass gibt.

Erschwerend bei Konflikten mit Autoreparaturwerkstätten kommt hinzu, dass Konsumenten in aller Regel ihr Fahrzeug dringend benötigen und Werkstätten ohne Bezahlung des Werklohnes das Fahrzeug nicht freigeben. Rechtsunkundige KonsumentInnen bezahlen daher oftmals den geforderten Betrag, ohne sich die Prüfung der Rechtmäßigkeit der Forderung vorzubehalten.

Baugewerbe

Probleme mit dem Bau- und Baunebengewerbe machen rund 10 %¹⁷ aller Rechtsberatungen aus. Naturgemäß sind verzögerte und mangelhafte Leistungen die häufigsten Beschwerdegründe. Bei Errichtung oder Sanierung von Wohnraum hat der Konsument in vielen Fällen mehrere Gewerke zu koordinieren und gerät bei verzögerter oder mangelhafter Leistung eines Handwerkers i.d.R. mit dem gesamten Projekt in Verzug, was zu Kostensteigerungen sowie Einschränkungen in der Lebensqualität führt. Bei der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen stößt der Konsument in der Praxis insbesondere dann auf Schwierigkeiten, wenn die ersten Verbesserungsversuche scheitern. Die rechtlichen Instrumentarien wie Ersatzvornahme bzw. Preisminderung führen zu großen Problemen, da es mit besonderen Schwierigkeiten verbunden ist, eine halbfertige Arbeit von einem zweiten Handwerker fortsetzen zu lassen. Abgesehen davon, dass erst ein Auftragnehmer gefunden werden muss, der die Fertigstellung bzw. Sanierung der Arbeiten übernimmt, hat der Konsument bei Ersatzvornahme die Kosten erst zu finanzieren, wenn der erste Auftragnehmer bereits den ganzen Werklohn oder zumindest einen Großteil erhalten hat, was nicht unüblich ist.

Wählt der Konsument angesichts der Schwierigkeiten mit der Ersatzvornahme den Weg lediglich eine Preisminderung zu verlangen, entspricht diese in dem üblicherweise außergerichtlich zugestandenem Maß bei weitem nicht den Beeinträchtigungen, die der Konsument langfristig aufgrund mangelhaft durchgeführter Arbeiten hinnehmen muss.

Kreditvermittler

In Tageszeitungen werden im Annoncenteil von Kreditvermittlern „Finanzierungen“ ohne Bonitätsprüfung binnen kürzester Zeit in beinahe beliebiger Höhe angepriesen. Selbstverständlich sind auch bei von Kreditvermittlern angebotenen Finanzierungen Gehaltsnachweise bzw. Bürgen als Sicherstellung zu erbringen. Dennoch werden ihre Dienste häufig als letzter Strohalm von in Geldnöten geratenen KonsumentInnen in Anspruch genommen. Den meisten ist unklar, dass der Kreditvermittler lediglich Finanzierungen vermittelt, die sie selbst bei einer Bank, die auch bei geringer Bonität zu höheren Zinsen Kredite vergibt, sich beschaffen könnten, ohne dafür provisionspflichtig zu werden. Entgegen den Bestimmungen der Kreditvermittlerverordnung werden - wie uns KonsumentInnen immer wieder glaubhaft versichern - Kreditvermittlungsaufträge vorab unterzeichnet, wobei besonders häufig vereinbart wird, dass ein Bürge beigebracht wird. Oftmals kann kein Bürge gebracht werden und der Vermittler stellt dennoch Provisionsforderungen. Auf Grund der Beweisschwierigkeiten ist eine gerichtliche Auseinandersetzung i.d.R. nicht anzuraten und wird von den Betroffenen auch gescheut. Außergerichtliche Streitbeilegungsbemühungen enden in solchen Fällen häufig mit einem Vergleich, der zwar situationsgemäß zu akzeptieren ist, dennoch aber angesichts der Belastung des schon in Geldschwierigkeiten befindlichen Ratsuchenden unbefriedigend bleibt.

¹⁷ Anfragen betreffend Bauhandwerker werden unter „Bauen und Energiefragen“ erfasst.

2.1.2. Finanzdienstleistungen

Banken und Kapitalmarkt

Marktsituation

Am Bankenmarkt ist weiterhin die Tendenz zur Technologisierung und Spezialisierung festzustellen. Im Berichtszeitraum sank die Zahl der österreichischen Kreditinstitute wiederum, und zwar von 995 auf 947.

In diesem Zusammenhang werden VerbraucherInnen zunehmend Selbstbedienungs- oder Internet-Produkte (Internet-Banking) angeboten. Im Sparbereich etwa geht der Trend hin zur Sparcard, d.h. weg vom normalen Sparbuch. Dazu wird auch der Wegfall der Anonymität einiges beitragen. Auch im Bereich des Zahlungsverkehrs sind Tendenzen hin zur Selbstbedienung (Überweisungsbox) bzw. Internet-Transaktionen (Online-Überweisungen) feststellbar.

So warb beispielsweise die Bank Austria für ihre Sparcard mit „Die Zukunft des Sparens hat begonnen.“¹⁸ Bei Raiffeisen heißt es zum Thema Direkt Banking: „Der bequemste Weg in die Raiffeisenbank. Hinklicken“¹⁹.

VerbraucherInnen waren im letzten Jahr vor allem mit teilweise beträchtlichen Veränderungen der Geld- und Kapitalmarktzinsen konfrontiert. Im Jahr 2000 stiegen die Zinssätze wieder, die im Vorjahr einen Tiefstand erreicht hatten.

Die Zinsveränderung bei den Verbraucherkrediten präsentiert sich folgendermaßen²⁰:

- Der durchschnittliche Zinssatz für Privatkredite steigt seit August 1999 kontinuierlich. Während im Oktober 1999 der Zinssatz für einen Privatkredit im Durchschnitt 6,45 % betrug, stieg dieser Zinssatz im Juli 2000 auf 7,47 %. Die Bandbreite der Zinssätze blieb nahezu unverändert: während im Oktober 1999 Zinssätze von 5,25 % bis 7,38 % angeboten wurden, betrug die Bandbreite im Juli 2000 6,50 % bis 8,88 %.
- Der steigende Zinssatz zeigt sich auch bei anderen Kreditformen: Für Kredite für Wohnraumschaffung wurden im Oktober 1999 noch durchschnittlich 5,09 % verlangt (Hypothekendarlehen 4,98 %). Im Vergleich dazu stieg der Durchschnittszinssatz für Kredite für Wohnraumbeschaffung im Juli 2000 auf 6,12 % (Hypothekendarlehen 5,96 %). Somit stieg das Zinsniveau um rund einen Prozentpunkt.
- Weniger markant fiel die Änderung bei der Durchschnittsverzinsung für Überziehungen bei Gehalts- und Pensionskonten aus: Im Oktober 1999 kostete eine Kontoüberziehung durchschnittlich 11,03 %, im Juli 2000 11,16 %.
- Der EURIBOR (European Interbank Offered Rate) - der Zinssatz für Zwischenbankkredite – für 12 Monate belief sich im Oktober 1999 auf 3,68 %, im August 2000 stieg er auf 5,25 %.

¹⁸ Werbefolder der Bank Austria

¹⁹ Werbefolder von Raiffeisen

²⁰ Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/00 S. 91ff

Auch die Zinsen für Spareinlagen sind gestiegen²¹.

- Diese Zinserhöhung hat kaum Auswirkungen auf täglich fällige Spareinlagen: Für täglich fällige Spareinlagen wurden im Oktober 1999 durchschnittlich 0,61 % geboten (Bandbreite 0,50 % bis 1 %), im Juli 2000 waren es durchschnittlich 0,69 % (Bandbreite 0,50 % bis 1,25 %). Spareinlagen bis 12 Monaten wurden im Oktober 1999 durchschnittlich mit 2,05 % verzinst (Bandbreite 1,00 % bis 2,75 %), im Juli 2000 mit 2,76 % (Bandbreite 1,00 % bis 3,75 %).
- Für Spareinlagen über 12 Monate wurden im Oktober 1999 durchschnittlich 2,40 % angeboten (Bandbreite 1,75 % bis 3,00 %), im Juli 2000 hingegen bereits 3,14 % (Bandbreite 1,88 % bis 4,00 %).
- Während für Kapitalsparbriefe im Oktober 1999 2,62 % (Bandbreite 2,25 % bis 3,00 %) geboten wurde, stieg der Zinssatz bis Juli 2000 auf 3,76 % (Bandbreite 3,25 % bis 4,00 %).
- Die durchschnittliche Habenverzinsung bei Gehalts- und Pensionskonten blieb von 0,32 % im Oktober 1999 (Bandbreite 0,13 % bis 1,00 %) auf 0,33 % (Bandbreite 0,13 % bis 1,00 %) unverändert.

Entwicklung von Durchschnitts-Zinssätzen (1996 – 2000). Angaben in %

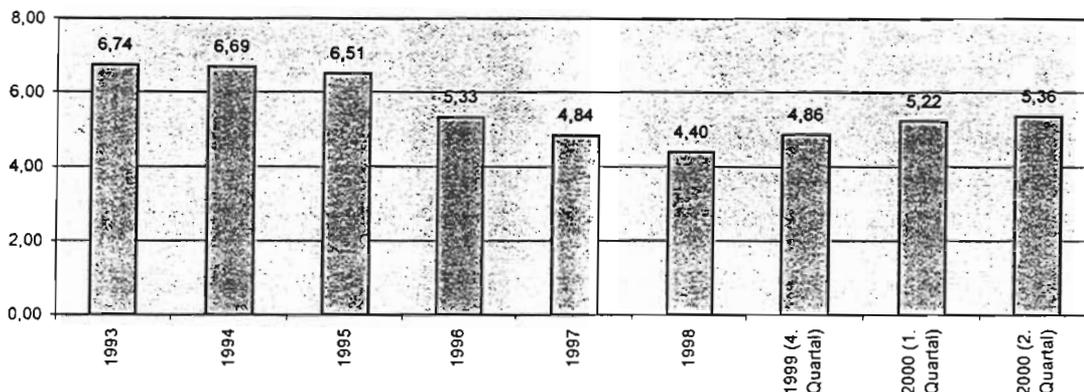
	Zinssatz Überziehung-Girokonten	Zinssatz Guthaben-Girokonten	Spareinlagen täglich fällig	Kapitalsparbriefe 24 Monate
1996	-	0,52	1,70	3,62
1997	-	0,43	1,51	3,21
1998	11,61	0,43	1,42	3,31
1999	11,03	0,33	0,78	2,66
Jän. 2000	10,99	0,30	0,63	2,94
Feb. 2000	11,09	0,31	0,63	3,07
März 2000	11,06	0,29	0,64	3,15
April 2000	11,15	0,31	0,64	3,24
Mai 2000	11,22	0,29	0,65	3,33
Juni 2000	11,28	0,29	0,65	3,44
Juli 2000	11,16	0,33	0,69	3,76

Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/2000 S. 92f

Der steigende Zinstrend spiegelt sich auch in der Sekundärmarktrendite - Rendite von festverzinslichen Anleihen, die am Sekundärmarkt gehandelt werden -, die von 4,93 % im Oktober 1999 auf 5,53 % im August 2000 gestiegen ist.

²¹ ebenda

Entwicklung der Sekundärmarktrendite (Emittenten-Gesamt) Periodendurchschnitt



Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/2000 S. 94

Der Zahlungsverkehr ist weiterhin ein Wachstumssegment²².

- Die Anzahl der ausgegebenen Bankomatkarten belief sich zum 31.12.1999 auf 3,245.000 Stück (zum Vergleich am 31.12.1998: 2,913.000 Stück). Das entspricht einer Steigerung von mehr als 10 %. Auch zwischen dem Zeitraum von 1997 und 1998 stieg die Anzahl der ausgegebenen Bankomatkarten um beinahe 10 % (von 2,655.000 auf 2,913.000 Stück).
- Am 31.12.1999 betrug der Bestand der Bankomatgeräte 2.570 (1998: 2.424). Das entspricht einer Zunahme von rund 6 %. Die Anzahl der jährlich durchgeführten Transaktionen mit der Bankomatkarte ist von 81.276 (1998) auf 84.095 gestiegen. Das entspricht einer Zunahme von 3,5 %.
- Der durchschnittliche Bezug pro Bankomatkarte betrug im Jahr 1999 öS 2.443,--. Zum Vergleich: Im Jahr 1998 belief sich dieser Wert auf öS 2.347,--.

Die Anzahl der Spareinlagen (Einlagenkonten von inländischen Kunden in Schilling) belief sich im Dezember 1999 auf öS 24,456.500,--, im ersten Halbjahr 2000 betrug die Anzahl der Spareinlagen öS 23,716.845,--. Im Vergleichszeitraum 1998 betrug die Anzahl öS 25,103.105,--. Damit sind die Einlagenkonten im Vergleichszeitraum von Dezember 1998 auf Dezember 1999 um 2,6 % gesunken, im Vergleichszeitraum von Dezember 1998 auf 30.6.2000 sogar um 5,5 %.

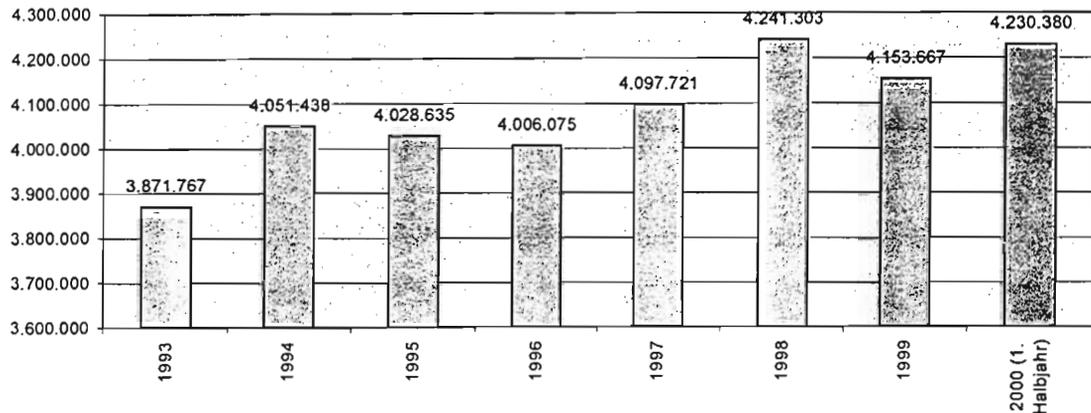
In den Kategorien von Spareinlagen - bis öS 100.000,--, bis öS 500.000,-, bis öS 1 Mio., bis öS 5 Mio. und über 5 Mio. - gab es im Beobachtungszeitraum leichte Abnahmen.

Die Anzahl der Gehalts- und Pensionskonten fiel am 31.12.1998 auf 4,153.667 Stück (am 31.12.1998 4,241.303), stieg aber bis 30.6.2000 auf 4,230.380 Stück²³!

²² Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/00 S. 43

²³ Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/00 S. 47

Anzahl (Stück) der Gehalts- und Pensionskonten (zum jeweiligen Jahresultimo)

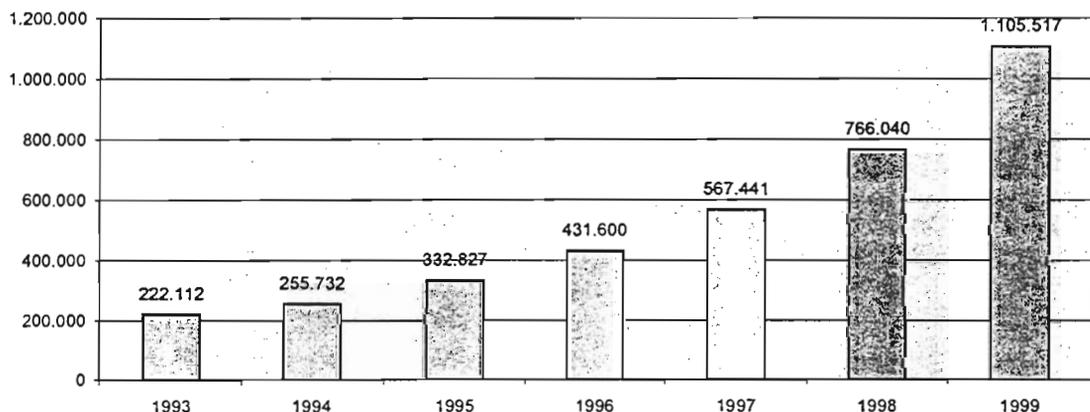


Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/2000 S. 47

Der Bestand an Bauspareinlagen sank von öS 5,403.704,-- (1998) auf öS 5,182.011,--. Das ergibt eine Abnahme von ca. 4 %.

Der Vermögensbestand der inländischen Investmentfonds ist weiterhin stark wachsend. Der Vermögensbestand (insgesamt) belief sich im Jahr 1995 auf öS 332,8 Mrd.; im Jahr 1996 stieg das Vermögensvolumen auf öS 431,6 Mrd., im Jahr 1997 betrug der Vermögensbestand öS 567,4 Mrd., im Jahr 1998 öS 766 Mrd. Zu Jahresende 1999 belief sich der Vermögensbestand auf öS 1,105.517 Mrd. (das entspricht einer Summe von € 80.341 Mio.²⁴).

Vermögensbestand (insgesamt) inländischer Investmentfonds (in öS Millionen)



Quelle: Statistisches Monatsheft der ÖNB 8/ 1999, S. 81f

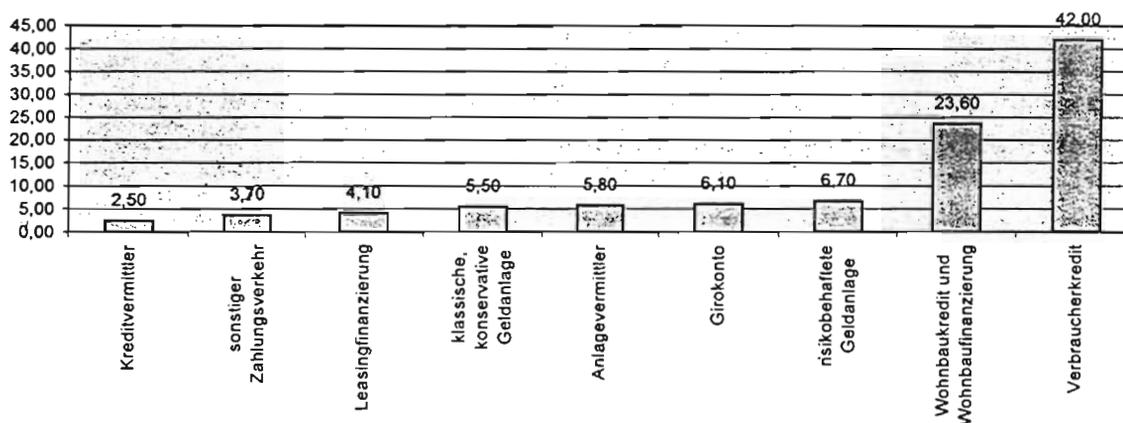
Entwicklung der Anfragen

Im Untersuchungszeitraum 1.10.1999 bis 30.9.2000 betrafen 11,3 % aller Anfragen den Bereich „Geld- und Kreditwesen“.

²⁴ Seit 1.1.1999 notieren Investmentfonds in Euro.

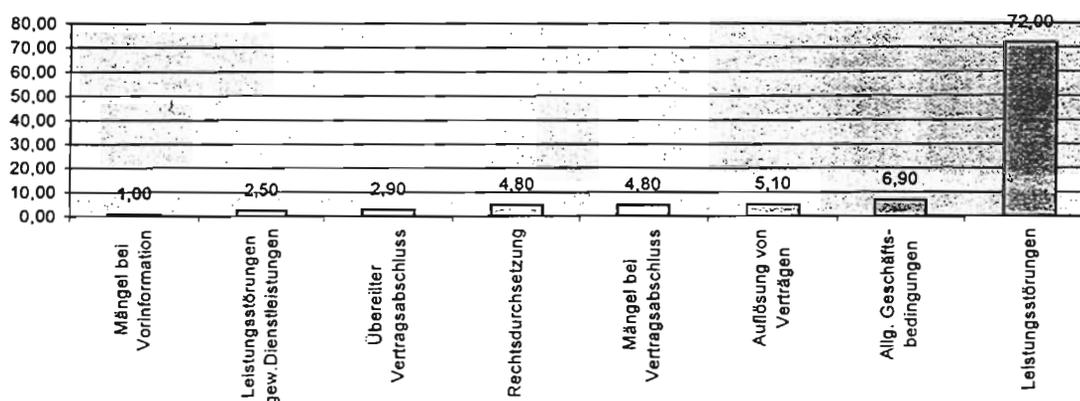
Der Großteil der Anfragen (42 %) konnten dem Produktbereich „Verbraucherkredit“ zugerechnet werden. Rund jede vierte Anfrage (23,6 %) betraf den Produktbereich „Wohnbaukredit und Wohnfinanzierung“; Fragen zu „risikobehafteter Geldanlage“ standen mit 6,7 % an dritter, Fragen zum „Girokonto“ mit 6,1 % an vierter Stelle der Anfragehäufigkeit. Es folgten Anfragen zu „Anlagevermittlern“ (5,8 %), „klassischer Geldanlage“ (5,5 %), „Leasingfinanzierung“ (4,1 %), „Sonstiger Zahlungsverkehr“ (3,7 %) und „Kreditvermittler“ (2,5 %).

Anfragen nach Produktbereichen
in %



In einer Aufgliederung der Problembereiche innerhalb der Anfragen zu Geld- und Kreditwesen betrafen 20,5 % technische Informationen, 79,5 % rechtliche Informationen. In der Reihenfolge der Fragestellungen bezüglich rechtlicher Informationen dominieren „Leistungsstörungen des Kaufes“ wie etwa Zinssatzhöhe oder Schadenersatz (72 %). Danach folgen „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (6,9 %), „Auflösung von Verträgen“ (5,1 %), „Mängel bei Vertragsabschluss“ bzw. „Rechtsdurchsetzung“ (je 4,8 %) „übereilter Vertragsabschluss“ (2,9 %), „Leistungsstörungen bei gewerblichen Dienstleistungen“ (2,5 %) bzw. „Mängel bei Vorinformation“ (1 %).

Anfragen nach Problembereichen
in %

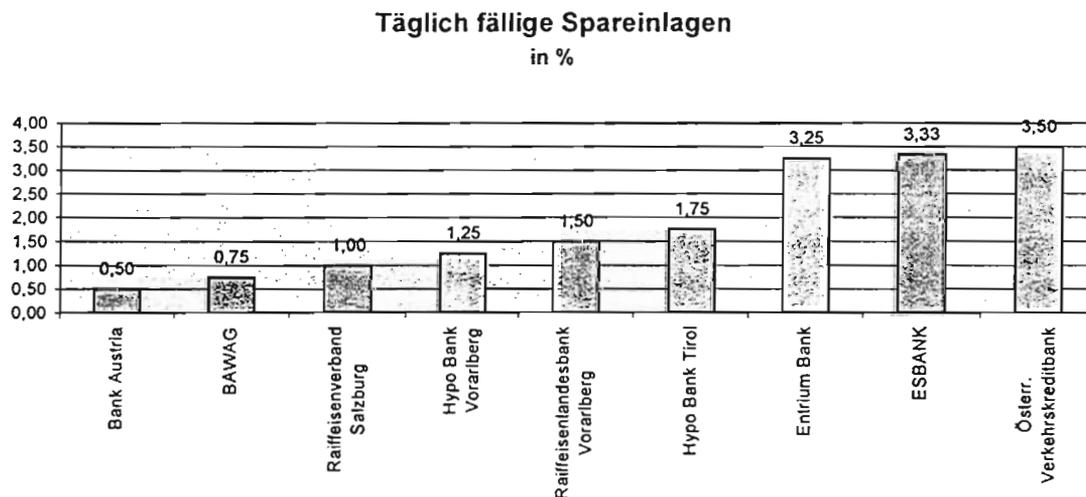


Exkurs: Anfragen zu Kreditnachrechnungen:

Aufgrund einer spezifischen Abwicklung der Anfragen zu Kreditnachrechnungen wurden diese außerhalb der Beschwerdestatistik geführt. Aufgrund von Medienberichten im Frühjahr 2000 gab es in etwa 2000 Anfragen zum Thema „Kreditnachrechnung wegen nicht erfolgter Zinsanpassungen“. Diese Kontakte gliedern sich auf in „generelle Anfragen aufgrund von Medienberichten“, „konkretisierte Anfragen zu Krediten“ und daraus abgeleitet 546 „Fallbearbeitungen“.

Sparen

Im Berichtszeitraum stiegen die Zinsen für Spareinlagen wieder an. Die Banken reagierten jedoch auf steigende Kapitalmarktzinsen erst in der zweiten Jahreshälfte 2000, täglich fällige Spareinlagen liegen trotzdem teilweise immer noch weit unter der Inflationsrate. Der Unterschied zwischen den einzelnen Banken bei täglich fälligen Einlagen ist teilweise recht beträchtlich. Jedoch gewähren diverse Großbanken für sogenannte Sparcards etwas mehr Zinsen als für das täglich fällige Sparbuch, da Schaltertransaktion fast gänzlich wegfallen. Für diese Sparcards werden jedoch, wie eine Erhebung des VKI zeigt, teilweise Jahres- bzw. Transaktionsgebühren eingehoben. In den Beratungsstellen des VKI gibt es immer wieder Anfragen bezüglich der Seriösität einzelner, meist nicht so bekannter Institute, welche höhere Zinsen für täglich fällige Einlagen gewähren bzw. ob diese der Einlagensicherung unterliegen. Nachstehend einige ausgewählte Beispiele von Instituten die der Einlagensicherung unterliegen:



Quelle: VKI-Markterhebung (Oktober 2000)

Am 1.11.2000 endet die Sparbuchanonymität in Österreich. Ab diesem Tag ist eine Einzahlung auf ein anonymes Sparbuch nicht mehr möglich – soll eine Einzahlung auf ein noch anonymes Sparbuch erfolgen, so muss zunächst eine Identifikation des Kunden erfolgen. Diese Identifikation erfolgt durch Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises.

Zulässig sind daher nur noch die beiden Sparbucharten Lösungswortsparbuch und Namenssparbuch.

Die Variante des Lösungswortsparbuches ist nur bei Guthaben unter öS 200.000,-- möglich. Bei einem Lösungswortsparbuch ist ein Lösungswort zu vereinbaren, über das Sparbuch darf jeder verfügen, der das Sparbuch vorlegt und das Lösungswort nennt.

Bei einem Guthabenstand über öS 200.000,-- muss ein Namenssparbuch eröffnet werden, wobei nur mehr derjenige, auf dessen Name das Sparbuch lautet, über das Sparbuch verfügen kann.

Behebungen von anonymen Sparbüchern sind noch bis 30.6.2002 möglich.

In Bezugnahme auf das Ende der Sparbuchanonymität wird bei Sparbüchern, die bis zum 30.6.2002 verschenkt werden, die Schenkungssteuer erlassen.

Investmentfonds

Die Anzahl der zum Vertrieb zugelassenen inländischen und ausländischen Investmentfonds steigt weiterhin an. Noch rasanter ist jedoch der Anstieg des in Investmentfonds investierten Kapitals. Ein Praxistest des VKI zeigt, dass vor allem die Beratungsqualität der Banken zu wünschen übrig lässt. So war festzustellen, dass beispielsweise BeraterInnen auf das Risiko einer Wertpapierveranlagung nicht eingingen, teilweise die Kosten unerwähnt blieben oder überhöhte Renditeversprechen abgegeben wurden²⁵.

Die Ende des Jahres 1999 stark beworbenen Pensionsinvestmentfonds waren aufgrund zu vieler Nachteile kein Renner. Vor allem weil staatliche Förderung bzw. die steuerliche Begünstigung nur dann gewährt wird, wenn am Ende der Laufzeit eine lebenslange Rente ausbezahlt wird. Außerdem war offensichtlich auch die Tatsache ein Grund, dass man sich, einmal entschieden, bis Laufzeitende an ein Institut bindet und der ursprünglich in den Verhandlungen noch diskutierte Vorteil eines möglichen Institutswechsels wegfällt.

Schon beliebter bei Anspargern sind Fondssparpläne, in denen man monatlich einen bestimmten Betrag in einen Investmentfonds investiert.

Bausparen

Die staatliche Prämie wurde im Jahr 2000 aufgrund des niedrigen Zinsniveaus auf 3,5 % gesenkt, d.h. bei Ausnützung des vollen förderbaren Bausparbeitrages von € 1.000,-- (öS 13.760,30) pro Jahr wurde eine staatliche Prämie von öS 482,-- ausbezahlt.

Der Bausparmarkt hat sich im Jahr 1999, aufgrund des niedrigen Zinsniveaus, grundlegend verändert. Die Kreditzinsen wurden von nominal 6 % auf 4 % bis 4,5 % gesenkt. Die Zinsen der Spartarife gingen von 4,5 % auf 3 % zurück.

Die Zinsen für Ansparen bzw. Darlehen sind nun nicht mehr fix wie zuvor, sondern unterliegen sogenannten Zinsgleitklauseln, d.h. sie werden an den Kapitalmarkt angepasst. Das Tarifsystem der Bausparkassen wurde mit diesen Veränderungen etwas vereinfacht, es werden nicht mehr je Bausparkasse eine Vielzahl an Tarifen angeboten, jedoch unterscheiden sich die Tarife zwischen den einzelnen Bausparkassen nun mehr²⁶.

²⁵ Siehe „Konsument“ 12/99. Beratung ohne Profil

²⁶ Siehe „Konsument“ 11/99. Zinsen frei!

Zahlungsverkehr und Verbrauchergirokonto

Häufige Verbraucherbeschwerden betrafen im Bereich Zahlungsverkehr bzw. Girokonto die hohen Kosten für Bareinzahlungen bzw. Barabhebungen, die Spesen bei Auslandsüberweisungen, die Kreditkartenabrechnungen bei Auslandstransaktionen bzw. die Erhöhung des Bankomatlimits.

Eine Analyse des VKI zum Thema Auslandsüberweisungen (im Euro-Raum) im Rahmen einer Studie der AK zeigte einige Mängel auf. Vor allem war festzustellen, dass Banken ihre Informationspflichten nicht einhalten bzw. einzelne Beträge mehr oder weniger im europäischen Zahlungsverkehr verschwunden waren. Als Resümee ist daher festzuhalten, dass Zahlungsverkehrssysteme in Europa noch nicht kompatibel sind, was zu Fehlinformationen im Beratungsprozeß führt.

Auch die Transparenz für den Kunden wird in den Banken nicht großgeschrieben. Während Banken den Kunden durch hohe Kosten der Bareinzahlung zu Selbstbedienung drängen, verschlechtert sich für den Kunden die Transparenz. So wurden Mitte des Jahres 2000 die Kosten für eine Bareinzahlung am Schalter beträchtlich, bis zu öS 50,--, angehoben. Die billigere Variante der Selbstbedienungs-Box fällt jedoch für den Konsumenten nicht befriedigend aus, da dieser keinerlei Nachweis hat, dass ein Überweisungsauftrag zur Durchführung an die Bank gegeben wurde. Sollte er bei der Bank aufgrund einer zu spät bzw. nicht getätigten Überweisung Einspruch erheben wollen, so stellt der SB-Stempel auf der zweiten Hälfte der Überweisung keinerlei Beweis dar, dass die Überweisung tatsächlich bzw. überhaupt am entsprechenden Tag der Bank übergeben wurde. Das Risiko der (Nicht-)Überweisung wird dadurch vollkommen auf den Kunden übergewälzt.

Kfz-Leasing

In Österreich wird bereits jedes dritte neuzugelassene Auto geleast. In den ersten 6 Monaten des laufenden Jahres wurden 60.039 KFZ-Leasingverträge abgeschlossen, was im Vergleich zum 1. Halbjahr 1999 eine Steigerung um 13,3 % bedeutet. Das dabei finanzierte Volumen stieg aufgrund höherer Anschaffungswerte noch deutlicher um 17,8 %. Vorarlberg und Kärnten sind die Bundesländer mit den höchsten Steigerungen an leasingfinanzierten Fahrzeugen. Als Vertriebswege konnten Banken und Versicherungen gegenüber dem klassischen Autohandel weiter Terrain gutmachen²⁷.

Am 1.1.2000 trat eine Novelle zur Verbraucherkreditverordnung in Kraft, die auch die Finanzierungsleasingverträge mit einschließt.

Gemäß dieser Novelle müssen in Leasingverträgen

- die Gesamtbelastung,
- eine allfällige Zinsgleitklausel, die an objektive Maßstäbe zu binden ist,
- der jährlich geltende Verzugszinssatz sowie
- die Anzahl, Höhe und Fälligkeitszeitpunkte aller zu zahlenden Teile der Gesamtbelastung angegeben werden.

²⁷ Info-Corner auf www.leasingverband.at

Zusätzlich ist der

- Barzahlungspreis,
- der allfällige Restwert (inklusive Umsatzsteuer) und der Hinweis, dass bei einer Rückgabe am Vertragsende zusätzliche Kosten entstehen, sofern der vereinbarte Restwert den Wert des Leasinggegenstandes übersteigt und
- die Höhe der Zinsen, die dem Verbraucher für Vorauszahlungen, Depot oder Kautions gutgeschrieben werden, angegeben werden. Werden dem Verbraucher für derartige Zahlungen keine Zinsen gutgeschrieben, ist auf diesen Umstand in auffälliger Form darauf hinzuweisen.
- Auch muss auf die gesetzlich vorgeschriebene Rechtsgeschäftsgebühr hingewiesen werden.

Bei Leasingverträgen ist der Verbraucher nicht zu einer teilweisen vorzeitigen Erfüllung berechtigt, sondern nur zu einer gänzlich vorzeitigen Erfüllung. In diesem Fall muss die Gesamtbelastung in einem angemessenem Ausmaß ermäßigt werden.

Auch die Bewerbung von Leasingfahrzeugen wird durch die Novelle tangiert: Bei Werbungen über Leasingverträge, sofern sie Zahlenangaben über den Zinssatz oder die Kreditkosten enthält, ist der den Berechnungen zugrunde liegende Barzahlungspreis anzugeben. Wird diesen Berechnungen der Listenpreis zugrunde gelegt, ist darauf in auffälliger Form gesondert hinzuweisen.

Nach wie vor ein Problem bei Leasingverträgen stellen die Regelungen zur vorzeitigen Auflösung dar, bzw. es zeigt sich aus viele Anfragen von Konsumenten, das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach wie vor noch keine klaren bzw. nachvollziehbaren Zinsgleitklauseln aufscheinen.

Kredit

Medienberichte im Frühjahr 2000 führten zu einer Belebung der Wünsche von Konsumenten nach Kreditnachrechnungen wegen nicht erfolgter Zinsanpassungen der Banken. Vom VKI wurden ab diesem Zeitpunkt 220 Fälle konkret bearbeitet. Die Gesamtanzahl der Kontakte beläuft sich auf 1960.

Ein Problem dabei stellten insbesondere die Verhandlungen bezüglich eines klaren Modus der Zinsnachrechnung dar, da insbesondere zwischen Bundesarbeiterkammer Wien und den verschiedenen Bankinstituten langwierige Verhandlungen liefen. Vom VKI wurden im Auftrag des Bundesministerium für Justiz Musterprozesse eingeleitet (siehe Musterprozesse/Sammelklagen).

Transparenz:

Ebenso fehlt die Übersicht bei Kreditkonten. So gibt es keine Kontoauszüge mehr, mit denen wichtige Eckdaten nachverfolgt werden könnten. Vorgeschrieben wird vom Bankwesengesetz 1993 nur eine Jahresabrechnung, die aber bei den meisten Banken sehr spärlich ausfällt. Wer seinen Kredit kontrollieren will (Verzugszinsen, Pönale bei vorzeitiger Rückzahlung) muss eine Ablichtung des Kontos anfordern, wofür allerdings oft bis zu öS 1.500,-- verrechnet werden.

Fremdwährungskredit:

Schlechten Zeiten sahen Schuldner entgegen, die sich für einen Fremdwährungskredit entschieden hatten. Diese bekommen seit Einführung des Euro zu spüren, was dessen Außenwert wirklich bedeutet. Im Gegensatz zu Veranlagungen oder Auslei-

hungen in Euro ergeben sich für Fremdwährungskredite erhebliche Veränderungen durch den Wechselkurs des Euro. Konsumentenschützer haben schon lange auf das hohe Risiko einer solchen Verschuldung hingewiesen. Nun können sie sich bestätigt fühlen. Der Fremdwährungskredit brachte oft nur eine Verschlechterung der Finanzierung.

Zum Yen hat der Euro seit Anfang 2000 etwa 12 % verloren. Seit Anfang 1999 sind es sogar mehr als 32 %. Nicht viel besser ging es bei anderen Fremdwährungsfinanzierungen. Der Schweizer Franken zeigte sich zwar zwischen September 1998 und März 2000 stabil. Seitdem gibt es aber auch dort eine Verteuerung der Währung. Von März an wurde der Franken um mehr als 6 % teurer. Noch dazu wurde der Zinsvorteil durch die Schweizerische Notenbank praktisch egalisiert²⁸.

Bankprodukte im Internet

Online-Banking: Immer mehr Menschen erledigen ihre Bankgeschäfte über das Internet. Den Banken kann das Recht sein, weil sie langfristig Geld sparen können. Kunden profitieren von längeren Öffnungszeiten und in einigen Fällen von günstigeren Spesen²⁹.

Auch dem Wertpapier-Handel über das Internet steht ein immenses Wachstum bevor und Österreich nimmt, laut einer Studie von Forrester Research, mit einer geschätzten Wachstumsrate von 83 % jährlich (1999-2003) einen Rang ganz vorne ein³⁰.

Die Banken bewerben dieses Produkt mit niedrigeren Kosten. Jedoch häufen sich Meldungen, in denen die Sicherheit dieser Systeme angezweifelt wird. So heißt es in einer Pressemeldung, dass längst nicht alle Banken genug täten, um beim Online-Banking die größtmögliche Sicherheit zu garantieren. Bankkunden ist zu empfehlen, sich vorher genau zu überlegen, ob ein Umstieg auf das Online-Banking für sie überhaupt Sinn macht. Häufig werden Vorteile versprochen, die nicht eingehalten werden. Auch wenn der Kunde seine Überweisung nachts in den Computer eingibt, wird diese erst zu den üblichen Öffnungszeiten bearbeitet und kommt damit nicht früher beim Empfänger an³¹.

Euro

Doppelte Preisauszeichnung

Nach Angaben von IFES zeichnen zu Beginn des Jahres 2000 etwa 42 % der österreichischen Einzelhändler ihre Preise sowohl in der nationalen als auch in Euro-Währung aus. Dieser Anteil dürfte bis Jahresende 63 % erreichen³². Österreich ist das einzige Land, wo per Gesetz die doppelte Preisauszeichnung ab 1.10.2001 verpflichtend ist.

²⁸ Kurier Geldanlage, Ausgabe 03/00

²⁹ Kurier Geldanlage, Ausgabe 02/00

³⁰ APA-Pressemeldung vom 29.8.2000. Österreich vor immensem Wachstum beim Internet-Wertpapierhandel

³¹ APA-Pressemeldung vom 2.8.2000. Experten warnen vor Risiken beim Online-Banking

³² Studie Deloitte & Touche

Euro-Logo³³:

In 7 Ländern (Belgien, Frankreich, Spanien, Finnland, Italien, Portugal und Irland) wurden entsprechende Systeme implementiert. Trotz vorhandener Organisationsstrukturen verwenden bisher jedoch nur einige 1000 Unternehmen das Euro-Logo, da die Konsumenten großteils das Euro-Logo gar nicht kennen und nur ein geringer Teil an Euro-Zahlungen interessiert ist.

In Deutschland, Österreich und den Niederlanden wurde das Euro-Logo *nicht* eingeführt, jedoch wurden allgemein gewisse Standards zur doppelten Preisauszeichnung akzeptiert. In Luxemburg verwenden die Händler ein eigenes Logo.

Korrektheit der doppelten Preisauszeichnung

Vom VKI wurden im Zeitraum November-Dezember 1999 insgesamt 93 Prospekte bzw. Unternehmen bezüglich der Doppelpreisauszeichnung in Euro untersucht. Die Anzahl der überprüften Preise betrug 1627, davon entsprachen 129 nicht den offiziellen Umrechnungs- und Rundungsbestimmungen. (Fehlerquote = 7,93 %)

Zahlungen in Euro

45 % aller Kreditkartenterminals der Euro-Zonen akzeptieren Zahlungen in Euro. Lediglich in 3 Ländern (*Österreich, Irland, Niederlande*) können Kreditkartenzahlungen nur in der jeweiligen Landeswährung durchgeführt werden.

Euro-Transaktionen österreichischer Verbraucher sind im wesentlichen auf den E-Commerce (ca. 50 %) und französische Autobahngebühren zurückzuführen. Österreich liegt zu Beginn des Jahres 2000 an letzter Stelle der Euro-Länder in den Zahlungsstatistiken, die von *Europay* und *Mastercard* erstellt werden³⁴.

Vorbereitungen auf die Euro-Bargeldumstellung:

Unter dem Titel „Projekt Geldlogistik“ werden unter Federführung der OeNB laufend konkrete Maßnahmen zur reibungslosen Durchführung der Euro-Bargeldeinführung diskutiert und geplant. Vertreter aus Wirtschaft (insbesondere Bankenvertreter) und Konsumentenschutz, Zahlungsverkehrsabwickler, Bundesgremien u.a. erörtern in einem laufenden Dialog (Euro-Round Table) anstehende Probleme und Fragen in diesem Bereich.

Von Konsumentenseite angeschnittene Themen sind u.a. der Wunsch nach einer speziellen Aktion zum Kennenlernen der Banknoten sowie allgemein eine Informationskampagne, die sich besonders an Behinderte und ältere Personen richtet, aber auch an Personen der unteren Bildungs- und Sozialschichten.

³³ siehe Europäische Kommission, Analytical note

³⁴ siehe Europäische Kommission; Quartalsbericht über die Entwicklung der Verwendung des Euro

In Österreich wurden im wesentlichen folgende Umsetzungsschritte geplant³⁵:

Starter Kits für Verbraucher	Ausgabe von Euro-Münzen im Gegenwert von ca. öS 200,-- Mehr als 5 Mio solcher Münzpakete für Konsumenten wurden von den Banken bereits verbindlich bestellt
Start der Vorverteilung für Verbraucher	Montag, 17.12.2001
Haushaltsmenge für den kostenlosen Bargeldumtausch	öS 50.000,--
Verteilung über Bankomaten	Die Hauptlast der Banknotenversorgung soll durch Bankomaten und Geldausgabeautomaten erfüllt werden. In Outdoor-Bankomaten werden lediglich € 10,-- und € 100,-- verteilt, Indoor Automaten können z.B. auch € 5,-- Scheine an die Bevölkerung ausgeben.

Eurogesetz

Mit dem BGBl I/72/2000 vom 8.8.2000 wurden die rechtlichen Grundlagen für die Umstellung auf das Euro-Bargeld geschaffen. Der 1.1.2002 wurde als Datum des Übergangs auf das neue Bargeld fixiert, die Dauer des doppelten Bargeldumlaufes - Schilling und Euro - wurde auf 2 Monate (1.1.2002 - 28.2.2002) begrenzt. Ursprünglich war jedoch eine Frist von 6 Monaten diskutiert worden, die auch von Konsumentenseite als empfehlenswert erachtet wurde.

Der Staatshaushalt und sämtliche öffentliche Haushalte sind ab 1.1.2002 in Euro zu führen; ebenso Bücher und Aufzeichnungen nach Maßgabe handelsrechtlicher, abgabenrechtlicher oder sonstiger Rechtsvorschriften.

Griechenland wird 12. Teilnehmer am Euro

Gemäß Ratsverordnung beim Gipfel in Feira (19.06.2000) wird Griechenland per 1.1.2001 den Euro als Währung einführen. Der Umrechnungskurs für die Drachme ist: 1 € = 340,750 Griechische Drachmen.

Griechenland erfüllte die notwendigen wirtschaftlichen und politischen Voraussetzungen, deshalb wurde die ursprüngliche Ausnahmeregelung aufgehoben.

Praktische Auswirkungen: Bis zum Ende des Jahres 2000 kann die Drachme noch geringfügig schwanken, ab 1. 1.2001 gilt der unwiderrufliche Fixkurs. Die OeNB tauscht daher ab 1.1.2001 auch Drachmen kostenlos in Schilling um, (allerdings werden wie bei allen anderen Euro-Währungen nur Banknoten bis zum Wert von € 3.000,-- umgetauscht).

Anfragen von Verbrauchern

Das Interesse am Euro stagniert im Beobachtungszeitraum, zeitweilig ist auch eine rückläufige Tendenz erkennbar.

³⁵ Quelle: OeNB Projekt Geldlogistik

Zu beachten ist, dass Verbraucher jedoch teilweise sehr gut über die korrekte Umrechnung Bescheid wissen und bereits auffällige Beobachtungen bei der Doppelpreisauszeichnung bekannt geben.

Als Beispiel für eine falsche Umrechnung werden diverse Unternehmen genannt, die in mehrere Länder und in verschiedenen Währungen fakturieren. Von solchen Unternehmen wurden zusätzliche Kostenelemente für bestimmte Länder (z.B. erhöhter Mehrwertsteuersatz, Auslandsüberweisung) einfach in den Preis verpackt und nicht getrennt gelistet. Dadurch können einzelne Verbraucher irreführt werden, wenn sie eine Überprüfung der gültigen Preise über den Euro durchführen.

Als Thema für Verbraucher stellt sich immer wieder die Frage nach der Kostenbelastung im Auslandszahlungsverkehr und beim Geldwechseln. Die Höhe dieser Gebühren wird laufend sowohl von nationalen Organisationen (Arbeiterkammer, VKI) als auch von internationalen Organisationen (EU-Kommission) untersucht bzw. überprüft. In diesem Bereich reagieren Verbraucher sehr sensibel und drängen auf entsprechende Maßnahmen, zumal immer wieder propagiert wurde, dass die Einführung des Euro eine wesentliche Kostenerleichterung bringt.

Versicherungen

Marktsituation

1999 erzielten die in Österreich niedergelassenen Privatversicherer im Inland ein Prämienaufkommen von insgesamt öS 150,9 Mrd. (verrechnete Prämien), das sind öS 18.653,- pro Kopf der österreichischen Bevölkerung. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Anstieg um 7,3 %. Die Branche rechnet mit einem weiteren Anstieg des Gesamtprämienaufkommens für 2000 um etwa 6,6 %³⁶. Den Hauptanstieg verzeichnete - wie auch in den letzten Jahren - die Lebensversicherung aufgrund der nach wie vor geführten Debatte um die Zukunft der Altersversorgung. Hier stieg das Prämienaufkommen um 17,8 % gegenüber dem Vorjahr und auch für das nächste Jahr rechnet die Branche mit einem kräftigen Anstieg von etwa 13 %.

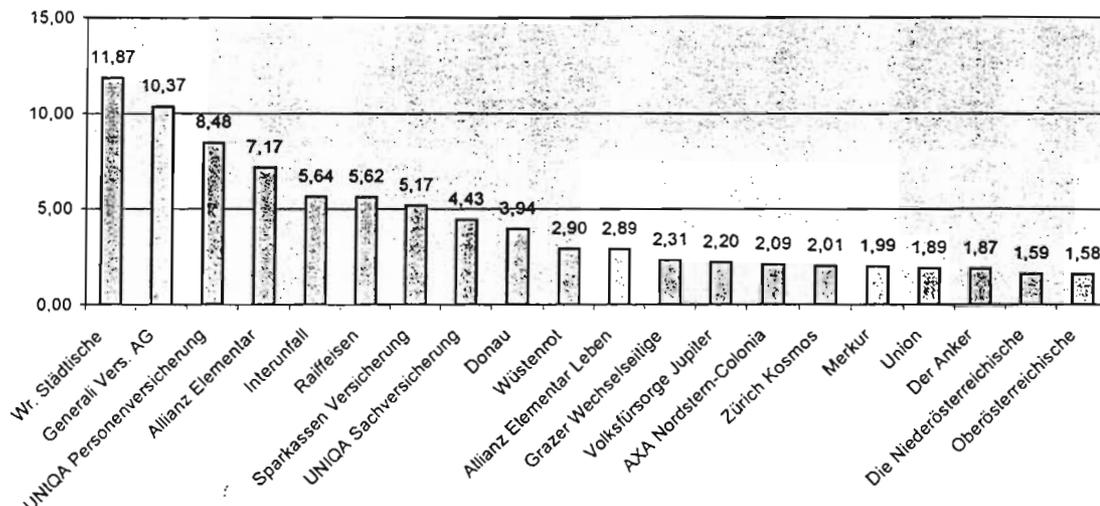
Auch heuer ist der Marktanteil der ausländischen Anbieter kaum zu spüren. Die im freien Dienstleistungsverkehr nach Österreich herein arbeitenden Versicherer konnten insgesamt ein Prämienaufkommen in der Größenordnung von 0,5 % des in Österreich von den heimischen Versicherern erzielten Prämienaufkommens erwirtschaften³⁷.

86 % der Prämieinnahmen entfielen 1999 auf die 20 größten in Österreich zugelassenen Versicherer, deren Marktanteil im folgenden dargestellt ist.

³⁶ Jahresbericht 1999/2000 des Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs

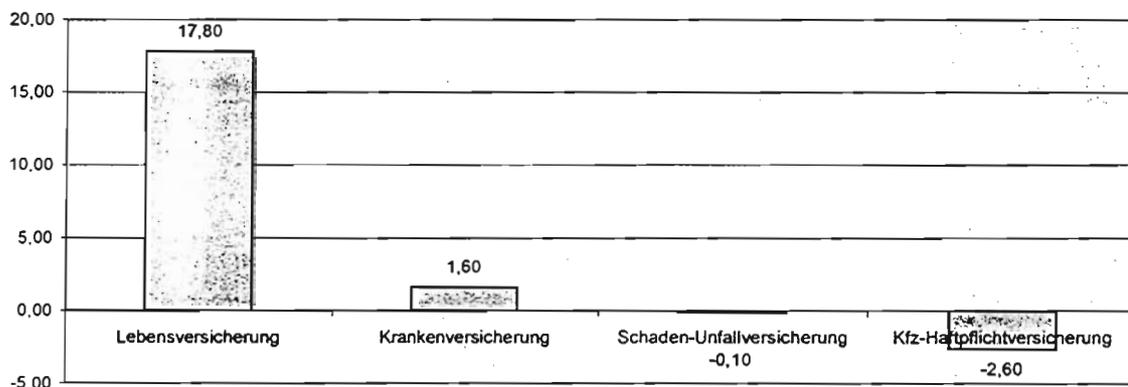
³⁷ „die Versicherungsrundschau“ Nr. 10/00, S.11

Marktanteile der österreichischen Versicherer nach Anteil an den gesamten Prämieinnahmen³⁸ (in %)



Die sich ergebende Reihung bezieht sich nur auf die Größe der einzelnen Gesellschaften in Relation zum österreichischen Gesamtprämienaufkommen.

Veränderung des Prämienaufkommens in verschiedenen Sparten in %

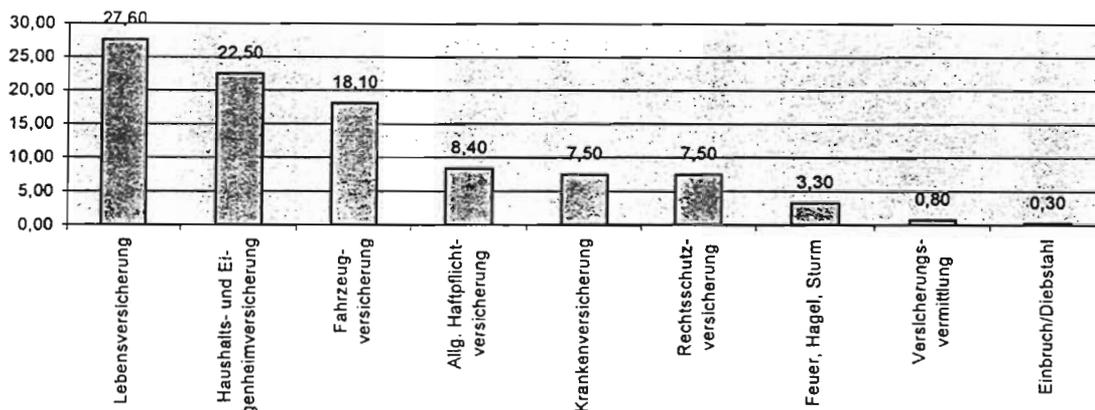


Die häufigsten Anfragen

Nahezu ein Drittel aller Anfragen im Beobachtungszeitraum 1.10.1999 bis einschließlich 30.9.2000 betrafen allgemein Dienstleistungen, davon entfallen 8,6 % auf den Versicherungsbereich. Im Vergleich zum Vorjahr ist in diesem Bereich ein geringer Anstieg von Anfragen zu vermerken.

³⁸ betrifft nur das in Österreich abgeschlossene Geschäft. Einnahmen aus der Rückversicherung, aus dem grenzüberschreitenden Dienstleistungsverkehr und aus Niederlassungen im Ausland sind hier nicht berücksichtigt.

Die häufigsten Anfragen nach Sparten in %



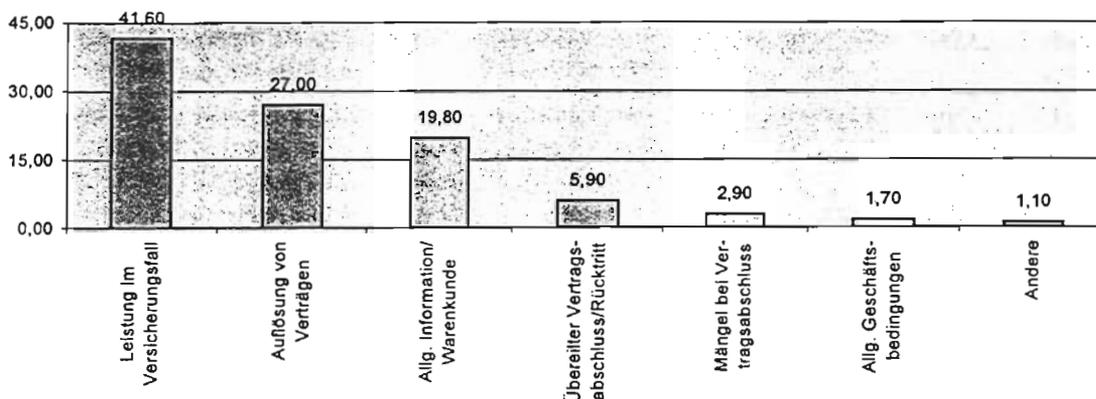
Den größten Aufklärungsbedarf haben die Verbraucher nach wie vor im Bereich der Lebensversicherung. Fast 30 % aller Anfrage betreffen diese Sparte. Die andauernde Debatte um die Sicherheit der Pension und die damit einhergehenden Verunsicherung der Konsumenten lässt die Abschlusszahlen weiterhin beträchtlich ansteigen. Verunsicherung herrscht vor allem bei der Produktauswahl.

An zweiter Stelle der Anfragen stehen - wie im vergangenen Jahr - Problemstellungen im Zusammenhang mit Haushalts- und Eigenheimversicherungen (22,5 % der Anfragen). Immer wieder kommt es zu Missverständnissen was den Deckungsumfang anbelangt. Leistungsablehnungen sind oft für den Verbraucher unklar, weil Ausschlussgründe oft nur im Kleingedruckten zu finden sind. Häufig gibt es auch Fragen bei Wohnungswechsel oder Versicherungskündigungen in diesem Bereich.

Der dritte Schwerpunktbereich ist – wie auch in den vergangenen Jahren – die Fahrzeugversicherung (18,1 %). Durch den starken Wettbewerb in dieser Sparte wird oft nachgefragt, wer der günstigste Versicherer ist. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass die Bereitschaft des Konsumenten, den Versicherer zu wechseln, durch den anhaltenden Preiskampf in der Kfz-Sparte weiter zunimmt.

8,4 % der Anfragen betrafen die Unfallversicherung. Hier steht die generelle Sinnhaftigkeit und die Frage nach günstigen Anbietern und Varianten im Vordergrund. Die Allgemeine Haftpflichtversicherung und die Krankenversicherung waren mit jeweils 7,5 % Gegenstand von Anfragen.

Die häufigsten nachgefragten Problembereiche in %



Im Vergleich zum Vorjahr steht im Beobachtungszeitraum die Frage nach der Leistung im Versicherungsfall im Vordergrund. Oft kommt es zu Missverständnissen auf Verbraucherseite, weil die Leistungsbeschreibung unklar ist. Der Konsument weiß nicht, ob eine Ablehnung des Versicherers im Schadensfall oder eine betragsmäßige Einschränkung der Leistung zu Recht oder zu Unrecht erfolgt ist. Die in der Werbung oder im Verkaufsgespräch angepriesenen, umfassenden Leistungen werden oft durch die Versicherungsbedingungen stark eingeschränkt.

Der zweitwichtigste Problembereich ist die Frage nach der Auflösung von Verträgen. Hier ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen, die Auflösung von Verträgen betraf im letzten Jahr noch mehr als ein Drittel der Anfragen im Versicherungsbereich. Leicht angestiegen sind auch die Anfragen zur allgemeinen Information über Versicherungsprodukte. Fast 20 % der Anfragen sind diesem Bereich zuzuordnen. Mit 5,9 % sind die Fragen nach dem Rücktritt vom Versicherungsvertrag in etwa gleichgeblieben.

Versicherungen im Internet

Nahezu alle Versicherer verfügen mittlerweile über eine Homepage, auf der sie ihre Produkte präsentieren bzw. mit ihren Kunden kommunizieren. Sowohl auf Anbieterseite als auch auf Verbraucherseite werden Mängel der Informationen über Versicherungsprodukte im Internet festgestellt. Zur Zeit stehe der Service-Aspekt im Vordergrund des Internet-Auftritts der Unternehmen, Ziel der Branche soll nach Angaben des Präsidenten des Versicherungsverbandes ein vollwertiger Vertrieb über diese Schiene sein.³⁹ Bis dahin muß allerdings noch einiges geschehen. Die Homepages der Versicherer sind selbst zur Vorinformation nur bedingt geeignet. Im Netz nutzen die Versicherer die Möglichkeit, Ihre Produkte massiv zu bewerben, ohne die dahinterliegenden Grundlagen darzustellen. Die allgemeinen Versicherungsbedingungen sind nach einer AK-Studie beispielsweise nur in 25 von 490 geprüften Fällen online abrufbar⁴⁰. Dies ist insofern unverständlich, da die technische Umsetzung und Bereitstellung der zugrundeliegenden Bedingungen kein Problem darstellen kann. Auch Preisinformationen und Tarifrechner finden sich noch eher selten. Somit fehlt für den Konsumenten wesentliche Information. Ein Abschluß von Versicherungen via Internet ist nur in wenigen Fällen (z.B. Reiseversicherung, Haushalts- und Kfz-Versicherung)

³⁹ Vgl. „die Versicherungsgrundschau“ 7-8/00, Referat Alexander Hoyos, S.100.

⁴⁰ Pressekonferenz: AK-Test: Versichern beruhigt – aber noch nicht im Web am 26.5.2000

tatsächlich möglich. Die meisten Produkte sind ohnehin wegen ihrer Komplexität nicht für den E-Commerce geeignet. Die starke Tariffdifferenzierung und die juristische und dadurch für den Verbraucher schwer verständliche Formulierung der Klauseln machen es für den Konsumenten nahezu unmöglich, die Produkte ohne erheblichen Analyseaufwand zu vergleichen. Eine klare Definition des Versicherungsumfanges und die Lesbarkeit und Verständlichkeit der Informationen vor allem auch zu Vertragslaufzeiten fehlen. Auch in absehbarer Zukunft ist daher der Weg zum professionellen – vorzugsweise unabhängigen - Versicherungsexperten zu empfehlen.

VAG-Novelle 2000

Unmittelbarer Anlass der Novelle war die Umsetzung der Richtlinie 98/78/EG über die zusätzliche Beaufsichtigung der einer Versicherungsgruppe angehörenden Versicherungsunternehmen. Gemäß Art. 11 Abs. 2 dieser Richtlinie sollen die nationalen Rechtsvorschriften, mit denen sie umgesetzt wird, erstmals auf das mit 1.1.2001 oder im Laufe des Jahres 2001 beginnende Geschäftsjahr angewendet werden. Darüber hinaus enthält die Novelle eine Reihe weiterer Änderungen und Ergänzungen des VAG, von denen folgende hervorzuheben sind⁴¹:

- Vorschriften über die Eignung angestellter Vermittler;
- Vorschriften für die indexgebundene Lebensversicherung (gesonderter Deckungsstock, Kapitalanlage, Rechnungslegung);
- Führung eines Verzeichnisses der Vermögenswerte zur Bedeckung der versicherungstechnischen Rückstellungen, für die kein Deckungsstock zu bilden ist;
- Verstärkung der Überwachung nach Wegfall der Konzession;
- Vorlage eines Solvabilitätsplanes, wenn berechtigter Grund zur Annahme besteht, dass ein Versicherungsunternehmen pro futuro nicht mehr über die erforderlichen Eigenmittel verfügen könnte;
- Anordnung einer Bestandsübertragung zur Beseitigung einer Gefahr für die Versicherten.

Entwicklung in einzelnen Sparten

Lebensversicherung

Das Prämienaufkommen in der Lebensversicherung ist gegenüber dem Vorjahr um 17,8 % gestiegen. Innerhalb der Spartengruppe Lebensversicherung haben die Rentenversicherungen – also die Produkte, die nach wie vor im Rahmen der Sonderausgaben steuerlich begünstigt sind – am deutlichsten den reißendsten Absatz gefunden. Das Prämienaufkommen ist in dem Bereich um rund 39 % auf öS 12,1 Mrd. gestiegen. Über drei Viertel davon wurden als Einmalanlage für diese Rentenverträge einbezahlt.

Der Rechnungszinssatz in der Lebensversicherung ist mit 1.7.2000 von 4 auf 3,25 % gesenkt worden. Diese Regelung der Versicherungsaufsicht⁴² dient dazu, die Erfüllbarkeit der Verträge für den Versicherungsnehmer sicherzustellen. Die Änderung hat Auswirkungen auf die Prämienkalkulation, d. h. für dieselbe Vertragssumme muss nun eine höhere Prämie bezahlt werden bzw. bei gleicher Prämienleistung ist die Versicherungssumme niedriger.

⁴¹ Jahresbericht 1999/2000 des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs

⁴² §73a VAG

Die fondsgebundene Lebensversicherung erfreut sich ebenso stark steigender Beliebtheit. Rund öS 4,9 Mrd. sind 1999 in fondsgebundene Lebensversicherungen einbezahlt worden. Die Versicherer werben hier mit besseren Renditen als in der herkömmlichen Lebensversicherung. Die fondsgebundene Lebensversicherung ist allerdings noch ein recht junges Produkt und nur wenige Anbieter können auf Erfahrungswerte zurückgreifen. Die mangelnde Kostentransparenz macht einen Vergleich der Produkte äußerst schwer. Die Versicherer sind nicht bereit, die Aufteilung der Prämie in Risikoprämie und Verwaltungs- bzw. Vertriebskosten bekannt zu geben. Für den Verbraucher sind diese Kostenelemente allerdings entscheidend, sich für oder gegen ein Produkt zu entscheiden⁴³.

Pensionszusatzversicherung

Mit 1.1.2000 ist die neue prämiengeforderte Pensionszusatzversicherung angelaufen. Dass das Produkt für den Verbraucher völlig unattraktiv ist, spiegelt sich auch in den Verkaufszahlen wider. Hier gibt es Überlegungen, ab 1.1.2001 eine zusätzliche Prämie in Höhe von 5,5 % der geleisteten Versicherungsprämie zu zahlen. Mit dem variablen, ab 2001 auf 4,5 % angehobenen staatlichen Zuschuss sind das also dann insgesamt 10 % von maximal € 1.000,--. Eine Realisierung dieser Überlegungen könnte zu einer breiteren Akzeptanz des Produktes führen, obwohl das Grundproblem des Produktes - die mangelnde Flexibilität - bestehen bleibt.

Exkurs Pensionsvorsorge

Eine vom Verband der Versicherungsunternehmen in Auftrag gegebene Studie bei Fessel-GfK zeigt, dass die Leistungsfähigkeit des staatlichen Pensionsversicherungssystems von der österreichischen Bevölkerung in einem zunehmenden Ausmaß mit großer Skepsis betrachtet wird. Als Konsequenz nimmt die Bereitschaft zu, eigeninitiativ zu werden und selbst Vorsorgemaßnahmen zu treffen. Diese Bereitschaft ist zwangsläufig bei mitten im Erwerbsleben stehenden Personen am stärksten ausgeprägt, ergreift aber auch in zunehmendem Ausmaß immer jüngere Altersgruppen. Die überwiegende Mehrheit der 20- bis 54jährigen Österreicherinnen und Österreicher beabsichtigt, zusätzlich vorzusorgen und zwar spätestens in 2 bis 3 Jahren. Die wahrscheinlichste Variante ist dabei nach den Erkenntnissen dieser Studie die private Zusatzpension/Lebensversicherung, wobei individuelle, flexible Produktlösungen, die auch Hinterbliebene im Ablebensfall mitberücksichtigen, angestrebt werden. Die steigenden Anfragen in diesem Bereich und die stark angestiegenen Prämieinnahmen der Versicherer in der Lebensversicherung bestätigen diese Tendenz. Dem Bereich der privaten Pensionsvorsorge wird auch in den nächsten Jahren besondere Bedeutung zukommen.

Kfz-Versicherung

Das Prämienaufkommen in der Kfz-Versicherung ist 1999 um insgesamt rund 2,6 % gesunken, das ist deutlich geringer als in den Vorjahren. Dennoch hat sich das Geschäft signifikant verschlechtert. Der Schadensatz - die Relation der Prämieinnahmen zu Schadenzahlungen - ist um gut acht Prozentpunkte auf 84,7 % gestiegen. Aufgrund des zunehmend schlechten Schadenverlaufs machen die Versicherer häufiger von ihrem Kündigungsrecht im Schadensfall Gebrauch. Nach Angaben des Verbandes der Versicherungsunternehmen wurden 150 Versicherungsnehmer von

⁴³ vgl. „Konsument“ 10/00: Nicht wirklich attraktiv, S.24.

keinem Versicherer mehr angenommen und mussten vom Verband zugewiesen werden⁴⁴.

In keinem anderen Versicherungsbereich sind die Tarife so in Bewegung wie in der Kfz-Haftpflicht. Durch die steigenden Verluste fast aller Versicherer ist eine Prämien-erhöhung in dem Bereich jedenfalls zu erwarten und zum Teil von den Versicherern auch schon umgesetzt worden. Im Zusammenhang mit der Kfz-Haftpflichtversicherung sei auch noch die Erhöhung der motorbezogenen Versicherungssteuer um 50 % erwähnt, die zwar vom Versicherer eingehoben wird, aber für den Versicherer nur einen Durchlaufposten darstellt und ans Finanzamt abgeführt wird.

Mit der gesetzlich vorgeschriebenen Mindestversicherungssumme von öS 15 Mio. in der Kfz-Haftpflichtversicherung sind Großschäden nicht immer abgedeckt. Reicht die Deckungssumme nicht aus, wird der Unfallverursacher persönlich zur Kasse gebeten. Solche Zahlungsverpflichtungen können unter Umständen existenzbedrohende Ausmaße annehmen. Bedauerlicherweise gibt es kein Zahlenmaterial über tatsächliche Schadenshöhen, sodaß keine Angaben über die Wahrscheinlichkeit schwerer Schäden gemacht werden können. Die Erhöhung der Versicherungssumme ist jedenfalls zu überlegen. Eine Erhöhung von beispielsweise 15 auf 100 Millionen ist für eine Mehrprämie von rund 10 % zu haben⁴⁵. Auch europaweit nimmt Österreich mit der Mindestdeckung von öS 15 Millionen einen bescheidenen Platz ein. Nur die EU-Länder Griechenland, Italien, Portugal und die Niederlande liegen darunter, in Deutschland kommen Versicherer bei Personenschäden bis zu öS 105 Millionen auf, Schweden garantiert umgerechnet ca. öS 454 Millionen. Vorbildlichen Versicherungsschutz leisten die EU-Staaten Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland und Spanien, weil sie eine unbeschränkte Personendeckung bieten. Belgien und Luxemburg überbieten diese Leistung noch mit unbegrenzt gedeckten Sachschäden.

Kfz-Zulassung beim Versicherer

Nach Abschluss des Probetriebes in einigen ausgewählten Bezirken und Städten nahmen die Kfz-Versicherer, unterstützt durch eine jeweils auf die entsprechenden Regionen abgestimmte Informationskampagne ab 20.9.1999 sukzessive den Vollbetrieb auf. Mit Wien als letztem Bundesland war am 6.12.1999 die Übertragung der Zulassungsagenden auf die Versicherer und somit die „Privatisierung“ der Kfz-Zulassung abgeschlossen. In Österreich gibt es nun mehr als 900 Zulassungsstellen. Für den Verbraucher ist durch diese Umstellung eine Vereinfachung hinsichtlich der Abwicklung gegeben, weil die Anmeldung direkt über den Versicherer erfolgt, allerdings wurden die Kosten auf rund öS 2.200,- angehoben. Diese nicht unbeträchtliche Kostensteigerung war im Berichtszeitraum des öfteren Gegenstand von Verbraucherbeschwerden.

Katastrophen und Versicherung

Auch Österreich liegt im internationalen Trend der vermehrt auftretenden Naturkatastrophen. Hagel, Stürme, Überschwemmungen und extreme Trockenheit prägten das vergangene Jahr. Früher galten diese Risiken kaum als versicherbar, heute gibt es einige Produkte, die solche Schäden einschließen: z.B. Hochwasser-, Lawinen- und Murenschäden sind versicherbar. Wenn auch der Einschluss dieser Risiken oft zu Missverständnissen beim Verbraucher führt. Verkauft werden Versicherungslö-

⁴⁴ Jahresbericht 1999/2000 des Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs

⁴⁵ vgl. „Konsument“ 6/00: Beschränkte Haftung, S. 23.

sungen mit Katastrophenschutz, die Leistungen für die Schäden nach solchen Katastrophen sind allerdings stark begrenzt. Summen von beispielsweise öS 40.000,-- sind in einem echten Schadensfall nur ein Tropfen auf dem heißen Stein.

2.1.3. Telekommunikation/Sprachtelefonie

Marktsituation

Seit dem Fall des Telekom-Monopols (1.1.1998) drängen immer mehr private Telekom-Betreiber in den Markt und werben mit niedrigen Tarifen um Kundschaft. Die Tariflandschaft beim Festnetztelefon - es gibt derzeit rund zwei Dutzend Anbieter, teilweise mit mehreren Tarifvarianten - wird immer unübersichtlicher. Tarife werden ständig geändert, sodass jeder Preisvergleich bei seinem Erscheinen schon wieder überholt sein kann⁴⁶. Die Preiserhebungen haben gezeigt, dass die meisten Angebote in den Werbeaussagen der Betreiber günstiger dargestellt werden als sie tatsächlich sind.

Jede Woche wird der Konsument mit neuen Schlagworten aus dem Telekombereich - wie z.B. Call by Call, Preselection, Call back, Prepaid usw. - konfrontiert. Selbst den auf dem Gebiet der Telekommunikation Interessierten fällt es zunehmend schwerer, den Überblick zu bewahren und relevante Informationen zu selektieren. Umso schwieriger ist die Situation für den nicht versierten Konsumenten, wenn es darum geht, das für ihn günstigste Angebot auszuwählen oder im Streitfall seine Interessen ausreichend zu vertreten.

Die Hauptaufgabe des Konsumentenschutzes besteht daher darin, marktschreierische Werbeaussagen zu prüfen, Konsumenten über die unterschiedlichen Produkte und Tarife zu informieren, sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Betreiber in Hinblick auf rechtswidrige Klauseln zu beurteilen und im Rahmen des institutionalisierten Abmahnsystems für eine ausgewogene Vertragsgestaltung zu sorgen.

Beschwerdepunkte

Musterprozess-Zahlscheingebühr

Seit Herbst 1997 sorgte die von der Mobilkom einseitig eingeführte Zahlscheingebühr von öS 30,-- für große Aufregung unter den Konsumenten. Die Mobilkom kündigte in einseitiger Änderung der Geschäftsbedingungen (auch für Altkunden) an, Zahlscheinzahler mit einem Entgelt von öS 30,-- pro Rechnung zu bestrafen. Gleichzeitig wurde die Zahlung via Einzugsermächtigung beworben, wofür das genannte Entgelt nicht zu entrichten war. Ab März 1998 wurde diese Maßnahme schrittweise eingeführt (März 98: öS 10,--, April 98: öS 20,- und ab Mai 98: öS 30,--). Der VKI empfahl, dieses Entgelt nur „vorbehaltlich der Rückforderung“ zu zahlen, ließ sich die Rückforderungsansprüche (insgesamt öS 60,--) von einer Verbraucherin abtreten und klagte die Mobilkom.

Der VKI ging davon aus, dass diese einseitige Vertragsänderung unangemessen und damit unwirksam ist. Es sollte die Rechtsfrage geklärt werden, ob ein Entgelt für Zahlscheinzahler in Höhe von öS 30,-- - von vielen als Zwang zur Einzugsermächtigung empfunden - eine gröbliche Benachteiligung der Kunden darstellt.

⁴⁶ siehe Telefonieren im Festnetz, Markt & Preis in „Konsument“ 8/00

Der OGH teilte nicht diesen Rechtsstandpunkt und wies das Klagebegehren ab. Er führte aus, dass das Einzugsermächtigungsverfahren für die Kunden keine unangemessene Benachteiligung mit sich brächte. Der Kunde hätte 42 Tage Zeit, gegen eine Abbuchung Widerspruch zu erheben und bekomme im Fall des Widerspruches den abgebuchten Betrag rückerstattet. Außerdem ist der OGH der Auffassung, dass sich die Höhe des Zahlscheinentgeltes im Rahmen vergleichbarer Entgelte von Banken und Versicherungen halte.

Im vorliegenden Fall handelt es sich um einen Musterprozess mit weitgehender Auswirkung. Erwartungsgemäß führten mittlerweile auch andere Betreiber (z.B. ONE) eine Zahlscheingebühr von öS 30,-- ein.

Viele Kunden erteilten dennoch keine Einzugsermächtigung und zahlten weiterhin lieber die Zahlscheingebühr, worauf die Mobilkom den Druck verschärfte und auf monatliche Abrechnung umstellte. Das bedeutet, dass der Kunde nicht alle zwei Monate sondern nunmehr monatlich mit der Zahlscheingebühr belastet wird.

Telefonsex-Mehrwertdienst - sittenwidrig

Der VKI wird seit Jahren mit Beschwerden betreffend überhöhte Telefongebühren konfrontiert, die zumeist auf die Inanspruchnahme von Telefonsex-Mehrwertdiensten zurückzuführen sind. Die betroffenen Fernsprechteilnehmer, die solche Gespräche in der Regel nicht selbst geführt haben, werden dennoch als Vertragspartner mit diesen Telefonsex-Gebühren belastet. Diese Ereignisse geben Anlass dazu, sogenannte Telefonsex-Verträge einer rechtlichen Beurteilung zu unterziehen. Denn seit Jahren partizipiert auch die Telekom Austria am lukrativen Telefonsex-Geschäft: Der Kunde tritt mit dem Telefonsex-Anbieter nicht direkt in Kontakt, sondern wählt eine von der Telekom zur Verfügung gestellte Service-Nummer. Die Telekom Austria bietet aber nicht nur die Infrastruktur für das Zustandekommen solcher Gespräche an, sondern fungiert in weiterer Folge auch als Inkassostelle, indem sie solche Telefonsex-Gebühren über die Telefonrechnung einhebt. Dies alles selbstverständlich nicht umsonst, denn die Gebühren für diese Service-Nummern werden mit dem Anbieter solcher Dienste geteilt.

In Deutschland hat der Bundesgerichtshof ausdrücklich ausgesprochen, dass ein Telefonsex-Vertrag sittenwidrig ist, da ein bestimmtes Sexualverhalten potentieller Kunden in verwerflicher Weise kommerziell ausgenutzt werden soll. Diese Judikatur hat zur Folge, dass die deutsche Telekom - sofern der Kunde nicht freiwillig zahlt - solche Telefonsex-Gebühren auch nicht erfolgreich einklagen kann. Sie macht sich nämlich der kommerziellen Ausnutzung eines sittenwidrigen Geschäftes schuldig, was nach der deutschen Judikatur verpönt ist.

Der VKI will die Frage der Sittenwidrigkeit von Telefonsex-Gesprächen nunmehr in einem Musterprozess relevieren. Ein besachwalteter Konsument nahm Mehrwertdienstleistungen (Telefonsex) in Anspruch, die über die Telefonrechnung der Telekom Austria verrechnet wurden. Da die Zustimmung des Sachwalters selbstverständlich fehlte, kam unserer Auffassung nach ein wirksames Rechtsgeschäft erst gar nicht zu stande. Dennoch verlangte die Telekom die aufgelaufenen Gesprächsgebühren unter Klagsandrohung. Der Konsument bezahlte den strittigen Betrag vorbehaltlich der Rückforderung. Der VKI hat die Ausfallhaftung übernommen, wobei der Anspruch an den VKI abgetreten und die Telekom Austria auf Rückzahlung geklagt wurde.

Mehrwertdienstanbieter IBC

Der Mehrwertdienstanbieter IBC Kommunikationsdienstleistungen GmbH führte ein bis lang in Österreich unbekanntes Abrechnungssystem für Erotikdienstleistungen ein, welches zahlreiche Beschwerden beim VKI und bei der Telekom Control zur Folge hatte. Dieses Unternehmen verrechnet für Telefonsex-Gespräche mit Rufnummern in Wien über gesonderte Abrechnung Dienstleistungsentgelte. Rechnungsempfänger sind Inhaber von Telefonanschlüssen, die vielfach selbst diese Dienste gar nicht in Anspruch genommen haben. Testanrufe bei den beworbenen Nummern haben ergeben, dass am Beginn der Gespräche keinerlei Hinweise auf die Kostenpflicht erfolgen. Erst aufgrund des Einschreitens des VKI hat die Firma ihre Praxis zumindest dahingehend geändert, dass nunmehr bei Beginn des Gesprächs auf die Kosten hingewiesen wird. Die Identität des Anrufers wird offensichtlich über die Rufnummernanzeige festgestellt. In manchen Fällen erfolgte nach Inanspruchnahme der Leistungen ein Rückruf zur Feststellung der Identität. Neben dem Minutenentgelt von öS 35,- wird als Mindestverrechnungssumme jedenfalls ein Betrag von öS 175,- in Rechnung gestellt. Das bedeutet, dass selbst im Fall eines kurzen Testanrufes, wo sofort wieder aufgehängt wird, der Betrag von öS 175,- verrechnet wird. Der Inhaber einer Telefonanlage kann sich gegen die Verwendung seines Apparates auch nicht schützen. Während man bestimmte Auslandszonen bzw. echte Mehrwertrufnummern sperren lassen kann, bleibt bei dieser Ortsnummer nur die Möglichkeit einer gänzlichen Aktivsperre, was die Funktion der Telefonanlage ad absurdum führen würde.

Diese neuen Telekommunikations-Angebote werfen folgende Probleme auf:

Es werden Inhaber von Telefonanlagen (Familien, Firmen, Organisationen) überraschend mit Rechnungen für Sex-Hot-Lines konfrontiert, die allenfalls von Kindern, Angestellten oder überhaupt unbekanntem Personen verursacht wurden. Die Firma IBC beruft sich darauf, dass durch Inanspruchnahme der Dienstleistung ein Vertrag geschlossen wurde. Sie verkennt dabei aber, dass im Fall des Anrufes eines Minderjährigen weder mit diesem noch mit dessen Eltern ein Vertrag zustande kommt. Der VKI hat in einem Fall die Ausfallhaftung übernommen, wo ein Minderjähriger – ohne Zustimmung seiner Eltern - diese gebührenpflichtige Servicenummer angerufen hat. Die Firma IBC wurde auf Rückzahlung geklagt. Das Verfahren ist in erster Instanz anhängig.

Die einzige Gerichtsentscheidung, die bisher dazu ergangen ist, stammt aus Vorarlberg und stützt den Rechtsstandpunkt des VKI. Ein Konsument wurde von IBC auf Zahlung geklagt. Das BG Feldkirch (31.8.2000, 4C 1207/00i) wies die Klage mit der Begründung ab, dass IBC nicht nachweisen konnte, mit dem beklagten Konsument einen Vertrag geschlossen zu haben. Es sei Aufgabe von IBC, den Vertragspartner eindeutig zu identifizieren. Die Aufzeichnung der Telefonnummer jenes Apparates, von dem das Gespräch geführt wurde, reicht nach Auffassung des Gerichtes nicht aus. Weiters hielt das Gericht fest, dass der Inhaber des Telefonapparates keinesfalls verpflichtet sei, eine Telefonsperre durchzuführen.

Preisauszeichnung von Mehrwertdiensten

Viele Konsumentenbeschwerden betrafen die mangelnde Preisinformation bei Inanspruchnahme eines Mehrwertdienstes. Gemäß § 6 Abs 1 der Entgeltverordnung für Mehrwertdienste hat der Betreiber des Netzes sicherzustellen, dass dem Anrufenden die Höhe des pro Minute anfallenden Entgeltes unmittelbar nach Herstellen der Verbindung in geeigneter Weise mitgeteilt wird. Hat der Netzbetreiber die Sicherstellung der Informationspflicht verletzt, so kann dies von den Fernmeldebüros durch eine Verwaltungsstrafe (bis zu öS 100.000,–) geahndet werden.

In der Praxis wird regelmäßig nicht auf diese Kosten hingewiesen. Abgesehen davon gibt es keine Bestimmung zur Preisauszeichnung in der Werbung, was aus der Sicht des Konsumentenschutzes aber wünschenswert wäre.

Intransparente Abrechnung

Ein wichtiges Verbraucherproblem stellt das Ausmaß der Rechnungslegung der Telekommunikationsbetreiber dar, das nach wie vor einer der Hauptkritikpunkte der Kunden ist. Auch nach der neuen Rechtslage ist der Telekom-Anbieter nicht zu einer detaillierten Rechnungslegung verpflichtet. Der Umfang der Detaillierung wurde gesetzlich leider nicht geregelt. Der Betreiber ist gemäß § 94 Abs 2 TKG bloß verpflichtet, den Umfang des Entgeltnachweises an der Netzentwicklung und der Marktnachfrage zu orientieren. Damit wurde die bestehende Praxis in Österreich gesetzlich festgeschrieben, ohne auf die Interessen der Kunden Rücksicht zu nehmen. Ein Einzelentgeltnachweis kann nach dem TKG zwar beantragt werden, ist allerdings kostenpflichtig. Selbst im Einzelentgeltnachweis sind die passiven Teilnehmernummern nur verkürzt aufgelistet, was von den Konsumenten oft als Hindernis bei der Überprüfung ihrer Telefonrechnung empfunden wird. Damit eine Kontrolle der persönlichen Gesprächszeiten möglich ist bzw. um etwaigen Missbrauch oder Fehler im Abrechnungssystem zu erkennen, scheint die detaillierte Aufschlüsselung der Telefonrechnung sowie eine Abrechnung nach effektiver Gesprächszeit statt nach variablen Impulsen – wie z B bei der Telekom - unumgänglich zu sein.

Der Umstand, dass einzelne Betreiber nicht nach effektiver Gesprächszeit sondern nach Impulsen abrechnen, bringt den Konsumenten auch finanzielle Nachteile. Der VKI hat nachgewiesen, dass sich die Telekom mit ihrer verdeckten Impulsverrechnung bei einer durchschnittlichen Telefonrechnung ein einträgliches Körpergeld von mehr als 10 % sichert (siehe Telefonieren, Verschenkte Zeit in: „Konsument“ 1/00). Ohne Schlupf (Differenz zwischen verbrauchter und verrechneter Zeit) würde die Telefonrechnung des Konsumenten bei sekundengenaue Abrechnung um diese Differenz niedriger ausfallen. Trotz heftiger Kritik gibt es keine rechtliche Handhabe, den Betreiber zu einer genauen Abrechnung nach effektiver Gesprächszeit (Sekundentakt) zu zwingen.

Das Streitschlichtungsverfahren der Telekom Control GmbH

Allgemeines zur Streitschlichtung

Gemäß §§ 66 und 116 Telekommunikationsgesetz (TKG) wurde die Telekom Control GmbH als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten eingerichtet. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden oder Interessenvertretungen Beschwerden betreffend die Qualität

des Dienstes und bei Zahlungsstreitigkeiten, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind, der Telekom Control GmbH zur Streitschlichtung vorlegen. Die Telekom Control hat sich zu bemühen, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gemäß § 64 Abs 2 TKG wird bei Anrufung der Schlichtungsstelle die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Lediglich jener Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, kann sofort fällig gestellt werden.

Von der Aufnahme ihrer Tätigkeit bis Ende 1999 wurden 1.285 Beschwerden an die Telekom Control herangetragen. Die Beschwerden betrafen größtenteils Zahlungsstreitigkeiten bezüglich einzelner Telefonrechnungen. Der Anteil der Beschwerden, welche die Telekom Austria betrafen, ging von 85,7 % im Jahr 1998 auf 72,5 % im Jahr 1999 zurück. Die Anzahl der Beschwerden betreffend Anschlüsse an analoge Vermittlungsstellen sank im Jahr 1999 im Vergleich zum Jahr 1998 von 39 % auf 18 %. Der Grund liegt darin, dass die Umstellung von analogen auf digitale Vermittlungsstellen Ende 1999 nahezu abgeschlossen war.

Hingegen ist der Anteil der Beschwerden betreffend Mobilfunkbetreiber aufgrund der steigenden Anzahl der Mobilfunkanschlüsse in Relation zu Festnetzanschlüssen gestiegen.

Wie bereits im Vorjahr wird die Telekom Control auch heuer wieder einen Tätigkeitsbericht über die Streitschlichtung veröffentlichen, der wertvolle Informationen zum Thema „Telekommunikation und Verbraucherschutz“ liefert.

Erfahrungen der Telekom Control mit verschiedenen Betreibern⁴⁷

Telekom Austria AG

Insgesamt wurden 548 Beschwerden über die Telekom Austria an die Schlichtungsstelle herangetragen. Viele Kunden sehen sich bei Gebühreneinsprüchen durch die lange interne Bearbeitungszeit der Telekom Austria (bis zu fünf Monate) beschwert. Die Telekom Austria führt bei Erhebung eines Einspruchs ein standardisiertes zweistufiges Überprüfungsverfahren durch. Anlässlich des Ersteinspruches wird eine einfachere Prüfung vorgenommen, die unter anderem aus der messtechnischen Überprüfung der Teilnehmerleitung, einer Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle und der Rufdatenaufzeichnung auf Plausibilität besteht. Das Ergebnis dieser Untersuchung wird den Kunden mitgeteilt, der infolge weitere Überprüfungen verlangen kann. Erhebt der Kunde einen sogenannten Zweiteinspruch, werden detailliertere Untersuchungen (Überprüfung der Teilnehmerentstörungsdatei und Abgleichung der Daten mit jenen der Vermittlungsstelle, Prüfung der Teilnehmerleitung und der Endgeräte vor Ort, Sichtung des Betriebsstellenprotokolls, Durchführung einer Vergleichszählung sowie die genaue Überprüfung der Vermittlungsdaten) durchgeführt. Zusätzlich erstellt ein Sachverständiger der Telekom Austria ein technisches Gutachten. Konnte ein Fehler bei der Verrechnung nicht mit der notwendigen Sicherheit ausgeschlossen werden, hat die Telekom Austria bereits im Rahmen des Erst- oder Zweiteinspruchsverfahrens gemäß ihrer AGB eine Neuberechnung der Verbindungsent-

⁴⁷ Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 1999, Telekom Control

gelte vorgenommen. Im Jahr 1999 wurden 4 % der bei der Schlichtungsstelle anhängigen Fälle neu berechnet.

Kundenbeschwerden, die nicht die Höhe der Telefonrechnung betreffen, wurden von der Telekom Austria rascher (zwei bis drei Wochen) erledigt.

Zahlreiche Beschwerden hatten ungerechtfertigte Anschlusssperren zum Gegenstand. Aufgrund einer Softwareumstellung wurden Kundenanschlüsse gesperrt, obwohl kein Zahlungsverzug vorlag. Als Ersatz für den erlittenen Ärger hat die Telekom Austria ein bis vier monatliche Grundentgelte gutgeschrieben. Soweit darüber hinausgehende Schäden belegt wurden, ersetzte die Telekom Austria auch diese.

Weiters wurde die Abrechnungspraxis der Telekom Austria bei der Umstellung vom Standard- auf den Minimumtarif beanstandet, wobei festzuhalten ist, dass im Minimumtarif zwar das Grundentgelt niedriger, aber die Verbindungsentgelte höher sind als im Standardtarif. So werden Gespräche, die von Kunden vor Bekanntgabe ihres Wunsches nach Tarifumstellung geführt wurden, bereits nach dem neuen höheren Verbindungsentgelttarif abgerechnet und gleichzeitig aber auch das höhere Grundentgelt des Standardtarifs verrechnet. Die Telekom Austria beruft sich dabei auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen und war erst nach Intervention durch die Schlichtungsstelle bereit, den übervorteilten Kunden eine Gutschrift zu geben.

Mobilkom Austria AG

Gegen die Mobilkom wurden 108 Schlichtungsverfahren eingeleitet. Die Zusammenarbeit mit der Mobilkom Austria hat sich zwar durch die Qualität der übermittelten Unterlagen (genaue Untersuchungen und Recherchen) verbessert, es mangelte allerdings an der Bereitschaft, Schlichtungsverfahren einvernehmlich zu beenden. Als einziger Betreiber weigert sich die Mobilkom nach wie vor, die aufschiebende Wirkung von Streitschlichtungsverfahren anzuerkennen.

Häufiger Kritikpunkt war das schleppende Inkassowesen, da angeblich offene Rechnungen aus den Jahren 1996 und 1997 erst Jahre später über Inkassobüros eingefordert wurden. Aufgrund der verstrichenen Zeit gingen die Kunden verständlicherweise davon aus, alle Ansprüche beglichen zu haben. Sie verfügten nicht mehr über die nötigen Zahlungsbelege und konnten somit auch nicht nachvollziehen, ob die Forderung tatsächlich zu Recht bestand. Mobilkom war in keinem Fall bereit, von ihrer Forderung Abstand zu nehmen.

Einige Fälle ließen auch erkennen, dass es anlässlich von Vertragsabschlüssen und Kündigungen - im Vergleich zu sonstigen Vertragsstadien - häufiger zu Konflikten kommt. Strittig war mehrmals die Frage, ob ein Kündigungsschreiben oder sonstige wichtige Schriftstücke der Mobilkom Austria zugegangen waren.

Wie auch andere Betreiber war die Mobilkom Austria von einem fehlerhaften Billingdurchlauf betroffen. Streitgegenständlich waren auffallend hohe Rechnungen, die alle mit 30.9.1999 datiert waren. Die überhöhten Rechnungen wurden schließlich korrigiert und den Betroffenen als Ausgleich für die Unannehmlichkeiten ein Betrag von öS 100,- gutgeschrieben.

max. mobil. Telekommunikation Service GmbH

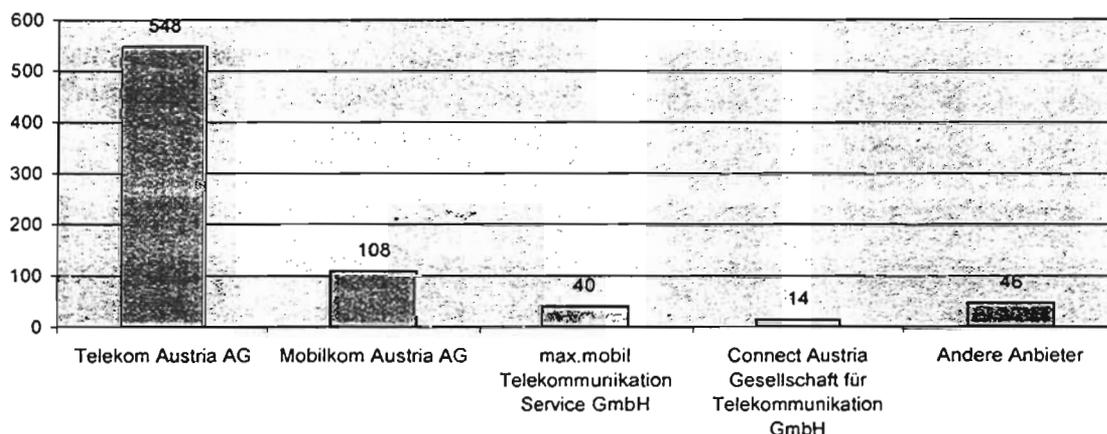
Auch im Jahr 1999 zeigte sich max. mobil. bei der Mitwirkung am Schlichtungsverfahren kooperativ. Die anfängliche Bereitschaft zu Kulanzlösungen hat gegen Jahresende jedoch abgenommen. Gegenstand der 40 Schlichtungsverfahren waren hauptsächlich Gebühreneinsprüche, insbesondere wegen der Anzahl der verrechneten SMS-Nachrichten. In diesem Zusammenhang wurde von der Schlichtungsstelle die mangelnde Transparenz der Rufdatenerfassung beanstandet. Eine abgesendete SMS-Nachricht scheint in der Rufdatenerfassung lediglich als 0 Sekunden dauerndes Gespräch zu der Rufnummer des SMS-Service-Centers von max.mobil. auf. Anhand dieser Nummer lässt sich allerdings der Empfänger der Nachricht nicht feststellen. Wenn man aber die Zielrufnummer des jeweiligen SMS-Empfängers nicht kennt, so kann die strittige Rechnung nur schwer überprüft werden.

Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH

Während es im Jahr 1998 keine Beschwerden über Connect Austria gab, wurden im Jahr 1999 14 Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen. Bei der Behandlung von Beschwerden hat sich Connect Austria als äußerst entgegenkommend gezeigt, da viele Fälle unbürokratisch auf dem Kulanzweg bereinigt wurden. Einsprüche erledigte Connect Austria den Beschwerdeführern gegenüber zumeist telefonisch, weshalb im Interesse der Nachvollziehbarkeit die Standardisierung der Beschwerdeerledigung angeregt wurde.

Andere Anbieter

Etwa 46 Beschwerden betrafen andere Netzbetreiber, wobei Telekabel Wien Ges.m.b.H. mit acht, UTA Telekom AG mit sechs und Multikom Austria Telekom GmbH mit fünf Beschwerden hervorgehoben sind. Eine Reihe von Beschwerdefällen gab es gegen andere Anbieter von Telekommunikationsdiensten, wobei der größte Anteil auf die Firma IBC Kommunikationsdienstleistungen GmbH entfiel.



2.1.4. Wohnen

Die derzeitige Situation

Insgesamt gilt die Situation auf dem Wohnungsmarkt derzeit als entspannt; aufgrund der hohen Bautätigkeit der letzten Jahre - vor allem in Wien und Umgebung - hat sich ein leichter Überhang an freien Wohnungen ergeben, der Suchende hat also mehr Auswahl und ist dadurch nicht mehr so sehr hohen Mietpreisen und ähnlichem ausgeliefert. Dies hat natürlich gleichzeitig - auch in Verbindung mit der leichten Mietsenkung durch den Richtwert - zu einer leichten Verminderung der Preise insgesamt auf dem Immobiliensektor geführt.

Die Novellierungen des Wohnrechtes erfolgen jedoch in immer rascheren Abständen, kaum war die Novelle 1999 geboren (Inkrafttreten 1.9.1999), folgt mit der Novelle 2000 schon die nächste (Inkrafttreten 1.7.2000), ein Ende ist nicht abzusehen, da bereits weitere Veränderungen angekündigt sind. Dies führt also nicht gerade zu vermehrter Rechtssicherheit, immer schwieriger wird es gerade für den Konsumenten, bei bestehenden Verträgen herauszufinden, welche Rechtslage nun gerade anzuwenden ist.

Was novelliert wird, sind allerdings meistens nur Reparaturen verunglückter früherer Bestimmungen, wie etwa die hochkomplizierten Regelungen über befristete Mietverträge, welche nun vereinfacht wurden.

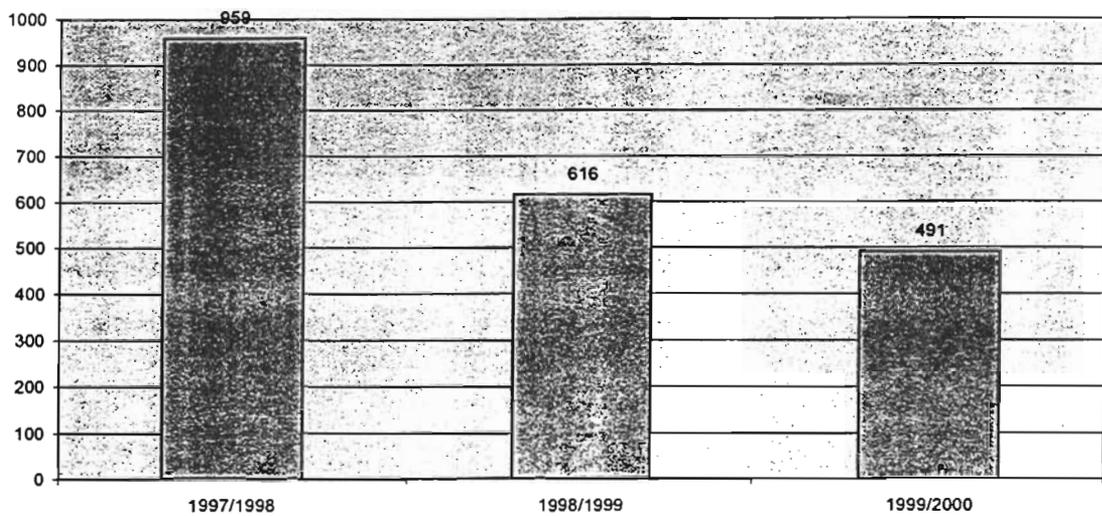
Immer noch ausständig ist allerdings eine umfassende Angleichung der Wohngesetze untereinander und die Abschaffung von für Mieter nicht gerade sinnhaften Stichtagen, nach denen dann eine völlig andere Gesetzeslage gilt, etwa wann das Haus zuvor errichtet wurde. Bisher erfolgte Angleichungen, wie z.B. hinsichtlich der Bewirtschaftungskosten betreffen nur kleine Teilbereiche. Weiterhin hat aber z.B. nur ein Teil der Wohnungsnutzer die Möglichkeit, diese Bewirtschaftungskosten auch im günstigen Außerstreitverfahren prüfen zu lassen. Inzwischen haben zwar die Wohnungseigentümer dieses Recht erhalten, aber immer noch nicht die Mieter der „Neubauwohnungen“, die nach 1953 errichtet wurden, um nur ein Beispiel herauszugreifen.

Die Anfragesituation in der Beratung

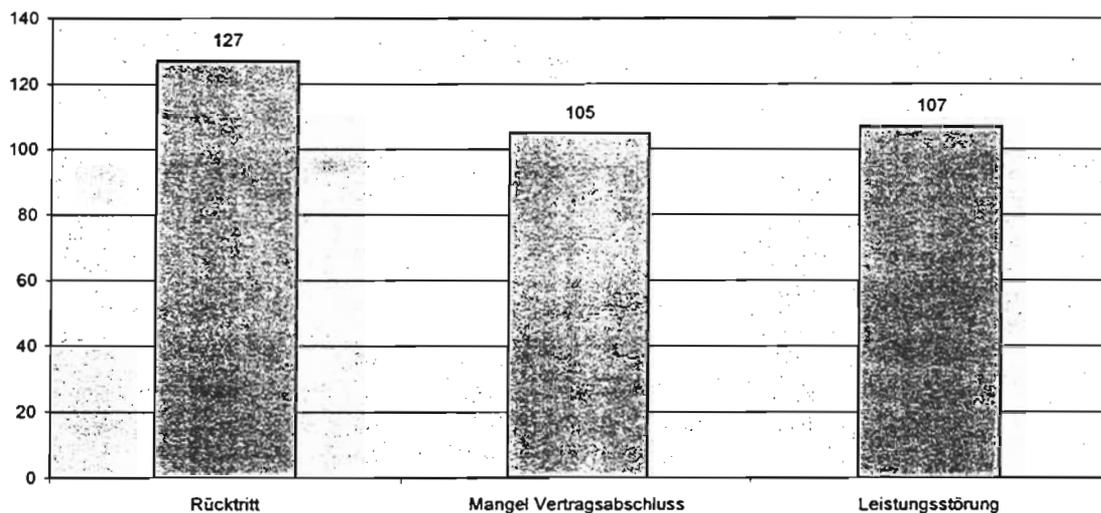
Bei den nachfolgenden Aufstellungen sind sowohl die Daten aus der Telefonanfrage (Expertenhotline) als auch aus der persönlichen Beratung beinhaltet.

Insgesamt konnten im Berichtszeitraum 5.876 Personen entweder telefonisch oder persönlich beraten werden.

1) Immobilienmakler, Gesamtanfragen



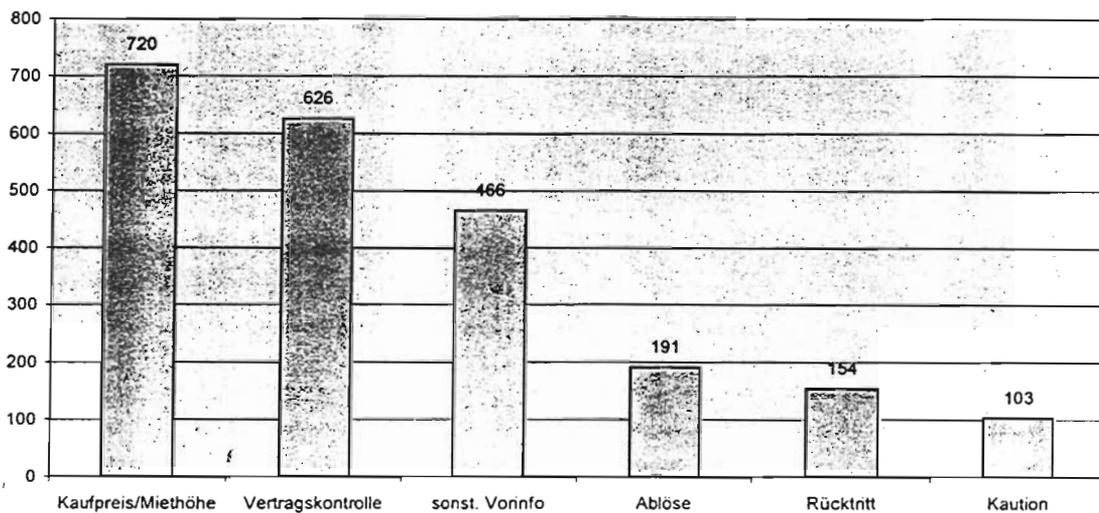
2) Immobilienmakler – die häufigsten Problembereiche



Anmerkungen: Wie im Abschnitt über Makler schon erwähnt, zeigt sich anhand der Zahlen, dass die Rücktrittsproblematik immer noch der häufigste Anfragegrund ist. Die anderen Bereiche betreffen eher Fragen rund um Sorgfalts- und Aufklärungspflichten der Makler.

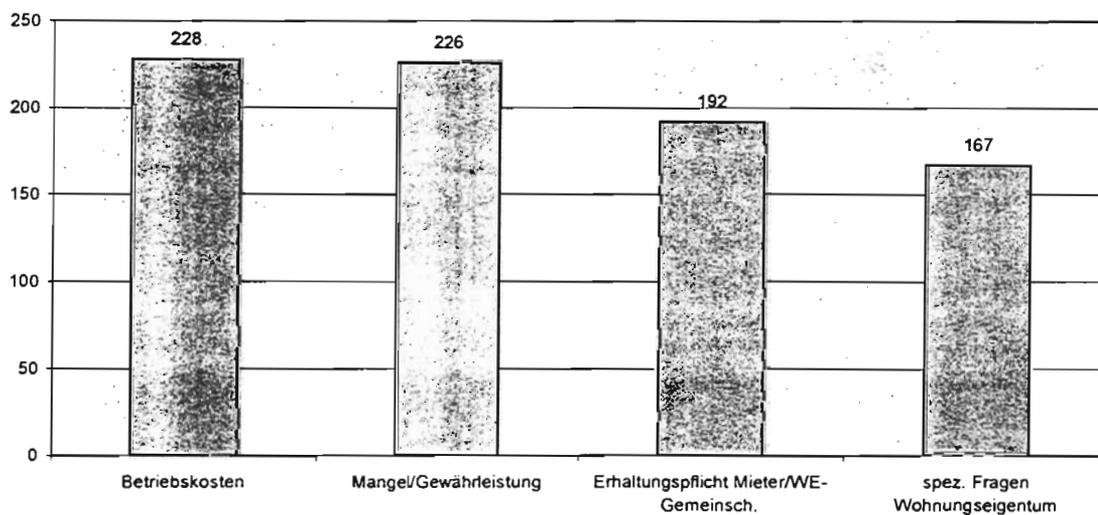
3) allgemeines Wohnrecht, Gesamtanfragen nach den häufigsten Problembereichen

a) Fragen im Vorfeld - Kauf/Anmietung einer Wohnung

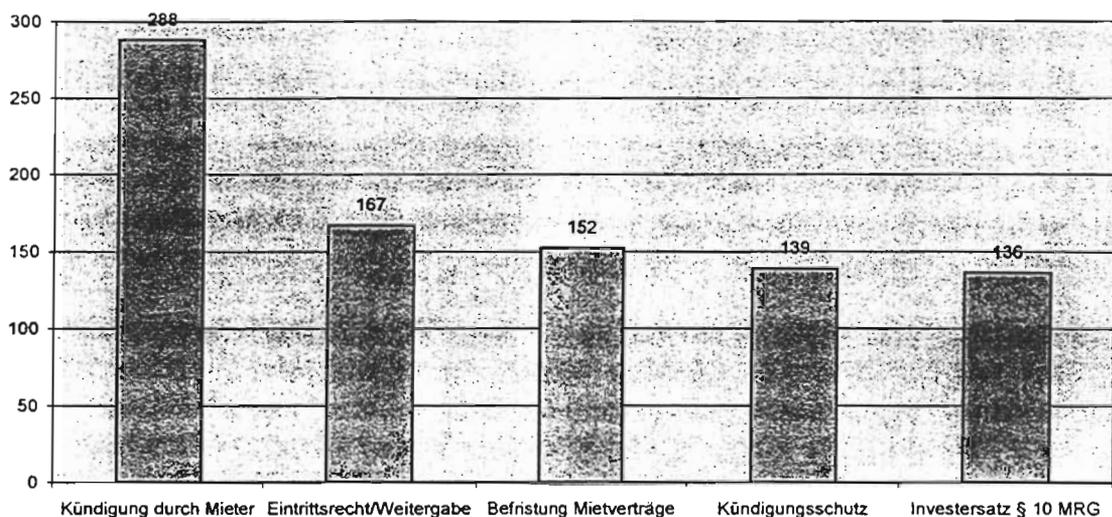


Anmerkung: Nicht eindeutig zuordenbar sind Fragen nach der Höhe des Mietzinses, diese können sowohl als Vorinformation als auch während aufrehtem Mietverhältnis auftauchen.

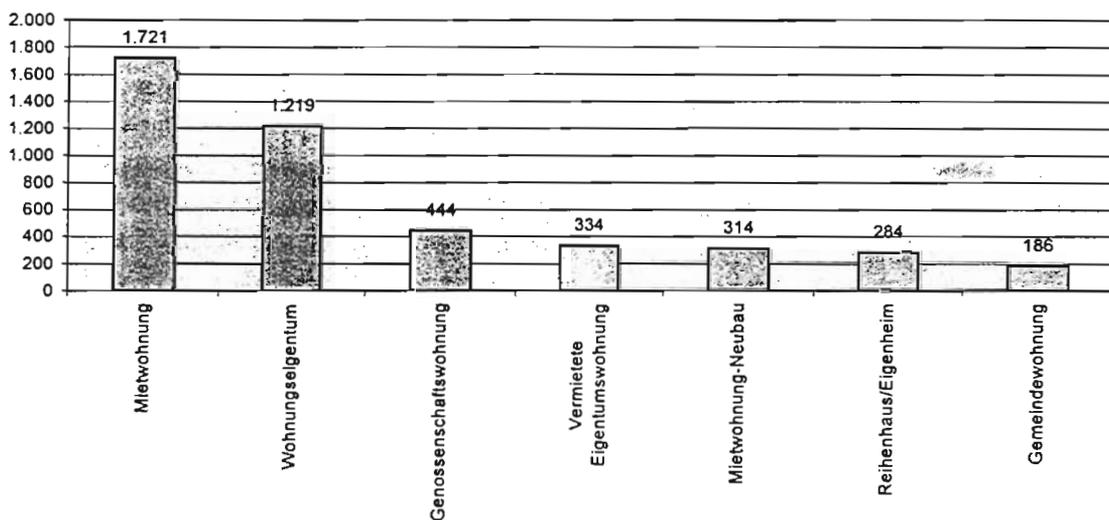
b) andere häufige Anfragebereiche



c) Fragen rund um Vertragsauflösung



d) Anfragen nach Wohnungstypen geordnet



Die Wohnrechtsnovelle 2000

1. Änderungen des Mietrechtsgesetzes (MRG)

a) Befristete Mietverträge

Die durch die Wohnrechtsnovellen 1994 und 1997 immer komplizierter gewordenen Befristungsbestimmungen, unterschiedlich geordnet nach Stichtagen, Anzahl der Wohnungen im Haus, und jeweils mit unterschiedlichen Zusatzrechten versehen, wurden nun vereinheitlicht.

Ab 1.7.2000 gilt: Jede Befristung über eine Wohnung – ungeachtet des Baualters des Hauses – darf nur noch auf mindestens drei Jahre abgeschlossen werden. Nach oben hin gibt es keine Grenzen mehr. Ebenso hat jeder Mieter mit befristetem Vertrag nach Ablauf eines Jahres das unbeschränkbare Recht, den Vertrag unter Einhal-

tung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu kündigen. Unerheblich ist auch, ob es sich um eine Haupt- oder Untermiete handelt.

Weiters wurden andere Vertragstypen abgeschafft, wie etwa der Ausbildungsmietvertrag.

Diese Regelungen gelten allerdings nicht für Objekte, die nicht als Wohnung vermietet werden: Geschäftsräume, aber auch Hobby-, Lager- oder Atelierräume etc. Diesfalls müsste der Mieter auch von sich aus ein vorzeitiges Kündigungsrecht in den Vertrag hineinverhandeln, da es kein gesetzliches gibt.

Bei der Regelung über Wohnungen ist die Mindestvertragsdauer von 3 Jahren für private, nicht gewerbsmäßige Vermieter in folgendem typischen Fall problematisch: Ein Hauptmieter oder Wohnungseigentümer geht ausbildungshalber oder beruflich für ein oder zwei Jahre ins Ausland. Diese Menschen können also nun ihre Wohnungen nicht mehr befristet auf kurze Dauer vermieten, ohne Gefahr zu laufen, bei ihrer Rückkehr auf ihren eigenen Wohnraum nicht mehr zurückgreifen zu können. Andererseits benötigen aber viele dieser Vermieter aus finanziellen Gründen die Vermietung, weil sie sonst nicht in der Lage wären, ihre Wohnung zu halten. Für diesen Fall wäre eine Ausnahmeregelung überlegenswert.

b) Mietzinsabschlag bei Befristung

Die Vereinheitlichung des Mietzinsabschlages für befristete Verträge wurde nicht durchgehend für alle Verträge erzielt. Die bislang ebenfalls sehr komplizierte Regelung wurde zwar durch einen generellen Abschlag von 25 % ersetzt, jedoch gilt dies nur für Wohnungen mit gesetzlichen Mietzinsobergrenzen, also Angemessenheit, Richtwert, Untermietzins im Altbau, Kategorie-D-Zins.

Der Vermieter darf darüber hinaus bei Umwandlung eines befristeten in ein unbefristetes Mietverhältnis den Mietzins nur dann auf die zulässige Obergrenze anheben, wenn im Vertrag der Befristungsabschlag ziffernmässig ausgewiesen wurde.

c) Hausbetreuer statt Hausbesorger

Abgeschafft wurde unter dem Titel „Mietensenkung“ zur Gänze das Hausbesorgergesetz (HBG) für Dienstverhältnisse, die nach dem 1.7.2000 beginnen. Für solche, die zu diesem Stichtag bereits bestehen, bleiben die alten Regelungen aufrecht.

Inwieweit der gewünschte Effekt – eine Betriebskostensenkung – eintreten wird, bleibt abzuwarten.

Die Abschaffung des HBG ist auch auf Kritik gestoßen. Für den Mieter hatte das HBG jedenfalls den Vorteil, daß es klar nachvollziehbare Grundlage geliefert hat, was dem Hausbesorger wofür ausbezahlt werden darf. Ebenso enthielt es einen klaren Pflichtenkatalog des Hausbesorgers.

Nunmehr ist der Hausbetreuervertrag als freier Dienstvertrag ausgestaltet. Obergrenzen in Form von Mindestlohntarifen wurden nicht festgelegt. Allerdings verweisen die Erläuternden Bemerkungen zur Novelle bezugnehmend auf Obergrenzen auf jene Beräge, die bislang auf der Grundlage des HBG ausbezahlt wurden. Dennoch

befürchten Mietervertreter mangels klar definierter gesetzlicher Obergrenzen, daß es zu einer Verteuerung der Betriebskosten kommen kann.

Die sogenannten „fiktiven Hausbesorgerkosten“ wurden abgeschafft. Darunter versteht man, dass der Vermieter, wenn er die Reinigungsarbeiten selbst durchführt, dennoch in den Betriebskosten einen fiktiven Dienstgeberanteil des Sozialversicherungsbeitrages (unter der Annahme, es wäre ein Hausbetreuer vorhanden, welcher bei der Sozialversicherung gemeldet ist) und ebenso fiktive sonstige Abgaben verrechnen darf, auch wenn diese gar nicht anfallen.

Der Anspruch auf eine Dienstwohnung für den Hausbetreuer entfällt. Die bisherige Dienstwohnung, welche zuvor ein allgemeiner Teil des Hauses war, kann nun vermietet werden und wird bei der Aufteilung der Betriebskosten einbezogen.

d) Abschaffung des § 44 MRG

Diese Bestimmung hat in den letzten Jahren zu viel Rechtsunsicherheit bei Mietern geführt. Zur Erinnerung: Mit der Wohnrechtsnovelle 1994 wurde für unbefristete Mietverträge eine dreijährige Präklusivfrist zur Bekämpfung überhöhter Mietzinse eingeführt. Der Oberste Gerichtshof wandte diese Regelung auch auf sog. Altverträge, die vor dem 1.3.1994 abgeschlossen wurden, an. Demgegenüber hatten diese Altmietler bislang die Möglichkeit, ihre Mieten immer, z.B. auch nach 20jähriger Mietdauer prüfen zu lassen, allerdings nur 3 Jahre rückwirkend.

Mit der Novelle 1999 wurde die Rechtsprechung dahingehend korrigiert, dass ein neuer § 44 geschaffen wurde, demzufolge die Präklusivfrist des 3. WÄG 1994 nicht für Altverträge gelten sollte.

Mit der Novelle 2000 allerdings § 44 MRG wieder abgeschafft. Mieter mit Altverträgen, die vor dem 1.3.1994 abgeschlossen wurden, können daher ihre Mietzinse nicht mehr prüfen lassen.

2. Änderungen im Wohnungseigentumsgesetz (WEG)

a) Hausbesorgerwohnung

Auch im Wohnungseigentum war die Hausbesorgerwohnung bislang allgemeiner Teil der Liegenschaft. Dies wird sie auch noch solange bleiben, bis eine neue Nutzwertfestsetzung durchgeführt wird.

Ab der Abrechnungsperiode, die einem Beschluss auf Änderung der Nutzwerte folgt, nimmt die Hausbesorgerwohnung an den Aufteilungen der Aufwendungen teil. Die Wohnungseigentümergeinschaft könnte beschließen, dass die Wohnung verkauft wird (Einstimmigkeit für Verkauf erforderlich), oder aber vermietet oder zu einem allgemeinen Raum umgestaltet wird. Mieteinnahmen wären dann Erträgnisse der Liegenschaft, die allen zukommen.

b) Fälligkeit von Akontozahlungen

Im Zusammenhang mit dem 1999 eingeführten Vorzugspfandrecht für Miteigentümer wurde in § 19 WEG klargestellt, dass Akontozahlungen auf die Aufwendungen am 1. eines jeden Monats fällig sind, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

3. Änderungen im Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz (WGG)

a) „Fiktive Betriebskosten“

Wenn eine gemeinnützige Bauvereinigung aus den verbrauchsabhängigen Betriebskosten im weiteren Sinn (Teilen des Entgelts, deren Höhe vom Verbrauch abhängt) Aufwendungen zur Senkung des Energieverbrauchs decken will, so darf sie unabhängig vom allgemeinen Prinzip der Kostendeckung trotz einer tatsächlichen Abnahme der Betriebskosten die fiktiven Betriebskosten dem Entgelt zugrunde legen. Gemeint ist damit, dass die bisherigen Betriebskosten in voller Höhe weiter eingehoben werden dürfen, auch wenn sich durch energiesparende Maßnahmen wie etwa Wärmedämmfassade real Senkungen im Verbrauch ergeben. Aus der Differenz dürfen die Aufwendungen finanziert werden. Dies maximal 15 Jahre lang.

Kritisiert wurde diese Bestimmung, weil dies dazu führen könnte, dass sich die einzelnen Haushalte nicht veranlasst sehen, Energie zu sparen.

b) Rückzahlung von Finanzierungsbeiträgen (§ 17 WGG)

Nach bisheriger Rechtslage hatten die Mieter gemeinnütziger Bauvereinigungen Anspruch auf Rückzahlung der geleisteten Bau- und Grundkosten abzüglich einer 2 %-igen Wertminderung, zuzüglich allfälliger Indexsteigerungen.

Nunmehr findet eine lineare Abwertung von 1 % pro Jahr ohne Aufwertung statt.

Übergangsregelung für am 30.6.2000 bestehende Mietverhältnisse: Per 31.12.2000 ist eine „Zwischenbilanz“ auf Basis der früheren Berechnungsart durchzuführen, ab 1.1.2001 werden die Beiträge der Altm Mieter dann ebenfalls mit 1 % jährlich abgewertet.

c) Übertragung der Mietwohnung ins Wohnungseigentum

Die dritte Änderung hat § 15b WGG erfahren, welcher einen Rechtsanspruch des Mieters einer Genossenschaftswohnung auf Übertragung ins Eigentum regelt. Für alle ab dem 30.6.2000 aus öffentlichen Mitteln geförderte Wohnungen gilt nun, dass der Mieter bei Einhebung von mehr als € 50,-/m² (oder öS 688,02) an Grund- und Baukosten (bisher: nur Grundkosten) einen durchsetzbaren Anspruch auf Wohnungseigentumsübertragung erwirbt.

Neuer § 15d WGG: Auch für Nachfolgem Mieter in älteren Baulichkeiten besteht nun bei Einhebung des oben genannten Betrages nach dem 30.6.2000 ein Antragsrecht auf Wohnungseigentum. Allerdings – entgegen anderslautenden Aussagen in der Öffentlichkeit – besteht nur ein Antragsrecht, dem die Bauvereinigung nachkommen kann oder auch nicht, jedoch kein Rechtsanspruch des Mieters, die Wohnung dann tatsächlich als Eigentum erwerben zu dürfen.

d) Abgehen vom Prinzip der Trennung von Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten

Der die Erhaltungsarbeiten regelnde § 14a WGG wurde nun durch Einbeziehung von behinderten-, alten- und kindergerechten Maßnahmen und Herstellung einer zeitgemäßen Ausstattung der Liegenschaft oder der Mietgegenstände so weit gefasst, dass de facto eigentlich sämtliche Verbesserungsarbeiten unter den Erhaltungsbegriff fallen.

e) Aberkennung der Gemeinnützigkeit für Baugesellschaften, die im Eigentum öffentlicher Gebietskörperschaften stehen

Österreichweit sind etwa 100.000 Wohnungen von der Aberkennung der Gemeinnützigkeit ab 1.4.2001 für solche Bauvereinigungen betroffen, die im Eigentum des Bundes (wie etwa die BUWOG) oder sonstiger öffentlicher Gebietskörperschaften stehen. Dies wurde mit einer Änderung des Budgetbegleitgesetzes beschlossen, mit welcher auch das WGG ein weiteres Mal novelliert wurde.

Immobilienmakler

Weiterhin unverändert ist die Rechtslage im Maklerbereich geblieben. Pläne, die Obergrenzen der Provision aufzuheben, wurden nicht verwirklicht. Bis auf jene Fälle, die durch neue Rücktrittsrechte (besprochen in den Vorjahresberichten) entschärft wurden, bleiben auch die Probleme, welche im Maklerbereich an den VKI herangezogen werden, unverändert. Vielfach sind Makler ja um dem Rücktrittsrecht des § 30a KSchG zu entgehen dazu übergegangen, die Angebote von den Kunden erst am nächsten oder übernächsten Tag im Büro unterschreiben zu lassen. Daher bleiben die alten Probleme wie mangelnde Finanzierbarkeit oder auch, dass es sich der Kunde anders überlegt oder ihm die Wohnung doch zu teuer erscheint, offen. Die meisten Rücktritte, auf die § 30a nicht anwendbar ist, entfallen immer noch auf die Tatsache, dass geplante Kreditfinanzierungen nicht gewährt werden, was allerdings auch deshalb der Fall ist, weil sich die Verbraucher nicht ausreichend vorinformieren und sich dennoch zur Unterschrift eines Angebotes verleiten lassen. Oft stellt der Makler eine Finanzierung in Aussicht oder aber auch Kreditraten, die um einiges geringer sind als die dann tatsächlich von der Bank berechneten.

Zum Teil führt auch Unkenntnis über Rücktrittsrechte zu derartigen Problemen. Viele Verbraucher sind der Meinung, dass es generelle Rücktrittsrechte von allen Verträgen ohne Rücksicht auf deren Anbahnung oder - wie im § 30a KSchG erforderlich - den Abschluss tag gäbe.

Ein weiteres Problem ist, dass Verbraucher oft ihre vorhandenen Rücktrittsrechte gar nicht wahrnehmen, indem sie - trotz Erhalt einer Belehrung - das sogenannte Kleingedruckte nicht lesen und daher einen Rücktritt z.B. zu spät oder bloß telefonisch erklären, wo die Schriftform verlangt wird. Andere wiederum werden nicht belehrt, suchen viel zu spät eine Beratungsstelle auf und versäumen dadurch die ihnen in diesem Fall offenstehende längere Rücktrittsfrist.

Andere Konsumentenfragen betreffen Sorgfaltspflichten der Makler, Fragen von Abgebern von Wohnungen wie z.B. zu Alleinvermittlungsaufträgen, Höhe der Provision und ähnliches.

Möglicherweise darf man hinsichtlich der Maklerbranche vorsichtig optimistisch sein, da sich in den letzten Jahren ein kontinuierlicher Rückgang der Konsumentenfragen (siehe Statistikauswertung) verzeichnen lässt.

2.1.5. Innenausstattung von Wohnungen

Die Anfragen bezüglich der Innenausstattung von Wohnungen sind nach wie vor (wenn auch nur um 2,3 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum) im Sinken begriffen, obwohl mehr und mehr neue Wohnungen zur Verfügung stehen (auch wenn sie aufgrund überhöhter Preise nur zum Teil genutzt werden). Aber immerhin betrafen 7,8 % aller Anfragen die Innenausstattung von Wohnungen.

Möbel

Marktsituation

Der österreichische Möbelmarkt stagnierte in den Jahren 1980 bis 1986 bei etwa öS 20 Mrd. Daraufhin folgten Wachstumsjahre (von 1986 bis 1996), in denen teils zweistellige Zuwächse erzielt werden konnten. Seit 1996 ist der Markt wiederum stagnierend bis rückläufig.⁴⁸ Heute umfasst er rund öS 60 Mrd., wovon 75 % durch den Möbeleinzelhandel erwirtschaftet werden, der Rest verteilt sich auf Tischler (12 %), Baumärkte (5 %), Versandhandel (3 %) und sonstige Betriebsformen (5 %). Der Einzelhandel zeichnet sich durch eine oligopolartige Struktur aus: Die Kika-Leiner-Gruppe hält einen Marktanteil von 36,9 % und die Lutz-Allianz einen von 19,8 %. Mit einigem Abstand auf Platz 3 ist Ikea mit 7,4 %. Neben den Großfilialisten spielen übergreifende Organisationen in Form von Einkaufsverbänden mit Serviceleistungen (ÖMGE, Europa Möbel, Trend, Regent, Concorde, VKG) und Konditionenverbände (IFÖM, VME) eine bedeutende Rolle.⁴⁹ Dem stark konzentrierten Handel steht eine Produktion gegenüber, die überwiegend klein- und mittelbetrieblich⁵⁰ strukturiert ist. Doch sie hat am österreichischen Markt immer weniger Bedeutung: Rund zwei Drittel der in Österreich verkauften Möbel werden importiert. Der Großteil der Importe erfolgt durch große Handelsketten, die ihre Waren aus Billiglohnländern, insbesondere aus den osteuropäischen Nachbarstaaten beziehen. Zu einem weit geringeren Anteil werden hochwertige Designermöbel und Möbel der oberen Qualitätsklasse vor allem aus Italien, aber auch aus Deutschland und Frankreich bezogen⁵¹.

Aufgrund des zunehmenden Trends zu „Cocooning“, also dem Rückzug in die eigenen vier Wände wird von den VerbraucherInnen zunehmend mehr Bereitschaft gezeigt, für Möbel mehr Geld auszugeben. Dies verdeutlichen nicht zuletzt die Anschaffungspläne. Laut IMAS planen immerhin 32 % der österreichischen Bevölkerung in den nächsten sechs Monaten Möbel und Einrichtungsgegenstände zu kaufen⁵².

⁴⁸ Verband der österreichischen Möbelindustrie, www.moebel.at.

⁴⁹ D. Mascher: „Möbelhandel: Laut Regioplan-Studie sind Mittelbetriebe die Verlierer im Kampf der Großen“, in: Oberösterreichische Nachrichten, 13.10.1999, S. 31.

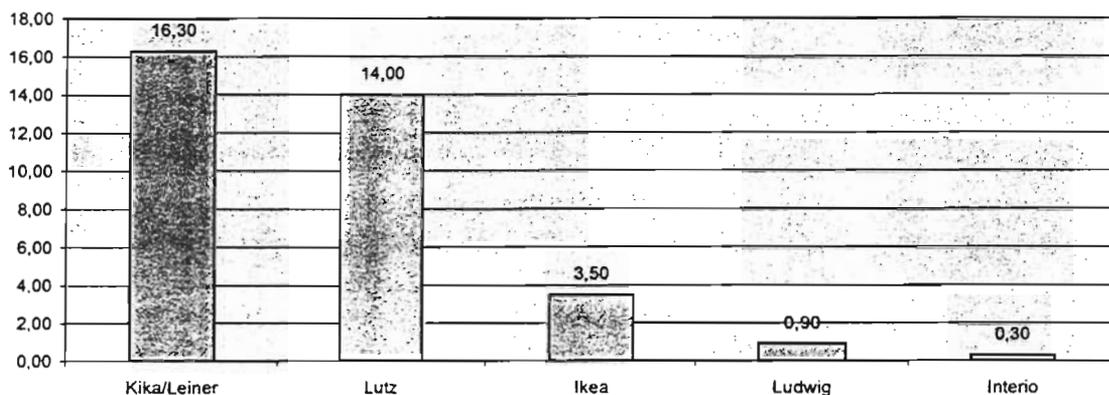
⁵⁰ mit Ausnahme von drei Betrieben (ADA, Voglauer, Joka), liegt die Mitarbeiterzahl der Betriebe unter 500

⁵¹ R. Korinek: „Heimischer Möbelhandel bald mit neuen Strukturen“, in: Presse-Online Archiv www.diepresse.at/archiv, 6.11.1999

⁵² IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 10

Besonders im Trend liegen derzeit Möbel im Landhausstil, Öko-Möbel und „exotische“ Möbel, insbesondere solche mit einem asiatischen Touch⁵³.

**Jahresumsätze am Möbelmarkt
in Mrd. Schilling**



Quelle: Format

Anfragen

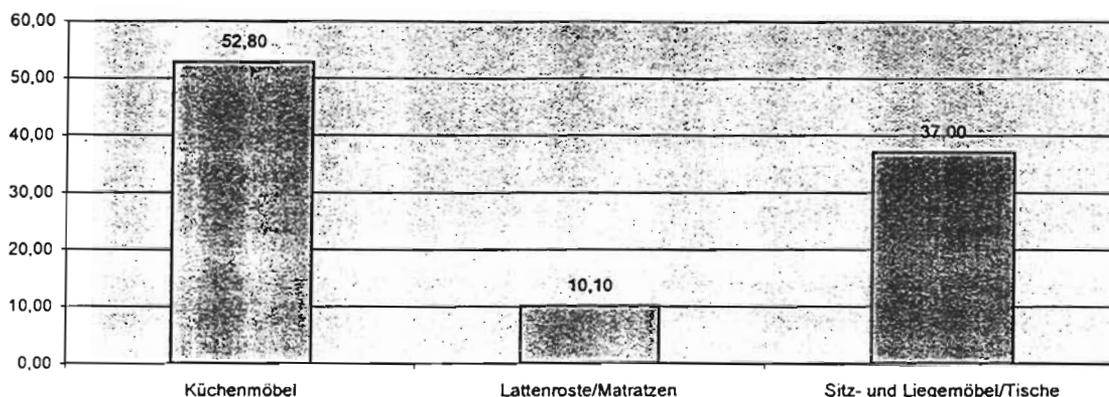
33,8 % aller Anfragen zu Wohnen und Innenausstattung betrafen Einrichtungsgegenstände (ein Plus von 7,2 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum), wobei mit 97,3 % fast ausschließlich rechtliche Informationen gewünscht wurden. Dabei standen mit 69,6 % Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung und Garantie an erster Stelle, gefolgt von Anfragen zu übereiltem Vertragsabschluss mit 13,7 %.

Von den Anfragen zu Einrichtungsgegenständen betrafen 52,8 % Küchenmöbel, 37 % Sitz- und Liegemöbel bzw. Tische und 10,1 % Lattenroste und Matratzen. Bei Lattenrosten und Matratzen wurden in 21,4 % der Fälle auch technische Anfragen gestellt, wobei sich 73,3 % von diesen auf allgemeine Informationen bzw. Warenkunde bezogen.

⁵³ „Landhausstil-Oase der Entspannung“, in: Vienna News Journal, Nr. 4.10.1999, S. 42, diverse Möbelprospekte aus dem Berichtszeitraum

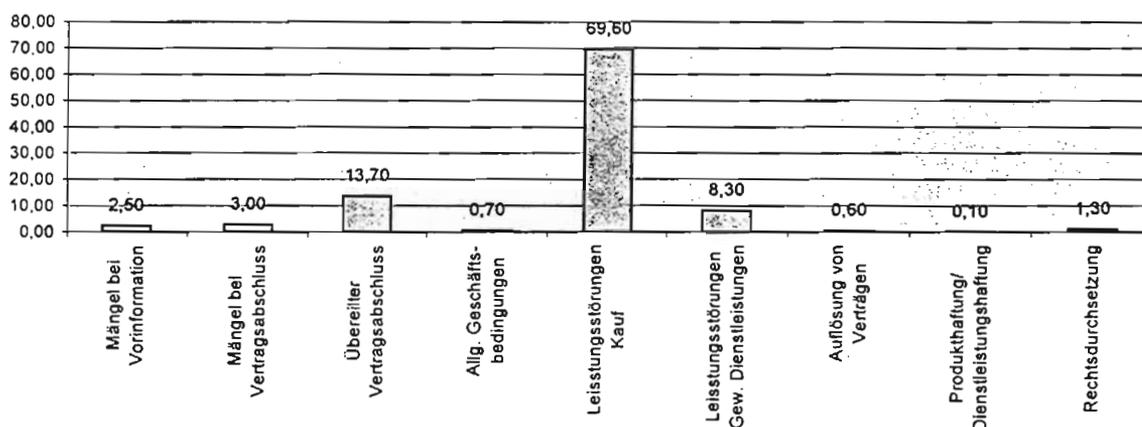
Anfragen zu Möbeln

in %



Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen

in %

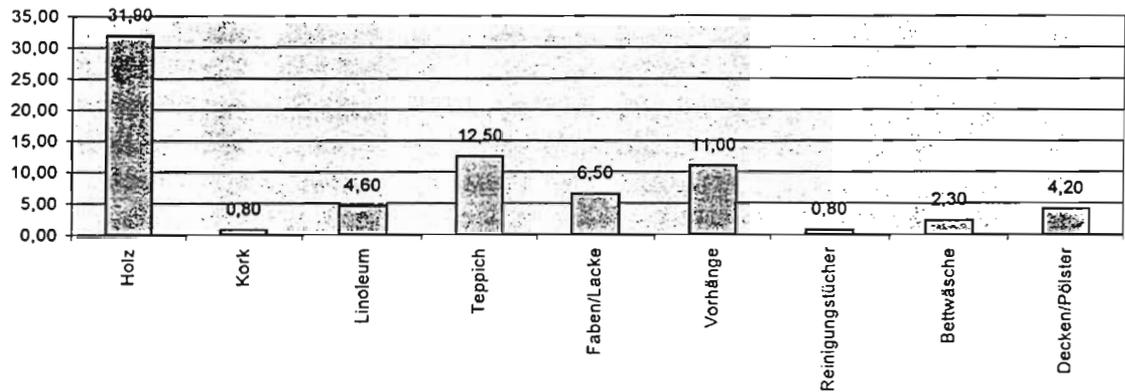


Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien

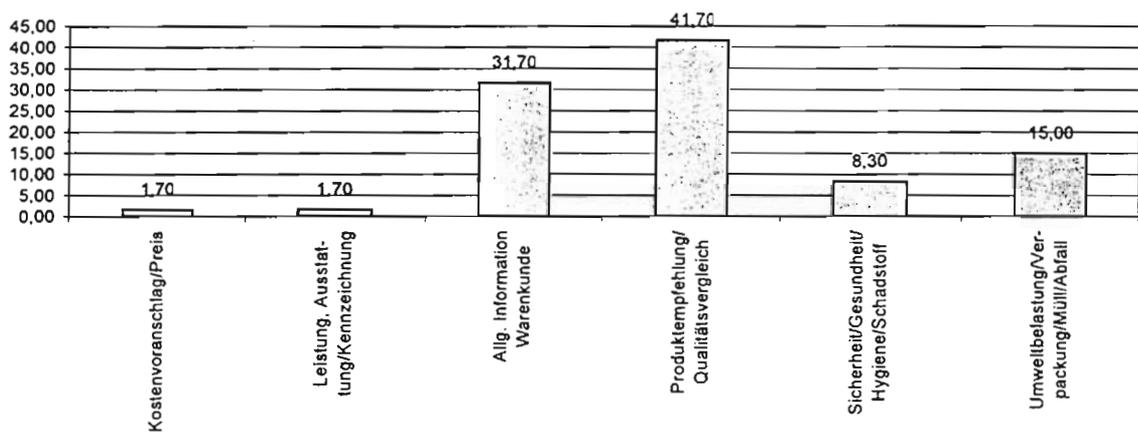
12,9 % (ein Plus von 1,3 %) aller Anfragen zum Thema Wohnen und Innenausstattung betrafen Boden- und Wandbeläge bzw. Heimtextilien. Dabei bezogen sich 77,2 % der Anfragen auf rechtliche Informationen und 22,8 % auf technische Informationen. Bei den rechtlichen Anfragen entfielen 84,3 % der Anfragen auf Leistungsstörungen wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung oder Garantie, bei den technischen Informationen wurden in 41,7 % aller Fälle Produktempfehlung und Qualitätsvergleiche gewünscht, gefolgt von allgemeinen Informationen bzw. Warenkunde mit 31,7 % und Informationen zum Thema Umweltbelastung, Verpackung, Müll und Abfall mit 15 %.

31,9 % der Anfragen zu Boden- und Wandbelägen bzw. Heimtextilien betrafen Holz, gefolgt von keramischen Fliesen mit 17,9 %, Teppichen mit 12,5 % und Vorhängen mit 11 %. Mit Ausnahme der Vorhänge gab es zu den genannten Themen neben rechtlichen in wesentlich geringerem Ausmaß auch technische Anfragen. Während die Anfragen bezüglich Holz etwa jenen des vorangegangenen Berichtszeitraums entsprechen, nahmen jene zu keramischen Fliesen und Teppichen um rund 5 % ab.

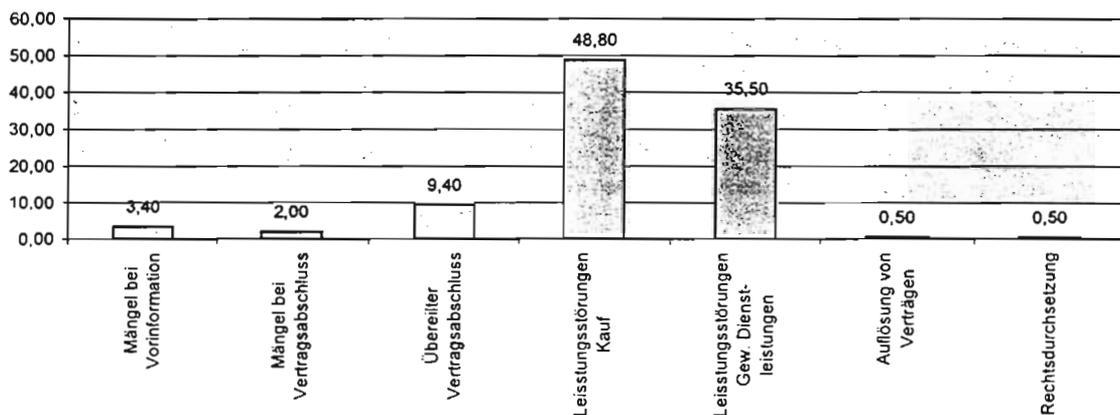
Anfragen zu Boden- und Wandbelägen bzw. Heimtextilien in %



Anfragen zu technischen Problemkreisen in %



Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen in %

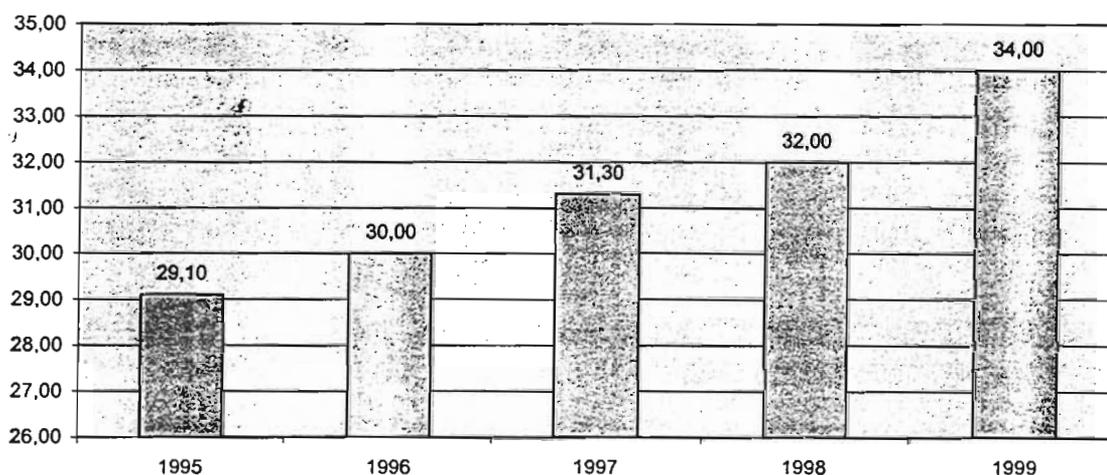


Elektronische Haushaltsgeräte

Marktsituation im Elektrohandel

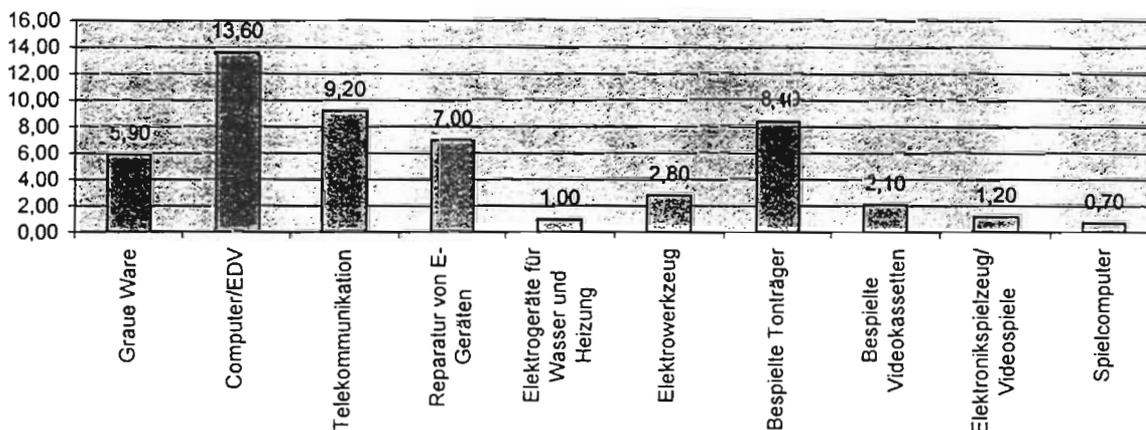
Was die Marktsituation betrifft, so dominieren nach wie vor die großen Elektrohändlerketten, allen voran MediaMarkt/Saturn (Jahresumsatz 1999 öS 9.200 Mio.) sowie Cosmos/Köck (Jahresumsatz 1999 öS 4.400 Mio.). Der „kleinere“ Elektrofachhandel musste im Vergleich von 1999 zu 1998 Umsatzeinbußen von 5,6 % hinnehmen und hat auch dementsprechend an Marktanteilen verloren. Der Umsatz des gesamten Elektrohandels betrug 1998 öS 32 Mrd. und stieg 1999 um 6,3 % auf öS 34 Mrd. an.

Umsatzentwicklung im erweiterten Elektro-Fachhandel
in Mrd. öS



Quelle: Elektrohandel in Österreich 2000, RegioPlan Consulting, S. 5

Anteile der Produktgruppen am Gesamtmarktpotential privater Haushalte
in %



Quelle: Elektrohandel in Österreich 2000, RegioPlan Consulting, S. 11f

Anfragen zu großen elektronischen Haushaltsgeräten

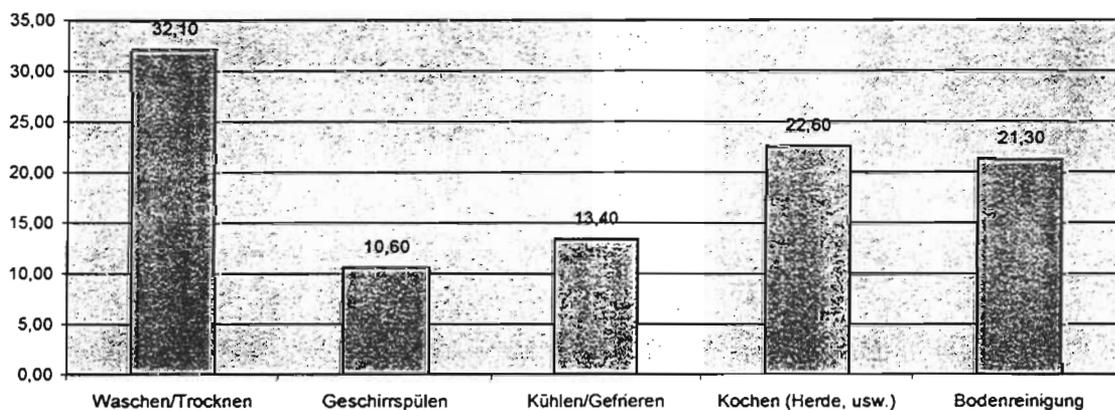
44,6 % aller Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen betrafen große Haushaltsgeräte (ein Plus von 4,4 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum), wobei 68,5 % technische und 31,5 % rechtliche Anfragen darstellten. Bei den technischen Anfragen handelte es sich in 42,1 % aller Fälle um Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche und in 41,8 % um allgemeine Informationen bzw. Warenkunde. Bei den rechtlichen Anfragen dominierten solche zu Leistungsstörungen (79 %), gefolgt vom übereilten Vertragsabschluss mit 15 %.

Bei den Anfragen zu großen Haushaltsgeräten wurden in 32,1 % aller Fälle (ein Plus von 4,1 %) Informationen zu Waschen und Trocknen gewünscht, gefolgt von Informationen zum Thema Kochen mit 22,6 % (ein Plus von 9,6 %), Bodenreinigung mit 21,3 % (ein Minus von 16,7 %), Kühlen und Gefrieren mit 13,4 % (praktisch gleichgeblieben) und Geschirrspülen mit 10,6 % (ein Plus von 3,3 %). In allen genannten Gruppen dominierten die technischen Informationen deutlich vor den rechtlichen.

Und das ist aufgrund der Modellvielfalt und ihrer Unterschiede kein Wunder: Wie ein VKI-Test zeigt, bieten beispielsweise bei Waschmaschinen teurere Geräte Vorteile nicht nur bei der einfacheren Bedienbarkeit und bei den optionalen Sonderfunktionen, sondern auch bezüglich des Verbrauchs von Wasser und Strom⁵⁴.

Anfragen zu großen Haushaltsgeräten

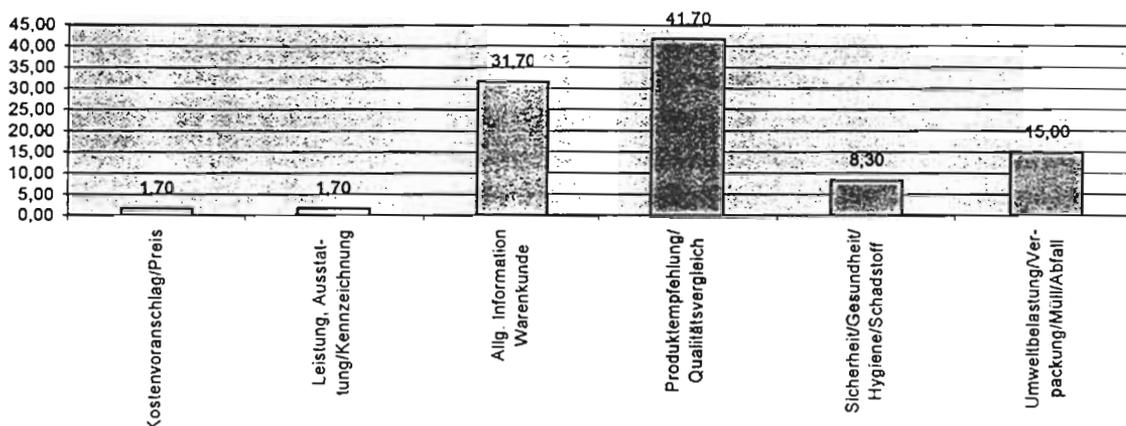
in %



⁵⁴ „Sparen in der Oberklasse“, in: Konsument 10/99. S. 26ff

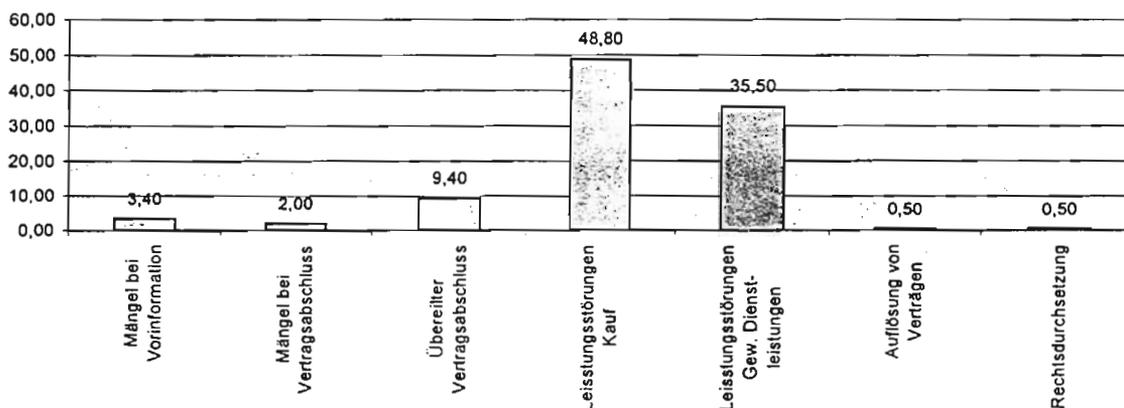
Anfragen zu technischen Problemerkisen

in %



Anfragen zu rechtlichen Problemerkisen

in %



Anfragen zu kleinen elektronischen Haushaltsgeräten

Lediglich 8,8 % aller Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen (um 1 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum) betrafen kleine Haushaltsgeräte. Dabei wurden in 51,4 % rechtliche und in 48,6 % technische Informationen gewünscht. Bei den rechtlichen Informationen dominierten mit 63 % Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung oder Garantie. Bei den technischen Informationen standen mit 49,4 % allgemeine Informationen bzw. Warenkunde an erster Stelle vor Produktempfehlung bzw. Qualitätsvergleich mit 29,9 % und Leistung, Ausstattung bzw. Kennzeichnung mit 11,5 %.

Bezüglich der Gruppe der kleinen Haushaltsgeräte wurden in 45,3 % Informationen zu elektrischen Haushaltsgeräten gewünscht, gefolgt von solchen zum Bügeln (26,3 %) und Kochgeschirr und Besteck (11,2 %). Die technischen und rechtlichen Informationen hielten sich annähernd die Waage.

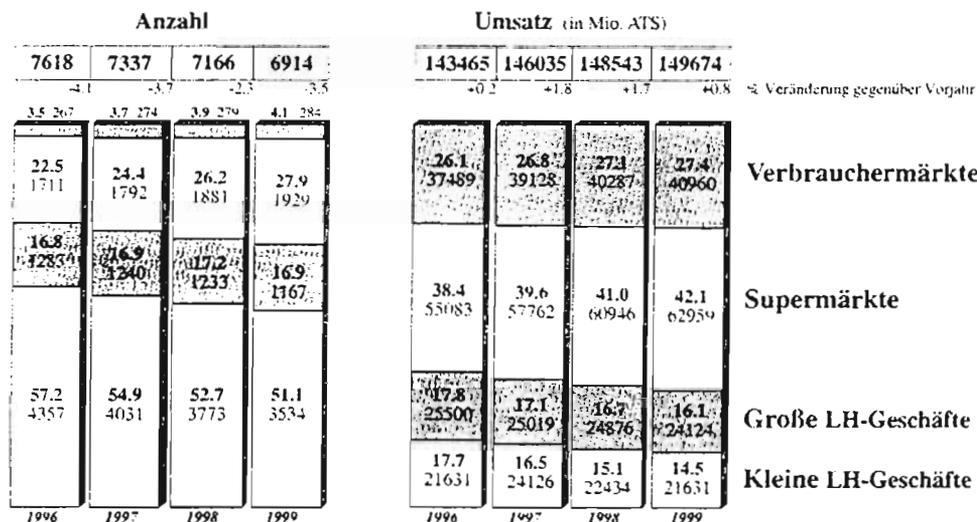
2.1.6. Ernährung, Kosmetik und Chemie

Lebensmittel

Marktsituation im Lebensmitteleinzelhandel

Vergleicht man den Umsatz des Lebensmitteleinzelhandels 1999 (öS 149.674 Mio.) exklusive Hofer und Lidl, mit dem von 1998, so zeigt sich ein Wachstum von lediglich 0,8 %. Unter Berücksichtigung einer Inflationsrate von 0,6 % war das reale Wachstum mit 0,2 % mehr als bescheiden. Ob dies auf das Käuferverhalten oder auf die Preissituation oder auf beides zurückzuführen ist, kann nicht beantwortet werden. Tatsache ist jedenfalls, dass Verbraucher- und Supermärkte weiter erstarben, während große und kleine Lebensmittel-Handelsgeschäfte mehr und mehr zurückgedrängt werden. Mittlerweile machen Geschäfte mit einer Verkaufsfläche von mehr als 400 m² nahezu 70 % des Gesamtumsatzes aus.

Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen



© ACNielsen Ges.m.b.H.

Quelle: ACNielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 42

Nach wie vor prägen Konzentrationsprozesse und die damit einhergehenden Preiskriege das Branchenklima. Dazu kommt das Erstarben der Eigenmarken, mit denen vor allem heimische Lebensmittel-ProduzentInnen in vielerlei Hinsicht unter Druck gesetzt werden.

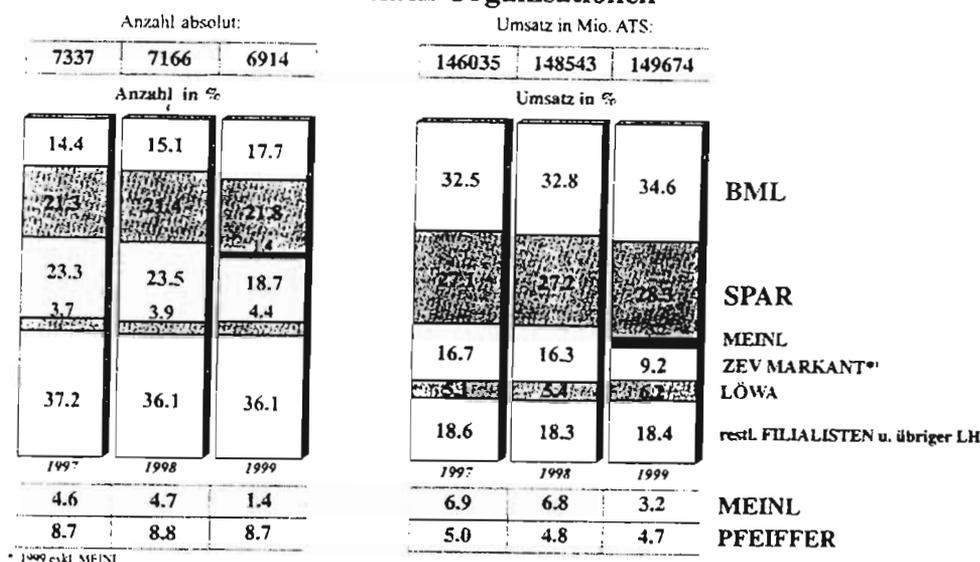
Der Verkauf der Meinl-Gruppe unter anderem an Spar führte zu einer entsprechenden Bewegung innerhalb der Handelslandschaft. Spar kaufte auch PamPam-Geschäfte, Adeg Magnet-Märkte usw. Die Nummer 1 des Lebensmittelhandels (exklusive Hofer und Lidl), die zum REWE-Konzern gehörende BML-Gruppe (Billa, Merkur, Mondo und Emma ohne Bipa) konnte durch den Zukauf der Meinl-Filialen sowie durch Eigenexpansion ihre Marktführerschaft um fast 2 % auf 34,6 % ausbauen (per Juni 2000 schätzt ACNielsen den Marktanteil auf 35,6 %).

Spar (Interspar, Eurospar, Spar) konnte ebenfalls durch Zukauf von Meinl und PamPam-Geschäften und Eigenexpansion ihre Nummer-2-Position um 1 % auf 28,3 %

ausbauen (und wird 2000 durch den Kauf der letzten noch verbliebenen Meinel-Shops schätzungsweise auf 30,6 % zulegen können). Insgesamt dürften BML und Spar ca. 2/3 des Umsatzes auf sich vereinigen.

Die ZEV-Markant-Gruppe (Pfeiffer, Wedl, Kiennast, Hornig, Kastner, Brückler), deren Mitglied auch Meinel war, liegt 1999 bei 9,2 % Marktanteil. Die Löwa-Gruppe (Ziel-punkt, Magnet) konnte 1999 nach einer erfolgreichen Reorganisation ihrer Märkte und auch durch den Zukauf von einigen Meinel-Filialen den Anteil um 0,8 % auf 6,2 % steigern. Nach dem Verkauf der Magnet-Märkte an Adeg liegt der Marktanteil per Juni 2000 bei 5,2 %. Adeg selbst rangiert bei den Charts unter „restl. Filialisten/übr. LEH“.

Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen



© ACNielsen Ges.m.b.H.

Quelle: ACNielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 45

1999 mussten 300 Lebensmittel-Handelsgeschäfte unter 400 m² geschlossen werden, wobei vor allem die Flächen unter 250 m² betroffen waren. Gleichzeitig wurden fünf neue Verbrauchermärkte (über 1000 m²) sowie 48 neue Supermärkte (400 bis 1000 m²) eröffnet. Der Geschäftstyp der Supermärkte hat nicht nur die stärkste Flächenexpansion, sondern weist auch den höchsten Umsatzanteil mit 42,1 % und das stärkste Umsatzwachstum (+3,3 %) auf.

Die Anzahl der Gemeinden ohne (gute) Nahversorgung mit Lebensmitteln steigt weiter, allerdings etwas langsamer als in den letzten Jahren. Im Juni 2000 verfügten 320 österreichische Gemeinden über keine Nahversorgung mit Lebensmitteln und anderen Gütern des täglichen Bedarfs. 270.000 EinwohnerInnen haben also kein Lebensmittelgeschäft in der eigenen Gemeinde, das eine umfassende Versorgung sichert.

Nahversorgung 2000

Bundesland	Anzahl der Gemeinden ohne Nahversorgung	Anzahl der betroffenen Einwohner	Anteil der Einwohner ohne Nahversorgung an der Gesamtbevölkerung des Bundeslandes
Burgenland	13	8.633	3%
Kärnten	6	11.860	2%
Niederösterreich	35	38.133	3%
Oberösterreich	59	52.247	4%
Salzburg	10	8.677	2%
Steiermark	145	120.131	10%
Tirol	43	26.676	4%
Vorarlberg	9	6.134	2%
Österreich	320	272.491	3%

Quelle: RegioPlan

Mittlerweile werden auch mehr und mehr Tankstellenshops frequentiert. Zudem wird vermehrt Hauszustellung offeriert. So bietet Merkur eine Direkt-Hauszustellung an, die als 24-Stunden-Service auch an Feiertagen und Wochenenden zur Verfügung steht. Bestellt kann natürlich nicht nur telefonisch, sondern auch per Fax oder via Internet werden. „Lebensmittel-Homeshopping“ gibt es weiters bei Magnet, Hausfreund und bei Spar in Wien. In Schwung scheint dieser Markt auch im Internet-Zeitalter nur zaghaf zu kommen⁵⁵.

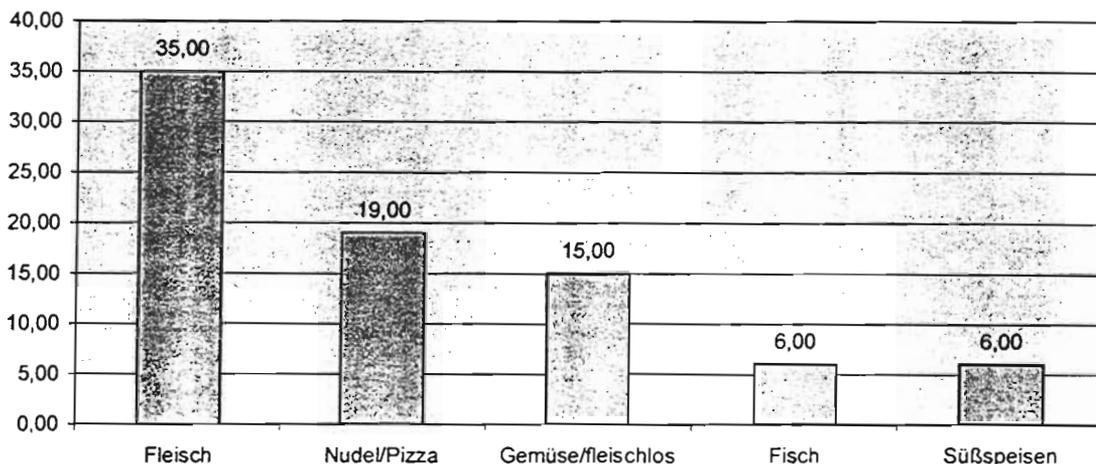
Ernährungstrends

Laut einer Untersuchung von ACNielsen ist für die ÖsterreicherInnen Hausmannskost nach wie vor die mit Abstand bevorzugte Küche. Dennoch wird auch die gesunde bzw. leichte Küche immer wichtiger. Weitere Trends stellen Convenience-Produkte und Ethno Foods (bei letzteren dominiert nach wie vor die italienische Küche, die asiatische holt jedoch mehr und mehr auf), dar. Drei Viertel der Speisen werden selbst zubereitet, der Rest wird fix fertig bzw. halb fertig gekauft⁵⁶.

⁵⁵ „2000: Kein Ende der Preisschlacht“, in: LK-Handelszeitung Nr. 1, 14.1.2000, S. 1
 „Magnet-Märkte sind an Adeg verkauft worden“, in: LK-Handelszeitung Nr. 5, S. 1f
 G. Schabel: „Der Meini-Mohr im Spar-Hemd“, in: News Nr. 16, 20.4.2000, S. 90f
 Bernhard Salomon: „Der Mohr darf gehen“, in: Format Nr. 16, 17.4.2000, S. 78
 „Real nur gering gewachsen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 14, 14.7.2000, S. 1f
 „Nahversorgung 2000“, in: LK-Handelszeitung Nr. 16, 11.8.2000, S. 1f
 „Tankstellenshops gewinnen neue Kunden“, in: LK-Handelszeitung Nr. 5, 10.3.2000, S. 3
 „Homeshopping in Österreich“, in: LK-Handelszeitung Nr. 21, 22.10.1999, S. 2
 „Homeshopping kommt bei uns nicht in Schwung“, in: LK-Handelszeitung Nr. 3, 11.2.2000, S. 2
 „Merkur kurbelt seine Heimzustellung an“, in: LK-Handelszeitung Nr. 4, 25.2.2000, S. 2
 „Magnet stellt zu“, in: LK-Handelszeitung Nr. 4, 25.2.2000, S. 4

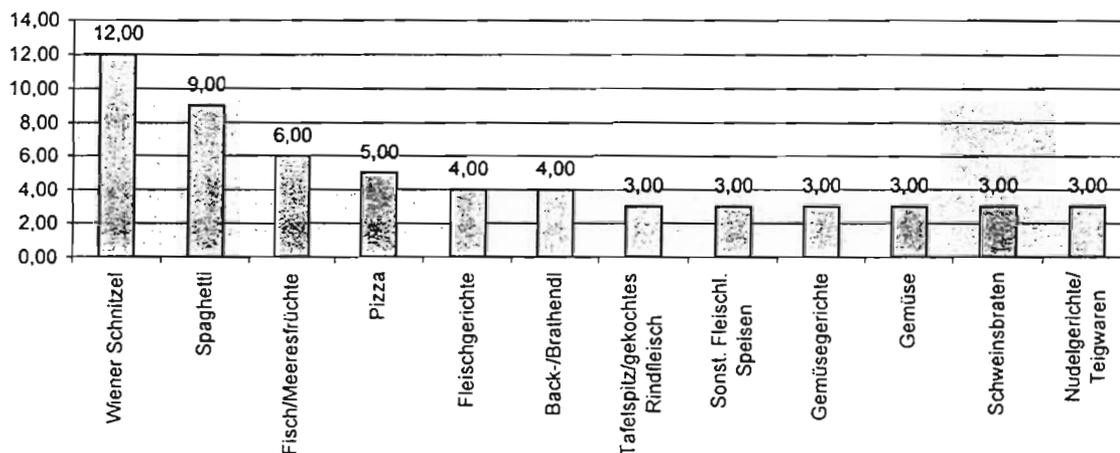
⁵⁶ „Der Magen als Meinungsbildner: Lieblingsspeisen und Wurstsemmeln“, in: LK-Handelszeitung Nr. 21, 22.10.1999, S. 8
 Hedwig Derka: „Geschmackvolles Österreich: Hausmannskost hoch im Kurs“, in: Kurier, 23.10.1999, S. 23

Welche Küche die ÖsterreicherInnen bevorzugen in %



Quelle: ACNielsen

Lieblingsspeisen der ÖsterreicherInnen in %

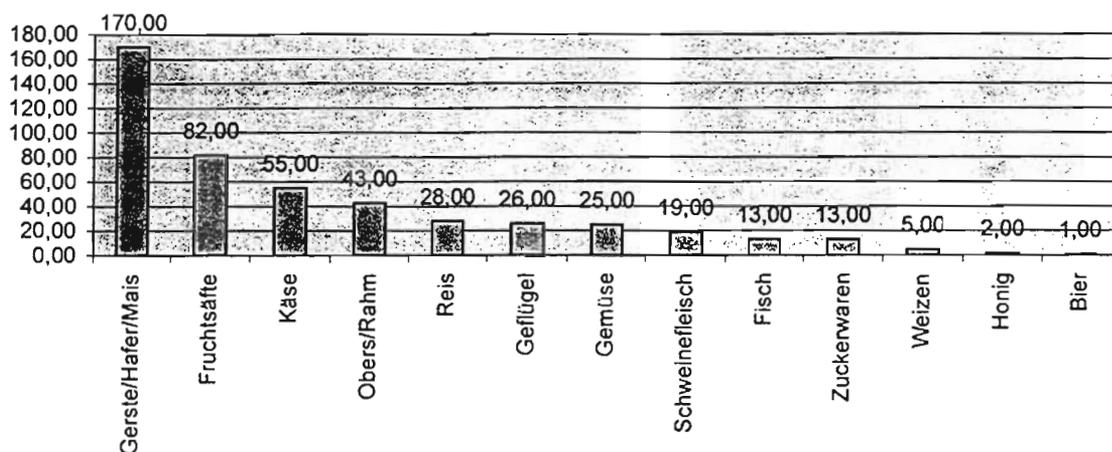


Quelle: ACNielsen

Laut ACNielsen bevorzugen bereits 34 % der 14- bis 24-Jährigen die leichte mediterrane und asiatische Kost. 22 % der 25- bis 59-Jährigen ernähren sich bereits bewusst kalorienarm. 24 % derselben Altersgruppe geben an, vorwiegend biologische Lebensmittel zu kaufen⁵⁷.

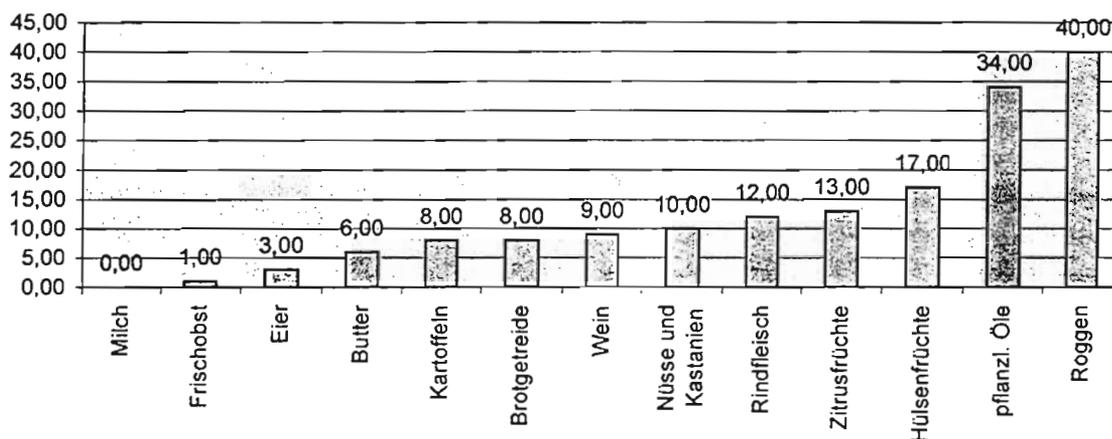
⁵⁷ Claudia Semran, Christian Neuhold: „So essen Sie sich fit“, in: News Nr. 24, 15.6.2000, S. 153

Österreicher setzen auf gesunde Kost



Quelle: News

Österreicher setzen auf gesunde Kost



Quelle: News

Um dem allseits propagierten Gesundheitsbewusstsein zu entsprechen sowie um das schlechte Gewissen bezüglich falscher Ernährung, Stress, zu wenig Bewegung usw. zu beruhigen, greifen immer mehr Verbraucher zu „Wellness-“ bzw. „Functional-Food“. Mit Wellness wird Wohlbefinden, Entspannung sowie die Pflege von Körper und Geist verbunden. Die Wellness-Welle im Lebensmittelbereich begann mit Milchprodukten, insbesondere mit Joghurts mit „probiotischem Zusatznutzen“. Mittlerweile existiert auch die Prebiotik und aus den anfangs in Form von Tabletten, Kapseln, Pulvern, Kaubonbons, Sirupen sowie Milch- und Molke Drinks angebotenen Wellness-Lebensmitteln entwickelte sich ein Trend, der mittlerweile eben den äußerst bezeichnenden Titel „Functional Food“ erhalten hat. Denn in unserer Leistungsgesellschaft steht ja das Funktionieren im Vordergrund. Dabei geht es um eine Art „Selbstmedikation“, bei der Lebensmittel als Nahrungsergänzung dienen. Und das durchaus mit Erfolg. Dazu ein Beispiel: Allein 1999 sind die Ausgaben der ÖsterreicherInnen für Vitamine, Mineralstoffe und sonstige Nahrungszusatzstoffe um 21 % gestiegen. Mittlerweile werden diese Nahrungsmittel-Zusätze (vor allem Bakterien, Enzyme, Bal-

laststoffe, Vitamine, Mineralien und sekundäre Pflanzenstoffe) in vielerlei Bereichen von Lebensmitteln eingesetzt. Neben den – durchaus herkömmlichen – Wellness-Müslis, „hochwertigen“ Ölen wie Olivenöl usw. zählen dazu mittlerweile:

- Milchprodukte, Müslis, sogar Salami, die mit probiotischen Milchsäurebakterien angereichert werden,
- Milchprodukte, Müslis und Margarine, denen prebiotisch wirkende Ballaststoffe beigemischt werden,
- ACE-Getränke und -Gemüsemischungen, denen Vitamine zugesetzt werden,
- Erfrischungsgetränke, Eier und Brot, die Omega-3-Fettsäuren enthalten,
- Erfrischungsgetränke, die mit Pflanzeninhaltsstoffen angereichert werden.

Abgesehen von höheren Preisen gegenüber herkömmlichen Produkten werden sie mit Empfehlungen wie „Steigert das Wohlbefinden“ beworben. Gesundheitsbezogene Aussagen wie „Schützt vor Herz-Kreislauf-Erkrankungen“ verbietet (noch) das heimische Lebensmittelgesetz. Grundsätzlich ist jedoch die Wirkung von Functional Food umstritten. Beispielsweise ist nicht bewiesen, ob probiotische Joghurts tatsächlich „besser wirken“ als herkömmliche. Im Gegenteil: Im Wiener Hanusch-Krankenhaus dürfen sie aufgrund von Bedenken bezüglich negativer Auswirkungen bei PatientInnen mit geschwächtem Immunsystem nicht mehr verabreicht werden. Und so ist es kein Wunder, dass der Ruf nach einer gesetzlichen Regelung für Functional Food laut wird⁵⁸. Auf EU-Ebene liegt derzeit ein Vorschlag zur Regelung der Nahrungsergänzungen vor.

Ein weiterer Trend – jener zu Fertiggerichten bzw. Convenience-Food – ist vor allem auf die veränderte berufliche und familiäre Situation der ÖsterreicherInnen zurückzuführen: Immer mehr Single-Haushalte und berufstätige Frauen sowie der generelle Zeitdruck lassen diesen Trend weiter erstarken, wobei auch immer mehr Trockenfertiggerichte angeboten werden. Mit Letzteren werden jährlich in Österreich bereits rund öS 200 Mio. umgesetzt. Dennoch konnten die gekühlten Fertiggerichte von 1998 auf 1999 um 17 % zulegen, während die Trockenfertiggerichte einen Verlust von 9,9 % hinnehmen mussten. Die Nassfertiggerichte in Dosen konnten ihren Marktanteil großteils halten. Bei Tiefkühlkost ist die Entwicklung umstritten. Einerseits wird von einem Rückgang von 3 % gesprochen (ACNielsen), andererseits von den größten Wachstumsraten aller Convenience-Gerichte (Kreutzer, Fischer und Partner). Insgesamt ist der Umsatz mit Fertiggerichten 1999 jedenfalls um 2,3 % auf öS 3,5 Mrd. angestiegen.

ACNielsen hat herausgefunden, dass sich die VerbraucherInnen nicht mehr nur mit Standard-Fertiggerichten zufrieden geben. Neue Produkte, Saisonspeisen und ein

⁵⁸ Gabriele Jiresch: „Für Körper und Seele“, in: LK-Handelszeitung Nr. 24, 3.12.1999, S. 17
 Birgit Braunrath: „So funktioniert ‚Functional Food‘“, in: Kurier, 21.1.2000, S. 33
 „Lebensmittel mit Zusatznutzen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 4, 25.2.2000
 Max Pohl: „Well, Wellness“, in: LK-Handelszeitung Nr. 9, 5.5.2000, S. 1
 „Nahrung wird synthetisch angereichert/Vorgeschmack auf die Essenswelt“, in: Der Standard-Chronik Nr. 9.5.2000, S. 5
 Dieter Koffler: „Fettfrei, nein danke“, in: LK-Handelszeitung Nr. 2, 28.1.2000, S. 16
 „Vöslauer bringt Wellnessgetränk“, in: LK-Handelszeitung Nr. 9, 5.5.2000, S. 4
 Gabriele Jiresch: „Buntes Treiben“, in: LK-Handelszeitung Nr. 11, 2.6.2000, S. 26
 Gabriele Jiresch: „Kraftstoff für den Körper“, in: LK-Handelszeitung Nr. 14, 14.7.2000, S. 21
 „Konsument“-Test Joghurt: „Gesunde Welle“, in: „Konsument“ 1/00, S. 24ff
 Bernhard Salomon: „...äußerst geringes Risiko“, in: Format Nr. 2, 10.1.2000, S. 72f

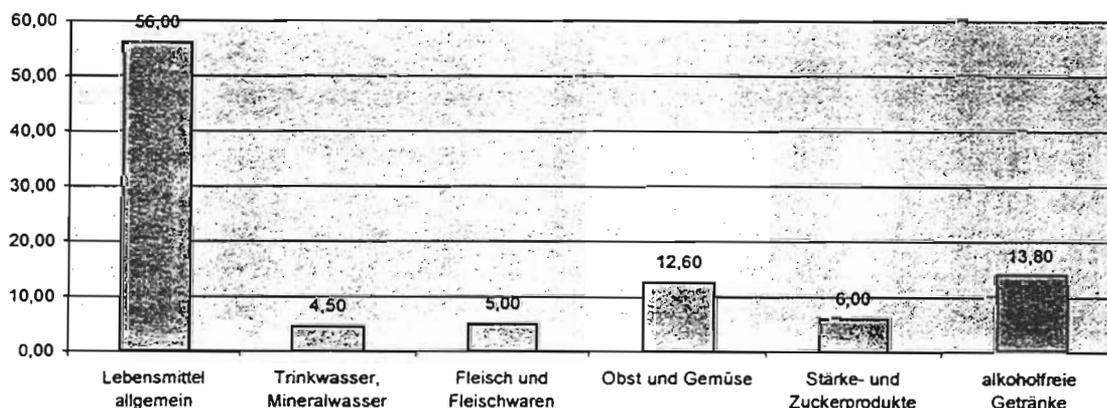
internationalisiertes Angebot sind gefragt. Dennoch stellt die typische Hausmannskost nach wie vor den Geschmacks-Schwerpunkt dar, gefolgt von der so genannten Ethno-Foods, wobei zumindest bei Convenience-Produkten asiatische Speisen (von China über Thailand bis nach Indonesien) erstarben, die allerdings aufgrund der „Europäisierung“ mitunter zu wünschen lassen. Ein möglicher Grund für die Beliebtheit asiatischer Speisen: Es gibt einen verstärkten Trend in Richtung Asia-Foods (wie auch asiatischer Philosophie). Doch vielfach trauen sich die Heim-Köche und -Köchinnen die Zubereitung einer solchen Kost nicht zu. Tatsache ist jedenfalls, dass die „Küchengeheimnisse Asiens“ ebenso wie asiatischer Lebensstil – vom Wok über Stäbchen bis hin zu Ziergegenständen und Möbel (s. Kapitel „2.1.5. Innenausstattung von Wohnungen“) mehr und mehr an Beliebtheit gewinnen⁵⁹.

Lebensmittel – Anfragen

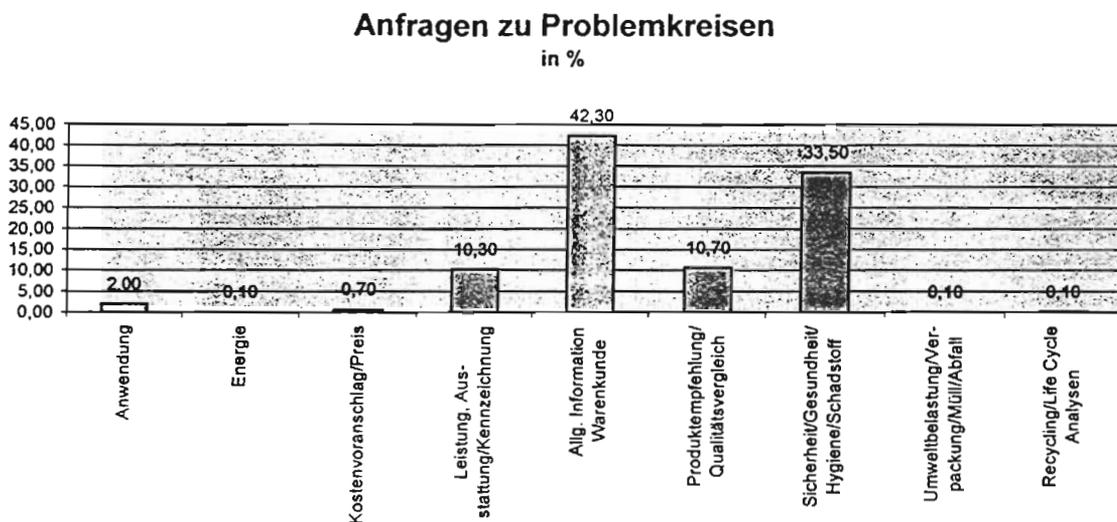
Bei den Anfragen zu Chemie und Gesundheit – wozu auch Lebensmittel zählen – entfielen 56,2 % auf diese, was einer enormen Steigerung um 28,7 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum entspricht.

Im Vordergrund bei den Anfragen standen Lebensmittel allgemein (56 %), alkoholfreie Getränke (13,8 %) sowie Obst und Gemüse (12,6 %). Dabei ging es vor allem um allgemeine Informationen wie z.B. Warenkunde, um Sicherheit, Gesundheit, Hygiene und Schadstoffe sowie um Kennzeichnung.

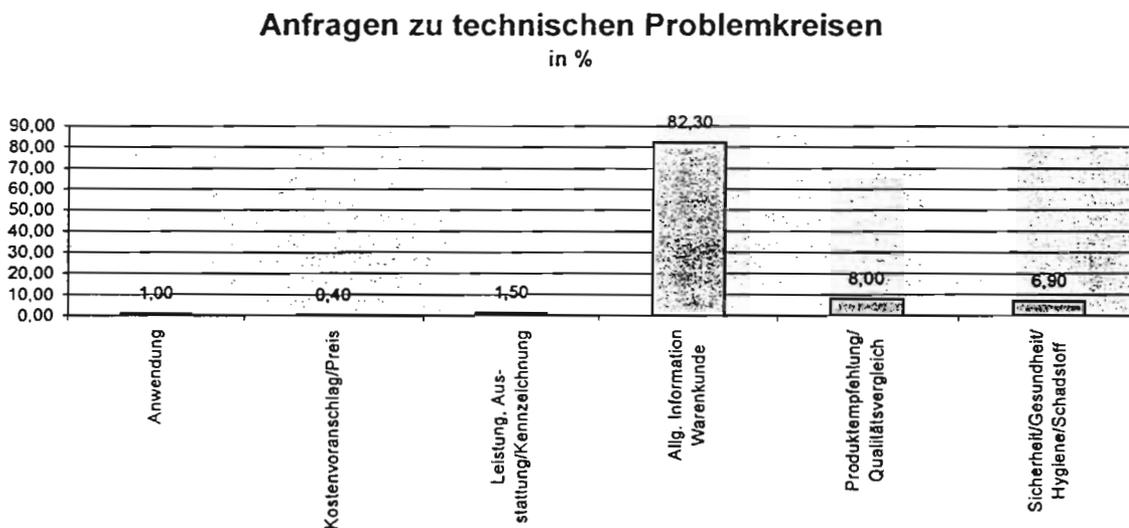
Anfragen zu Produkten
in %



⁵⁹ Dieter Koffler: „Erntefrisch in die Truhe“, in: LK-Handelszeitung Nr. 5, 10.3.2000, S. 26
 U. Watzlawick, A. Dallinger: „Die schnelle Küche“, in: News Nr. 14, 6.4.2000, S. 147ff
 Bernhard Lux: „Achtung, fertig, essen!“, in: LK-Handelszeitung Nr. 12, 16.6.2000, S. 9
 Birgit Braunrath: „Kulinarische Kleinkunstwerke“, in: Kurier, 29.10.1999, S. 29
 Birgit Braunrath: „Da speit der Drache nicht nur Feuer“, in: Kurier, 28.1.2000, S. 29
 Alexander Bachl: „Die Küchengeheimnisse Asiens“, in: News Nr. 14, 6.4.2000, S. 96ff
 Diverse Postwurfsendungen u.a. von Meinl/Spar, Zielpunkt und Kika im Berichtszeitraum.



Was die Ernährung betrifft – sie macht 41,3 % der Anfragen zu Chemie und Gesundheit aus –, so entfielen 76,1 % auf Anfragen zu diätetischen Lebensmitteln und 23,9 % auf Nährstoff-Zusammensetzung. Auch hier standen allgemeine Informationen im Vordergrund.



Gentechnik-Problematik

Die Diskussion über die Gentechnik-Problematik ist zwar weitgehend in den Hintergrund getreten, geblieben ist jedoch die breite Ablehnung der ÖsterreicherInnen von gentechnisch manipulierten Lebensmittel: Mehr als 90 % befürworten die gentechnikfreie Erzeugung von Lebensmittel. Ausschlaggebend für die Ablehnung sind die Ängste vor negativen Auswirkungen auf Gesundheit und Umwelt. Auch die Bekämpfung des Welthungers mittels Gentechnik hat sich als Mythos herausgestellt. Im Gegenteil: Beispielsweise macht das so genannte Terminator-Gen die meisten Kulturpflanzen keimungsunfähig, sodass jedes Jahr neues Saatgut gekauft werden muss, was die Dritte-Welt-Länder noch mehr in Abhängigkeit bringen würde.

Mit dem Stichtag 5.6.2000 verfügen sieben für die menschliche Ernährung relevante transgene Pflanzen über eine EU-Zulassung. Kommerzielle Marktreife hat bisher nur der Bt-Mais von Novartis erlangt, der in Österreich jedoch Anbau- und Verwendungsverbot hat. Aber auch viele Zusatzstoffe werden mittlerweile gentechnisch produziert: Vor allem bei den Vitaminen B2 und B12 muss davon ausgegangen werden, dass sie aus gentechnischer Produktion stammen. Auch viele Aminosäuren, der Geschmacksverstärker Glutamat und der Süßstoff Aspartam werden überwiegend gentechnisch hergestellt. Bei der Herstellung von Vitamin C, Essigsäure und Nisin ist ebenfalls zu einer hohen Wahrscheinlichkeit Gentechnik im Spiel. Vorkommen können diese Zusatzstoffe in praktisch jedem Lebensmittel, zum Beispiel Margarine, Fruchtsäfte, vitaminisierte und gesüßte Lebensmittel oder in Fertiggerichten aller Art.

Dennoch scheint Österreich auf den ersten Blick gentechnikfrei zu sein, da ja „Gen-Lebensmittel im engeren Sinn“ laut EU-Regeln gekennzeichnet sein müssen und es in Österreichs Supermärkten derzeit kein dementsprechend gekennzeichnetes Lebensmittel gibt. Dass dem nicht so ist, zeigte eine Schwerpunktaktion der Lebensmittelaufsicht 1999: Bei insgesamt 466 gezielt gezogenen Proben wurden in 49 Fällen transgene Sojaanteile festgestellt, eine Kennzeichnung fehlte. Eine ähnliche „Erfolgsquote“ lieferte eine Erhebung der AK im August 1999: Bei 28 Lebensmitteln, die Soja oder Mais enthielten, konnte in drei Fällen eine gentechnische Manipulation nachgewiesen werden. In zwei Fällen handelte es sich um transgenes Soja, in einem Fall um transgenen Mais. Man kann also davon ausgehen, dass in ca. 10 % der in Österreich erhältlichen Lebensmittel, die Sojaprotein, Sojamehl oder Sojaschrot enthalten, transgenes Soja vorhanden ist. Bei Mais ist die Quote geringer, da Österreich hier weitgehend Selbstversorger ist.

Aufgrund dieser Problematik und des Ergebnisses des Gentechnik-Volksbegehrens von 1997 wurde es notwendig, in Österreich eine gentechnikfreie Produktion sicherzustellen und die Voraussetzungen für eine seriöse und glaubwürdige Kennzeichnung zu schaffen. So wurde die Arge Gentechnik-frei, eine „freiwillige“ Plattform von führenden Unternehmen aus Lebensmittelhandel und -produktion, gegründet, die das europaweit erste „Gentechnik-frei Kennzeichen“ vergibt. Mehr als 150 damit ausgezeichnete Produkte sind bereits im Handel erhältlich. Das größte Angebot findet man in den Bereichen Milch, Milchprodukte, Müslis, Brot und Gebäck, Eier, Fruchtsäfte und bei zahlreichen Soja-Produkten⁶⁰.

Einweg-Problematik

Ein weiteres Problem – vor allem für umweltbewusste VerbraucherInnen – stellen die immer häufiger in Einweg-Verpackungen angebotenen Getränke dar. Die Ursachen dafür sind vielfältig:

- Eine zahnlose Verpackungsverordnung mit Zielquoten ohne Sanktionen bei Nichterreichung legte den Grundstein zur Einweg-Misere.
- Der Handel forcierte Einweggebinde, um Kosten für Manipulation und Platzbedarf zu reduzieren und redete sich dabei grundsätzlich auf die Wünsche der VerbraucherInnen aus.

⁶⁰ Ulli Sima: „Hasta la vista Terminator!“, in: Wirtschaft und Umwelt Nr. 2/00, S. 14ff
 Petra Lehner: „Nicht GENug GENau GENommen“, in: Wirtschaft und Umwelt Nr. 2/00, S. 18ff
 Robert Poth: „GENug GENossen“, in: Wirtschaft und Umwelt Nr. 2/00, S. 21ff
 „Gentechnik-frei im Handel“, in: LK-Handelszeitung Nr. 14, 14.7.2000, S. 4

- Veränderte Lebensbedingungen (mehr Singles und berufstätige Hausfrauen) führten zu einem veränderten Einkaufsverhalten, bei dem Pfandflaschenrückgabe und das Befördern schwerer Glasflaschen als lästig empfunden wird.

In dieser Situation ist klar, dass die in der Verpackungsverordnung vorgegebenen Zielquoten nicht zu erreichen sind. Am Beispiel von Mineralwasser: Im Mai 1999 überflügelte der Verkauf von Mineralwasser in Einweg-PET-Flaschen erstmals jenen in Mehrweg-Glasflaschen. Vöslauer setzte auf Einweg-PET-Flaschen, der langjährige – umweltbewusste – Marktführer Römerquelle als einziger Mineralwasserabfüller auf Mehrweg-PET-Flaschen. Während Vöslauer und Römerquelle im Gesamtjahr 1999 noch Kopf an Kopf lagen, hielt Vöslauer im Beobachtungszeitraum März bis Juni 2000 bereits einen wertmäßigen Anteil von 29,7 %, Römerquelle nur mehr 23,5 %, nicht zuletzt dank der Strategien des Handels und des zumindest scheinbar mangelnden Umweltbewusstseins der VerbraucherInnen.

Um die Verpackungsverordnung der geänderten Situation anzupassen, wurden zwei Studien in Auftrag gegeben: Die Firma STENUM (Stoff·Energie·Umwelt) und das Technische Büro Hauer wurden beauftragt, die ökologischen Aspekte von Einweg- und Mehrweggebinden zu ergründen, die Gesellschaft für umweltfreundliche Abfallbehandlung (GUA) sowie das Institut für Finanzwissenschaften und Infrastrukturpolitik an der TU Wien (IFIP) sollten einen „volkswirtschaftlichen Vergleich von Einweg- und Mehrwegsystemen für ausgewählte Getränke- und Gebindearten einschließlich der Beurteilung der Erfassungs- und Recyclingsarten“ anstellen.

Die volkswirtschaftliche Studie wurde bis Berichtsende nicht veröffentlicht. Die Zielquoten der Verpackungsverordnung wurden im September 2000 herabgesetzt und eine freiwillige Selbstverpflichtung von Industrie und Handel zwecks Erhalt bestehender Mehrwegsysteme und Intensivierung von Recycling und Verbrennung wurde unterzeichnet. Verpflichtungen und Sanktionen sind nicht vorgesehen.

Um die Rolle der VerbraucherInnen im Zusammenhang mit Einwegsystemen festzuhalten, startete der VKI im September 2000 eine Leserlobby-Aktion. Die über die Zeitschrift „Konsument“ durchgeführte Befragung verdeutlichte, dass ein großes Unbehagen im Zusammenhang mit Einweg-Getränkegebinden besteht. Und sie ergab weiter: Es ist keineswegs so, dass sich der Handel – wie er immer wieder betont – bei der Gestaltung seines Warenangebots lediglich nach den Wünschen der KonsumentInnen richtet. Die Verantwortung für das Einwegsystem wird zu nahezu gleichen Teilen dem Handel, dem Gesetzgeber, den Getränkeherstellern und den KonsumentInnen angelastet. 59 % der Antwortenden unternehmen bereits etwas gegen die steigende Zahl der Einweg-Getränkeverpackungen, 30 % sind dazu in verstärktem Maß bereit. Und: Der VKI sollte vor allem beim Gesetzgeber und bei den KonsumentInnen Maßnahmen gegen Einwegsysteme initiieren – beispielsweise die Einführung einer zweckgebundenen Umweltschutzabgabe auf Einweg-Gebinde⁶¹.

Neue EU-Regelungen

⁶¹ „Argumente: Einweggebinde-Mehrweggebinde“, Studie von STENUM und Hauer, Graz/Korneuburg Jänner 2000
 Max Pohl: „PETit Problem?“, in: LK-Handelszeitung Nr. 6, 24.3.2000, S. 18ff
 Ing. Kurt E. Simperl: „Einweg als Irrweg?“, in: Konsument Nr. 9/00, S. 21f
 „Getränkeverpackungen: Ist Einweg ein Irrweg?“, Bericht zur „Konsument“-Leserlobby, 10/00 sowie Unterlagen zur diesbezüglichen Pressekonferenz vom 11.10.2000
 Ing. Kurt E. Simperl: „Mehr Druck, weniger Dreck“, in „Konsument“ 11/00, S. 33f

Als Folge des so genannten Rinderwahnsinns beschloss die EU die Etikettierungspflicht für Rindfleisch. Dabei handelt es sich um einen Kompromiss zwischen der Position der Europäischen Kommission und jener des Europaparlaments: Ab 1.9.2000 muss lediglich der Ort der Schlachtung angegeben sein, erst ab 1.9.2002 auch das Geburts- und Aufzuchtland. Wurstwaren sind von der Regelung grundsätzlich ausgenommen.

In Österreich herrschte anfangs Verwirrung bezüglich des Aussehens und genauen Inhalts des Etiketts, bis das zuständige Ministerium verlautete, dass dies sowieso „Sache der Marktbeteiligten“ sei. Auf den Etiketten müssen lediglich die Referenznummer, das Land der Schlachtung und die Schlachtungsnummer sowie das Land der Zerlegung und die Zerlegungsnummer vermerkt sein.

Inwieweit Nummernideologie der EU den KonsumentInnen behilflich ist, bleibe dahingestellt. Doch das mag auch in Österreich keine so große Rolle spielen, denn laut Agrar Markt Austria (AMA) sind bereits 90 % bis 95 % des angebotenen Rindfleisches von einem umfassenden Herkunftsbezeichnungssystem erfasst⁶².

Im Lebensmittelbereich folgte auf das Weißbuch über Lebensmittelsicherheit (in welchem die Grundsätze der Lebensmittelpolitik sowie der Fahrplan für prioritäre Gesetzgebung verankert wurden) Arbeiten zum Vorsorgeprinzip und die Diskussion über einen Verordnungsvorschlag, der die Grundsätze des Lebensmittelrechtes und die Einrichtung einer europäischen Lebensmittelbehörde festlegt. Von Bedeutung ist weiters der Vorschlag über Nahrungsergänzungen.

Seit 1.9.2000 muss auch neben dem Verkaufspreis der Grundpreis pro Maßeinheit (Kilogramm, Liter usw.) angegeben werden. Dies soll den VerbraucherInnen Preisvergleiche bei unterschiedlichen Packungsgrößen erleichtern. Allerdings gibt es Ausnahmen und Einschränkungen je nach Geschäftsgröße⁶³.

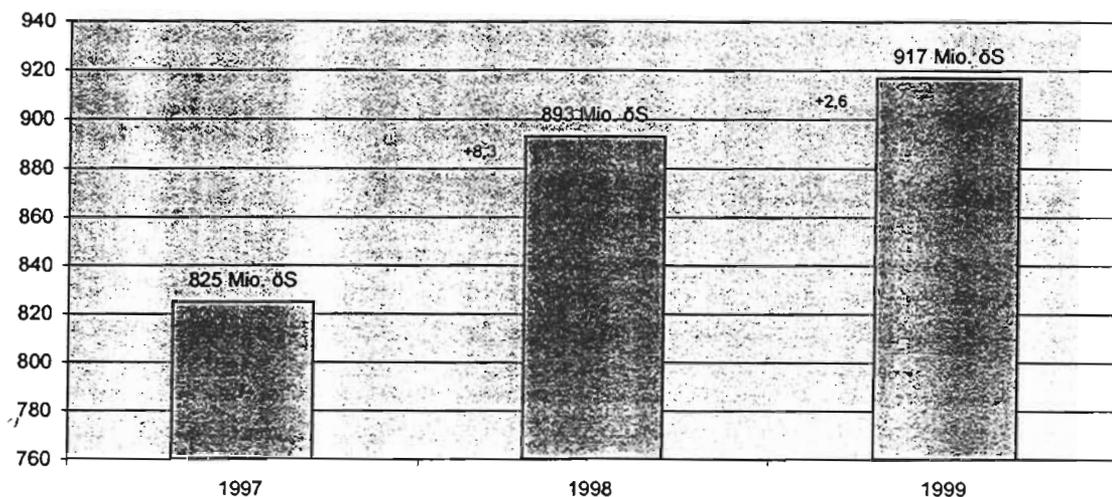
⁶² „Die obligatorische Kennzeichnung von Rindfleisch“, in „Konsument“ 6/00, S. 17
„EU beschließt Rindfleisch-Etikettierung“, in: LK-Handelszeitung Nr. 15, 28.7.2000
„Etikett ohne Pickerl“, in: LK-Handelszeitung Nr. 18, 8.9.2000, S. 2

⁶³ „Neue Grundpreisordnung“, in: LK-Handelszeitung Nr. 18, 8.9.2000, S. 1f
„Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit betreffend die Verpflichtung zur Grundpreisauszeichnung“, in: Info-Service 9/00, S. 2
„Grundpreisauszeichnung: So geht's richtig“, in: LK-Handelszeitung Nr. 19, 22.9.2000, S. 1 & S. 4

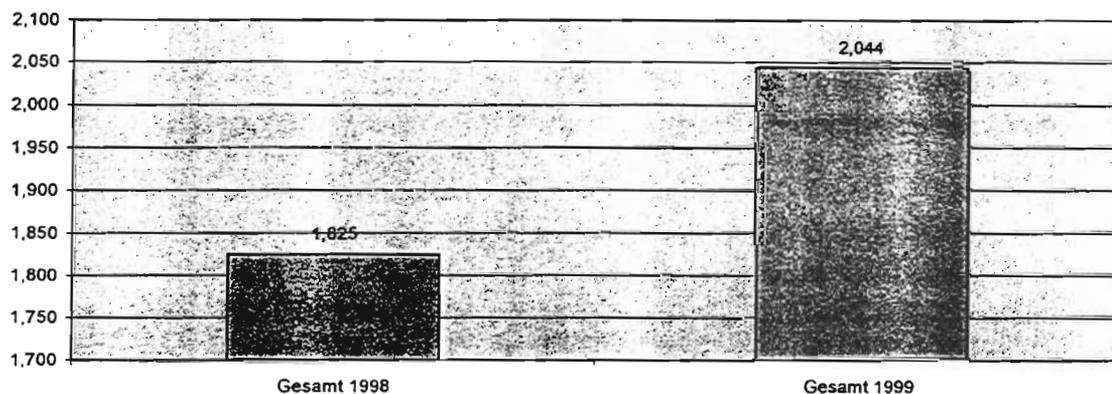
Kosmetik

Marktsituation

Der Gesamtmarkt der Körperreinigung



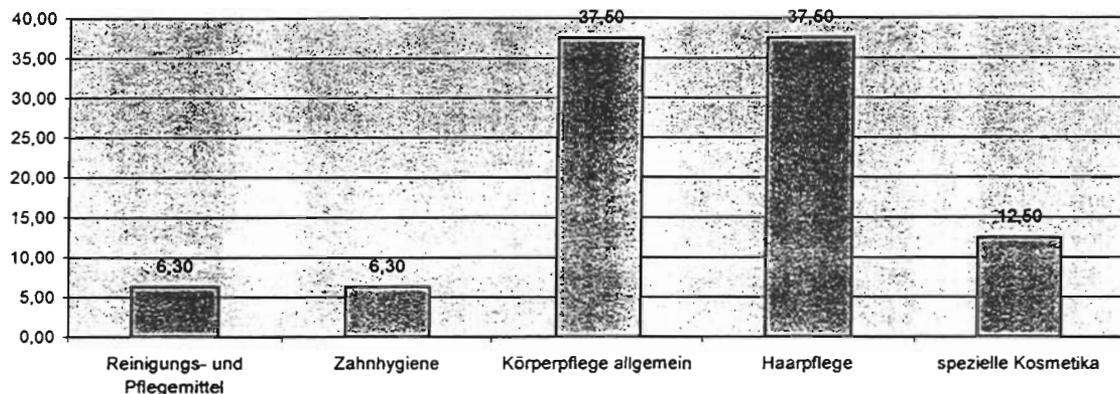
Marktentwicklung Haarpflegeprodukte
in Milliarden Schilling



Quelle: Industrie, ACNielsen

Von den Anfragen zu Chemie und Gesundheit entfielen lediglich 1,3 % auf Kosmetik, was einen Rückgang von 16,8 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum entspricht. Die häufigsten Anfragen betrafen die Haarpflege sowie die Körperpflege ganz allgemein (je 37,5 %), wobei ein Großteil auf Leistungsstörungen, Produktempfehlungen und Sicherheit bzw. Gesundheit entfiel.

Anfragen zu Produkten in %



Im Großen und Ganzen dürften die VerbraucherInnen mit den angebotenen Produkten zufrieden sein, denn in vielen Bereichen gibt es Umsatzsteigerungen, wie oben stehende Grafiken verdeutlichen.

Auch die Drogeriemärkte vermehrten sich von 1998 auf 1999 um 13 % und steigerten ihren Umsatz um nahezu 10 %. 1999 wiesen sie einen Umsatz von öS 15.407 Mio. auf. Der Großteil des Umsatzes entfällt auf DM (öS 6 Mrd.), Bipa (öS 5,5 Mrd.) und Schlecker (öS 4,1 Mrd.)⁶⁴.

Chemie im Haushalt

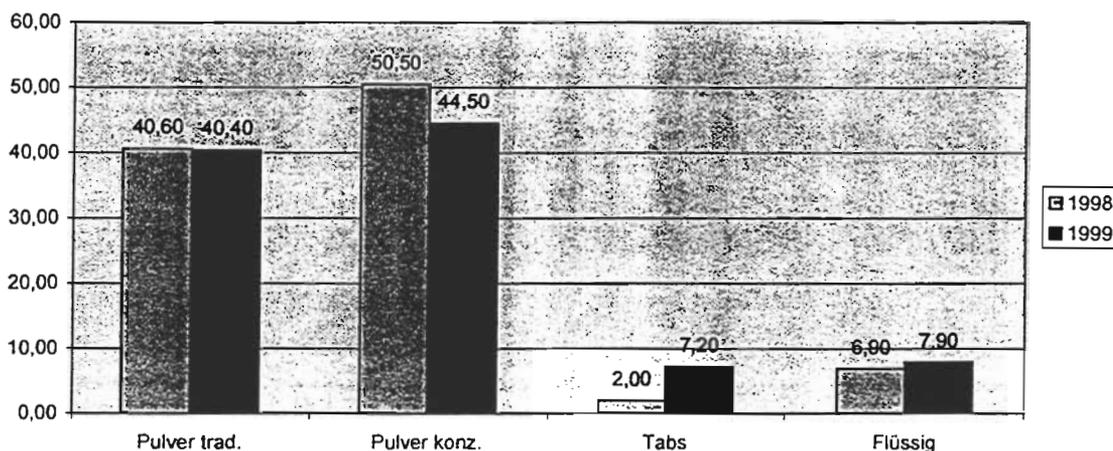
Was den Markt der Haushaltsreiniger betrifft, so werden jährlich mehr als eine halbe Milliarde Schilling für Universal- und Spezialreiniger ausgegeben. Im Trend liegen Produkte, die nicht nur reinigen, sondern auch antibakteriell wirken⁶⁵.

Im Gegensatz zu den konzentrierten Waschmitteln erzielten Waschmittel-Tabs von 1998 auf 1999 einen Marktanteils-Zuwachs von 5,2 %. Zwar stellt konzentriertes Pulver (das bezüglich Umweltaspekten ähnlich gut wie die Tabs ist) mit einem Marktanteil von 44,5 % das größte Segment, aber auch das rückläufigste dar. Traditionelles Pulver hat sich bei knapp über 40 % eingependelt, flüssige Waschmittel konnten ihren Marktanteil von 6,9 % auf 7,9 % steigern. Insgesamt wurde 1999 mit Universalwaschmitteln ein Umsatz von öS 1,53 Mrd. erzielt.

⁶⁴ Dieter Koffler: „Umsatzwind im Haar“, in: LK-Handelszeitung Nr. 3, 11.2.2000, S. 25f
Gabriele Jiresch: „Reine Hautnahrung“, in: LK-Handelszeitung Nr. 8, 21.4.2000, S. 25
Gabriele Schnabel: „Beauty-Queen“, in: News Nr. 13, 30.3.2000, S. 93
ACNielsen Statistisches Jahrbuch 2000, S. 51

⁶⁵ „Konsument“-Test Waschmittel: „Tabs gegen Pulver“, in „Konsument“ 1/00, S. 36ff
Max Pohl: „Reinheitsgebot anno 2000“, in: LK-Handelszeitung Nr. 13, 30.6.2000, S. 12
Max Pohl: „Glänzende Umsätze“, in: LK-Handelszeitung Nr. 23, 19.11.1999, S. 16

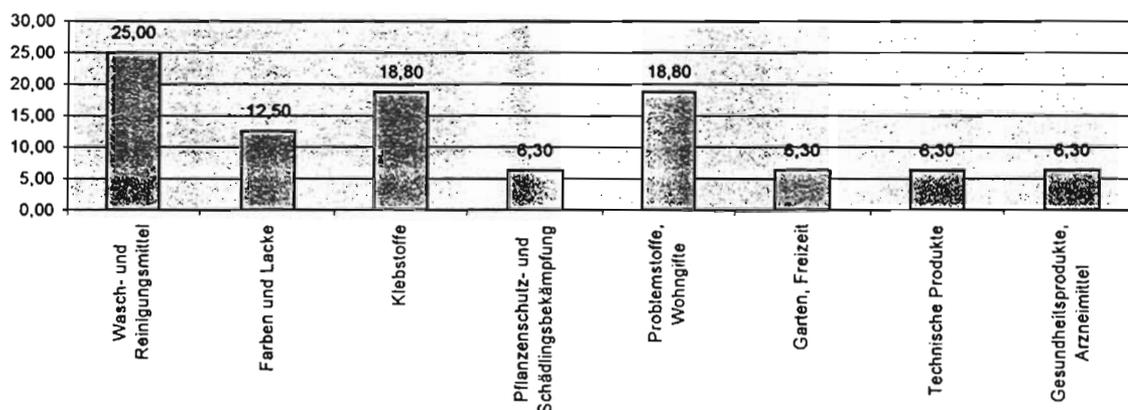
Entwicklung des Universalwaschmittel-Markts
in %



Quelle: LK-Handelszeitung

Die Anfragen zu Chemie im Haushalt hielten sich mit 1,3 % ebenfalls in bescheidenen Grenzen, was einen enormen Rückgang von 42,3 % bedeutet. Dies lässt auf eine entsprechende Verbesserung der Produkte und eine dementsprechende Produktzufriedenheit schließen. Die meisten Anfragen entfielen auf Wasch- und Reinigungsmittel (25 %), auf Problemstoffe bzw. Wohngifte sowie auf Klebstoffe (jeweils 18,8 %). Im Detail ging es vorwiegend um Leistungsstörungen und Sicherheit bzw. Gesundheit.

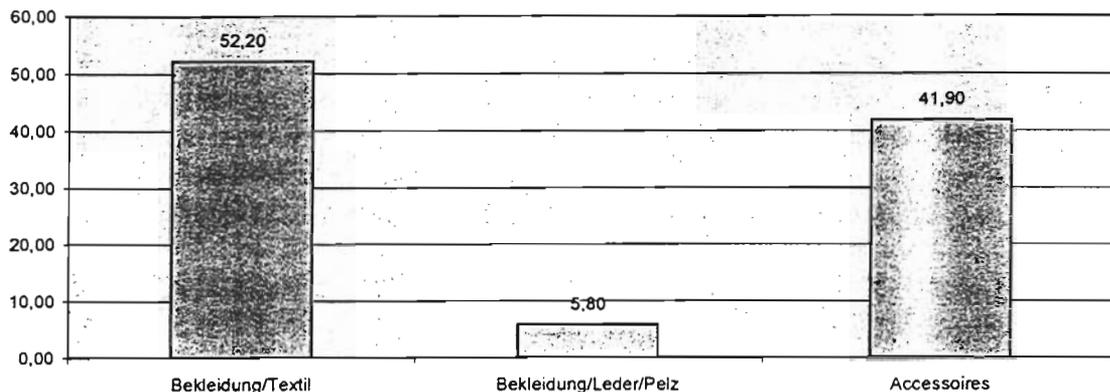
Anfragen zu Produkten
in %



2.1.7. Bekleidung und Accessoires

Relativ wenig Anfragen gab es auch bezüglich Bekleidung und Accessoires. 52,2 % davon entfielen auf textile Bekleidung (63,1 % Damenoberbekleidung, 19,3 % Herren- und Kinderoberbekleidung, 12 % Sportbekleidung), 41,9 % auf Accessoires (54 % Schmuck und Uhren, 38,5 % Schuhe) und nur 5,8 % auf Leder- und Pelzbekleidung (92,3 % Damenoberbekleidung).

Anfragen zu Produkten in %



Großteils ging es um Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen, allen voran Leistungsstörungen.

2.1.8. Freizeit und Hobbys

Immerhin 11,6 % aller Anfragen (ein Minus von 2,5 %) betrafen Freizeit und Hobbys, was darauf schließen lässt, dass der Freizeitbereich nach wie vor große Bedeutung hat.

Unterhaltungselektronik

Was die Marktsituation betrifft, so dominieren – wie in Kapitel 2.1.6 Elektronische Haushaltsgeräte berichtet – nach wie vor die großen Elektrohändlerketten, während der „kleinere“ Elektrofachhandel im Vergleich von 1999 zu 1998 Umsatzeinbußen von 5,6 % hinnehmen musste und dementsprechend Marktanteile verloren hat. Der Umsatz des gesamten Elektrohandels betrug 1998 öS 32 Mrd. und stieg trotz Preiskämpfen 1999 um 6,3 % auf öS 34 Mrd. an. Den Hauptanteil am Gesamtumsatz machte mit 24,3 % die so genannte Braune Ware aus⁶⁶. Die Umsatzzuwächse sind natürlich auch in Verbindung mit der raschen Verbreitung neuer Technologien wie MP3 (das Downloading erfordert spezielle technische Standards), MiniDisc und DVD zu sehen. Diese digitalen Technologien beginnen sich mehr und mehr am Markt durchzusetzen.

Was die DVD-Technologie betrifft, so hat sie zweifelsohne Vorteile: optimale Bildqualität, kein Verschleiß, keine langwierige Szenensuche. Die DVD-Player weisen allerdings jede Menge Features auf, so dass viele weder genutzt noch benötigt werden. Dementsprechend ist die Bedienung dieser jungen Technologie äußerst kompliziert und die Menüführung oft verwirrend. Zudem sind die DVDs relativ teuer, und: Es lassen sich nicht alle DVDs auf allen DVD-Playern abspielen⁶⁷. Um die digitale Bildqualität richtig genießen zu können, benötigt man weiters einen entsprechenden Fernseher. Für VerbraucherInnen positiv ist, dass es bei den notwendigen TV-Geräten kaum Unterschiede in der Bildqualität, jedoch enorme Preisunterschiede

⁶⁶ Elektrohändler in Österreich 2000, RegioPlan Consulting, S. 5ff

⁶⁷ „Kino total“, in „Konsument“ 2/00, S.10f

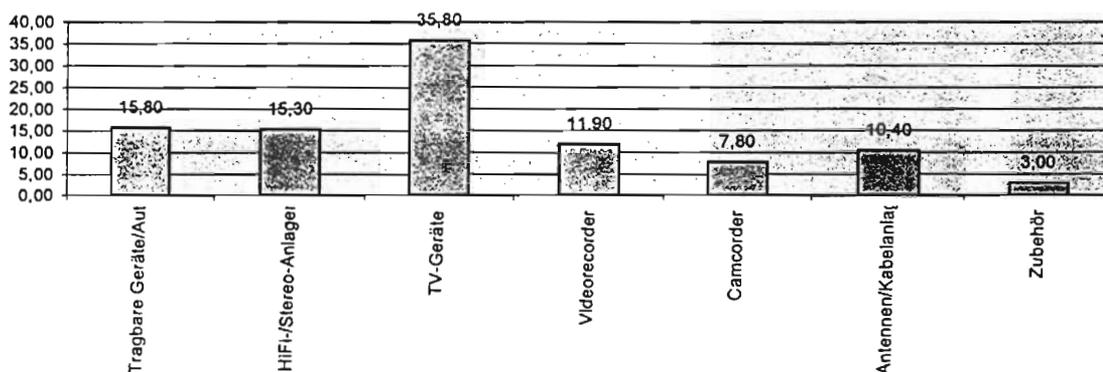
„Tücken statt Finessen“, in „Konsument“ 7/00, S. 28ff

kaum Unterschiede in der Bildqualität, jedoch enorme Preisunterschiede gibt. Der Kauf preiswerter Geräte ist bei der DVD-Technologie also durchaus sinnvoll⁶⁸.

17,6 % aller Anfragen zum Thema Freizeit und Hobby betrafen die Unterhaltungselektronik – um 4,1 % mehr als im vorangegangenen Berichtszeitraum. Mit 66,9 % waren auch hier mehr als zwei Drittel rechtlicher Natur. 60,4 % davon betrafen Leistungsstörungen beim Kauf, wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung oder Garantie. Mit 35,8 % aller Anfragen lagen TV-Geräte an der Spitze, wobei auch hier rechtliche Anfragen mit 70,9 % überwogen. 15,8 % der Anfragen betrafen tragbare Geräte (tragbare CD-Player, Radiorecorder usw.) bzw. Autogeräte und 15,3 % HiFi- bzw. Stereo-Anlagen. Aufgrund der schwierigen Zuordnung der Anfragen standen jedoch auch solche zu Camcorder, Videorecorder, die neue Audio-Technologie MD (MiniDisc), die digitale Fotografie, die Umstellung auf digitales Fernsehen sowie der Videoschnitt stärker im Vordergrund als die Statistik vermuten lässt bzw. sind sie in der Statistik nicht extra ausgewiesen. Aufgrund einer gewissen Rechtsunsicherheit gab es auch sehr viele Anfragen bezüglich Downloading von über das Internet angebotene Musik (MP3)⁶⁹.

Anfragen zu Unterhaltungselektronik

in %

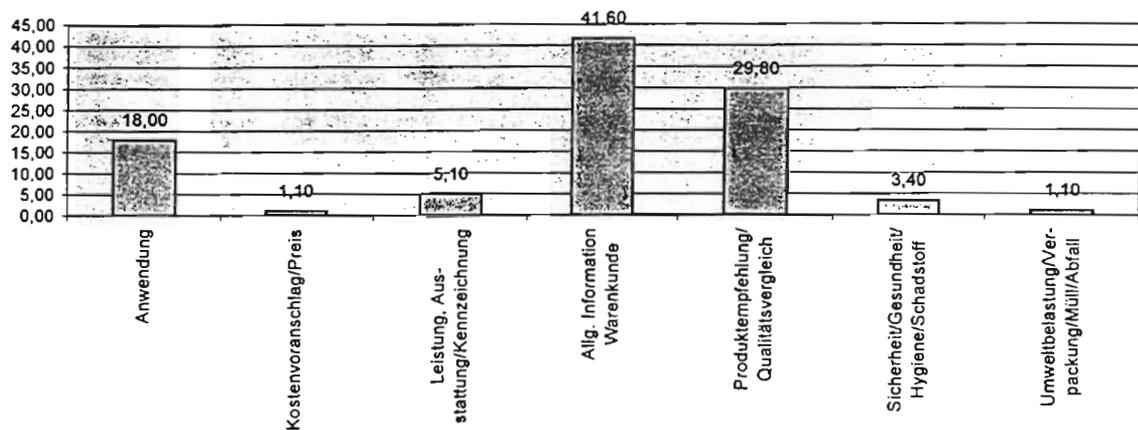


⁶⁸ „Riesig im Bild“, in „Konsument“ 5/00, S.33ff

⁶⁹ H. Bauernebel, Th. Weber, M. Hafner: „Der Krieg um die Gratis-Musik“, in: News 18/00, S. 106ff

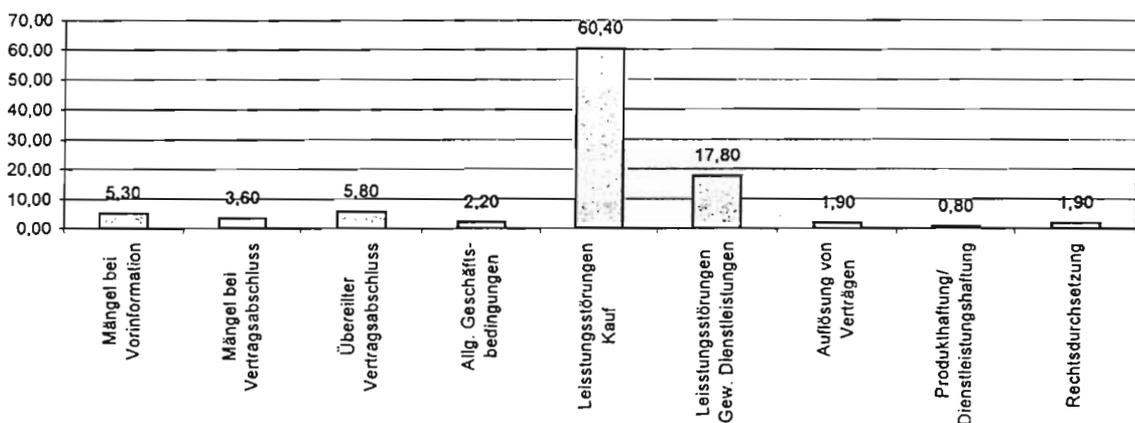
Anfragen zu technischen Problemkreisen

in %



Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen

in %



Ganz allgemein nimmt der Besitz an Unterhaltungselektronik-Geräten nach wie vor zu. Besaßen 1998 nur 52 % der Bevölkerung einen CD-Player, so sind es 2000 schon 80 %. Gestiegen ist auch die Anzahl der Videorecorder, und zwar von 67 % (1998) auf 79 % (2000). Auch die Zahl von Videokameras bzw. Camcordern hat sich von 14 % (1998) auf 28 % (2000) verdoppelt⁷⁰.

Heimwerken und Gartenarbeit

Heimwerken und Gartenarbeit erfreut sich steigender Beliebtheit. Immerhin interessieren sich 46 % der österreichischen Bevölkerung sehr und 21 % ziemlich für Blumen, Garten und Pflanzenpflege. 32 % interessieren sich sehr für Reparaturen im Haus und in der Wohnung, 18 % ziemlich⁷¹. Dementsprechend entwickelt sich die Situation auf dem Gebiet der Baumärkte, wobei nicht vergessen werden darf, dass dort auch immer mehr Professionisten einkaufen.

Lediglich 0,8 % aller Anfragen zum Thema Freizeit und Hobby betrafen Heimwerken und Gartenarbeit, was einem Minus von 0,7 % im Vergleich zum vorangegangenen

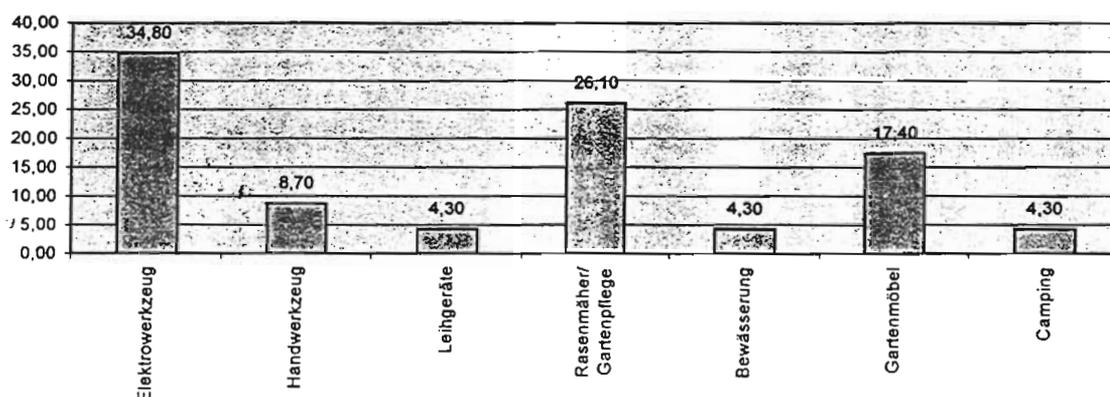
⁷⁰ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band III, S. VI

IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 11

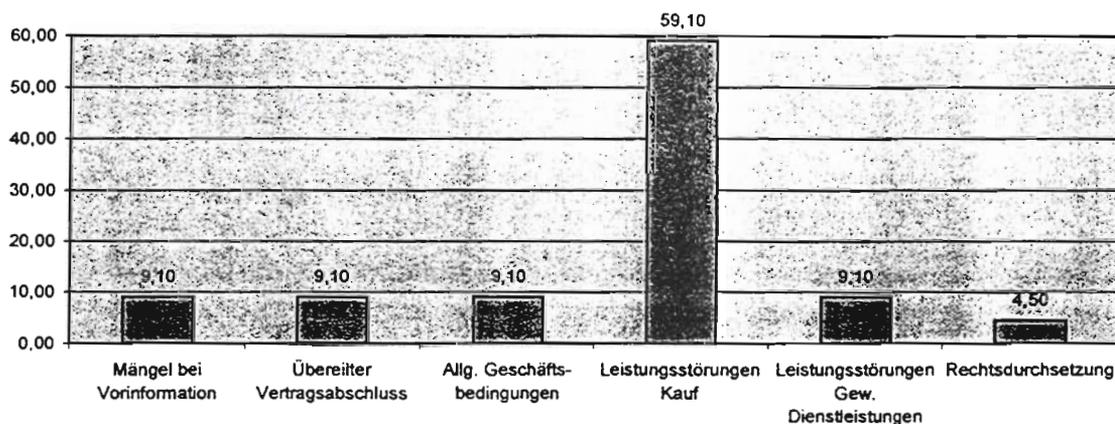
⁷¹ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, S. 1

Berichtszeitraum entspricht. Dabei ging es interessanterweise in 95,7 % aller Fälle um rechtliche Informationen, allen voran Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung oder Garantie (59,1 %), was verdeutlicht, dass grundsätzliche technische Probleme kaum eine Rolle spielen. 34,8 % der Anfragen betrafen Elektrowerkzeug, gefolgt von Anfragen zu Rasenmähern bzw. Gartenpflege (26,1 %) sowie solchen zu Gartenmöbeln (17,4 %). Bei letzteren beiden wurden ausschließlich rechtliche Informationen gewünscht, bei Elektrowerkzeugen immerhin von 87,5 %.

Anfragen zu Heimwerken und Gartenarbeit
in % (Produkte)



Anfragen zu Heimwerken und Gartenarbeit
in % (Probleme)



Kraftfahrzeuge

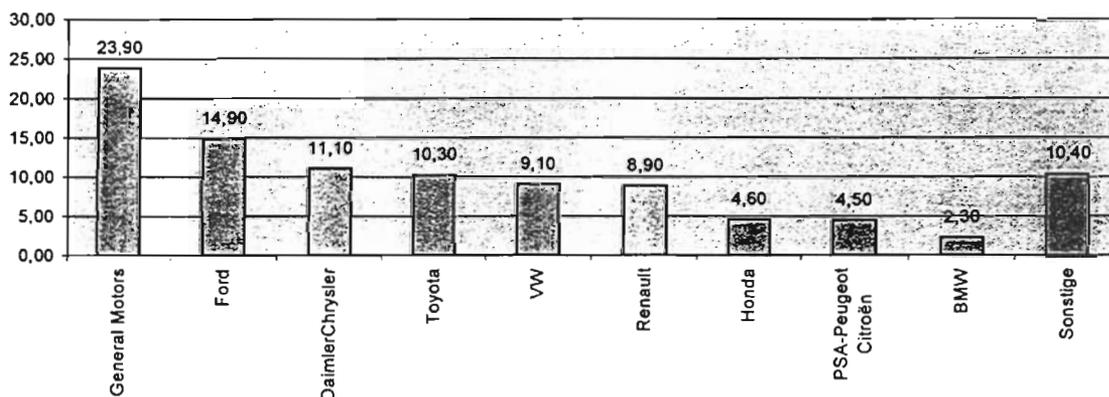
Nach wie vor nimmt die Anzahl der Autos zu. Mittlerweile gibt es in 86 % aller österreichischen Haushalten zumindest ein Auto. Einerseits sank der Anteil der Haushalte mit einem Auto von 54 % (1998) auf 51 % (2000), andererseits erhöhte sich der Anteil der Haushalte mit mehreren Autos von 22 % (1998) auf 35 % (2000). Ebenso stieg der Anteil der AutofahrerInnen von 65 % (1998) auf 71 % (2000), wobei mit 79 % zu 63 % immer noch deutlich mehr Männer Auto fahren als Frauen⁷².

⁷² IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band III, S. VIII
IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 16

Was den Automarkt betrifft, so sind Autos derzeit so günstig wie schon lange nicht mehr. Da die VerbraucherInnen besonders preisbewusst kaufen, lockt der Autohandel mit Sonderangeboten und Eintauschaktionen. Dennoch verzeichnete der Autohandel im Frühjahr 2000 ein Minus von durchschnittlich 0,37 % im Vergleich zum Vorjahr, bei einzelnen Automarken gab es sogar Einbrüche bis über 20 %. Lediglich die Diesel-Kraftfahrzeuge konnten – nicht zuletzt aufgrund der gestiegenen Benzinpreise – um 6,32 % zulegen⁷³.

Insgesamt wurden 1999 um 5,8 % mehr Kraftfahrzeuge neu zugelassen als im Vorjahr, wobei vor allem die Motorfahräder und Motorräder mit einem Plus von 7,6 % deutlich zulegen konnten. Außerdem ist ein Trend zu leistungsstärkeren Autos über 67 kW (91 PS) zu registrieren⁷⁴. Ebenfalls erwähnenswert ist, dass der derzeitige Automarkt von sechs Konzernen dominiert wird: General Motors (Opel, Suzuki, Isuzu, Subaru, Fiat, Alfa Romeo, Lancia, Ferrari und Maserati), Ford (Volvo, Mazda, Aston Martin und Jaguar), Daimler Chrysler (Mercedes, Chrysler, Jeep, Ssang Yong, Smart, Mitsubishi), Toyota (Daihatsu) sowie VW (Audi, Seat, Skoda, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Rolls Royce) und Renault (Nissan)⁷⁵.

Konzentrationen bei den Kraftfahrzeugherstellern
in %



Quelle: Format

Die Autos selbst werden immer sicherer, auch die Insassensicherheit in Kleinwagen hat sich in den letzten Jahren verbessert. Defizite gibt es allerdings bezüglich der Sicherheit von Kindern und Fußgängern: Bei einem Aufprall können die Köpfe von Kleinkindern kaum in der Schale des Kindersitzes gehalten werden und für die Sicherheit von Fußgängern im Fall einer Kollision mit Autos werden nach wie vor keine Maßnahmen getroffen⁷⁶.

32 % aller Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobby bezogen sich auf den Bereich Kraftfahrzeuge (um nur 0,7 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum), wobei es sich bei 62,2 % um solche zum Thema Gebrauchtwagenkauf han-

⁷³ Schnabel, G., Lotter, G.: „Autos: Billig wie nie“, in: News 25/00. S. 74ff

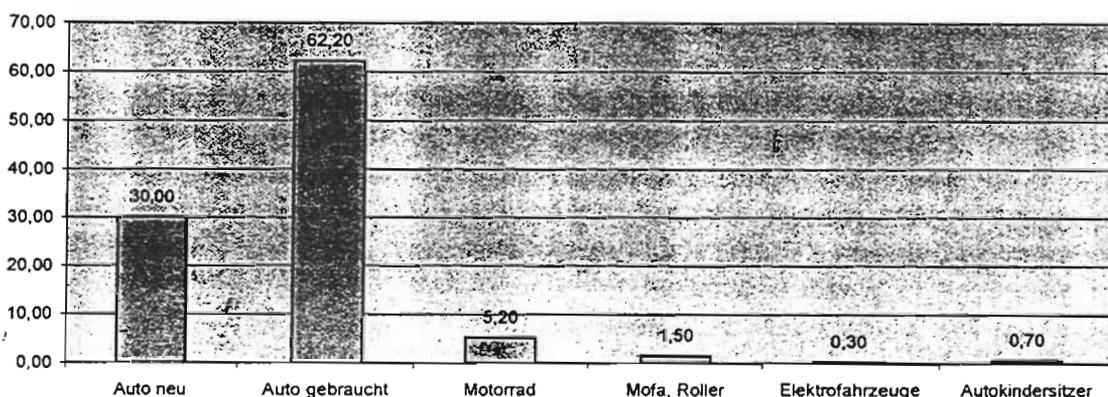
⁷⁴ „Österreicher gaben 1999 beim Autokauf wieder Vollgas“, in: Kurier, 20.1.2000, S. 23

⁷⁵ Renate Schreiber, Martin Himmelbauer: „Höchste Zeit zum Einlenken“, in: Format 12/00, S.74ff

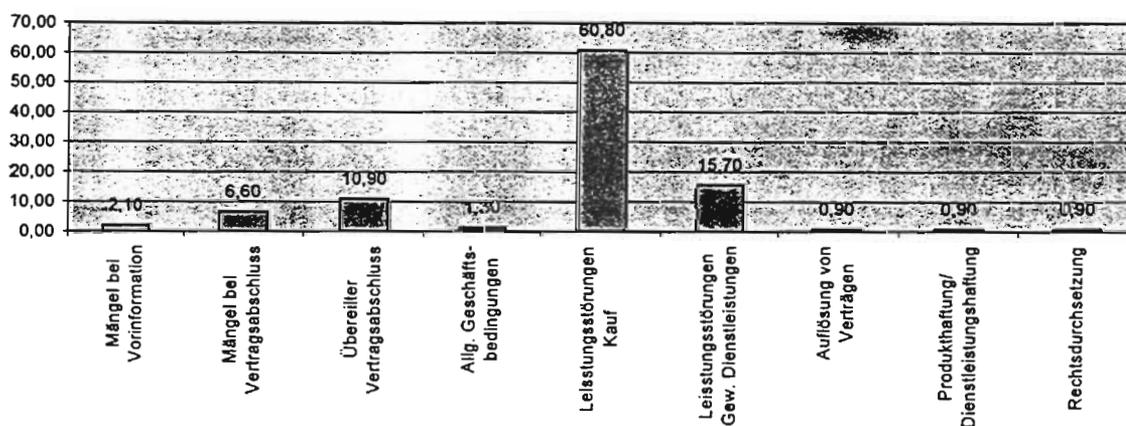
⁷⁶ „Immer kleiner, immer sicherer“, in „Konsument“ 3/00. S. 12ff
„Gegen den Baum geschleudert“, in „Konsument“ 4/00. S. 40ff

delte. 30 % bezogen sich auf den Neuwagenkauf. Mit jeweils über 98 % überwogen in beiden Fällen Anfragen zu rechtlichen Informationen. Im Vordergrund standen dabei solche zu Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung oder Garantie.

Anfragen zu Kfz
in %



Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen
in %



Sportartikel

Prinzipiell nimmt der Besitz von Sportgeräten im Haushalt – nicht zuletzt aufgrund der neuen Fitnesstrends – zu. So stieg der Besitz von Roller Skates und Inline Skatern von 5 % (1998) auf 35 % (1999), bei Skate- und Snake-Boards von 5 % (1998) auf 15 % (1999) und bei Tennisausrüstungen von 17 % (1998) auf 27 % (1999). Lediglich bei Skiern und Snowboards gab es einen Einbruch von 10 % (1998: 68 %, 1999: 58 %) ⁷⁷. Micro-Scooter (in der Nachkriegszeit auch als Tretroller bezeichnet) als Modetrend der letzten Saison erfassen die Statistiken ebenso noch kaum wie den

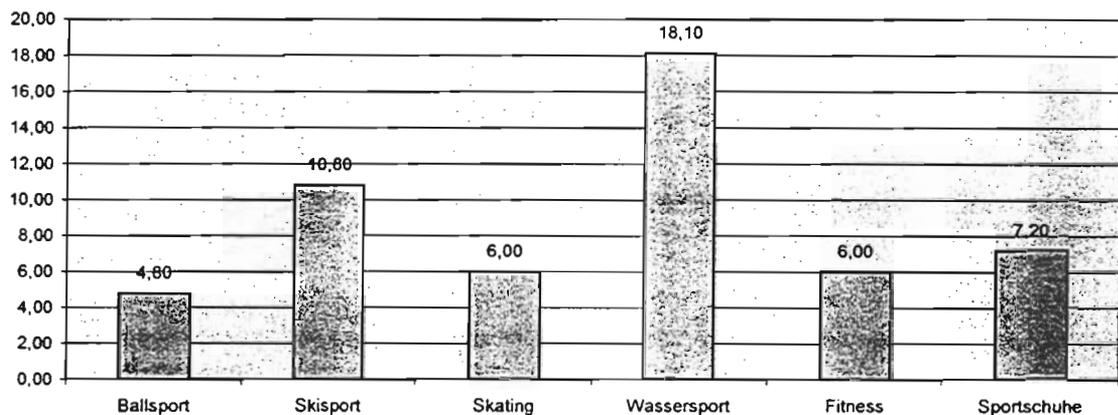
⁷⁷ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band I, S. 15
IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1999, Band 1, Tabelle 4ff

steigenden Verkauf von Laufschuhen. Nachdem der Markt einige Jahre stagnierte, stieg der Umsatz von 1998 auf 1999 von öS 13 auf öS 13,7 Mrd.⁷⁸.

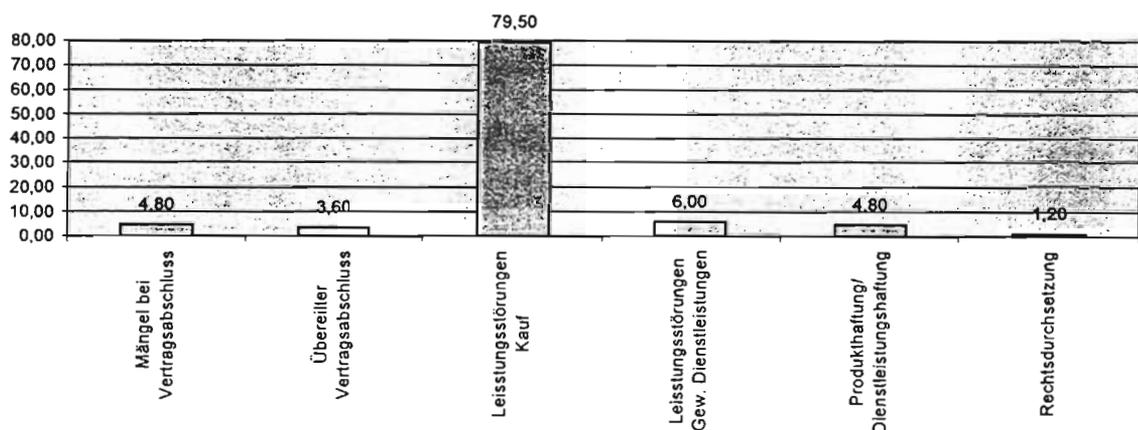
Was den Sportartikelmarkt als solches betrifft, so setzt sich auch hier der Trend zur Konzentration weiterhin fort. Der Markt, der im Jahr 1999 einen Umsatz von öS 14 Mrd. erwirtschaftete, was ein Plus von 8 % im Vergleich zum Vorjahr darstellt, wird heute von fünf Konzernen dominiert: Eybl und Sports Experts mit 31 %, Sport 2000 mit 21 %, Intersport und Hervis mit je 15 % sowie Kastner & Öhler mit 8 %.

Auch im Zusammenhang mit Sportartikeln hielten sich Fragen und Beschwerden in Grenzen: Nur 2,7 % aller Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobby (im vorangegangenen Berichtszeitraum waren es 2,8 %) betrafen Produkte dieser Art, wobei alle rechtlicher Natur waren. Mit 79,5 % lagen dabei Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung und Garantie an der Spitze. Innerhalb der Anfragen zu Sportartikeln betrafen 47 % den Radsport, gefolgt vom Wassersport mit 18,1 % und dem Skisport mit 10,8 %.

Anfragen zu Sportartikeln
in %



Anfragen zu rechtlichen Problemen
in %



⁷⁸ Miriam Koch: „Der Sporthandel ist für 2000 optimistisch – trotz niedriger Preise“, in: Presse-Online Archiv, 20.12.1999

2.1.9. Moderne Kommunikationstechnologien

5,3 % aller Anfragen betrafen den Themenkreis moderne Kommunikationstechnologien, zu dem neben der Telekommunikation auch Computer, Internet und sonstige neue Medien zählen. Im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum ist das ein Plus von 2,5 %. Anzumerken ist, dass durch das generelle Zusammenwachsen der elektronischen Medien – von der Unterhaltungselektronik über den Computer bis hin zum Handy – eine Zuordnung der Anfragen an das „Konsument“-Beratungszentrum immer schwieriger wird. Deshalb ist auch die diesbezügliche VKI-Statistik auch nur als grober Raster zu verstehen.

Telekommunikation

Marktsituation

Hauptverantwortlich für die Marktdynamik bei der Telekommunikation ist die Verbreitung der Handys. Seit 1997 hat sich die Zahl der Handybesitzer jährlich verdoppelt. Anfang 1999 waren 28 % der Österreicher mobil erreichbar, gegen Ende des selben Jahres bereits 52 %, das sind rund 4,2 Mio.⁷⁹ Personen. Mittlerweile sind bereits 68 % der österreichischen Bevölkerung mobil erreichbar und 10 % äußern diesbezügliche Anschaffungspläne. Frühere Wachstumserwartungen wurden dadurch bei weitem übertroffen⁸⁰. Im Vergleich zum europäischen Durchschnitt ist für die VerbraucherInnen die Tarifgestaltung in Österreich überdurchschnittlich günstig, was Ursache für die starke Verbreitung von Mobiltelefonen sein kann. Für diese Preisentwicklung war auch der Markteintritt von One im Oktober 1998 als dritter Anbieter am heimischen Markt maßgeblich⁸¹. Die Preisstruktur für Auslandsgespräche, über mobile Netze hingegen ist mitunter noch eher teurer und für viele schwer zu durchschauen⁸².

Seitens des Verbraucherschutzes kann gesagt werden, dass die Vielzahl der von den unterschiedlichen Unternehmen angebotenen Pakete und Sonderangebote dazu führen, dass die VerbraucherInnen die Gesamtkosten nur schwer einschätzen können (u.a. führt der Wechsel zwischen Netzanbietern zu erheblichen Zusatzkosten die von den wenigsten VerbrauchernInnen bei Vertragsabschluss mitberücksichtigt werden), und einen Vergleich der Leistungen und Gebühren der Provider verkomplizieren⁸³. Auch die Zunahme an Handymasten durch den Ausbau der Netze durch die verschiedenen Anbieter muss aus Verbrauchersicht kritisch beurteilt werden. Die Anrainerproblematik bei der Positionierung der Masten führt nicht zuletzt wegen der ungeklärten Fragen in Bezug auf den Elektromog zu zunehmenden Diskussionen.

Die Versteigerung der UMTS-Lizenzen verlief im Vergleich zum deutschen Nachbarn eher bescheiden. Die neue Technologie ermöglicht hohe Übertragungsraten und verspricht somit den Einsatz von neuen Multimediaanwendungen, die derzeit mittels WAP-Technologie nur beschränkt, wenig benutzerfreundlich und in stark reduzierter

⁷⁹ Nina Hoppe: „Land der Mobil-Funker“, in: News 51-52/99, S. 76f

⁸⁰ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band III, S. VII
IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S. 12

⁸¹ Nina Hoppe: „Land der Mobil-Funker“, in: News 51-52/99, S. 76f

⁸² „Ein Viertel im Spiel“, in „Konsument“ 9/00, S. 28ff

⁸³ „Verwirrung im Paket“, in „Konsument“ 12/99, S. 40ff

Version möglich sind⁸⁴. In Prognosen wird erwartet, dass in zwei bis drei Jahren mehr Personen über mobile Endgeräte als über PCs auf das Internet zugreifen werden⁸⁵.

Auch in der herkömmlichen Festnetztelephonie gab es für den Verbraucher bedeutende Veränderungen. Seit dem Fall des Monopols herrscht auf diesem Markt ein extremer Wettbewerb unter vielen Anbietern. Dennoch nutzt ein überwiegender Teil von den 98 % der ÖsterreicherInnen, die einen Festnetzzugang besitzen, nach wie vor das Angebot der Post/Telekom, lediglich 9 % bedienen sich der Dienste alternativer Festnetz-Anbieter⁸⁶.

Der Bereich der Faxgeräte entwickelt sich zwar unter weit weniger öffentlichem Interesse als die zuvor erwähnten Bereiche, der Besitzstand erhöhte sich jedoch in Österreich im Zeitraum 1998 bis 2000 von 7 % auf immerhin 20 %, und 5 % der Bevölkerung geben an, ein Faxgerät in nächster Zeit anschaffen zu wollen⁸⁷.

Anfragen

Angesichts der raschen Entwicklungen und Veränderungen überrascht es nicht, dass 54,6 % der Anfragen zu modernen Kommunikationstechnologien diesen Bereich betrafen. Im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum sind die Anfragen dennoch um 7,6 % gesunken.

Mit 62,4 % gab es die meisten Anfragen zu Mobiltelefonen, GSM und D-Netz (ein Plus von 0,5 %), gefolgt von Telefonen inklusive Schnurlostelefonen mit 34,4 % (ein Plus von 2,5 %) und Faxgeräten mit lediglich 2,5 % (ein Minus von 1,7 %). Letzteres verdeutlicht, dass das E-mail mehr und mehr das Fax ablöst.

Bei den Mobiltelefonen standen mit 62,1 % rechtliche Informationen im Vordergrund. 56,4 % bezogen sich auf Leistungsstörungen wie Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung, Preisangemessenheit und Schadenersatz, 9,8 % auf Rechtsdurchsetzung sowie jeweils 8,1 % auf allgemeine Geschäftsbedingungen und Auflösung von Verträgen. Bei den 37,9 % der technischen Informationen standen mit 28,2 % allgemeine Informationen inklusive Warenkunde und mit 27,1 % Kostenvoranschläge bzw. Preise im Vordergrund.

Bei den Telefonen gab es 57 % Anfragen zu technischen Informationen (auch hier in erster Linie mit 28,5 % zu Kostenvoranschlägen bzw. Preisen und zu 16,3 % zu allgemeinen Informationen inklusive Warenkunde) sowie 42 % Anfragen zu rechtlichen Informationen. In letzterem Fall dominierten ebenfalls mit 57,6 % Leistungsstörungen, 12,4 % betrafen Mängel bei Vertragsabschluss.

Zu den in der Statistik nicht detailliert erfassten Problemkreisen, aber durchaus vehement nachgefragten, zählen Nebenstellenanlagen, Mobilnetz- und Festnetztarife, ISDN-Anschlüsse sowie die Positionierung von Handymasten (siehe Kapitel 2.1.9. Elektrosmog).

⁸⁴ „Wer braucht Wap?“, „Konsument“ 9/00, S. 12ff

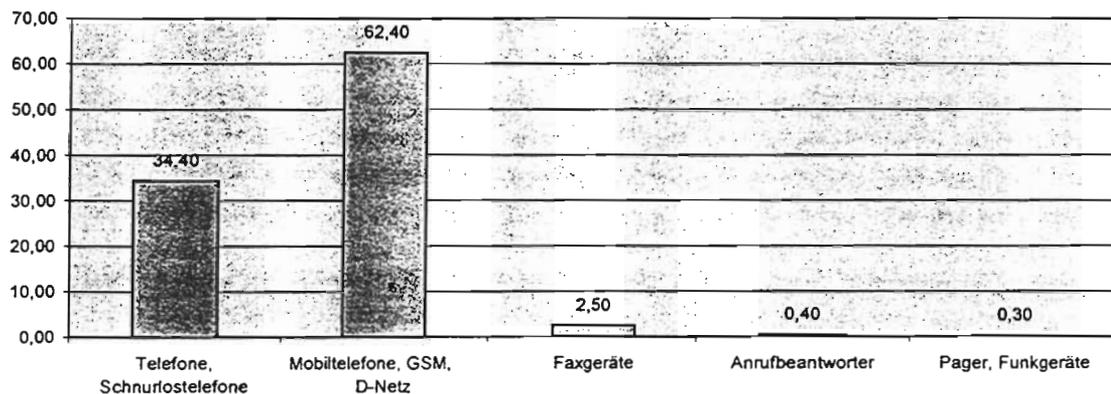
⁸⁵ Giga Information Group

⁸⁶ IMAS – Österreichische Verbraucher-Analyse 2000, Band 1, S. 12

⁸⁷ IMAS – Österreichische Verbraucher-Analyse 2000, Band 1, S. 12

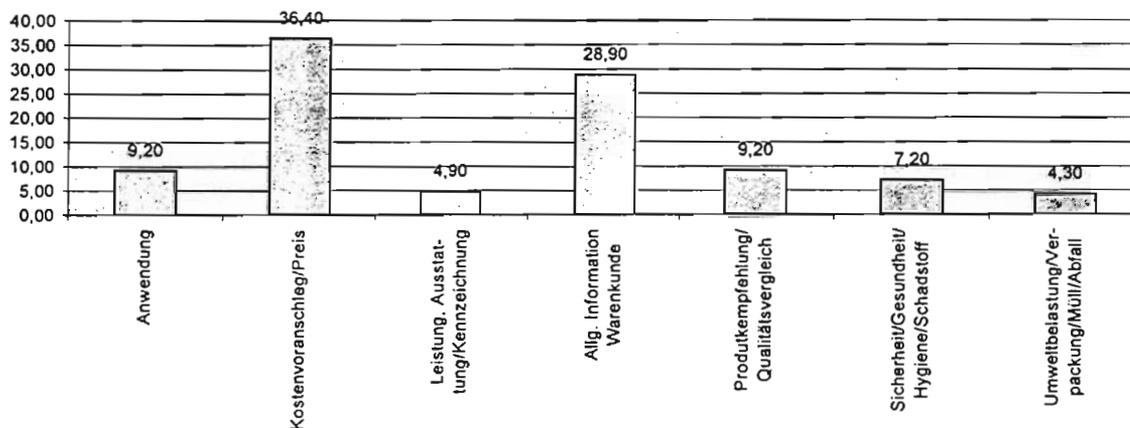
Anfragen zur Telekommunikation

in %



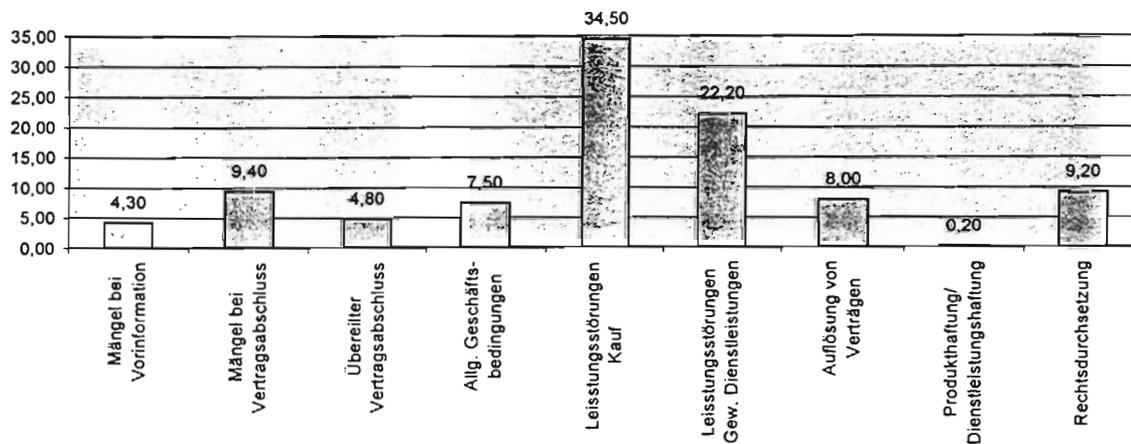
Anfragen zu technischen Problembereichen

in %



Anfragen zu rechtlichen Problembereichen

in %



Elektrosmog

Viele Anfragen betrafen die Elektrosmog-Problematik, die allerdings aufgrund der unterschiedlichen Zuordnung zu den einzelnen Produktgruppen aus der Statistik kaum ersichtlich sind. Die meisten Anfragen in diesem Zusammenhang betrafen Basis-Stationen, GSM-Handys und Schnurlostelefone.

Eine wesentliche Rolle spielte bei dieser Problematik die Medienberichterstattung, die von Beschwichtigung bis hin zu Panikmache reicht. Einerseits wird beteuert, dass die bisherigen Untersuchungen kein Gesundheitsrisiko für den Menschen erkennen lassen, andererseits wird darauf hingewiesen, dass es noch etliche Wissenslücken gibt und weitere Forschungen notwendig sind. Vor allem was die langfristigen Auswirkungen betrifft, kann allerdings in nächster Zeit nicht mit endgültigen Antworten auf die Frage nach dem Gesundheitsrisiko gerechnet werden. KritikerInnen verweisen auf das Risiko der so genannten „gepulsten Strahlung“ und auf – allerdings nur wenige – Untersuchungen, die Hinweise dafür liefern, dass diese Art der „Pulsung“ gesundheitsschädigende Auswirkungen hat. Diese umfassen Schlaf- und Konzentrationsstörungen, Unruhe, Kopfschmerzen, Herzrhythmusstörungen, Blutdruckänderungen, Chromosomenbrüche, Krebs und andere Krankheiten.

Als Referenzwert gilt für die Strahlung von Sendemasten eine Immission von maximal 6 Watt Leistungsflussdichte pro Quadratmeter. KritikerInnen – allen voran die Plattform GSM-Initiativen - fordern eine drastische Absenkung auf 0,1 Milliwatt/m², also auf ein Sechstausendstel. Der o.a. Referenzwert wurde in Salzburg realisiert und es zeigte sich, dass zwar mehr Sendemasten erforderlich sind, aber die Netzqualität nicht beeinträchtigt wird. Weitere Forderungen: Verankerung der Parteienstellung von AnrainerInnen von Mobilfunkmasten im Telekommunikationsgesetz, Haftbarmachung von BetreiberInnen im Falle gesundheitlicher Schäden und eine Strahlungskennzeichnung von Handys, wie sie mittlerweile in den USA üblich ist.

Diese Forderungen werden übrigens auch von den UmweltschützerInnen Österreichs unterstützt⁸⁸.

Die VKI-ExpertInnen weisen ebenfalls darauf hin, dass es kaum gesicherte Untersuchungen zu diesem Problembereich gibt. Möglicherweise spielt bei den Ängsten auch die Psyche eine nicht zu unterschätzende Rolle, beispielsweise wenn man plötzlich vor seiner Wohnung oder seinem Haus einen Mobilfunkmast mit unbekanntem Auswirkungsvorfindet. Zu bedenken ist auch, dass die Benutzung von GSM-Handys möglicherweise mit einer höheren Strahlendosis verbunden ist, als bei Mobilfunkmasten. Denn ein Handy hat sozusagen unmittelbaren Körperkontakt (es wird allerdings auch nicht ständig benutzt), Handymasten sind meist wesentlich weiter entfernt. Übrigens sind in Zusammenhang mit der Elektromog-Problemik auch die digitalen Schnurlostelefone (DECT) zu beachten, die mit dem Festnetz-Telefon in ständiger Verbindung stehen.

Computer

Laut der Österreichischen Verbraucher-Analyse von IMAS besitzen bereits 54 % der österreichischen Bevölkerung einen PC bzw. Heimcomputer, 10 % planen eine diesbezügliche Anschaffung⁸⁹. Fessel+GfK ermittelte im Rahmen des Austrian Internet Monitors 55 % PC-Besitzer im Haushalt⁹⁰. Beide Untersuchungen verdeutlichen den enormen Anstieg des PC-Besitzstandes, der im vorangegangenen Vergleichszeitraum bei 31 % (IMAS) bzw. 42 % (Fessel+GfK) lag.

Neu ist der Trend zu Digital Personal Assistants, zu Geräten, die eine digitale Terminplanung und Adressverwaltung ermöglichen und entweder auf einem mobilen Endgerät oder am Computer eingesehen werden können. Sie gehören gemeinsam mit MP3, Video und DVD zu den Produkten, die beim Kauf via Internet am stärksten gefragt sind⁹¹. Solche technischen Neuerungen sind vermutlich für die steigende Bedeutung des PCs im individuellen Lebensbereich nicht unerheblich.

24,8 % der Anfragen zu moderner Kommunikationstechnologie entfielen auf den Bereich Computer (ein Minus von 5,7 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum). Besonders stark wurden Informationen zu PCs gewünscht (67,4 %), mit deutlichem Abstand gefolgt von Notebooks (11 %), Monitoren und Bildschirmen (8,4 %) und Druckern (5,5 %). In sämtlichen Bereichen überwogen rechtliche Informationen (64 %). Von diesen betrafen 83,3 % Leistungsstörungen beim Kauf wie Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Von den technischen Anfragen (36 %) entfiel der Großteil auf allgemeine Information und Warenkunde (46,4 %), vor allem im Zusammenhang mit Computerkauf für Einsteiger inklusive Pensionisten,

⁸⁸ „Elektromagnetische Felder“, in „Teleletter“ 5-6/99, S. 3ff
 Karin Fischer: „Mikrowelle am Ohr“, in „Planet“ Nr. 13, 11-12/99
 Werner Windhager: „Die Grenzwerte müssen hinunter, so weit es geht“, in „Kurier“, 1.12.1999, S. 30
 „Exposition der Allgemeinbevölkerung durch hochfrequente elektromagnetische Felder – Plausibilität der gesundheitlichen Unbedenklichkeit“, in „Teleletter“ 1/00, S. 8ff
 „Die Kehrseite des Handybooms“, in „Konsument“ 4/00, S. 35
 Hedwig Derka: „Negative Schwingungen in der Handy-Sender-Diskussion“, in „Kurier“, 26.8.2000, S. 23
 Claudia Plosky: „Warum nicht bei uns“, in „Einkauf“ Nr. 31/00, S. 9

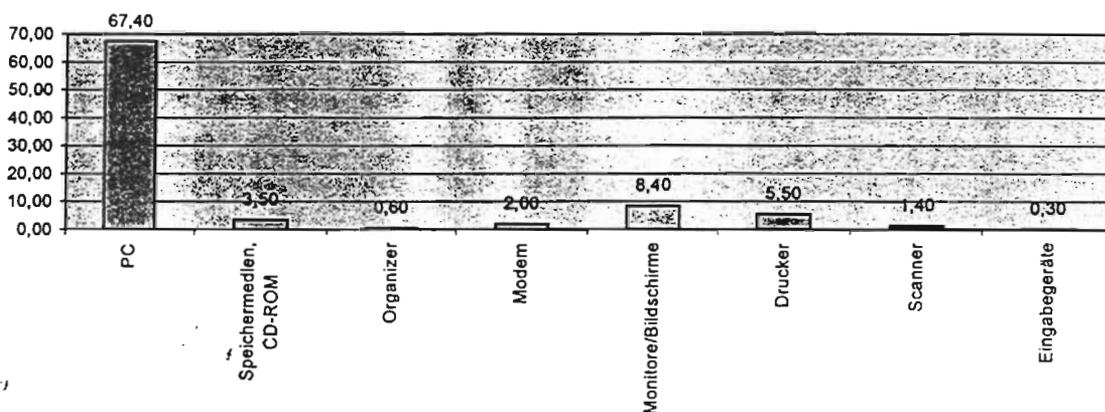
⁸⁹ IMAS – Österreichische Verbraucheranalyse 2000, Band 1, S.11

⁹⁰ Fessel+GfK: Austrian Internet Monitor 2000

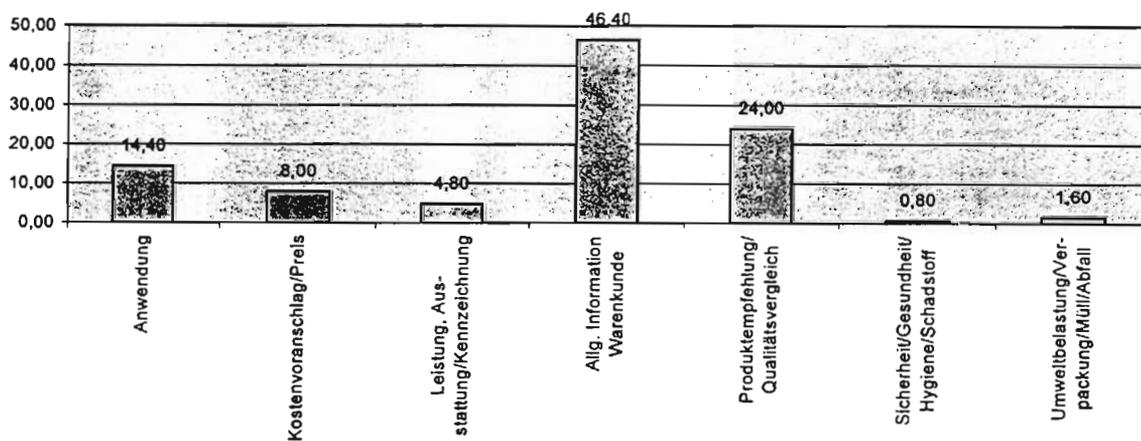
⁹¹ Fessel+GfK: Europäische Web-Sales Studie 2000, www.gfk.at

aber auch für schulische Zwecke, sowie auf Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche (24 %). Was aus der Statistik nicht hervorgeht, sind die zahlreichen Anfragen zu Programmen für private Anwendungen.

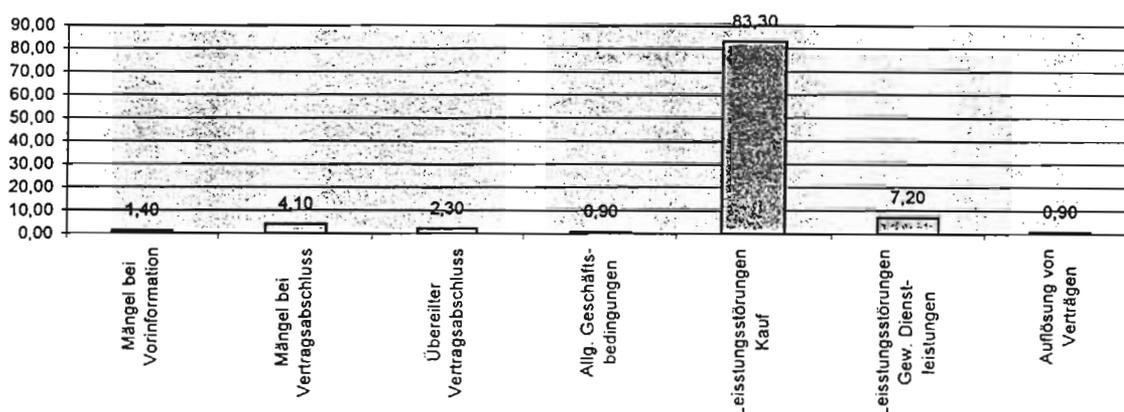
Anfragen zu Computern
in %



Anfragen zu technischen Problemkreisen
in %



Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen in %



Internet

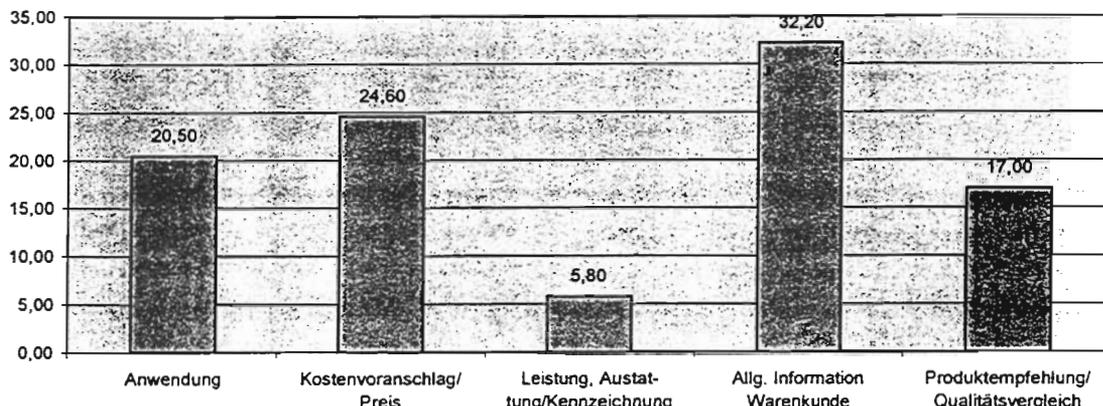
Laut Telekom Austria teilen sich die Marktanteile bei Internet-Providern wie folgt auf: A-Online 22 %, Netway 10 %, Teleweb 8 %, UTA 5 %, 1012 5 %, Eunet 4 %, Magnet 3 %, Tirol Online 3 %, Vorarlberg Online 2 %, One 1 % und sonstige 37 %⁹². Eine spätere Analyse ergab: A-Online 23 %, UTA 14 %, Netway 9 %, YLine 9 %, Chello 8 %, One 6 %, tele.ring 5 % und sonstige 28 %. Dabei ist davon auszugehen, dass mittlerweile in vielen Haushalten mehrere Internet-Zugänge bestehen, aber meist nur einer genutzt wird. Auf jeden Fall gibt es in Österreich rund eine Million Internetanschlüsse. Etwa 2,9 Millionen Menschen haben – so wird geschätzt – Zugang zum Web⁹³.

19,4 % aller Anfragen zum Thema moderne Kommunikationstechnologien (ein Plus von 13,6 %) betrafen das Internet, wobei sich 62,9 % dieser Anfragen auf technische und 37,1 % auf rechtliche Probleme bezogen. Gewünscht wurden vor allem Informationen bezüglich der Computerausstattung, zu Zugang und Anschluss, zur Auswahl des Providers und der Kosten, zu chello und ADSL. Bei den technischen Anfragen handelte es sich in 32,2 % der Fälle um allgemeine Informationen bzw. Warenkunde, gefolgt von Kostenvoranschlag bzw. Preisvergleich mit 24,6 %, Anwendung, Bedienung, Handhabung und Nutzung mit 20,5 % und Produktempfehlung bzw. Qualitätsvergleich mit 17,0 %.

⁹² Telekom Austria Geschäftsbericht 1999, S.15

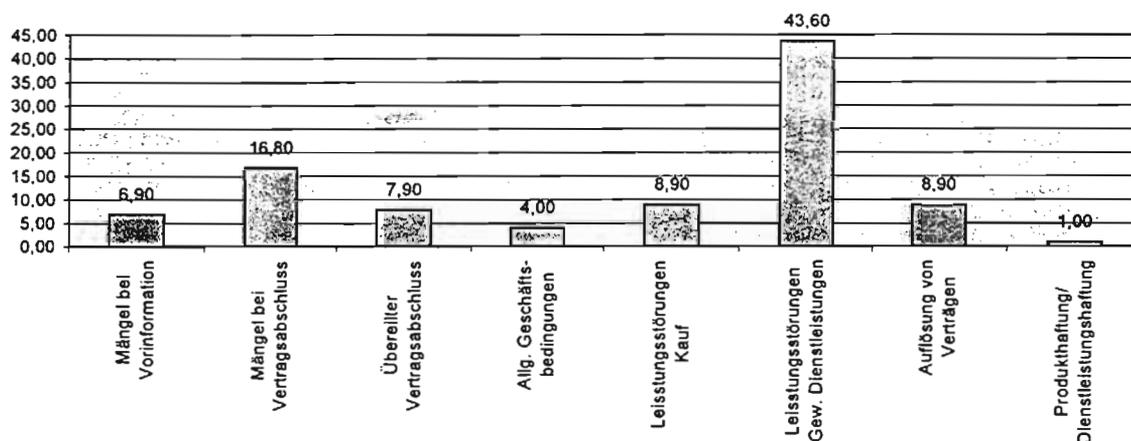
⁹³ „Neuverteilung des Internet-Kuchens“, in „e-media“ 14/00, S. 12

Anfragen zu technischen Problembereichen in %



Bei den rechtlichen Anfragen dominierten Leistungsstörungen mit 52,5 %, Mängel bei Vertragsabschluss mit 16,8 % und Auflösung von Verträgen mit 8,9 %.

Anfragen zu rechtlichen Problembereichen in %



Was die Anfrage zum allgemeinen Thema Internet betrifft, so handelte es sich in 92,3 % der Fälle um spezielle Anfragen zu Internet und Provider, bei denen mit 65,7 % die technischen Anfragen überwogen. 5,5 % der Anfragen betrafen Dienste wie WWW, ftp oder mail und 2,2 % Online-Dienste. Bei den beiden letzteren Themenbereichen dominierten die rechtlichen Anfragen.

Die vielen Anfragen bezüglich Internet-Provider machen deutlich, dass es hier einen enormen Informationsbedarf gibt. Denn vor der Auswahl eines bestimmten Providers ist zu überlegen, wie das Internet genutzt wird. Davon hängt letztendlich auch die Art der Verrechnung ab (Pauschalbetrag oder Verrechnung der tatsächlichen Onlinezeit). Dabei ist erschwerend, dass die Abrechnung über die Telekom Austria mittels Impulsen und nicht nach tatsächlich genutzten genauen Zeittakten erfolgt, und sie somit für VerbraucherInnen meist undurchsichtig und kaum nachvollziehbar ist. Und:

Es gibt keinen kostenlosen Internetzugang, auch wenn es in der Werbung immer wieder so dargestellt wird. Bei jedem Provider fallen früher oder später Kosten an⁹⁴.

Kopferbrechen bereitet mitunter auch der Einstieg ins Internet: Der klassische Einstieg erfolgt via Modem. Dabei wird der Computer bzw. das Modem einfach an die Telefonsteckdose angeschlossen, dafür ist die Telefonleitung während des Surfens besetzt. Die Übertragungsgeschwindigkeit liegt bei 56.000 Bit pro Sekunde und ist vor allem für private Gelegenheitssurfer zu empfehlen. Beim ISDN-Anschluss erfolgt die Datenübertragung mit 64.000 Bits pro Sekunde, bei Kanalbündelung sogar mit 128 Kilobits pro Sekunde. Zum Einstieg ist zwar die Anschaffung einer ISDN-Karte notwendig, dafür kann telefoniert und gesurft gleichzeitig werden. Wer über einen Kabel-Anschluss verfügt, kann über Glasfaserkabel mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 300 Kilobits pro Sekunde surfen und zahlt noch dazu keine Online-Gebühren. ADSL ist sozusagen die Weiterentwicklung der ISDN-Technologie: Dabei werden die Daten mit einer Geschwindigkeit von 512 Kilobits pro Sekunde übertragen. Es kann gleichzeitig gesurft, gefaxt, telefoniert etc. werden, und es fallen keine Online-Kosten an⁹⁵.

2.1.10. Bauen, Energie und Haustechnik

Marktsituation

Neubau

Eine IMAS-Studie weist für das Jahr 1996 in Österreich insgesamt 17.200 neu erbaute Ein- und Zweifamilienhäuser aus, der Fertigteilhausverband für das Jahr 1998 insgesamt 18.100. Laut „Statistische Nachrichten“ 9/98, Wohnungsdaten, Tab. 4, wurden 1996 57.984 fertiggestellte Wohnungen mit einem Zuwachs gegenüber 1995 von 8,7 % auf den Markt gestellt. Dieser Zuwachs wurde seither nicht wieder erreicht. Der Studie „Neue Wohnbauförderung – Zukunftsmarkt thermische Sanierung“ von Dr. Margarethe Czerny (WIFO) ist zu entnehmen, dass nach dem Bauboom der neunziger Jahre ein deutlicher Rückgang der Neubautätigkeit eingetreten ist. Allein die jährlichen Baubewilligungen verringerten sich 1999 um 20.000 Wohneinheiten im Vergleich zu den des Jahres 1996; die Förderungen sanken von 48.200 (1998) beantragten Projekten auf 39.500 (1999).

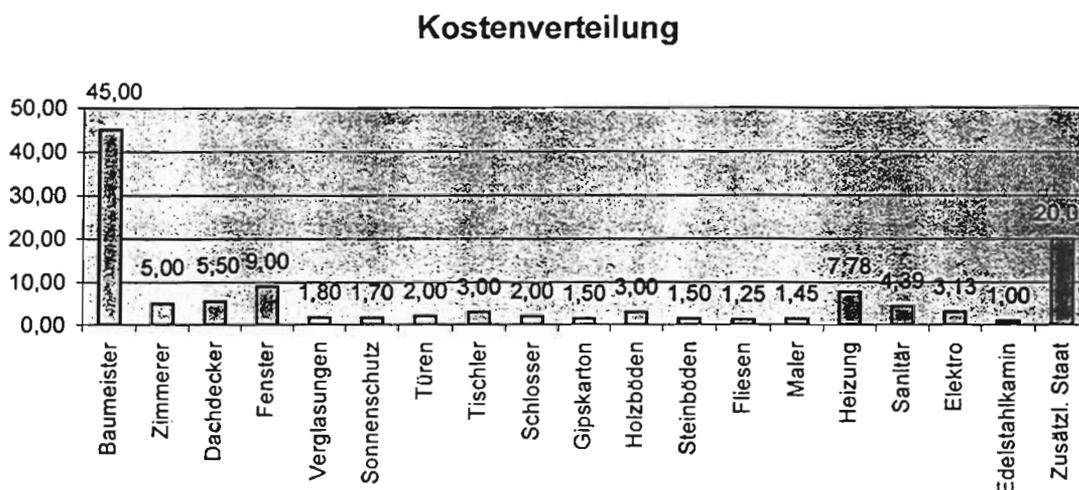
Angaben von Landesförderstellen zufolge werden 95 % – 98 % der Neubauten mit Förderungen unterstützt, darunter ca. 10 %, die thermische Qualitätskriterien erreichen und überschreiten, die für den Bezug von zusätzlichen Förderungen vorgesehen sind. Die Qualifizierungskriterien für derartige Förderungen orientieren sich an den Standards von Niedrigenergiehäusern. Was hier mit aller Deutlichkeit, einerseits anhand der relativ hohen Baukosten und dem zu hohen Anteil von „Standardhäusern“ tritt, ist die hohe Diskrepanz zwischen dem modernen und aktuellen Wissensstand im Bereich des Wohnbaus mit allen Implikationen für Umwelt, Gesundheit und Produktivität und seiner Realisierung in der baulichen Praxis.

⁹⁴ „Konsument“-Test Internet-Provider: „Start ins Netz“, in „Konsument“ 11/99, S. 6ff

⁹⁵ Gerhard Bauer u.a.: „Der beste Weg ins Internet“, in „Format“ Nr. 8/00, S. 92ff
Thomas Grömer, Thomas Köpf: „Schneller ins Internet“, „e-media“ Nr. 4/00, S. 49ff

Kostenverteilung

Die relativen Kostenanteile für einzelne Gewerke und Bauelemente sind für ein repräsentatives Ein- und Zweifamilienhaus in Österreich annäherungsweise folgende:



Quelle: Architekturbüro Arkade

Die durchschnittlichen Kosten eines repräsentativen Hauses der Kategorie Ein- und Zweifamilienhaus liegen dzt. bei öS 3,2 bis öS 3,8 Mio. Ein Volumen, das in Relation zur durchschnittlichen Budgetsituation eines Haushalts einerseits und in Anbetracht bereits vorhandener technischer und organisatorischer Möglichkeiten zur Erhöhung der Produktivität im Bausektor erheblich übersteigert erscheint. Bei einem Wohnbauforum der Gemeinschaft Dämmstoffindustrie etwa wurde deutlich, dass durch die Anwendung moderner Produktionsmethoden Ein- und Zweifamilienhäuser zu gleichbleibend hohem bis verbessertem Qualitätsstandard und durchschnittlichen Kosten von öS 1,5 bis öS 1,8 Mio. errichtet werden könnten! Eine zügige Realisierung dieser Möglichkeiten könnte bedeuten, dass der gegenwärtig hohe Verschuldungsgrad von Häuselbauern in Österreich, hinter dem sich leidvolle Schicksale verbergen mit nicht geringen volkswirtschaftlichen Implikationen, abgebaut werden kann.

Bauweisen

„Stein-auf-Stein“

Im Gegensatz zum Fertighausmarkt, der von einigen bundesweit anbietenden Firmen dominiert wird, ist der Markt für Stein auf Stein erstellte Häuser in erster Linie regional strukturiert: Meist handelt es sich um kleinere Firmen (ca. 700 Bauunternehmer in Österreich), die nur in der näheren Umgebung anbieten, oder auch um größere Wohnbaugenossenschaften. Baumeister von überregionaler Bedeutung haben sich in zwei Gruppen der „Baumeister-Gruppe“ (22 Baumeister an 28 Standorten in ganz Österreich) sowie der M2 Gruppe (18 niederösterreichische Baumeister) organisiert.

Um in den Besitz eines massiv errichteten Eigenheimes zu kommen, stehen dem Konsumenten verschiedene Möglichkeiten offen: Anfängen von der Organisation des gesamten Hausprojektes in Eigenregie, bis zur Betrauung eines Generalunter-

nehmers, Architekten oder Kauf eines bestehenden bereits fertigen, schlüsselfertigen Neubaus.

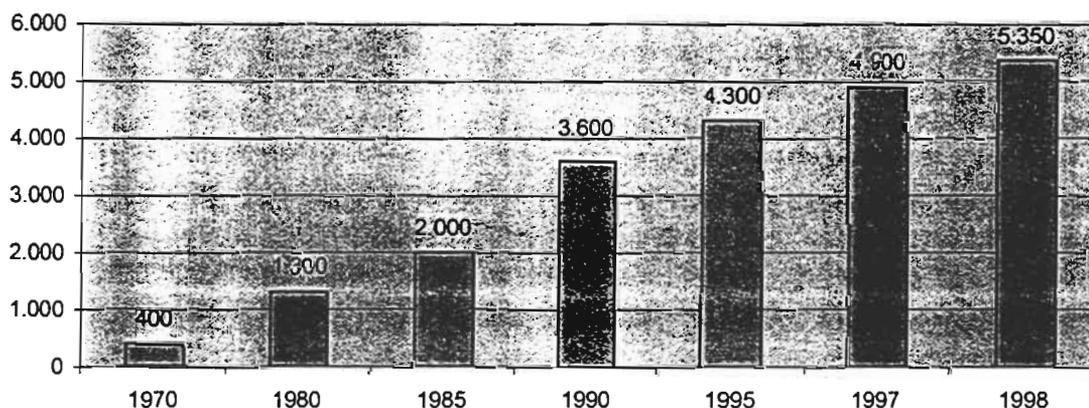
Ohne eigenen Organisations- und Planungsaufwand können schlüsselfertige Häuser von Bauträgern erworben werden, also Unternehmen, die neben der Grundbeschaffung auch als Organisatoren auftreten und dem Interessenten ein (fast) fertiges Projekt anbieten.

Beliebtester Baustein österreichischer Hausbauer ist nach wie vor der Ziegel. Wobei sich ein Trend weg von der monolithischen Bauweise mit 38er-Ziegel, die besonders ihre ökonomische Vorteilhaftigkeit vermissen lässt, hin zur Mischbauweise - Ziegel mit Vollwärmeschutz - abzeichnet. Als Mauersteine tragender Wandteile finden mit vielfach zu unrecht geringerer Bedeutung ebenfalls Verwendung: Gasbetonsteine, Blähtonsteine, Mantelbetonsteine oder Ziegelsplittsteine (Recycling-Material).

Fertighäuser

Eine IMAS-Studie, präsentiert im Dezember 1999, bezeugt der Fertighausbranche bis einschließlich des Jahres 1998 einen Marktanteil am österreichischen Hausbaumarkt von 29,6 %, mit steigender Tendenz. Rund 70 Fertighausfirmen bieten in Österreich ihre Leistungen an. In den letzten vier Jahren stieg ihr jährliches Produktionsvolumen in Stückzahlen um durchschnittlich 7,3 %. Qualitativ ist eine steigende Wohnfläche mit derzeit 129 m² zu vermerken und ein damit korrelierender Anstieg der Durchschnittspreise gegenüber 1995 von 7 % – 8 %.

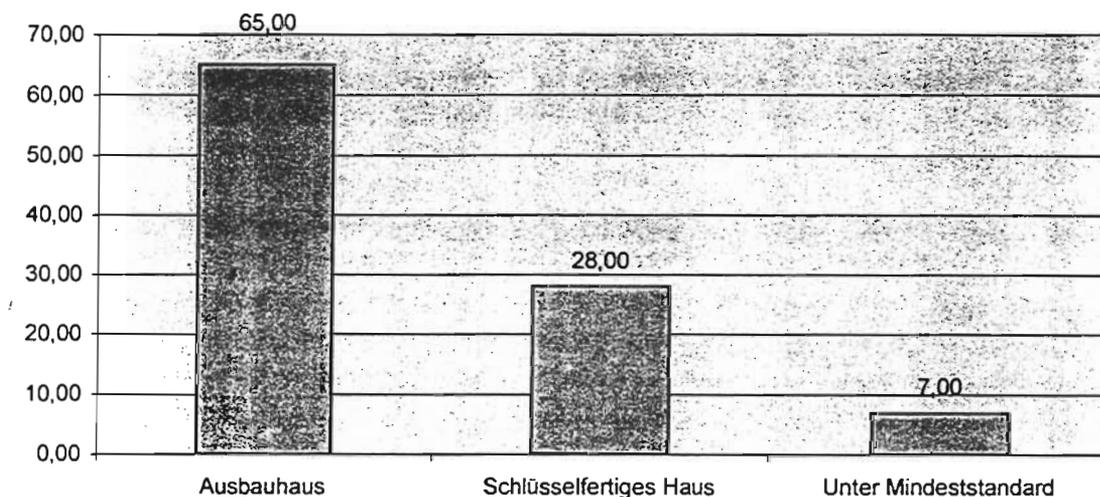
Fertighäuser



Quelle: Österreichischer Fertighausverband

Ein Teil der Fertighausfirmen sind als ordentliche Mitglieder im Österreichischen Fertighausverband vertreten. Dieser Verband ist eine selbständige Organisation innerhalb des Österreichischen Gewerbevereins. Definiertes Ziel dieses Verbandes ist eine verstärkte Zusammenarbeit mit Konsumentenschutzorganisationen und die Güteüberwachung der Erzeugnisse seiner Mitglieder durch staatlich autorisierte Prüfanstalten. Der Anteil der von Mitgliedsfirmen produzierten Häuser betrug 1998 mit 3.820 Gebäuden 69 %.

Die IMAS-Erhebung verweist auch auf eindeutige Trends im Bezug auf die bestellte Bauweise: 76 % aller am Österreichischen Markt angebotenen Fertighäuser wurden in der Holzverbundbauweise, einer Leichtbauweise, errichtet. Die restlichen in massiver Beton- und Ziegelbauweise oder in Kombination beider Bauformen sowie Blockhäuser. Allerdings gelten Häuser letztgenannter Bauweise, auch wenn sie vorgefertigt wurden, nicht als Fertighäuser. Um auch am Markt der konventionellen Bauweise profitieren zu können, bauen nicht wenige Hersteller auf Kundenwunsch auch Stein auf Stein.



Quelle: Österreichischer Fertighausverband

Annähernd 65 % von den in Österreich errichteten Fertighäusern werden, besonders bei steigenden Zinsen für Bankkredite, als „Ausbauhaus“ gekauft, 28 % als „Schlüsselfertiges Haus“ und 7 % erreichen den Mindeststandard eines Fertighauses nicht.

Altbau

Von den bewohnten Häusern und Wohnungen Österreichs stammen rund 300.000 aus der Zwischenkriegszeit und rund 700.000 aus den Zeiten der Monarchie; 1,9 Mio. wurden nach 1945 erbaut. Laut einer Häuser- und Wohnungszählung des österreichischen statistischen Zentralamtes und eigener Berechnungen repräsentieren freistehende Ein- und Zweifamilienhäuser 80 % des Gebäudebestandes, der vor 1980 errichtet worden ist.

Vergleichsweise unaufmerksam auf energetische und ökologische sowie - längerfristig betrachtet – soziale Belange und aufgrund der Marktdynamik, Gebäude möglichst rasch und zu möglichst geringen Kosten fertig zu stellen, ist als annähernd generalisierbare Charakteristik der Anteil der Investitionskosten um den Preis erhöhter Betriebskosten und in Summe erhöhter Gesamtkosten über die ganze Amortisationszeit betrachtet relativ hoch. Diese Kostenstruktur der Bereitstellung von Wohnraum wirkt sich in den allermeisten Fällen zulasten der KonsumentInnen aus, insbesondere in punkto Haushaltsbudget, Lebensqualität und Wohnkomfort. Auch die architektonische Gestaltung, das optische Erscheinungsbild, die Feuchtigkeits- und Energieverhältnisse und die Schadstoffemissionen hinterlassen ein reichhaltiges Sanierungspotential. Dazu kommt, dass allein für die Werterhaltung der Altbauten Arbeiten an der Gebäudesubstanz alle 30 bis 50 Jahre erforderlich sind, bei der Haustechnik im

Durchschnitt schon nach 20 Jahren. Gestiegene Bodenpreise und schwindende Baulandreserven machen die Althausanierung als Alternative zum Neubau zunehmend attraktiv. Die Nachfolgegeneration der Häuselbauer in den 50iger- und 70iger-Jahren, ebenso wie jene, die sich nach dem Arbeitsleben auf den Ruhestand vorbereiten, ist sukzessive im Begriff, das bereits reparaturbedürftige Eigenheim zu sanieren. Sehr häufig wird diese Sanierung – Instandhaltung, Instandsetzung, Adaptierung bis hin zur Modernisierung und architektonischen Neugestaltung – unter Vernachlässigung von modernem Know-How, ökonomischem und ökologischem Einsparpotential, unbehelligt von öffentlichen Statistiken durchgeführt. Möglichkeiten zur nachhaltigen Verbesserung der Wohnqualität: Komfort, Behaglichkeit und Wohlbefinden bleiben auf der Strecke. Es fehlt an ausreichend gezielter Information, gezielter Beratung, einschlägiger Qualifikation in der zuständigen Branche und eines tatsächlich als Anreiz für die besonderen Bedingungen eines optimalen Sanierungsmarktes tauglichen Förderinstrumentariums.

Daneben erhöhen eine Reihe anderer Gründe die Bedeutung der Althausanierung. Rund 36 % – 37 % der Endenergie Österreichs (die Relationen in anderen EU-Staaten sind nicht erheblich anders) wird für die Erzeugung von Raumwärme benötigt. Den größeren Teil davon nimmt die Erwärmung von Wohnräumen ein. Ein durchschnittlicher Haushalt verbraucht 80 % seiner Energie für die Heizung. Überdurchschnittlich ist der Energieverbrauch besonders in jenem Gebäudebestand, der nach 1945 erbaut wurde und ein Alter von 20 Jahren bereits überschritten hat.

Mit moderner Technologie wäre es leicht möglich, dieses Energiepotential im Zuge einer Sanierung zu nutzen. Ein Energieverbrauch von 200 – 250 kWh / m²,a, der für Bauten der 60er und 70er-Jahre nicht unüblich ist, ist reduzierbar auf 70 kWh / m², a und darunter.

Kommen VerbraucherInnen, die sanieren möchten, nicht der aktuelle Stand des Wissens und ein entsprechender finanzieller Anreiz zugute, wird die Sanierung auf traditionelle Weise durchgeführt. Dies beschränkt sich im Regelfall auf einzelne Maßnahmen, die ohne Gesamtsanierungskonzept durchgeführt, nacheinander realisiert werden. Die einzelnen Schritte werden vielfach nicht aufeinander abgestimmt, führen zu kostspieligen Ausbesserungsarbeiten und hinterlassen wenig bis nicht genutzte Einsparpotentiale. Ein saniertes Haus sollte mindestens 30 – 40 Jahre ohne nennenswerte Reparaturbedürftigkeit überdauern.

Beratungsdienste zum Komplex Bauen-Energie-Haustechnik

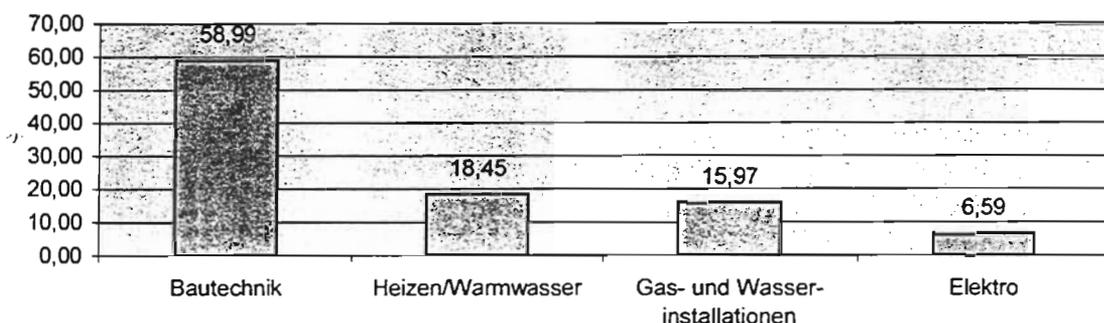
Gemessen an den in der Zeitperiode des Berichts von KonsumentInnen nachgefragten Diensten kommt dem kohärenten Komplex Bauen-Energie-Haustechnik eine quantitativ nicht zu vernachlässigende Bedeutung zu. Sein Anteil an den gesamten Kundenkontakten wird von der internen Statistik mit 11,1 % ausgewiesen.

Einen Teil der bautechnischen, energetischen und haustechnischen Probleme von Konsumenten und Konsumentinnen spiegelt die interne Statistik des VKI. Sie erfasst alle Anfragen und Kontakte, die in der Zeitperiode des Berichts an BeraterInnen des VKI herangetragen wurden. Die Frage inwieweit diese statistische Stichprobe die Grundgesamtheit der Nachfrageseite des österreichischen Inlandmarktes repräsentiert, kann aus dem Informationsgehalt der Statistik nicht mit Sicherheit beantwortet werden. Dem Alter nach ist eine deutliche Dominanz der 30- bis 40jährigen und 40-

bis 50jährigen gegeben, die jeweils einen Anteil von 27 % bzw. 28 % der Anfragen repräsentieren.

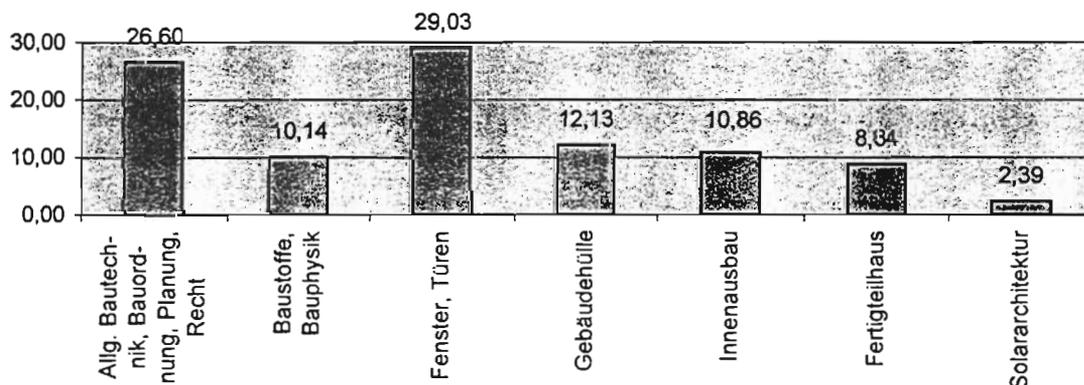
Entsprechend der Unterteilung eines bezugsfertigen Wohngebäudes in den Baukörper, der Anlage zur Produktion von Raumwärme und Warmwasser, den Gas- und Wasserinstallationen inklusive sanitärer Anlagen und aller Elemente der elektrischen Anlage von der Hauszuleitung bis zum Anschluss von Endgeräten korrespondieren die Anfragen qualitativ wie quantitativ:

Beratungsdienste zum Komplex Bauen-Energie-Haustechnik in %



Die Bautechnik inkludiert Ausführungsmängel einzelner Leistungen, Auskünfte über rechtliche und normative Rahmenbedingungen, Beratung zur Auswahl von Baustoffen, Aufklärung über bauphysikalische und baubiologische Eigenschaften, Durchleuchtung der Preiswürdigkeit und Hilfestellung beim Vergleich von Kostenvorschlägen professionistischer Arbeiten.

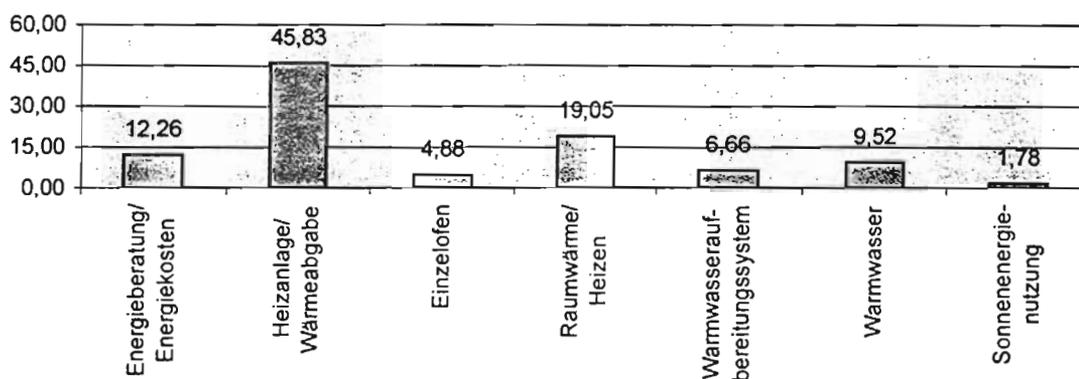
Bautechnische Informationen in %



Während die Rubriken „Allgemeine Bautechnik, Bauordnung, Planung, Recht“ und „Baustoffe, Bauphysik“ Materien darstellen, die in der einen oder anderen Form auf das gesamte Gebäude, den Baugrund, seine infrastrukturelle Erschließung und auf festgeschriebene Beziehungen zur Nachbarschaft Bezug nehmen, tun dies 41,16 %

aller Anfragen zu bautechnischen Problemen auf die Gebäudehülle, Fenster und Türen. Inhaltlich überwiegen Fragen mit baubiologischen, bauphysikalischen, rechtlichen und energetischen Zusammenhängen im Neubau und Fragen der Althausanierung vom Gesamtsanierungskonzept bis zu häufigen Problemen mit der Feuchtigkeit, Schimmelbekämpfung, idealer Wandaufbau, Schadstofffreiheit von Anstrichmitteln und Innenraumkomponenten, Eigenschaften von Außen- und Innenputzen, Wärmedämmung, Schalldämmung, Schadstoffrelevanz von verwendeten Baumaterialien und Be- und Entlüftungsmaßnahmen. Bei Fenstern und Türen interessiert vor allem in technischer Hinsicht der Dämmstandard, der richtige Einbau, die Qualität der Scheibe und des Randverbundes, die Wahl des Rahmenmaterials, besonders zwischen Holz und Kunststoff. Die größten Sorgen im Fertigteilhausbereich richten sich auf die Seriosität von Anbietern, die Organisation von der Planung bis zur Übergabe, Vergleiche mit „Stein-auf-Stein“-Bauten sowie die bewertende Einschätzung einzelner neu entwickelter Bauelemente. Anfragen mit solararchitektonischen Implikationen nehmen mit unter 1 % einen geringen Stellenwert ein und handeln annähernd ausnahmslos vom Bau eines Wintergartens.

Informationen zu Heizen und Warmwasser in %



Im Bereich Heizen/Warmwasser dominieren mit 45,83 % Fragen zur Wärmeabgabe und Heizanlage und in Summe 18,18 % zur Warmwasseraufbereitung. Fragen zur Heizquelle betreffen Modernisierungsmaßnahmen alter öl- und gasbetriebener Anlagen, Ungewissheiten zu technischen Daten, technischen Gebrechen und technischen Ausführungen von Installateuren. Fragen zu Energiekennzahlen, Energiealternativen wie Wärmepumpen, Solarkollektoren und Biomasse zunehmend gepaart mit Niedertemperaturabgabesysteme wie Wandheizung, Fußbodenheizung, Interesse an einer Schademissionsminderung der Abgassysteme runden das Spektrum ab. Einen besonderen Anteil unter dem Titel „Raumwärme/Heizen“ belegten Anfragen zu alternativen Brennstoffquellen aufgrund des hohen Heizölpreises.

Eine ungebrochen dominierende Stellung unter den Anfragen zu Gas- und Wasserinstallationen und Sanitäreinrichtungen nimmt mit 55,09 % der Komplex Wasseraufbereitung und Wasserenthärtung ein, gefolgt von Gas- und Wasserrohrgebrechen und Sanitärinstallationen. Bei der Beschichtung von Badewannen sind 6,98 % der Konsumentinnen unsicher und das Interesse für Anlagen zur Regenwassernutzung mit 0,4 % der Anfragen dokumentiert, dass auch dieses Gebiet im Land des Wasser-

reichtums Gegenstand von innovativen, die Verwertung verbessernden Überlegungen ist.

Elektrotechnische Anfragen beziehen sich hauptsächlich auf die Produktauswahl von Elektroeinzelöfen. Daneben nehmen Fragen zu Elektrosmog (18,7 %) offenbar mit der Zunahme einer gewissen Masse von „Handymasten“ korrelierend, Lüftung und Klimaanlage, Stromrechnung und damit korrespondierender Verbrauchsanlagen einen steigenden Stellenwert ein. Vereinzelt besteht auch das Interesse an einer Möglichkeit des Stromeinkaufs von unabhängigen Stromproduzenten und nach Bedeutung und Möglichkeiten der Liberalisierung des Strommarktes generell.

Auf die hohen Betriebskosten einer Elektro-Komplettheizung für ein Haus muss immer wieder hingewiesen werden. Vor allem Fertighausfirmen empfehlen den Bauherren die Installation dieser Heizungsart, da die Investitionskosten wesentlich günstiger sind. Über die Betriebskosten herrscht Schweigen. Mit teurem Tagstrom betriebene Elektro-Einzelöfen haben in Nischenfunktionen durchaus ihre Berechtigung, als Zusatzheizung etwa in im Normalfall unbeheizten Räumen wie Hobby- und Bastelräume für wenige Stunden am Tag.

Werkvertrag, ÖNORMEN

Bei Verbrauchergeschäften gelten die Sondervorschriften des KSchG. Die gesetzlichen Regelungen im ABGB (§§ 1151, 1152, 1165-1171) sind sehr allgemein gefasst und enthalten keine zwingenden Vorschriften. Der Bauherr ist daher gezwungen, alles bis ins kleinste Detail im Vertrag zu regeln. Dabei wird oft die Bedeutung der ÖNORMEN, die Richtlinien für die Beschaffenheit von Gütern und die Gestaltung von Verträgen enthalten, missverstanden. So wird oft fälschlicherweise angenommen, dass ÖNORMEN, wie Baugesetze automatisch gelten und vertraglich nicht gesondert vereinbart werden müssen. Dabei handelt es sich um Richtlinien, die von den Vertragspartnern vereinbart werden müssen, um deren Verbindlichkeit zu erreichen (eine mündliche Vereinbarung kann allerdings im Ernstfall zu Beweisproblemen führen).

„Blindes“ Vertrauen in ÖNORMEN verleitet nicht selten, wie Konsumentenbeschwerden zeigen, zur kritiklosen Übernahme dieser Vorgaben in den Bauauftrag. Dabei stellt sich oft nachträglich heraus, dass eine Abänderung bzw. Verschärfung der Bestimmungen für den Bauherren von Vorteil gewesen wäre.

Ausgewählte bauphysikalische Problemfelder

- Luftdichtigkeit
- Kältebrücken
- Schallschutz

Luftdichtheit

Eine entscheidende Rolle für die Lebensdauer des Baukörpers und die Heizkosten spielt die Luftdichtheit des Gebäudes. Lecks in den Übergängen einzelner Bauteile führen zu Wärmeverlusten und können darüber hinaus teure Bauschäden anrichten (Kondensschäden, Schimmelbefall). Die Durchfeuchtung infolge Tauwasserbildung durch Luftundichtheiten gehört zu den häufigsten Bauschäden der vergangenen Jahre. Typische Problembereiche sind Baukörperanschlussfugen von Fenstern, Lecks in Wind- und Dampfsperren. Baubehördlich vorgeschriebene Kontrollen der Luftdichtig-

keit gibt es (immer noch) nicht. Es wird nur undefiniert verlangt, dass das Gebäude ohne Lecks erstellt werden muss. Nur die wenigsten Herstellerfirmen von Fertigteilhäusern überprüfen ihre Häuser stichprobenartig mit einem „Blower-Door-Test“, mit dem undichte Fugen nachweisbar sind.

Kältebrücken

Kältebrücken, auch Wärmebrücken genannt, sind lokal begrenzte, neuralgische Stellen in Außenbauteilen, an denen aufgrund erhöhter Wärmeleitfähigkeit Wärme beschleunigt nach außen abgeführt wird. Gegenüber angrenzender Regelquerschnitte sinken solcherart die Oberflächentemperaturen, wodurch in weiterer Folge nachteilige Einflüsse einerseits auf das Innenraumklima und andererseits auf die Heizkosten entstehen. Vermeidbare, falsche Konstruktionen, mangelhafte Bauausführung und aufwendige geometrische Elemente machen so ansonsten sehr gute Dämmwerte einzelner Bauteile in der gesamthaften Auswirkung zunichte. Darüber hinaus, besonders häufig nach dem Einbau dichter Fenster als isolierte Einzelmaßnahme – ohne Adaption über bauphysikalische Wechselwirkungen beeinflusster Bauteile – lösen Wärmebrücken, verursacht durch die kältere Oberfläche, Kondensation und somit Schimmelbildung, teure Bauschäden u.a. aus.

Schallschutz

Während mangelhafter Schallschutz bei Einfamilienhäusern kaum Gegenstand von Beschwerden ist, ist Hilfestellung bei Lärmbelastigung in Mehrgeschosswohnbauten immer wieder zentrales Anliegen von Konsumentenfragen. Geräusche werden von verschiedenen Menschen unterschiedlich stark und störend empfunden. Neubauten sind i.d.R. nach außen hin sehr gut schallgedämmt, sodass der Innenlärmpegel sehr niedrig ist. Geräusche, die im Haus erzeugt werden, sind darum um so deutlicher hörbar, obwohl alle baubehördlichen Vorschriften eingehalten werden, und zudem gibt es „abnorm“ hörsensible Menschen, wird von Hausverwaltungen verlautbart. Diese Erklärung wird in manchen Fällen sicher ihre Richtigkeit haben; die Forderung, die baubehördlichen Vorschriften im Schallschutz betreffend der Schalldämmwerte zwischen Wohnungen zu verschärfen, ist trotzdem mehr (und immer noch!) dringlich. In vielen Fällen sind aber tatsächlich technische Mängel Ursache für verstärkte Schallübertragung zwischen den Wohnungen. Problematisch sind häufig Schallbrücken. Sie entstehen, wo harte Bauteile direkt aneinander stoßen: Das Fallrohr für die Toilettenspülung ist wesentlich lauter, wenn es direkten Kontakt mit dem Mauerwerk hat, so auch Heizungsrohre, die nicht überall mit Dämmstoff isoliert und damit vom Mauerwerk getrennt sind. Estriche, die nicht oder nur mangelhaft durch einen Dämmstreifen vom aufgehenden Mauerwerk getrennt sind, übertragen Körperschall ungehindert. Fallweise sind bei Gutachten Durchbrüche in Wandbauteilen festgestellt worden, die, anstatt ordnungsgemäß zu vermauern, einfach mit Gipskartonplatten verschlossen wurden.

Die 12 Bauordnungen in Österreich behandeln den Schallschutz unterschiedlich. Nur etwa 4 Bauordnungen verwenden die ÖNORM B 8115 „Schallschutz im Hochbau“ (92.11) als Grundlage für die Art der Messwertbestimmung und die Grenzwerte. Die ÖNORM legt Schallschutzwerte fest, die durch Messung von Raum zu Raum ermittelt werden. Die Bauordnungen, die die ÖNORM nicht zitieren, geben i.d.R. Messwerte an, die nur vom isolierten Bauteil zu erfüllen sind. Flankierende Schallübertragung wird damit nicht berücksichtigt.

Parteigutachten, die Klarheit in die Situation bringen sollten, werden i.d.R. mit einem Gegengutachten beantwortet. Kommt es zur gerichtlichen Auseinandersetzung, wird ein Gerichtsgutachten zwingend notwendig. Gleich ein gerichtliches Gutachten zu beantragen sei in manchen Fällen aus Kostengründen empfohlen.

Erfolgreich hinsichtlich eines verbesserten Schallschutz im Mehrgeschosswohnbau hat sich die Vorgangsweise im geförderten Wohnbau in einigen Bundesländern gezeigt, wo Planer von Bauherren verpflichtet werden, bei Bauende stichprobenartig Schallschutzmessungen (Raum zu Raum) durchzuführen.

Exkurs: Bauen-Energie-Haustechnik – der aktuelle technologische Trend

Der aktuelle Trend in der modernen technischen Entwicklung des Sektors wird am trefflichsten durch die Begriffe Niedrigenergiehaus und Passivhaus charakterisiert.

Nach dem Stand der Energieeffizienz ist ein Haus ein Standardhaus, wenn es mehr als 100 kWh/m²,a, ein Niedrigenergiehaus, wenn es weniger als 40 - 70 kWh/m²,a und ein in Punkto Heizen qualitativ verändertes Haus, ein Passivhaus, wenn es weniger als 15 kWh/m²,a Nutzheizenergie benötigt, um eine ideale Raum- und Wassertemperatur zu halten.

Die energetische Qualität der Gebäudehülle strebt also auf eine Schwelle zu, ab der ein konventionelles (Heiz-)Energiesystem überholt scheint. Die freiwerdenden Investitionen und die sprunghafte Betriebskostensenkung ermöglichen den Qualitätssprung in Richtung einer umfangreichen Hausenergie-technologie.

Die Dimension der Effizienzsteigerung wird mehr und mehr ergänzt durch eine Substitution der Schademissionen durch unproblematische, bilanziell treibhausneutrale Emissionen. Schon im Bereich des Niedrigenergiestandards, mit Niedertemperaturheizungen, hohen Wirkungsgraden und geringen Vorlauftemperaturen, bei sinkendem Anteil der laufenden Energiekosten im Haushaltsbudget wird für Konsumenten die Substitution fossiler Energieträger insbesondere auch durch das bestehende Förderinstrumentarium nicht nur aus ökologischen Erwägungen attraktiv. Durch eine adäquate Gewichtung der Forschungspolitik, Förderung einer entsprechenden Nachfrage, mithin Förderung entsprechender Skaleneffekte auf der Angebotsseite entsteht ein Kosteneinsparungspotential, das in absehbarer Zeit den definitiven Durchbruch für treibhausneutrale Hausenergiesysteme bedeuten könnte, vor allem aus der Perspektive des Haushaltsbudgets einer Durchschnittsfamilie.

Nach einer Trendanalyse, erstellt vom Österreichischen Ökologie-Institut im Auftrag der Energieverwertungsagentur (E.V.A.), konnten in Wien im Zuge des „Wiener Weg“, die Umweltstandards zusätzlich zu ordnungspolitischen Maßnahmen über den Wettbewerb anzuheben, in ausgewählten, modernen Wohngebäuden der durchschnittliche spezifische Transmissionswärmeverlust im geförderten Wohnbau von 1995 bis 1997 um mehr als 40 % gesenkt werden.

Eine Trendanalyse 1994 - 1997 für Salzburg, erstellt von Zehetmayer Software im Auftrag der Energieverwertungsagentur (E.V.A.) zeigt ein ähnliches, auf Salzburger Verhältnisse modifiziertes Bild. Seit Einführung der thermischen Qualität der Gebäudehülle als Kriterium für die Wohnbauförderung (1994) ist die mittlere Heizlast geförderter Wohngebäude um mehr als 36 % gegenüber der Ausgangslage (1991/92) ge-

sunken. Der Anteil der Niedertemperaturheizungen, die eine Rücklauftemperatur unter 40 Grad Celsius aufweisen und so eine wichtige Voraussetzung zur effizienteren Nutzung von Solarwärme, Fernwärme, Gas-Brennwertkesseln und erneuerbare Energiequellen allgemein erfüllen, stieg im selben Zeitraum von 18 % auf 61 %. Die biomassebeheizte Bruttogrundrissfläche, besonders bemerkenswert: die Holzpelletstechnik konnte innerhalb eines Jahres von 10 % auf 17 % erhöht werden, die Solaranlagen verdreifachten sich saisonal schwankend von 9 % auf 26 %. Und: Ein Signal in Richtung Passivhaus setzt besonders der steile Anstieg von Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung von 1 - 2 % auf 14 %, und das beginnend von der zweiten Jahreshälfte 1996 an bis Ende der ersten Jahreshälfte 1997.

2.2. Juristische Querschnittsfragen

2.2.1. Verbraucher und Werbung

Der Verbraucher sieht sich - gerade auch im Bereich von liberalisierten Märkten (insbesondere Telekommunikation, in Zukunft auch Energieversorgung) - einer oft verwirrenden bis irreführenden Werbung ausgesetzt. Der Vergleich von Produkten und Dienstleistungen und deren Preisen wird gerade durch gezielte Marketingmethoden oft nicht erleichtert, sondern erschwert.

Daher ist es umso wichtiger, dass ab 1.1.2001 endlich auch der Verein für Konsumenteninformation (VKI) - als die unabhängige österreichische Verbraucherorganisation - die - wenn auch eingeschränkte - Klagslegitimation für Verbandsklagen nach dem UWG bekommen wird⁹⁶. Darüber hinaus wird aber die neue Verbandsklagslegitimation nach § 28a KSchG eine Vielfalt neuer Möglichkeiten bieten, gegen Gesetzesverstöße von Unternehmen vorzugehen.

Neben der irreführenden Werbung klagen die Verbraucher auch weiterhin über die immer mehr zunehmende Belästigung durch unaufgefordertes Eindringen der Werbung in die Privatsphäre des Einzelnen. Unerbetene Telefon-, Telefaxwerbung, e-mail-Werbung und jüngst auch SMS-Werbung sowie die exzessive Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür stellen immer wiederkehrende Verbraucherbeschwerden dar. Daneben sind insbesondere irreführende Gewinnzusagen ein besonderes Ärgernis für getäuschte VerbraucherInnen. Doch gerade auf diesem Gebiet gibt es auch einen Fortschritt für den Konsumentenschutz festzustellen.

Irreführung

Irreführende Werbung tritt am Markt in verschiedenen Varianten auf: Die Palette reicht von falschen Preisangaben bis zu irreführenden Leistungsbeschreibungen⁹⁷ für Produkte und Dienstleistungen. Gerade auf Märkten mit starkem Wettbewerb scheint es für Marketing – auch mit irreführenden Angaben – keine Grenzen zu geben. In Gesprächen mit Mitarbeitern von Rechtsabteilungen von Unternehmen hört man häufig die Klage: Die Marketingabteilung als die „Kreativen“ haben Geld und Macht im Unternehmen, die Rechtsabteilung gilt als „Spielverderber“ und „Verhinderer“ und wird häufig übergangen.

⁹⁶ § 14 UWG i.d.F. BGBl I 185/1999

⁹⁷ Falsche gesundheitsbezogene Angaben bei Lebensmitteln und Verzehrprodukten, falsche technische Angaben bei Telekom- und Internet-Unternehmen, falsche Angaben in Reiseprospekten, u.s.w..

Umso mehr ist es Aufgabe des Verbraucherschutzes exzessiven und irreführenden Marketingmethoden Grenzen zu setzen. Daher wird der VKI mit Unterstützung durch das BMJ-Sektion Konsumentenschutz seine neue Klagslegitimation gegen irreführende Werbung⁹⁸ ab 1.1.2001 wahrzunehmen haben, um den ärgsten Auswüchsen entgegenzutreten.

Belästigung

Nach wie vor berichten Konsumenten über belästigende Werbung auf allen Ebenen. Von der Werbeflut an der Haustüre bis hin zu Telefonwerbung – insbesondere von Banken und Versicherungen – und Nutzung der elektronischen Medien wie e-mail und – jüngst auch – SMS.

Telefon-, Telefax, e-mail und SMS-Werbung

Die klare Rechtsprechung des OGH gegen Belästigung durch Telefon-, Telegramm und Telefaxwerbung⁹⁹ hat mit der Entscheidung des OGH, § 101 Telekommunikationsgesetz (TKG) als Schutzgesetz zu werten, dessen Verletzung nicht nur eine Verwaltungsstrafe verwirkt, sondern auch dem Belästigten einen klagbaren Anspruch auf Unterlassung und allenfalls auch auf Schadenersatz einräumt, eine weitere Verstärkung erfahren¹⁰⁰.

Daher ist es auch mehr als zu begrüßen, dass der Gesetzgeber durch die Aufnahme des Verbotes der unaufgeforderten e-mail-Werbung (und wohl auch SMS-Werbung) in das Verbot in § 101 TKG¹⁰¹, Klarheit geschaffen hat. Es ist weiters zu begrüßen, dass auch die E-Commerce-Richtlinie – wiewohl sie europaweit nur eine Art „Robinson-Liste“ vorschreibt („opt-out“) – es dem nationalen Gesetzgeber offen lässt, strengere Regelungen („opt-in“) – wie etwa § 101 TKG – bestehen zu lassen.

Werbematerial an der Haustüre

Im Bereich der Verteilung von Werbemitteln an der Haustür gibt es immer wieder Beschwerden, aus denen hervorgeht, dass selbst die offiziellen Kleber „Bitte kein Reklamematerial“ (mit Registriernummer) ignoriert werden. Bislang gab es lediglich Entscheidungen von Bezirksgerichten bzw. eine Entscheidung eines Berufungsgerichtes, dass eine solche Werbemaßnahme gegen den erklärten Willen der Bewohner eine Besitzstörung darstellen würde. Zwischenzeitlich hat sich der OGH mit dieser Frage beschäftigt und festgehalten, dass der Hauseigentümer gegen die - unerwünschte - Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür auch mit der Eigentumsfreiheitsklage vorgehen könne. Auch das Argument des Werbeunternehmens, die Verteiler seien keine Angestellten des Unternehmens, sondern nur auf Werkvertrag tätig, ließ der OGH nicht bestehen. Das Werbeunternehmen habe die Störung veranlasst und verfüge über die vertraglichen Beziehungen zu den Verteilern, weitere Störungen zu unterbinden¹⁰².

⁹⁸ siehe FN 1

⁹⁹ Der OGH sieht diese Art von Werbung als sittenwidrig an (siehe Berichte zur Lage des Verbraucherschutzes in den vergangenen Jahren).

¹⁰⁰ OGH 27.4.1999, 1 Ob 82/99m - Informationen zum Verbraucherrecht 10/99

¹⁰¹ BGBl I 188/1999

¹⁰² OGH 24.1.1996, 3 Ob 509/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/96

Gewinnzusagen

Der VKI wird seit Jahren mit Beschwerden über unseriöse Gewinnspiele überschwemmt: Tausende Verbraucher bekommen unaufgefordert mit der Post eine idente (und auf den jeweiligen Empfänger individualisierte) Mitteilung wie etwa „Sie sind der glückliche Gewinner von 1 Million“. Die Verbraucher bestellen - im Taumel des Glücks über den Gewinn - Waren, die Versandfirmen machen große Umsätze und für den Verbraucher stellt sich regelmäßig heraus, dass er - so das Kleingedruckte - nur eine „Gewinnchance“ gewonnen hat.

Diese Praxis ist nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verboten und wird von der Arbeiterkammer auch regelmäßig mit Verbandsklagen verfolgt. Doch selbst gegen rechtskräftige Entscheidungen wurde immer wieder verstoßen, weil die Ordnungsstrafen der Gerichte (bis maximal öS 90.000,-- pro Verstoß) im Marketingbudget einkalkuliert wurden¹⁰³.

Auf Betreiben der KonsumentenschützerInnen hat daher der Gesetzgeber nun eine - für ganz Europa vorbildhafte¹⁰⁴ - Regelung geschaffen: Unternehmer, die durch Gewinnzusagen den Verbraucher in Irrtum führen, müssen den Gewinn auszahlen und können auf Zahlung geklagt werden. Diese Regelung gilt für Gewinnzusendungen, die nach dem 1.10.1999 einlangen.

Die in Österreich ansässigen Unternehmen haben auf diese neue Norm in zweierlei Weise reagiert: Eine Firmengruppe in Wolfurth (Vorarlberg) hat das operative Geschäft nach Lindau in Deutschland verlagert und versendete von dort weiterhin irreführende Gewinnzusendungen nach Österreich. Der VKI ist mit Musterklagen gegen diese Firma vorgegangen. Dabei stellten sich aber wesentliche Fragen zur grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung. Zum einen, ob eine Klage in Österreich eingebracht werden kann; zum zweiten, ob österreichisches Recht zur Anwendung kommt. Der VKI argumentiert damit, dass § 5j KSchG eine Schutzbestimmung darstellt, deren Verletzung als Verletzung einer vorvertraglichen Schutz- und Sorgfaltpflicht aus einem Verbrauchervertrag gemäß Art. 13f EuGVÜ in Österreich eingeklagt werden kann. Da Art. 13 EuGVÜ aber kein bestimmtes Gericht für zuständig erklärt, bedurfte es eines Ordinationsantrages an den OGH, um ein zuständiges Gericht zu bestimmen. Der OGH hat die Vorfrage, ob überhaupt eine inländische Zuständigkeit gegeben ist, in Form eines Vorabentscheidungsverfahrens an den EuGH gerichtet¹⁰⁵. Von der Entscheidung des EuGH wird es abhängen, ob ein Ausweichen von Firmen ins Ausland die Regelung des § 5j KSchG erfolgreich unterläuft. Es ist zu hoffen, dass der EuGH der Argumentation des VKI folgt und damit die österreichische (und inzwischen auch deutsche) Regelung europaweit Wirksamkeit entfalten wird.

Eine zweite Strategie eines Unternehmens mit Sitz in Österreich war es, sich zunächst in der Werbung zurückzunehmen, nunmehr die Werbemittel aber so zu gestalten, dass verschiedene Preise ausgelobt werden und die Konsumenten entweder dazu verhalten werden, ein Monat lang eine Mehrwerttelefonnummer täglich anzurufen, um zu erfahren, ob sie gewonnen haben, oder einfach ein „Organisationsbeitrag“

¹⁰³ Dies sollte sich durch die drastische Anhebung der Ordnungsstrafen im Exekutionsverfahren bessern.

¹⁰⁴ In Deutschland wurde eine ähnliche Regelung mit Umsetzung der Fernabsatzrichtlinie ebenfalls im Sommer 2000 in Kraft gesetzt.

¹⁰⁵ OGH 15.2.2000, 5 Nd 522/99 – Informationen zum Verbraucherrecht 3/00

von bis zu öS 800,-- kassiert wird. Der VKI wird auch gegen diese – weiterhin irreführend gestalteten Werbemittel – mit Musterprozessen vorgehen.

2.2.2. Beeinträchtigung der Willensbildung

Mangel an Information

Gerade im Fernabsatz ist eine umfassende Information für den Verbraucher absolute Voraussetzung, um eine überlegte Kaufentscheidung treffen zu können¹⁰⁶. Daher stellen Fernabsatz- und E-Commerce-Richtlinie – im Sinn des Verbraucherschutzes – besonders auf vorvertragliche Informationspflichten ab. In der Praxis sind viele Verstöße gegen diese gesetzlichen Informationspflichten festzustellen. Das nimmt auch nicht Wunder, fehlen doch wirksame Sanktionen. Mit der neuen Verbandsklagslegitimation gemäß § 28a KSchG wird der VKI aber gegen solche Verstöße durchaus wirksam vorgehen können. Dazu kommt, dass E-Commerce-Gütezeichen und Internetombudsman Projekte einer Selbstregulation der Branche darstellen, die ebenfalls dazu dienen werden, Informationspflichten in der Praxis auch erlebbar zu machen.

Überrumpelung/Übereilung

Im Bereich der Haustürgeschäfte nahmen Beschwerden von VerbraucherInnen über Straßenwerbung von diversen Spendenorganisationen überhand. Diverse „Hilfswerke“ lassen Keilertrupps bei Passanten Mitgliedserklärungen samt Lastschriftaufträgen oder Einzugsermächtigungen akquirieren. Will der überrumpelte Passant in der Folge von der Mitgliedschaft zurücktreten, dann wird ein solcher Rücktritt oft abgelehnt bzw. wird der erste - rasch durchgeführte - Einzug eines Mitgliedsbeitrages einfach einbehalten. Diese Situation wurde durch ein Urteil in einem Verbandsklagsverfahren des VKI gegen das Tierhilfswerk erschwert, weil das Gericht davon ausging, dass das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) auf private Vereine - so diese nicht direkt als Unternehmer auftreten - keine Geltung habe¹⁰⁷.

Damit wurde eine Gesetzeslücke klar, die der Gesetzgeber auch sofort geschlossen hat. Gemäß § 1 Abs 5 KSchG wird das KSchG auch auf den Beitritt zu und die Mitgliedschaft bei Vereinen anzuwenden sein, wenn diese zwar von ihren Mitgliedern Beiträge oder sonstige Geldleistungen verlangen, ihnen aber nur eingeschränkte Mitgliedschaftsrechte einräumen. So wird u.a. der Rücktritt von auf der Straße angeworbenen Vereinsmitgliedschaften bei diversen „Hilfswerken“ ab 1.10.1999 eindeutig möglich sein¹⁰⁸.

Dennoch ergibt sich im Bereich der Lastschriften/Einzugsermächtigungen weiterhin konsumentenpolitischer Handlungsbedarf. Bei der Zahlungsform Einzugsermächtigung kann der Kunde der Buchung 42 Tage widersprechen und dann wird der abgebuchte Betrag einfach rückgebucht. Bei der Lastschrift gibt es diese Möglichkeit nicht. In der Bankenpraxis wird zwischen den beiden Formen nicht wirklich unterschieden und insbesondere unterbleibt die Belehrung des Kunden. Es wäre daher zu

¹⁰⁶ EU-Leitbild des „mündigen Verbrauchers“.

¹⁰⁷ OLG Wien 22.7.1999, 16 R 60/99g (n.rk.) - Informationen zum Verbraucherrecht 9/99;

¹⁰⁸ BGBl I 185/1999

fordern, dass die Banken verpflichtet werden - eine freiwillige Initiative erscheint aussichtslos - den Kunden über sein Recht zum Widerspruch auf jedem Kontoauszug zu informieren.

Irreführung

Im Bereich der Irrtumsanfechtung hat ein weiterer Musterprozess des VKI eine Regelungslücke deutlich aufzeigen können:

Die beklagte Verbraucherin war im Jänner 1996 über eine Werbebroschüre von Figurella auf deren Angebote zur Gewichtsreduktion aufmerksam geworden und hatte - nach einem Beratungsgespräch - einen Behandlungsvertrag unterzeichnet. Sie sollte 60 Behandlungen zum einem Gesamtpreis von öS 39.000,-- konsumieren.

In der Folge nahm die Verbraucherin die Behandlungen nicht in Anspruch und stellte die Zahlungen ein. Sie sei von Figurella bei Vertragsabschluss in Irrtum geführt worden. Auf ein entsprechendes Schreiben kam von Figurella keine Antwort mehr. Nach mehr als drei Jahren nach Vertragsabschluss kam dagegen die Klage auf Zahlung ins Haus geflattert. Der VKI übernahm die Ausfallhaftung für Prozesskosten.

Erstgericht und Berufungsgericht sahen nunmehr die Irrtumsanfechtung als verjährt an. Die Frist zur - gerichtlichen - Anfechtung wegen Irreführung beginnt mit Vertragsabschluss zu laufen. Eine außergerichtliche Geltendmachung der Einrede des Irrtums reicht nicht aus¹⁰⁹, die Verjährungsfrist zu unterbrechen.

Das Gericht sieht zwar das Problem, dass die klagende Partei trickreich den Ablauf der Verjährungsfrist für die Irrtumsanfechtung abgewartet und die Klage erst danach - aber vor drohender Verjährung der Klagsforderung - eingebracht hat, sieht darin keine gröbliche Benachteiligung¹¹⁰.

Schutz Minderjähriger

Minderjährige bedürfen des besonderen Schutzes des Gesetzgebers, werden sie doch zunehmend von der Wirtschaft als Kunden und Objekte für Marketingaktionen erkannt. Ein Musterprozess des VKI hat aber eine gravierende Lücke im Schutz Minderjähriger aufgedeckt:

Der VKI unterstützte eine 18jährige Musikstudentin, die von der PSK auf Rückzahlung eines Kredites (Ausnützung des Überziehungsrahmens) geklagt worden war. Der Klage wurde vom Landesgericht für Zivilrechtssachen Wien rechtskräftig stattgegeben. Damit offenbart sich eine Lücke im Schutz Minderjähriger bei Bankgeschäften.

Die Studentin war im Unfrieden aus dem Elternhaus ausgezogen, führt seit diesem Zeitpunkt gegen die Eltern ein Verfahren auf Zahlung von Unterhaltsleistungen und fristet ihr Leben von Sozialhilfeleistungen bzw. Zuwendungen von Bekannten. In Erwartung von Unterhaltszahlungen der Eltern eröffnete sie bei der PSK ein Girokonto und bekam anstandslos einen Überziehungsrahmen von öS 20.000,-- eingeräumt. Dies ohne Zustimmung der Eltern, ohne Nachfrage nach einem Einkommen und in

¹⁰⁹ 3 Ob 20/97f, 9 Ob 308/99f

¹¹⁰ LG Linz 05.07.2000, 31 C 458/00 – Informationen zum Verbraucherrecht 9/00

Kenntnis des Umstandes, dass sie noch minderjährig war. Die Studentin nutzte den Kreditrahmen aus, verwendete das Geld zur Deckung des Lebensunterhaltes und konnte - als der Betrag fällig gestellt wurde - nicht zurückzahlen, da die Unterhaltsleistungen der Eltern immer noch ausstanden.

Die PSK klagte die Studentin. Der VKI übernahm den Musterprozess und wendete ein, dass der Vertrag rechtsunwirksam sei, da sich die Studentin als Minderjährige ohne Einkommen selbst nicht wirksam verpflichten konnte und eine Zustimmung der Eltern nicht vorlag. Dieser Argumentation folgten die Gerichte auch. Der Kreditvertrag ist unwirksam.

In der Folge gingen die Gerichte aber davon aus, dass die Minderjährige das herausgeben müsse, was sie für sich nutzbringend verwendet habe. Da sie mit dem Kredit ihren Lebensunterhalt fristete, müsse sie das erhaltene Geld zurückzahlen. Hätte sie mit dem Geld nicht ihren Lebensunterhalt bestritten, sondern Luxusgüter angeschafft oder das Geld sinnlos an Spielautomaten verspielt, so müsste sie nichts zurückzahlen¹¹¹.

Diese Konsequenz des Gesetzes zeigt eine schwere Lücke im Schutz Minderjähriger bei Bankverträgen auf. Es erscheint problematisch, dass Banken leichtfertig Kredite an Jugendliche verkaufen und trotz unwirksamer Verträge das - gutgläubig verbrauchte - Geld zurückfordern können.

2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) werden von Unternehmern einseitig aufgestellt und ihren Kunden aufgezwungen. Von einer Vereinbarung kann i.d.R. keine Rede sein. Eine sehr offenherzige Rechtsprechung zur Frage der „Vereinbarung“ von AGB, wonach es bereits ausreicht, dass der Vertragspartner erkennen kann, dass sein Gegenüber nur zu seinen AGB abschließt und er diese auf Wunsch auch zumindestens Einsehen kann, baut auf einer reinen Fiktion auf. So stößt der Wunsch von Verbrauchern, im Vorfeld eines Vertragsabschlusses, die AGB vom Unternehmer ausgefolgt zu bekommen, regelmäßig auf Unverständnis. Wenn der Vertrag unterzeichnet sei, bekomme man sowieso eine Kopie ausgefolgt, dann könne man die AGB immer noch genau lesen.

Information/Vertragsabschluss

Die Judikatur zur wirksamen Vereinbarung von AGB ist sehr weitherzig: Es soll ausreichen, wenn der Unternehmer auf seine AGB verweist und der Kunde von diesen AGB Kenntnis nehmen kann. Diese Möglichkeit zu Kenntnisnahme bleibt in der Praxis freilich häufig Theorie. Entweder man findet die AGB auf verwirrenden Hin- und Herverweisen auf Internet-Sites überhaupt nicht, oder man bekommt verschiedenste Fassungen von AGB vorgesetzt. Wer in einer Bank nach speziellen AGB (z.B. Bedingungen für Bankomatkarten) fragt, löst auch in der Regeln eine langwierige Suchaktion aus. Es müsste – nicht nur im Fernabsatz – eine generelle Verpflichtung geschaffen werden, dass Unternehmer, die zu ihren AGB Verträge abschließen wollen, diese AGB dem Verbraucher – unabhängig von einem konkreten Vertragsabschluss – herauszugeben haben.

¹¹¹ LGZ Wien 21.1.2000, 34 R 425/99y – Informationen zum Verbraucherrecht 3/00

Klauselkatalog

Der Klauselkatalog des § 6 KSchG erweist sich als ausgesprochen nützlich. Der Katalog bietet konkrete Beispiele verbotener Klauseln und ermöglicht so eine sehr effiziente Kontrolle von AGB und Vertragsformblättern in Form von Abmahnungen und Verbandsklagen (siehe unten). Allerdings erscheint der Klauselkatalog ergänzungsbedürftig. So ist nicht einzusehen, weshalb gemäß § 6 Abs 1 Z 11 KSchG zwar Verschiebungen an Beweislast nichtig und unwirksam sind, entsprechende Tatsachenfeststellungen in Vertragsformblättern¹¹² aber wirksam sein sollen. Ebenso wie in deutschen ABGB sollten auch die Tatsachenfeststellungen, die auf Beweislastverschiebungen hinauslaufen, in AGB und Vertragsformblättern verboten und damit unwirksam und nichtig sein.

Transparenzgebot

Die Umsetzung des Transparenzgebots aus der Klauselrichtlinie in § 6 Abs 3 KSchG beginnt in der Praxis der Gerichte wirksam zu werden. Der VKI hat unter anderem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kreditunternehmungen (AGBKU) gegenüber zwei repräsentativen Vertretern der Banken abgemahnt und – mangels Abgabe einer Unterlassungserklärung – mit Verbandsklage bekämpft. Es wurden rund 55 Punkte aus den AGBKU beanstandet. Eine Vielzahl der Beanstandungen stützte sich auf § 6 Abs 3 KSchG, also auf das Transparenzgebot. Die Gegenseite argumentierte, dass das Transparenzgebot erst nach einer Auslegung einer Klausel gemäß § 914 und § 915 ABGB zur Anwendung komme. Diese Ansicht widerspricht zum einen der Intention der EU-Richtlinie gegen missbräuchliche Vertragsklauseln in Verbraucherverträgen und wird auch in der Lehre nicht geteilt. Die genannten Verfahren endeten mit einem Unterlassungsvergleich. In einem Verbandsklagsverfahren des VKI gegen eine Bank um einige Bankklauseln in einem Girokontovertrag ist aber derzeit eine Revision des VKI gegen eine Klagsabweisung durch das Oberlandesgericht Wien beim OGH streitabhängig. In diesem Verfahren wird die Stellung des Transparenzgebotes in der österreichischen Rechtsordnung eine wesentliche Rolle spielen und es ist zu hoffen, dass der OGH diesem wichtigen Prinzip jenen Stellenwert zumisst, den es nach der EU-Richtlinie und nach der Literatur auch haben soll.

In der Literatur wird insbesondere aus dem Transparenzgebot her argumentiert, dass auch in einem Individualverfahren eine geltungserhaltende Reduktion einer Klausel nicht stattfinden könne. Eine Klausel, die zum Teil gesetzwidrig ist und erst durch Richterspruch auf ein gesetzesgemäßes Maß reduziert werden müsste, kann nicht klar und verständlich aus der Sicht des Verbrauchers sein. Es bleibt abzuwarten, wie sich die Gerichte zu dieser Frage in sicherlich in Zukunft anhängig zu machenden Musterprozessen stellen werden.

Präventive Marktkontrolle

Der VKI prüft im Auftrag des BMJ/Sektion Konsumentenschutz Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter von Unternehmern - quer durch alle Branchen - auf ihre Gesetzeskonformität. Werden gesetz- oder sittenwidrige Klauseln festgestellt, so wird gegen solche Klauseln mit Abmahnung und falls diese erfolglos bleibt, mit Verbandsklage gemäß § 28 f KSchG vorgegangen.

¹¹² Der Besteller erklärt ein Formblatt mit der Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG ausgefolgt erhalten zu haben.

Das genannte Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen: Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den Unternehmer ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe¹¹³ besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der Unternehmer dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den Unternehmer - beigelegt. Der Unternehmer, der grundsätzlich bereit ist einzulernen, muss auch nicht alle lagernden Kataloge einstampfen. Ist der Unternehmer grundsätzlich zur Unterlassung bereit, dann räumt der VKI durchaus auch realistische Aufbrauchfristen für alte AGB und Vertragsformblätter ein. Der VKI verknüpft diese Aufbrauchfristen freilich mit der Verpflichtung des Unternehmers, sich auch in der Aufbrauchfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

Dokumentation

Unfaire Klauseln in Verbraucherverträgen aus allen Mitgliedstaaten der EU - dokumentiert und kommentiert - stellt die EU nunmehr in einer umfangreichen Datenbank im Internet unter der Adresse:

<http://europa.eu.int/clab/en/index.htm>

kostenlos zur Verfügung. Die Datenbank enthält derzeit annähernd 5.000 unfaire Klauseln aus Verbraucherverträgen aufbereitet, mit einer Fülle an Informationen zu den jeweiligen nationalen wie auch den EU-Rechtsgrundlagen.

Initiiert wurde dieses Projekt im Jahr 1995 durch die Kommission der EU, um anhand einer Sammlung der Rechtsprechung die Umsetzung der Verbraucherschutzrichtlinie in den einzelnen Mitgliedstaaten zu überprüfen. Den österreichischen Beitrag zu dieser Datenbank liefert die Rechtsabteilung des VKI, die in den letzten drei Jahren rund 750 gesetzwidrige Klauseln für diese Datenbank aufbereitet hat.

Die Anwendung der Datenbank basiert auf einem leistungsfähigen System, mit dem der Benutzer jeweils auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Datenabfragen per Mausklick selbst generieren kann. Hilfefunktionen erklären die Handhabung und unterstützen auf leicht verständliche Art die Benutzung der Datenbank.

2.2.4. Leistungsstörungen

Verzug

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für Verbraucher hingewiesen, wenn ihr Vertragspartner in Lieferverzug gerät. Der im Verzugsfall - nach Setzen einer Nachfrist - mögliche Rücktritt ist keine praktikable Lösung, wenn man die bestellte Ware oder Dienstleistung dringend benötigt und bei einem anderen Unternehmer erst recht wieder eine gewisse Lieferfrist zu berücksichtigen ist. In den AGB vieler Unternehmer finden sich zudem Nachfristregelungen, die z.T. großzügige Fristen vorsehen, die der Verbraucher einzuhalten hätte, bevor er seinen Rücktritt vom Vertrag erklären könne. Besonders krasse AGB-Klauseln, wie die Festlegung einer Nachfrist von mindestens acht Wochen im

¹¹³ das sind öS 10.000,-- pro Klausel und pro Verstoß

Fall des Lieferverzuges, stellt laut Gerichtsentscheidung allerdings eine unangemessen lange Bindung des Verbrauchers gemäß § 6 Abs 1 Z 1 KSchG dar¹¹⁴.

Hat der Unternehmer den Verzug verschuldet - wie dies vor allem beim Möbelkauf oder bei Flugzeitverschiebungen bei Reisen der Fall sein kann - kann der Verbraucher auch Schadenersatz begehren. I.d.R. wendet der Verbraucher aber in erster Linie (Frei-)Zeit auf, um bei angekündigten und nicht eingehaltenen Lieferterminen in der Wohnung anwesend zu sein. Diese vergeudete (Frei-)Zeit ist derzeit aber als immaterieller Schaden nicht ersatzfähig. Auch schuldhaft säumige Unternehmer haben also im Fall des Lieferverzuges - außer mit dem Rücktritt des Käufers - kaum mit nachteiligen Folgen zu rechnen. Würde dem Verbraucher für seine vergeudete (Frei-)Zeit ein - wenn auch pauschalierter - Schadenersatz zugestanden, so hätte dies auf das Lieferverhalten der Unternehmer sehr wohl einen wesentlichen Einfluss.

Gewährleistung – Garantie

Die Probleme rund um diesen Punkt haben sich in den letzten Jahren kaum geändert, einige davon sollten im Zuge der Umsetzung der Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf aber eine deutliche Verbesserung erfahren.

Garantie – Gewährleistung

Weder Verbraucher noch Unternehmer können die Rechtsinstitute „Gewährleistung“ und „Garantie“ auseinanderhalten. Dazu kommt, dass für Garantien keinerlei Mindestinhalte gesetzlich vorgeschrieben sind. Die „Garantie“ ist in der Praxis ein Werbeargument vor dem Kauf, das sehr oft - bei genauem Studium der Garantiebedingungen - bezüglich Problemen nach dem Kauf wertlos ist. So werden oft komplizierte Formalakte vorgeschrieben, damit die Garantie überhaupt wirksam wird. Weiters werden kaum die vollen Rechte der Gewährleistung für die Dauer der Garantiezusage zuerkannt, sondern der Verbraucher muss z.B. für die Arbeitszeit der Verbesserung selbst einstehen oder die Materialkosten der Austauschteile tragen. Dies alles macht die Garantie mit dem Recht auf Gewährleistung schwer vergleichbar, trägt zur Verwirrung bei und ermöglicht es manchen Verkäufern, die reklamierenden Verbraucher auf den Hersteller und dessen „Garantie“ abzuschieben, obwohl es sich in Wahrheit um einen klaren Fall der Gewährleistung handeln würde. Diese Problematik versucht das neue Gewährleistungsrechtsänderungs-Gesetz dadurch zu entschärfen, indem in Zukunft in vertraglichen Garantien auch auf die gesetzliche Gewährleistungspflicht des Übergebers hingewiesen werden muss.

Beweglich - nicht beweglich

Die folgenschwere Unterscheidung zwischen „beweglichen“ und „unbeweglichen“ Sachen, mit der Konsequenz, dass entweder nur sechs Monate oder drei Jahre zur gerichtlichen Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen zur Verfügung stehen, ist in vielen Bereich weder für Verbraucher noch für Unternehmer einsehbar bzw. handhabbar. Wenn die Rechtsprechung z.B. einen Tanzboden als „bewegliche Sache“ ansieht, dann ist dies für Verbraucher nicht mehr nachzuvollziehen¹¹⁵. An dieser Unterscheidung wird auch die Gewährleistungsreform nichts ändern.

¹¹⁴ OLG Wien 30.3.1994, 4 R 3/94 - KRES 1h/7

¹¹⁵ JBI 1986, 448;

Gewährleistungsfrist

Insbesondere die kurze Gewährleistungsfrist von sechs Monaten bei beweglichen Sachen schafft in der Praxis - wie zahlreiche Beratungsfälle zeigen - immer wieder Probleme. Tritt der versteckte Mangel innerhalb von sechs Monaten auf, so kann der Verbraucher seine Ansprüche noch durchsetzen. Tritt derselbe Mangel erst im siebenten Monat auf, dann soll er alle Rechte verloren haben?

Dazu kommt, dass es zur Strategie mancher Unternehmer gehört, sich durch verschiedene Tricks „aus der Frist zu retten“. So werden Verbraucher vom Verkäufer der Ware oft an den Hersteller und dessen Serviceabteilung verwiesen. Oft auch unter dem Hinweis, dass dieser die „Garantiefälle“ bearbeite. Bis die so verursachten Irrtümer aufgeklärt sind, ist in manchen Fällen die Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen.

Der VKI unterstützt daher den Gewährleistungsreform-Entwurf, worin die Position der VerbraucherInnen durch die vorgesehene Verlängerung der Gewährleistungsfrist bei beweglichen Sachen auf zwei Jahre erheblich gestärkt wird. Aus der Sicht der VerbraucherInnen kann es aber Probleme bereiten, dass die Gewährleistungsfrist bei gebrauchten Sachen auf ein Jahr verkürzt werden kann.

Beweislast

Soweit ein Mangel bereits bei der Übergabe der Ware erkannt wird, ist die Gewährleistung i.d.R. durchaus durchsetzbar. Problematischer sind jene vielen Fälle, bei denen der Mangel erst später offenkundig wird. In diesen Fällen halten die Unternehmer den reklamierenden Verbrauchern oft entgegen, dass der Mangel bei Übergabe nicht vorgelegen habe und erst - z.B. durch Fehlbedienung - später entstanden sei. Gerade bei technisch komplexen Produkten ist diesem Argument von seiten des technisch nicht versierten Verbrauchers wenig entgegenzusetzen. Darüber hinaus trifft den Verbraucher, will er seine Ansprüche gerichtlich durchsetzen, die Beweislast für das Vorliegen des Mangels bei Übergabe der Sache. Eine Last, die Verbraucher in vielen Fällen zwingt, sich mit einer von Unternehmen angebotenen „Kulanz“-Lösung zufrieden zu geben und auf das Recht auf Gewährleistung zu verzichten.

Für diesen Problembereich wird das Gewährleistungsrechtsänderungs-Gesetz die aus Konsumentensicht vielleicht bedeutsamste Änderung bringen. In Entsprechung mit der Richtlinie zum Verbrauchsgüterkauf wird in Zukunft die Mangelhaftigkeit der Sache vermutet, wenn der Mangel innerhalb von 6 Monaten nach Übergabe hervor-
kommt.

Immaterielle Schäden

Der Ersatz immaterieller Schäden ist in Österreich sehr zurückhaltend geregelt. Nur in den ausdrücklich vorgesehenen Fällen (z.B. Schmerzensgeld) wird auch ein immaterieller Schaden zugesprochen. Ein ungelöstes Problem stellt daher in der Praxis der von Verbrauchern immer wieder reklamierte Ersatz für vergeudete (Frei-)Zeit im Zusammenhang mit Reisebeschwerden und im Zusammenhang mit wiederholtem Lieferverzug - insbesondere im Möbelhandel - dar.

Die konkreten Mängel, die bei einer Pauschalreise z.B. eine Preisminderung in einem gewissen Ausmaß rechtfertigen, stehen oft in keinem Verhältnis dazu, dass durch die Mängel und die daraus entstehenden Reklamationen vor Ort der gesamte Erholungswert der Reise gemindert wird. Für den Fall der Nichterfüllung von seiten des Reiseveranstalters knapp vor Reiseantritt hat der Verbraucher zwar einen Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises, die nunmehr entgangenen Urlaubstage bekommt er aber nicht abgegolten. Dagegen bekommt der Reiseveranstalter - tritt der Verbraucher knapp vor der Reise zurück - bis zu 85 % des Entgelts als pauschalierter Schadenersatz. Dies auch dann, wenn er die Reise z.B. über eine Restplatzbörse dennoch weiterverkaufen kann.

2.2.5. Datenschutz

Der Datenschutz stellt für viele Verbraucher eine sensible Materie dar, wobei selten Verbraucher das Ziel „Datenschutz“ abstrakt verfolgen, sondern sich insbesondere durch konkrete Verletzungen des Datenschutzes beschwert sehen. So gehen viele Beschwerden über belästigende Werbung darauf zurück, dass zwischen Unternehmen ein reger Handel mit Daten stattfindet und der Kunde als Konsequenz aus diesem Datenhandel mit Werbematerial bombardiert wird. Ein anderes Beispiel über mangelnden Datenschutz stellt die sogenannte „UKV“-Liste der Banken (Liste der „unerwünschten Kontoverbindungen“) dar, wenn in Einzelfällen unrichtige Daten eingetragen sind und die Verbraucher wenig Chance sehen, sich dagegen zur Wehr zu setzen.

Im Bereich der Weitergabe von Daten zu Marketingzwecken, hat der VKI in einigen Musterurteilen eine durchaus strenge Judikaturlinie des OGH erreicht. Durch das Inkrafttreten des DSG 2000 wurde diese Judikaturlinie insoweit aufgeweicht, als der Gesetzgeber nunmehr eine ausdrückliche und schriftliche Zustimmung zur Weitergabe von Daten nur noch bei sensiblen Daten vorsieht. Eine Zustimmung zur Weitergabe nicht sensibler Daten wird aber im Sinn des § 8 DSG 2000 wohl auch in Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt werden können. Es ist auch fraglich, inwieweit die in der Judikatur für eine „ausdrückliche“ Zustimmung entwickelten Kriterien aufrecht erhalten werden können; nach dieser Judikatur musste den Betroffenen klar sein, welche Daten, zu welchem Zweck und an wen genau übermittelt werden sollten. Eine oberstgerichtliche Entscheidung zu diesem Thema steht noch aus.

Im Bankenbereich kumulieren sich Datenschutz und Wahrung des Bankgeheimnisses. Eine Entbindung vom Bankgeheimnis kann nach oberstgerichtlicher Judikatur nur ausdrücklich und schriftlich erfolgen. Daran sollten auch die neuen Bestimmungen des DSG 2000 nichts ändern. Wenn daher entsprechende Zustimmungserklärungen zur Weitergabe von Daten an Kreditinstitute oder die schon zuvor erwähnte „UKV“-Liste in Vertragsformblättern auftauchen, die der Kunde nie unterschreiben

muss, so stellen diese Formulierungen ebenfalls eine Verletzung des Transparenzgebotes dar, weil sie den Verbraucher Glauben machen, dass eine solche Zustimmung auch schlüssig erteilt werden könne.

Zwar wird das Bedürfnis der Kreditwirtschaft anerkannt, sich durch eine zentrale Datenbank gegen evidente Betrugsfälle zu schützen, es ist aber sicherzustellen, dass eine solche Datenbank gesetzeskonform zu konstruieren ist. Eine solche Datenbank stellt ein Informationsverbundsystem dar und wäre durch die Datenschutzkommission zu bewilligen. Eine solche Bewilligung liegt bislang nicht vor. Dazu kommt, dass dem Bankkunden im Rahmen seiner Zustimmungserklärung klar zum Ausdruck zu bringen ist, wer diese Datenbank führt und an wen er sich daher mit einem berechtigten Begehren um Auskunft, Richtigstellung oder Löschung wenden kann. Wesentliches Element für eine transparente Datenbank wäre eine Information des Betroffenen gemäß § 24 Abs. 2 Z3 DSG 2000 sobald eine Eintragung in eine solche Datenbank erfolgt.

2.2.6. Rechtsdurchsetzung

Österreich kennt – zum Teil veranlasst durch EU-Verbraucherschutz-Richtlinien – eine Vielzahl von materiellrechtlichen Verbraucherschutzregelungen. Man kann sagen, dass der Verbraucherschutz in Österreich durchaus ausgebaut und weit entwickelt ist. Diese materiellen Verbraucherschutznormen müssen aber – will man von einem funktionierenden Verbraucherschutz in der Praxis sprechen – im alltäglichen Leben auch funktionieren. Dazu gehört, dass Verbraucher Rechte – die sie aufgrund dieser Normen haben – auch wirksam durchsetzen können. Der Zugang zum Recht ist aber durch verschiedene Umstände für den Verbraucher schwierig und manchmal ausgeschlossen. Daher muss es ein Ziel des Verbraucherschutzes sein, Verbrauchern auch effektiven Zugang zum Recht und damit effektive Umsetzung ihrer Rechte zu gewähren.

Verfahrenskosten

Aus der im Auftrag des BMJ/Sektion Konsumentenschutz geführten Klagstätigkeit in Musterprozessen zeigt sich einmal mehr, dass für typische Verbraucherprobleme die Durchsetzung von Verbraucherinteressen bei Gericht für einen Verbraucher, der nicht eine Rechtsschutzversicherung zur Seite hat, unökonomisch erscheint. So kann es geschehen, dass man bei einem Streitwert von öS 10.000,– mit einem Kostenrisiko von öS 30.000,– und mehr zu rechnen hat. Es verwundert daher nicht, dass viele Verbraucher daher den Gang zum Gericht und damit die Durchsetzung ihrer Interessen scheuen.

Verfahrensdauer

Aus den im Auftrag des BMJ – Sektion Konsumentenschutz geführten Musterprozessen zeigt sich, dass die Dauer von Verfahren höchst unterschiedlich sein kann. So führt der VKI ca. 10 Jahre lang ein Verfahren um die Frage des Missbrauches einer Bankomat-Karte. In einem anderen Verfahren, einer Verbandsklage des VKI gegen einen ausländischen Reiseveranstalter mit Sitz in Paris, mussten bislang 3 Jahre vergehen, bis ein Versäumnisurteil erlassen wurde. Wiewohl die lange Verfahrensdauer nicht generell für jeden einzelnen Fall Gültigkeit hat, muss man als Verbraucher damit rechnen, dass man seine Rechte bei einer gerichtlichen Auseinandersetzung nicht rasch durchsetzen wird können. Auch diese Situation lässt viele Verbrau-

cher von einer gerichtlichen Geltendmachung ihrer Ansprüche zurückschrecken. Im Zuge der ZPO-Novelle sind Maßnahmen zur Verfahrensbeschleunigung geplant; es bleibt zu hoffen, dass sich dies nicht zu Lasten des Rechtsschutzes der KonsumentInnen auswirkt.

Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung

Verbraucher konsumieren zunehmend unter Überschreitung nationaler Grenzen innerhalb des gemeinsamen Wirtschaftsraumes der EU. Bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen stellt sich allerdings auch die Frage einer grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung im Fall von Problemen bei der Vertragsabwicklung. Die dazu bestehenden Rechtsnormen des EuGVÜ (Zuständigkeit und Vollstreckbarkeit) und des EVÜ (internationales Privatrecht) sehen für den Verbraucher durchaus Schutznormen vor, gehen dabei aber vom Konzept des „passiven“ Verbrauchers aus. In dem Augenblick, wo der Verbraucher selbst die Grenze überschreitet und in einem anderen Land der EU Verträge abschließt, geht er der Verbraucherschutznormen des EVÜ und großteils auch des EuGVÜ verloren¹¹⁶. Da die EU zunehmend aber vom Bild eines aktiven Verbrauchers ausgeht, wird es in Zukunft notwendig werden, auch diesen besonders zu schützen, weil ansonsten Verbraucherverträge, die der Verbraucher außerhalb seines Heimatstaates schließt, die Ausnahme bleiben werden.

Die von der EU-Kommission eingerichteten Euroschalter – ein solcher Euroschalter befindet sich auch in den Räumlichkeiten des VKI in Wien – soll Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Rechte aus grenzüberschreitenden Verträgen zur Seite stehen. Dennoch sind diese Einrichtungen darauf beschränkt, für den Verbraucher zu intervenieren. Für eine gerichtliche Rechtsdurchsetzung – oftmals außerhalb des Heimatstaates des Verbrauchers – gibt es kein entsprechendes Budget.

Schlichtungsstellen

Aufgrund der aufgezeigten Defizite beim Zugang der Verbraucher zum Recht sieht die EU auch in der Errichtung außergerichtlicher und vorprozessualer Schlichtungsstellen einen Weg, dem Verbraucher zur Durchsetzung seiner Rechte zu verhelfen. Bei der Einrichtung von Schlichtungsstellen ist aber auf deren unabhängige Konstruktion im Sinn der entsprechenden EU-Empfehlung besonders zu achten. Viele in Österreich existierende Schlichtungsstellen entsprechen in keiner Weise der genannten EU-Empfehlungen.

Hier kann auf die Schlichtungsstelle der Telekom Control GmbH verwiesen werden, deren Konstruktion ein besonderes Maß an Objektivität und Garantie eines geordneten Verfahrens darstellt. Insbesondere die Veröffentlichung der Ergebnisse in Form von Jahresstatistiken unter Nennung der Unternehmensnamen stellt ein wesentliches Regelungsinstrument solcher Schlichtungsstellen dar. Nur so wird – über den Umweg von Marketingüberlegungen – Druck auf Unternehmen ausgeübt, sich rasch und effizient mit Kunden außergerichtlich oder allenfalls in Form einer Schlichtung vor einer Schlichtungsstelle zu einigen.

¹¹⁶ Ausnahme: Im EVÜ sind Werbefahrten ausdrücklich als Ausnahme definiert. Eine solche Klarstellung fehlt im EuGVÜ.

Sammelklagen

Spricht man heutzutage von „Sammelklagen“, dann denken viele an die bekannten Beispiele aus den USA: Schadenersatzklagen gegen Autohersteller oder die Tabakindustrie, Restitutionsforderungen von Opfern des NS-Regimes und ähnliches. Eine „Sammelklage“ im US-amerikanischen Vorbild ist in Europa weitgehend unbekannt und würde auch nicht mit unserem Grundrechtsverständnis in Einklang zu bringen sein.

Die Grundidee der „*class action*“ ist, dass ein Kläger stellvertretend für eine Gruppe betroffener Personen (Geschädigter) ohne vorherige Absprache mit den anderen gegen den Verantwortlichen ein Gerichtsverfahren anstrengt und das Urteil für und gegen alle Betroffenen wirkt, obwohl sich diese am Verfahren nicht beteiligen konnten. Die anderen Betroffenen können sich nur innerhalb einer bestimmten Frist durch ausdrückliche Erklärung dieser Wirkung entziehen („opt out“). Die Anwälte, die solche Klagen betreiben, arbeiten auf der Basis eines Erfolgshonorars und sind daher oft für Vergleiche („lieber den Spatz in der Hand, als die Taube auf dem Dach“) sehr empfänglich. Oft – so lautet die Kritik – kommen den Anwälten hohe Summen zu, den eigentlich Geschädigten bleibt ein kaum nennenswerter Entschädigungsbetrag. Das Modell wird daher in Europa eher abgelehnt.

Ein berechtigtes Interesse...

Auf der anderen Seite besteht bei geschädigten Verbrauchern häufig ein berechtigtes Interesse an der Durchsetzung ihrer Ansprüche im Weg einer Sammelklage.

Man denke zum einen an *Bagatellschäden* (z.B. ungesetzliche Entgelte aufgrund gesetzwidriger Klauseln), wo der Einzelne aufgrund des geringen Betrages nie klagen wird, die Verbraucherverbände mit Verbandsklagen gegen unfaire Klauseln zwar die Rechtslage klären und eine weitere Verwendung der Klauseln verhindern können, der Unternehmer aber den finanziellen Vorteil aus seiner gesetzwidrigen Vorgangsweise nie herausgeben muss.

Man denke aber auch an *Massenschäden* – wie Erkrankungen vieler Gäste eines Ferienclubs (siehe unten) oder Opfer falscher Zinsabrechnungen der Banken (siehe unten) – wo sich ein Geschädigter, der über eine Rechtsschutzversicherung verfügt zwar zur Klage entschließen wird, viele andere aber das Prozesskostenrisiko scheuen müssen.

Die Unternehmer spekulieren mit diesem Effekt und sind daher häufig nicht geneigt, außergerichtlich ordentliche Entschädigungen anzubieten.

Der VKI hat daher ein Modell für eine „Sammelklage“ nach österreichischem Recht erarbeitet und erwägt, dieses in der Praxis einzusetzen.

Die Idee einer Sammelklage dient der *Prozessökonomie*: Es sollen eine Vielzahl von Verfahren nicht bei verschiedenen Gerichten zersplittert abgehandelt werden, sondern ein Gericht (ein Richter/Senat) soll über alle gesammelten Fälle gleichzeitig Recht sprechen. Dabei können gemeinsame Tat- und Rechtsfragen für alle Fälle gemeinsam (und nur einmal) beantwortet werden. Man braucht etwa nur einen Sachverständigen und es besteht auch nicht die Gefahr, dass verschiedene Gerichte die

Rechtsfragen verschieden beantworten. Es ist also das Ziel, dass alle Verfahren vor einen Richter kommen und dass für die gemeinsamen Fragen jedenfalls auch ein Rechtszug zum OGH möglich wird.

Die Möglichkeiten der ZPO für eine Mehrzahl von Geschädigten „gemeinsam“ Prozess zu führen, sind nicht sehr weit entwickelt. Insbesondere ist es bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten (deren einzelner Streitwert regelmäßig unter öS 260.000,—, ja in vielen Fällen sogar unter öS 52.000.- liegt) kaum möglich, ein Grundsatzurteil des OGH zu erlangen. Hier setzt die Idee der VKI-*„Sammelklage“* an.

Der VKI kann sich gemäß § 55 Abs 4 JN einen Geldanspruch abtreten lassen und im eigenen Namen einklagen. Die Konsequenz: Die Rechtsmittelbeschränkungen fallen weg¹¹⁷, ein Rechtszug zum OGH wird möglich. Der VKI kann sich aber – und das ist die Weiterführung dieser Möglichkeit – statt eines Anspruches für einen Musterprozess auch eine Vielzahl von Ansprüchen zur gemeinsamen Klage abtreten lassen. Damit wird für alle Ansprüche – jedenfalls bei Leistungsklagen (nicht bei Feststellungs- oder Unterlassungsklagen, nicht bei Passivverfahren) – eine Klage, ein Verfahren und ein Rechtszug zum OGH eröffnet¹¹⁸.

Bleibt das *Prozesskostenrisiko*. In Einzelfällen hat der VKI schon bisher – mit Unterstützung des BMJ/Sektion Konsumentenschutz – das Prozesskostenrisiko übernommen und Musterprozesse geführt. Zur Abdeckung des Kostenrisikos für Millionenklagen müssen jedoch neue Finanzierungsmöglichkeiten gefunden werden. Diesbezügliche Überlegungen werden bereits angestellt.

2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen

Aus der Beratungsstatistik lassen sich alters- und geschlechtsspezifische sowie nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme ablesen und Rückschlüsse auf Probleme in der Gesamtbevölkerung ziehen, da die Verteilungsstruktur der Ratsuchenden nur geringfügig von der in der Gesamtbevölkerung Österreichs abweicht.

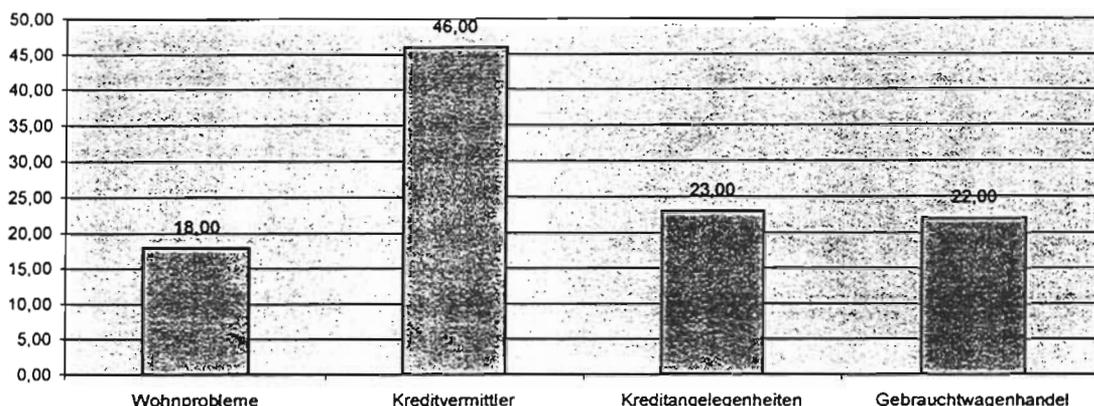
2.3.1. Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland mit durchschnittlich 15 % liegt heuer erstmals geringfügig über dem Ausländeranteil der Bevölkerung Österreichs mit rund 13 %. KonsumentInnen aus dem Ausland zählen fraglos zu jenem Bevölkerungsteil, der bei der Durchsetzung von Verbraucheransprüchen die größten Schwierigkeiten hat und mangels Information über die österreichische Rechtslage bzw. Geschäftusancen häufig in Schwierigkeiten gerät. Das Potential ausländischer VerbraucherInnen, sich in Konfliktsituationen mit einem Unternehmen selbst zu helfen, ist schon allein aufgrund der mangelnden Sprachkenntnisse oft gering, sodass der Anteil der Fälle, bei denen der Verein für Konsumenteninformation über die Rechtsauskunft hinaus sich durch Intervention um eine außergerichtliche Lösung bemüht, bei diesem Bevölkerungsteil besonders hoch ist - er liegt bei 25 %.

¹¹⁷ §§ 501, 502 ZPO

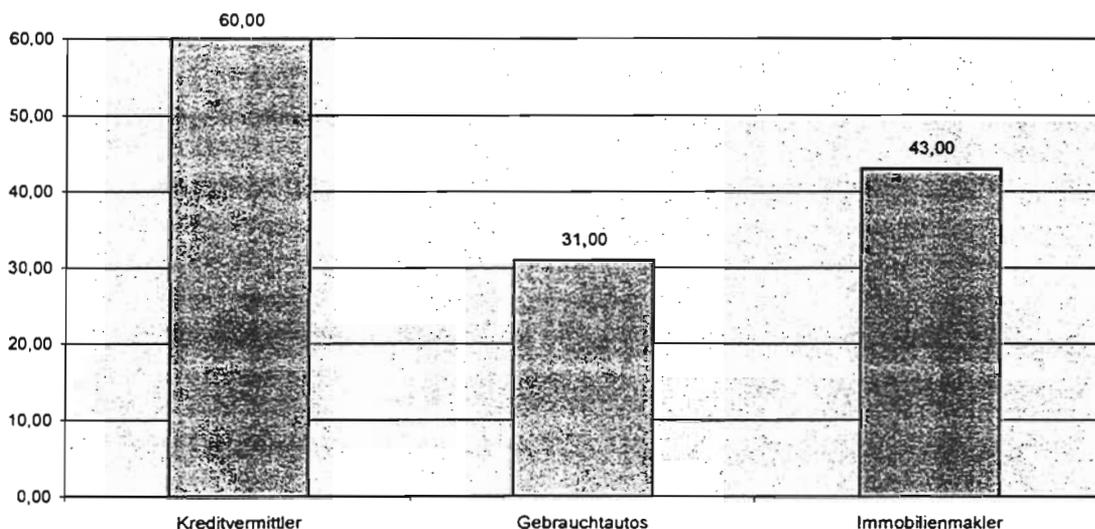
¹¹⁸ Eine Zusammenrechnung der Streitwerte iSd § 55 Abs 1 JN findet i.d.R. – im Lichte der bestehenden Judikatur – wohl nicht statt, eine Klagenhäufung gemäß § 227 ZPO ist aber möglich. (Näheres siehe dazu unten.)

Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität
in %



Die höchsten Ausländeranteile liegen auch im heurigen Berichtszeitraum bei Wohnproblemen (18 %) sowie bei Beschwerden über Kreditvermittler (46 %) bzw. ganz allgemein bei Kreditangelegenheiten bei 23 %, sowie im Gebrauchtwagenhandel bei 22 %.

Bei den Fallbearbeitungen ist der Ausländeranteil bei Kreditvermittlern mit 60 % und bei Kauf von Gebrauchtautos mit jeweils 31 % bzw. bei Immobilienmaklerbeschwerden mit 43 % überdurchschnittlich hoch.



Wohnprobleme von ausländischen VerbraucherInnen

Abgesehen von der schlechteren Ausstattungsqualität und dem höheren Mietaufwand, den AusländerInnen für schlecht ausgestatteten Wohnraum leisten müssen, sind sie auch gezwungen, öfter als es ihren Mobilitätswünschen entspricht, die Wohnung zu wechseln. Zu einem überwiegenden Teil kommen AusländerInnen in die Beratung mit befristeten Mietverträgen. Der häufige Wechsel verursacht weitere Kosten für Übersiedlung, neue Wohnungssuche, Maklergebühren, Adaptierung und Möblierung der Wohnräume.

Altbaueigentum

Um dieser Kostenspirale zu entgehen, denken AusländerInnen, die schon längere Zeit in Österreich leben, auch an den kreditfinanzierten Ankauf einer i.d.R. Altbau-Eigentumswohnung. Wenngleich oft sehr große Fähigkeiten in der Sanierung alter Bausubstanz vorhanden sind und daher auch schlecht ausgestatteter Wohnraum mit relativ geringen finanziellen Mitteln saniert werden kann, so sind viele mit den komplexen Rechtsfragen, die sich bei Ankauf einer Altbau-Eigentumswohnung ergeben, überfordert. Hinzu kommt, dass gerade in diesem Wohnungssektor Wohnungsspekulanten tätig sind, die die uninformierten und die Gefahren des Kaufes von Altbau-Eigentum nicht kennenden Kunden zu Kaufabschlüssen drängen, deren rechtliche Gestaltung auch äußerst problematisch ist. So wird in vielen Fällen lediglich die Absicht, Wohnungseigentum zu begründen, ohne Kostenrahmen und Zeithorizont geäußert. Besonders häufig werden ausländische Wohnungskäufer im Altbau von auf sie zukommenden hohen Erhaltungskosten an allgemeinen Teilen der Liegenschaft überrascht, die den finanziellen Aufwand für die Wohnung so erhöhen, dass sie über ihre finanziellen Grenzen gehen müssten.

Probleme mit Immobilienmaklern und Adressenbüros

Wenngleich die Schutzbestimmungen des § 3a KschG die Akquisition von Angeboten bei Erstbesichtigungen, die i.d.R. übereilt und uninformiert geschlossen wurden, weitgehend zurückgedrängt haben, so sind AusländerInnen noch immer besonders häufig voreilig bereit, ein Miet- oder Kaufangebot zu unterzeichnen in der Annahme, dass es sich dabei lediglich um eine Art unverbindliche Reservierung handle. Mit irreführenden Angaben und Zusagen - insbesondere, was die Finanzierung betrifft - werden sie häufig zur Unterzeichnung eines verbindlichen Angebotes verlockt, ohne sich bewusst zu sein, welchen entscheidenden rechtlichen Schritt sie damit getan haben. Der Großteil der Beschwerden ergibt sich aus dem Wunsch, aus einem voreilig geschlossenen Angebot wieder auszusteigen, wenn mündliche und damit schwer beweisbare Zusagen nicht eingehalten werden. I.d.R. werden Angebotnehmer mit unzulässig hohen Rücktrittsprovisionen konfrontiert.

Im Billigwohnsegment sind immer noch Adressenbüros am Markt, die unzulässigerweise schon vor Erbringung ihrer Leistung Honorare für Adressen von angeblich freien Wohnungen kassieren und dann keine brauchbaren Adressen liefern.

Auch Firmen, die Inserate in Publikationen an Hausverwaltungen verschicken, werden häufig von Wohnungssuchenden aus dem Ausland und jungen VerbraucherInnen vorwiegend aus dem Studentenmilieu kontaktiert. Vor Auftragserteilung wird der Eindruck erweckt, der Inserent könne auf diesem Weg problemlos eine Wohnung oder einen Hausbesorgerposten bekommen. In den meisten Fällen lässt sich nicht überprüfen ob und in welcher Auflage die entsprechenden Blätter versandt wurden; dennoch kann zu einer Rückforderung der Inseratkosten oftmals nicht geraten werden, da in den Auftragsbestätigungen keineswegs Zusagen über den Erfolg eines Suchinserates gemacht wurden.

Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten

Im letzten Berichtszeitraum ist die Zahl der Fälle, bei denen Finanzierungsschwierigkeiten Anlass waren, eine Beratungsstelle zu konsultieren, weiter gestiegen. Der An-

teil ausländischer Ratsuchender in diesen Anfragen ist mit 47 % der Fallarbeit weit höher als im Durchschnitt.

Inkassobüros

Ausländische Ratsuchende zählen zu den schwächeren Einkommensgruppen und geraten daher häufiger in Zahlungsverzug und werden in der Folge mit Forderungen von Inkassobüros konfrontiert. Gerade bei VerbraucherInnen aus dem Ausland werden immer wieder einschüchternde Betreibungsschritte von Inkassobüros gesetzt; sogar in Fällen, in denen keine grundsätzliche Zahlungsverpflichtung besteht, da die Betroffenen entweder keine Bestellung getätigt haben oder aber innerhalb bestehender Fristen die Ware retournierten. In der Befürchtung, aufenthaltsrechtliche Schwierigkeiten zu bekommen, leisten Ausländer immer wieder Zahlungen, zu denen sie nicht verpflichtet wären. Sind sie - wie so oft - nicht in der Lage, den geforderten Betrag zur Gänze sofort zu leisten, unterzeichnen häufig Anerkenntnisse mit Ratenvereinbarungen, deren Nebengebühren mit Zinsen, Mahn-, Evidenzhaltungsgebühren extrem hoch sind, die monatlichen Zahlungen jedoch so niedrig, dass das geschuldete Kapital - trotz regelmäßiger Zahlung - nicht abbezahlt wird.

Kreditvermittler

Während bei der inländischen Bevölkerung Skepsis gegenüber den Leistungen von Kreditvermittlern besteht und daher Kreditvermittlungen eher im Zuge eines drittfinitanziierten Kaufes erfolgen (etwa im Gebrauchtwagenhandel oder bei Partnervermittlern), so sehen Ausländer - in Geldnöte geraten - bei Kreditvermittlern häufig eine Chance zur Lösung finanzieller Probleme. In Tageszeitungen werden - zum Teil in slawischer oder türkischer Sprache - deren Dienste angeboten, wobei „Finanzierungen“ ohne Bonitätsprüfung binnen kürzester Zeit zugesagt werden. Entgegen den Bestimmungen der Kreditvermittlerverordnung werden - wie uns KonsumentInnen immer wieder glaubhaft versichern - Kreditvermittlungsaufträge vorab unterzeichnet, wobei besonders häufig vereinbart wird, dass ein Bürge beigebracht wird. In vielen Fällen ist dem Kreditsuchenden nicht einmal die landläufige Bedeutung eines Bürgen klar, geschweige denn die Konsequenzen einer Bürgschaftsübernahme. Oftmals kann kein Bürge gebracht werden und der Vermittler stellt dennoch Provisionsforderungen. Auf Grund der Beweisschwierigkeiten ist eine gerichtliche Auseinandersetzung i.d.R. nicht anzuraten und wird von den Betroffenen auch gescheut. Außergerichtliche Streitbeilegungsbemühungen enden in solchen Fällen häufig mit einem Vergleich, der zwar situationsgemäß zu akzeptieren ist, dennoch aber angesichts der Belastung des schon in Geldschwierigkeiten befindlichen Ratsuchenden unbefriedigend ist, selbst wenn diese mit der gefundenen Lösung hoch zufrieden sind.

Akquisition von Versicherungsverträgen

Einige Firmen haben sich auf die Akquirierung von Versicherungsverträgen bei ausländischen VerbraucherInnen spezialisiert. So erhielten hauptsächlich aus der Türkei stammende junge Mütter anlässlich der Geburt ihrer Kinder einen Gutschein für ein Geschenk, das im Geschäftslokal der Firma AVF abzuholen ist. Den kaum deutsch sprechenden Kundinnen wurde ein Antrag für eine „AVF-Kinder-Zukunftsvorsorge“ vorlegt, den diese ahnungslos unterzeichneten. Erst bei der Forderung, die monatlichen Prämien von mehr als öS 1.400,- zu leisten, wird bewusst, welche Vereinbarung geschlossen wurde. Da das Rücktrittsrecht gemäß §3 KschG nicht greift, kann nur die Vielzahl gleichlautender Schilderungen ins Treffen geführt werden. Die betrof-

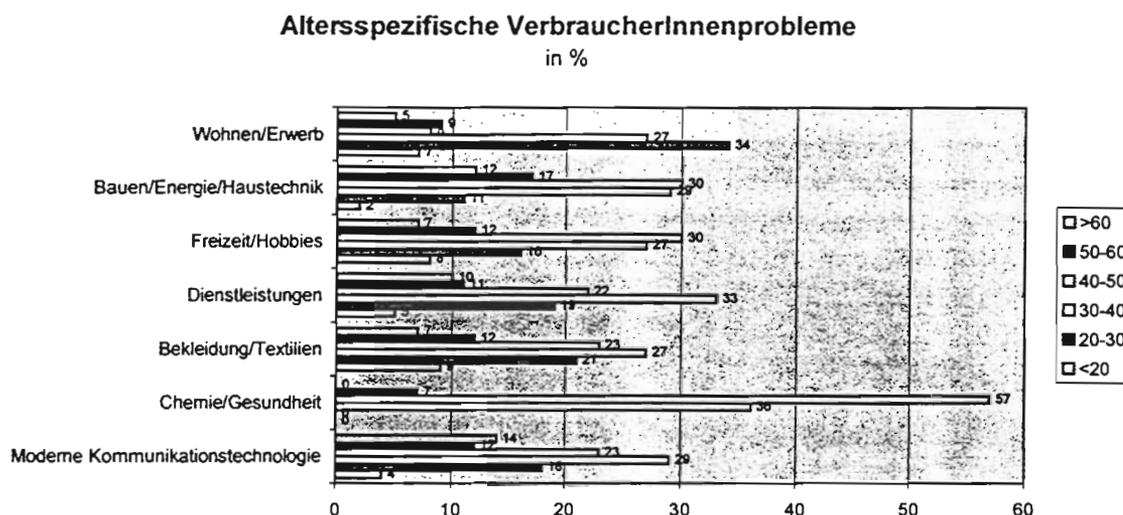
fene Versicherung distanziert sich naturgemäß von solchen Praktiken, dennoch ist erst durch Einschreiten des VKI ein kostenloses Storno möglich.

Gebrauchtwagenhandel

Zumeist handelt es sich um Beschwerden über Mängel, deren Behebung der Händler unter Hinweis auf die in den Kaufverträgen üblicherweise beinhaltete Klausel „wie besichtigt und probegefahren“ ablehnt. In fast allen Fällen geht dem Kauf kein Ankaufstest voraus. In vielen Fällen allerdings kann im Anlassfall nicht geholfen werden; nicht zuletzt weil die betroffenen Unternehmen im Wissen um die Schwierigkeiten gerade dieser Klientel ihre Forderungen über den Rechtsweg durchzusetzen, zu keiner außergerichtlichen Lösungen bereit sind. Eine gerichtliche Auseinandersetzung kann tatsächlich angesichts der Beweislage und des Kostenrisikos nicht angeraten werden. Es bleibt daher - zumindest für weitere Autokäufe - Beratung hinsichtlich Ankaufstest und Verwendung des Musterkaufvertrages für Gebrauchtwagen zu geben, um die i.d.R. auch jungen Konsumenten zumindest für weitere Geschäfte zu wappnen. Häufig wurde der Kauf des Gebrauchtwagens jedoch kreditfinanziert, so dass die Kreditverpflichtungen auch dann weiterlaufen, wenn das Auto aufgrund der unerwartet aufgetretenen Mängel nicht mehr benutzbar ist.

2.3.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme

Die altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden weist folgendes Bild auf:



Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen

Anfragen betreffend Wohnungssuche mit 41 % und Finanzierungsfragen mit 38 %, Kfz Kauf mit 39 %, Spiele und Spielzeug mit 67 % sowie zur modernen Kommunikationstechnologie mit 30 % sind Schwerpunkte jüngerer VerbraucherInnen (unter 30 Jahre alt).

Wohnungssuche

Die schon in den Vorjahresberichten geschilderten Probleme - insbesondere jüngerer Menschen - bei der Wohnungssuche haben sich im heurigen Berichtszeitraum nicht wesentlich geändert. Trotz der verstärkten Bautätigkeit der Gemeinde Wien und gemeinnütziger Bauvereinigungen sind erschwingliche Wohnungen für junge Menschen mit niederem Einkommen schwer zu finden. Im Neubau sind selbst bei geförderten Wohnungen die erforderlichen Eigenmittel unüberwindliche Zugangsbarrieren. Von den gesunkenen Preisen im Altbaueigentum profitieren junge Wohnungssuchende i.d.R. kaum, wenn sie nicht über ausreichende finanzielle Mittel für den Ankauf einer Wohnung verfügen.

Laufende Kosten für Mobiltelefone und Internet

Internetsurfen und Telefonieren mit Handys liegt bei Jugendlichen im Trend. Der Erwerb eines Mobiltelefons bzw. der Einstieg ins Internet ist fast kostenlos. Die laufenden Kosten werden jedoch häufig unterschätzt. Unter jugendlichen Handybesitzern ist insbesondere das Versenden von Kurzmitteilungen (SMS-Nachrichten) in großer Zahl üblich. Im heurigen Berichtszeitraum sind Anfragen vor allem von Jugendlichen, die Forderungen in Höhe von öS 15.000,- bis öS 20.000,- verursacht haben und sie nicht mehr bezahlen konnten, gestiegen. Wenngleich diese Problematik im heurigen Berichtszeitraum noch kein Massenphänomen ist, steht zu befürchten, dass die Zahl von Ratsuchenden, insbesondere jugendlichen Verbrauchern aufgrund von unterschätzten laufenden Telefonkosten in der nächsten Zeit rasant zunehmen wird. Immer wieder werden auch kostenpflichtige Seiten aufgesucht, wobei dem Konsumenten nicht klar ist, dass sowohl diese bzw. als auch der down load von Videos, Spielen... mit erheblichen Kosten verbunden sind. Eine ähnlich gelagerte Problematik zeigt sich bei Telefonkosten für das Internet, wo über Startpakete Kunden geworben werden, denen nicht klar ist, dass bei Überschreitung der befristeten Möglichkeit, das Internet zu nutzen, weitere Kosten anfallen, bzw. wo Seiten aufgesucht werden, bei denen dem Konsumenten nicht klar wird, dass diese kostenpflichtig sind und damit zusätzliche Gebühren anfallen.

Nebenverdienstangebote

Mit der Hoffnung, einen lukrativen Nebenverdienst zu bekommen, lassen sich weiterhin gute Geschäfte machen. Trotz intensiver Öffentlichkeitsarbeit („Konsument“ 3/98) gelingt es nicht, diese Geschäftspraktiken zu unterbinden. Krasses Beispiel für derartige Geschäftsmethoden ist u.a. die Firma Prantl O.H.G., die mit der Hoffnung auf einen Nebenverdienst Wäschesparverträge vertreibt. Den Nebenverdienst-Suchenden wird eine lukrative Außendienstmitarbeiter-Tätigkeit in Aussicht gestellt, wenn es ihnen gelingt, quasi als Qualifikationsbeweis einige Kunden zu akquirieren. I.d.R. wird aus dem angestrebten Nebenverdienst nichts und der Konsument bleibt mit den abgeschlossenen Verträgen übrig. Dabei handelt es sich um Verpflichtungen in Höhe von insgesamt öS 20.000,- bis öS 30.000,-, die in monatlichen Raten von rund öS 1.000,- auf die Dauer von 5 - 10 Jahren geleistet werden müssen. Obwohl diese Form des Ansparens für eine Anschaffung aus Sicht des Konsumenten nur Risiken mit sich bringt, gelingt es dennoch immer wieder, mit der Hoffnung auf einen lukrativen Nebenverdienst, Kunden zu einem Abschluss zu bewegen, die sich oft schon in einer schwierigen finanziellen Lage befinden und durch Abschluss dieses Vertrages noch schneller in eine Überschuldungssituation geraten.

Fitness-Studios

Den Beschwerden über Fitness-Studios liegt meistens eine unerwartete Forderung des Fitnesscenters zugrunde. I.d.R. werden befristete Verträge geschlossen, die jedoch häufig KSchG-widrige Verlängerungsklauseln im Kleingedruckten enthalten. Auch Vereinskonstruktionen sind üblich, bei denen Mitgliedschaften begründet werden, die explizit aufzukündigen sind, was in vielen Fällen nicht oder nicht schriftlich und damit nicht beweisbar geschieht. Viele Verbraucher gehen auch von der fälschlichen Annahme aus, dass sie keine Zahlungen mehr zu leisten haben, wenn sie die Dienstleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen.

Häufung von Problemen älterer VerbraucherInnen

Ältere VerbraucherInnen (über 50 Jahren) überwiegen insbesondere bei Anfragen oder Beschwerden bezüglich Heizungsangelegenheiten mit 39 %, Timesharingproblemen mit 25 %, Steinmetzbeschwerden mit 53 % und Werbefahrten mit 41 %.

Timesharing

Timesharingobjekte werden vorwiegend am Mittelmeer mit aggressivsten Werbemethoden verkauft. Urlauber werden am Strand angesprochen und mit getürkten Gewinnspielen in eine Timesharinganlage geführt, wo sie sich vor Ort von der Aussicht auf einen angeblich kostengünstigen Ferienwohnsitz, der obendrein als sichere Geldanlageform präsentiert wird, überrumpeln lassen. Bei den Timesharinganfragen geht es i.d.R. um den Wunsch, aus den in Urlaubslaune voreilig unterzeichneten Verträgen wieder auszusteigen. Außerdem möchten Eigentümer von Timesharingobjekten diese - etwa weil laufende Kosten zu hoch wurden oder aber aus persönlichen Gründen - abgeben. Da es für Timesharingobjekte keinen funktionierenden Markt gibt, sind dabei i.d.R. hohe Verluste hinzunehmen.

Werbefahrten

Werbeveranstaltungen sind für ältere Leute - vor allem Frauen - eine beliebte Möglichkeit zu einem geselligen Ausflug. Der psychologische Druck, Waren zu oftmals weit überhöhten Preisen zu kaufen, ist doch so groß, dass die Beratungsstellen immer wieder von Verbrauchern zu Rate gezogen werden, die schon zum wiederholten Male bei einer Werbeveranstaltung Waren gekauft haben, die sie bei näherer Überlegung nicht benötigen und daher den Kauf wieder rückgängig machen wollen. Das Warensortiment ist häufig auf die Bedürfnisse bzw. Hoffnungen älterer Menschen ausgerichtet. So werden „Gesundheitsprodukte“, Haushaltsartikel, Hilfen, die die Hausarbeit erleichtern sollen sowie hochpreisiges Geschirr, Besteck u.s.w. angeboten. Die Kaufpreise liegen zum Teil durchaus bei Beträgen zwischen öS 10.000,- und öS 20.000,-.

Haustürgeschäfte

Der Anteil der Beschwerden älteren Konsumenten, die voreilig im Zuge eines Haustürgeschäftes ein Zeitschriftenabonnement oder etwa einen Staubsauger bestellten, ist bei weitem höher als der jüngerer KonsumentInnen. Während ältere Menschen eher an der Wohnungstür überrumpelt werden, ist der Anteil der jüngeren Konsumenten, die sich auf der Straße angesprochen zu einem Abonnement (zunächst

i.d.R. kostenlos für einen kurzen Zeitraum mit Verlängerung) überreden lassen, höher.

Altersunabhängig ist die Beschwerdehäufigkeit bei Spendenkeilern, die ebenfalls auf der Straße akquirieren.

Unseriöse Gewinnbenachrichtigungen

Der Ärger über unseriöse Gewinnbenachrichtigungen (s. Kapitel 2.1.1. Gewerbliche Dienstleistungen) ist bei älteren Verbrauchern besonders groß. Zum einen gibt es insbesondere in dieser Bevölkerungsgruppe Menschen, die gutgläubig sind und die Versprechungen zunächst überhaupt nicht in Zweifel ziehen, zum anderen richten sich große Versandhändler, wie etwa der Europaversand, mit ihrem Warensortiment vor allem an ältere Menschen.

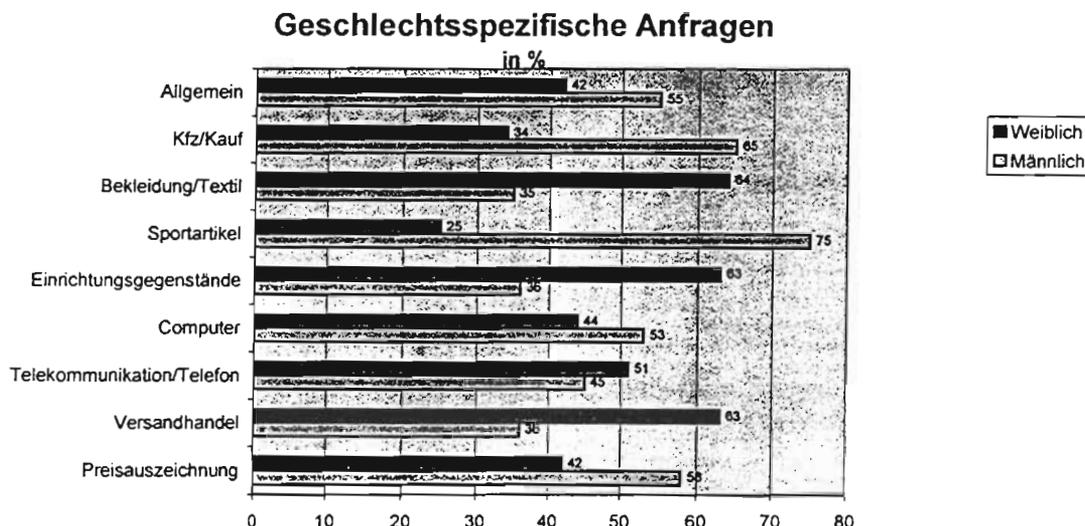
Auch im heurigen Berichtszeitraum wurden Fälle bekannt, bei denen ältere Menschen aus Deutschland per Bahn anreisen um den erwarteten Gewinn persönlich in Empfang zu nehmen. Interventionen fruchteten zumindest darin, dass den Betroffenen die Unkosten (Reise- und Nächtigungskosten) ersetzt wurden.

Der Europaversand versendet mittlerweile sogar Gewinnbenachrichtigungen, bei denen aufgefordert wird, einen Organisationsbeitrag in Höhe von öS 250,-- für den Erhalt des Gewinnes einzusenden.

Bei der neuersten Variante dubioser Gewinnspiele erhalten Konsumenten mit der Post eine Aufforderung an einem Telefon-Gewinnspiel teilzunehmen. Entweder wird der Empfänger aufgefordert die Mehrwertnummer anzurufen um ein paar Fragen zu beantworten um zu gewinnen oder mit der Information über das Gewinnspiel erhält der Konsument ein Rubbel-Los und die Aufforderung durch Anrufe bei den kostenpflichtigen Nummern nachzufragen, ob die Zahl gezogen wurde. Einige Konsumenten haben statt der erhofften Gewinne mehrere tausend Schilling durch Anrufe bei den kostenpflichtigen Nummern verloren.

2.3.3. Geschlechtsspezifische VerbraucherInnenprobleme

Die geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden zeigt im heurigen Berichtszeitraum einen leichten Überhang von weiblichen gegenüber männlichen Ratsuchenden mit 58 % zu 39 % (Rest von 3 % Paare).



Häufung von Verbraucherinnenproblemen

Überdurchschnittliche viele Anfragen von weiblichen Ratsuchenden gab es bei Werbefahrten mit 72 %, Inkassobüros mit 66 %, zum Versandhandel 63 %, Steinmetzbeschwerden - vorwiegend älterer Verbraucherinnen - mit 82 % sowie betreffend Schlankeits- und Kosmetikinstitute mit 70 %.

Bei Schlankeitsinstituten werden immer wieder mit zu viel versprechenden Werbeaussagen Konsumentinnen zu Behandlungen überredet, deren Kosten bei einigen tausend Schillingen liegen. Abgesehen von den zumindest als umstritten zu bezeichnenden Behandlungsmethoden werden mit der Hoffnung, mühelos schlank zu werden, ohne Ernährungsgewohnheiten zu ändern oder sich sportlich zu betätigen, Geschäfte gemacht.

Dies gilt insbesondere auch für Schlankeitsmittel (diverse Pillen, Säfte), bei denen vielversprechende Zusagen wie „5 kg abnehmen pro Woche“ zum Kauf animieren. In all diesen Fällen haben die Konsumentinnen neben dem finanziellen Schaden auch die nicht zu unterschätzenden psychischen Belastungen eines Misserfolges, der mangels Information teilweise auch bei sich selbst gesucht wird, zu tragen.

Versandhandel

Verbraucherinnen scheinen den Verlockungen des Warenangebotes im Versandhandel eher zu erliegen als männliche Verbraucher. Häufig verlockt die Möglichkeit, Waren ohne Bonitätsprüfung auf Ratenzahlung bestellen zu können, vor allem Frauen mit niederem Einkommen, Waren des täglichen Bedarfes (wie Haushaltsartikel, Kinderbekleidung oder Spielzeug etc.) zu kaufen. Hinzu kommen die gerade auf diese Klientel ausgerichteten Werbemethoden wie Gewinnspiele und Preisausschreiben, die Traumgewinne versprechen. Die Betroffenen landen durchwegs mit Zahlungsschwierigkeiten in der Beratung. Aus den ursprünglich relativ niedrigen Kaufsummen sind i.d.R. durch die im Versandhandel hohen Zinssätze, Bearbeitungsgebühren sowie Verzugs- und Inkassospesen erhebliche Forderungen entstanden. Erschreckend immer wieder, dass bei zahlreichen Anfragen der ursprüngliche Kaufpreis nur einen Bruchteil der aushaftenden Forderung ausmacht.

Häufung von Verbraucherproblemen

Männliche Verbraucherprobleme zeigen sich im Kfz-Bereich mit 65 % und bei Sportartikeln mit 76 % und Heimwerken mit 69 % Anteil aller Anfragen. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto und das Heimwerken bzw. dem höheren Interesse für Sport zu erklären sein.

Besonders hoch ist auch der Anteil der Anfragen betreffend Leasing. Hier handelt es sich überwiegend - nämlich mit einem Anteil von 50 % - um jüngere männliche Verbraucher, die aus einem Leasingvertrag wieder aussteigen wollen. Die bei Erwerb des Autos oftmals mit Steuervorteilen beworbene günstige Finanzierung über einen Leasingvertrag stellt sich vor allem dann als problematisch heraus, wenn der Konsument den Vertrag vorzeitig beenden will, was insbesondere bei einkommensschwächeren Verbrauchern durch die zunächst niedere laufende Belastung häufiger vorkommt. Die Rückkaufwerte liegen weit unter den Erwartungen der Konsumenten. I.a.R. finden jedoch die Auszahlungssummen in den vertraglichen Vereinbarungen, die die Interessen des Leasinggebers besonders bevorzugen, Deckung.

Beschwerden über Internetprovider wurden uns im Vorjahr fast ausschließlich vornehmlich von jungen Männern zur Kenntnis gebracht, was auf die männliche Dominanz in diesem Medium zurückzuführen war. Der weibliche Anteil der Beschwerdeführer ist heuer jedoch gestiegen. Dennoch sind Beschwerden von Männern über moderne Kommunikationstechnologien noch immer wesentlich häufiger. Im Frühjahr gab es eine Beschwerdewelle betreffend mehrere Provider wie Chello oder A-online, deren Kunden monatelange Schwierigkeiten ins Netz zu kommen hinnehmen mussten. Die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen gegen den Provider ist im Einzelfall auf Grund der Beweisprobleme extrem schwer. Bei einer Vielzahl von Beschwerden konnten jedoch mit den Providern Verhandlungen erfolgreich geführt werden. Für alle Chello-Kunden gab es Pauschalgutschriften in Höhe von 1 bis 2 Monatsgrundgebühren.

Probleme ergeben sich bei Kauf von Test CDs, die Zugang ins Internet für einen bestimmten Zeitraum ermöglichen. Bei Überschreitung des Zeitraumes ist man - wie in den AGBs zwar beinhaltet - automatisch Kunde und verpflichtet, die Grundgebühr zu leisten. Außerdem gibt es Beschwerden über Abbuchungen vom Kreditkartenkonto für Fehlversuche, die oftmals erst mit beträchtlicher Verzögerung bemerkt werden.

2.4. Ökologische Querschnittsbetrachtungen

2.4.1. Österreichisches Umweltzeichen

Produkte und Dienstleistungen

Der VKI ist seit 1991 vom Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (BMLFUW) mit der Richtlinienerstellung für das Österreichische Umweltzeichen beauftragt.

Zu den 38 bestehenden Richtlinien wurden im Zeitraum Oktober 1999 bis September 2000 drei weitere Kriterienkataloge für folgende Produktgruppen fertiggestellt:

- UZ 42 Elastische Bodenbeläge
- UZ 43 Wärmedämmstoffe aus fossilen Rohstoffen mit hydrophoben Eigenschaften

- UZ 44 Wärmedämmstoffe aus nachwachsenden Rohstoffen

Insgesamt sind derzeit 41 Umweltzeichen-Richtlinien für Produkte und Dienstleistungen verfügbar. Im Zuge des dreijährigen Revisionszyklus wurden im genannten Zeitraum die Anforderungen für folgende Richtlinien adaptiert und neu veröffentlicht:

- UZ 01 Lacke, Lasuren und Holzversiegelungslacke
- UZ 03 Büroablagensysteme
- UZ 05 Haushaltskühl- und Gefriergeräte
- UZ 07 Holzwerkstoffe
- UZ 08 Waschmaschinen
- UZ 15 Sonnenkollektoren
- UZ 16 Kopiergeräte
- UZ 17 Wandfarben
- UZ 32 Torffreie Kultursubstrate und Bodenhilfsstoffe
- UZ 33 Wasser- und energiesparende Sanitärarmaturen
- UZ 34 Bürostühle
- UZ 35 Textile Fußbodenbeläge

Mit 30.9.2000 zählen bereits 411 *Produkte und Dienstleistungen* zum Kreis der Ausgezeichneten.

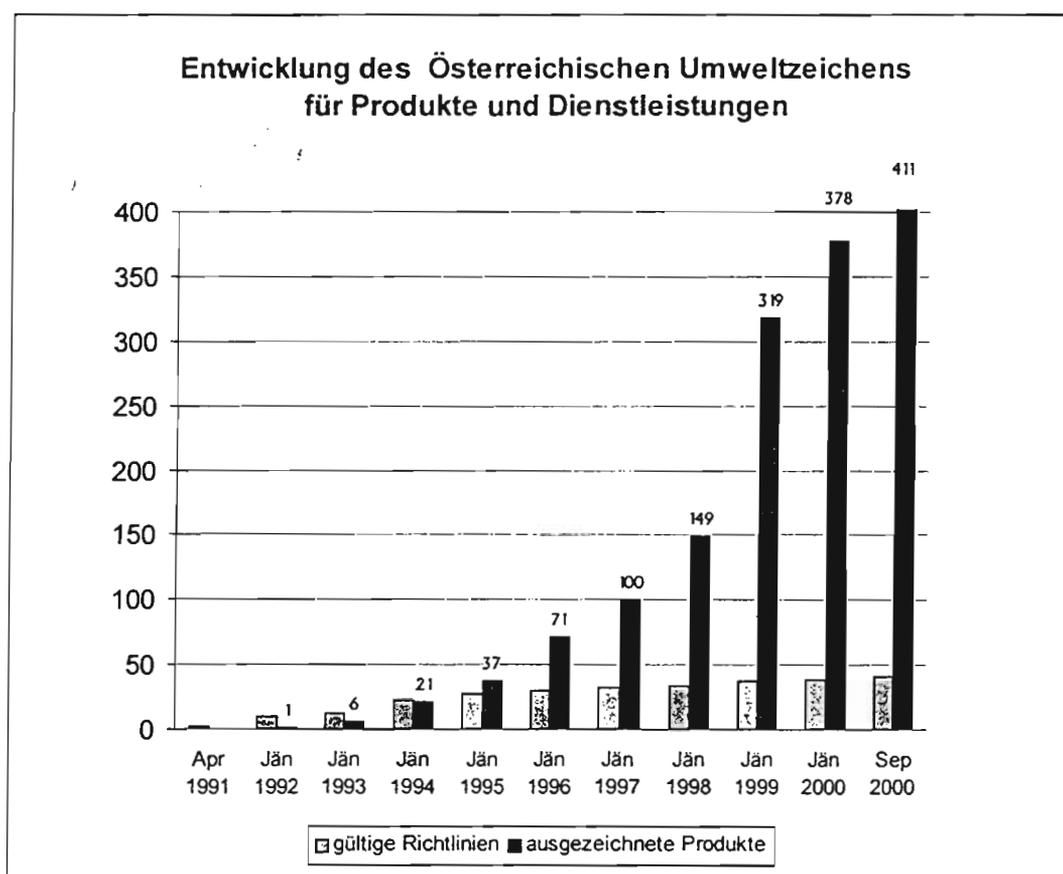
Seit Neustrukturierung des Umweltzeichensystems im Jahr 1999 wird der Bereich der öffentlichen und institutionellen Beschaffung bezüglich Richtliniengestaltung und Öffentlichkeitsarbeit verstärkt berücksichtigt. Das Volumen des öffentlichen Konsums betrug 1998 17 % des Bruttoinlandsprodukts; ein Faktor, der in Zukunft entscheidende Impulse in Richtung Nachfrage umweltgerechter Produkte und Dienstleistungen geben kann. Die Experten des VKI sind dabei beratend in zwei Initiativen zur Ökologisierung der öffentlichen Beschaffung tätig:

- EU –LIFE Projekt
Check it ! – Erstellung eines Kriterienkataloges zur Berücksichtigung des Umweltschutzes im Beschaffungs- und Auftragswesen
- ÖKO KAUF Projekt der Stadt Wien
Projekt zur Vergabe umweltgerechter Leistungen

Die Entwicklung neuer Umweltzeichenrichtlinien trägt den aktuellen Entwicklungen der Liberalisierung und Globalisierung der Märkte Rechnung. Eine Richtlinie zur Vergabe des Umweltzeichens für „Grünen Strom“ befindet sich in Ausarbeitung. Dieses Zeichen wird mit Beginn der Liberalisierung des Strommarktes für alle Verbraucher ab 1.10.2001 als verlässliche Entscheidungshilfe dienen, wenn Konsumenten Strom zu 100 % aus erneuerbaren Energieträgern beziehen wollen.

Parallel dazu wurde eine weitere Initiative ergriffen, die Österreichs Selbstverständnis als Teil der Europäischen Union widerspiegelt. Die Richtlinie zur Vergabe des Europäischen Umweltzeichens für Lampen wird mit Beginn des nächsten Jahres vollinhaltlich in das österreichische System übernommen. Damit haben Hersteller energiesparender Lampen - weltweit dominieren nur 4 Produzenten diesen Markt – erstmals die Möglichkeit, ein gut eingeführtes nationales Umweltzeichen und das europäische Eco Label gleichzeitig zu nutzen.

Eine große Herausforderung für das VKI-Umweltzeichenteam stellt die Entwicklung der Richtlinie „Umweltzeichen für Schulen“ dar. Bei den Kriterien müssen verschiedene Schultypen und Strukturen (Schul-Erhalter) berücksichtigt werden. Ziel ist es, die Umweltbildung zu stärken und gleichzeitig durch aktives Handeln ökologische Erfolge zu erzielen, die sich auch ökonomisch rentieren (z.B. Energiesparmaßnahmen, Abfallvermeidung). Neben der Vorbildwirkung für andere Schulen oder Institutionen werden Synergieeffekte mit dem Umweltzeichen für Produkte und jenem für Tourismus-Betriebe angestrebt: Beschaffung von Umweltzeichen-Produkten; Schulveranstaltungen, Lehrerweiterbildung und Elternurlaube finden vermehrt in Umweltzeichen-Betrieben statt. Mittelfristig sollen Generationen von „umweltaktiven“ KonsumentInnen eine zu einer nachhaltigen Entwicklung beitragen. Kooperationspartner bei diesem Projekt sind das Bildungsministerium und das Forum Umweltbildung.



2.4.2. Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe

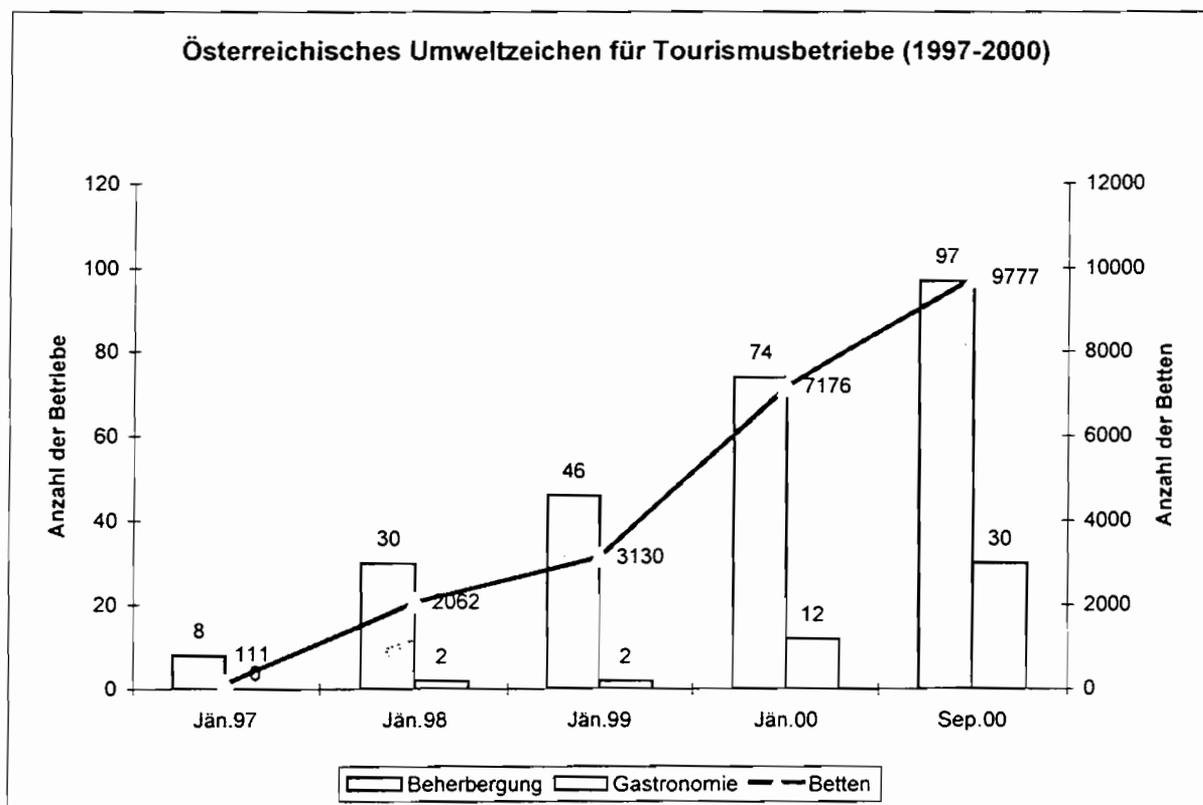
Im System Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe ist der VKI sowohl mit der fachlichen Betreuung der Richtlinie als auch mit der Prüfungsorganisation sowie der Zurverfügungstellung von Serviceinformationen für interessierte und ausgezeichnete Tourismusbetriebe betraut. Im Rahmen dieses Auftrages wurden u.a. neben der Tätigkeit der allgemeinen Prüfungsabwicklung ein Praxishandbuch zur Unterstützung einer umweltgerechten Beschaffung für Tourismusbetriebe erstellt sowie eine Datenbank entwickelt, welche sowohl den BeraterInnen als auch den PrüferInnen des Umweltzeichens eine wertvolle Unterstützung bei ihrer Tätigkeit bietet.

Zeichenträger: Status und Entwicklung

Seit der letzten Berichtslegung 1999 hat sich die Zahl der Zeichennutzer des Umweltzeichens für Tourismusbetriebe mehr als verdoppelt. Nicht zuletzt durch intensive Förderungsmaßnahmen der Wirtschaftsförderungsinstitute bzw. der Wirtschaftskammer sowie einiger Landesregierungen konnte das Interesse am Umweltzeichen und somit die Zahl der Umweltzeichennutzer erheblich gesteigert werden.

Waren Ende 1999 noch 53 Tourismusbetriebe mit dem Umweltzeichen ausgezeichnet, so haben nun bereits 127 Betriebe ein positives Prüfgutachten erhalten (Stand: September 2000, siehe Grafik).

Heuer konnte das erste Fünf-Sterne-Hotel mit dem Umweltzeichen ausgezeichnet werden, und auch im Burgenland zeigen sich bereits konkrete Umweltzeichen-Interessenten, womit demnächst mit ausgezeichneten Betrieben in allen Bundesländern zu rechnen ist. Die Palette der Betriebe spannt sich von Luxus-Hotels bis zu Pensionen und Urlaub am Bauernhof-Betrieben, von Schutzhütten bis hin zu Restaurants und Kaffeehäusern.



Kooperationen auf institutioneller Ebene

Vom VKI werden die in einigen Bundesländern speziell zur Förderung des Umweltzeichens gesetzten Aktionen insbesondere auf fachlicher Ebene unterstützt:

Vor allem im Rahmen des „Öko-Business-Plan Wien“ wird eine konsequente Umsetzung des Umweltzeichen-Konzeptes verfolgt. Allein 41 mit dem Umweltzeichen ausgezeichnete Hotels und Gastronomiebetriebe in Wien zeugen vom Erfolg dieses Programms, das auch im Jahre 2001 weitergeführt werden wird.

Die in den letzten Jahren schrittweise verfolgte inhaltliche Annäherung des Tiroler Umweltsiegels an das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe soll nun

den Tiroler Umweltsiegel-Betrieben den Umstieg auf das österreichweite System erleichtern.

Aussicht

Auch im kommenden Jahr ist - nicht zuletzt aufgrund der zahlreichen regionalen und bundesländerweiten Initiativen und Fördermodelle - mit einem Andauern dieser dynamischen Entwicklung und somit einer weiteren Zunahme an Zeichennutzern des Österreichischen Umweltzeichens für Tourismusbetriebe zu rechnen.

3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftung

3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftung

Die Rechtsvorschriften zum Schutz der VerbraucherInnen sind abhängig von ihrer Durchsetzung in der Praxis. Deshalb fördert das Bundesministerium für Justiz (Sektion Konsumentenschutz) die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des Verbraucherrechtes in Form der Unterstützung der Klagstätigkeit des VKI. Im Auftrag des BMJ führt der VKI selektiv Musterprozesse durch und bekämpft gesetz- bzw. sittenwidrige Klauseln in Geschäftsbedingungen von Unternehmen mit Abmahnungen und Verbandsklagen.

Das jeweils für Konsumentenschutz zuständige Ministerium (heute: BMJ) beauftragte den VKI erstmals im September 1992 in zwei Bereichen den Rechtsschutz für VerbraucherInnen in der Praxis zu verbessern:

- Kontrolle der Geschäftsbedingungen von Unternehmen und Verbandsklage gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln in solchen Geschäftsbedingungen; seit 1.3.1997 wird der Verbandsklage ein außergerichtliches Abmahnverfahren vorge-schaltet.
- Unterstützung von VerbraucherInnen bei der Rechtsdurchsetzung in Form von Musterprozessen durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozesskosten, allenfalls auch in der Form einer Abtretung des Klagsanspruches gemäß § 55 Abs. 4 Jurisdiktionsnorm.

3.1. Verbandsklagen

UnternehmerInnen bedienen sich im Verkehr mit VerbraucherInnen in den verschiedensten Branchen zur Festlegung der Vertragsbeziehungen vorformulierter Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB), die - im Hinblick auf deren drucktechnische Gestaltung - umgangssprachlich nicht zu Unrecht als „das Kleingedruckte“ bezeichnet werden. Diese Bedingungen werden nicht von zwei wirtschaftlich gleich starken PartnerInnen ausgehandelt, sondern vielmehr vom i.d.R. wirtschaftlich stärkeren Unternehmer den VerbraucherInnen diktiert. Auf die Gestaltung der Geschäftsbedingungen haben die VerbraucherInnen in der Praxis keinerlei Einfluss. Die UnternehmerInnen versuchen in den AGB regelmäßig, ihre Rechtsposition bestmöglich abzusichern, die Interessen der VerbraucherInnen bleiben dabei nur allzu oft auf der Strecke.

Der Gesetzgeber hat dieser quasi „privatautonomen Rechtssetzung“ durch UnternehmerInnen vor allem mit dem Konsumentenschutzgesetz Grenzen gesetzt. Nicht jede in den Geschäftsbedingungen vorgesehene Regelung ist daher rechtlich auch zulässig. So kann etwa die Gewährleistung im Verbrauchergeschäft nicht ausgeschlossen und nur geringfügig beschränkt werden. Auch die Pflicht zu Schadenersatz bei Sachschäden darf bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht ausgeschlossen werden; bei Personenschäden ist jede Freizeichnung gesetzwidrig. Den gesetzlichen Bestimmungen widersprechende Klauseln sind unzulässig und - im Einzelvertrag - unwirksam.

Präventive Kontrolle

Die einzelnen VerbraucherInnen verfügen in den allermeisten Fällen nicht über die notwendige Rechtskenntnis, um allfällige gesetzwidrige Klauseln in den AGB zu erkennen. Daher hat der Gesetzgeber vorgesehen, dass bestimmte Interessenverbände - unter anderem eben der VKI - berechtigt sind, gegen gesetz- oder sittenwidrige Bestimmungen in den AGB vorzugehen. Im Zuge einer Verbandsklage können die klagslegitimierten Verbände auf Unterlassung der Verwendung bestimmter als gesetz- oder sittenwidrig inkriminierter Klauseln klagen und - zur Information der Öffentlichkeit - auch eine Urteilsveröffentlichung begehren.

Die Verbandsklage ist damit ein wesentliches Instrument des präventiven Konsumentenschutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, dass der konkret beklagte Unternehmer seine Geschäftsbedingungen gesetzeskonform umgestalten muss, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als „Rute im Fenster“. Jeder Unternehmer muss damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Geschäftsbedingungen vom VKI belangt zu werden.

Die Verbandsklagstätigkeit hat auch bereits in verschiedenen Branchen - über die Einzelfälle hinaus - UnternehmerInnen dazu gebracht, ihre AGB zu durchforsten und gesetzeskonform abzuändern. Auch Branchenvertreter traten an den VKI heran, um Kritikpunkte zu erörtern und Änderungen zuzusagen. Es bleibt natürlich zu kontrollieren, ob die zugesagten Verbesserungen auch tatsächlich realisiert werden.

Abmahnverfahren durch den VKI

Seit 1.1.1997 hat der Gesetzgeber überdies die Vorbedingungen für ein vorprozessuales Abmahnverfahren geschaffen¹¹⁹. Aber auch dieses Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen: Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den Unternehmer ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe¹²⁰ besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der Unternehmer dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den Unternehmer - beigelegt. Der Unternehmer, der grundsätzlich bereit ist einzuliken, muss auch nicht alle lagernden Kataloge einstampfen. Ist der Unternehmer grundsätzlich zur Unterlassung bereit, dann räumt der VKI durchaus auch realistische Aufbrauchsfristen für alte AGB und Vertragsformblätter ein. Der VKI verknüpft diese Aufbrauchsfristen freilich mit der Verpflichtung des Unternehmers, sich auch in der Aufbrauchsfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

Lücke: Nachkontrolle

Die Abmahn- und Verbandsklagstätigkeit des VKI führt pro Jahr zu etwa 60 Unterlassungsverpflichtungen. Der VKI dokumentiert diese in einem „AGB-Info“, das allen Konsumentenberatungsstellen in Österreich regelmäßig zugesandt wird. Bei Verstößen gegen die Unterlassungsverpflichtungen wird entweder die Vertragsstrafe fällig gestellt¹²¹ oder gerichtliche Exekution¹²² beantragt. Im Berichtszeitraum wurde aber nur in drei Fällen ein solcher Verstoß festgestellt und dementsprechend eine Ver-

¹¹⁹ § 28 Abs 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

¹²⁰ das sind 10.000.- öS pro Klausel und pro Verstoß

¹²¹ Im Fall einer Unterlassungserklärung samt Vertragsstrafevereinbarung.

¹²² Im Fall eines gerichtlichen Exekutionstitels aus einer Verbandsklage.

tragsstrafe fällig gestellt, bzw. Exekution beantragt. Diese Verstöße wurden ausschließlich anlässlich der Beratung von VerbraucherInnen im Zuge der Prüfung der dabei vorgelegten AGB festgestellt. Eine organisierte Nachkontrolle durch gezielte Markterhebungen - insbesondere auch in den Bundesländern - ist für den VKI leider kostenmäßig nicht durchführbar. Die Nachprüfung in der Praxis der Verbraucherberatung stößt aber auf das technische Hindernis, dass kaum jeder Verbraucherberater ständig sämtliche Abmahnungen bzw. Verbandsklagen der letzten Jahre präsent hat und eine eher aufwendige Suche in den „AGB-Infos“ in der Regel unterbleibt. Der VKI verweist daher in diesem Zusammenhang auf Deutschland, wo der VSV eine zentrale Datenbank - zugänglich für alle Verbraucherberatungsstellen - betreut und damit sicherstellt, dass erfolgreiche Abmahnungen und Verbandsklagen direkt und leicht zugreifbar in die Verbraucherberatung einfließen.

Der VKI hat daher – im Auftrag des BMJ – eine Verbandsklagsdatenbank (VKD)¹²³ entwickelt und alle bisherigen Daten zu den Verbandsklagen des VKI eingearbeitet. Diese Datenbank kann über eine geschlossene Benutzergruppe (User/Passwort) via Internet abgerufen werden. Derzeit haben nur der VKI und das BMJ (Sektion Konsumentenschutz) Zugang zur Datenbank. Es ist anzustreben, diese Datenbank möglichst allen Konsumentenschutzeinrichtungen – insbesondere den Arbeiterkammern – zugänglich zu machen und auch dafür Sorge zu tragen, dass von deren Seite Daten in das System eingemeldet werden. Dies insbesondere auch im Hinblick auf eine Ausweitung der Klagslegitimationen ab 1.1.2001¹²⁴.

Verbandsklagen durch VKI

Im Zuge der Verbandsklagstätigkeit des VKI konnten im Vertragszeitraum wiederum zahlreiche Verfahren durch Unterlassungserklärungen beendet werden. Damit konnte eine Vielzahl gesetzwidriger Klauseln aus den AGB von Unternehmen der verschiedensten Branchen vom Markt eliminiert werden.

Beispiele für Verbandsklagsverfahren:

VKI-Verbandsklage bewirkt Gesetzesänderung

Der VKI hat das Tierhilfswerk Austria mit einer Verbandsklage auf Unterlassung der Verwendung einer gesetzwidrigen Klausel in seinen Beitrittsformularen geklagt. Die Unterinstanzen hatten die Klage abgewiesen, da das KSchG auf den Beitritt zu einem gemeinnützigen Verein nicht anwendbar sei. Diese Ansicht hat der OGH nunmehr verworfen. Das Konsumentenschutzgesetz ist auch auf den Beitritt von VerbraucherInnen zu gemeinnützigen Vereinen dann anwendbar, wenn die VerbraucherInnen lediglich eingeschränkte Mitgliedschaftsrechte erhalten und unter anderem auch deshalb beitreten, weil sie Gegenleistungen des Vereins erwarten.

Das Tierhilfswerk Austria ist eine jener Organisationen, die mit Keilertruppen auf belebten Einkaufsstrassen PassantInnen zum Beitritt als außerordentliches Mitglied zu ihrer Organisation zu überreden suchen. Die außerordentlichen Mitglieder haben im Verein zwar kaum Rechte, sie sollen aber die Vereinsarbeit über ihre Mitgliedsbeiträge finanzieren. Diese Mitgliedsbeiträge werden mit Lastschrift auch gleich vom Konto des Betroffenen abgebucht. In den alten Vertragsformularen - die der Klage zu

¹²³ <http://www.konsument.at/seiten/p1361.htm#VKI-Rechtsabteilung>

¹²⁴ § 28a KSchG und § 14 UWG

Grunde lagen - fand sich eine Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG, die allerdings falsch war. In der Folge verwendete das Tierhilfswerk Beitrittsformulare, in denen die Belehrung überhaupt gestrichen wurde. Das Tierhilfswerk stellte sich auf den Standpunkt, dass das Konsumentenschutzgesetz und damit das Rücktrittsrecht für überrumpelte PassantInnen nicht zur Anwendung komme.

Dieser Rechtsansicht hat der OGH nun eine klare Absage erteilt¹²⁵. Das KSchG und damit auch das Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG ist auch auf den Beitritt zu gemeinnützigen Vereinen anzuwenden, wenn den Mitgliedern nur eingeschränkte Mitgliedschaftsrechte eingeräumt werden.

In diesem Sinn hatte im übrigen auch der Gesetzgeber reagiert und das Konsumentenschutzgesetz per 1.10.1999 entsprechend novelliert.

VKI klagt gegen AGBKU

Seit Frühjahr 1998 haben VKI, Ministerium und AK mit den Banken um eine Reform der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der österr. Kreditunternehmen (Fassung 1979) (AGBKU) Verhandlungen geführt. Das magere Ergebnis waren zwei Reformvorschläge der Banken, die zwar einige Klauseln entschärften, bei vielen Klauseln aber weiterhin gesetzwidrige Inhalte formulierten. Es kann aber nicht Aufgabe der Konsumentenschützer sein, die Banken bei diesem Bemühen „sachverständig“ zu unterstützen. Wirklich konsumentenfreundliche und transparente AGB (siehe die deutschen AGB-Banken) könnten ein Ziel für eine Mitarbeit sein. Doch in diese Richtung haben sich die Verhandlungen leider nicht entwickelt.

Der VKI hat daher im Juni 2000 zwei Kreditinstitute (eine Sparkasse und eine Bank) formell für die Verwendung der AGBKU abgemahnt. Diese Kreditinstitute hatten vier Wochen Zeit, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Da eine solche nicht abgegeben wurde, hat der VKI die Verbandsklagen eingebracht. Diese waren bei Berichtsstichtag 30.9.2000 gerichtsanhängig.

Immerhin wurden 55 Klauseln der in Geltung stehenden AGBKU als gesetz- und sittenwidrig abgemahnt. Als Beispiele seien genannt¹²⁶:

Pkt. 10 AGBKU

Danach gilt ein Saldoabschluss als anerkannt, wenn der Kunde nicht binnen vier Wochen widerspricht. Diese Erklärungsfiktion entspricht nicht den Bedingungen des § 6 Abs. 1 Z 2 KSchG. Danach muss sich der Unternehmer bereits in der Klausel verpflichten, den Kunden bei Beginn der Frist nochmals auf die Bedeutung seines Verhaltens gesondert hinzuweisen.

Pkt 13 AGBKU

Die Regelung schließt für die Bank die Verpflichtung aus, bei einem Überweisungsauftrag die Übereinstimmung zwischen Kontonummer und Kontowortlaut zu prüfen; die Bank kann allein aufgrund der Kontonummer die Überweisung durchführen. Der

¹²⁵ OGH 21.12.1999, 4 Ob 312/99g, Informationen zum Verbraucherrecht 2/00

¹²⁶ Viele weitere Einwände gegen Klauseln der AGBKU können im - von der Sektion Konsumentenschutz herausgegebenen - Buch: Heiss, Tangl, Graf, Geschäftsbedingungen der österreichischen Banken, Verlag Österreich nachgelesen werden.

OGH hat in mehreren Entscheidungen diese Klausel bereits als gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB qualifiziert. Dennoch wurde die Klausel bis heute nicht gestrichen.

Pkt 27 AGBKU

Hier wird die Zustimmung des Kunden zur Weiterleitung seiner Daten an eine zentrale Kreditevidenz vorgesehen. Im Grunde ein Anliegen, das durchaus zu unterstützen ist. Doch die Gestaltung der Klausel - versteckt in den AGBKU - verstößt gegen Datenschutzgesetz und Bankgeheimnis und ist absolut intransparent. Der Kunde erfährt nicht, wer diese „zentrale Kreditevidenz“ führt und kann daher seine Rechte auf Richtigstellung und Löschung falscher Meldungen in der Praxis nicht effizient geltend machen.

Pkt 33 AGBKU

Hier wird jede Haftung der Banken für verursachte Schäden beim Kunden „soweit gesetzlich zulässig“ ausgeschlossen. Die Klausel verschleiert damit dem Kunden, dass sich die Bank für vorsätzliche und grob fahrlässig verursachte Schäden gemäß § 6 Abs. 1 Z 9 KSchG nicht freizeichnen kann. Bei Personenschäden bzw. bei Schäden im Zuge der Verwahrung von Sachen ist auch die Freizeichnung für leichte Fahrlässigkeit unzulässig. Für die Risiken aus der Automatisierung des Geschäftsverkehrs trifft die Bank überdies eine Erfolgshaftung, deren Ausschluss gemäß § 879 Abs. 3 gröblich benachteiligend ist.

3.2. Musterprozesse

Die Rechtsberatung des VKI - sowohl im „Konsument“-Beratungszentrum in Wien, als auch in den Landesstellen -, sowie das BMJ (Sektion Konsumentenschutz) werden mit zahlreichen Rechtsproblemen konfrontiert, die VerbraucherInnen mit Unternehmen haben. Auch wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, erschwert das Prozesskostenrisiko oft die Durchsetzung der Rechtsansprüche. Bedenkt man, dass das Kostenrisiko eines Gerichtsverfahrens beispielsweise um die Rückerstattung des Kaufpreises für ein typisches Konsumgut des täglichen Bedarfs (Streitwert rund öS 1.000,-) ein Zehn- bis Zwanzigfaches dieses Betrages ausmachen kann, dann versteht man, weshalb VerbraucherInnen sehr oft die Durchsetzung ihrer Rechte bei Gericht scheuen. Damit bleiben die Schutzbestimmungen des Gesetzgebers aber oft nur Theorie. Dazu kommt, dass bei Streitigkeiten bis zu öS 52.000,-, auch bei grundlegenden Rechtsproblemen, ein Rechtszug zum OGH verschlossen bleibt und bei einem Streitwert bis zu öS 260.000,- es vom Instanzgericht abhängt, ob der OGH angerufen werden kann.

Für ein Aufzeigen von Regelungslücken, für eine Verbesserung bestehender Gesetze und für den Ausbau des Konsumentenschutzes ist jedoch eine lebendige Rechtsprechung unerlässlich. Deshalb unterstützt der VKI auch in individuellen Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und UnternehmerInnen die Verbraucherrechte durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozesskosten. In einigen Fällen können gemäß einer Bestimmung¹²⁷ in den Zivilverfahrensgesetzen VerbraucherInnen ihre Ansprü-

¹²⁷ § 55 Abs 4 JN

che auf Geldersatz auch dem VKI abtreten, was zur Folge hat, dass dann ein Rechtszug zum OGH möglich ist.

Die Musterprozesse des VKI in Individualrechtssachen wirken aber auch über den Einzelfall hinaus, indem die Rechtsprechung zu wichtigen Fragen der Verbraucherrecht weiterentwickelt wird und Musterurteile auch für andere gleichgelagerte Fälle zur Lösung herangezogen werden können.

Beispiele für Musterprozesse des VKI:

Baukostenskonti bei gemeinnützigen Bauträgern

Ein vom VKI geführter Musterprozess führt zu einem Wandel in der Rechtsprechung und zu weitreichenden Konsequenzen im gemeinnützigen Wohnbau.

Es war bislang Praxis gemeinnütziger Bauträger, die bei rascher Zahlung der Baukosten lukrierten Skonti (in der Regel 3 Prozent der Rechnungssumme) selbst zu vereinnahmen und nicht - im Zuge der Endabrechnung - an die KundInnen weiterzugeben. Diese Praxis wurde mit einer OGH-Entscheidung aus dem Jahr 1986 - die diese Verrechnung für die „Eigenkapitalbildung der Bauträger“ unverzichtbar ansah - und dem seither „beredten Schweigen des Gesetzgebers“ gerechtfertigt.

Der OGH¹²⁸ wischte nun in der soeben ergangenen Entscheidung diese Argumente vom Tisch:

1. Seit der alten OGH-Entscheidung habe sich die gesetzliche Situation weitgehend verändert. Das Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz 1979 (WGG) - in der Fassung des 3. Wohnrechtsänderungsgesetzes, BGBl 1993/800 (in Kraft getreten am 1.1.1994) - sowie Verordnungen des Wirtschaftsministers zum WGG (Entgeltrichtlinienverordnung 1994, BGBl 1994/924 und Gebarungsrichtlinienverordnung 1979 idF BGBl 1994/925) würden zu einer Neubeurteilung der Rechtsfrage zwingen.
2. Die Preisvorschriften des WGG 1979 (§§ 15 und 13 WGG) sowie die dazu ergangenen Verordnungen lassen keine Basis dafür erkennen, dass der Bauträger Skonti für Baukosten einfach einbehalten darf.
3. Der Umstand, dass die Baukostenskonti in der Gebarungsrichtlinienverordnung im Gegensatz zu den Skonti bei den Betriebskosten nicht erwähnt werden, rechtfertigt keinen Umkehrschluss, dass Baukostenskonti von den Bauträgern kassiert werden dürften.
4. Lukrierte Skonti schmälern den für die Errichtung eines Wohnbaus aufgewendeten Betrag. Aus dem Kostendeckungsprinzip des WGG 1979 ergibt sich, dass daher diese Skonti nicht vom Bauträger vereinnahmt werden dürfen, sondern den Konsumenten weiterzuerrechnen sind.
5. Vertragliche Vereinbarungen, wonach der Bauträger die Skonti vereinnahmen darf, sind nichtig und unwirksam.

¹²⁸ OGH 9.11.1999, 5 Ob 288/99k, Informationen zum Verbraucherrecht 1/00

Der OGH räumt den Bauträgern aber ein, dass diese von ihnen selbst aufgewendete Kapital zur vorzeitigen Zahlung von Baukosten (Zinsen für Fremdfinanzierungen bzw. Verzinsung von Eigenkapital) sehr wohl verrechnen können. Dabei ist aber zu beachten:

1. Dies gilt soweit nicht, als die Baukosten aus bereits ausgeschütteten Mitteln der Wohnbauförderung oder aus Vorauszahlungen der KonsumentInnen bezahlt werden. Dann hat der Bauträger keine eigenen Mittel aufgewendet und kann daher auch keinen Finanzierungsaufwand verrechnen.

2. Hat der Bauträger aus eigenen Mitteln vorfinanziert, kann er die Zinsen für diese Zwischenfinanzierung (von wenigen Wochen) zwar verrechnen, dennoch wird im Normalfall der Konsument nicht unerhebliche Beträge aus den lukrierten Skonti gutgeschrieben erhalten müssen, da die allfälligen Finanzierungskosten in keinem Verhältnis zu den lukrierten Skonti (im Anlassfall immerhin 65.000.- Schilling pro Reihenhaus) stehen.

Der OGH geht im übrigen von einer Gesamtbeurteilung der Preisbildung aus. Das Kostendeckungsprinzip des WGG bedeute, dass allfällige Kalkulations- oder Verrechnungsfehler nicht zu Lasten des Bauträgers gehen dürfen. In besonderen Einzelfällen kann dies dazu führen, dass trotz Nichtweitergabe der Skonti der Preis dennoch kostendeckend und damit unanfechtbar bleibt. Dieser Hinweis des OGH - bezogen auf eine angeblich besonders günstige Sonderausstattung im Einzelfall - kann aber nicht als Freibrief für Bauträger verstanden werden, die nunmehr anstehenden Forderungen auf Herausgabe von vereinnahmten Skonti, mit angeblichen „Verrechnungsfehlern“ bei anderen Positionen abzuwehren zu versuchen. Die Bauträger bleiben für solche Einwände auch beweispflichtig.

Das Urteil ist ein Meilenstein für KundInnen gemeinnütziger Bauträger. Skonti für Baukosten sind ab sofort den KonsumentInnen weiterzugeben. KonsumentInnen können Endabrechnungen aus der Vergangenheit binnen drei Jahren ab Erstbezug der Wohnung - in Sonderfällen auch länger - gerichtlich prüfen lassen.

VKI-Musterprozesse um irreführende Gewinnzusagen beim EuGH

Der VKI hat gegen mehrere deutsche Versandunternehmen, die sich irreführender Gewinnzusagen bedienen, Klagen eingebracht. Nun liegt ein Zwischenergebnis vor: Der OGH legt die Frage der Zuständigkeit österreichischer Gerichte dem EuGH zur Vorabentscheidung vor¹²⁹.

Seit 01.10.1999 sind irreführende Gewinnzusagen in Österreich klagbar. Das hat dazu geführt, dass derartige Zusendungen aus dem Inland nur noch vereinzelt auftreten. Dagegen waren die Zusendungen aus dem Ausland bislang kaum zu stoppen. Ein österreichisches Unternehmen hat vielmehr sogar extra für diese Zusendungen in Deutschland ein Zweigunternehmen gegründet.

Der VKI geht nunmehr insbesondere auch gegen diese ausländischen Unternehmen mit Klage vor. Dabei stellen sich zwei wesentliche Rechtsfragen:

¹²⁹ OGH 15.2.2000, 5 Nd 522/99, Informationen zum Verbraucherrecht 3/00

- a) Ist auf solche „grenzüberschreitenden Gewinnspiele“ österreichisches Recht anzuwenden?
- b) Kann man vor österreichischen Gerichten die Klage einbringen?

Der OGH hat nun - im Rahmen eines sogenannten Ordinationsantrages (Bestimmung eines zuständigen Gerichtes) - auf Antrag des VKI den Beschluss gefasst, die Frage der Zuständigkeit dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) zur Vorabentscheidung vorzulegen.

Es ist zu hoffen, dass der EuGH den österreichischen VerbraucherInnen den „Verbrauchergerichtsstand“ - also die Klage in Österreich - zubilligen wird, da es sich im vorliegenden Fall vor allem um gesetzlich festgeschriebene Schadenersatzansprüche aus der Verletzung vorvertraglicher Aufklärungspflichten - also um Ansprüche aus einem Verbrauchervertrag - handelt.

Nur wenn der EuGH die österreichischen VerbraucherInnen schützt, wird die wichtige Regelung der Klagbarkeit von irreführenden Gewinnversprechen wirklich umfassend wirksam werden.

VKI-Musterprozess um „Zahlscheinentgelt“ der mobikom verloren

Der VKI wollte in einem Musterprozess die Klärung der Rechtsfrage betreiben, ob ein Entgelt für Zahlscheinzahler (öS 30,- pro Rechnung) – von vielen als „Zwang zur Einzugsermächtigung“ empfunden – eine gröbliche Benachteiligung der KundInnen darstelle.

Der VKI klagte daher im Fall einer Konsumentin auf Rückzahlung des geleisteten Zahlscheinentgeltes.

Das Verfahren wurde in erster Instanz gewonnen, Berufungsgericht und OGH¹³⁰ wiesen die Klage ab.

Der OGH ging davon aus, dass das Einzugsermächtigungsverfahren für die KundInnen keine unangemessene Benachteiligung mit sich brächte. Der Kunde hätte 42 Tage Zeit, gegen eine Abbuchung Widerspruch zu erheben und bekomme im Fall des Widerspruches den abgebuchten Betrag rückerstattet. Der VKI hatte argumentiert, dass man im Fall eines Widerspruches aber mit Kosten belastet würde (Verrechnung von Verzugszinsen, Rückleitgebühren der Bank, Zahlscheinentgelt und Mahnentgelt). Die Mobilkom bestritt – wiewohl sich aus den AGB sehr wohl solche Kosten ergeben - diese Kosten in der Realität zu verlangen und das Gericht traf daher dazu keine Feststellungen.

Der OGH ging weiters davon aus, dass sich die Höhe des Zahlscheinentgeltes mit öS 30,- im Rahmen vergleichbarer Entgelte – auch von Banken – halte. Einer Übersicht, die die Mobilkom selbst im Verfahren vorgelegt hatte, ist allerdings das Gegenteil zu entnehmen; bei Banken und Versicherungen sind bislang Entgelte von rund öS 10,- üblich. Auf das Argument des VKI, dass die Mobilkom alle pünktlich zahlenden Zahlscheinzahler mit den Kosten der säumigen Zahler belaste (nach der seitens der Mobilkom vorgelegten Kalkulation rund öS 15,-), ging der OGH nicht ein.

¹³⁰ OGH 14.3.2000, 4 Ob 50/00g; Informationen zum Verbraucherrecht 5/00

Zuletzt hatte sich der VKI auch darauf gestützt, dass die Mobilkom ihren KundInnen zwar die Änderung ihrer AGB angekündigt, nicht aber auf das gesetzlich vorgesehene Kündigungsrecht verwiesen hatte. Der OGH ging vom Gesetzestext des § 18 Abs. 2 TKG aus; dort wird diese Aufklärung nicht ausdrücklich angeordnet. In den Gesetzesmaterialien dagegen findet sich der Hinweis, dass der Betreiber auf die Kündigungsmöglichkeit hinweisen müsse. Der OGH dazu: Was nicht im Gesetz steht, gilt auch nicht.

Somit zeigt sich ein Schutzdefizit für KonsumentInnen, welches beispielsweise durch folgende Maßnahmen geschlossen werden könnte:

- Belehrungspflicht für Betreiber über das gesetzliche Kündigungsrecht bei einseitiger Änderung von Geschäftsbedingungen in § 18 Abs. 2 Telekommunikationsgesetz.
- gesetzliche Regelung der Bedingungen des Einzugsermächtigungsverfahrens.
- gesetzliche Regelung der Entgelte für Zahlscheinzahlungen orientiert an den wahren Kosten für die Unternehmen.

VKI-Musterprozess zu Reiserücktritt bei Terror-Drohungen

Die VerbraucherInnen hatten am 1.2.1999 für die Familie bei Neckermann eine Pauschalreise in die Türkei gebucht; Reiseterrmin: Mitte August 1999. Im März 1999 kam es - aufgrund der Gefangennahme von Kurdenführer Öcalan - zu einer Zuspitzung der Lage in der Türkei. Die PKK drohte mit Terroranschlägen auch gegen Touristenzentren. Das Außenministerium ging von einem erhöhten Sicherheitsrisiko aus. Nach dem Todesurteil gegen Öcalan stornierten die VerbraucherInnen am 11.7.1999 ihre Reise. Der Veranstalter verrechnete eine Stornogebühr.

Der VKI ließ sich die Rückforderungsansprüche gemäß § 55 Abs. 4 JN abtreten und klagte auf Zahlung. Das Gericht gab der Klage (rechtskräftig) statt¹³¹.

Das Gericht verwies auf das Grundsatzurteil des OGH 27.5.1999, 8 Ob 99/99p¹³² und ging für den konkreten Fall davon aus, dass wesentlich mehr Reisende einen Türkeiurlaub gebucht hätten, als dann tatsächlich gereist seien. Daher könne nicht argumentiert werden, dass ein durchschnittlicher Reisender einen Urlaubsaufenthalt in der Türkei (im Sommer 1999) für zumutbar gehalten habe. Die Gefangennahme von Öcalan und dessen Verurteilung waren Gefahrenerhöhungen, mit denen zum Zeitpunkt der Buchung nicht gerechnet werden musste.

Es war den VerbraucherInnen allerdings im Februar 1999 durchaus zuzumuten, die weitere Entwicklung vor Ort abzuwarten. Als dann aber das Todesurteil gefällt worden war und seriöse Medienberichte über drohende Terroranschläge auch auf Touristenziele erschienen, war ein Festhalten an der gebuchten Reise den VerbraucherInnen nicht weiter zumutbar. Die VerbraucherInnen waren daher zum Rücktritt von der Reise wegen Wegfalles der Geschäftsgrundlage berechtigt.

¹³¹ BGHS Wien 16.3.2000, 4 C 207/00w, Informationen Zum Verbraucherrecht 6/00

¹³² KRES 7/117

VKI-Musterprozess: Einwendungsdurchgriff gegen Bank erfolgreich

Die - mit Hilfe des VKI - klagende Verbraucherin hatte bei einer Verkaufsveranstaltung der Firma Queen 2000 Handels GmbH einen Franchise-Vertrag zu einem Preis von öS 35.000,- abgeschlossen. Auf Anraten und über Vermittlung des Vertreters der Firma Queen 2000 wurde der Preis von der beklagten Bank kreditfinanziert. Diese zahlte die Kreditsumme direkt an die Firma Queen 2000 aus. Die Klägerin hatte bereits über öS 17.000,- an die Bank zurückbezahlt.

Nun machte sie gegen die Firma Queen 2000 Irrtum, Verkürzung über die Hälfte und einen Rücktritt gemäß § 3 KSchG geltend, von der Bank aber forderte sie - über den Einwendungsdurchgriff - die Rückzahlung der bisher bezahlten Raten. Die Klage hatte Erfolg¹³³.

Der zu vertreibende angebliche Super-Staubsauger (Filterung der Raumluft, Mottenbekämpfung, Massage-, Sprüh- und Schaumgerät) war im Mai 1995 in einem Test der Zeitschrift „Konsument“ mit „durchschnittlich“ bewertet. Der Testsieger (Gesamturteil „sehr gut“) von Miele kostete aber - im Vergleich - nur öS 6.700,-.

Das Gericht bewertete den Wert der Leistung der Firma Queen 2000 mit öS 15.000,- (öS 10.000,- für den Staubsauger, öS 5.000,- für die Verkaufsschulungen) und sah damit die Verkürzung über die Hälfte des wahren Wertes für gegeben an.

Da der Franchisevertrag überdies nicht im Geschäftsraum der Firma abgeschlossen worden war und der Vertrag auch keine Rücktrittsbelehrung gemäß § 3 KSchG enthielt, war auch der Rücktritt der Verbraucherin rechtzeitig (innerhalb eines Monats nach beiderseitiger Erbringung der Leistung).

Da die beklagte Bank und die Firma Queen 2000 wegen der Finanzierung solcher Verträge in ständiger Geschäftsverbindung standen, kam der Einwendungsdurchgriff gemäß § 18 KSchG zum tragen. Der Kreditvertrag ist ebenso wie das Grundgeschäft unwirksam und die Bank muss die bezahlten Raten zurückerstatten.

VKI-Musterprozess: Insolvenzabsicherung auch für Reisegutschein

Eine Verbraucherin hatte bei einem Reisebüro, das gleichzeitig auch als Reiseveranstalter auftrat, für ihren Vater einen Gutschein für eine Reise nach dessen Wahl lautend auf seinen Namen im Wert von öS 21.000,- erworben und diesen Gutschein ihrem Vater geschenkt. Zwischen der Verbraucherin und dem Reisebüro war klar, dass sich dieser Reisegutschein auf eine Pauschalreise nach Irland bezieht, die der Geschenknehmer plante und die seitens des Geschenknehmers aus einem erst erscheinenden Prospekt mit einem detaillierten Programm ausgewählt werden sollte. Bevor es zur Einlösung des Gutscheins kam wurde über das Vermögen des Reisebüros das Insolvenzverfahren eröffnet. Das Reisebüro - als Reiseveranstalter - war gemäß der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) durch eine Bankgarantie der Erste Bank abgesichert. Als Abwickler schien die Touristik Assekuranz Service GmbH (TAS) auf.

Der Verbraucher machte gegenüber dem Abwickler, dieser war vertreten durch die Europäische Reiseversicherung, seine Ansprüche auf Rückzahlung des anbezahlten

¹³³ BG Linz 28.3.2000, 9 C 1885/98x, Informationen zum Verbraucherrecht 6/00

Reisepreises geltend und diese wurden abgelehnt. Das Argument war: Nach der RSV sind nur Zahlungen aufgrund der Buchung einer Pauschalreise ersatzfähig, nicht aber Zahlungen zum Erwerb eines Reisegutscheins, da in diesem Fall noch keine konkrete Buchung vorliege.

Der VKI hat sich den Anspruch des Verbrauchers gegen die Erste Bank gemäß § 55 Abs. 4 JN abtreten lassen und Klage eingebracht. In 1. Instanz wurde die Klage abgewiesen. Das Berufungsgericht hat der Klage nunmehr aber stattgegeben¹³⁴.

Das Berufungsgericht sieht zunächst die Frage nach der Rechtsnatur von Reisegutscheinen von zentraler Bedeutung an. Der Gutschein im vorliegenden Fall räumte dem im Gutschein Genannten ein Recht auf Erbringung einer Reiseleistung ein. Es sei damit ein klassischer Vertrag zugunsten Dritter geschlossen worden. Der Verbraucher konnte direkt vom insolventen Reisebüro Leistung fordern. Zwar lasse sich aus dem Text des Gutscheines keine Beschränkung auf dessen Verwendung entnehmen, die Anrechnung des dort genannten Betrages auf eine Irland-Busreise sei jedoch für alle Beteiligten festgestanden. Das bedeutet, dass die für den Gutscheinsbetrag zu erbringende Leistung zwar im Einzelnen noch nicht konkretisiert, insofern aber bestimmbar war, als mit der Herausgabe des Prospektes ein Reiseprogramm vorlag. Mit der Bestimmbarkeit der Leistung ist aber auch ein gültiger Vertrag und eine Leistungspflicht entstanden. Daraus folgt, dass der Vertrag einer Buchung gleichzusetzen ist und damit unter den Schutz der RSV fällt.

Im konkreten Fall erfolgte die Absicherung durch eine Bankgarantie. Diese Bankgarantie war von der Erste Bank an die TAS adressiert und verpflichtete sich die Erste Bank im Auftrag des insolventen Reisebüros den Kunden dieses Reiseveranstalters gegenüber unwiderruflich über Aufforderung einen bestimmten Betrag zu bezahlen. Unzweifelhaft begründet dies einen direkten Anspruch des Reisebürokunden gegenüber der Erste Bank (als Garantin). Auch wenn sich die Garantieerklärung zunächst an einen unbestimmten Personenkreis wendet, schadet es nicht, weil die Bestimmbarkeit des Begünstigten ausreicht. Naturgemäß können künftige Vertragspartner des Reisebüros nicht von vornherein benannt werden. Andererseits sind im Garantiefall nur Vertragspartner des Reisebüros geschützt, die dann eindeutig bestimmt werden können. Auch lässt sich der Garantieerklärung die Bestimmtheit des Garanten, des Dritten und des Erfolges, für dessen Ausbleiben gehaftet wird, entnehmen, sodass von einer wirksamen drei-personellen Garantie auszugehen ist.

Nach Eintritt des Garantiefalles wurden die Ansprüche jedoch nicht direkt zwischen der Erste Bank und den Kunden des Reisebüros abgewickelt sondern die Erste Bank bediente sich zur Prüfung und Abwicklung von Kundenansprüchen bei der Insolvenz der TAS. Diese Übernahme einer Verpflichtung ist als Auftrag zu werten. Aber selbst wenn es nicht als Auftrag zu werten wäre, geht das Gericht davon aus, dass die TAS wirtschaftlich in die Geschäftstätigkeit des Garanten derart miteinbezogen ist, dass sie als Vertragsgehilfe anzusehen ist, dessen Verhalten dem Geschäftsherrn (Beklagten) zuzurechnen ist. Damit wurde das Argument der Bank entkräftet, die TAS sei im Interesse der Kunden tätig geworden und für ein allfälliges Verschulden bei einer falschen Auszahlung würde die TAS dem Kunden direkt haften. Das Gericht bestätigte vielmehr die Rechtsansicht, dass natürlich die Erste Bank auch für allfällige Fehler ihrer Vertragsgehilfen einzustehen hat. Das Gericht ging daher davon aus,

¹³⁴ HG Wien 5.4.2000, 1 R 23/00d, Informationen zum Verbraucherrecht 7/00

dass der Verbraucher einen aufrechten Anspruch aus dem Garantievertrag habe und dessen Erfüllung durch die Erste Bank bzw die TAS als deren Vertragsgehilfin zu Unrecht verweigert wurde.

VKI-Musterprozess um Bankomatmissbrauch

Der OGH hat in einem seit zehn Jahren gerichtsanhängigen Musterprozess des VKI den VerbraucherInnen Recht gegeben und eine Klausel der Bankomatbedingungen für gröblich benachteiligend erklärt.

Im Jahr 1990 musste ein 17-jähriger Lehrling feststellen, dass an zwei Tagen - zu Zeiten, an denen er an seinem Arbeitsplatz war und seine Originalbankomatkarte bei sich hatte - via Bankomatkarte von seinem Konto Geld abgehoben wurde. Schadenshöhe waren öS 10.000,--. Offenbar war eine Dublette erstellt und der PIN-Code ausspioniert worden.

(Das Wiener Sicherheitsbüro warnte im übrigen im Berichtszeitraum vor Geräten vor Bankfilialen, an denen eine ungarische Tätergruppe PIN-Code und Magnetstreifen von Bankomatkarten ausspioniert und mit Dubletten Behebungen durchführt.)

Die beklagte Bank berief sich auf eine Klausel in den damals geltenden Bankomatbedingungen, wonach der Kontoinhaber „alle Folgen und Nachteile aus der Fälschung und Verfälschung der Bankomatkarte“ zu tragen habe. Weiters wurde behauptet, aber nicht bewiesen, dass der Einsatz einer Dublette auszuschließen sei.

Der Musterprozess des VKI ging durch alle Instanzen, dauerte zehn Jahre und die Kosten überstiegen öS 500.000,--. Das Verfahren wurde in allen Instanzen, nunmehr auch beim OGH¹³⁵, gewonnen.

Die genannte Klausel sieht der OGH als gröblich benachteiligend und nichtig an. Die Banken haben diese Haftung des Kunden - im Lichte des anhängigen Prozesses - bereits vor einigen Jahren in den Bankomatbedingungen angepasst. Heute haftet der Kunde nur für alle Folgen und Nachteile aus dem Abhandenkommen der Karte bzw. Weitergabe der Karte an Dritte. Der OGH hält im Urteil fest, dass keine Bedenken dagegen bestehen, dass den Kunden dann eine Haftung trifft, wenn er Karte und Code verliert und damit Dritte Behebungen durchführen.

Zur Beweislast hält der OGH fest, dass es Aufgabe der Bank ist, den Nachweis zu führen, dass eine Behebung vom Kunden durchgeführt wurde. Dieser Beweis kann auch in Form eines Anscheinsbeweises (Verwendung des richtigen PIN) geführt werden. Im konkreten Fall gelang es aber dem Kunden, diesen Anscheinsbeweis zu erschüttern (Behebung zu einem Zeitpunkt, wo der Karteninhaber nicht am Behebungsort sein konnte, Möglichkeit des Ausspionierens des PIN-Codes). Da die Bank daher den Beweis, dass mit der Originalbankomatkarte behoben worden wäre, nicht erbringen konnte, setzte sich der klagende Verbraucher durch und bekommt den abgebuchten Betrag von öS 10.000,-- samt Zinsen ersetzt.

¹³⁵ OGH 29.6.2000, 2 Ob 133/99v, Informationen zum Verbraucherrecht 9/00

