

# BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER 1999

Materialien Konsumentenschutz

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR JUSTIZ

# **Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1999**

**Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des  
Konsumentenschutzes**

**JUSTIZ**  
JUSTIZRESSORT

**Bundesministerium  
für  
Justiz**

**Sektion VI - Konsumentenschutz, Radetzkystraße 2, A-1031 Wien;  
Tel: (01) 71172-4785; Fax: (01) 71172-4139;**

# INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung .....	3
2. Die Lage der VerbraucherInnen .....	7
<u>Steigende Einkommen</u> .....	7
<u>Kaufen oder sparen?</u> .....	7
<u>Anfragen und Dialogsuche zur Wirtschaftssituation</u> .....	9
2.1 Branchenspezifische Problemlagen .....	10
<u>2.1.1 Finanzdienstleistungen</u> .....	10
<u>2.1.2 Gewerbliche Dienstleistungen</u> .....	39
<u>Internet</u> .....	39
<u>Verkaufspartys</u> .....	39
<u>Versandhandel</u> .....	40
<u>Sonstige gewerbliche Dienstleistungen</u> .....	41
<u>Reisen</u> .....	41
<u>2.1.3 Dienstleistungen im allgemeinen Interesse</u> .....	50
<u>Elektrizität</u> .....	50
<u>Erdgas</u> .....	52
<u>2.1.4 Telekommunikationsdienstleistungen</u> .....	53
<u>2.1.5 Wohnen</u> .....	60
<u>Die derzeitige Situation</u> .....	60
<u>Bauträger</u> .....	61
<u>Die neuen Bestimmungen des WEG, WGG und MRG</u> .....	61
<u>Miete – Problem Befristungen</u> .....	65
<u>Immobilienmakler</u> .....	65
<u>Die Anfragesituation in der Beratung</u> .....	67
<u>2.1.6 Innenausstattung von Wohnungen</u> .....	71
<u>Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien</u> .....	71
<u>Möbel</u> .....	74
<u>Große Haushaltsgeräte</u> .....	76
<u>Kleine Haushaltsgeräte</u> .....	80
<u>2.1.7 Ernährung, Chemie und Kosmetik</u> .....	82
<u>Lebensmittel</u> .....	82
<u>Anzahl der Gemeinden ohne Nahversorgung in Österreich von 1994 bis 1998</u> .....	85
<u>Die Gentechnik-Problematik</u> .....	85
<u>Weitere Problemkreise</u> .....	87
<u>Ernährungstrends</u> .....	87
<u>Kritikpunkte und Anfragen</u> .....	92
<u>Kosmetik</u> .....	94
<u>Chemie im Haushalt</u> .....	97
<u>2.1.8 Bekleidung und Accessoires</u> .....	100
<u>Textilbekleidung</u> .....	101
<u>Accessoires</u> .....	102
<u>Leder und Pelze</u> .....	102
<u>2.1.9 Freizeit und Hobbys</u> .....	102
<u>Unterhaltungselektronik</u> .....	102
<u>Heimwerken und Gartenarbeit</u> .....	105
<u>Kraftfahrzeuge</u> .....	109
<u>Sportartikel</u> .....	111
<u>Spielzeug</u> .....	113
<u>2.1.10 Moderne Kommunikationstechnologien</u> .....	114
<u>Computer</u> .....	114
<u>Telefon und Fax</u> .....	116

Internet .....	119
Software .....	119
Neue Medien .....	119
<b>2.1.11 Bauen, Energie und Haustechnik .....</b>	<b>120</b>
Branchenspezifische Problemlagen .....	120
Bauen .....	120
Massivhäuser .....	120
Fertighäuser .....	121
Werkvertrag, ÖNORMEN .....	122
Ausgewählte bauphysikalische Problemfelder .....	122
Schallschutz .....	122
Exkurs: Zusammenhang Bauen-Energie-Haustechnik .....	123
<b>2.2 Juristische Querschnittsfragen .....</b>	<b>126</b>
<b>2.2.1 Verbraucher und Werbung .....</b>	<b>126</b>
Telefon-, Telefax- und E-mail-Werbung .....	127
Werbematerial an der Haustür .....	128
Gewinnzusagen .....	128
<b>2.2.2 Der überrumpelte Verbraucher .....</b>	<b>129</b>
Haustürgeschäfte .....	129
Fernabsatzgesetz .....	129
<b>2.2.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>130</b>
CLAB - Klauseldatenbank .....	130
<b>2.2.4 Leistungsstörungen .....</b>	<b>131</b>
Probleme beim Lieferverzug .....	131
Gewährleistung - Garantie .....	131
Schadenersatz .....	133
<b>2.2.5 Inkassobüros .....</b>	<b>134</b>
<b>2.2.6 Rechtsdurchsetzung .....</b>	<b>134</b>
Verfahrenskosten .....	134
Dauer der Verfahren .....	135
Zugang zum Recht .....	135
<b>2.3 Soziologische Querschnittsbetrachtungen .....</b>	<b>135</b>
<b>2.3.1 Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme .....</b>	<b>135</b>
Wohnprobleme von ausländischen VerbraucherInnen .....	137
Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten .....	138
Inkassobüros .....	138
Kreditvermittler .....	139
Akquisition von Versicherungsverträgen .....	139
Gebrauchtwagenhandel .....	139
<b>2.3.2 Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme .....</b>	<b>140</b>
Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen .....	140
Häufung von Problemen älterer VerbraucherInnen .....	141
<b>2.3.3 Geschlechtsspezifische VerbraucherInnenprobleme .....</b>	<b>142</b>
Häufung weiblicher Verbraucherprobleme .....	142
Häufung von männlichen Verbraucherproblemen .....	143
<b>2.3.4 Zielgruppe Kinder und Jugendliche .....</b>	<b>143</b>
Kaufverhalten der Kinder und Jugendlichen .....	144
<b>2.4 Ökologische Querschnittsbetrachtungen .....</b>	<b>145</b>
<b>2.4.1 Österreichisches Umweltzeichen .....</b>	<b>145</b>
Produkte und Dienstleistungen .....	145
<b>2.4.2 Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe .....</b>	<b>147</b>
Zeichenträger: Status und Entwicklung .....	147
Richtlinienüberarbeitung .....	147
Kooperationen mit existenten Zeichensystemen in Oberösterreich und Tirol .....	147
Sonstige Kooperationen auf institutioneller Ebene .....	148
<b>2.4.3 Die Strahlenangst, GSM-Sendeanlagen (Mobilfunk-Basisstationen) .....</b>	<b>148</b>

<b><u>3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch</u></b>	
<b><u>Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftungen</u></b> .....	<b>153</b>
<b>3.1 Verbandsklagen</b> .....	<b>153</b>
<u>Präventive Kontrolle</u> .....	<b>153</b>
<u>Abmahnverfahren durch den VKI</u> .....	<b>154</b>
<u>Lücke: Nachkontrolle</u> .....	<b>154</b>
<u>Verbandsklagen durch VKI</u> .....	<b>155</b>
<u>Beispiele für Verbandsklagsverfahren</u> .....	<b>155</b>
<b>3.2 Musterprozesse</b> .....	<b>164</b>
<u>Beispiele für Musterprozesse des VKI</u> .....	<b>164</b>

# 1. Einleitung

# 1. Einleitung

Produkte werden – vor allem qualitätsmäßig betrachtet – immer ähnlicher, was nicht zuletzt einen Verdienst der Konsumentenschutzorganisationen darstellt. Und zumindest in manchen Produktbereichen gibt es immer mehr Ausstattungsdetails („Features“), was nicht immer den Wünschen der VerbraucherInnen entspricht, aber der werbemäßigen Unterscheidung von der Konkurrenz dient. Dienstleistungen im Banken- und Versicherungsbereich werden immer vielfältiger und undurchsichtiger. Der Preiskampf ist in vielen Sparten prolongiert, bringt jedoch für VerbraucherInnen nicht immer nur positive Effekte.

Auf jeden Fall wird es für VerbraucherInnen nach wie vor schwieriger, das für sie adäquate und auch noch kostengünstigste Angebot herauszufinden. Dazu kommen eine Reihe anderer Verunsicherungen und Probleme, die allesamt zu zahlreichen schriftlichen, telefonischen und persönlichen Anfragen sowohl im Büro für Konsumentenfragen im Bundeskanzleramt als auch beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) führen.

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 in 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 zu geben, die VerbraucherInnen helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.

Um die Dimension der einzelnen Problembereiche exakt einschätzen zu können, beauftragt das Bundeskanzleramt-Büro für Konsumentenfragen den VKI – die größte diesbezügliche Beratungseinrichtung Österreichs – jährlich damit, einen Bericht zur Lage der VerbraucherInnen zu erstellen. Dem vorliegenden Bericht liegen nahezu 100.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle sowie telefonische Anfragen aus dem Beobachtungszeitraum 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.

Mit der Vorlage des jährlichen Berichts zur Lage der VerbraucherInnen verfolgt das Büro für Konsumentenfragen im Bundeskanzleramt vor allem zwei Ziele: Einerseits soll er 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.

## **2. Die Lage der VerbraucherInnen**

## 2. Die Lage der VerbraucherInnen

In vielen Bereichen der Lage der VerbraucherInnen hat es - zumindest im klassischen Bereich der Anfragen - im Vergleich zum Beobachtungszeitraum des letzten Berichtes kaum gravierende Veränderungen gegeben. Auf sie wird im vorliegenden Bericht dennoch hingewiesen, verstärkt werden jedoch neue Entwicklungen beleuchtet.

Auf die partikulären Dimensionen der Verbraucherprobleme lässt natürlich nur die Häufigkeit der Beschwerden zu Produktgruppen, Dienstleistungen, Branchen und sonstigen Problembereichen schließen. Dazu trägt auch die Beobachtung der Entwicklung der einzelnen Problemfelder über Jahre hinweg bei. Denn Konsumentenpolitik kann nicht nur auf punktuelle Ereignisse reagieren, sondern auch auf für VerbraucherInnen bedenkliche Entwicklungen. Vorliegender Bericht soll die einzelnen Dimensionen von Verbraucherproblemen aufzeigen. Darauf aufbauend kann festgestellt werden, wie die Probleme am Sinnvollsten zu lösen sind und welche Auswirkungen die Maßnahmen über den eigentlichen Problembereich hinaus haben. Die Lage der VerbraucherInnen ist allerdings auch untrennbar mit den wirtschaftlichen Gegebenheiten wie der Einkommenssituation, aber auch mit dem Einkaufs- und dem in letzter Zeit sich verstärkt entwickelnden Vorsorgeverhalten verbunden. Und dies hat wiederum Einfluss auf die wirtschaftliche Situation.

### Steigende Einkommen

Was die Einkommen der VerbraucherInnen betrifft, so verdienen die ÖsterreicherInnen nach den Einkommensverlusten von 1996 und 1997 (vor allem infolge des zweiten Sparpaketes und geringer Lohnerhöhungen) nun wieder mehr. Im WIFO rechnete man für 1999 mit einem relativen Ansteigen des Nettoeinkommens um 2,5 % und im Jahr 2000 um 2,9 %. Die Ursachen dafür sieht das WIFO in einer verbesserten Konjunkturlage, höheren Lohnabschlüssen und einer gestiegenen Beschäftigungsrate<sup>1</sup>.

Stärker als die Arbeitseinkommen stiegen allerdings die Finanzeinkommen sowie andere Einkommen, also die Gewinne aus Fonds, Anleihen, Aktien usw. sowie Gewinne aus Vermietung, Verpachtung, Erbschaften etc. Während unselbstständig Beschäftigte 1998 brutto und ohne Berücksichtigung der Inflation um 3,3 % mehr verdienten, brachten Vermögenserträge mit 6 % fast das Doppelte<sup>2</sup>. Zudem ist die nach wie vor geringe Inflationsrate erwähnenswert<sup>3</sup>.

### Kaufen oder sparen?

Einerseits wird nun bejubelt, dass wieder mehr gekauft wird (bzw. gekauft werden könnte) und der private Konsum die Konjunktur stützt, andererseits muss auch zur Kenntnis genommen werden, dass die Sparquote – also jener Teil des verfügbaren Einkommens, der nicht ausgegeben wird – steigt. Dabei zeigt sich ein deutlicher Trend weg vom Sparbuch und hin zu Fondsveranlagungen<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> „Einkommen steigen wieder“, in: Kurier, 19. Dezember 1998, S. 17

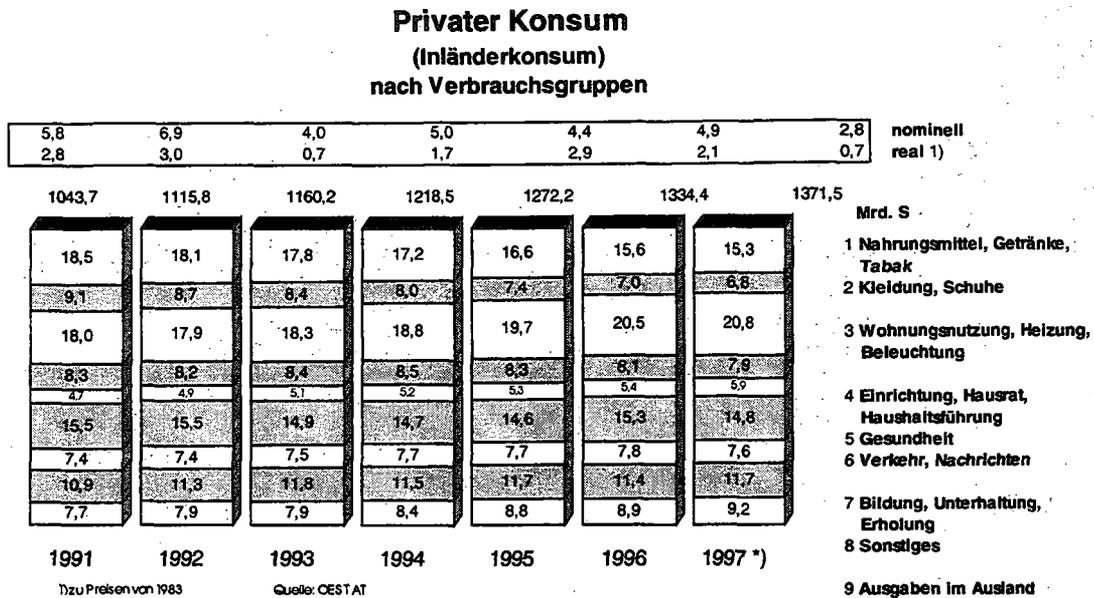
„Österreicher verdienen heuer wieder deutlich mehr“, in: Die Presse, 10. März 1999, S. 1  
Petra Percher, „Die Einkommen steigen wieder kräftig an, die Sparquoten aber auch“, in: Die Presse, 10. März 1999, S. 21

<sup>2</sup> „Österreicher verdienen heuer wieder deutlich mehr“, in: Die Presse, 10. März 1999, S. 1

<sup>3</sup> „Teuerung, welche Teuerung?“, in: Kurier, 23. Jänner 1999, S. 17

<sup>4</sup> Petra Percher, „Die Einkommen steigen wieder kräftig an, die Sparquoten aber auch“, in: Die Presse, 10. März 1999, S. 21  
„Österreicher kaufen wie wild“, in: Kurier, 10. März 1999, S. 17

1999 soll der private Konsum um 2 % steigen, was allerdings nicht gerade als großartig erscheint, vergleicht man dies mit den vergangenen Jahren<sup>5</sup>.



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 38

\*) bei Drucklegung standen aktuelle Ziffern für 1998 noch nicht zur Verfügung

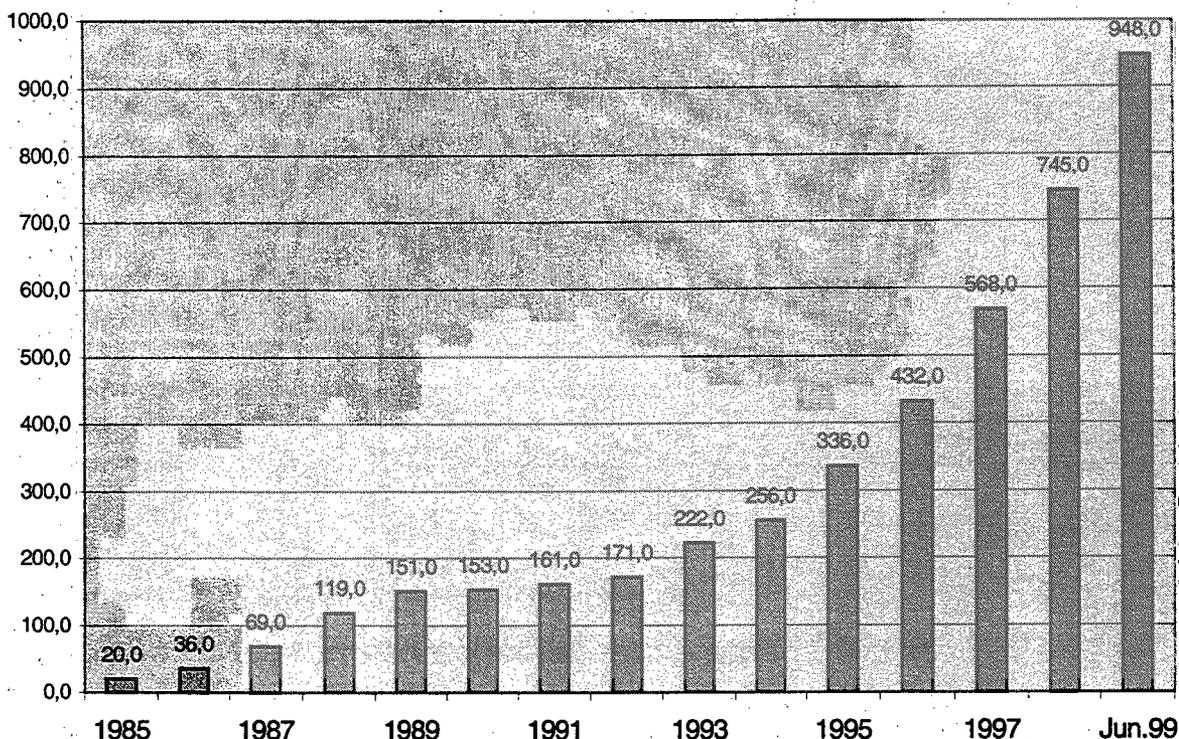
Scheinbar neigen die ÖsterreicherInnen tatsächlich zu einem verstärkten finanziellen Vorsorgeverhalten, nicht zuletzt aufgrund der Arbeitsmarktsituation und der Diskussion um die Pensionsproblematik. Dass ein solches Verhalten der Wirtschaftskonjunktur abträglich ist, liegt auf der Hand. Und so ist auch der Arbeitsmarkt nach wie vor äußerst labil, selbst wenn von einer leichten Entspannung die Rede ist. Wurde noch im Jänner 1999 von einer Arbeitslosigkeit auf Rekordniveau gesprochen (wobei die Beschäftigungsrate 1998 durchaus stark gestiegen ist), so wurde bereits im April von einem Sinken der Arbeitslosigkeit und im September gar von einem österreichischen „Job-Wunder“ gesprochen, um kurz darauf zu berichten, dass die Sorge um einen sicheren Job steigt<sup>6</sup>.

Was das Vorsorgeverhalten betrifft, so investieren auch in Österreich mehr und mehr VerbraucherInnen in Investmentfonds. Mitte 1999 verfügten die Fonds heimischer Kapitalanlagegesellschaften bereits über rund öS 950 Mrd. Das Volumen in diesen Fonds ist damit allein in den vergangenen sechs Monaten um öS 203,6 Mrd. oder mehr als 27 % angewachsen.

<sup>5</sup> „Österreicher verdienen heuer wieder deutlich mehr“, in: Die Presse, 10. März 1999, S. 1  
Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1999, S. 38

<sup>6</sup> „Arbeitslosigkeit auf Rekordniveau“, in: Kurier, 78. Jänner 1999, S. 17  
M. Bachner, „Neue Hoffnung für Arbeitslose“, in: Kurier, 7. April 1999, S. 17  
„Arbeitslosigkeit sinkt, warum gerade jetzt?“, in: Kurier, 7. April 1999, S. 17

## Österreichischer Investmentfonds-Markt Entwicklung Fondsvolumina in Mrd. ATS



Quelle: Kurier, VÖIG

Verstärkt ist auch der Trend in Richtung Aktienfonds. Entfielen etwa Ende 1996 erst 5,91 % des Kapitals, das in Fonds steckte, auf reine Aktienfonds, lag dieser Wert Mitte 1999 bereits bei 11,73 %. Dazu kommen noch jene Aktien, die in gemischten Fonds stecken.

Aufgrund der Problematik der zukünftigen Pensionsleistungen erstarken zudem die privaten Pensionsvorsorgen (für Pensionsinvestmentfonds gibt es ab dem Jahr 2000 aufgrund der Steuerreform auch staatliche Prämien), die über Versicherungen wiederum in der Aktienanlage münden<sup>7</sup>.

### Anfragen und Dialogsuche zur Wirtschaftssituation

Nur wenige VerbraucherInnen wenden sich an den VKI im Zusammenhang mit der Wirtschaftssituation, die sie durchaus verunsichert. Dies ist auch nicht weiter verwunderlich, da Konsumentenschutzorganisationen dafür nicht für zuständig erachtet werden. Interessanterweise gibt es jedoch verstärkt Anfragen bzw. die Suche nach einem Dialog von JournalistInnen, ManagerInnen und UnternehmensberaterInnen im Zusammenhang mit dem symbiotischen System Wirtschaft und VerbraucherInnen.

Folgende Themenkreise stehen dabei im Vordergrund:

- Der Druck auf Unternehmen durch die Globalisierung und dem daraus resultierenden internationalen Wettbewerb sowie dem reduzierten Einkaufsverhalten und dem verstärk-

<sup>7</sup> Christine Buchmayr-Glafl, „Geldflut schwappt in Fonds“, in: Kurier, 10. Juli 1999, S. 17  
Reinhard Göweil, „Die Aktie als Synonym“, in: Kurier, 10. Juli 1999, S. 17

ten Beachten der Preise durch die VerbraucherInnen, die – großteils richtigerweise – davon ausgehen, dass die Qualität des Angebots ziemlich gleichartig ist.

- Verstärkte Zusammenschlüsse von Unternehmen und sonstige Konzentrationen aufgrund des Drucks der Finanzwirtschaft (selbst Unternehmen mit gutem Geschäftserfolg können durch die Manipulationen der Finanzwirtschaft in Schwierigkeiten geraten), die ebenso wie die Globalisierung zu Rationalisierungen führt – von reduzierten Kommunikationsmaßnahmen über verstärkten Erfolgsdruck auf die MitarbeiterInnen und weitere Automatisierung bis hin zur Verlagerung der Produktionsstätten in Billiglohnländer und zum Auslagern von Tätigkeiten u.ä. (Folgeerscheinungen: steigende Arbeitslosigkeit, sinkende Kaufkraft und der erwähnte Geldabfluss in Veranlagungen setzen Unternehmen weiter unter Druck).
- Suche nach „Partnerschaft mit den VerbraucherInnen“ aufgrund einer entsprechenden Marken- bzw. Unternehmenskultur, um dem Druck der Finanzwirtschaft entgegenzusteuern, Unabhängigkeit zu bewahren und den Geschäftserfolg zu sichern – eine Chance für die Wirksamkeit des Konsums nach ethischen Gesichtspunkten?

Fragen stellen sich derzeit in vielerlei Hinsicht: Wenn auch bei den VerbraucherInnen ein gewisses Boykottpotential auszumachen ist, bedarf es dazu nicht einfach erfassbarer Informationen im Zusammenhang mit einer möglichen firmenspezifischen, ethisch orientierten Konsumverweigerung? Gibt es nicht bereits genug Menschen, die bereit sind für ethischen Konsum mehr Geld auszugeben – sofern sie darüber verfügen? Und nicht zuletzt: Stellen die wirtschaftliche Situation, das Verhalten der Finanzwirtschaft und der Unternehmen ein Verbraucherproblem dar, das einen (neuen) Auftrag für Konsumentenschutzorganisationen bedeutet? Möglicherweise ist es tatsächlich so, dass der „Ethos individueller Nutzenmaximierung des Konsumenten“, dem diese Organisationen huldig(t)en, mittlerweile eine Fehlentwicklung darstellt. Denn dies verstellt(e) den Blick in Richtung sozialer Verpflichtung gegenüber der Gesamtwirtschaft, mit der die Lage der VerbraucherInnen untrennbar verbunden ist<sup>8</sup>. Oder vereitelt die übermächtige Finanzwirtschaft mit ihren Strategien sowieso jegliches Eingreifen der VerbraucherInnen in das Wirtschaftsgeschehen?

## 2.1 Branchenspezifische Problemlagen

### 2.1.1 Finanzdienstleistungen

#### Banken und Kapitalmarkt

##### Marktsituation

Die Megatrends Globalisierung, Technologisierung und Spezialisierung sind Auslöser umfangreicher Veränderungsprozesse am Bankenmarkt. In den letzten 10 Jahren sank die Zahl der österreichischen Kreditinstitute um 257 auf 995, was einem Rückgang von 21 % entspricht. Der Konzentrationsprozess der österreichischen Bankenindustrie ist seit längerer Zeit in Bewegung und wird sich voraussichtlich weiter fortsetzen<sup>9</sup>.

Im Zusammenhang mit Technologisierungstendenzen werden VerbraucherInnen zunehmend Internet-Produkte (Internet-Banking) angeboten. Werbeaussagen fordern auf, das Internet als Kontakt- und Vertragsabschlußmedium verstärkt zu benutzen und statt dessen den Bankschalter zu „meiden“. Beispielsweise warben die Bank für Tirol und Vorarlberg im Werbefolder mit: *Let's go online!* Die Raiffeisenbank NÖ / Wien bewarb beispielsweise ihr

<sup>8</sup> Helmut Steiner, „Der Kurzschluß der Marktwirtschaft“, Berlin 1999, S. 208

<sup>9</sup> Kirmße, Stefan / Grimmer, Jörn: *Strukturveränderungen am Bankenmarkt. Sind Österreichs Banken fit für die Zukunft?*, in: Bank-Archiv, Zeitschrift für das gesamte Bank- und Börsenwesen, S. 113.

neues Gehaltskonto Raiffeisen *Direkt* mit: „*Direkt von zu Hause oder von Ihrem Schreibtisch. Einfach über Telephon, Computer oder Selbstbedienungsgeräte*“<sup>10</sup>.

VerbraucherInnen waren im letzten Jahr vor allem mit teilweise beträchtlichen Veränderungen der Geld- und Kapitalmarktzinsen konfrontiert. Die inländischen Zinssätze für Spareinlagen und Verbraucherkredite sind im Berichtszeitraum erheblich gesunken. Die Zinsveränderungen bei Verbraucherkrediten:

- Während im Oktober 1998 ein Privatkredit mit einem durchschnittlichen Zinssatz von 7,42 % angeboten wurde, fiel der durchschnittliche Zinssatz auf 6,27 % im Juli 1999. Dieser fallende Zinstrend dokumentiert sich auch in der Bandbreite der Zinssätze für Privatkredite: Im Oktober 1998 wurden Kredite von 6,25 % bis 9 % angeboten. Im Vergleich dazu betrug die Bandbreite im Juli 1999 nur mehr 5,25 % bis 7,5 %<sup>11</sup>.
- Der fallende Zinstrend zeigt sich auch bei anderen Kreditformen. Für Kredite für Wohnraumbeschaffung wurden im Oktober 1998 im Durchschnitt 5,92 % (Hypothekendarlehen: 5,7 %) verlangt. Im Vergleich dazu fiel der Durchschnittzinssatz für Kredite für Wohnraumbeschaffung auf 4,94 % im Juli 1999 (Hypothekendarlehen: 4,74 %). Somit sank das Zinsniveau um (rund) einen Prozentpunkt. Ab August 1999 sind die Zinssätze für Kredite wieder gestiegen.
- Weniger markant fiel die Durchschnittsverzinsung für Überziehungen bei Gehalts- und Pensionskonten aus: Im Oktober 1998 kostete eine Kontoüberziehung 11,62 %, im Juli 1999 10,98 %.
- Der VIBOR (*Vienna Bank Offered Rate*) für 12 Monate - der Zinssatz für Zwischenbankkredite in Österreich - ist von 3,56 % (Oktober 1998) auf 3,29 % (Dezember 1998) gesunken. Der VIBOR wurde mit 1.1.1999 durch den EURIBOR (*European Interbank Offered Rate*) als Indikator ersetzt. Der 12-Monats-Euribor belief sich im Jänner 1999 auf 3,06 %, im August 1999 3,24 %<sup>12</sup>.

Die Zinsen für Spareinlagen sind insbesondere zu Jahreswechsel 1998 auf 1999 beträchtlich gesunken:

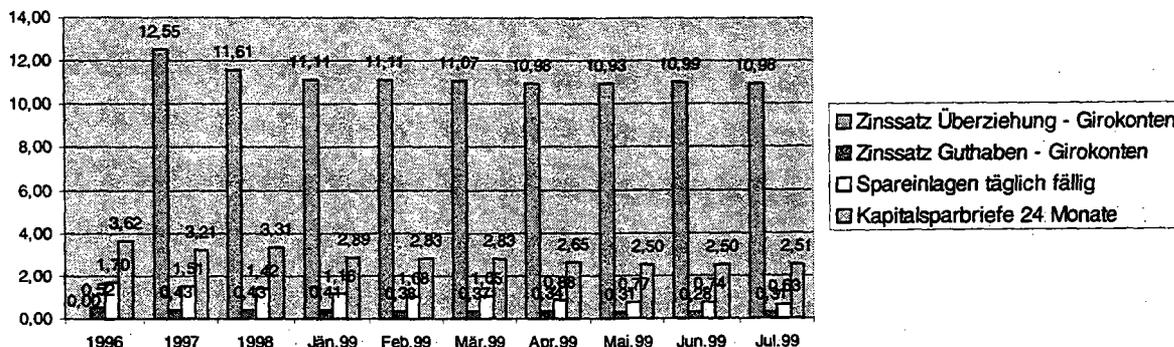
- Für täglich fällige Spareinlagen wurden im Oktober 1998 1,38 % im Durchschnitt geboten (Bandbreite: 1,25 % bis 1,5 %). Dieser Zinssatz fiel auf 0,63 % im Juli 1999 (Bandbreite: 0,5 % bis 1 %).
- Während für Kapitalsparbriefe im Oktober 1998 ein Durchschnittzinssatz von 3,26 % (Bandbreite: 3 % bis 3,75 %) geboten wurde, fiel der Zinssatz im Juli 1999 auf 2,51 % (Bandbreite: 2,25 % bis 2,75 %).
- Die durchschnittliche Habenverzinsung bei Gehalts- und Pensionskonten fiel von 0,43 % im Oktober 1998 (Bandbreite: 0,25 % bis 1,25 %) auf 0,31 % im Juli 1999 (Bandbreite: 0,13 % bis 1 %).

<sup>10</sup> Werbefolder der Raiffeisenbank NÖ/Wien, Stand: April 1999.

<sup>11</sup> Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank 8/1999, Tab 3.1.1 Zinssatzstatistik der inländischen Kreditinstitute, S. 92.

<sup>12</sup> Ebendort, Tab 3.1.0 Eurogeldmarktsätze, S. 91.

**Entwicklung von Durchschnitts-Zinssätzen (1996 bis 1999)**

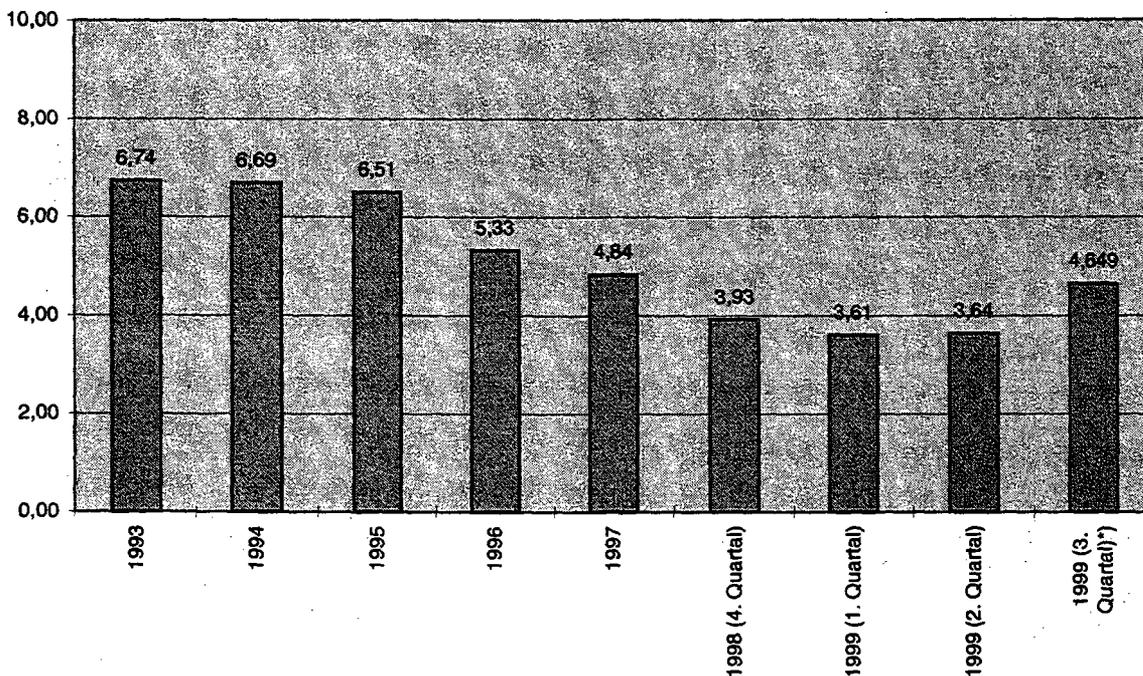


Quelle: Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/99.

Der fallende Zinstrend spiegelt sich auch in der Sekundärmarktrendite (Rendite von festverzinslichen Anleihen, die am Sekundärmarkt gehandelt werden), die von 4,02 % (Oktober 1998) auf 3,89 % (Juni 1999) gesunken ist.

Ab Juli 1999 war allerdings ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen: die Sekundärmarktrendite stieg von 4,23 % (Juli 1999) auf 4,49 % (August 1999)<sup>13</sup>. Diese betrug am 30.09.1999 4,649 %;

**Entwicklung der Sekundärmarktrendite (Emittenten-Gesamt), Periodendurchschnitt**



\*) Wert am 29.9. 1999. Quelle: Der Standard, 30.9.1999, S. 28.

Quelle: Statistisches Monatsheft der ÖNB 8/1999, Tab 3.2 Renditen auf dem inländischen Rentenmarkt

<sup>13</sup> Ebendort, Tab 3.2 Renditen auf dem inländischen Rentenmarkt

Der Zahlungsverkehr ist ein Wachstumssegment. Dies lässt sich anhand einiger Eckdaten belegen:

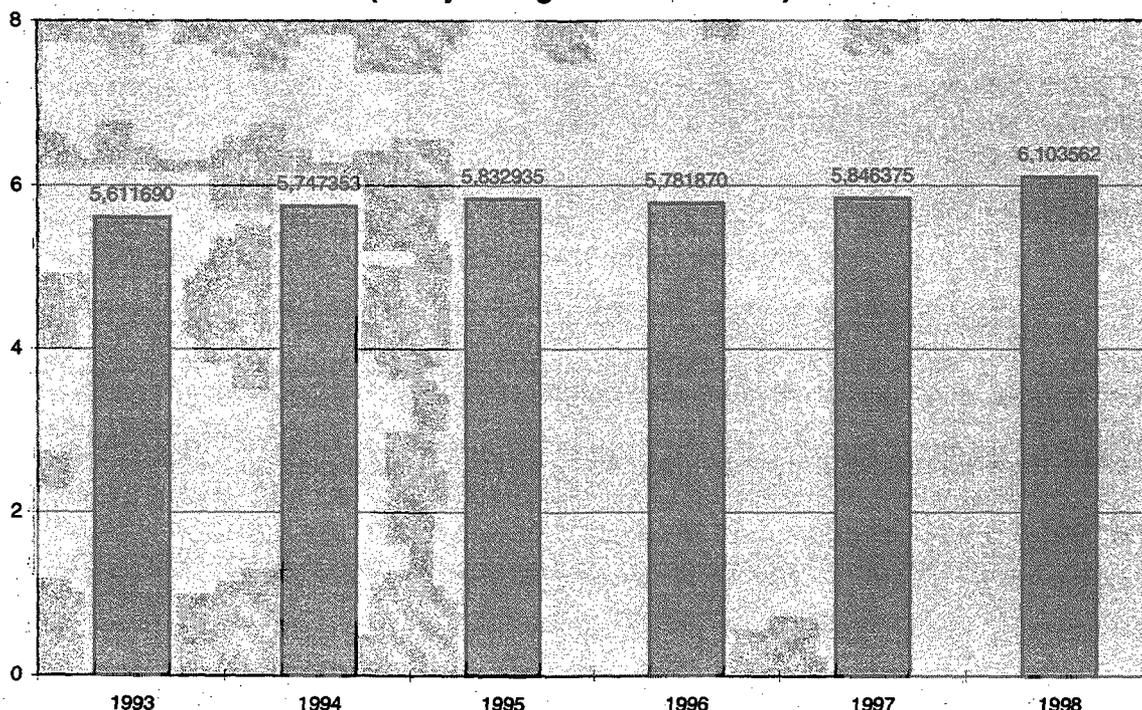
- Die Anzahl der ausgegebenen Bankomatkarten belief sich zum 31.12.1998 auf 2,913.000 Stück (zum Vergleich am 31.12.1997: 2,655.000 Stück). Das entspricht einer fast 10%igen Zunahme des Kartenbestandes. Zum Vergleich: Der Kartenbestand ist vom Jahr 1996 auf 1997 (ebenfalls) um 9,6 % gewachsen.
- Zum Stichtag 31.12.1998 betrug der Bestand der Bankomatgeräte 2424 (1997: 2337) Stück. Das entspricht einer Zunahme von rund 4 %. Die Anzahl der jährlich durchgeführten Transaktionen mit der Bankomatkarte ist von 76,688.000 (1997) auf 81,276 gestiegen. Das entspricht einer rund 6%igen Zunahme.
- Der durchschnittlich Bezug pro Bankomatkarte betrug im Jahr 1998 öS 2.347,--. Zum Vergleich: Im Jahr 1997 belief sich dieser Wert auf öS 2.273,--.

Die Anzahl der Spareinlagen (Einlagenkonten von inländischen Kunden in Schilling) belief sich im Dezember 1998 auf öS 25,103.105,--. Im Vergleichszeitraum im Jahr 1997 betrug die Anzahl öS 25,057.422,--. Damit sind die Einlagenkonten in diesem Zeitraum praktisch gleich geblieben (+0,2 %).

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

Die Anzahl der Gehalts- und Pensionskonten stieg auf über 6 Millionen Stück (6,103.562 zum 31.12.1998). Gegenüber 1997 gab es eine Zunahme von 4,4 %.

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



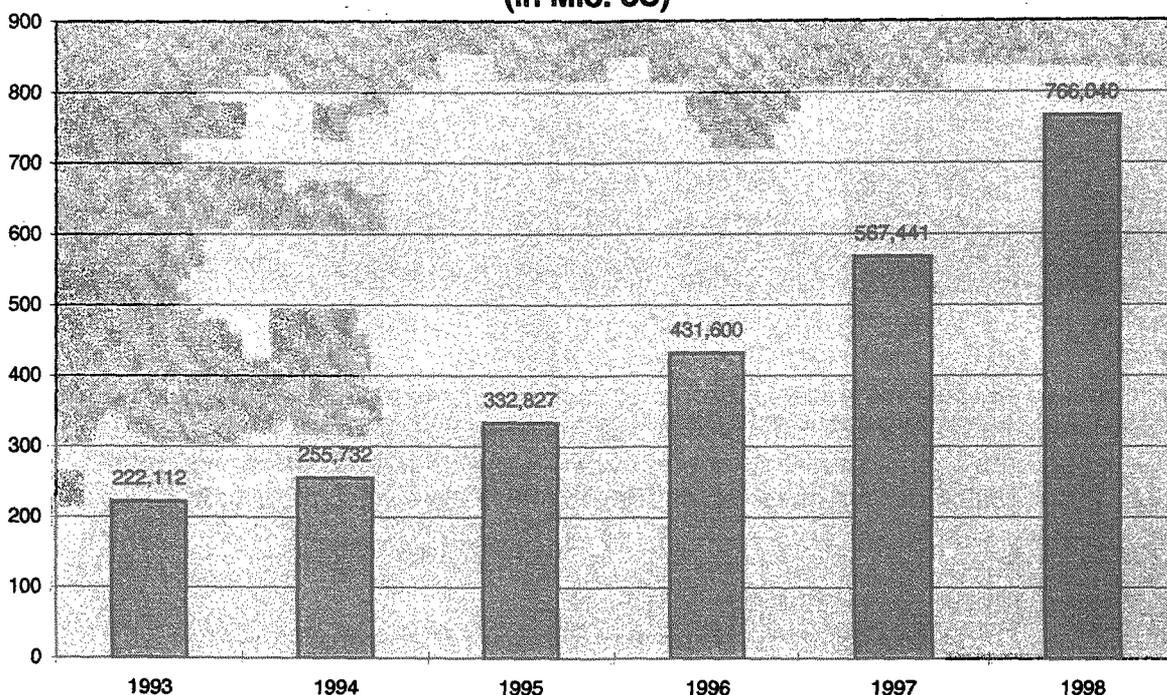
Quelle: Statistisches Monatsheft der ÖNB 8/1999, Tab. 2.0.1.2 Anzahl der Einlagenkonten bei inländischen Kreditinstituten.

Der Bestand an Bauspareinlagen stieg von 5,302.195 (1997) auf 5,403.704 im Jahr 1998. Das ergibt eine Steigerung von rund 1,9 %<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Ebendort, S. 47, Tab 2.0.1.2. Anzahl der Einlagenkonten bei inländischen Kreditinstituten.

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.. Zum Jahresende 1998 belief sich der Vermögensbestand auf öS 766 Mrd.<sup>15</sup>.

### Vermögensbestand (insgesamt) inländischer Investmentfonds (in Mio. öS)



Quelle: Statistisches Monatsheft der ÖNB 8/1999.

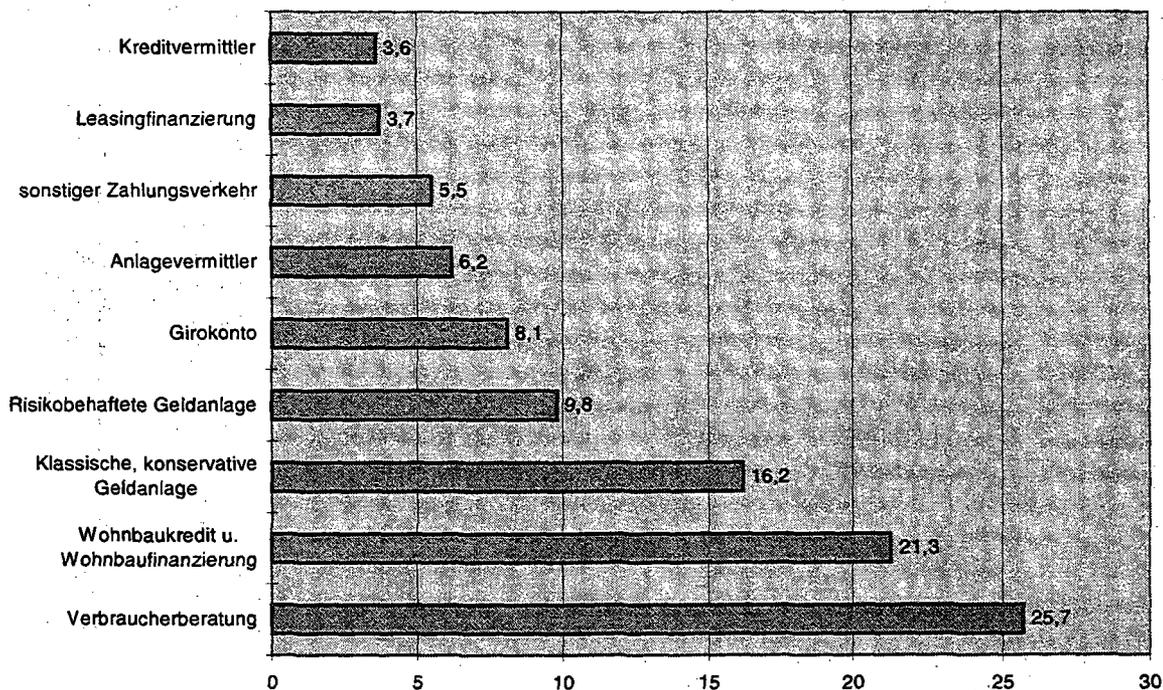
### Entwicklung der Anfragen

Im Untersuchungszeitraum 1.10.1998 bis 30.9.1999 betrafen 8,8 % aller Anfragen den Bereich „Geld- und Kreditwesen“.

Jede vierte Anfrage (25,7 %) konnte dem Produktbereich „Verbraucherkredit“ zugerechnet werden. Rund jede fünfte Anfrage (21,3 %) betraf den Produktbereich „Wohnbaukredit und Wohnfinanzierung“; Fragen zu „konservativer Geldanlage“ (vor allem Sparbuch) standen mit 16,2 % an dritter Stelle der Anfragehäufigkeit. Es folgten Anfragen zu „risikobehaftete Geldanlage“ mit 9,8 %, „Girokonto“ (8,1 %), „Anlagevermittler“ (6,2 %), „sonstiger Zahlungsverkehr“ (5,5 %), „Leasingfinanzierung“ (3,7 %) und „Kreditvermittler“ (3,6 %).

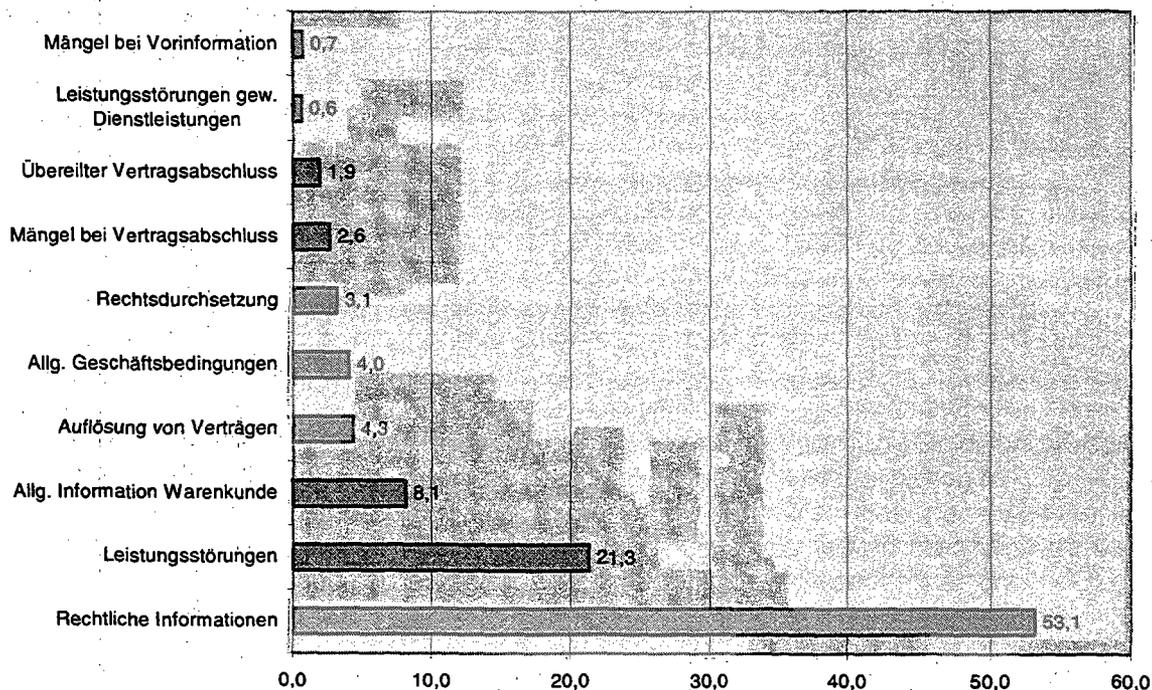
<sup>15</sup> Ebendort, S. 80, Tab 2.1 Vermögensbestand der inländischen Investmentfonds.

### Anfragen nach Produktbereichen



In einer Aufgliederung der Problembereiche innerhalb der Anfragen zu Geld- und Kreditwesen betrafen 8,4 % technische Informationen, 91,5 % rechtliche Informationen. In der Reihenfolge der Fragestellungen dominieren rechtliche Informationen (53,1 %), „Leistungsstörungen des Kaufes“ (21,3 %), danach folgen „Allgemeine Information-Warenkunde“ (8,1 %), „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (4 %), „Auflösung von Verträgen“ (4,3 %), „Rechtsdurchsetzung“ (3 %).

### Anfragen nach Problembereichen



### Marktangebot - Situation des Verbrauchers

## Bankpleiten

Der Herbst des Jahres 1998 war gekennzeichnet von den aufsehenerregenden Konkursen der Riegerbank AG und der Diskont Bank AG (ehemals Effect Invest Bank). Über die Riegerbank AG wurde am 27.10.1998 der Konkurs eröffnet; der Konkurs der Diskont Bank AG folgte kurz darauf. Es gab tausende betroffene Bankkunden:

- die Anleihezeichner der Riegerbank-Anleihe, die bei einer Laufzeit von 4 Jahren mit 7,5 % nominal verzinst war. Im Vergleich zu österreichischen Anleihen mit gleicher Laufzeit lag die Verzinsung der Riegerbank-Anleihe zum Emissionszeitpunkt weit über dem Marktdurchschnitt. Das Zeichnungsvolumen belief sich auf öS 175 Mio. (vorgesehene Tilgung zum 30.4.2002). Wie betroffenen Geschädigte schilderten, wurde die Anleihe in den Verkaufsgesprächen als vollkommen „sicher“ bezeichnet. Die in den (schriftlichen) Anleihebedingungen enthaltenen Risikohinweise war den Anlegern nicht bewusst. Die Diskontbank fungierte als Vertriebsorgan der Riegerbank-Anleihe.
- Durch den Konkurs der Diskontbank waren tausende betroffene Sparer und rund 3000 österreichische sowie rund 9000 deutsche Wertpapierdepotinhaber betroffen<sup>16</sup>. Die Gläubigerforderungen beliefen sich zum 25.3.1999 auf öS 1,4 Mrd.. Davon wurden bis zu diesem Stichtag öS 892 Mio. anerkannt, öS 750,3 Mio. entfallen auf den größten Diskont Bank-Gläubiger, die Einlagensicherung. Die Konkursquote wurde auf 60 % bis 80 % geschätzt<sup>17</sup>. Der Kreditschutzverband von 1870 bezifferte die Zahl der Anträge für die Auszahlung von Einlagen gemäß Bestimmungen der Einlagensicherung (§93 Absatz 3) mit 7000 Stück<sup>18</sup>.

## Euro<sup>19</sup>

Der Euro wurde offiziell als Währung mit 1.1.1999 eingeführt. Für die Kapitalmärkte bedeutete die Euro-Einführung - 1 Euro entspricht öS 13,7603 - eine Umstellung der Nennwerte für Wertpapiere, die Umstellung der Wertpapier-Abrechnungen und Depotauszügen auf Euro, Zins- und Rückzahlungen in Euro, die Notierung börsennotierter Wertpapiere (ab 4.1.1999) in Euro. Die Umstellung von Investmentfonds erfolgte ebenfalls mit Jahresbeginn, d.h. ab 1.1.1999 notieren alle Investmentfonds-Werte in Euro. Aktien notieren seit Jahresbeginn ebenfalls in Euro. Anleihen der öffentlichen Hand müssen ab 1.1.1999 in Euro begeben werden. Private Emittenten können Anleihen bis 31.12.2001 weiter in Schilling begeben. Theoretisch könnte eine Anleihe im Dezember 2001 noch in Schilling begeben werden. Es ist jedoch sehr wahrscheinlich, dass ein Großteil der neu emittierten Anleihen auf Euro lauten wird.

## Zahlungsverkehr und Verbrauchergirokonto

Die Bankkunden waren im Laufe des Jahres 1999 mit erheblichen Kostensteigerungen bei Gehalts- und Pensionskonten konfrontiert. Dies geht aus Untersuchung der Arbeiterkammer Wien und des Vereins für Konsumenteninformation deutlich hervor<sup>20</sup>. Die Preissteigerungen bei Gehaltskonten von 13 Kreditinstituten betragen im Zeitvergleich Jahresmitte 1996 zu Juli 1999 bis zu 91 %.

Das heißt, dass ein durchschnittlicher Nutzer (Inhaber) eines Gehaltskontos (mit 180 Buchungen pro Jahr) im Jahr 1999 um bis zu 91 % höhere jährliche Kontokosten zu tragen

<sup>16</sup> APA-Presseaussendung vom 22.1.1999: Diskont Bank Wertpapiere sollen an die Bank Austria/CA-Tochter gehen.

<sup>17</sup> APA-Presseaussendung vom 25.3.1999: Bei Diskont Bank 60 bis 80 Prozent Quote in Sicht.

<sup>18</sup> APA-Presseaussendung vom 22.1.1999: Diskont Bank Wertpapiere sollen an die Bank Austria/CA-Tochter gehen.

<sup>19</sup> Siehe Genauerer Exkurs Euro.

<sup>20</sup> Details siehe: VKI-Erhebung zu Preissteigerungen bei Gehaltskonten (siehe „Konsument“ 8/99)

hatte als im Jahr 1996. Möglicherweise können diese exorbitanten Preissteigerungen teilweise auch darauf zurückgeführt werden, dass Kosten der Euro-Einführung auch auf den Verbraucher abgewälzt wurden.

Häufige Verbraucherbeschwerden betrafen die (überhöhten) Spesen bei Auslandsüberweisungen. Besonders krass sind jene Fälle, in denen Kleinbeträge überwiesen und die verrechneten Spesen einige hundert Schilling betragen. Aufgrund der Schilderungen der betroffenen Konsumenten kann festgehalten werden, dass in vielen Fällen vor Auftragserteilung für die Überweisung die Bankberater nicht auf die kostensparende Euro(pa)-Überweisungen hingewiesen, sondern statt dessen dem Konsumenten die Spesensätze für normale bzw. nicht spesenbegünstigte Überweisungen verrechnet haben.

Die Richtlinie 97/5/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über grenzüberschreitende Überweisungen verpflichtete die Mitgliedsstaaten zu einer Umsetzung bis spätestens 14.8.1999<sup>21</sup>. Das Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen ist mit diesem Datum in Kraft getreten. Es gilt für den EU-Raum und für Überweisungsbeträge bis 50.000 Euro. Die Eckpfeiler des Gesetzes beinhalten, dass das Kreditinstitut dem Auftraggeber vor der Überweisung schriftliche Infos über die Konditionen der Überweisung mitzuteilen hat (erforderliche Zeitspanne von Auftragserteilung bis Gutschrift auf Empfängerkonto, Berechnungsmodalitäten der verlangten Gebühren, das zugrunde gelegte Wertstellungsdatum, Angabe zu Beschwerde- und Abhilfeverfahren, Angabe der zur Umrechnung verwendeten Referenzkurse).

Die Angaben zu Fristen und Gebühren sind bindend. Das Kreditinstitut hat den Auftrag innerhalb der vereinbarten Frist auszuführen. Wird die vereinbarte Frist nicht eingehalten oder ist der Betrag - mangels Fristvereinbarung - am Ende des 5. Bankgeschäftstages nach Auftragserteilung nicht am Empfängerkonto gutgeschrieben, dann hat das Institut eine Entschädigung zu zahlen.

Ein für Verbraucher wichtiger, praktischer Bestandteil des Gesetzes ist auch, dass der Überweisungsbetrag in der vollen Höhe gutzuschreiben ist; es sei denn, es gibt die Vereinbarung, dass der Empfänger die Spesen ganz oder teilweise trägt.

### **Einlagensicherung, Anlegerentschädigung (Novellen zum Bankwesengesetz und zum Wertpapieraufsichtsgesetz)**

Im Rahmen einer Novelle zum Bankwesengesetz wurden die Informationsvorschriften über die Einlagensicherung erheblich verbessert und in Umsetzung der Anlegerentschädigungsrichtlinie (RL 97/9/EG) erstmals auch Bestimmungen über die Anlegerentschädigung geschaffen. Im Rahmen der Anlegerentschädigung sind im wesentlichen Wertpapiere und Gelder der Kunden abgesichert, die von einer Bank im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen gehalten werden und die infolge Konkurs, Geschäftsaufsicht oder Zahlungseinstellung nicht mehr an die Anleger zurückgezahlt oder zurückgegeben werden können. Da nach österreichischem Recht die von der Bank für den Anleger verwahrten und verwalteten Wertpapiere im Eigentum des Kunden verbleiben, kann der Sicherungsfall bei Wertpapieren nur im Fall einer Depotunterschlagung eintreten.

Im Rahmen einer Novelle des Wertpapieraufsichtsgesetzes wurde auch für Wertpapierdienstleistungsunternehmen, die für ihre Kunden Wertpapierdepots verwalten, ein Anlegerentschädigungssystem neu geschaffen. Dieses entspricht im wesentlichen dem System für die Anlegerentschädigung im Bankenbereich.

---

<sup>21</sup> Bydlinski, Peter: Pflichten und Haften der Banken im internationalen Überweisungsverkehr, in: Bank-Archiv, Zeitschrift für das gesamte Bank- und Börsenwesen, November 1998, S. 833-855.

Die Information der Kunden über die Einlagensicherung wurde dadurch verbessert, dass eine Information nunmehr nicht nur durch Aushang im Kassensaal zu erfolgen hat, sondern dass jedem Einleger bei Anknüpfung der Geschäftsverbindung verpflichtend und kostenlos eine schriftliche Information über die Sicherungseinrichtung, der die Bank angehört, sowie über die Höhe und den Umfang der Deckung ausgefolgt werden muss. Gleiches gilt natürlich auch für die Anlegerentschädigung.

Eine weitere wesentliche Änderung stellt die Anhebung der Wertgrenze für Entschädigungsleistungen in beiden Systemen von öS 260.000,-- auf 20.000,-- Euro (öS 275.206,--) dar.

### **Bankprodukte im Internet (Internet-Banking)**

Internet-Banking wurde im abgelaufenen Jahr immer mehr als Alternative zum persönlichen (und aus Bankensicht immer wieder als kostspielig apostrophierten) Kontakt in der Bankfiliale beworben. Als Werbeargumente wurden zum Beispiel „einfach“, „bequem“ und „kosten-sparend“ ins Treffen geführt. Mit dem Slogan „Direkt bis zu 66 % günstiger“ bewarb beispielsweise die Raiffeisenbank Niederösterreich-Wien im Frühsommer 1999 ein neues Girokonto, mit dem der Kontoinhaber mittels PC-Nutzung, Telefon und Selbstbedienung Transaktionskosten sparen könne. Aus einem VKI-Test geht allerdings hervor, dass dieses Konto bei optimaler Nutzung bzw. kostenoptimierendem Nutzungsverhalten eine Kostenersparnis von 12 % - und nicht die im Slogan versprochenen 66 % - gegenüber dem vergleichbaren, konventionellen Raiffeisen-Gehaltskonto<sup>22</sup> bringt.

Das Internet beinhaltet bereits eine kaum quantifizierbare Menge von Angeboten zu Geldanlage und Investments. Einige Banken bieten die Möglichkeit, Aktien im Internet zu erwerben. Auch der Kauf und Verkauf von Anleihen und Investmentfonds ist per Internet möglich (online Wertpapierhandel, Cyber-Broking). Die Banken bewerben diese Produktnische mit niedrigeren Kosten pro Auftrag und den Vorzügen der Informationstechnologie. Zur Sicherheit wird argumentiert, dass die Sicherheitsstandards und -systeme die besten sind, die es am Markt gibt<sup>23</sup>. Aus Verbrauchersicht ist der Wertpapierhandel via Internet allerdings aus mehreren Gründen kritisch zu betrachten. Da alle Eingaben im öffentlichen Telephonnetz übertragen werden, ist es Unbefugten durchaus möglich, Daten abzufangen. Missbrauch ist nicht gänzlich auszuschließen. Der Kauf und Verkauf von Wertpapieren über das Internet ist darüber hinaus nur für den erfahrenen Anleger geeignet. Die Banken verlangen bei Eröffnung eines Wertpapierdepots die Unterzeichnung einer Rahmenvereinbarung, in der der Kunde unter anderem ausdrücklich auf jegliche Beratung verzichtet. Nach den zwingenden Bestimmungen des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) müsste jedoch zumindest ein schriftliches Kundenprofil erstellt werden und die Beratung dürfte nur dann entfallen, wenn der Kunde bereits über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen im Wertpapiergeschäft verfügt. Auch bestimmte produktbezogene Mindestinformationen müssten in jedem Fall erteilt werden.

Weiters fehlen in den Preisangaben und den Werbefoldern durchwegs die Kosten des online-Dienstes. Es wäre aus Konsumentensicht wünschenswert, dass dieser Kostenbestandteil in Werbeaussagen und Beratungsgesprächen der Anbieter - neben den Ankauf-, Verkauf- und Depotführungsspesen - berücksichtigt und erwähnt<sup>24</sup>.

### **Geldanlage**

Die Sparbuchzinsen sind im Berichtszeitraum mehrmals merklich gesunken. Aufgrund der niedrigen Verzinsung hat das Sparbuch an Bedeutung verloren. Nachfolgend zur Illustration die Entwicklung der Zinssätze für Spareinlagen bei marktbeherrschenden Kreditinstituten:

<sup>22</sup> Details siehe „Konsument“ 8/99, Rubrik Scheinwerfer: *Unterm Strich Null*.

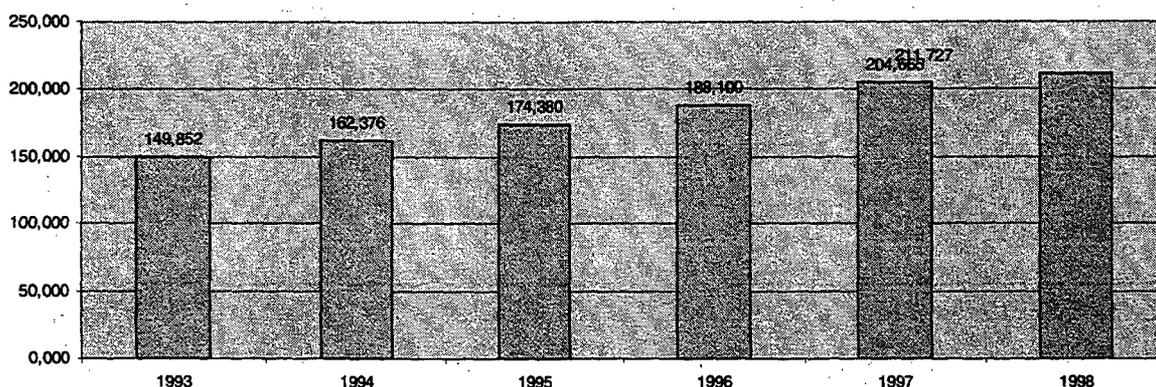
<sup>23</sup> Siehe „Konsument“ 3/99, „Aktien per Mausclick“, S. 34.

<sup>24</sup> Untersuchung des VKI im November / Dezember 1998. Details siehe „Konsument“, 3/99, ebendort.

	Spareinlagen - täglich fällig Nov.98	Spareinlagen - täglich fällig Feb.99	Spareinlagen - täglich fällig Marktdurchschnitt Jul.99
Bank A - Bank Austria	1,25%	1%	0,63%*)
Bank B - Bawag	1,50%	1,25%	
Bank C - CA AG	1,25%	1%	
Bank D - Erste Bank AG	1,25%	1%	

Quelle: VKI-Markterhebungen / \*) Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank, 8/99

Verschiedene Umfragen zeigen, dass der Bausparvertrag in der österreichischen Bevölkerung nach wie vor als attraktive und stabile Anlageform gilt<sup>25</sup>. Die Bausparkassen verzeichneten per Jahresresultimo 1998 ein Wachstum der Bauspareinlagen um 3,5 % gegenüber 1997. Nachfolgend die Entwicklung der Bauspareinlagen in Jahresablauf (in Mio. Schilling)<sup>26</sup>:



## Investmentfonds

Die Anzahl der zum Vertrieb zugelassenen inländischen und ausländischen Investmentfonds ist stark gestiegen. Trotz des ungebrochenen Trends zu Fonds jeder Kategorie ist der Nettoertrag für den Anleger oftmals geringer als in Werbeaussagen suggeriert. Das zeigte eine VKI-Untersuchung im Herbst 1998, aus der hervorging, dass Sparbücher (Bindungsfrist 5 Jahre) im Durchschnitt nicht signifikant schlechter abschneiden als die beworbenen österreichischen Anleihefonds. Als weitere Probleme aus Konsumentensicht sind unreflektierte Performance-Angaben ohne Angabe von Kosten und Spesen in den Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie mangelhafte Risikodarstellungen zu den angebotenen Fonds seitens der Berater zu erwähnen. Auch die Bedarfserhebung des Kunden seitens der Berater, insbesondere die Kundenwünsche hinsichtlich Risikobereitschaft und Ertragsvorstellungen werden in vielen Fällen nur sehr mangelhaft erhoben<sup>27</sup>.

Mit gesetzlichen Novellen zum Einkommensteuergesetz und Investmentfondsgesetz (wirksam mit 1.1.2000) wurde die Förderung der thesaurierenden Pensionsinvestmentfonds durch die staatliche Prämie (gemäß § 108a Einkommenssteuergesetz) sowie weitgehende Steuerfreiheit (Kapitalertragssteuer, Einkommenssteuer, Spekulationsertragssteuer) be-

<sup>25</sup> Untersuchung der Spektra Marktforschung, *Anlagemarkt: Österreicher auf der Suche nach attraktiven Alternativen. Fonds sind klare Aufsteiger. Spectra aktuell 7/99.*

<sup>26</sup> Tätigkeitsbericht der Bausparkassen: Bausparen 1998, S. 7. Hrsg. Arbeitsgemeinschaft österreichischer Bausparkassen.

<sup>27</sup> Siehe „Konsument“ 12/1998. Zu schön gefärbt.

schlossen. Mit Stand 30.9.1999 waren noch wesentliche steuertechnische Details offen bzw. die Durchführungs-Verordnungen zum Einkommenssteuergesetz noch nicht erlassen.

Es ist absehbar, dass die Banken mit 1.1.2000 mit einer Reihe von Pensionsinvestmentfonds-Produktvarianten auf den Markt kommen werden. Die CA/BA-Gruppe hat bereits zur Jahresmitte 1999 begonnen, mit massivem Werbeeinsatz für den geförderten Pensionsinvestmentfonds zu werben. Demnach bekomme ein Zeichner eines PIF-Ansparplanes bereits im Jahr 1999 eine „Prämie“ von bis zu öS 620,-- durch die Bank ausbezahlt.

## **Bausparen**

Ab dem 1.1.1999 trat an die Stelle des bisherigen höchstens pro Person und Jahr förderbaren Bausparbeitrages von öS 11.400,-- die neue höhere Begrenzung von 1000 Euro. Das sind umgerechnet öS 13.760,30 jährlich. Die „optimale“ monatliche Sparleistung beträgt daher öS 1.147,-- (statt wie bisher öS 950,--). Die staatliche Prämie beläuft sich - nach den in §108 Einkommensteuergesetz (EStG) festgelegten Berechnungsmodus - 4,5 % von den Einzahlungen bzw. maximal öS 619,-- (berechnet von öS 13.760,30).

Der Bausparmarkt hat sich in der ersten Jahreshälfte 1999 vollkommen gewandelt und zu neuen Tarif- bzw. Zinsstrukturen geführt. Die Bausparkassen haben sowohl die Spar- als auch die Darlehenstarife für laufende als auch neu abgeschlossene Verträge erheblich abgesenkt (Bauspar- und Darlehensverträge).

Die neuen Spar- und Darlehenstarife - je nach Bausparkasse wirksam ab Mai bis Juli 1999 - zeichnen sich vor allem durch niedrigere Spar- und Darlehenszinsen aus. Vielfach sind die Zinssätze nicht mehr fixiert, sondern durch Zinsgleitklauseln an die Kapitalmarktentwicklung geknüpft. Generell ist das Tarifsysteem durch den Wegfall von speziellen Tarifen (z.B. Jugend-Tarif) zwar übersichtlicher, durch die variablen Zinselemente sowohl für Bausparer als auch Darlehensnehmer weniger kalkulierbar geworden.

Alle Konsumentenberatungsstellen haben massive Verbraucherbeschwerden zu den einseitigen Zinssatzsenkungen bei laufenden Bausparverträgen registriert. Ebenso heftig abgelehnt wurden auch die Kündigungsverzichte (Vertragsstrafen), die die Bausparkassen im Gegenzug für die Zinssatzsenkungen bei laufenden Bauspardarlehen verlangten.

Weiters berichteten Verbraucher, dass sowohl Banken als auch Bausparkassen an die Bausparer aktive Kündigungsempfehlungen an unzufriedene Bausparer aussprachen. Dies entsprach nicht den Grundsatzvereinbarungen mit den Bausparkassen<sup>28</sup>.

## **Kredit und Kfz-Leasing**

### **Kredit**

Verbraucherinnen haben häufig berichtet, dass Banken für verlangte Kreditkontoablichtungen (bzw. Aufstellungen der am Kreditkonto getätigten Umsätze) beträchtliche Spesensätze verrechnen wollen. Die genannten Beträge beliefen sich von öS 300,-- aufwärts; die Banken führen in Treffen, dass eine derartige Auflistung einen Aufwand verursache und daher dementsprechend koste. Durch diese offensichtlich immer öfters praktizierte Gebührenpolitik werden insbesondere sozial schwache Kreditnehmer davon abgehalten werden, die verrechneten Gutschriften und Belastungen am Kreditkonto zu kontrollieren. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass die in §§ 33 Abs. 9 Bankwesengesetz genannte Kontomitteilung, die dem Kreditnehmer einmal jährlich mit Stichtag 31.12.1999 zur Verfügung zu stellen ist, für den Kreditnehmer bis dato nur unzureichende Kreditinformationen enthält. Eine

<sup>28</sup> Zusage der Bausparkassen nach Gesprächen gegenüber dem Bundesministerium für Finanzen, im Mai 1999.

Aufschlüsselung der Belastungen nach verrechneten Zinsen, Verzugszinsen, Kontoführungsgebühren oder sonstige Spesen wäre aus Verbrauchersicht wünschenswert.

Die Fremdwährungskredite boomten im Berichtszeitraum. Aus Verbrauchersicht ist jedoch festzuhalten, dass die mit der Fremdwährung verbundenen Währungs- und Zinsrisiken von KonsumentInnen vielfach unterschätzt werden. Dies ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass diverse BeraterInnen die Risiken entweder überhaupt nicht oder nur im Ansatz darstellen.

Dem Kreditwerber ist in vielen Fällen nicht bewusst, dass in der Kreditadministration Spesen verrechnet werden, die bei einem Schilling-Kredit nicht anfallen (insbesondere die sogenannte Devisenprovision, aber auch Kontoführungsspesen für Fremdwährungskonto und Schilling-Konto). Als Mängel in den Beratungsgesprächen konnten unvollständige und nicht umfassende Risikoaufklärung, unzureichende schriftliche Unterlagen (keine Tilgungspläne, unvollständige Vertrags- bzw. Angebotsdaten), fehlende Effektiv-Zinssatzangaben in Offerten festgestellt werden<sup>29</sup>.

In einem Musterprozess wurde geklärt, dass KonsumentInnen - falls diese dem Abschluss eines vermittelten Fremdwährungskredites aufgrund des hohen Wechselkursrisikos nicht zustimmen - einem Makler nicht zu Schadenersatz verpflichtet sind. Ein Konsument hatte den Abschluss eines Fremdwährungskredites in Japanische Yen bei einem Makler abgelehnt, nachdem ihn ein Bankberater auf die möglichen Risiken vollständig hingewiesen hat. Der Konsument weigerte sich daraufhin, die vom Makler vorbereiteten Kreditverträge zu unterschreiben. Die Klage des Maklers auf Bezahlung der Maklerprovision über öS 80.000,-- wurde abgewiesen. Der Oberste Gerichtshof (OGH) verneinte den Zuspruch mangels gültigen Maklervertrages<sup>30</sup>. Der Beratungsaufwand für Makler und Kreditgeber ist bei Fremdwährungskrediten - wie das o.z. Urteil zeigt - besonders hoch<sup>31</sup>.

Der Boom von Fremdwährungskrediten wurde selbst in Bankkreisen langsam und öffentlich in Frage gestellt. *Franken-Kredite: Riskant wie Casino* hieß es in der Raiffeisen-Zeitung<sup>32</sup>. Die VKB-Bank distanzierte sich von der Vergabe von Fremdwährungskrediten an Private, weil diese Kredite „zu spekulativ“ sind<sup>33</sup>.

Die Zinsgleitklauseln in Verbraucherkrediten, die nach dem 1.3.1997 abgeschlossen worden sind (und die den gesetzlichen Erfordernissen der KSchG-Novelle zu Preisgleitklauseln gem. § 6 Abs 1 Z 5 zu entsprechen haben) sind aus Verbrauchersicht problematisch und revisionsbedürftig. Durch die in vielen Zinsgleitklauseln enthaltenen Aufrundungsregeln ergibt sich eine wachsende Diskrepanz zwischen den verrechneten Vertragszinssätzen und den aktuell verlangten Kreditzinsen, die keiner Aufrundungsdynamik unterliegen, sondern sich an den Zinssätzen des Kapitalmarktes (im wesentlichen: Euribor, Sekundärmarktrendite) orientieren. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass eine Kostenschere zwischen laufenden Krediten (mit Zinsgleitklauseln, die einer Aufrundungssystematik unterliegen) und neu abgeschlossenen Kreditverträgen entstehen kann. Dies widerspricht dem konsumentenpolitischen Nutzen von Zinsgleitklauseln sowie der Grundsatzüberlegung, wonach durch eine Gleitklauseln eine genaue proportionale Anpassung an das Marktniveau erfolgen sollte.

<sup>29</sup> Siehe „Konsument“ 5/1999. Test Hypothekarkredit und Beratung bei Fremdwährungskrediten, S. 6 f.

<sup>30</sup> APA-Pressemitteilung vom 8. Juni 1999. OGH schützt Konsumenten vor ungerechtfertigter Maklerforderung.

<sup>31</sup> Volker Frey, *Risiko Fremdwährungskredite?*, in: Konsumentenschutz Nr. 3/1999, S. 6, Hrsg. Büro für Konsumentenfragen, BM für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz, Bundeskanzleramt

<sup>32</sup> Die Wochenzeitung des Österreichischen Raiffeisenverbandes, Raiffeisen Zeitung, Nr. 26 / 1. Juli 1999, S. 6.

<sup>33</sup> In: Oberösterreichische Nachrichten vom 8. Mai 1999, Wirtschaft.

## Kfz-Leasing

Kfz-Leasing ist in Österreich (nach wie vor) eine Wachstumsbranche. Die Leasingquote (der Anteil der leasingfinanzierten Kfz-Käufe) beträgt circa 27 %<sup>34</sup>. Das heißt, dass jeder dritte bis vierte private PKW-Kauf über Leasing finanziert wird. Aus Verbrauchersicht problematisch sind vor allem Werbeinserate mit irreführenden Null-Prozent-Leasingangeboten, Angebote bzw. Verträge ohne Zinssatzangaben sowie Verträge mit Teilamortisationsleasing (Leasing mit Restwert), in denen der Restwert betragsmäßig nicht genannt wird. Statt dessen passiert es immer wieder, dass nach Ablauf der Leasingvertragsdauer der Leasinggeber einen nicht nachvollziehbaren Restwert festlegt und vom Leasingnehmer verlangt.

Nach wie vor in der Leasing-Beschwerdestatistik ganz vorne befinden sich Probleme, die aus anfallenden Kosten einer vorzeitigen Vertragsauflösung durch Totalschaden, Diebstahl oder Zahlungsunfähigkeit des Leasingnehmers resultieren.

Mit 1.1.2000 wird eine neue Verbraucherkreditverordnung in Kraft treten, die erstmals auch Finanzierungsleasingverträge in ihren Regelungsbereich einschließt. Die Leasinggesellschaften werden verpflichtet, in ihre Verträge eine Reihe von Mindestangaben aufzunehmen (u.a. Gesamtbelastung aus dem Vertrag, Barzahlungspreis des Kfz, Restwert des Kfz, Höhe der Zinsen für ein allfälliges Depot und für Vorauszahlungen). Dadurch sollen für die VerbraucherInnen die tatsächlichen Kosten des Leasinggeschäfts transparent werden. Um vor Vertragsabschluß Vergleiche anstellen zu können, hat der Verbraucher einen Anspruch auf Aushändigung eines Vertragsentwurfes, der die gleichen Mindestinformationen enthalten muss. Die neue Verbraucherkreditverordnung enthält auch detaillierte Vorgaben für die Leasingwerbung, die Irreführungen der VerbraucherInnen verhindern und einen fairen Wettbewerb sicherstellen sollen. Besonders wichtig ist schließlich, dass die Leasinggesellschaften verpflichtet werden, den VerbraucherInnen im Finanzierungsleasingvertrag ein jederzeitiges Kündigungsrecht einzuräumen. Macht ein Verbraucher von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, müssen bei der Abrechnung des Leasingvertrages des restlichen Leasingraten und der Restwert angemessen ermäßigt werden.

## Versicherungen

### Marktsituation

1998 erzielten die 66 in Österreich niedergelassenen Privatversicherer im Inland ein Prämienaufkommen von insgesamt öS 140,7 Mrd. (verrechnete Prämien) aus Erstversicherungsverträgen. Das bedeutet einen Anstieg um 3,77 % im Vergleich zum Vorjahr<sup>35</sup>.

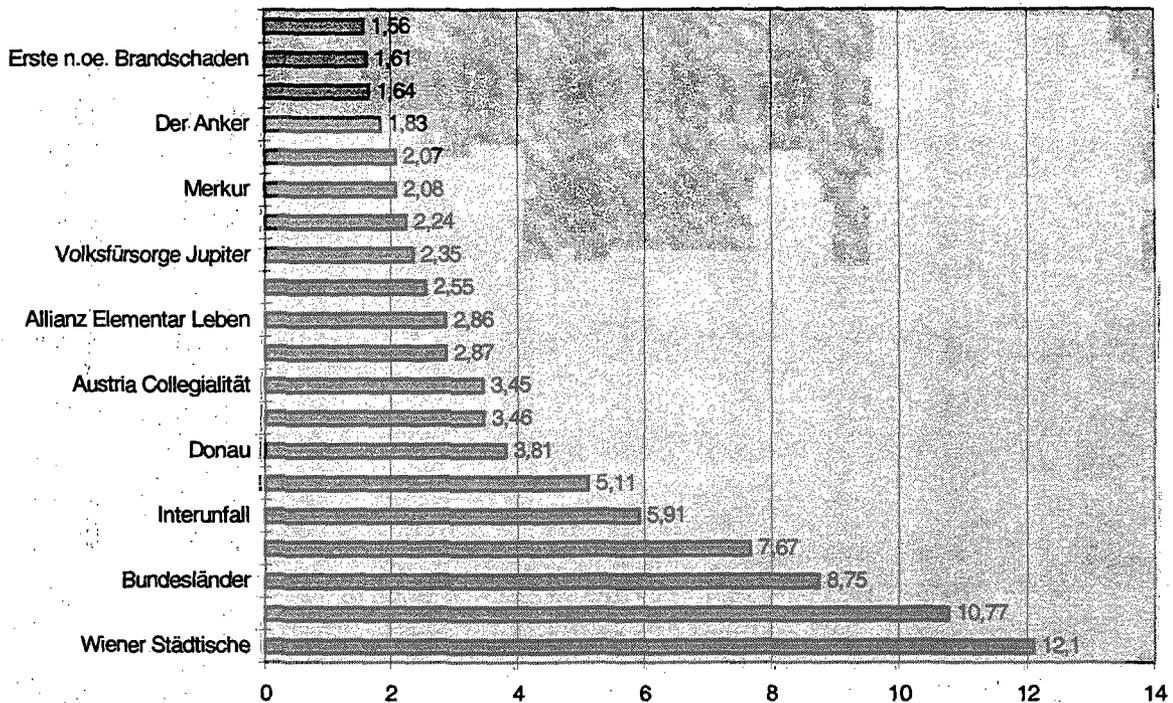
Fast 83 % der Prämieinnahmen entfielen 1998 auf die 20 größten in Österreich zugelassenen Versicherer.

---

<sup>34</sup> Vgl. Leasing in Österreich, Hrsg. Verband Österreichischer Leasing-Gesellschaften, September 1999, S. 7.

<sup>35</sup> Jahresbericht 1998/99 des Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs

## Marktanteile der österreichischen Versicherer nach Anteil an den gesamten Prämieinnahmen\*)



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

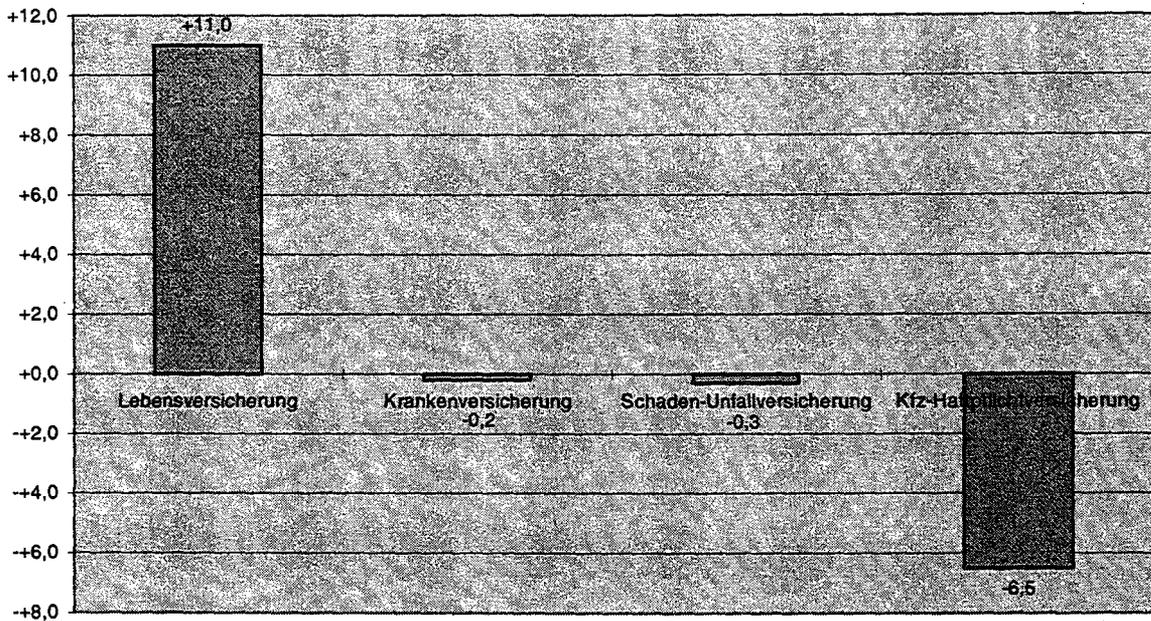
Die sich ergebende Reihung bezieht sich nur auf die Größe der einzelnen Gesellschaft in Relation zum österreichischen Gesamtprämienaufkommen.

Der Wettbewerb greift im Versicherungsbereich deutlich. Prämienreduktionen werden nicht so sehr in den Tarifen als über Rabatte angeboten. Einzelne Unternehmen haben bereits begonnen, diesem Trend entgegenzuwirken, um das versicherungstechnische Geschäft wieder in Ordnung - das heißt nach ihren Angaben aus der Verlustzone - zu bringen.

Das Prämienaufkommen in der Lebensversicherung ist mit rund 11 % stark angewachsen. Verantwortlich dafür ist die weiterhin aufrechte Pensionsdebatte mit dem allmählich akzeptierten Grundgedanken, dass die staatliche Pensionsversicherung mit der Vollversorgung der aus dem aktiven Erwerbsleben ausgeschiedenen alten Menschen wohl überfordert und auf dem Weg von privaten Pensionsversicherungen zusätzlich vorzusorgen ist.

Hingegen ist das Prämienaufkommen in der Nichtlebensversicherung durch „ungesunden Wettbewerb“ rückläufig. Nicht nur in der Kfz-Versicherung wird mit Rabatten geworben, auch in der Schaden- und Unfallversicherung setzt sich dieser Trend fort.

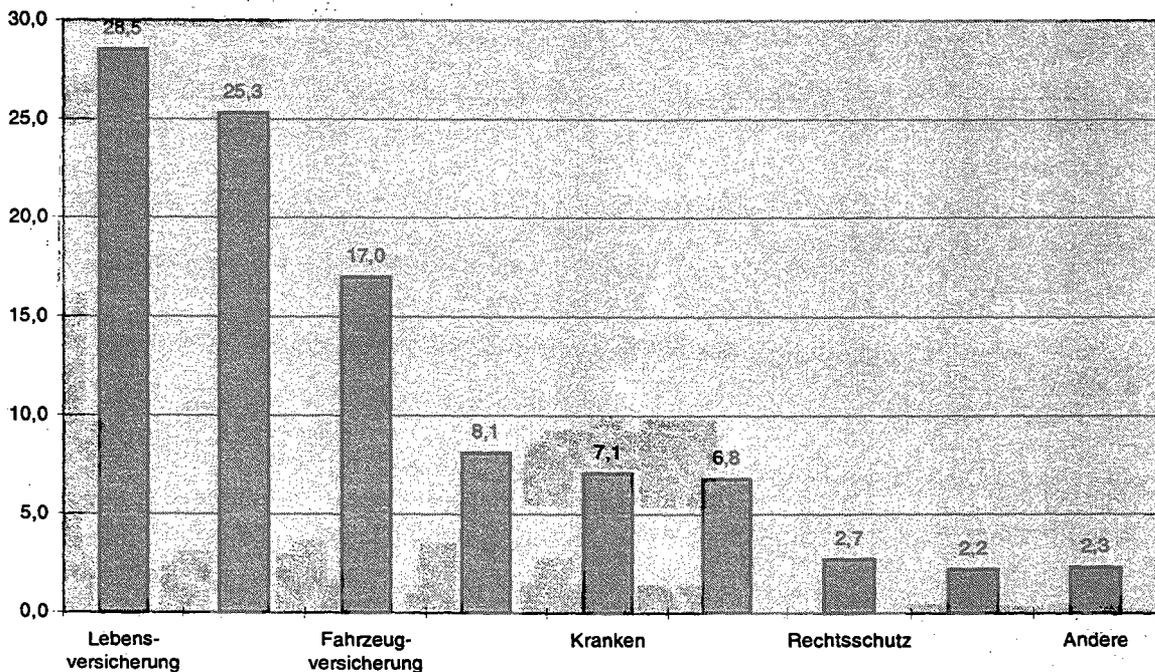
## Veränderung des Prämienaufkommens in verschiedenen Sparten



## Die häufigsten Anfragen

Nahezu ein Drittel aller Anfragen im Beobachtungszeitraum 1.10.1998 bis einschließlich 30.9.1999 betrafen allgemein Dienstleistungen, davon entfallen 7,8 % auf den Versicherungsbereich.

## Die häufigsten Anfragen



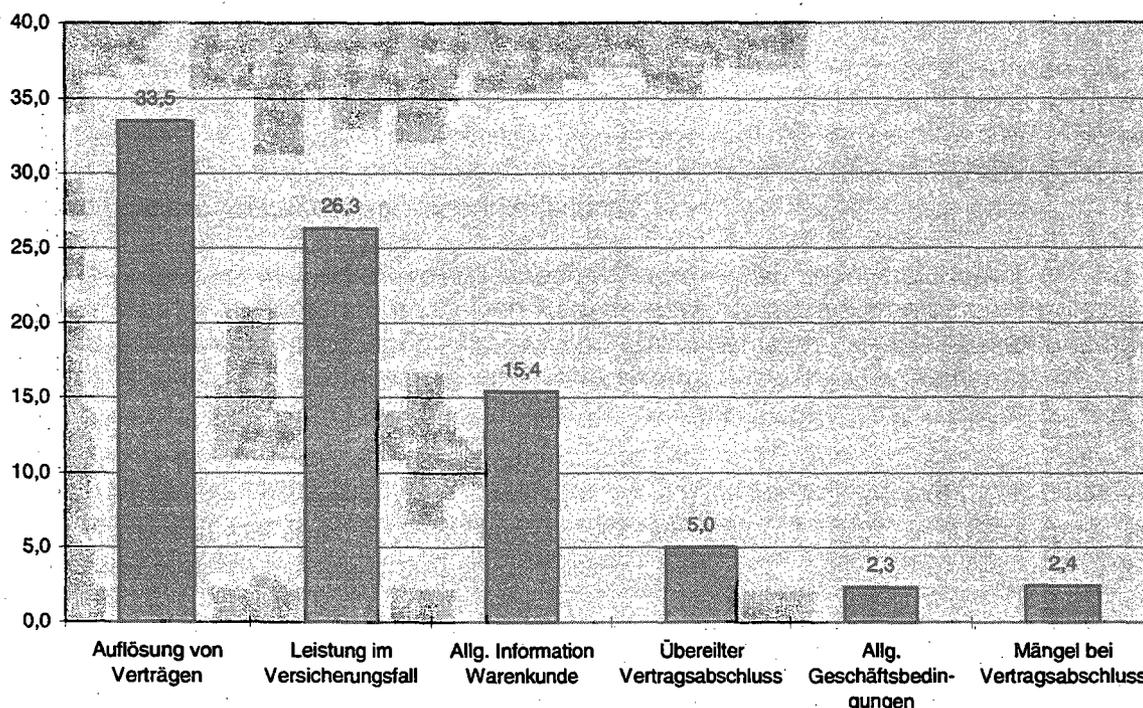
Nach wie vor ist ein sehr starker Aufklärungsbedarf im Lebensversicherungsbereich zu bemerken. Knapp 30 % aller Anfragen betreffen diese Sparte. Viele Angebote in unterschiedlichen Ausformungen werden an Konsumenten herangetragen. Die nach wie vor andauernde Pensionsdebatte und die damit einhergehende Verunsicherung der Verbraucher lässt die Abschlusszahlen weiterhin ansteigen. Bedauerlicherweise werden Lebensversicherungen nach wie vor oft verkauft, ohne den Bedarf des Konsumenten näher zu hinterfragen. Das zeigt sich aus den Fragestellungen in der Beratung. Oft kennen ratsuchende Verbraucher die Vor- und Nachteile des von ihnen abgeschlossenen Versicherungsvertrags nicht und sind überrascht, wenn sie beispielsweise im Kündigungsfall (Rückkauf) in den ersten Jahren nichts oder nur einen Teil der einbezahlten Prämien zurückerhalten. Oft ist auch die Seriosität der Unternehmen Gegenstand der Anfragen.

An zweiter Stelle der Anfragen stehen wie im vergangenen Jahr Problemstellungen mit Haushalts- und Eigenheimversicherungen (25,3 %). Hier sind es vor allem die Unklarheiten im Leistungsfall, die Konsumenten beschäftigen. Ausnahmen finden sich oft nur im schwer lesbaren Kleingedruckten der Besonderen Bedingungen und werden dem Verbraucher durch den Berater oft nicht ausreichend erläutert<sup>36</sup>.

Der dritte Fragenschwerpunktbereich ist nach wie vor die Fahrzeugversicherung (17 %). Weiterhin werden die unterschiedlichsten Rabatte gewährt und machen einen Vergleich für den Verbraucher kaum möglich. Dennoch ist durch den anhaltenden Preiskampf und aggressives Marketing die Bereitschaft, den Versicherer zu wechseln, gestiegen.

8,1 % der Konsumentenfragen betrafen die Allgemeine Haftpflichtversicherung. Hier steht für den Verbraucher die generelle Leistungspflicht und die Höhe der Leistung des Versicherers im Vordergrund. Die private Kranken- und Unfallversicherung war in jeweils ca. 7 % Gegenstand von Anfragen.

### Problembereiche



<sup>36</sup> vgl. Leserlobby Schadensabwicklung im Versicherungsbereich „Konsument“ 7/99.

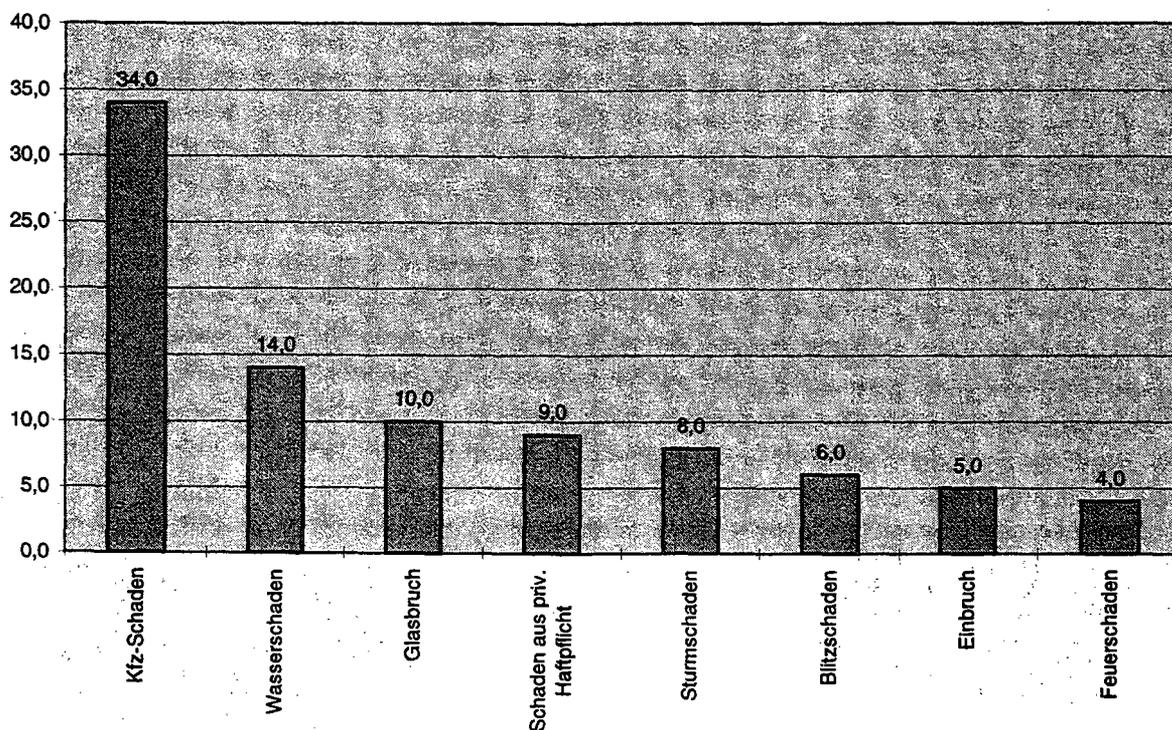
Die Auflösung von Verträgen hat sich erwartungsgemäß als wesentlichster Problembereich herausgestellt. Die Neuregelung der Kündigungsmöglichkeiten, die Dauerrabattrückforderungen der Versicherer und die damit einhergehende Verunsicherung der Konsumenten hat zu einer stärkeren Nachfrage in diesem Bereich geführt.

Der zweitwichtigste Problembereich für den Konsumenten ist die Leistung im Versicherungsfall. Der Verbraucher ist unsicher, ob eine Ablehnung zu Recht erfolgt oder nicht und kann es selbst anhand der Versicherungsbedingungen nicht oder nur sehr schwer nachvollziehen. Dieser Umstand deutet einerseits auf die schwere Lesbarkeit und Verständlichkeit der Versicherungsbedingungen hin und andererseits auf die mangelnde Darstellung der Leistungseinschränkungen in den Produktbeschreibungen oder im Beratungsgespräch. Oft ist die Leistung der Höhe nach Gegenstand von Anfragen. Für Konsumenten ist unklar, warum beispielsweise nur Teilleistungen erfolgen oder eine Leistung nur in Form von Kulanzzahlungen gewährt werden.

### Leserlobby Schadensabwicklung

In der Mai-Ausgabe d.J. des Testmagazins „Konsument“ wurden die Leser aufgefordert, dem VKI mittels beigehefteten Fragebogens ihre Erfahrungen mit der Schadensabwicklung im Versicherungsbereich mitzuteilen, da Probleme mit Versicherungsverträgen meist erst im Schadensfall auftauchen. Über 1000 Fragebögen wurden statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse<sup>37</sup> sind nicht für alle Österreicher repräsentativ, hier haben vor allem kritische „Konsument“-Leser ihre besonders positiven oder negativen Erfahrungen geschildert, dennoch lassen sich Grundtendenzen feststellen.

### Die am häufigsten genannten Schadensarten

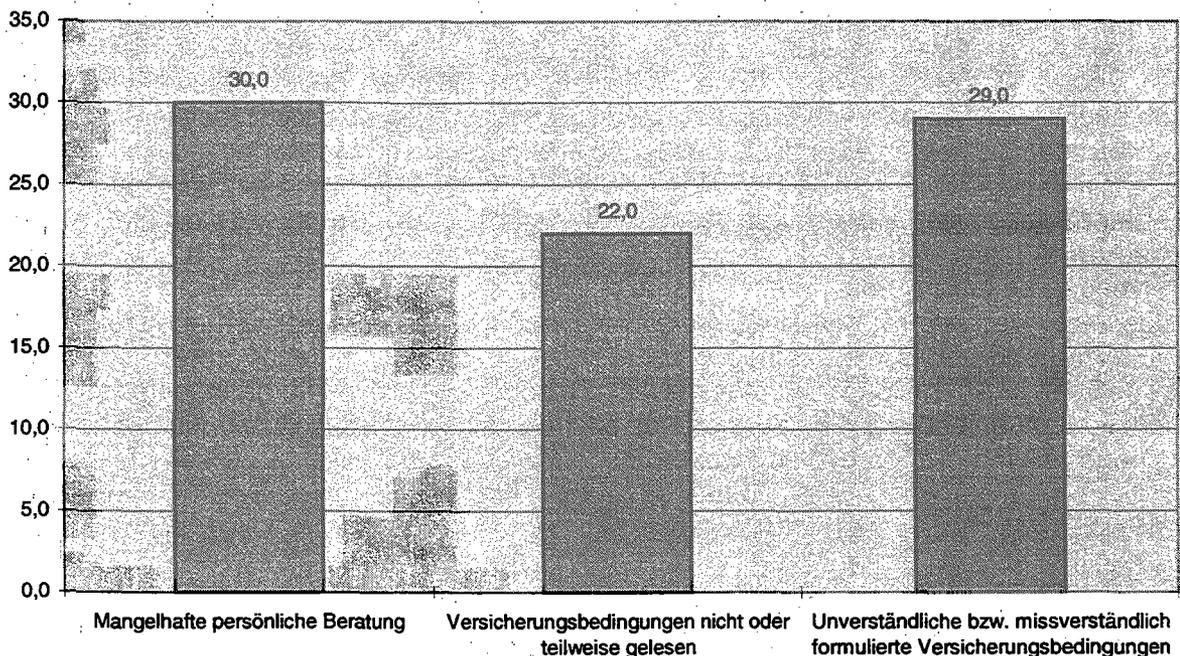


Die Ergebnisse verdeutlichen u. a., dass bei Versicherungsabschlüssen meist das Vertrauen in den Berater ausschlaggebend ist: Die meisten Versicherungsnehmer schlossen den Ver-

<sup>37</sup> vgl.: Vertrauensbildung stark gefragt! in „Konsument“ 7/1999.

trag bei ihrem persönlichen Versicherungsbetreuer ab (61 %). Davon wandten sich nur ca. 7 % an einen unabhängigen Versicherungsmakler. Mit der Beratung bei Abschluss des Versicherungsvertrages waren 67 % der Befragten durchaus zufrieden, mit der Abwicklung des Schadensfalles generell eher unzufrieden. Bei genauerer Nachfrage zeigen sich beträchtliche Informationslücken: Nur 18 % der Versicherungsnehmer, die von ihrer eigenen Versicherung Geld wollten, war bei Vertragsabschluß bewusst, dass es zu Leistungseinschränkungen seitens der Versicherung kommen kann, 71 % war dies nicht bewusst. Sie wurden entweder nicht oder nicht ausreichend persönlich beraten, hatten die Versicherungsbedingungen nicht oder nur teilweise gelesen oder die Bedingungen nicht verstanden. Hier liegt das Grundproblem: Vor allem Ausschlüsse sind in den allgemeinen und besonderen Versicherungsbedingungen oft unverständlich oder missverständlich formuliert. 39 % der Befragten geben an, nur die wichtigsten Vertragsinhalte zu lesen und sich die Bedingungen lieber vom Berater erklären zu lassen, 25 % vertrauen überhaupt voll und ganz ihrem Betreuer oder Makler.

### Die wichtigsten Gründe, weshalb den Versicherungsnehmern bei Vertragsabschluss die fehlende Deckung des Schadens nicht oder nur teilweise bewusst war



Hier zeigt sich ein eindeutiges Informationsdefizit des Verbrauchers. Die Produkte werden verkauft, ohne die Leistungsausschlüsse zu erwähnen, das Kleingedruckte des Vertrages ist schwer lesbar für den Verbraucher und wird auch oft im Beratungsgespräch nicht besprochen. Nicht nur die Leistungsinhalte, sondern auch - und vor allem - die Leistungsausschlüsse sollten von Versicherern dargestellt bzw. von Beratern erläutert werden.

### Versicherungsvermittler

Der Binnenmarkt für Versicherungen hat für den Verbraucher einerseits eine große Produkt- und Preisvielfalt gebracht, der Markt ist allerdings auch unübersichtlicher geworden. Der Verbraucher ist immer mehr auf kompetente Beratung angewiesen. Der Beratungstätigkeit kommt daher aus der Sicht des Kunden eine noch größere Bedeutung als bisher zu. Gleichzeitig steigen damit auch die Anforderungen an die VermittlerInnen. Die Transparenz des Vermittlermarktes durch eine Registrierungspflicht, eines Nachweises der beruflichen Kom-

petenz und der Unabhängigkeit von Maklern sowie der Schutz der VerbraucherInnen bei Beratungsfehlern waren Inhalte einer EU-Empfehlung, die mittlerweile in eine Richtlinie umgesetzt wurde. In Österreich waren Teile der Empfehlung durch z.B. die VersVG-Novelle 94, das Maklergesetz 1996 und der Gewerberechtsnovelle 1997 umgesetzt worden. Im Rahmen des vom österreichischen Büro für Konsumentenfragen veranstalteten Symposiums „Versicherungsvermittlung und Konsumentenschutz im Binnenmarkt“ war es Teilnehmern aus der Versicherungswirtschaft, dem Konsumentenschutz, den Aufsichtsbehörden und Vermittlern möglich, ihre Interessen darzulegen und in einem breiten Fachpublikum aus ganz Europa zu diskutieren. Dabei zeigte sich, dass es eine Reihe von Regulierungsmaßnahmen von allen Seiten als sinnvoll erachtet wird, dass es aber hinsichtlich einzelner Fragen - wie beispielsweise der Offenlegung der wirtschaftlichen Abhängigkeit der Vermittler - sehr unterschiedliche Meinungen gibt<sup>38</sup>.

Mit der Gewerberechtsnovelle 1997 wurden zwar einige Punkte der Richtlinie umgesetzt (siehe Bericht letztes Jahr), dennoch wäre eine zentrale Registrierung mit einer einfachen Abfragemöglichkeit für den Konsumenten nach wie vor wünschenswert.

### **Vertriebsweg Internet**

Versicherungsunternehmen nutzen immer mehr die Informationsschiene Internet. Auch vom Verbraucher wird es als Informationsmedium zunehmend genutzt. Dennoch ist ein Vertragsabschluss via Internet in Österreich - noch - nicht möglich und der Online-Vertrieb mit einigen Gefahren verbunden. Vor allem sind es Unsicherheiten hinsichtlich einer einwandfreien Identifikation des Anbieters, der Klärung der Frage, ob elektronische Unterschriften rechtsgültig sind sowie der Sicherstellung der elektronischen Zahlungsweise. Die Abwicklung über Internet ist zeit- und kostensparender, außerdem nicht an fixe Bürozeiten gebunden, dennoch kann die Information über Internet eine Beratung durch einen professionellen Versicherungsvermittler nicht ersetzen werden.

### **Euro**

Die im letzten Jahr gehegten Befürchtungen, dass durch die Euro-Einführung neue Verträge beworben werden oder von unseriösen Beratern geraten werden könnte, bestehende Verträge aufzulösen, um neue Euro-Polizzen abzuschließen, haben sich faktisch nicht bewahrheitet. Bisher tauchten nur vereinzelt Produktwerbungen mit der Bezeichnung „Euro“ auf. Diese wenigen Ausnahmen führen natürlich zur Verunsicherung von Verbrauchern. Der Umstieg auf den Euro ist keineswegs Grund für einen Neuabschluss eines Versicherungsvertrages oder für die Auflösung bestehender Verträge. Alle Verträge, die über den 31.12.2001 hinausreichen, bleiben leistungstechnisch in der bestehenden Form gültig, für den Konsumenten besteht aufgrund der Euro-Umstellung kein Handlungsbedarf - und der sollte ihm auch nicht durch irreführende Produktwerbung suggeriert werden.

### **Pensionszusatzversicherung**

Durch die Novelle des Steuergesetzes sind ab 1. Jänner 2000 weitere Modelle der Altersvorsorge möglich. Analog zum Bausparmodell sollen Pensionsbeiträge zu Pensionszusatzversicherungen, Pensionskassen, die Höherversicherung im Rahmen der gesetzlichen Sozialversicherung und Pensionsinvestmentfonds bis zu einer Prämie von 3,5 % für das Jahr 2000 gefördert werden. Die Pensionszusatzversicherung dient alleine der Vorsorge, ein Rückkauf während der Laufzeit ist nicht vorgesehen und generell ist eine lebenslange Rentenauszahlung vorgesehen. Die Pensionsvorsorge-Produkte, die die Leistungen aus der gesetzlichen Sozialversicherung ergänzen, müssen - um steuerlich gefördert zu werden -

<sup>38</sup> vgl. Frey, Haghofer, Mayer: Versicherungsvermittlung und Konsumentenschutz im Binnenmarkt. Band 19 Verbraucherrecht, Verbraucherpolitik; Verlag Österreich, Wien 1999.

bestimmte vordefinierte Kriterien erfüllen wie Anfall der Pensionsleistung im Bereich des gesetzlichen Pensionsalters, die lebenslange Rentenzahlung mit Hinterbliebenenvorsorge ohne Kapitalauszahlungsmöglichkeit sowie Verfall der eingezahlten Beiträge zugunsten der Veranlagungs-Risikogemeinschaft bei Tod ohne Hinterbliebene<sup>39</sup>.

Durch die staatliche Förderung ist mit einem großen Interesse seitens der Verbraucher zu rechnen. In diesem Bereich wird verstärkte Information der Verbraucher hinsichtlich einer geeigneten Produktauswahl notwendig sein.

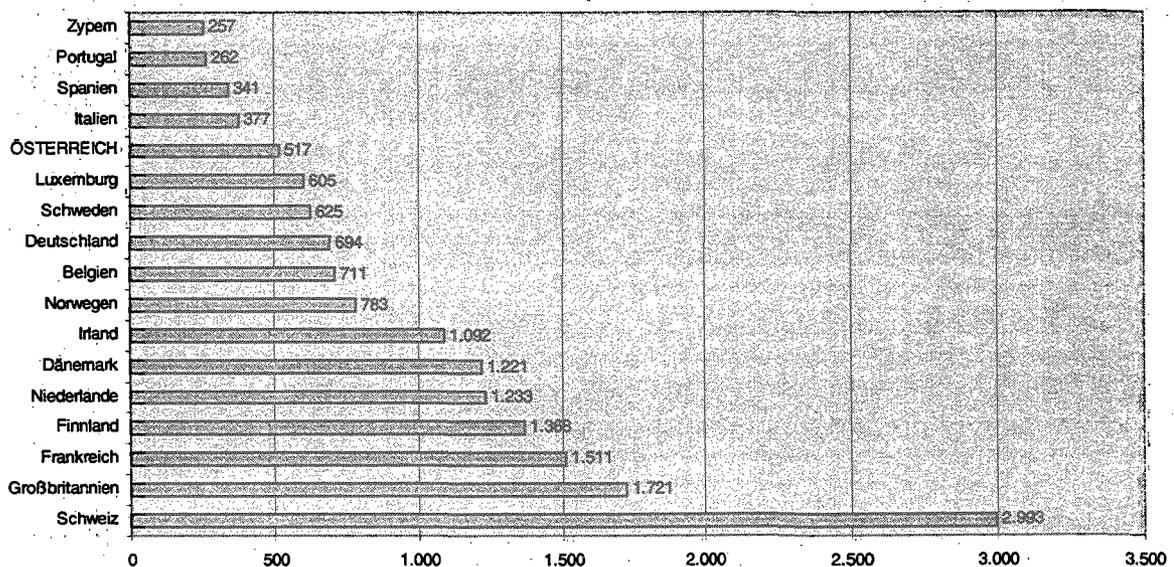
### Lebensversicherung

Die Diskussion um die private Altersvorsorge und damit der Trend zu Vorsorgeprodukten im Lebensversicherungsbereich hält weiter an und damit auch das Prämienwachstum in diesem Bereich. Im ersten Halbjahr 1999 wurden Steigerungen der Prämien für die Rentenversicherung von über 56 % auf öS 6,3 Mrd. verzeichnet. Auch die fondsgebundene Lebensversicherung gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die noch relativ junge Sparte trug im ersten Halbjahr 1999 mit öS 1,9 Mrd. etwa 5 % zum gesamten Prämienaufkommen in der Lebensversicherung bei. Immer mehr - vor allem jüngere Menschen - schließen Verträge für die eigene Zukunftsvorsorge ab.

Die folgende Darstellung der Lebensversicherungsprämien pro Einwohner in Europa deutet darauf hin, dass sich dieser Trend weiter fortsetzen wird.

### Versicherungsdichte 1997

Lebensversicherungsprämien pro Einwohner in Europa (in US \$)



Aufgrund dieses ungebrochenen Booms in der Lebensversicherung und des damit einhergehenden steigenden Angebots wird die Auswahl für den Verbraucher noch schwieriger. Nach wie vor unbefriedigend ist die Situation für den Verbraucher, den Ertrag einschätzen zu können, da es an allgemein anerkannten Leistungsziffern mangelt. Die Ertragsangaben in den Offerten sind unverbindlich und können nicht verglichen werden ohne andere Leistungskennziffern der Unternehmen mitzuberücksichtigen.

<sup>39</sup> 10 vgl. EStG, §108b.

## Senkung des Garantiezinssatzes in der Lebensversicherung

Die Senkung des garantierten Zinssatzes in der Lebensversicherung ist derzeit in Diskussion und wird sehr wahrscheinlich mit 1.7.2000 auch umgesetzt. Durch die geplante Rücknahme des Rechnungszinses für Lebensversicherungen von derzeit 4 % auf wahrscheinlich 3 % soll auf die momentan schwierige Kapitalmarktsituation reagiert werden. Grundsätzlich ist diese Aufsichtsbehördenregelung<sup>40</sup> als Versicherungsnehmerschutz gedacht, die Erfüllbarkeit der Verträge soll damit sichergestellt werden. Durch die Änderung des garantierten Zinssatzes würde natürlich auch die Vertragssumme in der Lebensversicherung geringer bzw. müsste für dieselbe Vertragssumme eine höhere Prämie entrichtet werden. Natürlich würde die von der Versicherungsaufsichtsbehörde verordnete Senkung des Garantiezinses nur für neue Verträge gültig sein. „Alte“ Verträge, d. h. bis zum Stichtag 1.7.2000 abgeschlossene Verträge, würden davon unberührt bleiben.

## Unfallversicherung

Auch in der Unfallversicherung ist der Wettbewerb und der Konkurrenzdruck härter und damit die Produktpalette breiter und vielfältiger geworden. Die Diversifizierung der Produkte nimmt weiter zu. Das manifestiert sich vor allem in den unterschiedlichsten Progressionsmodellen bei Vorliegen von bestimmten Invaliditätsgraden, in Vervielfachungen für bestimmte vereinbarte Fälle (Freizeit- Verkehrs- und Flugunfälle etc.) in Modellen, die Leistungen erst ab einem bestimmten Invaliditätsgrad vorsehen sowie in verbesserten Gliedertaxen. Auch in der Prämiengestaltung ist eine stärkere Differenzierung erkennbar. Bei der Prämiengestaltung wird nicht mehr nur wie bisher der Beruf des Versicherten berücksichtigt, sondern vermehrt auch das Freizeitverhalten und das Geschlecht. So wird beispielsweise dem statistisch gesehen geringeren Unfallrisiko von Frauen mit geringeren Prämien Rechnung getragen.

Nach wie vor wird die Unfallversicherung oft als Leistungszuckerl bei Vereinsmitgliedschaften, Kreditkarten- oder sonstigen Versicherungspaketen mitverkauft, was zu einer Ausschnittsdeckung führen kann. Der Konsument glaubt, für den Ernstfall versichert zu sein und ist es faktisch nicht.

## Kfz-Zulassung bei Versicherern

Am 1.2.1999 wurde der Probetrieb aufgenommen und in Zusammenarbeit mit den Ländern wurde der Plan für die Aufnahme des Vollbetriebs abgestimmt. Die Übertragung der Zulassungsagenden an die Versicherer erfolgte in sechs Tranchen, beginnend mit 20. September 1999. Den Abschluss bildet Wien am 6. Dezember 1999. Die Zulassungsstellen bei den Versicherern sind extra kenntlich gemacht und handeln als verlängerter Arm der Behörde. Hat der Versicherer, bei dem der Konsument eine Kfz-Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat, in diesem Bezirk keine Zulassungsstelle, muss die Zulassungsstelle eines anderen Versicherers die Zulassung übernehmen. Dabei darf die Zulassungsstelle Kunden anderer Versicherer nicht gegenüber eigenen Kunden benachteiligen.

Die Kosten wurden mit dieser Neuerung auf rund ATS 2.200,- angehoben, bisher zahlt man rund öS 1.200,-. Der Versicherer erhält für die Anmeldung ungefähr öS 400,-, die bisherige Anmeldegebühr wurde von öS 660,- auf öS 1.500,- angehoben.

Der bisherige Probetrieb brachte noch keine nennenswerten Probleme mit sich. Für den Konsumenten ist durch die Anmeldung direkt beim Versicherer eine Erleichterung gegeben, andererseits wird eine umfassende Information und ein unabhängiger Vergleich vor dem

<sup>40</sup> VAG, § 73a.

Besuch des Versicherers immer wichtiger, da sich die verschiedenen Anstalten natürlich verstärkt um ihre Kunden bemühen werden.

## Rechtsschutzversicherungen

Eine vom Verband der Versicherungsunternehmen in Auftrag gegebene Studie<sup>41</sup> zur Rechtsschutzversicherung ergab, dass 88 % der Österreicher die Rechtsschutzversicherung kennen, 59 % eine haben und nur 19 % schon einmal eine rechtliche Auseinandersetzung mit einer Person oder Institution hatten. Den Ergebnissen dieser Umfrage zufolge wissen die österreichischen Konsumenten recht gut über die Leistungspalette der Rechtsschutzversicherungen bescheid und erwarten sich die Übernahme der Gerichts- und Anwaltskosten, die Vertretung ihrer Rechtsanliegen und eine Beratung über Rechte und Pflichten. Dass es aber gerade in diesem Bereich viele - für den Konsumenten nicht nachvollziehbare - Leistungsausschlüsse und missverständlich formulierte Bedingungen gibt, zeigt eine Erhebung des VKI<sup>42</sup>. Viele Alltagsbereiche, in denen es erfahrungsgemäß häufig zu Auseinandersetzungen kommt, sind generell vom Versicherungsschutz ausgenommen - zum Beispiel im Familienrecht. Hier wird vieles im Außerstreitverfahren geregelt, z.B. Unterhaltsansprüche, Mündel- und Sachwalterangelegenheiten. Das Außerstreitverfahren ist ebenso vom Leistungsumfang ausgeschlossen wie Scheidungen und deren Rechtsfolgen. Der Konsument kann diese Ausnahmen aufgrund der äußerst komplizierten Vertragsbedingungen ohne juristisches Fachwissen nicht erkennen. Eine klare Darstellung der Leistungsinhalte und der Leistungsausschlüsse sollte von den Versicherern gefordert werden.

## Euro

### Die Einführung des Euro in Österreich

Am 1.1.1999 wurde der Euro gemeinsame Währung von 11 EU-Mitgliedsstaaten. Die nationalen Zahlungsmittel wurden in einem unwiderruflichen Austauschverhältnis zum Euro in Beziehung gesetzt. Der Schilling bleibt vorläufig österreichisches Zahlungsmittel, fungiert währungstechnisch betrachtet jedoch nur mehr als dezimale Untereinheit des Euro.

Für die Einführung des Euro gelten in jedem Euro-Land verpflichtende Regelungen und Gesetze. Direkte Geltung haben die 2 Euro-Ratsverordnungen

- Verordnung Nr. 1103/97 vom 17.6.97 („Kleine Euro-Verordnung“)
- Verordnung (E) Nr. 974/98 vom 3.5.1998 („Große Euro-Verordnung“)

Zusätzliche nationale Gesetzeswerke sollen helfen, den Euro in das bestehende Rechts-, Finanz- und Wirtschaftssystem einzuordnen (z.B. 1. Euro-Justizbegleitgesetz, 1-Euro-Finanzbegleitgesetz, Euro-Einführungserlass des Finanzministeriums).

Für die Euro-Einführung sind zwei Grundsätze besonders für den Verbraucher maßgeblich:

#### 1. Grundsatz der Vertragskontinuität:

Dieser Grundsatz besagt, dass der Euro nichts an bestehenden Verträgen bzw. rechtlichen Verpflichtungen ändert (z.B. bei Krediten, Versicherungen, Mietvertrag). Vertragliche Vereinbarungen zur Änderung aus diesem Anlass sind natürlich möglich.

Alle in laufenden Verträgen enthaltene Schilling-Beträge sind ab 1.1.2002 automatisch als entsprechende Euro-Beträge zu lesen. Der Verbraucherpreisindex als Verhältniszahl ändert sich nicht, andere Indizes werden teilweise ersetzt: z.B. Indikatorzinssatz VIBOR wird durch den EURIBOR (European Interbank Offered Rate) abgelöst, der Diskontsatz der

<sup>41</sup> vgl. DIE VERSICHERUNGSRUNDSCHAU 1-2/99, S. III.

<sup>42</sup> „Konsument“ 4/99, S. 38.

OENB wird durch den Basiszinssatz abgelöst.

Die Vertragspartner können jederzeit die Verträge anpassen bzw. Verträge neu verhandeln. Alle in der Übergangsphase (1.1.1999 - 31.12.2001) abgeschlossenen Verträge können je nach Wunsch der Vertragspartner auf Schilling oder Euro lauten. Bei längerfristigen Verträgen mit Konsumenten sind bestimmte Beträge in beiden Währungen anzugeben (s. 1.Euro-Justiz-Begleitgesetz).

## 2. Grundsatz „Kein Zwang - kein Verbot für den Euro“

(gilt für die Übergangszeit vom 1.1.1999 - 31.12.2001)

Dieser Grundsatz besagt, dass die Anwendung des Euro in der Übergangszeit auf dem Prinzip der Freiwilligkeit basiert. Der Verbraucher kann beispielsweise keinen Händler zwingen, eine Euro-Zahlung zu akzeptieren (per Scheck, Kreditkarte); im Gegenzug kann der Händler den Verbraucher nicht zwingen, in Euro zu zahlen. Vertragliche Vereinbarungen sind natürlich freigestellt. Unabhängig davon kann ein Vertragspartner sein Verrechnungswesen auf Euro umstellen. Das Konto stellt letztlich die Drehscheibe zwischen der Euro-Verrechnung und der Transaktion in der jeweiligen nationalen Währung dar.

### Spezielle Bereiche der Währungsumstellung:

#### 1. Zahlungsverkehr<sup>43</sup>

Per 1.1.1999 wurden sämtliche Zahlungsverkehrs- und Geldhandelssysteme auf den Euro umgestellt. Im Massenzahlungsverkehr wurden international einheitliche Datentransferformate (EDIFACT) definiert; damit werden Zahlungsformen und Systeme, die ausschließlich Schilling transportieren können nicht mehr ausgebaut und spätestens per 31.12.2001 zur auslaufenden Norm.

Für den Konsumenten haben sich primär keine Auswirkungen ergeben, da über das bestehende Schillingkonto jede Euro-Buchgeldtransaktion durchgeführt werden kann. Auch ein „normales“ Schillingkonto ist zum Empfang und zur Überweisung von Euro-Buchgeldern geeignet. Die notwendige Umrechnung von Schilling in Euro und umgekehrt wird von der Bank automatisch und kostenlos durchgeführt.

Von Bankenseite wird bereits Anfang 1999 die Führung eines Eurokontos angeboten. Im Gegensatz zur Neuanlage eines Kontos ist ein Wechsel vom bisherigen Schillingkonto mit einem rechnerischen Kontoabschluss verbunden, d.h. es erfolgt keine automatische Umstellung der Dauer-, Abschöpfungs-, oder Einzugsaufträgen.

Die Geldausgabeautomaten bzw. Zahlungsterminals sind nicht Euro-fähig, d.h. Bargeldbehebungen oder Zahlungen mit Bankomatkarte (Debit Cards) in Euro werden erst per 1.1.2002 möglich sein.

Bei den Eurocheques gibt es grundsätzlich keine Änderung. Die bisherigen Scheckvordrucke können weiterhin verwendet werden. Falls man in Euro bezahlen möchte, ist in das Währungsfeld nur die Bezeichnung „EUR“ einzutragen.

#### 2. Kapitalmärkte

Ab 1.1.1999 wurden die Abwicklungs- und Verrechnungssysteme aller Börsen der Teilnehmerstaaten auf Euro umgestellt. Die Notierung aller Stückwerte (Aktien, Investmentzertifikate,...) erfolgt in Euro, unabhängig davon, ob der Emittent diese Papiere bereits umgestellt hat oder nicht. Rentenpapiere (Anleihen) notieren weiterhin in Prozent. Die Verrechnung aller Transaktionen (Verrechnung von Zinsen, Dividenden, Tilgungserlösen, Kauf/Verkauf etc.) zwischen den Banken sowie mit Abwicklungs- und Verwahrstellen erfolgt in Euro (auch unabhängig davon, ob der Emittent seine Zahlungen bereits in Euro

<sup>43</sup> Quelle: Studiengesellschaft für Zusammenarbeit im Zahlungsverkehr, STUZZA

oder noch in Schilling vornimmt).

### 3. Anleihen

In Österreich wurde ein Großteil der Bundesanleihen bereits auf Euro umgestellt. Laut Gesetz wird dabei die „Kleinste Stücke Umstellung mit Cent-Handel“ praktiziert. Die Umrechnung der Schillingwerte geschieht folgendermaßen: Ausgehend von der Anleihenstückelung (z.B. 1000er, 5000er, 10.000er...) wird ein Euro-Wert gemäß den Umrechnungsbestimmungen (Rundung auf 2 Nachkommastellen) ermittelt und dieser mit der Gesamtanzahl der Stückelungen multipliziert. Bedingt durch diese Umrechnung ergeben sich für den Investor auf jeden Fall Rundungsdifferenzen. Je größer das Stückelungsnominale, umso weniger fällt die Rundungsdifferenz ins Gewicht. Rundungsverluste machen maximal 0,0039 % des investierten Betrages aus (1000er Stückelung), Rundungsgewinne erreichen maximal einen Wert von 0,0374 % (100er Stückelung).

### 4. Investmentfonds

Da Investmentfonds-Anteile einen Anteil am Wert des Gesamtvolumens darstellen, (Aufteilung auf Zertifikate) konnte die Umstellung ohne spezifische Anpassungsprobleme erfolgen und es kam nur einmal zu einer währungsbedingten Rundungsdifferenz, nämlich am Tag der Umstellung auf Euro-Werte (1.1.1999).

### 5. Aktien

Aktiengesellschaften werden vermutlich zum Großteil auf Stückaktien (Quotenaktien) umstellen. Hier handelt es sich um eine „unechte“ Aktie ohne Nennwert, die nur den Anteil am gesamten Unternehmenskapital bezeichnet. Die Vorteile der Stückaktie liegen in den geringen Umstellungskosten; es wäre keine Kapitalveränderung und keine Umbuchung auf den Depots notwendig. Für den Investor wäre die Sache überschaubarer, da die im Umlauf befindlichen effektiven Stücke einfach als umgestellt erklärt werden und der Börsenkurs in diesem Fall davon nicht berührt würde. Die Dividendenpolitik wird in der Hauptversammlung beschlossen und ist daher flexibel in der Anpassung auf geänderte Verhältnisse. Bisher wurde die Dividende in Prozent vom Nominal angegeben; im Falle einer Stückaktienregelung könnte sich die Hauptversammlung auf einen Dividendenbetrag je Stück einigen. Laut Gesetz gibt es auch die Möglichkeiten einer Umstellung auf runde Euro Aktien. Allerdings würde dies zu einer Erhöhung oder Herabsetzung des Grundkapitals führen. Es ändert sich der Wert des Nominales pro Stück und damit der pro Stück ermittelte Börsenkurs, wodurch ursprüngliche Limitierungen, Mengenangaben für Börsenaufträge und Abwicklungsanweisungen hinfällig werden. Ebenso müssen die Depotstände in der Depotführung korrigiert werden.

### 6. Öffentliche Verwaltung

Während Überweisungen des Bundes (z.B. für Steuerrückerstattungen) während der Übergangsphase ausschließlich in Schilling erfolgen, können Steuer- und Abgabenerklärungen grundsätzlich in Schilling oder in Euro gelegt werden. Sämtliche Überweisungen an die öffentliche Hand können in Euro durchgeführt werden. Über die Clearing-Funktion der Banken werden diese Euro-Überweisungen den Bundeskonten in Schilling gutgeschrieben.

Die Entrichtung von Gebühren in Stempelmarken entspricht einer Barzahlung. Anlässlich der Steuer- und Gebührenreform 2000 wurde eine Änderung der derzeitigen Entrichtungsform beschlossen. Seit 1. Juli 1999 ist das neue Gebührengesetz des Bundes (BGBl. I 92/1999 vom 24.6.1999) in Kraft, das bei diversen Dokumenten die Stempelmarke durch Pauschalgebühren ersetzt. In dem Gesetz ist auch die Möglichkeit der Bezahlung mittels Bankomat- oder Kreditkarte festgeschrieben.

### 7. Zinssätze im Euro Raum<sup>44</sup>

Mit dem Beginn der 3. Stufe der Wirtschafts- und Währungsunion am 1.1. 1999 sind die

---

<sup>44</sup> Quelle: Österreichische Nationalbank

währungspolitischen Geschäfte der ESZB (Europäisches System der Zentralbanken) an die Stelle von Diskont- und Lombardgeschäft getreten. Diskontsatz (Bankrate) und Lombardsatz, die in verschiedenen Rechtsbereichen als Bezugsgröße gedient haben (z.B. Zinsanpassungsklauseln in Verträgen, Stundungszinsen im Abgaberecht, etc.) werden von der OENB nicht mehr verlautbart.

Das 1. Euro-Justiz-Begleitgesetz (BGBl I Nr 125/1998) legt mit Wirkung ab 1.1.99 fest:

Ersatz des Diskontsatzes durch den *Basiszinssatz*

Ersatz des Lombardsatzes durch den *Referenzzinssatz*

Basiszinssatz und Referenzzinssatz orientieren sich in weiterer Folge an gesamt-Europäischen Zinssätzen:

Grundlage für Veränderungen des Basiszinssatzes ist der Zinssatz für die Einlagefazilität im ESZB

Grundlage für Veränderungen des Referenzzinssatzes ist der Zinssatz für die Spitzenrefinanzierungfazilität im ESZB

Mit Jahresbeginn 1999 beläuft sich der Basiszinssatz auf 2,5 % und der Referenzzinssatz auf 4,75 %. Im April 1999 wird der Basiszinssatz auf 2 % gesenkt, der Referenzzinssatz auf 3,75 %.

## 8. Das Euro-Währungsangabengesetz (EWAG)

Das EWAG (BGBl 110/1999 vom 22. Juli 1999) enthält Regelungen über die doppelte Preisauszeichnung und andere Angaben von Geldbeträgen gegenüber Verbrauchern. Das österreichische EWAG stellt im gesamten Euro-Gebiet die einzige gesetzliche Regelung diesbezüglich dar, in den anderen Teilnehmerländern wird grundsätzlich auf Freiwilligkeit abgestellt - vereinzelt gibt es Vereinbarungen zwischen den Verbänden (z.B. Euro-Logo). Zielsetzung des EWAG ist es in erster Linie, die Gewöhnung an die neue Währung zu erleichtern und die Vergleichbarkeit der Preise und damit den Wettbewerb zu erhöhen, dies auch im Hinblick auf Beibehaltung des derzeitigen Preisniveaus.

Die Pflicht zur doppelten Preisauszeichnung beginnt mit 1.10.2001 und bleibt bestehen, solange der Schilling gesetzliches Zahlungsmittel ist. Davon abweichend müssen Kontoauszüge von Kreditinstituten bereits ab 1.1.2001 den Saldo auch in der jeweils anderen Denomination ausweisen.

Bereits Anfang des Jahres begannen vereinzelt Unternehmen ihre Produkte in Euro und in Schilling auszuweisen. (z.B. Meini, Spar, DM, C&A,...) Die Auszeichnung ist zum Teil noch recht unvollständig und in den ersten Monaten des Jahres sind auch noch Umrechnungspreise zu finden, denen ein nicht mehr gültiger Kurs (d.h. vor 1.1.1999) zugrundegelegt wurde. Einige Unternehmen weisen auch schon auf dem Kassazettel den Endsaldo in Schilling und Euro aus.

Das Euro-Logo stellt eine Vereinbarung zwischen Europäischen Verbraucherorganisationen und Wirtschaftsverbänden zur Implementierung einer freiwilligen Doppelpreisauszeichnung bereits ab 1999 dar. In Österreich wurde dieses System bis dato nicht umgesetzt.

## 9. Wechselspesen

Im April/Mai 1999 wurden vom Verein für Konsumenteninformation von ca. 40 Banken in ganz Österreich die aktuellen Spesensätze für Geldumtausch erhoben.

Ein Großteil der Banken verrechnet für den An- und Verkauf von Euro-Währungen Spesen in Form eines Prozentsatzes und in Form von Mindestsummen. Die Prozentsätze belaufen sich dabei auf eine Höhe zwischen 1 % und 2 %, die Mindestspesen liegen zwischen öS 10,- und öS 50,-. An exponierten Lagen (Flughafen, Bahnhöfe, ...) wurden

generell höhere Spesen berechnet (Prozentsätze bis 4,5 % und Mindestspesen bis öS 70,--).

Fast alle Banken verrechnen die gleichen Spesensätze auch für Nicht-Euro-Währungen zusätzlich zur Kursspanne. Das bedeutet aber auch, dass man hier quasi zweimal zur Kasse gebeten wird: einmal in Form der offen dargelegten Bearbeitungs- oder Manipulationsspesen, ein zweitesmal durch die versteckten Kursspannen, die sich aus der Differenz von An- und Verkaufskurs ergeben.

Bereits Mitte 1998 kam es zu einer Erhöhung der Wechselspesen durchwegs bei fast allen Banken. Besonders die Einführung von Mindestspesen unterscheidet sich deutlich von den früheren Strategien. Diese fallen insbesondere beim Wechseln von Kleinbeträgen ins Gewicht d. h. für Tagesreisende, Kurzurlaube, auch für Urlaube wo man heute üblicherweise in Europa nur mehr Kleinbeträge in Valuten mitnimmt (z.B. wegen Bankomatbehebungsmöglichkeit, Kreditkartenzahlungen). Obwohl durch den Wegfall des Verkaufsaufschlages Wechseln von MUM-Währungen günstiger sein müsste, kommt bei üblichen Spesen von öS 50,-- das Geldwechseln bis ca. DM 370,--, BE 7.300,--, d. h. einem Gegenwert von ca. öS 2.500,-- teurer als Anfang 1998. Erst darüber greift der günstigere Fixkurs.

#### 10. Kreditkartenzahlungen

Die drei Kreditkartenunternehmen VISA, MASTERCARD und DINERS verrechnen für Auslandstransaktionen generell 1 % Gebühr auf den Rechnungsbetrag. Die Begründung für diese Vergebührung im Euro-Zeitalter fällt dahingehend aus, dass die Inanspruchnahme von Zahlungsverkehrsnetzen im Ausland auch zu einem entsprechenden Kostenfaktor führt. Daher wird auch nicht zwischen Euro-Ländern und Nicht-Euro-Ländern differenziert. Die Gebühr von 1 % bleibt in allen Ländern gleich.

Im Gegensatz dazu änderte AMERICAN EXPRESS seine Strategie und verrechnet für Transaktionen in Euro-Länder keine Gebühr mehr. In den Nicht-Euro-Staaten werden weiterhin die 1 % Auslandsgebühr verrechnet.

Bisher wurden diese Gebühren als Devisenprovision bezeichnet; nunmehr laufen sie unter dem Titel „Bearbeitungsentgelt“ (VISA), „Manipulationsgebühr“ (MASTER-CARD), „Transaktionsgebühr“ (DINERS) und „Auslands-Einsatzgebühr“ (AMEX).

Ein Kostenvorteil für den Kartenbenützer ergibt sich aus der Tatsache, dass es nur mehr Fixkurse bei den Euro-Währungen gibt, die unter dem bisherigen Devisenverkaufskurs liegen. Diese Spanne, früher ebenfalls eine Einnahme für Kreditkartenorganisationen, entfällt seit dem 1.1.1999.

Eine Kreditkartenzahlung in Euro ist in der Übergangszeit (1.1.1999 - 31.12.2001) nicht möglich. In Österreich werden in der Übergangszeit die Kartenzahlungen nach wie vor in Schilling abgerechnet. Als Gewöhnung an die neue Währung gibt es (z.B. bei VISA) ein sog. duales Pricing, d.h. dass bei den Monatsabrechnungen die Summen sowohl in Schilling als auch in Euro ausgewiesen werden.

In anderen Europäischen Staaten (z.B. Frankreich) besteht vereinzelt - d.h. wenn die jeweilige Akzeptanzstelle mehrwährungsfähige Terminals anbietet - die Möglichkeit, bereits in Euro zu bezahlen.

#### Euro-Projekt der Euro-Initiative mit dem VKI

Im Oktober 1998 startete die Euro-Initiative der Bundesregierung ein Kooperationsprojekt mit dem Verein für Konsumenteninformation. Ziel dieses Projektes ist es, den Verbraucher

sachlich und direkt über konkrete Fragen zum Euro zu informieren. Dem Verbraucher soll mit dem VKI als Ansprechstelle in Konsumentenschutzangelegenheiten bei möglichen Problemen geholfen werden und in weiterer Folge diverse Ängste und Befürchtungen in Zusammenhang mit dem Euro abgebaut werden.

Bereits im November 1999 wurde vom VKI eine eigene Euro-Hotline für Konsumenten aus ganz Österreich zum Ortstarif eingerichtet. Geschulte Experten des VKI sind Ansprechpartner für alle Fragen und Beschwerden, die Konsumenten zum Thema Euro haben (z.B. Einkaufen, Reisen, Bank- und Versicherungsgeschäfte, Vertragsabschlüsse etc.). Zudem bieten die VKI-Beratungsstellen in Wien, Linz, Graz und Innsbruck auch die Möglichkeit eines persönlichen Beratungsgespräches.

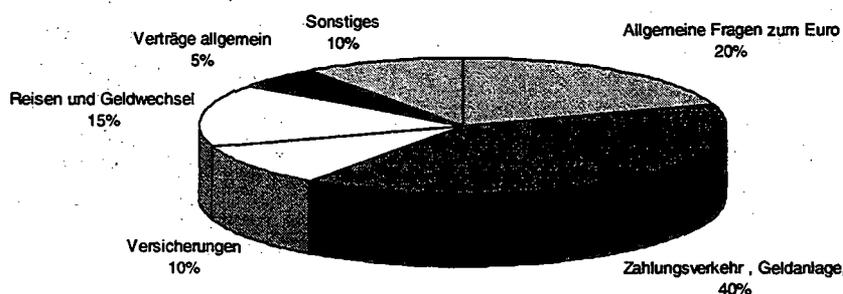
Im Frühjahr 1999 startete eine Informationskampagne mit Partnern aus der Wirtschaft. Der VKI nimmt gemeinsam mit der Euro-Initiative an 15 Veranstaltungen in den verschiedenen Bundesländern teil. Diese Euro-Aktionstage finden vor allem in großen Einkaufszentren statt, um eine breite Bevölkerungsschicht ansprechen zu können. Zwei Experten des VKI waren jeweils 2 Tage mit einem Informationsstand vor Ort vertreten, um persönlich die einlangenden Fragen zu beantworten bzw. um allgemeine Informationen über den Euro an die Bevölkerung zu übermitteln.

Die Beratungsfrequenz gestaltete sich sehr unterschiedlich. Vielen Personen ist der Euro als österreichische Währung noch nicht gegenwärtig, zumal in der Übergangszeit eine Barzahlung in Euro nicht möglich und eine Überweisung in Euro nicht wirklich sinnvoll ist. Es zeigt sich ein West-Ost Gefälle in der Einstellung zum Euro, vor allem in größeren Städten wie Salzburg oder Innsbruck ist das Informationsbedürfnis relativ hoch.

Die oftmals geäußerten Ängste über die Währungsumstellung sind nach wie vor vorhanden, allerdings wird dem Übergangsszenario auch eine gewisse Gleichgültigkeit entgegengesetzt (v.a. Pensionisten). Der Beratungsbedarf umfasst eher alltägliche Probleme: z.B. die korrekte Umrechnung der Beträge, Geldwechsel, Kontoführung, etc..

### Verbraucherberatung - Anfragen und Beschwerden

Vom VKI wurden im Zuge des Euro-Projektes zahlreiche Anfragen und Beschwerden entgegengenommen. Die Euro-spezifischen Anfragen verteilen sich auf die 4 Landesstellen (Wien, Innsbruck, Graz, Linz) und wurden telefonisch, schriftlich oder mündlich beantwortet. Die einlangenden Anfragen können in etwa in folgende Themenbereiche unterteilt werden:



Einzelthemen von besonderer Relevanz und Emotionalität für den Konsumenten waren folgende:

1. Auslandsüberweisungen - Trotz Einführung des Euros werden von den Banken z.T. horrend Summen für die Durchführung einer EU-Auslandsüberweisung verlangt. („Konsument“ - Erhebung im März 1999)
2. Wechselspesen - Vor allem bei Kleinbeträgen kommt es zu Spesenbelastungen bis über 20 % („Konsument“ - Erhebung Jänner 1999, April/Mai 1999)
3. Wertpapierumstellung - Durch die Umrechnung kann es zu Rundungsverlusten für den Investor kommen, bei entsprechenden Investitionsbeträgen summieren sich die Verluste (s. „Konsument“ 8/99)
4. Kreditkarten - Nach wie vor wird im Euro-Raum eine 1%ige Gebühr für Auslandstransaktionen eingehoben, lediglich American Express verzichtet im Euro-Raum auf diese Gebühr („Konsument“ 6/99 „Geld im Urlaub“)

Die Informationsnachfrage der österreichischen Bevölkerung ist jedoch unter den Erwartungen geblieben. Trotz enormer Informationskampagnen ist der Euro noch nicht wirklich präsent. Ursachen liegen sicher dahingehend begründet, dass in der 3 Jahre dauernden Übergangsphase sich primär keine Auswirkungen für den Kleinverbraucher ergeben und der faktische Wechsel zum Euro erst Jänner 2002 vollzogen wird.

## E-Commerce

### Internet und Zahlungsverkehrssicherheit

Eine wesentliche Hürde für den Handel im Internet stellen noch die derzeitigen Mängel in der Zahlungsverkehrssicherheit dar. Im Inland sind neben der international üblichen Kreditkartenzahlung auch noch die Möglichkeit zur Bezahlung per Nachnahme oder Zahlschein gegeben. Eine E-Cash-Softwarelösung hat sich nicht durchgesetzt. Direktzahlungen von einem bestehenden Internet-Konto sind im Probestadium und auf wenige Vertragspartner beschränkt. Zahlungen an einen Vertragspartner im Ausland sind auch innerhalb des EU-Wirtschaftsraumes mit teils hohen Kosten verbunden, selbst Kreditkartenzahlungen sind mit einem Manipulationsaufwand von 1% des Devisenkurses behaftet. Die Kreditkartenzahlung auf dem derzeitigen Stand der Sicherheit wird selbst von Kreditkartenorganisationen nicht ohne Einschränkungen empfohlen, über 50% aller Missbrauchsreklamationen betrifft Internetumsätze. Aus diesem Grunde wurde von diesen Organisationen ein neues Modell der Secure Electronic Transaction (SET) entwickelt, um einen Missbrauch von Kreditkarten hintanzuhalten. Diese soll die Sicherheit der Zahlung und den notwendigen Datenschutz gewährleisten. Für Konsumenten ist die Nutzung des Softwarepakets (Wallet) kostenlos, Internet-Händler haben dafür eine Provision zu entrichten. Die Akzeptanz bei Internet-Händlern und die Nutzung dieses neuen Sicherheitsstandards durch den Konsumenten ist derzeit noch gering, ein rasches Anwachsen der Vertragshändler wird von beiden Kreditkartenorganisationen prognostiziert

### Internet - Banking

Online-Banking boomt und Bankinstitute werben mit viel Engagement um Internet-Kundschaft. Der Grund dafür ist ein enormes Rationalisierungspotential für diese Institute.

Eine kürzlich fertiggestellte Untersuchung zu diesem Thema zeigt, dass das tatsächliche Einsparungspotential für den Nutzer dieser elektronischen Bankverbindung nicht mit dem in der Werbung angepriesenen übereinstimmt. Außerdem können derzeit diese Systeme den persönlichen Gang zur Bank noch nicht vollständig ersetzen, die Nutzungsmöglichkeiten dieses elektronischen Bankzuganges sind noch vielfach nur auf die gängigsten Transaktionsformen (Überweisungen, Kontoabfrage) beschränkt, das Nutzungsrisiko auf den Konto-

nutzer verschoben. Die Identität des berechtigten Nutzers wird mittels Verfügernummern und Personal Identification Number (kurz PIN), jede Transaktion darüber hinaus mit einer Transaction Number (kurz TAN) gezeichnet. Die Verwendung einer benutzerfreundlicheren Digitalen Signatur zur Unterzeichnung von Aufträgen hat sich in den Systemen noch nicht etabliert. Eine Umstellung auf die Verwendung digitaler Signaturen ist nach Konsumentensicht wünschenswert, wenn dadurch auch die Beweislast im Streitfall vom Konsumenten genommen wird, da er systembedingt nicht in der Lage ist, einen Nachweis für seine getätigten Aktionen zu erbringen.

### **Digitale Signatur - Signaturgesetz**

Der Handel im Internet zeigt ständige Zuwachsraten. Derzeit ist aber die Authentizität der Vertragspartner noch nicht in dem Maße gewährleistet, dass gültige Rechtsgeschäfte über dieses Medium unproblematisch abgewickelt werden können. Die Entwicklung von Digitalen Signaturen - einer unverwechselbaren digitalen „Handschrift“ - wurde daher unumgänglich notwendig. Die Umsetzung erfolgt mittels kryptografischer Verfahren, die fälschungssicher die Identität der Vertragspartner sichern. Diese digitalen Signaturen können somit die Rolle der derzeitigen Form der eigenhändigen Unterzeichnung übernehmen.

Aufgrund des globalen Charakters des Internets sind Regelungen auf internationaler Ebene notwendig. Am 28.6.1999 wurde vom Rat der Europäischen Union ein Gemeinsamer Standpunkt zur Richtlinie über gemeinschaftliche Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen festgelegt und der Richtlinienentwurf von EU-Parlament im Oktober 1999 gebilligt, womit diese Vorlage vom EU-Ministerrat formell abgesegnet werden kann. Ziel dieser Richtlinie ist, bestehende Hürden im elektronischen Geschäftsverkehr zu beseitigen. Am 14.7.1999 beschloss der Österreichische Nationalrat das Signaturgesetz, welches am 1.1.2000 in Kraft treten wird. Es legt die Vollwertigkeit der Anerkennung sicherer elektronischer Signaturen und deren Gültigkeit für Rechtsgeschäfte fest. Die Bundesregierung erwartet positive Effekte für den Wirtschaftsstandort Österreich durch die Eröffnung neuer Dienstleistungsbereiche und daher neue Impulse für den Arbeitsmarkt.

Aus Konsumentensicht wird dadurch eine größere Sicherheit für Rechtsgeschäfte aller Art erwachsen - allerdings sind dafür Kosten einer persönlichen Zertifizierung zu tragen. Mögliche Einsatzgebiete und Auswirkungen werden im öffentlichen Behördenverkehr, bei Online-Banking und im e-commerce als elektronische Vertrags- bzw. Auftragsunterschrift erwartet. Die Akzeptanz digitaler Signaturen in Konsumentenkreisen wird von der unkomplizierten Handhabung und dem Kosten-Nutzen-Verhältnis dieses Ersatzes für die eigenhändige Unterschrift abhängen.

## 2.1.2 Gewerbliche Dienstleistungen

### Internet<sup>45</sup>

Wenn auch in den Medien von einer jährlichen Zuwachsrate von 80 % bei Internet-Zugängen gesprochen wird (vgl. auch Kapitel 2.1.10. Moderne Kommunikationstechnologien), so stellt das Internet derzeit lediglich in einigen wenigen Bereichen eine ernsthafte Konkurrenz zum herkömmlichen Handel dar. Nach wie vor wird das Einkaufserlebnis via Einkaufsbummel oder Durchblättern von Katalogen mehr geschätzt als das Surfen im Internet. Auch die Zeitschrift „Konsument“ wird von 62 % der LeserInnen in gedruckter Form bevorzugt, 31 % sind unentschieden und nur 2 % wünschen sich die Zeitschrift auf einer Internet-Homepage. Dieser geringe Prozentsatz liegt weit unter der theoretischen Nutzungsmöglichkeit, was ein Hinweis darauf ist, dass es über die Voraussetzungen zur Nutzung elektronischer Möglichkeiten auch noch andere Gründe für die Präferenz „gedruckter Worte und Bilder“ geben muss. Allerdings kann sich dies mit dem Eintritt jüngerer Generationen in den Konsumentenalltag schlagartig ändern<sup>46</sup>.

Dennoch darf nicht vergessen werden, dass Einkaufen im Internet einige Tücken hat. Abgesehen davon, dass das nationale Angebot eher bescheiden und zu teuer ist, gibt es folgende Unsicherheitsfaktoren<sup>47</sup>:

- Der Internet-Verkäufer besteht i.d.R. auf Bezahlung der Ware vor der Lieferung. Kommt die Ware beschädigt an, ist die Durchsetzung der Reklamation erheblich erschwert.
- Bei ausländischen AnbieterInnen kommt das Sprachproblem dazu. Außerdem benötigt man bei Einkäufen im Ausland meist eine Kreditkarte. Andere Möglichkeiten werden entweder gar nicht angeboten oder sind aufgrund der hohen Bankkosten nicht praktikabel.
- Die Geschäftsbedingungen der AnbieterInnen sind meist in ihrer Homepage versteckt und bei ausländischen AnbieterInnen i.d.R. fremdsprachig.
- Streitigkeiten mit einem ausländischen Anbieter sind nur schwer – wenn überhaupt – und mit einem hohen Aufwand zu klären. Das Risiko ist also beträchtlich.
- Nicht zuletzt sind ausländische Sonderangebote und diverse Garantien bei Bestellungen aus Österreich nicht immer gültig. Auch das versteckt sich im virtuell „Kleingedruckten“.

### Verkaufspartys

Die Sehnsucht nach tatsächlichen und nicht nur virtuellen Einkaufserlebnissen widerspiegelt auch der Trend zum Homeshopping via Verkaufsparty zu Hause. Bei Kuchen und Kaffee wird nicht nur geplaudert, sondern stellt ein(e) geschulte(r) VerkäuferIn diverse Produkte – vom Edelstahlgeschirr über Haushaltsartikel und Staubsauger bis hin zu Kosmetik und Schmuck – vor. Europaweit findet mittlerweile alle fünf Minuten eine solche „Produktpräsentation im Wohnzimmer“ statt. In Deutschland gab es von 1997 auf 1998 eine Umsatzsteigerung in diesem Bereich von 24 % und auch in Österreich sollen Verkaufspartys boomen, wobei sich einige namhafte Unternehmen verpflichteten, KundInnen nicht zu übervorteilen, Privatsphären zu achten und Rückgaberechte einzuhalten<sup>48</sup>. Dass in einer „privaten“ Atmosphäre dennoch ein psychologischer Kaufzwang ausgeübt wird, liegt auf der Hand.

<sup>45</sup> Siehe auch 2.3 Soziologische Querschnittsbetrachtungen

<sup>46</sup> IMAS-Untersuchung Erhebung unter Abonnenten und sporadischen Lesern von Konsument im Auftrag des VKI, Juli/August 1999, Tabelle 27a, S. 27

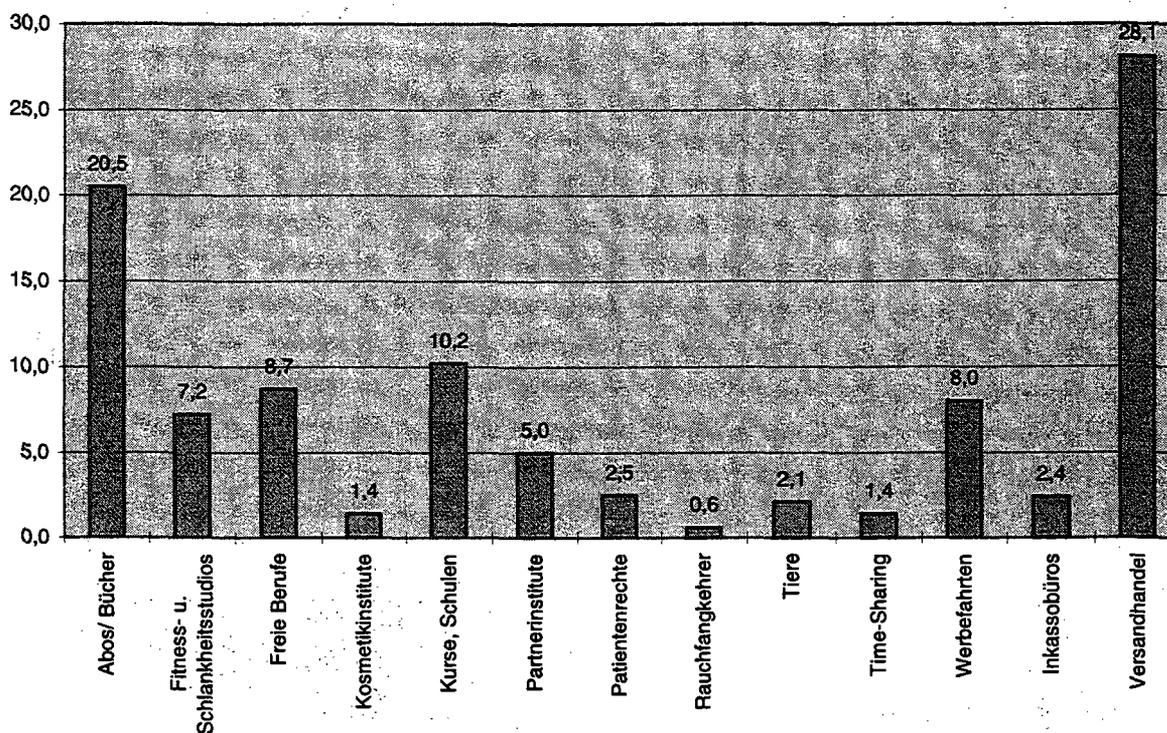
<sup>47</sup> Einkaufen im Internet: „Kein Konsumentenparadies“, in „Konsument“ 1/99, S. 18f

<sup>48</sup> „Eine Party zwischen Plastikschüsseln“, in: Kurier, 11. Dezember 1998, S. 24  
Homeshopping: „Alle 5 Minuten eine Präsentation“, ebenda

## Versandhandel<sup>49</sup>

In einem Großteil der Fälle (zwischen 95 % bis 100 %) ging es um rechtliche Informationen. Beim Versandhandel standen Mängel bei der Vorinformation, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungsstörungen im Vordergrund, bei Zeitschriften bzw. Bücherabos überrichter Vertragsabschluss, Auflösung von Verträgen und Rechtsdurchsetzung, bei Kursen und Schulen ebenfalls überrichter Vertragsabschluss, Auflösung von Verträgen, Leistungsstörungen und Rechtsdurchsetzung, bei den freien Berufen Leistungsstörungen und Rechtsdurchsetzung, bei Werbefahrten überrichter Vertragsabschluss sowie bei Fitness- und Schlankeitsstudios überrichter Vertragsabschluss, Auflösung von Verträgen, Rechtsdurchsetzung und Leistungsstörungen.

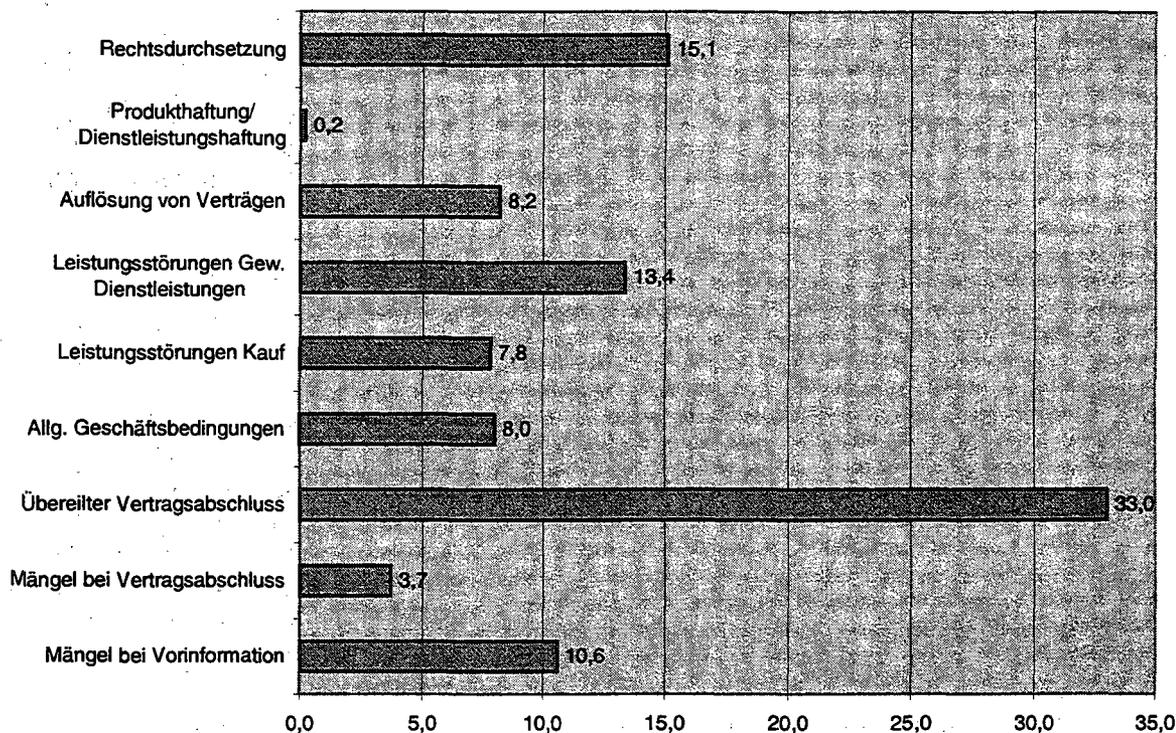
### Anfragen zu gewerblichen Dienstleistungen



30,2 % der Anfragen zu Dienstleistungen betrafen gewerbliche Dienstleistungsbetriebe, was einem Minus von 3,4 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum entspricht. Davon entfielen 28,1 % auf den Versandhandel (ein Plus von 10,3 %), 20,5 % auf Zeitschriften- bzw. Bücherabos (ein Minus von 1,8 %), 10,2 % auf Kurse und Schulen (ein Plus von 1,5 %), 8,7 % auf freie Berufe (ein Minus von 1,6 %), 8 % auf Werbefahrten (ein Minus von 1,1 %) und 7,2 % auf Fitness- und Schlankeitsstudios (ein Minus von 1,5 %).

<sup>49</sup> Siehe auch 2.3 Soziologische Querschnittsbetrachtungen

## Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



Mehr und mehr scheint der Versandhandel zum Problem für VerbraucherInnen zu werden. Aber auch der Vertrieb von Zeitschriften-Abonnements an Haustüren und in Geschäftsstraßen stellt ein nach wie vor vorhandenes Problem dar. Immer noch werden trotz Verbot in der GWO karitative Zwecke vorgetäuscht, um Abonnements zu verkaufen. Und nach wie vor kommt es zu Täuschungen bei Unterschriftsleistungen und sogar zu Unterschriftsfälschungen.

## Sonstige gewerbliche Dienstleistungen

Weitere gewerbliche Dienstleistungen wie Immobilienmakler, Adressenbüros, Inkassobüros, Kreditvermittler, Nebenverdienstangeboten und Werbefahrten siehe 2.3 Soziologische Querschnittsbetrachtungen. Kraftfahrzeuge siehe 2.1.9 unter Freizeit und Hobbys.

## Reisen

### Marktsituation

Reisen liegt im Trend. Österreicher führen jährlich rund 6 Millionen Haupturlaubsreisen durch, wobei mehr als 25 % auf Wiener entfällt<sup>50</sup>. 2/3 der Haupturlaubsreisen gehen ins Ausland. Bei der Befragung des IMAS zur Verbraucheranalyse 1998 gaben 49 % an, in den letzten 12 Monaten eine Urlaubsreise gemacht zu haben, wobei 26 % Italien, Spanien und Portugal, 25 % Österreich, gefolgt von 16 % Griechenland, Türkei, Zypern, Israel, Ägypten, Tunesien als Urlaubsziel nannten. Bei dieser Reise verwendeten 45 % das Auto, um zum Urlaubsort zu kommen, 41 % buchten eine Flugreise. Die Reisebranche ist zwar weiterhin ein expandierender Markt, dennoch muss aus diesen Zahlen auch entnommen werden, dass

<sup>50</sup> Quelle Mikrozensus Sonderprogramm „Reisegewohnheiten der Österreicher 1998“ hersg. Österreichisches Statistisches Zentralamt

mehr als die Hälfte aller Österreicher im letzten Jahr keinen Urlaub - auch keine Kurzerholungsreise, die in den letzten 3 Jahren um 25 % gestiegen ist - gemacht haben.

Im heurigen Berichtszeitraum setzte sich die Übernahmewelle der vergangenen Jahre auch fort und neue Anbieter drängten auf den Pauschalreisemarkt ITS-BILLA - ein Gemeinschaftsunternehmen von BILLA und des deutschen Touristikunternehmens ITS - startete im Vorjahr in Ostösterreich zunächst mit Nahflugreisen und Autoreisen. Inzwischen wurde das Angebot auch auf Ferndestinationen ausgedehnt. Der Vertrieb erfolgt per Katalog und telefonischer Buchungsmöglichkeit mittlerweile österreichweit über die fast 1.000 BILLA-Filialen sowie über das Vertriebsnetz des Verkehrsbüros mit etwa 100 Filialen.

Im Sommer d.J. übernahm die Schweizer Reisebüroketten KUONI 75 % des bis dato heimischen Familienbetriebes COSMOS, womit neben den Marktführern - dem Verkehrsbüro und RUEFA - eine weitere Gruppe eine vorrangige Stellung am Reisebüromarkt einnimmt.

Nicht zuletzt infolge der Einbrüche des Türkei-tourismus stellte im Sommer d.J. ein weiterer „österreichischer“ Reiseveranstalter, nämlich IN-TOUR-Reisen, seine operative Tätigkeit ein. IN-TOUR-Reisen wurden von GULET TOUROPA TOURISTIK abgewickelt,

Fast gleichzeitig wurde die TAURUS Reisen Ges.m.b.H. zu 50 % von dem deutschen Unternehmen NAZAR HOLIDAY, einer 100%igen Tochter der weltweit agierenden TEN TOUR-GROUP INTERNATIONAL und zu je 25 % vom deutschen ATLANTA TRAVEL CLUB und einer großen Incoming-Agentur Ägyptens, ISIS TRAVEL, übernommen.

Im heurigen Berichtszeitraum konnte erstmals festgestellt werden, dass VerbraucherInnen - trotz des wettbewerbsbedingt stabilen Preisniveaus - offensichtlich verstärkt die Möglichkeiten, im Ausland Reisen noch günstiger zu buchen nützen, was sich in der steigenden Beschwerdeanzahl über ausländische - fast ausschließlich deutsche und italienische - Reiseveranstalter niederschlägt.

## **VerbraucherInnen-Probleme**

### **Informationsgehalt und Preisgestaltung von Reisekatalogen**

Die überwiegende Anzahl von Reisebuchungen erfolgt aufgrund der von allen großen Reiseveranstaltern zweimal jährlich herausgegebenen Reisekatalogen. Sie stellen die wichtigste Informationsquelle für den Verbraucher dar. Die schon in den vergangenen Jahren berichteten Schwierigkeiten von VerbraucherInnen angesichts der Unübersichtlichkeit der Preisinformationen das jeweils günstigste Angebot herauszufinden, wurden heuer durch 2 Untersuchungen betreffend die Preise von Urlaubsangeboten mit Kinderermäßigung bestätigt: Die Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft veröffentlichte einen Preisvergleich von 150 Angeboten von fünf Reiseveranstaltern für Kreta, Mallorca und Österreich und stellte dabei anhand mehrerer Fallbeispiele die eklatanten Mehrkosten für Alleinreisende gegenüber sogenannten „Norm-Familien“ (zwei Erwachsene und zwei Kinder) fest. Eine Untersuchung der Arbeiterkammer Wien zeigte, dass - insbesondere bei Kinderpreisen - Preisunterschiede bis zu 100 % entdeckt wurden. Bei dieser Untersuchung wurden vergleichbare Angebote verschiedener Reiseveranstalter des selben Hotels und zwar in Griechenland, Türkei, Spanien, Zypern, der Dominikanischen Republik und in Mexiko geprüft.

### **Prospektwahrheit Malediven - Korallensterben**

Ein besonders krasses Beispiel mangelhafter Information und des Verstoßes gegen den Grundsatz der Prospektwahrheit betrifft die Angaben über die Korallenwelt der Malediven. Weder in den Katalogen noch - wie ein „Konsument“-Test über die Beratungsqualität von Reisebüros im heurigen Frühjahr zeigt - bei Buchung wird auf die aufgrund der Erwärmung des Meeres infolge von „el nino“ aufgetretene Zerstörung der Korallenriffe in Teilen der Ma-

ledigen hingewiesen. Beschwerden enttäuschter Tauchurlauber, die sich durch den Reiseveranstalter in Irrtum geführt fühlen, häuften sich im heurigen Berichtszeitraum.

### **Leistungsstörungen**

Auch im heurigen Berichtszeitraum machen Reiseanfragen einen gleichbleibenden Anteil von rund 13 % aller telefonischen und persönlichen Anfragen aus. Es erhöhte sich die Anzahl der telefonische Beratung zu Reiseanfragen um rund 1 %, besonders stark nahm der Anteil der Fallbearbeitungen mit einer Steigerung von 20 % im Reisesektor zu.

Über 1000 Konsumenten bestellten zudem das VKI-Infopaket für Reisebeschwerden, das neben grundlegenden Informationen, einen Musterbrief zur Geltendmachung von Preisminderungsansprüche bei mangelhaften Reiseleistungen und die „Frankfurter Liste“<sup>51</sup> beinhaltet.

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 KonsumentInnen ist mit dem standardisierten Informationsangebot ausreichend bedient und damit in der Lage, sich selbst zur Durchsetzung ihrer Rechte zu verhelfen, während eine ebenso große Gruppe intensive Hilfestellung bei Erledigung von Beschwerden sucht. Persönliche Beratung nur zur Klärung der Rechtslage wird weniger in Anspruch genommen. Fälle, bei denen telefonische Auskunft oder schriftliche Unterlagen nicht ausreichende Hilfestellung bieten, bedürfen i.d.R. einer Weiterbearbeitung durch den VKI, insbesondere dann, wenn Verbraucherinnen - wie bei Reisebeschwerden fast immer der Fall - eine außergerichtliche Lösung selbst bei Inkaufnahme einer nur teilweisen Durchsetzung ihrer Forderungen anstreben, da sie gerichtliche Auseinandersetzungen - aus verständlichen Gründen - vermeiden möchten.

Eine Detailerhebung der Reiseanfragen im heurigen Sommer für die Dauer eines Monats zeigt hinsichtlich der den Anfragen zugrunde liegenden Sachverhalte, der Verteilung auf Reiseveranstalter und der Urlaubsdestinationen folgendes Bild:

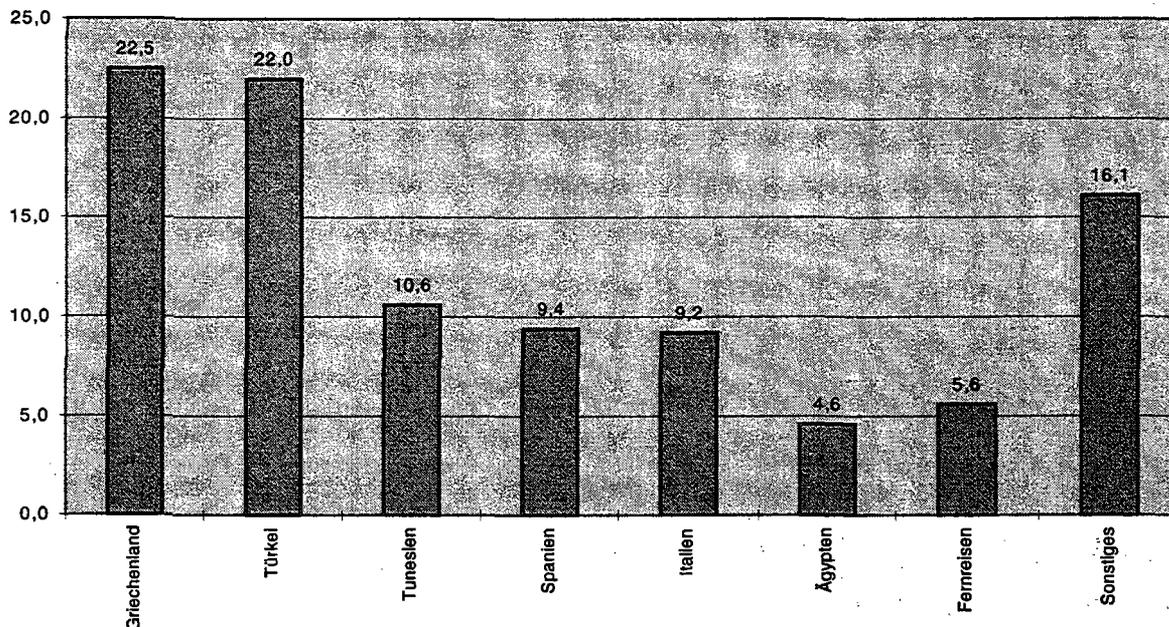
Von den über 626 erfassten Reiseanfragen betrafen allein 37 %, d.s. 226 Anfragen, Gewinnreisen, 390 Reisebeschwerden galten Pauschalreisen.

Auswertung nach dem Reiseland:

---

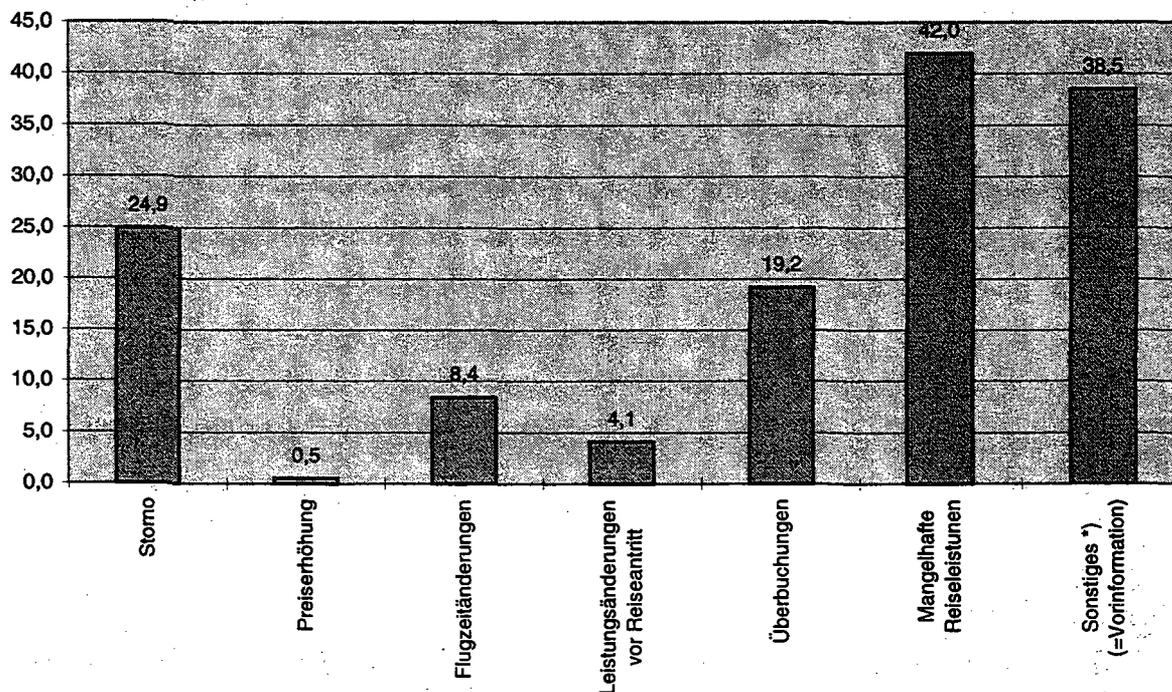
<sup>51</sup> Die Frankfurter Liste ist eine Zusammenstellung von Preisminderungsansprüchen, die ein Senat des Landesgerichtes Frankfurt bei typischen, immer wiederkehrenden Mängeln zugesprochen hat. Diese Liste an Prozentsätzen vom Reisepreis ist aufgrund einer Entscheidung des HG Wien vom 19.4.1994, 1G 573/93 auf von Gerichten als Orientierungshilfe für Preisminderungsansprüche anwendbar.

### Reisebeschwerden



Die Grafik zeigt deutlich die Schwerpunkte der Beschwerden in der heurigen Sommersaison, nämlich die Türkei und Griechenland, gefolgt von Tunesien und Spanien. Auffällig der geringe Beschwerdeanteil von Italien, das ebenfalls zu den klassischen Urlaubsländern am Mittelmeer zählt.

### Auswertung nach dem der Anfrage zugrundeliegenden Verbraucherproblemen



\*) Dabei handelt es sich hauptsächlich um Anfragen betreffend die Seriosität von Gewinnreisen.

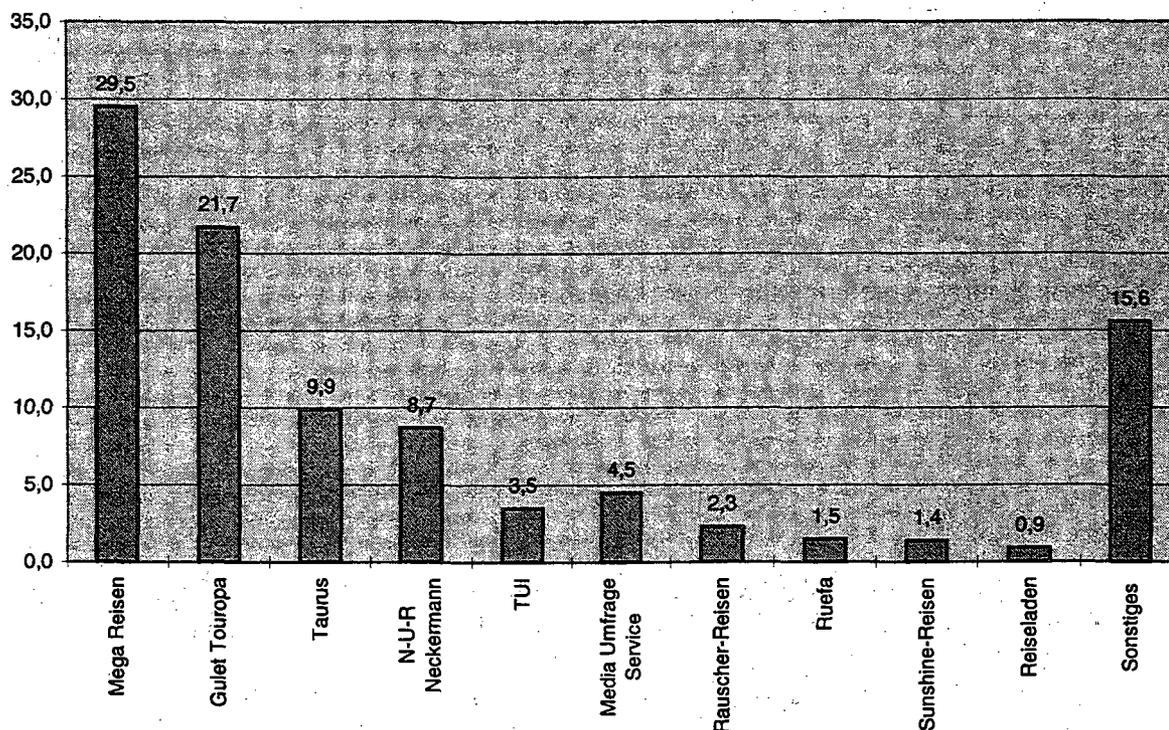
Der häufigste Beschwerdegrund sind mangelhafte Reiseleistungen mit fast der Hälfte aller Anfragen zu Pauschalreisen. In den meisten Fällen sind es Beschwerden über Mängel der Unterkunft wie die Zimmerausstattung, sanitäre Missstände und nicht zufriedenstellende Verpflegung. Gefolgt von fehlenden Freizeiteinrichtungen und Einkaufsmöglichkeiten oder die Entfernung zum Strand und dessen Zustand sowie Lärmstörungen. In vielen Fällen ist nicht nur ein Mangel, sondern eine Vielzahl mehr oder weniger gravierender Mängel, die gleichzeitig auftraten, Grund für die Beschwerde.

Überbuchungen mit 19,2 % aller Beschwerden machen ebenfalls einen erheblichen Anteil aus, wobei unter der Kategorie „Überbuchungen“ Beschwerden erfasst wurden, bei denen der Verbraucher erst vor Ort aufgrund von Überlastung des gebuchten Hotels in einem Ersatzquartier untergebracht wurde. Unter Leistungsänderungen wurden Fälle erfasst, bei denen der Konsument i.d.R. kurz vor Reiseantritt die Nachricht erhielt, dass er in dem gebuchten Quartier nicht untergebracht werden kann. Andere Leistungsänderungen, wie der Wegfall von Ausflügen oder Änderungen bei Reiserouten spielen zumindest in der Sommer-Hochsaison keine bedeutende Rolle.

Auffällig auch, dass Beschwerden über Preiserhöhungen vor Reiseantritt mit 2 % sehr gering sind, eine Auswirkung des § 31 c Konsumentenschutzgesetz.

Besonders hoch der Anteil der Anfragen betreffend Stornogebühren (24,9 %). Dabei handelt es sich fast ausschließlich um Türkeibücher, die in Folge der Terrordrohungen der PKK von ihrer Buchung zurücktreten wollten und mit Stornoforderungen konfrontiert wurden.

### Problembehandlung bei den einzelnen Reiseveranstaltern



Die Auswertung nach Reiseveranstaltern zeigt, dass - abgesehen von MEGA-Reisen, einem Veranstalter von Gewinnreisen - GULET TOUROPA TOURISTIK zu den meisten Beschwerden Anlass gab; wobei jedoch angemerkt werden muss, dass ein Großteil der Anfragen - wie die Auswertung nach Verbraucherproblemen zeigt - Anfragen betreffend die Rechtmäßigkeit von Stornogebühren beim Rücktritt vom Vertrag von Türkei-Buchungen aufgrund des erhöhten Sicherheitsrisikos infolge der Verurteilung des PKK-Führers Öcalan waren. Anfra-

gen zu dieser Problematik waren bei Reiseveranstaltern, die u.a. auf Türkeiurlaube spezialisiert sind, naturgemäß häufiger. Berücksichtigt man das höhere diesbezügliche Anfrageaufkommen bei GULET TOUROPA TOURISTIK, so führt in der Beschwerdestatistik die TAURUS REISEN GmbH, zwar ebenfalls ein Spezialist für Türkei- (und Ägypten) -Reisen mit entsprechenden Anfragen zu Rücktritten von Türkeibuchern aber auch einem hohen Beschwerdeaufkommen hinsichtlich mangelnder Reiseleistungen. Insbesondere Überbuchungen waren häufig, wobei es sich ausschließlich um Fälle handelt, bei denen die Urlauber vor Ort erst von der Überbuchung des gebuchten Quartiers in Kenntnis gesetzt und in einem nicht zufriedenstellenden Ersatzquartier untergebracht wurden.

### **Unseriöse Kundenakquisition mit Gewinnreisen**

Gewinnreisen machen nur 37 % aller Reiseanfragen aus, wobei die Firma MEGA-Reisen mit 29,5 % aller Anfragen die Liste der Gewinnreiseveranstalter anführt. Bei dem Gewinn von MEGA-Reisen handelt es sich um eine Busfahrt nach Paris. Gefolgt wird MEGA-Reisen von den Praktiken des MEDIA-Umfrageservices, einem deutschen Unternehmen, dessen Gewinnbenachrichtigungen - quasi als Dank für das Ausfüllen eines Fragebogens betreffend den Euro - bereits im vergangenen Berichtszeitraum zu einer Anfragenwelle geführt haben. Bei MEDIA-Umfrageservice wurde die schon in den vergangenen Berichtszeiträumen festgestellte Geschäftspraktik nicht geändert. Weiterhin wird ein kostenloser einwöchiger Aufenthalt in der Türkei bzw. auf Malta angekündigt. Konsumenten können zwar mit dem Auto anreisen, es wird jedoch die Möglichkeit einer Flugreise angeboten, deren Preis in etwa mit den Kosten einer Pauschalreise für die Dauer einer Woche in dieser Jahreszeit gleichzusetzen ist.

### **Sicherheitsrisiken im Urlaubsland**

Im heurigen Berichtszeitraum waren zahlreiche UrlauberInnen aufgrund verstärkter Sicherheitsrisiken in dem von ihnen gebuchten Urlaubsort kurz vor Reiseantritt besorgt. Dies gilt insbesondere für Türkeibucher infolge der von der PKK gemachten Terrordrohungen gegen Touristenziele nach der Verhaftung bzw. dem Todesurteil gegen den PKK-Führer Öcalan im Frühjahr 1999. Frühbucher wollten in hoher Zahl aufgrund des Hinweises auf das „erhöhte Sicherheitsrisiko“ des Außenministeriums vom Vertrag zurücktreten, wobei im Lichte der neuesten Judikatur des OGH im Musterprozess betreffend die Bombenanschläge auf der Insel Rhodos im Jahr 1994 die Frage eines kostenlosen Rücktrittsrechtes keineswegs eindeutig beantwortet werden konnte. Rückmeldungen zahlreicher Konsumenten zeigten jedoch, dass Reiseveranstalter zu einem Großteil Umbuchungen kostenlos bzw. gegen Bezahlung eines Beitrages zur Deckung der Umbuchungskosten durchgeführt haben.

Neben den erhöhten Sicherheitsrisiken aufgrund politischer Unruhen waren im heurigen Berichtszeitraum auch Anfragen betreffend witterungsbedingter Naturkatastrophen besonders häufig. Zum einen aufgrund des Lawinenunglücks in Tirol sowie im Sommer auch - zu einem geringeren Teil - infolge des Hurricans „Floyd“. Beide Fragenbereiche waren schwierig zu beantworten, da bei Naturereignissen, abgesehen von den Rechtsfragen, die zeitliche wie örtliche Eingrenzung des betroffenen Gebietes aus der Distanz schwierig ist.

Das Außenministerium warnte Mitte März vor Reisen ins ehemalige Jugoslawien bzw. in die Republika Srpska; es gab jedoch infolge der Kriegswirren am Balkan - wohl bedingt durch das geringe Reiseaufkommen - keine uns zur Kenntnis gebrachten Verbraucherprobleme.

### **Stornogebühren**

Anfragen betreffend die Höhe von Stornogebühren bei vorzeitigem Rücktritt von einer gebuchten Reise sind - abgesehen von den Problemen aufgrund eines erhöhten Sicherheitsrisikos im Urlaubsland - gesunken; wohl auch weil die meisten Pauschalreisen mit einem Ver-

sicherungspaket 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 oftmals beklagtes Konsumentenproblem und reduziert so den Ärger der Betroffenen; dennoch tragen diese mit Bezahlung der Versicherungsprämie das wirtschaftliche Risiko eines vorzeitigen Ausstieges aus dem Reisevertrag. Dies ist insofern unbefriedigend, als nach wie vor der Reiseveranstalter, wenn er seiner Verpflichtung, die gebuchte Reise in der vereinbarten Form zu veranstalten, nicht nachkommt, nicht von vornherein schadenersatzpflichtig ist, sondern lediglich verpflichtet ist, eine Ersatzreise anzubieten. Hier liegt ein großes Ungleichgewicht zwischen dem 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.

### **Milleniumsreisen**

Bei Stornierung einer Reise um die Jahrtausendwende werden von einigen Reiseveranstaltern bei Rücktritt von der Reise ein halbes Jahr vor Reiseantritt sogar 100%ige Stornogebühren vereinbart. (In den Allgemeinen Reisebedingungen sind bis 30 Tage vor Reiseantritt lediglich 10 % des Reisepreises zu bezahlen). Der VKI hält diese Vereinbarungen für gesetz- und sittenwidrig und geht gegen solche Klauseln mit Abmahnung und Verbandsklage vor.

### **ARENA-Reisen Staatshaftung Österreichs wegen verzögerter Umsetzung der EU Richtlinie:**

In den Jahren 1994 und 1995 führte die KRONEN-Zeitung in Zusammenarbeit mit dem Reiseveranstalter ARENA-Reisen eine Werbeaktion für Abonnenten durch. Bei den von ARENA-Reisen organisierten Gratisreisen mussten Personen ohne Begleitperson einen Einzelzimmerzuschlag von öS 500,- bezahlen bzw. die Begleitperson den vollen, im Reiseprospekt angegebenen, Preis bezahlen. Die Aktion fand großen Anklang, führte jedoch im Juni 1995 zum Konkurs von ARENA-Reisen. Verbraucher, die die Reise noch im Jahr 1994 gebucht hatten, erhielten keinerlei Entschädigung, da die Reisebürosicherungsverordnung erst mit 1.1.1995 in Kraft trat. Jene Reisenden, die nach dem 1.1.1995 gebucht hatten und die Reise nach dem 1.5.1995 hätten antreten sollen, waren grundsätzlich durch eine Bankgarantie abgesichert. Die vom Reiseveranstalter erbrachte Bankgarantie über öS 4.000.000,- reichte aber zur Erstattung der bezahlten Reisekosten nicht aus. Es ergab sich eine Deckungsquote von nur 25,38 % der bezahlten Beträge. In einem Verfahren, das letztlich vom Europäischen Gerichtshof entschieden wurde, bejahte der OGH die Staatshaftung Österreichs wegen mangelhafter Umsetzung der EU-Pauschalreise-Richtlinie, die aber mittlerweile mehrfach verbessert wurde, sodass derzeit davon ausgegangen werden kann, dass sich ein Fall wie ARENA-Reisen nicht mehr wiederholen kann.

### **Reisebürosicherungsverordnung**

Die mit 1.4.1998 in Kraft getretene Novelle der Reisebürosicherungsverordnung brachte bereits wesentliche Verbesserungen, insbesondere das zentrale Reiseveranstalterverzeichnis sowie die Installierung eines Beirates zur Kontrolle der Höhe der Absicherung, wie das Verbot von Anzahlungen von mehr als 20 % des Reisepreises. Gemäß § 5 Z.5 Reisebürosicherungsverordnung ist jedoch im Hinblick auf den unbestimmten Reiseterrmin eine realistische Kalkulation der erforderlichen Deckung nicht möglich. Mit der letzten Novelle (BGBl 361/99 vom 14.9.1999) wurde eine diesbezügliche Adaptierung vorgenommen. Nunmehr schließt der Versicherungsschutz alle am Beginn des Wirksamwerdens des Versicherungsvertrages noch offenen Geschäftsfälle ein. Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf alle Buchungen, die während der Vertragsdauer getätigt werden und bei denen die gebuchte

Reise spätestens zu einem vernünftigerweise überschaubaren und einem dem üblichen Buchungsverhalten entsprechenden Zeitpunkt endet. Hierfür sind elf Monate vorgesehen.

Im heurigen Berichtszeitraum gab es keine großen Insolvenzen von Reiseveranstaltern, die geschädigte Verbraucher nach sich zogen. Lediglich vereinzelte Beschwerden von Kunden von „The Holiday Company“, gegen die der „Reiseladen“ Anfang August einen Konkursantrag<sup>52</sup> einbrachte, wurden bekannt. The Holiday Company war nicht mehr erreichbar und Urlauber in Griechenland wurden aufgefordert, Quartiere nochmals zu bezahlen. Sie hatten gegenüber dem Gerling Konzern, dem Insolvenzversicherer des in Zahlungsschwierigkeiten befindlichen Reiseveranstalters, zunächst Probleme, ihre Zahlungen rückerstattet zu bekommen, da dieser argumentierte, er sei nur verpflichtet, für den Fall des Konkurses für Kundengelder einzustehen. Bis Ende des Berichtszeitraumes waren die Fälle, bei denen sich aber eine einvernehmliche Lösung abzeichnet, noch nicht abgeschlossen.

### **Grenzüberschreitende Reisebeschwerden**

Im heurigen Berichtszeitraum ist eine wesentliche Zunahme von Reisebeschwerden betreffend Reiseveranstalter aus dem Ausland, insbesondere aus Deutschland und Italien, festzustellen. Bei der vom Verein für Konsumenteninformation getragenen und von der EU-Kommission geförderten Europäischen Verbraucherberatungsstelle<sup>53</sup> für grenzüberschreitende Verbraucherangelegenheiten führen Reisebeschwerden mit 25,9 % aller Anfragen, gefolgt vom Versandhandel ( 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 Beschwerdeerledigung erzielt werden.

Bei Timesharinganfragen, die mit 5,7 % auch einen erheblichen Anteil der grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten ausmachen, hat die Umsetzung der Timesharing Richtlinie in Spanien, dem Urlaubsland mit den meisten Akquisitionen von Timesharingverträgen, eine wesentliche Verbesserung gebracht.

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

### **Verspätungen im Linien-Luftverkehr**

Nicht nur Flüge bei Pauschalreisen, sondern auch Linienflüge waren heuer - insbesondere während der Sommerreisesaison - häufig verspätet. Im Juni d.J. gab es mit 37,3 % aller Flüge einen Verspätungsrekord. Seit März sind laufend mehr als 30 % aller Abflüge um mindestens 15 Minuten verspätet, wobei ein Großteil der Verzögerungen dadurch zustandekommt, dass im 2.Quartal 1999 der Kosovo-Konflikt den verfügbaren Luftraum beschränkte und den Luftverkehr auf einigen Flughäfen konzentriert hatte. Der Verspätungsrekord schlug sich auch in der Beschwerdehäufigkeit über verspätete An- und Abflüge nieder. Spitzenreiter in der Verspätungsstatistik ist der neue Flughafen von Mailand, wo  $\frac{3}{4}$  aller Flüge mehr als 15 Minuten verspätet abfliegen, gefolgt von Barcelona mit 64 % und Madrid mit 57,4 %. Wien liegt mit 26,2 % aller Abflüge um mehr als 15 Minuten verspätet im Durchschnitt<sup>54</sup>. Wesent-

<sup>52</sup> Konkursverfahren zu 5 Se333/99aHG Wien nächste Tagsatzung 5.10.1999

<sup>53</sup> Die Europäische Verbraucherberatungsstelle ist Bestandteil des Netzwerkes an Euroguichets, das in allen EU-Mitgliedstaaten Anlaufstellen für grenzüberschreitende Verbraucherangelegenheiten schaffen soll. Neben persönlicher Beratung und Publikationen in Europafragen ist die Europäische Verbraucherberatungsstelle, die mit 1.1.1999 ihre Tätigkeit aufgenommen und Ende September ihre Räumlichkeiten eröffnet hat, telefonisch unter 0810 810 225 zum Ortstarif aus ganz Österreich erreichbar. Nähere Informationen unter

<sup>54</sup> APA Presseausendung der Europäischen Luftverkehrs

lich besser schnitten nordeuropäische Flughäfen ab. 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 Artikel 19 Warschauer Abkommen hat der Luftfrachtführer zwar 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 Abkommen 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 zum einem Betrag von sfr 250,-- pro Kilogramm 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.

### Flugüberbuchungen

Überbuchungen nicht nur von Hotels sondern auch von Flugzeugen kommen in der Hauptreisezeit in steigendem Maß vor und führen zunehmend zu Beschwerden über Reiseveranstalter wie auch bei Linienflügen.

Der Reiseveranstalter gerät für den Fall, dass der Konsument mit der gebuchten Maschine nicht mitkommt, in Leistungsverzug und hat in angemessener „Frist“ einen Ersatzflug zur Verfügung zu stellen. Kann er dies nicht, kann der Urlauber entweder von der Pauschalreise zurücktreten und sein Geld zurückverlangen oder selbst dafür sorgen, dass er mit einem anderen Flug (derselben Kategorie und Preislage) sein Reiseziel erreicht und etwaige Mehrkosten vom Veranstalter aus dem Titel des Schadensersatzes zurückverlangen.

Bei Linienflügen steht dem wegen Überbuchung zurückgewiesenen Fluggast ebenfalls nach der EU-Verordnungen zu Überbuchungen im Linienvkehr zu, schnellstmöglich an sein Flugziel befördert zu werden – und zwar egal mit welcher Fluglinie, bzw. über welche Route. Auch der Zeitpunkt, wann er fliegen möchte, kann von ihm gewählt werden. Außerdem hat der Konsument auch die Möglichkeit, die Rückerstattung des Flugpreises zu verlangen. Darüber hinaus hat jede Fluglinie eine pauschale Entschädigung zu zahlen, wenn ein Fluggast wegen Überbuchung nicht befördert wird. Diese Entschädigung beträgt bei Flügen bis zu 3500 Kilometern mindestens € 150,--, bei längeren Flügen das Doppelte. Kann die Fluglinie aber einen Ersatzflug anbieten, der höchstens 2 Stunden, bei Flügen über 3500 Kilometer höchstens 4 Stunden, nach dem überbuchten Flug das Reiseziel erreicht, so bekommt man nur die halbe Entschädigung.

Neben der pauschalierten Entschädigung hat die Fluglinie die Kosten eines Telefonats zum Zielort und für allfällig notwendige Übernachtungen die Hotelkosten zu ersetzen. Außerdem ist für Verpflegung während der Wartezeit zu sorgen.

Diese Bestimmungen gelten mit einer Einschränkung: nur für Flüge von einem EWR-Mitgliedsland, unabhängig vom Reiseziel.

## 2.1.3 Dienstleistungen im allgemeinen Interesse

### Liberalisierungsentwicklungen im Energiesektor

#### Elektrizität

Am 19. Februar 1999 trat das Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetz (ELWOG BGBl. Nr. 143/1998) als nationale Umsetzung der Binnenmarktrichtlinie (96/92/EG) der EU in Kraft. Nach den Richtlinien zur Preistransparenz (90/377/EG 29.6.1990) und zum Transit von elektrischer Energie (90/547/EG 20.10.1990) war dies der vorläufig letzte Schritt in Richtung Liberalisierung des Stromsektors in der Europäischen Union. In den letzten 10 Jahren wurden sukzessive Rahmenbedingungen verändert, Strukturmaßnahmen und gesetzliche Regelungen umgesetzt. Die einzelnen Entwicklungsschritte verliefen jedoch nicht parallel, sondern zeitlich versetzt und mit unterschiedlicher Ausprägung.

#### Das ELWOG im Detail

Im Gegensatz zu Deutschland, wo bereits im Frühjahr 1998 der gesamte Strommarkt auf einmal liberalisiert wurde, geht das ELWOG konform zu den Mindeststandards der Richtlinie und legt einen Stufenplan für den Marktzugang fest. Dieser sieht eine Liberalisierung für die Haushalte nicht vor, sondern nur, dass der Schwellenwert der Marktöffnung bis zum Jahr 2003 sukzessive auf 9 Gigawattstunden (9 Mio KWh) gesenkt wird. Stichtag war der 19. Februar 1999: Seit diesem Zeitpunkt können sich Abnehmer von jährlich mindestens 40 GWh (Gigawattstunden; 1 GWh = 1 Mio. Kilowattstunden) ihren Lieferanten aussuchen. Davon gibt es in Österreich 75, von der VA Stahl und dem Chemiefasererzeuger Lenzing bis zur ÖBB.

Ab 19.2.1999 Abnehmer ab 40 GWh jährlich (Marktöffnungsgrad 26,7%);

Ab 19.2.2000 Abnehmer ab 20 GWh jährlich (Marktöffnungsgrad 30,9%);

Ab 19.2.2003 Abnehmer ab 9 GWh jährlich (Marktöffnungsgrad 35 %);

Es existiert ein regulierter Netzzugang, die Netzgebühren werden vom Wirtschaftsminister festgelegt und sind zur Vermeidung von Ungleichbehandlungen Festpreise. Der Wirtschaftsminister ist auch mit den sonstigen Regulierungsaufgaben betraut.

Da die Kleinverbraucher, Haushalte, Gewerbe und Landwirtschaft an der Liberalisierung nicht teilhaben können und weiterhin von ihrem bisherigen EVU versorgt werden, bleiben die Höchstpreise behördlich festgesetzt. Dies soll unter anderem verhindern, mögliche Erlöseinbußen auf den Kleinabnehmer zu übertragen.

Weiters enthält das ELWOG „gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen“, die den EVU's auferlegt werden:

- die „Allgemeine Anschluss- und Versorgungspflicht“;
- die Verpflichtung zu einer preisgünstigen, auf die wirtschaftliche Lage der Leistungsempfänger Bedacht nehmende Elektrizitätsversorgung;
- die den Unternehmen allenfalls durch Landesausführungsgesetze auferlegten Abnahmeverpflichtungen aus bestimmten Erzeugungsanlagen;
- Verpflichtungen zur umwelt- und sozialverträglichen Ausübung ihrer Tätigkeit;
- die vorrangige Inanspruchnahme von Erzeugungsanlagen, in denen erneuerbare Energieträger (ohne Wasserkraft) oder Abfälle eingesetzt werden;

Trotz zahlreicher Forderungen nach einer rascheren und stärkeren Liberalisierung war das ELWOG letztendlich ein politischer Kompromiss unter Berücksichtigung der Interessen der beteiligten Parteien. Dass dieser Kompromiss nicht halten wird, lässt sich aus den Bemü-

hungen und Ankündigungen der mit der Umsetzung betrauten Organe ablesen. Schließlich wurde auch im Wahlkampf von Politikern aller Parteien die volle Liberalisierung des heimischen Strommarktes versprochen.

Europaweit betrachtet können laut Kommission durch die jetzt erfolgte Marktöffnung 63 % aller Stromkunden Europas frei Strom einkaufen. In Deutschland, Großbritannien, Schweden und Finnland wurde der Markt völlig liberalisiert, in Dänemark zu 90 %. Frankreich, Portugal, Irland und Griechenland wollen dagegen nur das Nötigste zur Marktöffnung tun. Frankreich und Italien sind darüber hinaus Schlusslichter bei der Umsetzung der EU-Strombinnenmarkt-Richtlinie von 1997.

### **Struktur in Österreich**

Der Anteil der Elektrizität am Endenergieverbrauch beträgt rund 18 %. Dabei stellt die Wasserkraft mit einem Anteil von 65 % die wichtigste Energiequelle zur Stromerzeugung dar. Die österreichische Elektrizitätsversorgung erfolgt fast ausschließlich durch neun Landesgesellschaften und fünf Versorgungsgesellschaften in Landeshauptstädten. Als Dachverband fungiert die Verbundgesellschaft, die im wesentlichen die Übertragung der elektrischen Energie auf nationaler Ebene in ihrer Verantwortung hat. Die Landesgesellschaften sind derzeit mit dem Verbund durch Abnahme- und Lieferkontingente vertraglich verpflichtet. Die Verbundgesellschaft mit ihren Sondergesellschaften zur Stromerzeugung deckt rund 50 % des inländischen Stromverbrauchs.

- VERBUND (51 % Anteil des Bundes, Strom Ex- und Importeur, Betreiber des Netzes)
- 9 Landesgesellschaften (WIENSTROM, STEWEAG, KELAG, EVN, TIWAG, BEWAG, OKA, SAFE, VKW)
- 5 städtische EVU's (Graz GStW, Linz ESG, Klagenfurt STW, Innsbruck EWI, Salzburg EWS)
- daneben zahlreiche kleine EVU's (Kommunale Werke, Stadtwerke, Industriebetriebe)

### **Aktuelle Situation in Österreich<sup>55</sup>**

Trotz Erfüllung der Kriterien der Richtlinie lässt das ELWOG den Großteil der Österreicher (Kleinverbraucher, Haushalte, Gewerbe und Landwirtschaft) nicht am Liberalisierungsprozess teilhaben. Wirklich profitieren können derzeit nur die rund 75 Großindustriebetriebe, die laut einer Studie<sup>56</sup> eine Preissenkung um fast 30 % erzielen konnten. Für Kleinkunden können Preissenkungen indirekt erzielt werden, wenn das jeweilige EVU Kosteneinsparungen auf der Beschaffungsseite auch tatsächlich weitergibt bzw. von politischer Seite her gezwungen wird, dies zu tun. Um einer derartigen Preisdiskriminierung entgegenzuwirken, scheint die effizienteste Lösung in einer vollständigen (wenn auch vielleicht in mehreren Etappen) Marktöffnung zu liegen.

Weiters könnten durch Zusammenschlüsse von Kleinverbrauchern zu „Einkaufsgenossenschaften“ (auf Ebene von Gemeinden oder Städten) durchaus Großkunden mit entsprechender Verhandlungsposition entstehen. Angesichts dieser Option - den Lieferanten wechseln zu können - werden sich die Stromversorger sicher mehr um ihre Kleinabnehmer bemühen, als im Falle eines Versorgungsmonopols.

Gegen eine vollständige Liberalisierung sprechen mehrere gesellschaftspolitische Meinungen, die davon ausgehen, dass regionale Stromanbieter durch den starken Wettbewerb nicht überleben können und damit letztlich auch die Qualität der Stromversorgung gefährdet ist.

<sup>55</sup> Quelle: E.V.A. „Wirtschaftliche und technische Herausforderungen liberalisierter Strommärkte“

<sup>56</sup> Studie Simon, Kucher & Partners“

Um Liberalisierungsfolgen abzufangen müssten die jährlichen Investitionen zurückgeschraubt und der Personalabbau beschleunigt werden (Bsp. EVN hat in den vergangenen Jahren jährlich 5 % der Mitarbeiter abgebaut). Zum Vergleich bietet sich der liberalisierte Markt in Großbritannien an, wo innerhalb von 8 Jahren die Beschäftigtenzahl im Durchschnitt aller Unternehmen um 43% reduziert wurde. Nach Schätzungen von Arthur D. Little müsste die österreichische E-Wirtschaft etwa 25 % der insgesamt 27.000 Mitarbeiter abbauen, um bei den Personalkosten auf EU-Durchschnittsniveau zu kommen.

#### Kooperations- und Konzentrationsprozesse

Die EVU's versuchen durch diverse Konzentrationsprozesse (Fusionen, Beteiligungen, Übernahmen) die Marktposition zu stärken und Synergien für Kostensenkungen zu nützen. In Österreich formieren sich zur Zeit 2 große Blöcke: auf der einen Seite das Fusionsvorhaben von VERBUND, oberösterreichischer EAG und steirischer EStAG zur ENERGIE AUSTRIA (EA), auf der anderen Seite ein Kooperationsmodell um die niederösterreichische EVN und WIENSTROM. Eine weitere Fusion der Salzburger SAFE mit den SALZBURGER STADTWERKEN ist gerade im Gange.

#### Stranded Investments

Für die heimischen EVU's ergibt sich die Problematik, dass in Hinblick auf einen geschützten Markt Investitionen getätigt wurden, die durch die Liberalisierung zu erzielenden Erlöse für die Amortisation jedoch nicht ausreichen. Für diese „Stranded Investments“ (in Diskussion ca. öS 9 Mrd.) wurde eine finanzielle Hilfestellung bei der Europäischen Kommission gemäß der Elektrizitätsbinnenmarktrichtlinie beantragt.

#### Erdgas<sup>57</sup>

Mit einem Anteil von etwa 23 % am Gesamtenergieverbrauch ist Gas ein bedeutender Energieträger in der österreichischen Energieversorgung. Die Inlandsförderung von Gas erfolgt durch zwei Unternehmen: OMV AG (Anteil 1997 62 %) und Rohöl-Aufsuchungs-AG (38 %). Die österreichische Gasversorgung erfolgt durch neun Landesgesellschaften und 16 regionale Gasversorgungsunternehmen. Die Austria Ferngas Ges.m.b.H. übernimmt die überregionalen Versorgungs- und Koordinierungsaufgaben.

#### Liberalisierung des Gasmarktes

Zentraler Punkt der 1998 verabschiedeten Erdgasbinnenmarktrichtlinie der EU ist die Marktöffnung, die es zugelassenen Kunden ermöglicht, Bezugsverträge mit dem Gasversorger ihrer Wahl abzuschließen. In Österreich soll diese Richtlinie durch das Gaswirtschaftsgesetz (GWG), das derzeit im Entwurf vorliegt, umgesetzt werden.

Durch das GWG soll ab 10.8.2000 der Gasmarkt vollständig liberalisiert werden. Die Verbraucher können dadurch ihre Lieferanten frei wählen und werden nicht mehr wie bisher an den regionalen Versorger oder das lokale Versorgungsmonopol gebunden sein.

Der entscheidende Gegensatz zum ELWOG ist der Marktzugang. Beim GWG soll 100%ig liberalisiert werden, d.h. jeder Abnehmer (auch Kleinverbraucher, private Haushalte) kann letztendlich von niedrigeren Energiepreisen profitieren. Mit dem neuen GWG soll auch der im Bundesbereich zersplitterte Rechtsrahmen in einem einzigen Gesetz zusammengefasst werden.

---

<sup>57</sup> Quelle: Wirtschaftsministerium

Der Gesetzesentwurf stand bis 17.9.1999 zur Begutachtung. Derzeit werden die Stellungnahmen evaluiert und eventuelle Feinabstimmungen vorgenommen.

Sowohl zur Liberalisierung auf dem Elektrosektor als auch auf dem Gasmarkt gibt es in unserem Beratungszentrum so gut wie keine Anfragen vom Durchschnittsverbraucher; Informationen werden von Meinungsvertretern, die Öffentlichkeitsarbeit leisten, eingeholt.

## 2.1.4 Telekommunikationsdienstleistungen

### Marktsituation

Seit dem Fall des Telekom-Monopols (1. Jänner 1998) drängen immer mehr private Telekom-Betreiber in den Markt und werben mit niedrigen Festnetz- bzw. Handytarifen um Kundenschaft. Aufgrund der Vielzahl der Betreiber, der Produkte und der Tarife wird der Telekomsektor für die Konsumenten immer undurchschaubarer. Für den Verbraucher ist es nahezu unmöglich, das für ihn günstigste Angebot auszuwählen. Sowohl Handytarife als auch Festnetztarife<sup>58</sup> sind großteils unübersichtlich. Zum verwirrenden Telekom-Tarif mit seinen unterschiedlichen Grundgebühren sowie tages- und zeitabhängigen Gesprächstarifen kommen durch die privaten Anbieter noch Dutzende weitere Kombinationen hinzu. Die Preiserhebungen haben gezeigt, dass die meisten Angebote in den Werbeaussagen der Betreiber günstiger dargestellt werden als sie tatsächlich sind. Die Hauptaufgabe des Konsumentenschutzes besteht daher darin, Verbraucher über die unterschiedlichen Produkte und Tarife zu informieren sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Betreiber in Hinblick auf rechtswidrige Klauseln zu prüfen und im Rahmen des institutionalisierten Abmahnsystems für eine ausgewogene Vertragsgestaltung zu sorgen.

### Beschwerdepunkte

#### Intransparente Abrechnung

Die mangelnde Transparenz im Vorfeld eines Vertragsabschlusses findet sich in der Rechnungslegung wieder. Das Ausmaß der Rechnungslegung ist nach wie vor einer der Hauptkritikpunkte der Kunden. 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 Telekommunikationsgesetz (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. Das Entgelt dafür beträgt z.B. bei der Telekom Austria öS 60,-- zuzüglich öS 0,12 pro Zeile. Damit eine Kontrolle der persönlichen Gesprächszeiten möglich ist bzw. um etwaigen Missbrauch oder Fehler im Abrechnungssystem zu erkennen und auch um die Entgelte seines Anbieters mit denen alternativer Anbieter vergleichen zu können, scheint die detaillierte Aufschlüsselung der Telefonrechnung (nach Tageszeiten usw.) sowie eine Abrechnung nach effektiver Gesprächszeit statt nach variablen Impulsen - wie bei der Telekom und CyberTron - unumgänglich zu sein. Laut Aussage der Post & Telekom Austria (PTA) soll die Umstellung der Impulsverrechnung auf Sekundenabrechnung bei privaten Haushalten erst im Jahr 2000 erfolgen. Bei Geschäftskunden soll bereits früher nach effektiver Gesprächszeit abgerechnet werden. Die unterschiedliche Behandlung von Unternehmern und Konsumenten ist im Hinblick auf den Wettbewerb bei Geschäftskunden zu sehen. Die PTA reagiert offenbar nur in jenen Kundensegmenten mit Preissenkungen, wo Wettbewerb droht. Das gilt in erster Linie für Großbetriebe nicht aber für Normalverbraucher.

---

58 „Konsument“-Test Private Festnetz-Telefonanbieter in: „Konsument“ 3/99, Seite 40f

Nach Auffassung der Streitschlichtungsstelle könnten viele Beschwerden gegen überhöhte Telefonrechnungen vermieden werden, wenn die KundInnen von vornherein transparentere Rechnungen erhalten würden. Ein weiteres Problem stellen die verkürzten Rufnummern dar. Das TKG schreibt vor, dass die angerufenen Nummern im Einzelentgeltnachweis verkürzt auszuweisen sind. Von dieser Regel gibt es keine Ausnahme. Gerade in Fällen, in denen stark überhöhte Rechnungen vorliegen, besteht aber ein starkes Interesse der Betroffenen, die Gespräche nachprüfen zu können. Eine Regelung wie in Deutschland wäre daher wünschenswert, wo bei Zustimmung aller betroffenen Personen in einem Haushalt ein unverkürzter Entgeltnachweis ausgestellt wird.

### **Verständigung bei Änderung der Geschäftsbedingungen**

Der Telekommunikationsbereich ist ein Sektor, wo sich Allgemeine Geschäftsbedingungen rasch ändern. Den Kunden werden solche Änderungen jedoch nicht in geeigneter Form zur Kenntnis gebracht. Nach § 18 Abs 2 TKG muss der Konzessionsinhaber Änderungen der Geschäftsbedingungen und der Entgelte „in geeigneter Form kundmachen“. Ab der Kundmachung hat der Kunde innerhalb von vier Wochen das Recht, den Vertrag zu kündigen. Nach dem Wortlaut des TKG muss eine persönliche Verständigung des Kunden nicht erfolgen. Üblicherweise erfolgt die Kundmachung im Amtsblatt der Wiener Zeitung. In den erläuternden Bemerkungen der Regierungsvorlage wird allerdings darauf hingewiesen, dass eine Verständigung (z.B. auf einer periodisch erstellten Rechnung) notwendig sei, damit der Kunde sein Kündigungsrecht wahrnehmen könne. Es fehlt eine klare Gesetzesbestimmung, wonach neue Geschäftsbedingungen und Entgelte jedenfalls erst dann in Kraft treten können, wenn der Kunde über den wesentlichen Inhalt der Änderung persönlich informiert wurde und eine angemessene Frist zur Vertragskündigung offenstand.

### **Aufschub der Fälligkeit**

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. In den AGB der Telekom Austria und einiger anderer AnbieterInnen ist hingegen vorgesehen, dass Einwendungen gegen eine Rechnung die Fälligkeit nicht aufschieben. Erhebt der Kunde Einwendungen, so wird er vom Betreiber schriftlich aufgefordert, den offenen Betrag trotzdem zu bezahlen. Um in den Genuss der aufschiebenden Wirkung zu kommen, wird nun Schlichtungsstelle angerufen, ohne die ersten Überprüfungsergebnisse des Betreibers abzuwarten. Solange allerdings die technischen Überprüfungen des Betreibers nicht abgeschlossen sind, stehen der Schlichtungsstelle keine Unterlagen zur Verfügung, auf deren Grundlage sie eine fundierte Entscheidung treffen könnte.

Einwendungen gegen Rechnungen sollten daher grundsätzlich einen Aufschub der Fälligkeit bewirken, bis der Betreiber über die Einwendungen entschieden hat. Dadurch wäre der Betreiber auch angehalten, die Überprüfungen rascher durchzuführen. Andererseits müssten sich Kunden nur dann an die Schlichtungsstelle wenden, wenn zwischen KundInnen und BetreiberInnen keine Lösung zustande gekommen ist.

### **Tätigkeitsbericht der Telekom Control über die Streitschlichtung**

Gemäß §§ 66 und 116 Telekommunikationsgesetz (TKG) wurde die Telekom Control GmbH als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten eingerichtet. Im September 1999 erschien der erste Tätigkeitsbericht, der wertvolle Informationen zum Thema „Telekommunikation und Verbraucherschutz“ liefert. Im folgenden sollen die Erfahrungen der Streitschlichtungsstelle dargestellt und die Unzulänglichkeiten aus der Sicht des Verbraucherschutzes aufgezeigt werden.

## Das Streitschlichtungsverfahren

Ein Streitschlichtungsverfahren wird grundsätzlich erst dann durchgeführt, wenn der Kunde seine Beschwerde dem Betreiber vorgelegt hat und es zu keiner Einigung gekommen ist. Der Kunde, der die Schlichtungsstelle anruft, wird zunächst gebeten, das Ergebnis seines an den Betreiber gerichteten Einspruchs abzuwarten. Diese Vorgangsweise hat sich vor allem bei Entgeltstreitigkeiten als zweckmäßig erwiesen, da Fehler in der Verrechnung in den meisten Fällen vom Betreiber selbst geklärt werden konnten. Nur Beschwerden hinsichtlich Qualität des Service oder Fälle, für die der Betreiber kein geregeltes Einspruchsverfahren vorgesehen hat, werden sofort von der Schlichtungsstelle behandelt.

Kommt es zu keiner Lösung, wird die Beschwerde von der Schlichtungsstelle materiell geprüft. Aufgrund der relevanten technischen Unterlagen aus dem Überprüfungsverfahren des Betreibers, weiterer vom Kunden oder Betreiber eingeholter Auskünfte sowie eines von einem technischen Sachverständigen der Schlichtungsstelle erstellten Gutachtens erarbeitet die Schlichtungsstelle dann ihren Lösungsvorschlag.

## Anzahl der Schlichtungsfälle

Seit Bestehen der Streitschlichtungsstelle (November 1997) bis Ende August 1999 wurden 875 Beschwerden eingebracht.

Die Beschwerden richteten sich gegen folgende Betreiber:

	Nov. 1997 -	Dez. 1998	Jän. 1999 -	Aug. 1999
Telekom Austria	354	85,9 %	365	78,8 %
Mobilkom Austria	44	10,7 %	55	11,9 %
max. mobil	8	1,9 %	20	4,3 %
Andere	6	1,5 %	23	5,0

Obwohl Wien weitgehend digitalisiert ist, gibt es in Wien eine signifikant höhere Anzahl an Beschwerden. Auffällig ist, dass nur etwa 22 % der Teilnehmeranschlüsse der Telekom Austria in Wien sind, aber 30 % der Streitschlichtungsfälle von Wiener Kunden anhängig gemacht wurden. Auch bei der Mobilkom wurden rund 36 % und bei max. mobil ca. 37,5 % der Beschwerden von Wiener Kunden eingebracht. Offenbar besteht in Wien gegenüber anderen Bundesländern eine größere Bereitschaft, die Schlichtungsstelle anzurufen.

## Streitgegenstand

### Zahlungsstreitigkeiten

Die Beschwerden bezogen sich großteils (etwa 90 %) auf Zahlungsstreitigkeiten, insbesondere Telefonrechnungen, die der Beschwerdeführer für überhöht hielt. Die meisten dieser Beschwerden wurden von der Schlichtungsstelle darauf zurückgeführt, dass Personen aus dem Haushalt des Beschwerdeführers, Mehrwertdienste (meist Sex-Hotlines) in Anspruch genommen haben. Eine missbräuchliche Anschaltung Dritter an die Leitung des Kunden war in keinem Beschwerdefall ausschlaggebend. Solche Missbräuche wurden von der Schlichtungsstelle aufgrund der Umstellung auf Einzelanschlüsse und aufgrund des Umstandes, dass Verteilerkästen nur mehr versperrbar ausgeführt werden, als unwahrscheinlich ausgeschlossen.

Über ein Drittel der Beschwerden betraf analoge Anschlüsse, wo die Kontrolle der Richtigkeit der Telefonrechnungen erschwert ist. Es kann zwar eine Kontrolle der Zählleinrichtung durchgeführt werden, ein Protokoll über die im strittigen Zeitraum geführten Gespräche liegt allerdings nicht vor. Abgesehen davon sind Analogteilnehmer auch dadurch benachteiligt,

dass Schutzmaßnahmen - wie die Sperre bestimmter Tarifzonen oder Warnung bei Überschreiten einer bestimmten Gebührenhöhe - nicht möglich ist. In mehreren Fällen wurden die Rechnungen von der Telekom Austria korrigiert, weil die Zählerstände falsch abgelesen wurden oder entgeltbeeinflussende Fehler nicht ausgeschlossen werden konnten. Die Probleme rund um analoge Anschlüsse können nur durch einen raschen Abschluss der Digitalisierung des Netzes beseitigt werden.

Die Erfahrungen im Streitschlichtungsverfahren haben gezeigt, dass es für den Kunden - bei plötzlichem Anstieg der Inanspruchnahme des Dienstes - wichtig wäre, wenn er vom Betreiber gewarnt bzw. die Möglichkeit einer selektiven Anrufsperre angeboten werden würde. Diese Maßnahmen werden derzeit aktiv leider nur von wenigen Betreibern beworben.

### **Sonstige administrative und technische Probleme**

Weiters wurden zunehmend Beschwerden über administrative Probleme bei der Herstellung, Übertragung und Kündigung von Anschlüssen, Probleme im Zahlungsverkehr (z.B. zu spät zugeordnete Zahlungen, nicht durchgeführte Einziehungsaufträge), technische Probleme bei der Umstellung auf ISDN sowie Beschwerden über ungerechtfertigte Sperrungen vorgebracht. Im Jänner 1999 hat die Telekom Austria aufgrund einer Softwareumstellung zu unrecht zahlreiche Teilnehmeranschlüsse gesperrt. Die betroffenen Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, was zur Folge hatte, dass die Telekom Austria den Kunden das Sperrentgelt rückvergütete und als Ersatz für den erlittenen Ärger ein bis vier monatliche Grundentgelte gutschrieb. Soweit der Kunde darüber hinausgehende Schäden belegen konnte, wurden auch diese ersetzt.

Bei der Herstellung bezogen sich die Beschwerden darauf, dass die Herstellung zu lange dauerte. Mehrere Beschwerden richteten sich auch gegen das Herstellungsentgelt. Für die Herstellung eines neuen Anschlusses verrechnet die Telekom Austria ein Verwaltungsentgelt von öS 360,- und eine Pauschale von öS 1.800,- wenn Installationsarbeiten erforderlich sind. Bei größeren Entfernungen oder Grabungsarbeiten fallen noch zusätzliche Kosten an. Die Pauschale von öS 1.800,- wird selbst dann verrechnet, wenn es sich nur um die Montage einer neuen Telefonsteckdose handelt oder wenn lediglich die abgeklemmte Leitung im Verteilerkasten wieder angeklemt werden muss.

Im Mobilfunkbereich betraf ein Großteil der Beschwerden irreführende Werbemaßnahmen der beiden Anbieter Mobilkom Austria und max.mobil. Wichtige Informationen über das Anmeldeentgelt bzw. über Gesprächstarife stehen oft nur im Kleingedruckten und werden vom Konsumenten übersehen.

### **Mangelhaftes Service**

Ein großer Teil der Beschwerden - insbesondere gegen die Telekom Austria - bezog sich auf mangelhaftes Kundenservice, wie z.B. überlange Wartezeiten am Kundentelefon, mangelnde Information, unfreundliche Behandlung sowie unverständliche Schreiben im „obrigkeitsstaatlichen“ Stil. Kritisiert wurde ferner das unübersichtliche Tarifsysteem, da nicht nach effektiver Zeit sondern nach Impulsen abgerechnet wird, die je nach Tageszeit und Entfernung unterschiedlich lange dauern. Auch der Umstand, dass Rechnungen nicht prinzipiell als Einzelentgeltnachweis ausgestellt werden, ist den Kunden ein Ärgernis.

## **Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern**

### **Telekom Austria**

Über 85,9 % der Beschwerden - es handelte sich insbesondere um überhöhte Telefonrechnungen - betrafen die Telekom Austria. In den meisten Fällen ließen sich die überhöhten Rechnungen auf Telefonate zu Mehrwertdiensten zurückführen, die aus dem Haushalt des Kunden geführt wurden. Mit der fortschreitenden Digitalisierung und der dadurch bedingten Transparenz und Überprüfbarkeit der geführten Telefonate gingen auch die Beschwerden gegen überhöhte Telefonrechnungen zurück. Statt dessen betreffen die Beschwerden nunmehr sonstige Probleme - wie unter Pkt. 1.3.2. bereits näher ausgeführt.

Die Einspruchsverfahren der Telekom Austria wurden im Wesentlichen als technisch korrekt beurteilt. Soweit Fehler in der Verrechnung vorlagen (z.B. falsch abgelesene Zählerstände bei analogen Anschlüssen, technische Probleme durch Bauarbeiten oder bei der Umstellung vom analogen auf das digitale System) wurden diese im Zuge des Einspruchsverfahrens durch die Telekom Austria selbst festgestellt, ohne dass eine Intervention der Schlichtungsstelle erforderlich war. Kritisiert wurde allerdings die lange Dauer des Einspruchsverfahrens (durchschnittlich acht Wochen für den Ersteinspruch, knapp elf Wochen für den Zweiteinspruch) und der Umstand, dass der Kunde über das Ergebnis der Überprüfung unzureichend informiert wird.

### **Mobilkom Austria**

10,7 % aller Beschwerden fielen auf die Mobilkom Austria. Der größte Teil der Beschwerden richtete sich ebenfalls gegen die Höhe der Rechnungen. In den meisten Fällen zeigte sich - wie schon bei der Telekom Austria -, dass die Verrechnung korrekt erfolgte und auf die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zurückzuführen war. In vielen Fällen waren auch teure Dienstleistungen (z.B. SMS und Roaming) Ursache für die hohen Rechnungen. Dem Kunden war das hohe Entgelt solcher Dienstleistungen zumeist nicht bewusst. Hauptkritikpunkt der Schlichtungsstelle war somit der Umstand, dass die Kunden über die verschiedenen Tarifmodelle und über die Verrechnung von im Ausland geführten Telefonaten nur unzureichend informiert werden.

Viele Beschwerden richteten sich auch gegen alte Rechnungen aus den Jahren 1996 und 1997, die von der Mobilkom Austria erst 1999 über Inkassobüros eingefordert wurden. Die äußerst schleppende Eintreibung führte verständlicherweise zur Verwirrung, da die Kunden nach so langer Zeit davon ausgingen, dass sämtliche Forderungen beglichen waren. Es gab einige Fällen, wo der Anschluss bereits gekündigt war und der Kunde verständlicherweise über keine Zahlungsbelege mehr verfügte, somit auch nicht in der Lage war, seinen Rechtsstandpunkt zu beweisen.

Das Verhalten der Mobilkom wurde von der Schlichtungsstelle als unkooperativ bezeichnet. Alle Lösungsvorschläge, die die Telekom Control zugunsten des Kunden vorgenommen hatte, wurden von der Mobilkom abgelehnt. Festzuhalten ist auch, dass sich die Mobilkom Austria als einziger Anbieter weigerte, die aufschiebende Wirkung von Streitschlichtungsverfahren anzuerkennen. Die Bestimmung des § 64 TKG wird dahingehend verstanden, dass die Fälligkeit der Forderung maximal sechs Wochen aufgeschoben wird.

### **max.mobil**

Nur knapp 2 % der an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden richteten sich gegen max.mobil, wobei vor allem die Höhe der Rechnungen strittig war. Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit max. mobil. wurde als sehr zufriedenstellend angesehen.

Max.mobil. hat häufig von sich aus Kulanzlösungen vorgeschlagen.

## **Lösungsansätze**

### **Einzelentgeltnachweis**

Nach Auffassung der Streitschlichtungsstelle könnten viele Beschwerden gegen überhöhte Telefonrechnungen vermieden werden, wenn die Kunden von vornherein transparentere Rechnungen erhalten würden. Ein Einzelentgeltnachweis kann nach dem TKG zwar beantragt werden, ist allerdings kostenpflichtig. Das Entgelt dafür beträgt z.B. bei der Telekom Austria öS 60,- zuzüglich öS 0,12 pro Zeile.

Aus Konsumentensicht wäre daher wünschenswert, dass Rechnungen grundsätzlich in Form von kostenlosen Einzelentgeltnachweisen erstellt werden.

Ein weiteres Problem im Zusammenhang mit Beschwerden betreffend überhöhte Telefongebühren stellen die verkürzten Rufnummern dar. Das TKG schreibt vor, dass die angerufenen Nummern im Einzelentgeltnachweis verkürzt auszuweisen sind. Von dieser Regel gibt es keine Ausnahme. Gerade in Fällen, in denen stark überhöhte Rechnungen vorliegen, besteht aber ein starkes Interesse der Betroffenen, die Gespräche nachprüfen zu können. Eine Regelung wie in Deutschland wäre daher wünschenswert, wo bei Zustimmung aller betroffenen Personen in einem Haushalt ein unverkürzter Entgeltnachweis ausgestellt wird.

### **Verständigung bei Änderung der Geschäftsbedingungen**

Nach § 18 Abs. 2 TKG muss der Konzessionsinhaber Änderungen der Geschäftsbedingungen und der Entgelte „in geeigneter Form kundmachen“. Ab der Kundmachung hat der Kunde innerhalb von vier Wochen das Recht, den Vertrag zu kündigen. Nach dem Wortlaut des TKG muss eine persönliche Verständigung des Kunden nicht erfolgen. Üblicherweise erfolgt die Kundmachung im Amtsblatt der Wiener Zeitung. In den erläuternden Bemerkungen der Regierungsvorlage wird allerdings darauf hingewiesen, dass eine Verständigung (z.B. auf einer periodisch erstellten Rechnung) notwendig sei, damit der Kunde sein Kündigungsrecht wahrnehmen könne. Es fehlt eine klare Gesetzesbestimmung, wonach neue Geschäftsbedingungen und Entgelte jedenfalls erst dann in Kraft treten können, wenn der Kunde über den wesentlichen Inhalt der Änderung persönlich informiert wurde und eine angemessene Frist zur Vertragskündigung offenstand.

### **Aufschub der Fälligkeit**

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. In den AGB der Telekom Austria und einiger anderer Anbieter ist hingegen vorgesehen, dass Einwendungen gegen eine Rechnung die Fälligkeit nicht aufschieben. Erhebt der Kunde Einwendungen, so wird er vom Betreiber schriftlich aufgefordert, den offenen Betrag trotzdem zu bezahlen. Um in den Genuss der aufschiebenden Wirkung zu kommen, wird nun die Schlichtungsstelle angerufen, ohne die ersten Überprüfungsergebnisse des Betreibers abzuwarten. Solange allerdings die technischen Überprüfungen des Betreibers nicht abgeschlossen sind, stehen der Schlichtungsstelle keine Unterlagen zur Verfügung, auf deren Grundlage sie eine fundierte Entscheidung treffen könnte.

Einwendungen gegen Rechnungen sollten daher grundsätzlich einen Aufschub der Fälligkeit bewirken, bis der Betreiber über die Einwendungen entschieden hat. Dadurch wäre der Betreiber auch angehalten, die Überprüfungen rascher durchzuführen. Andererseits müssten sich Kunden nur dann an die Schlichtungsstelle wenden, wenn zwischen Kunden und

Betreiber keine Lösung zustande gekommen ist.

### **Musterprozess-Zahlscheingebühr**

Seit Herbst 1997 sorgt die von der Mobilkom einseitig eingeführte Zahlscheingebühr von öS 30,-- für große Aufregung unter den Konsumenten. Der VKI brachte gegen die Mobilkom Klage ein und gewann diesen Musterprozess nunmehr in erster Instanz (BGHS 26.4.1999, 15 C 1876/98m). Erwartungsgemäß hat die Gegenseite dieses Urteil angefochten.

Im Herbst 1997 kündigte die Mobilkom 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.

Das Bezirksgericht für Handelssachen hat diese Strafgebühr für Zahlscheinzahler für gesetz- und sittenwidrig befunden, da der Kunde bei der Einzugsermächtigung im Fall der Bestreitung einer Telefonrechnung jedenfalls Nachteile in Kauf nehmen müsse:

Entweder er widerspricht binnen 42 Tagen dem Einzug und bekommt den gesamten Betrag auf sein Konto gutgebucht; dann gerät er aber mit der Zahlung des unstrittigen Betrages (z.B. Grundgebühr) in Verzug und setzt sich der Gefahr aus, dass von ihm Verzugszinsen, Manipulationsgebühren für die Rückleitung des eingezogenen Betrages und letztlich - bei Zahlung des unbestrittenen Betrages via Zahlschein - das Zahlscheinentgelt verlangt werden. Er hat dadurch wirtschaftliche Nachteile in Kauf zu nehmen.

Oder er widerspricht dem Einzug nicht und fordert nur den zuviel bezahlten Betrag zurück. Zahlt die Mobilkom nicht, wird der Kunde in die Rolle des Klägers gedrängt und damit seine Beweissituation (er muss als Kläger seinen Klagsanspruch beweisen) verschlechtert. Dies führt zu einer unzulässigen Verschiebung der Beweislast.

Das Gericht führte aus, dass das Interesse der Mobilkom an einem kostenmäßig geringeren Aufwand die Nachteile für den Kunden nicht zu rechtfertigen vermag. Weiters hielt das Gericht auch fest, dass AGB - trotz der „Genehmigung“ einer Änderung durch die Behörde - einer zivilrechtlichen Überprüfung durch die ordentlichen Gerichte unterliegen. Es ging aber nicht auf die Frage ein, inwieweit das Entgelt im konkreten Fall auch überhöht ist. Auch die Frage, ob § 18 TKG der Verfassung entspricht, was ein Gutachten des VKI bezweifelte, blieb in der ersten Instanz noch ungeprüft.

Das Urteil ist ein Meilenstein gegen die Unsitte, Kunden durch „Strafgebühren“ zu den - für sie nachteiligen - Abbuchungsaufträgen via Einzugsermächtigung bzw. Lastschriften zu drängen.

### **Rufnummernanzeige**

Seit August 1999 werden die Rufnummern bei jedem Anruf automatisch von der Telekom Austria mitgeschickt. Dadurch hat der Kunde die Möglichkeit, jeden Anrufer bereits anhand der Nummer am Display seines Telefons zu erkennen. Will man weiterhin anonym telefonieren, so muss der Kunde die Unterdrückung der Rufnummernanzeige beantragen. Viele Kunden waren irritiert, da sie von der Telekom nicht ausreichend über diese Vorgangsweise informiert wurden. Der VKI hat die automatische Rufnummernanzeige kritisiert und den Standpunkt vertreten, dass die Weitergabe der eigenen Nummer nur dann möglich sein sollte, wenn der Kunde dies ausdrücklich wünscht. Aus der Sicht des Konsumentenschutzes

besteht die Gefahr, dass die Weiterleitung der Rufnummern zum Datensammeln und in weiterer Folge zu verstärkter illegaler Telefonwerbung führt. Im Hinblick auf das Datenschutzgesetz (DSG) stellt sich die Frage, ob diese Vorgangsweise überhaupt rechtlich gedeckt ist. Eine Übermittlung von Daten bedarf gemäß § 18 DSG der ausdrücklichen Zustimmung des Betroffenen. Ob diese Zustimmung auch in jedem Fall vorliegt, ist fraglich.

### **Werbefinanzierte Gratistelefonie**

Ein privater Telefonanbieter will ab Herbst werbefinanzierte Gratistelefonie in Österreich anbieten. Ein Telefongespräch soll nach einer gewissen Zeit (i.d.R. alle 60 bis 90 Sekunden) von einer Werbeeinschaltung in der Dauer von 10 bis 20 Sekunden unterbrochen werden. Der Vorteil des Kunden besteht darin, dass ihm der Anbieter keine Gesprächsgebühren verrechnet. Außer Acht bleibt der Nachteil, dass der angerufene Teilnehmer durch diese Werbung belästigt wird.

In Deutschland liegt dazu bereits ein positives Urteil des LG Berlin (20.6.1999, 15.O.147/99) vor, das allerdings noch nicht rechtskräftig ist. Der Verbraucherschutzverein (VSV) klagte einen Telefonanbieter mit Sitz in Berlin auf Unterlassung, im geschäftlichen Verkehr zu Zwecken des Wettbewerbs die Möglichkeit kostenloser werbefinanzierter Telefongespräche innerhalb der Bundesrepublik Deutschland mit der Maßgabe anzubieten, dass diese durch Werbung unterbrochen werden. Das LG Berlin ging davon aus, dass diese Form der Werbung während eines Telefongesprächs gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verstößt, weil es zu einer unzumutbaren Belästigung der angerufenen Telefonteilnehmer kommt. Das Gericht verweist auf die reichhaltige Judikatur des BGH zur Telefonwerbung und wendet die dort entwickelten Grundsätze auch auf den vorliegenden Sachverhalt an. Nur bei ausdrücklich oder schlüssig erklärtem Einverständnis sei telefonische Werbung zulässig. Ein Einverständnis der Angerufenen, der Werbung per Telefon ausgesetzt zu werden, liege im vorliegenden Fall aber eindeutig nicht vor, denn der Angerufene werde vor dem Gespräch nicht auf die Werbeunterbrechungen hingewiesen. Es handle sich um ein unkontrollierbares Eindringen in die Lebensgewohnheiten des Angerufenen. Selbst wenn der Anrufer vorher bekannt gäbe, dass mit Werbeeinblendungen zu rechnen sei, bestehe für den Angerufenen ein psychologischer Druck, dem 20 sec dauernden Werbeblock zuzuhören, da der Angerufene den Anrufer im Regelfall nicht brüskieren werde wollen, und sofort nach Anklingen des ersten Werbeblocks auflegen würde. Der sittenwidrige Kern dieser Methode liege darin, dass nicht nur der sparsame Kunde, der kostenlos telefonieren will, die Werbung zur Kenntnis nimmt, sondern insbesondere der Angerufene durch die Werbung beeinflusst wird. Das Telefon als privates Refugium sei nach allgemeiner Anschauung von Werbung freizuhalten.

Im Hinblick auf die Situation in Österreich ist der weitere Fortgang dieses Verfahrens mit Interesse zu verfolgen.

## **2.1.5 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 mehr Auswahl und ist dadurch nicht mehr so hohen Mietpreisen ausgeliefert. Dies hat gleichzeitig - auch in Verbindung mit der leichten Mietensenkung durch den Richtwert - zu einer leichten Verminderung der Preise insgesamt auf dem Immobiliensektor geführt.

Die abgelaufene Legislaturperiode hat im Wohnrecht wieder einige gravierende Änderungen gebracht, wobei abzuwarten bleibt, ob diese auch in der Praxis die erwarteten Wirkungen

zeigen werden. Davon betroffen ist vor allem der Sektor Wohnungseigentum, wo man versucht hat, einige Lücken der früheren Novellen vor allem im Bereich des Altbau Eigentums zu schließen. Ebenso gab es Änderungen des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes.

Auf die einzelnen wohnrechtlichen Änderungen wird in den nächsten Abschnitten näher eingegangen.

## **Bauträger**

Wie schon im Vorjahresbericht angesprochen, dürfte es - auch im gemeinnützigen Bereich - immer noch mit der Absicherung der Wohnungswerber einige Probleme geben.

Es zeigt sich zwar inzwischen auch, dass viele Verträge nunmehr korrekt nach den Bestimmungen des Bauträgervertragsgesetzes (BTVG) abgeschlossen werden, andererseits kommt es immer noch vor, dass Konsumenten (auch geförderte) Wohnungen erwerben wollen, welche eindeutig dem BTVG unterliegen, wo sich aber in Verträgen keinerlei Hinweis darauf findet. Seitens mancher Bauträger werden die Kunden daher weder mündlich noch schriftlich auf die Bestimmungen des BTVG hingewiesen

Zu wünschen bleibt auch hier, dass Stellen wie z.B. die förderungsgebenden Gebietskörperschaften von sich aus mehr Verantwortung für die Absicherung von Wohnungswerbern übernehmen bzw. im geförderten Wohnbau besser überwachen, ob die Bestimmungen des BTVG auch tatsächlich eingehalten werden. Denkbar wäre in diesem Zusammenhang auch, das Förderungsrecht dahingehend zu modifizieren, dass Förderungen nur mehr an jene Bauträger ausgezahlt werden, welche nachweislich die gesetzlichen Sicherungsbestimmungen einhalten.

## **Die neuen Bestimmungen des WEG, WGG und MRG**

### **1) Die wichtigsten Änderungen bei Mietwohnungen**

#### **a) Mietrechtsgesetz (MRG)**

Besonders erfreulich im Mietbereich ist eine Klarstellung des Gesetzgebers hinsichtlich der Präklusivfrist des § 16 Abs. 8 MRG. Mit dem 3. WÄG, welches am 1.3.1994 in Kraft getreten ist, wurde eine Präklusivfrist zur Bekämpfung ungesetzlicher Mietzinsvereinbarungen eingeführt. Hauptmieter mit unbefristeten Mietverträgen müssen nun binnen 3 Jahren ab Vertragsschluss die Gesetzeswidrigkeit im Außerstreitverfahren geltend machen. Eine klare Übergangsregelung für Altverträge, welche bislang das Recht hatten, Mietzinse immer anzufechten, allerdings nur 3 Jahre rückwirkend, hat sich darin nicht befunden.

Mangels dieser Übergangsregelung erfolgte schließlich - erst nach Ablauf von 3 Jahren nach Inkrafttreten des 3. WÄG - ein Judikat des OGH, worin dieser aussprach, dass auch Altmieter binnen 3 Jahren (hier nach Inkrafttreten) ihre Mietzinse zu bekämpfen gehabt hätten.

Dies hat der Gesetzgeber ganz offensichtlich nicht so gewollt, denn nunmehr erfolgte in § 44 MRG eine Klarstellung, dass bei Verträgen, die vor dem 1.3.1994 abgeschlossen wurden, auch weiterhin die Anfechtung ungesetzlicher Mietzinse möglich ist wie gehabt.

Die anderen Neuerungen im MRG betreffen vorwiegend Abrechnungsvorschriften für Betriebskosten oder Aufwendungen an Gemeinschaftsanlagen.

So wurde nun in § 17 MRG die Möglichkeit eingeführt, dass der Vermieter bei Gemeinschaftsanlagen, bei denen die Energiekosten den Benützern zugeordnet werden können, diese in pauschalierter Form einheben darf, beispielsweise durch einen Münzautomaten. Bislang war dies nur möglich, wenn sich der Vermieter mit allen Mietern über den geänderten Abrechnungsschlüssel einigen konnte, so dass es sich sozusagen um totes Recht handelt; denn selbstverständlich waren Mieter mit großen Familien, welche eine solche

Anlage oft in Anspruch nehmen, nicht für eine geänderte Aufteilung, während solche, die eine eigene Waschmaschine besitzen, sich zu Recht benachteiligt fühlen.

Mit einer schriftlichen Vereinbarung des Vermieters mit zwei Dritteln der Mieter kann nunmehr gem. § 24 MRG auch die Installation von Kaltwasserzählern durchgesetzt werden, die überstimmten Mieter müssen dies dann dulden. Da diese Änderung allgemein gehalten wurde, ist auch die verbrauchsabhängige Aufteilung anderer Bewirtschaftungskosten möglich. Voraussetzung ist lediglich die Vereinbarung und ein wirtschaftlich vernünftiger Kostenaufwand.

Auch die Abfertigung der Hausbesorger ist von einer Änderung betroffen (§ 23 MRG). Bislang hatten die Mieter im Falle einer Abfertigungszahlung diese in jenem Jahr über die Betriebskosten zu begleichen, in dem sie fällig wurde, was zum Teil zu höheren Nachzahlungen führen konnte. Nunmehr kann der Vermieter die Abfertigung monatlich mit maximal 2,5% des Bruttogehaltes des Hausbesorgers einheben, so dass diese über einen längeren Zeitraum angespart wird.

Mieter werden sich auch über folgende Neuregelung in § 17 MRG freuen: Bisher führten bauliche Veränderungen des Mieters, welche die Nutzfläche erhöhten (Loggiaverglasung, Einziehen einer Zwischendecke), dazu, dass der gesamte Betriebskostenschlüssel des Hauses neu aufgeteilt wurde und der Mieter dann für seine Investition aufgrund des nun höheren Anteils mehr bezahlen musste.

#### b) Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz (WGG)

Etwas umfangreicher sind die Änderungen im WGG, weshalb hier nur die wichtigsten besprochen werden können.

Die Berechnung der Grundkosten im WGG (§ 13) hat einige Änderung erfahren, welche aber hier aufgrund ihrer Kompliziertheit nicht näher dargestellt werden können.

Eingeführt wurde in § 14 WGG eine Informationspflicht bei Änderungen des Entgelts. Neu ist hier, dass die Mieter oder Nutzer der Wohnungen schriftlich über die Gründe für solche Änderungen zu informieren sind. Ausreichend hierfür ist nur die Übersendung oder Übergabe an den Mieter, ein Hausanschlag reicht nicht aus.

Änderungen des EVB (Erhaltungs- und Verbesserungsbeitrag, § 14d WGG) müssen nun nicht mehr wie bisher nur der Höhe nach und mit der Absichtserklärung, diese zweckentprechend für Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten zu verwenden, bekannt gegeben werden, sondern es wird nun eine Begründung verlangt. Die GBV hat Art, Umfang und Kostenschätzung der aus dem geforderten EVB zu finanzierenden Arbeiten bekannt zugeben.

In § 14 Abs. 1 Z 2 wurde das Wort „angemessen“ für Fremdmittelzinsen eingefügt als Betonung einer bereits bisher bestehenden Verpflichtung, hinsichtlich aller Entgeltskomponenten nur ein angemessenes Entgelt zu vereinbaren. Neu ist auch, dass in § 23 WGG nun die GBV verpflichtet wird, auch nachträgliche Zinssatzsenkungen zu berücksichtigen und dementsprechend mit dem Kreditgeber neue Konditionen auszuhandeln: „Nach den Grundsätzen des Abs. 1 hat die Bauvereinigung insbesondere auch die nachträgliche Verpflichtung, entsprechend der Entwicklung auf dem Kapitalmarkt angemessene Darlehensbedingungen (§ 14 Abs. 1 Z 2) zu vereinbaren. Auch der Eigenmittelzinssatz (§ 14 Abs. 1 Z 2 WGG) wurde gesenkt, wobei bislang die Regelung galt, dass der um einen Prozent verminderte Zinsfuß eines von österreichischen Bausparkassen gewährten Bausparkassendarlehens nicht überschritten werden durfte. Nunmehr dürfen die Zinsen grundsätzlich 3,5 % nicht übersteigen, absolute Obergrenze sind unabhängig von der Entwicklung am Kapitalmarkt 5 %.

Geändert wurde auch § 13 Abs. 6 WGG, betreffend ältere und bereits entschuldete Baulichkeiten, wonach bei Wiedervermietung einer Wohnung ein Nettowert von maximal öS 35,10/m<sup>2</sup> verrechnet werden darf.

Nachträgliche Wohnungseigentumsübertragung: Bislang hatte der Mieter ein Antragsrecht auf nachträgliche Eigentumsübertragung, wenn die GBV innerhalb der ersten 3 Jahre ab Bezug den überwiegenden Teil der Grundlasten eingehoben hatte. Diese Frist wurde nun für nach dem 31.8.99 geförderte Wohnungen auf 5 Jahre ausgedehnt. Seitens der Konsumenten besteht großes Interesse an nachträglicher Eigentumsbildung, wie auch viele Anfragen in der Beratung zeigen.

Ansonsten wurden die bereits oben zum MRG beschriebenen Abrechnungsvorschriften, sofern nicht ohnehin die MRG-Bestimmungen anwendbar sind, auch analog ins WGG aufgenommen. Hier besteht nur der Unterschied, dass für die Einwendungen gegen eine unrichtige Abrechnung eine Präklusivfrist besteht, die von bisher 4 Monaten auf 6 Monate ausgedehnt wurde. Ebenfalls aufgenommen wurde die Bestimmung, dass der Mieter für eigene Veränderungen der Nutzfläche keine zusätzlichen Betriebskosten zu bezahlen hat.

## 2) Die wichtigsten Änderungen im Wohnungseigentum

In den Vorjahresberichten wurden schon mehrmals Probleme vor allem des Altbau Eigentums angesprochen. Im Wohnungseigentumsgesetz (WEG) gibt es nun einige wichtige Änderungen, von denen doch eine Entspannung der Situation zu erwarten ist. Man hat vor allem versucht, die Vormachtsstellung des Mehrheitseigentümers zu brechen, Minderheitsrechte zu stärken und Miteigentümern schon vor Begründung des eigentlichen Wohnungseigentums mehr Rechte zu geben.

Eine sehr weitreichende Änderung hat der § 23 WEG erfahren, welche die Rechte vor Wohnungseigentumsbegründung regelt. Dessen neuer Absatz 4 verfügt nun, dass für die Verwaltung der Liegenschaft und die Rechte der Miteigentümer die §§ 13 bis 20 (allgemeine Verwaltung, Beschlussfassung, Minderheitenschutz, Aufteilung der Aufwendungen und Einnahmen, Verwalterpflichten), 22 (Ausschlussklage) und 26 (Verfahrensregelungen in Außerstreitsachen) anzuwenden sind, sobald eine Zusage der Einräumung des Wohnungseigentumsrechtes im Grundbuch angemerkt ist; allerdings muss der Minderheitseigentümer bereits als schlichter Miteigentümer im Grundbuch eingetragen sein. Bislang galten diese Rechte erst dann, wenn an mindestens einer Wohnung das Eigentum bereits begründet war. Dies ist vor allem deshalb sehr begrüßenswert, weil bisher Käufer im Alt- und auch im Neubau oft jahrelang warten mussten, bis Wohnungseigentum begründet wurde. Während dieser Zeit waren die gesamten Regelungen des WEG über die Verwaltung der Liegenschaft und die Schutzbestimmungen für einzelne Wohnungseigentümer nicht anwendbar, sondern nur die Regelungen über das Miteigentum des ABGB. So hatten z.B. schlichte Miteigentümer keine Möglichkeiten, Verwalterpflichten durchzusetzen, von Minderheitsrechten Gebrauch zu machen oder auch nur die Durchführung von Erhaltungsarbeiten durchzusetzen. Auch in krassen Fällen, wo ein Verwalter grobe Pflichtverstöße beging, beispielsweise jahrelang Abgaben nicht leistete, obwohl diese von den Miteigentümern eingefordert wurden, gab es praktisch keine Möglichkeiten der Minderheit, diesen abzusetzen.

Ebenfalls sehr wichtig sind die neuen Regelungen, die die Position der Wohnungseigentümer, die die Minderheit sind, deutlich verbessern. Bislang waren Minderheitseigentümer oft den Entscheidungen des Mehrheitseigentümers ausgeliefert. Gegen einen gültigen Mehrheitsbeschluss über eine Angelegenheit der ordentlichen Verwaltung gab es so gut wie keine Einspruchsrechte, selbst dann nicht, wenn der Beschluss offensichtlich den Interessen der Minderheit zuwiderlief.

Daher sieht § 13 Abs. 2 WEG nunmehr vor, dass Entscheidungen oder Unterlassungen eines Mehrheitseigentümers oder auch mehrerer Mehrheitseigentümer, die wirtschaftlich oder familiär verbunden sind, die den Miteigentümern zum unverhältnismäßigen Nachteil gerei-

chen, binnen 3 Monaten bei Gericht angefochten werden können, und zwar auch dann, wenn es sich um Maßnahmen der ordentlichen Verwaltung handelt.

Auch zum Minderheitenschutz zählt die neue Bestimmung des § 13b WEG. Wenn die Wohnungseigentümergeinschaft über ein Rechtsgeschäft, ein Rechtsverhältnis oder einen Rechtsstreit, von dem ein Wohnungs- oder Miteigentümer der Liegenschaft betroffen ist, abstimmen soll, dann ist in Hinkunft dieser Eigentümer von der Abstimmung ausgeschlossen. Die Mehrheit wird dann nur nach den Anteilen der übrigen Miteigentümer berechnet. Auch hier wurde das familiäre oder wirtschaftliche Naheverhältnis berücksichtigt. Ist z.B. ein Miteigentümer an einer Baufirma beteiligt, die mit der Haussanierung beauftragt werden soll, so kommt diesem kein Stimmrecht zu. Auch dies war ja in der Praxis der Mehrheitseigentümer. So ist also die Minderheit besser gegen Geschäfte geschützt, die z.B. überbeuerte Aufträge betreffen.

In § 19 WEG (Aufteilung der Aufwendungen) wurde zwar durch das 3. WÄG eingeführt, dass auf der Liegenschaft abweichende Abrechnungseinheiten geschaffen werden können wie z.B. für Gemeinschaftsanlagen oder dann, wenn es mehr als 50 Wohnungen auf der Liegenschaft gibt; es wurde aber verabsäumt, auch abweichende Abstimmungseinheiten zu schaffen, so dass diese Bestimmung praktisch nicht wirklich durchgeführt werden konnte. Die Konsequenz war, dass zwar gesondert abgerechnet werden konnte, die Eigentümer der Gesamtliegenschaft aber über Abrechnungseinheiten, die sie gar nicht betrafen, abstimmen mussten.

Dieser Mangel wurde nun beseitigt. Durch Vereinbarung aller Miteigentümer oder aber durch Richterbeschluss können nunmehr auch gesonderte Abstimmungseinheiten geschaffen werden. So können nun z.B. die Bewohner der Stiege 5 allein über die Erneuerung ihrer Waschmaschine abstimmen. Selbstverständlich betrifft dies nur Angelegenheiten dieser einen Abstimmungseinheit.

Problematisch erscheint allerdings der Umstand, dass trotz Abrechnungs- bzw. Abstimmungseinheit die Gesamthaftung der Wohnungseigentümergeinschaft erhalten geblieben ist. Kann dann diese Einheit ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, müssen weiterhin alle Wohnungseigentümer dafür einstehen.

Erfreulich hingegen ist die Neuerung betreffend Aufwendungen und deren Abrechnungen. Nunmehr können Wohnungseigentümer ihre Abrechnung im Außerstreitverfahren nicht nur auf deren formale, sondern auch auf deren inhaltliche Richtigkeit überprüfen lassen.

Eine weitere wichtige Neuerung wurde mit dem gesetzlichen Vorzugspfandrecht in § 13c WEG eingeführt. In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Problemen, wenn ein Miteigentümer zahlungsunfähig wurde. Dies zeigte besonders nachteilige Auswirkungen, wenn ein Mehrheitseigentümer oder Eigentümer eines großen Anteils, etwa eines Geschäftslokales, zahlungsunfähig wurde. Hier hat man nun Abhilfe zu schaffen versucht, indem man den anderen Miteigentümern ein gesetzliches Vorzugspfandrecht zugunsten der Forderungen aus der Wohnungseigentümergeinschaft (wie Zahlung von Aufwendungen) oder Rückgriffsforderungen eines (oder mehrerer) anderer Miteigentümer eingeräumt hat.

Das Vorzugspfandrecht steht allerdings nur zu, wenn die Forderung samt Pfandrecht binnen 6 Monaten ab Fälligkeit klagsweise geltend gemacht wurde und im Grundbuch die Anmerkung der Klage beantragt wurde.

Im Falle einer Versteigerung wirkt das Vorzugspfandrecht dergestalt, dass die so besicherte Forderung allen anderen Pfandrechten vorgeht.

Damit im Zusammenhang hat auch § 17 WEG (Verwalterpflichten) eine Änderung erfahren: Es gehört nun zu den gesetzlich festgeschriebenen Pflichten des Verwalters, rückständige Forderungen gegen einen Miteigentümer zeitgerecht einzumahnen und nötigenfalls Klage zu erheben sowie die Anmerkung im Grundbuch zu beantragen.

Weiters wurden die Bestimmungen über die Anfechtung von Beschlüssen insgesamt modifiziert: Konnten zuvor Beschlüsse ab deren Zustandekommen angefochten werden, so be-

ginnt nunmehr die Frist zur Anfechtung von Beschlüssen erst mit Bekanntmachung des Beschlusses (entweder durch Zustellung an jeden Wohnungseigentümer oder durch deutlich sichtbaren Hausanschlag) zu laufen.

Von diesen Änderungen darf erwartet werden, dass dadurch die Situation vor allem im Altbau Eigentum doch entspannter wird, vor allem ist nun nicht mehr ein einzelner Minderheits-eigentümer mehr oder weniger auf Gedeih und Verderb einem Mehrheitseigentümer und den von diesem durchgesetzten Beschlüssen ausgeliefert.

### **Miete – Problem Befristungen**

Ein bislang ungelöstes Problem stellt die verschiedene Rechtslage der Befristungen bei verschiedenen Wohnungstypen dar. Wie schon im Vorjahresbericht erwähnt, wurde – abgestellt auf Baualter des Hauses (vor/nach 1967) und/oder die Anzahl der darin befindlichen Wohnungen (mehr als zwei Wohnungen) – eine ungleiche Rechtslage geschaffen, da Mieter in Häusern, die nach 1967 errichtet wurden sowie in Ein- und Zweifamilienhäusern kein vorzeitiges, gesetzliches Kündigungsrecht zusteht.

Diese Situation wurde auch dadurch verschärft, dass die Preise insgesamt gefallen sind und daher viele Mieter eine Wohnung vergleichbaren Standards um weniger Geld mieten könnten. Andere Fälle sind auch, dass sich die wirtschaftliche Situation eines Mieters insgesamt verschlechtert und er daher gezwungen ist, die Wohnung aufzugeben.

Wenn Mieter aus ihren teuren Wohnungen ausziehen wollen oder müssen, gibt es immer wieder Schwierigkeiten, die Verträge ohne ein gesetzliches Recht zur vorzeitigen Kündigung auch auflösen zu können. Mieter sehen sich dann Forderungen der Vermieter nach Einhaltung des Vertrages oder größeren Geldzahlungen gegenüber.

Im Berichtszeitraum fragten in der telefonischen und persönlichen Beratung insgesamt 687 Konsumenten zum Thema Befristung und Vertragsauflösung an (siehe auch untenstehende Grafiken).

Es bleibt daher nach wie vor zu wünschen, dass vom Gesetzgeber alle befristeten Verträge – zumindest wenn es sich um Wohnungen handelt, die zur Befriedigung des dringenden Wohnbedürfnisses dienen – gleich behandelt werden.

### **Immobilienmakler**

Die Gesetzeslage im Maklerbereich ist hingegen unverändert geblieben.

Die persönliche und telefonische Wohnrechtsberatung konnte insgesamt im Berichtszeitraum 616 Anfragen zu Problemen mit Immobilienmaklern verzeichnen. Insgesamt dürfte die Anzahl der Makleranfragen höher sein, da die allgemeine Vorinformation nicht speziell nur Maklern zugeordnet werden kann, diese aber auch weitgehend betrifft.

Derzeit liegt ein Entwurf hinsichtlich der Immobilienmaklerverordnung vor, wonach die Obergrenzen für Provisionen aufgehoben werden sollen. Begründet wird dies damit, dass die Obergrenzen immer voll ausgeschöpft würden und durch deren Aufhebung mehr Wettbewerb entstünde und sich so die Provisionen vermindern würden. Dieser Argumentation kann jedoch schon deshalb nicht gefolgt werden, weil es ja auch jetzt den Maklern freistünde, die Obergrenzen nicht auszuschöpfen. Des weiteren bleibt der Wohnungsmarkt mehrheitlich ein Anbietermarkt, der Makler wird von einem Vermieter oder Verkäufer mehrfach oder gar ständig beauftragt, wobei es durchaus üblich ist, dass der Anbieter provisionsfrei bleibt, während der Suchende zu zahlen hat. In Verbrauchergeschäften wäre daher eine Aufhebung der Obergrenzen für Vermittlungsprovisionen nicht sehr zielführend.

Bis auf jene Fälle, die durch neue Rücktrittsrechte (besprochen in den Vorjahresberichten) entschärft wurden, bleiben auch die Probleme, welche im Maklerbereich an den VKI herangetragen 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 auch 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 darauf zurückzuführen ist, dass sich die Verbraucher nicht ausreichend informieren und sich vorschnell 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.

Jedenfalls bleibt das Thema Rücktritt das am häufigsten angefragte in der Beratung, dazu siehe auch die untenstehenden Grafiken.

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

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 Abschlussstage gäbe.

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

Der VKI ist derzeit auch bemüht, zur neuen Rechtslage des Maklergesetzes durch Musterprozesse Rechtsprechung zu schaffen. So konnte z.B. ein Urteil zum § 6 Abs. 4 Maklergesetz erwirkt werden. Dieser behandelt das wirtschaftliche oder familiäre Naheverhältnis zwischen dem Makler und dem Abgeber der Wohnung. Unterlässt es der Makler, darauf - in Verbrauchergeschäften schriftlich - hinzuweisen, hat dies den Verlust der Provision zur Folge. Das Gericht stellte unter anderem klar, dass diese Gesetzesstelle eng auszulegen sei, weil auch schon die Vermutung ausreicht, dass durch das Naheverhältnis (hier Ehegatten, die zwei verschiedenen Firmen als alleinige Gesellschafter angehörten, wobei die eine GesmbH verkaufte, die andere vermittelte) die unparteiische Interessenswahrung gefährdet sein könnte. Selbst wenn es sich also um zwei getrennte juristische Personen handelt, reicht die Tatsache der mit der Ehe verbundenen Gefühlsbindung aus, um ein familiäres Naheverhältnis im Sinne des § 6 Abs. 4 MaklerG zu begründen. Das Gericht sprach auch weiters aus, dass es nicht darauf ankomme, dass der Kunde tatsächlich dadurch beeinträchtigt würde. Näheres über die Musterprozesse ist dem Klagsbericht zu entnehmen.

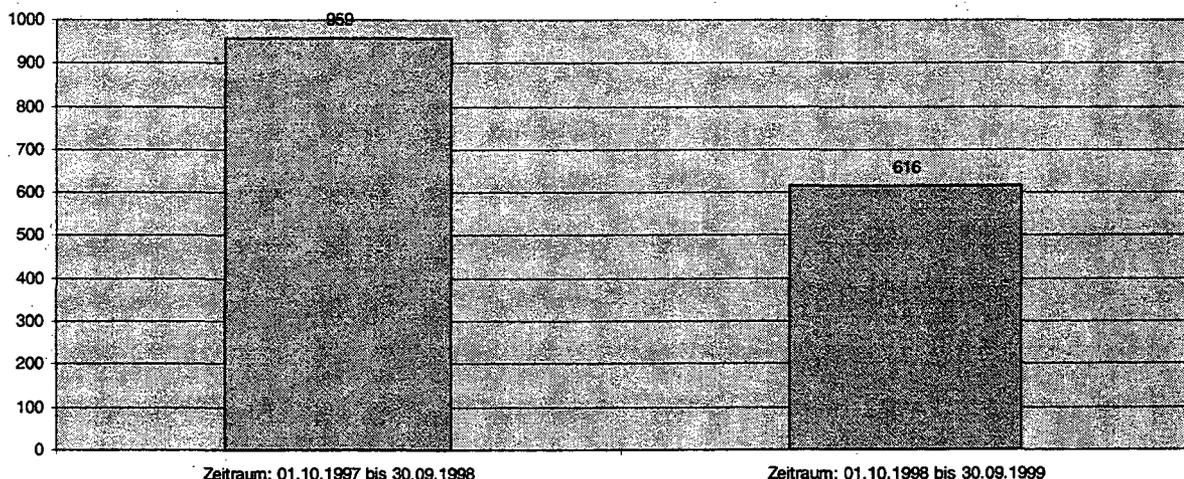
Offen ist in diesem Zusammenhang derzeit noch die Frage, ob das Naheverhältnis mit dem Abgeber, also z.B. Vermieter einer Wohnung bestehen muss, oder ob dies in weiterem Sinne auch für den zwar nicht mit dem Vermieter, aber mit dem Makler in einem Naheverhältnis befindlichen Hausverwalter gilt.

## Die Anfragesituation in der Beratung

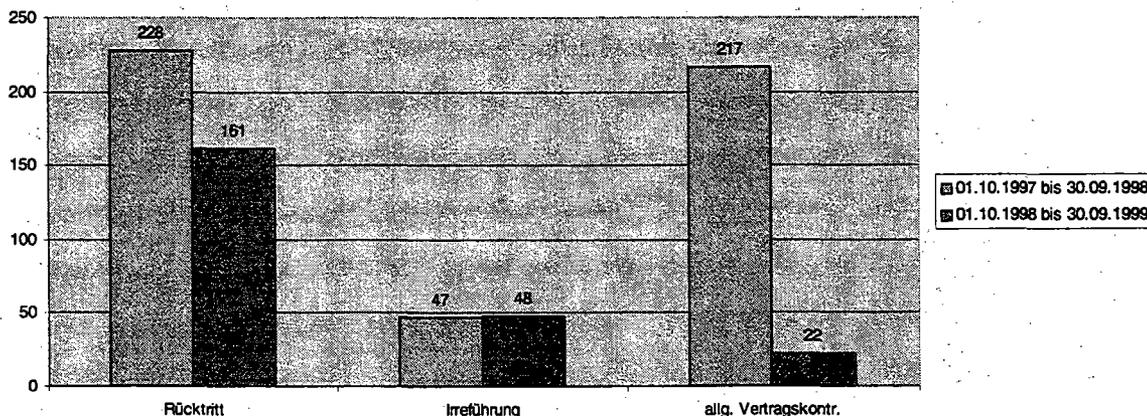
Da im Vorjahresbericht aufgrund Umstellungen in der Statistik und der neu hinzugekommenen telefonischen Beratung die Zahlen noch nicht abrufbar waren, werden hier auch die Zahlen des Vorjahres behandelt.

### a) Immobilienmakler

#### Gesamtanfragen



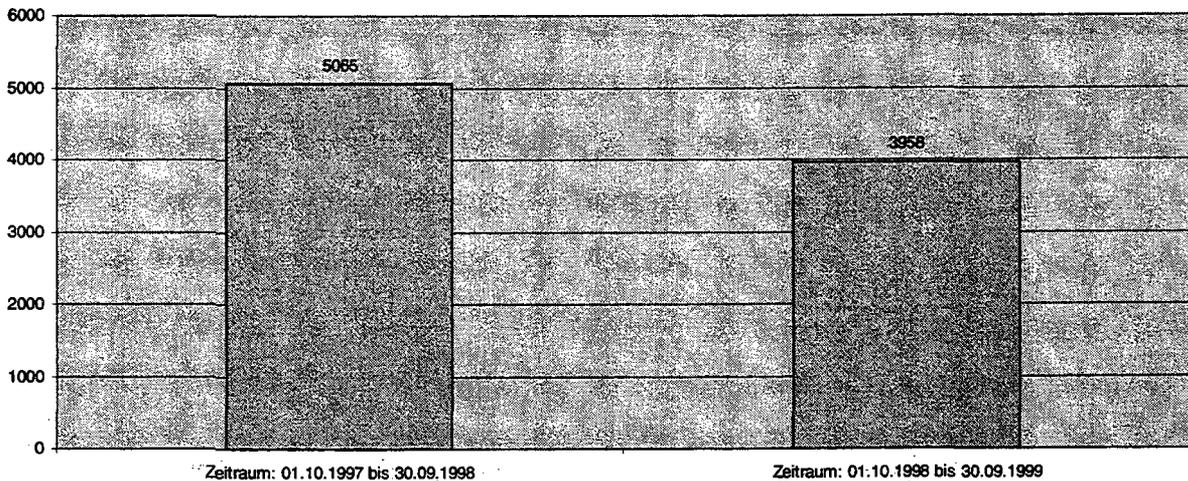
#### Die häufigsten Problembereiche



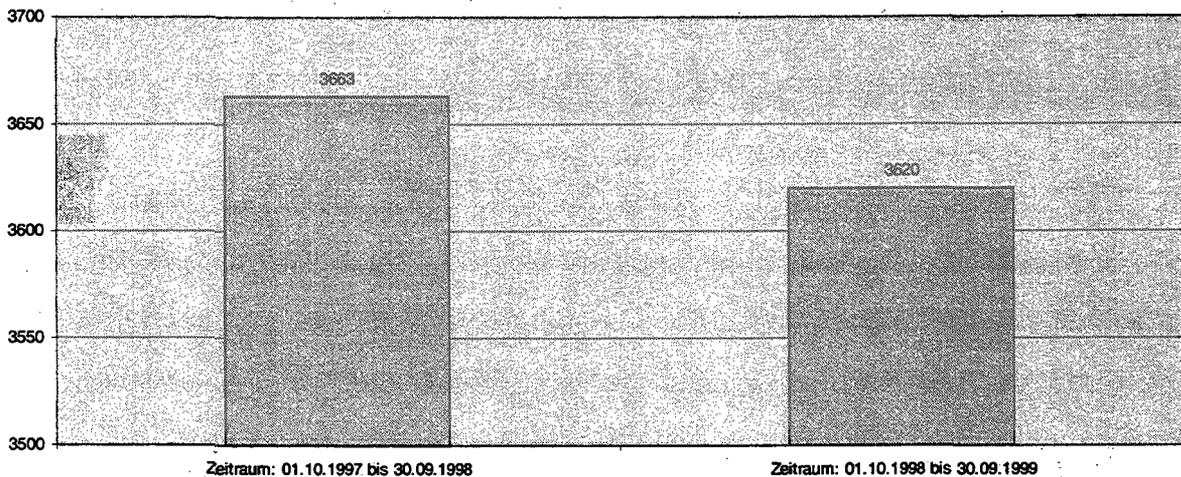
Die sinkende Anfrageshäufigkeit des Zeitraumes vom 01.10.1998 bis 30.09.1999 erklärt sich vermutlich auch dadurch, dass das Maklergesetz Antworten auf bestimmte besonders häufige Problemlagen gefunden hat.

Der Rücktritt bleibt der häufigste Problembereich, zum Thema Irreführende Informationen gehören Sorgfalts- und Informationspflichtverletzungen aller Art.

## b) Allgemeines Wohnrecht

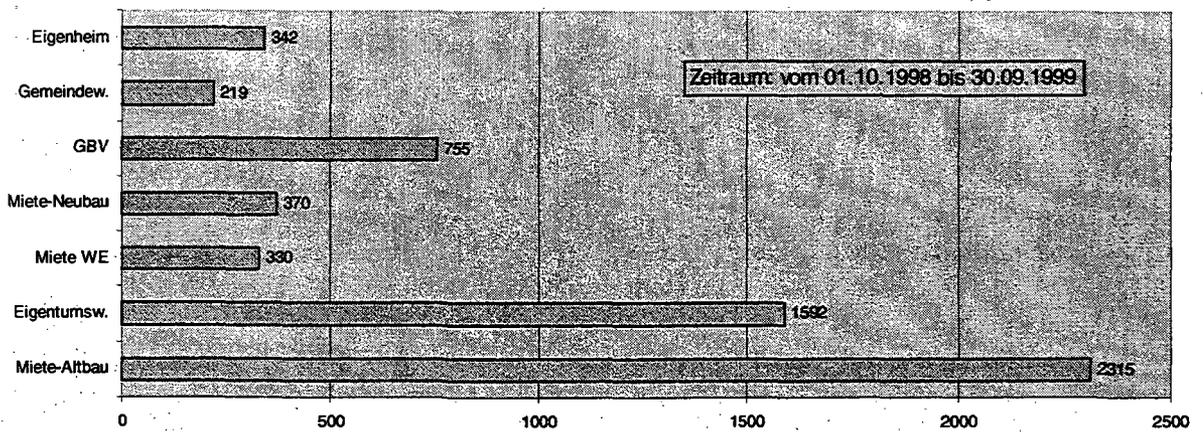
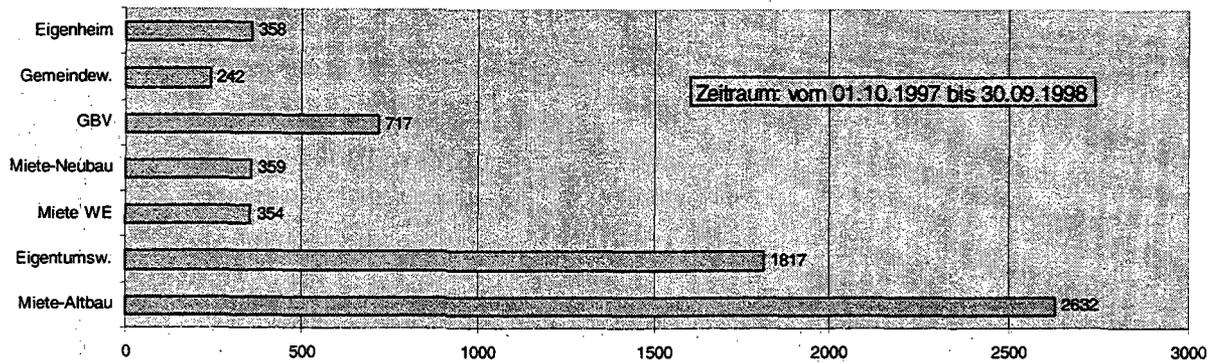
**Gesamtanfragen - Expertenhotline**

Anmerkungen: Auch hier scheint die Wohnrechtsnovelle 1997 im Zeitraum vom 01.10.1997 bis 30.09.1998 zu vermehrten Anfragen geführt zu haben.

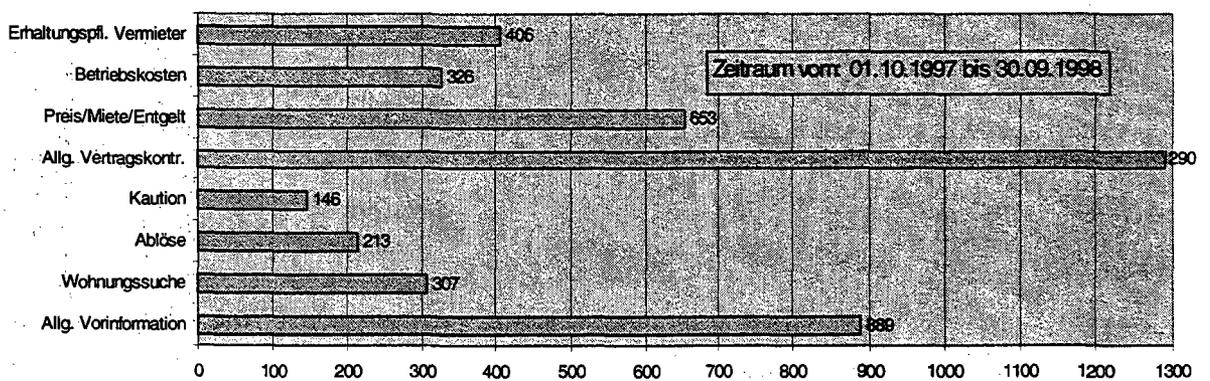
**Gesamtanfragen - persönliche Beratung**

Anmerkungen: Insgesamt ergibt sich durch Einführung der telefonischen Beratung eine erhöhte Beratungskapazität, so dass wohl etwa doppelt so viele Anfragen beantwortet werden können, wie zu den Zeiten, als es ausschließlich persönliche Beratung gab. Nicht erfasst ist in dieser Statistik das Aufkommen an schriftlichen Anfragen oder solchen per e-mail.

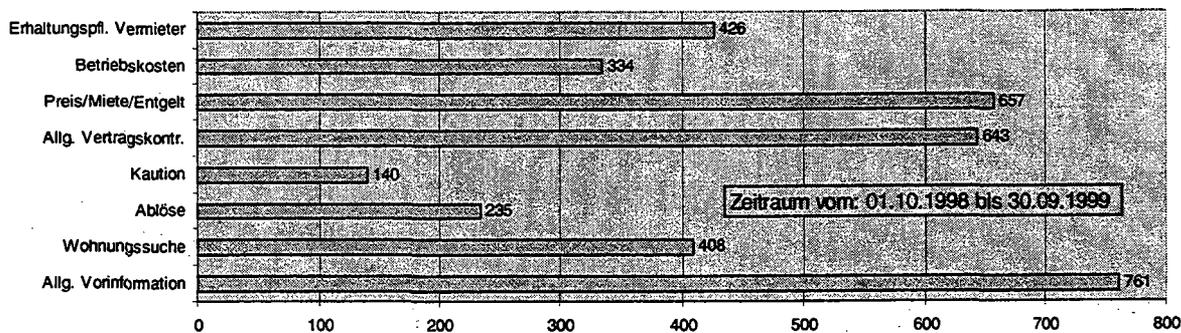
### Anfragen nach häufigsten Wohnungstypen, Hotline und Rechtsberatung



### Anfragen nach den häufigsten Problem- bereichen, Hotline, und Rechtsberatung Vorinformationen, Rechte und Pflichten

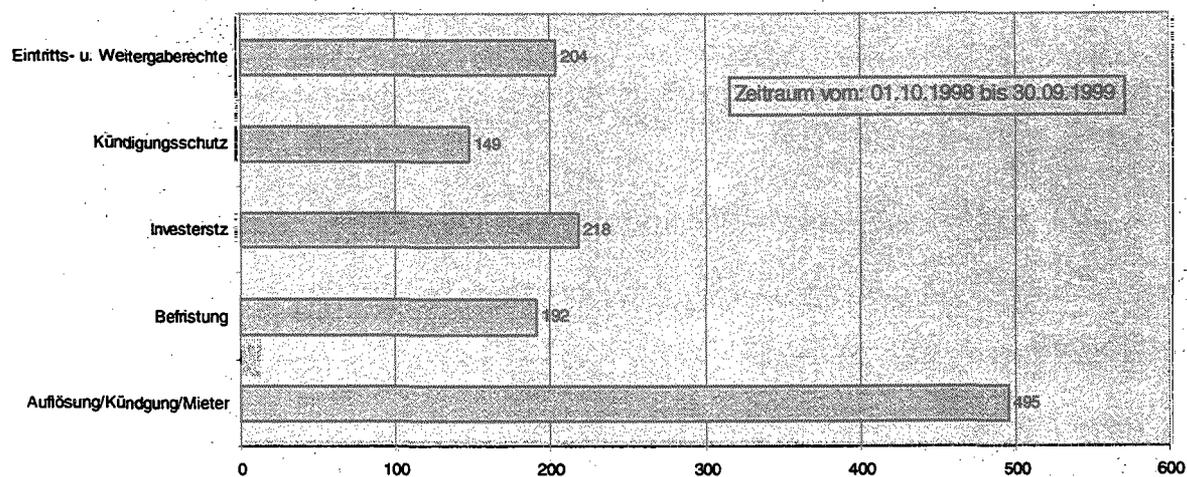
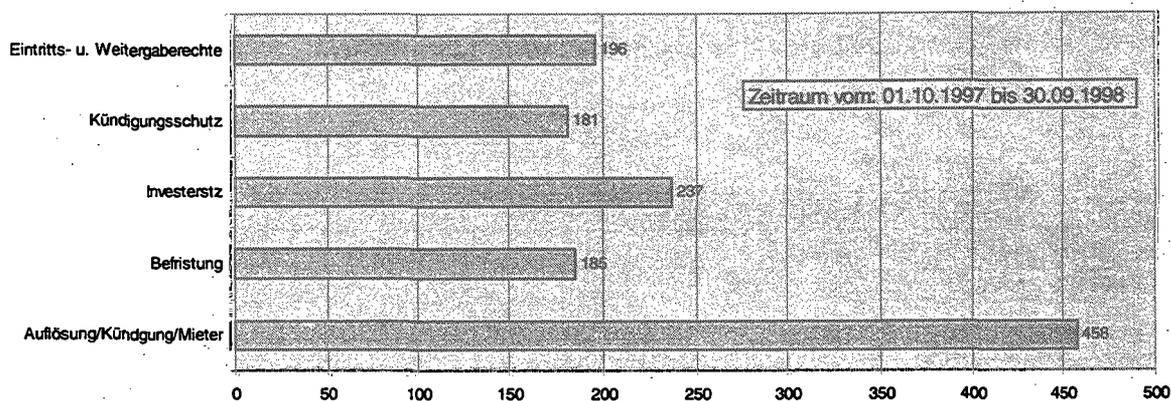


### Vorinformationen, Rechte und Pflichten



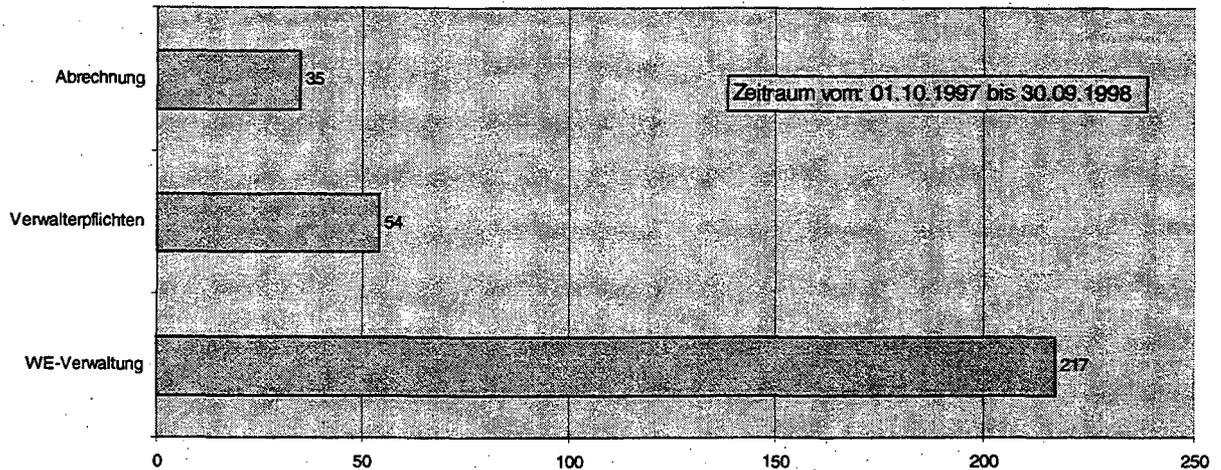
Anmerkung: Bei den Punkten Allgemeine Vertragskontrolle, Allgemeine Vorinformation und Wohnungssuche sind auch Fragen von Wohnungseigentümern beinhaltet, es kann jedoch nicht speziell ausgeworfen werden, ob eine solche Frage von einem Eigentümer oder Mieter kommt. Die restlichen Punkte betreffen speziell Mietwohnungen.

### Fragen bezüglich Vertragsauflösung



## c) Wohnungseigentum

## Spezielle Anfragen



Anmerkung: Der Punkt WE-Verwaltung betrifft Fragen der Miteigentümergeinschaft, wie Abstimmungsmodalitäten, Durchsetzung von Rechten, Erhaltungspflichten der Gemeinschaft etc., die Verwalterpflichten betreffen diejenigen des bestellten Hausverwalters.

### 2.1.6 Innenausstattung von Wohnungen

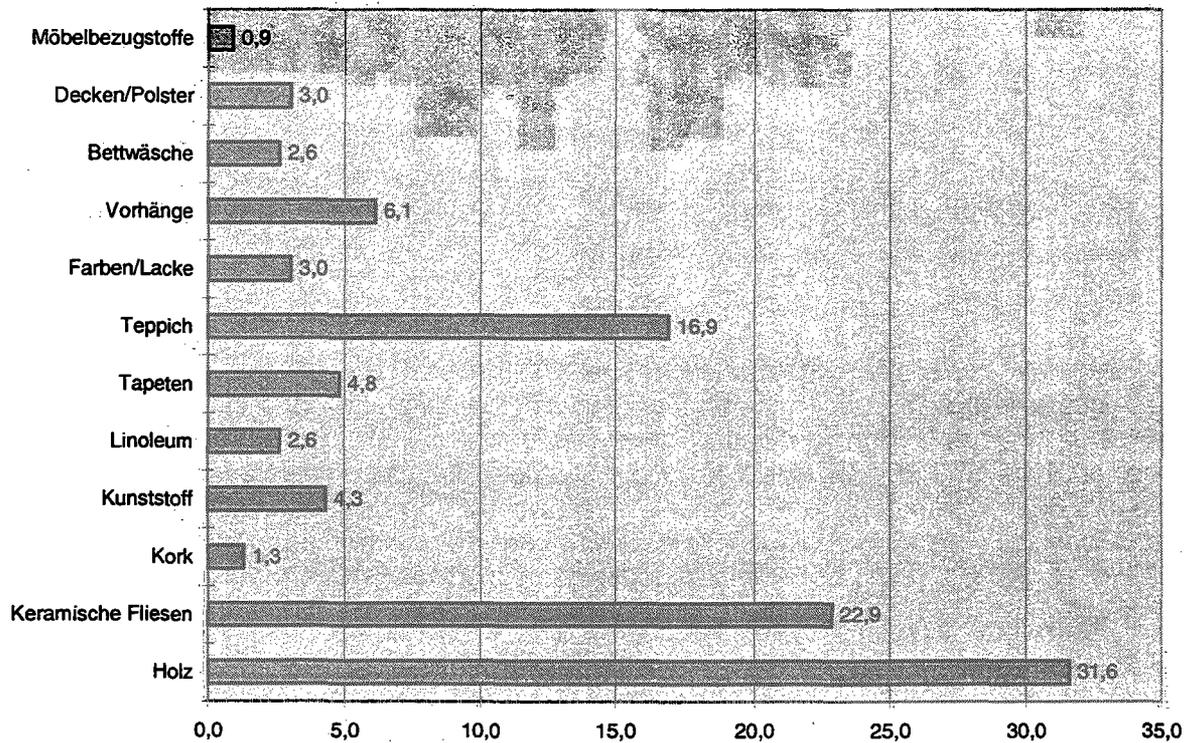
Die Anfragen bezüglich der Innenausstattung von Wohnungen lagen im aktuellen Berichtszeitraum bei 8,3 %, also um fast 5 % unter dem Prozentsatz des vorhergegangenen Berichtszeitraumes. Mit 40,2 % gab es die meisten Anfragen innerhalb dieser Kategorie zu großen Haushaltsgeräten, die allerdings um 23,4 % zurückgegangen sind, gefolgt von Einrichtungsgegenständen mit 38,5 %, die um 21,7 % gestiegen sind.

#### Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien

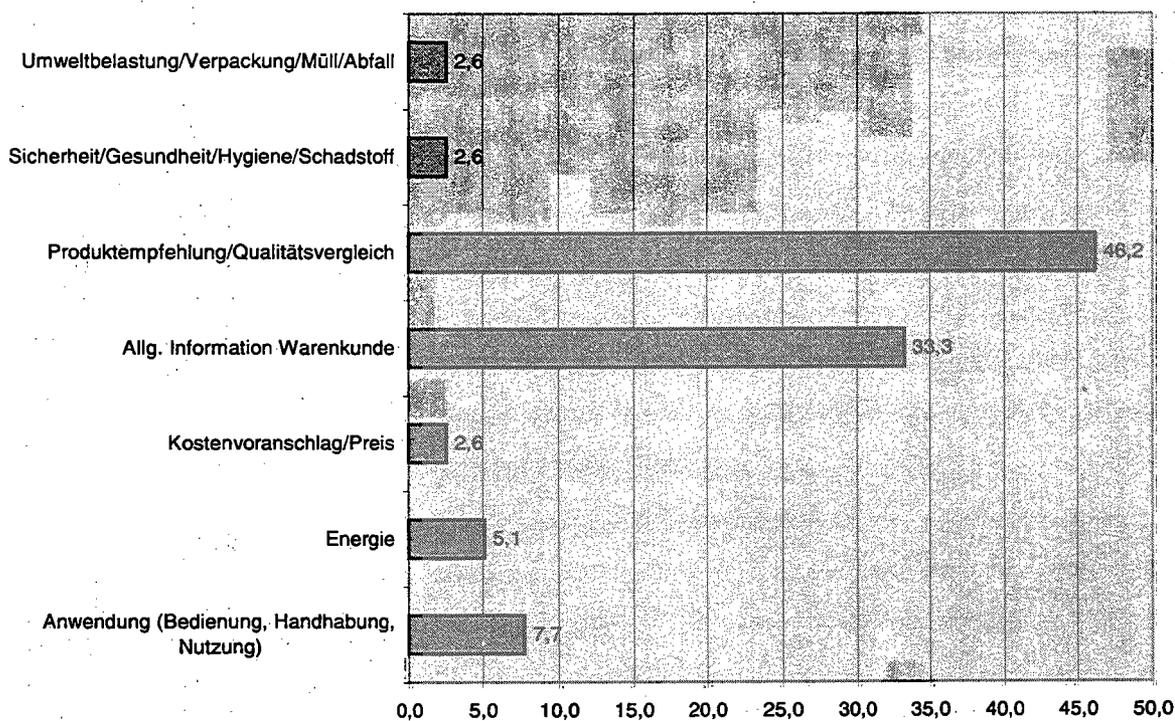
Insgesamt 11,6 % – immerhin um 3,6 % mehr als im vorhergegangenen Berichtszeitraum – der Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen betrafen Boden- und Wandbeläge bzw. Heimtextilien. Mit 31,6 % stand auch heuer wieder Holz im Vordergrund des Interesses an Materialien zur Innenausstattung (ein Minus von 7,9 %). Mit 95,9 % dominierten hierbei

rechtliche Informationen, wobei mit 84,2 % Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Gewährleistung, Garantie und Schadenersatz an erster Stelle rangierten. Dafür sind sowohl die Anfragen zu keramischen Fliesen als auch zu Teppichen gestiegen: 22,9 % (ein Plus von 3,8 %) der Anfragen bezogen sich auf keramische Fliesen, wobei auch hier mit 96,2 % die rechtlichen Informationen dominierten und 16,9 % (ein Plus von 5,7 %) auf Teppiche, wobei es sich hier ausschließlich um rechtliche Informationen handelte.

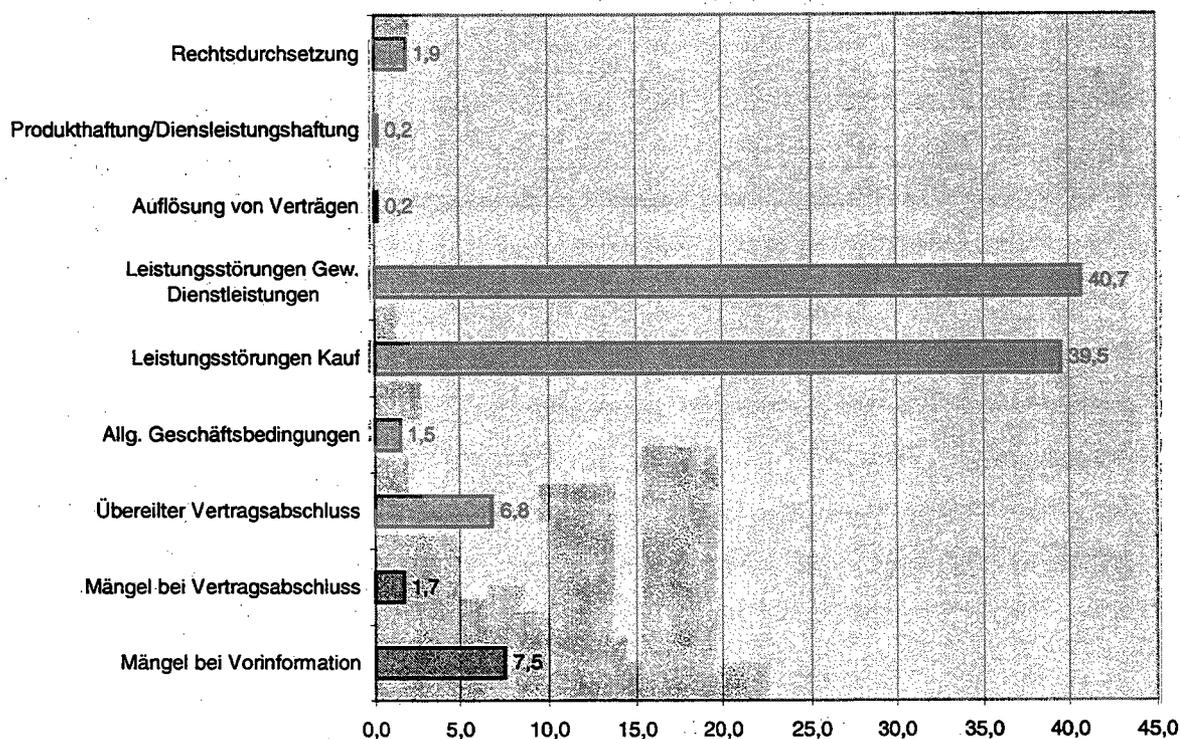
### Anfragen zu Boden- und Wandbelägen sowie Heimtextilien



### Anfragen zu technischen Problemerkisen



### Anfragen zu rechtlichen Problemerkisen



## Möbel

Wie immer mehr Handelsbereiche wird auch der Möbelhandel von großen Ketten beherrscht. Eindeutiger Marktführer ist Leiner/kika, der einen – vor seiner Beteiligung an Michelfeit – Jahresumsatz von rund öS 13,8 Mrd. erzielte. Geht man von einem Gesamtmarkt von öS 60 Mrd. aus (inklusive der Verkäufe von Tischlern), so hat Leiner/kika einen Marktanteil von 23 %. Wegen der Beteiligung an Michelfeit muss Leiner/kika aufgrund eines Beschlusses der Kartellbehörden nun seinen Marktanteil in Ostösterreich verringern<sup>59</sup>.

Enorme Expansionen trotz rückläufiger Umsätze (beispielsweise errichtete Möbel Lutz in Brunn/Gebirge eine Filiale mit 40.000 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche) führen zu einem verstärkten Buhlen um Kunden, was sich jedoch kaum positiv auf das Service der Möbelhandelsketten auswirkt, sondern vielmehr die Werbeaktivitäten und den Preisdruck verstärkt.

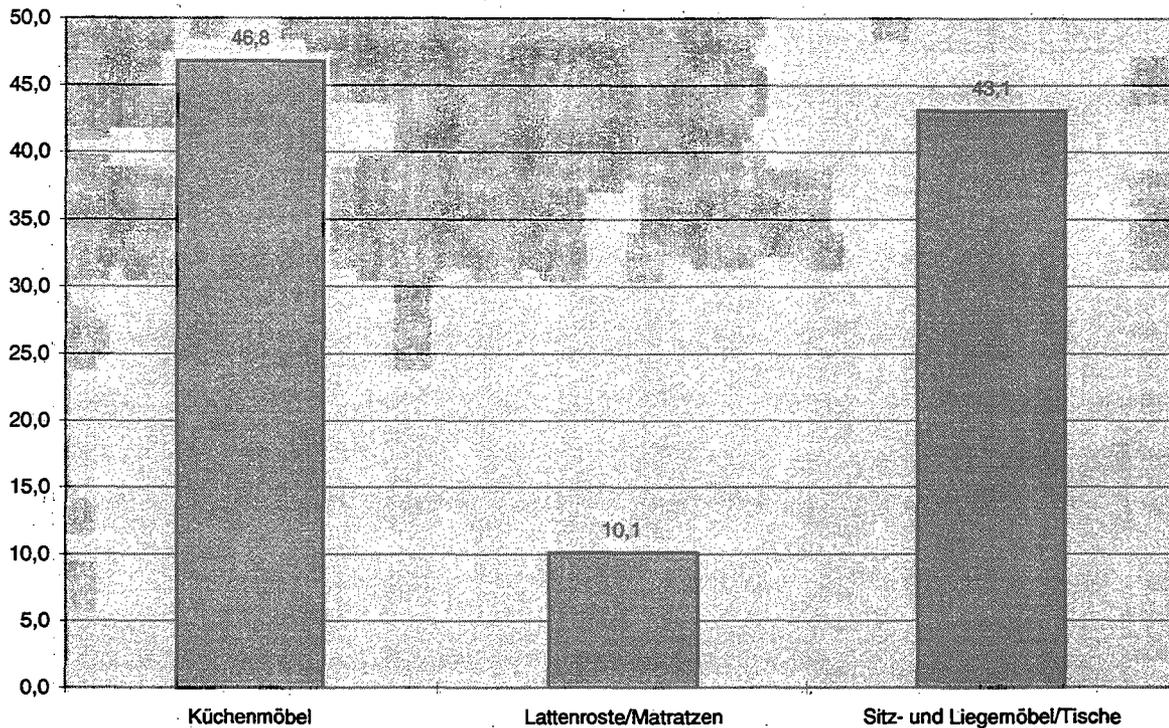
Im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum gab es bei den Anfragen zu Einrichtungsgegenständen (Möbel, Lattenroste und Matratzen) eine Steigerung um über 20 %. 38,5 % aller Anfragen zu Innenausstattung von Wohnungen betrafen dieses Segment, wobei Sitz- und Liegemöbel sowie Tische mit 43,1 % und Küchenmöbel mit 46,8 % wie schon im vorherigen Berichtszeitraum klar im Vordergrund standen. Bei den Anfragen zu Küchenmöbeln handelte es sich ausschließlich um rechtliche Informationen, bei jenen zu Sitz- und Liegemöbel sowie Tischen zu einem Großteil. Die rechtlichen Informationen bei Küchenmöbeln bezogen sich zu fast 75 % auf Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz, gefolgt vom übereilten Vertragsabschluss mit 16,2 %. Eine ähnliche Situation findet man bei den Sitz- und Liegemöbel sowie Tischen vor: Fast 80 % aller rechtlichen Informationen bezogen sich auf Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz und 13,9 % betrafen den übereilten Vertragsabschluss. Etwas anders ist die Lage bei Lattenrosten und Matratzen: Hier waren rund drei Viertel aller Anfragen rechtlicher Natur, ein Viertel jedoch auch technischer. Bei den rechtlichen Informationen dominierten mit 71,2 % wieder die Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz, bei den technischen Informationen bezogen sich 55,6 % der Anfragen auf allgemeine Informationen bzw. Warenkunde und 44,4 % auf Produktempfehlung und Qualitätsvergleich.

An den grundlegenden Problemen beim Möbeleinkauf hat sich also kaum etwas geändert: zu lange Lieferzeiten, Transport- und Montageschäden, unterschiedliche Furniere, mangelhaft verarbeitete Möbelteile usw.

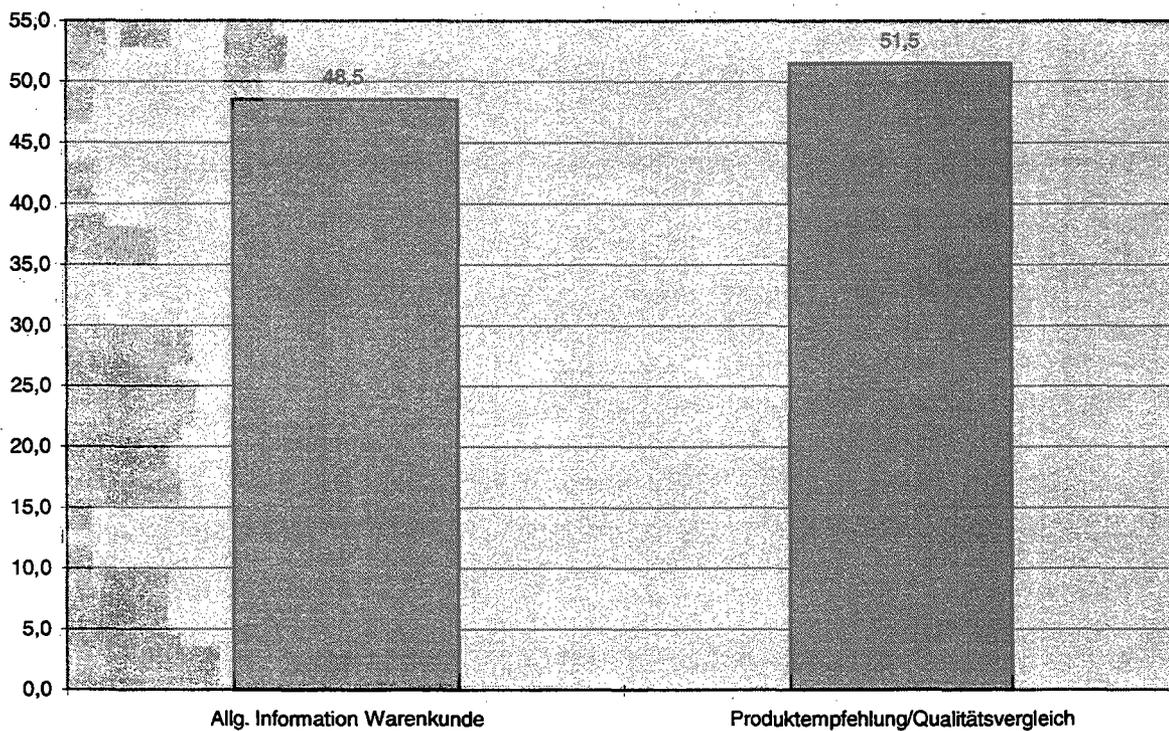
---

<sup>59</sup> Norbert Rauter, „Lutz will Leiner/kika vermöbeln“, in: Kurier, 15. Februar 1999, S. 19  
„Starkes Konzentrat im Handel“, in: Kurier, 24. August 1999, S. 19

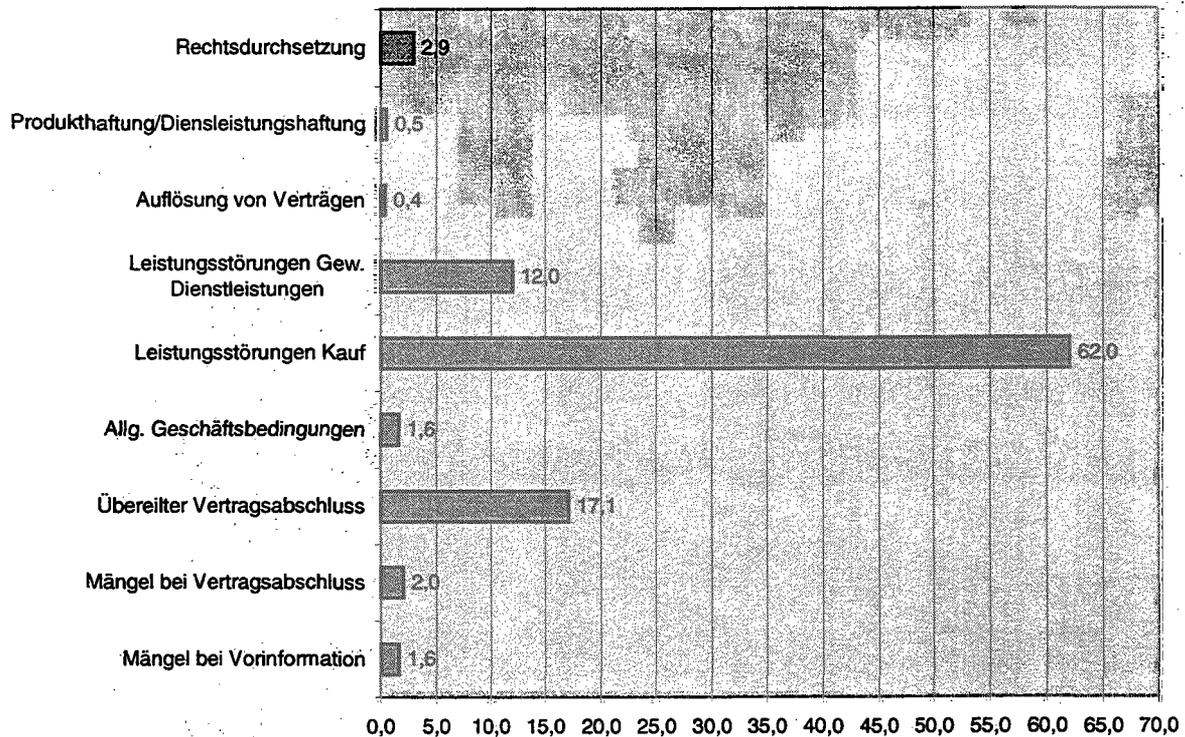
### Anfragen zu Möbeln, Lattenrosten und Matratzen



### Anfragen zu technischen Problemkreisen



### Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen

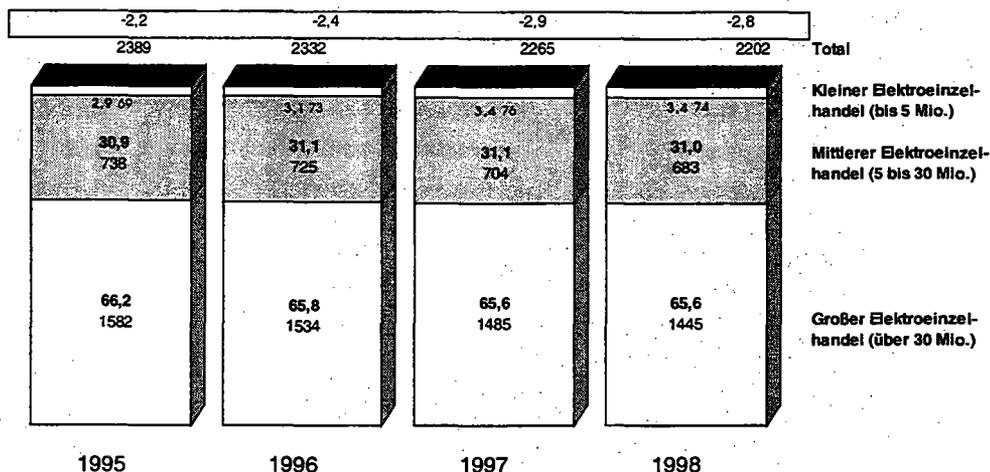


### Große Haushaltsgeräte

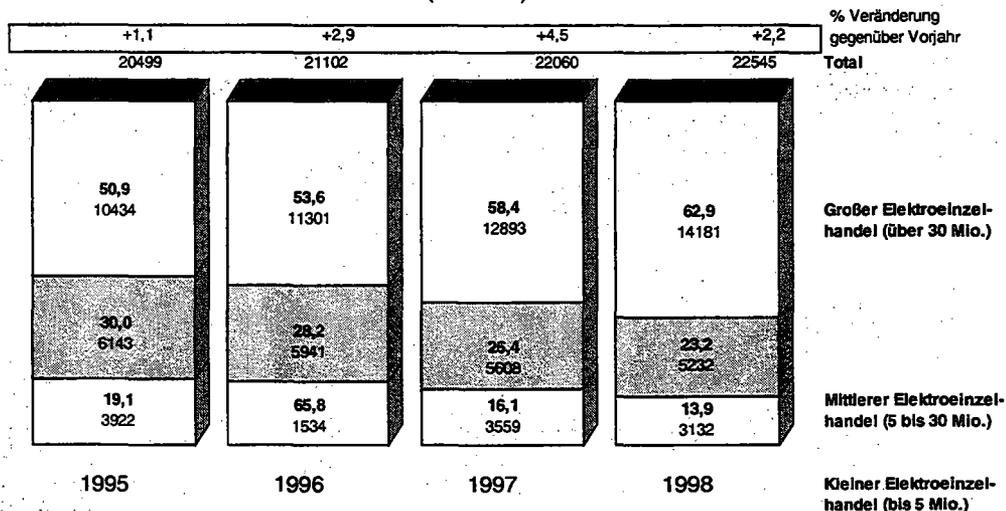
Was die Marktsituation betrifft, so konnte der Elektro Einzelhandel von 1997 auf 1998 eine Umsatzsteigerung von 2,2 % verbuchen, was allerdings eine um über 2 % geringere Steigerung als von 1996 auf der große Elektro Einzelhandel auf Kosten des mittleren und kleinen ausweitete, hat sich nichts geändert. Auch die Anzahl der Geschäfte ist nach wie vor rückläufig<sup>60</sup>.

<sup>60</sup> ACNielsen – Statistisches Jahrbuch 1999

### Elektro Einzelhandel nach Geschäftstypen Anzahl



### Elektro Einzelhandel nach Geschäftstypen Umsatz (in Mio. S)



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch 1999, S. 60

Ab 1995 sank das Marktvolumen großer Haushaltsgeräte stetig: Betrag es 1995 noch öS 9.200 Mio., waren es 1996 nur mehr öS 9.000 Mio. und 1997 nur mehr öS 8.800 Mio. Erstmals stieg 1998 das Marktvolumen wieder – und zwar von öS 8.800 Mio. auf öS 8.900 Mio. Die Frage, ob beim sinkenden Marktvolumen ein Rückgang der Verkaufszahlen im Vordergrund stand oder eine Verbilligung der Geräte, kann aufgrund dieser Daten nicht beantwortet werden<sup>61</sup>.

**Trends bezüglich der Marktvolumina von großen Elektro-Haushaltsgeräten (Verkaufswert in Mio. Schilling):**

<sup>61</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

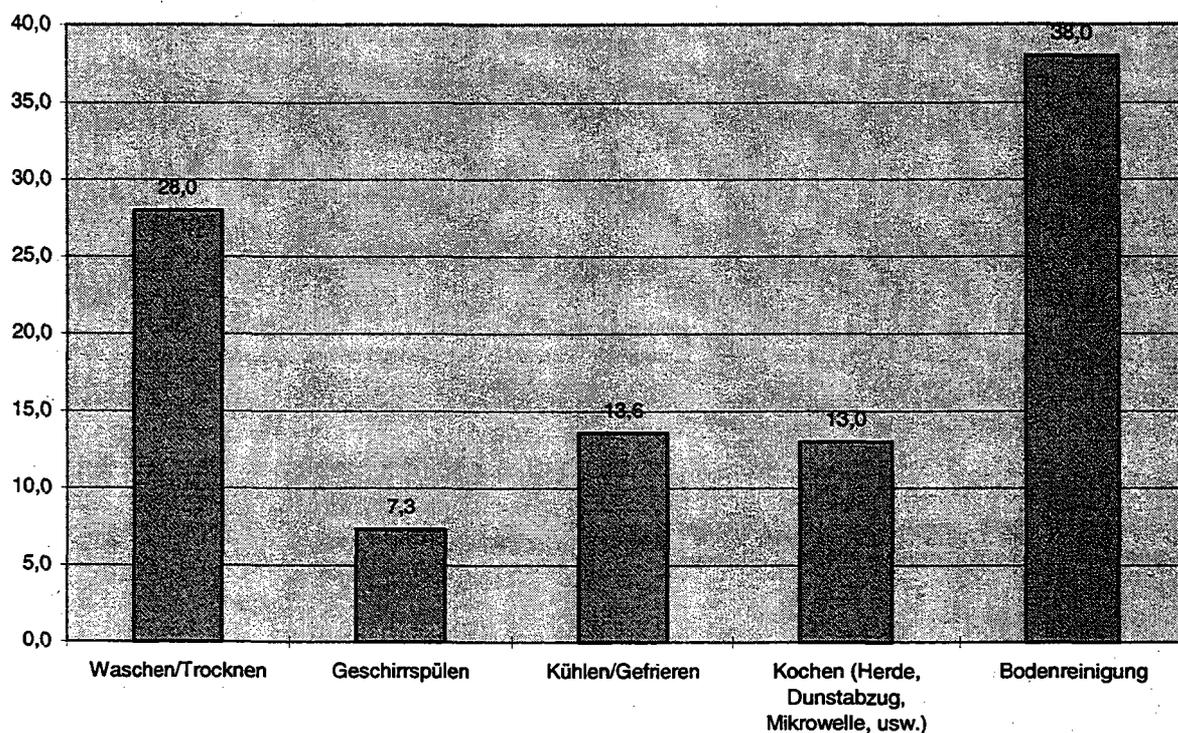
	1994	1995	1996	1997	1998
Waschmaschinen	2.170	2.160	1.921	1.936	1.941
Kühlgeräte	1.600	1.630	1.618	1.568	1.615
Geschirrspüler	1.350	1.390	1.426	1.408	1.431
E-Herde/Backofen	1.350	1.420	1.334	1.258	1.270
Gefriergeräte	820	860	804	784	796
Kochmulden/-flächen	*)	*)	*)	735	688
Mikrowellenherde	540	540	500	470	474
Dunstabzugshauben	*)	*)	*)	332	374
Wäschetrockner	340	360	376	346	351

\*) Diese Produktgruppe wurde im angegebenen Zeitraum von FESSEL-GfK/Abteilung Handelspanel nicht beobachtet.

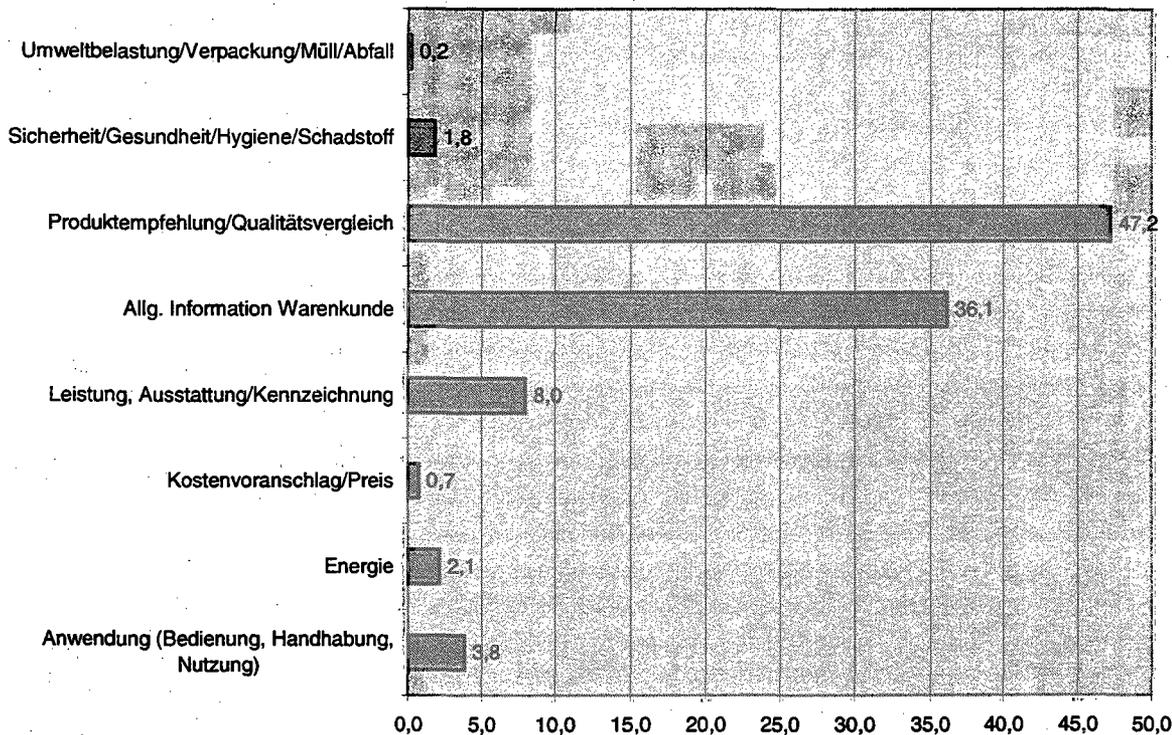
Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Der größte Teil der Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen, nämlich 40,2 % – um 23,1 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum – betraf große Haushaltsgeräte. 38 % (ein Plus von 5,7 %) dieser Anfragen (70,4 % technische, 29,6 % rechtliche Informationen) befassten sich mit Bodenreinigung, wobei 70,4 % der Anfragen technischer Natur waren – 57 % davon galten Produktempfehlungen und Qualitätsvergleichen, 37,9 % allgemeinen Informationen bzw. der Warenkunde. 28 % (ein Plus von 0,4 %) der Anfragen bezogen sich auf Waschen und Trocknen. Bei diesem Themenkreis hielten sich technische und rechtliche Informationen nahezu die Waage: Von den 43,8 % technischen Anfragen bezogen sich 50 % auf Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, 43,9 % auf allgemeine Informationen bzw. Warenkunde und bei den 56,3 % rechtlicher Anfragen handelte es sich bei 84,2 % um Anfragen zu Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz.

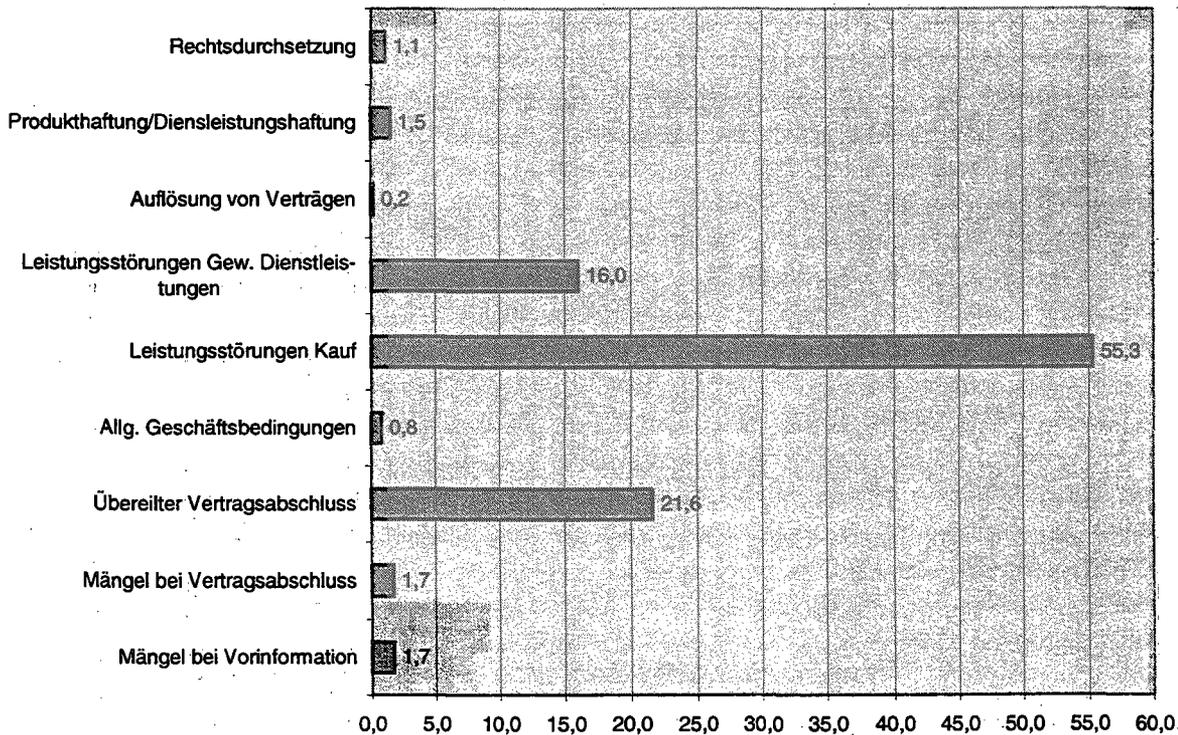
### Anfragen zu großen Haushaltsgeräten



### Anfragen zu technischen Problemkreisen



### Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



Was die Bodenreinigung betrifft, so ergab ein Test, dass bei Staubsaugern nicht unbedingt der Preis eines Gerätes Auskunft über dessen Qualität gibt, sondern auch preiswerte Geräte

durchaus qualitativ hochwertig sein können<sup>62</sup>. Ähnliches ergab auch ein Test von Mikrowellenherden: Gute Mikrowellengeräte müssen genauso wenig teuer sein, wie gute Staubsauger. Allerdings sind Mikrowellenherde kein Ersatz für einen Herd und/oder ein Backrohr, da sie primär zum Auftauen von Tiefgekühltem sowie zum Erwärmen von Speisen geeignet sind. Zudem sind solche Geräte nur für Kleinhaushalte und vielköpfige Familien, wo mehrere Personen zu unterschiedlichen Zeiten essen, von Vorteil<sup>63</sup>. Möglicherweise sind das mit Gründen dafür, dass das Marktvolumen von Mikrowellenherden im Vergleich von Jänner bis Juni 1998 zu Jänner bis Juni 1999 um 4 % abgenommen hat<sup>64</sup>.

### Kleine Haushaltsgeräte

Auch im Jahre 1998 erhöhte sich, wie in den Jahren davor, das Marktvolumen bei kleinen Elektro-Haushaltsgeräten. Von 1997 auf 1998 stieg das Marktvolumen um öS 100 Mio. auf öS 4.000 Mio. Die höchste Steigerung gab es bei Kaffeemaschinen mit einem Anstieg des Marktvolumens um öS 52 Mio<sup>65</sup>.

**Trends bezüglich der Marktvolumina von kleinen Elektro-Haushaltsgeräten (Verkaufswert in Mio. Schilling):**

	1994	1995	1996	1997	1998
Staub-/Allessauger	640	670	668	770	805
Kaffeemaschinen	380	420	467	437	489
E-Rasierer	350	370	368	315	339
Dampfbügeleisen	310	320	318	273	307
el. Küchenhilfen	320	320	303	288	286
Mundhygienegeräte	185	186	209	216	219
Pistolenföns/Trockenhauben	138**)	140**)	158	138	130
el. Friteusen	0	0	0	114	121
el. Wasserkocher	0	0	0	72	81
el. Toaster	0	0	0	46	39
Hairstylinggeräte	*)	*)	24	22	23

\*) Diese Produktgruppe wurde im angegebenen Zeitraum von FESSEL-GfK/Abteilung Handelspanel nicht beobachtet.

\*\*\*) nur Pistolenföns = ohne Trockenhauben

Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Der minimalste Teil aller Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen – lediglich 9,8 %, also um 3,2 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum – bezog sich auf kleine Haushaltsgeräte. Innerhalb der kleinen Haushaltsgeräte betrafen 40,2 % der Anfragen (ein Minus von 8,5 %) elektrische Küchengeräte. 46,2 % waren technischer Natur – wobei 58,3 % Produktempfehlungen und Qualitätsvergleichen sowie 22,2 % allgemeinen Informationen bzw. der Warenkunde galten. 53,8 % waren rechtlicher Natur. Hier dominierten mit 88,1 % Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Die zweithäufigsten Anfragen zu kleinen Haushaltsgeräten waren mit 25,3 % (ein Plus von 4,6 %) solche zu Kochgeschirr und Besteck, wobei 36,7 % technische Informationen (61,1 % davon allgemeine Informationen bzw. Warenkunde) und 63,3 % rechtliche Informationen (32,3 % Leistungsstörungen, 29 % Rechtsdurchsetzung, 25,8 % übereilter Vertragsabschluss) betrafen.

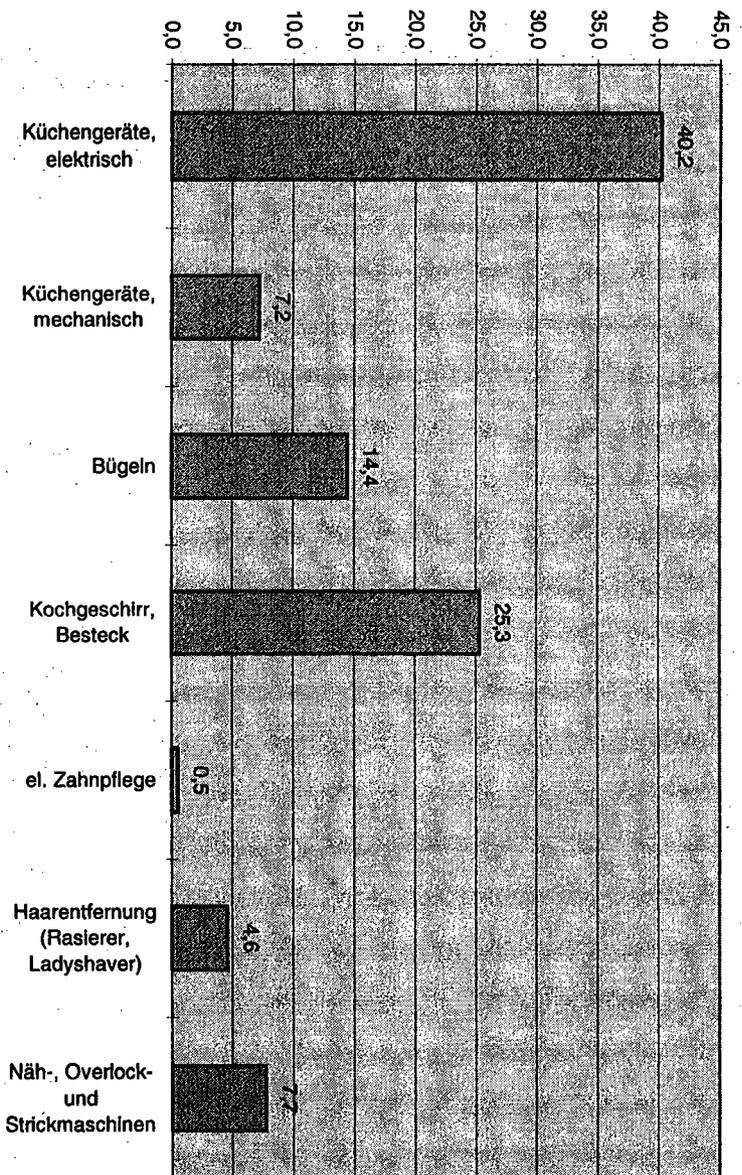
<sup>62</sup> „Konsument“-Test Staubsauger: „Auf dem Teppich geblieben“, in: „Konsument“ 4/99, S. 14f

<sup>63</sup> „Konsument“-Test Mikrowellengeräte: „Keine Preisfrage“, in: „Konsument“ 10/98, S. 28f

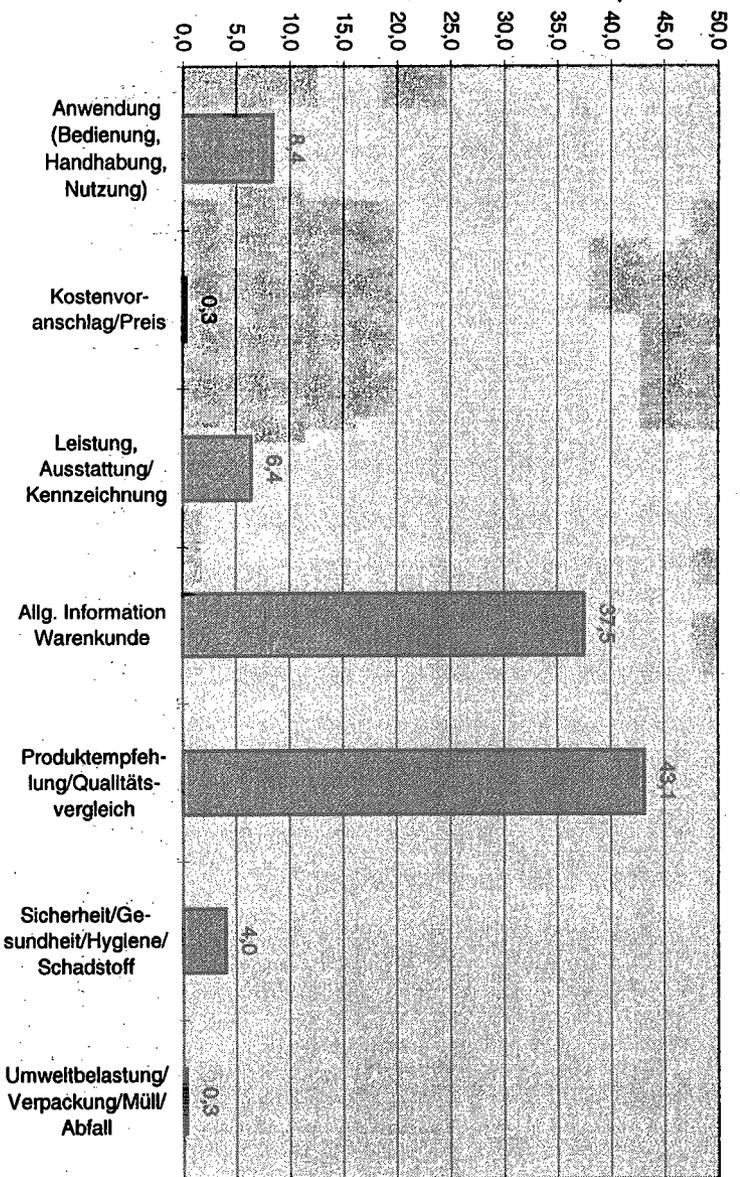
<sup>64</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

<sup>65</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

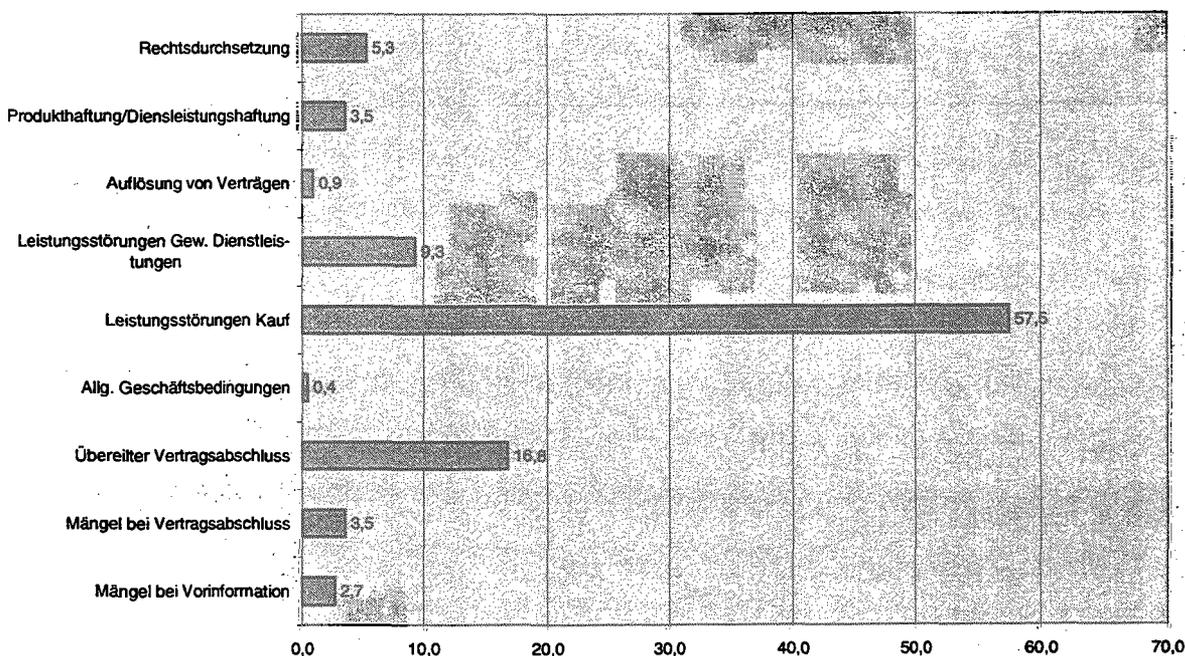
### Anfragen zu Elektro-Kleingeräten



### Anfragen zu technischen Problemkreisen



## Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



## 2.1.7 Ernährung, Chemie und Kosmetik

### Lebensmittel

Vergleicht man den Umsatz des Lebensmitteleinzelhandels 1998 mit dem von 1997, so liegt das Wachstum von 1,7 % nur um 0,1 % unter dem des vorangegangenen Jahres. Der Gesamtumsatz betrug 1998 öS 148.543 Mio. Davon entfielen 27,1 % auf Verbrauchermärkte, 41 % auf Supermärkte, 16,7 % auf große, 7 % auf mittlere und 8,1 % auf kleine Lebensmittelgeschäfte. Verbraucher- und Supermärkte verdrängen nach wie vor die anderen Lebensmittelgeschäfte vom Markt<sup>66</sup>.

Mittlerweile machen Geschäfte mit einer Verkaufsfläche von mehr als 400 m<sup>2</sup> knapp über zwei Drittel (68,1 %) des Gesamtumsatzes aus. Nach wie vor schlucken große Handelsketten kleine Geschäfte mit weniger als 250 m<sup>2</sup> und der Kampf um gute Geschäftslagen ist dabei nicht zu übersehen. Dieser wird beispielsweise durch die Meinl- und Pam-Pam-Übernahme durch den BML-Konzern, Löwa und Spar bestätigt<sup>67</sup>.

Die dem Rewe-Konzern angehörende BML-Gruppe (Billa, Merkur, Mondo, Emma, ohne Bipa) blieb Marktführer mit einem gegenüber dem Vorjahr ausgebauten Marktanteil von 32,8 % (ein Plus von 0,3 % gegenüber 1997). Gleichzeitig wuchs diese Gruppe auf insgesamt 1.083 Outlets.

Die zur ZEV-Markant gehörende Pfeiffer-Gruppe (Unimarkt, Plus City, Tabor/Pro Kauf – bzw. Belieferung selbstständiger Nah & Frisch- und A&O-Geschäfte) ist im Großhandelsbereich ebenfalls von Schließungen kleinerer selbstständiger Kaufleute betroffen. Andererseits stieg die Anzahl der eigenen Unimärkte auf nunmehr 64 Outlets.

Die Löwa-Gruppe (Zielpunkt, Magnet) war mit einem Plus von 6,8 % die umsatzmäßig dynamischste Organisation im Jahr 1998. Die Gründe für diese positive Entwicklung sind die

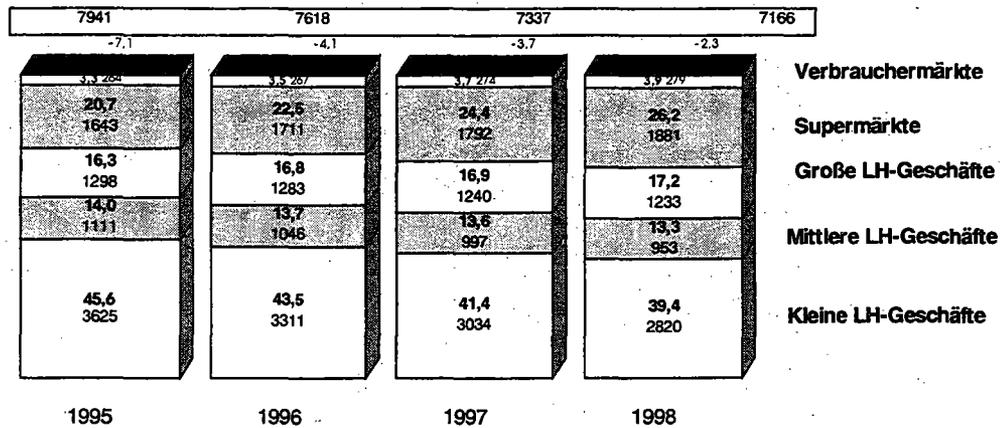
<sup>66</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1999, S. 46

<sup>67</sup> Gabriele Jiresch: „Ausblick auf das Jahr 2000“, in: LK-Handelszeitung Nr. 14, 16. Juli 1999, S. 1

Neupositionierungen von Zielpunkt und Magnet sowie die Umstellung der früheren Löwa-Unternehmen BML und Spar 60 % des Marktes<sup>68</sup>.

### Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen

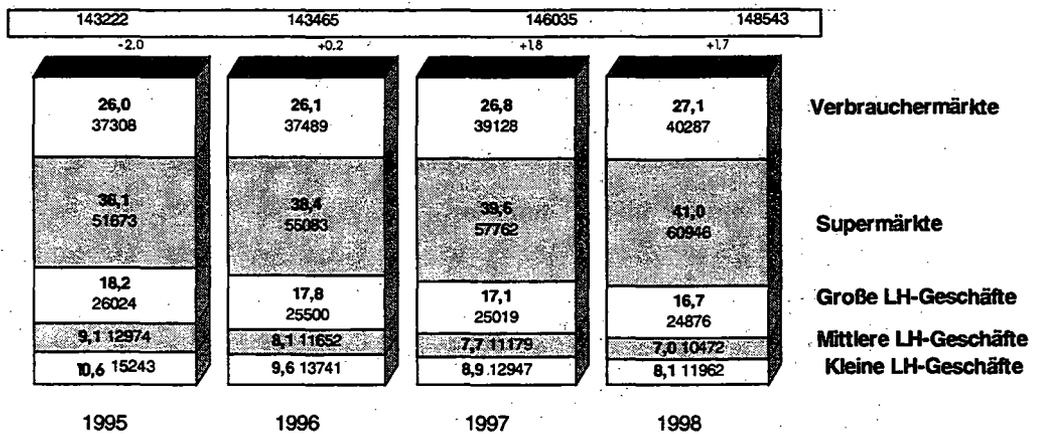
Anzahl



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 46

### Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen

Umsatz (in Mio. öS)

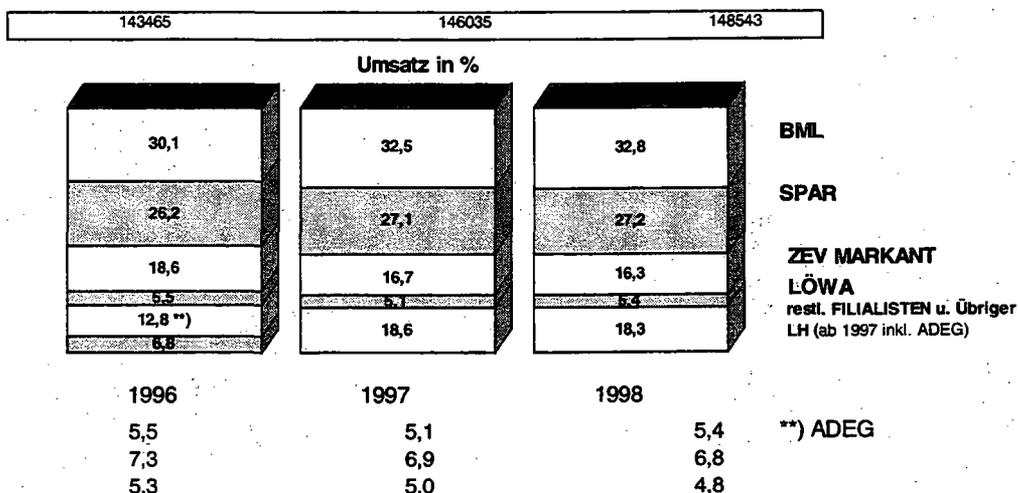


Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 46

<sup>68</sup> „Trends im Lebensmittelhandel“, in: LK-Handleszeitung Nr. 14, 16. Juli 1999, S.2  
 Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1999, S. 49ff  
 „Starkes Konzentrat im Handel“, in: Kurier, 24. August 1999, S. 19

### Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen

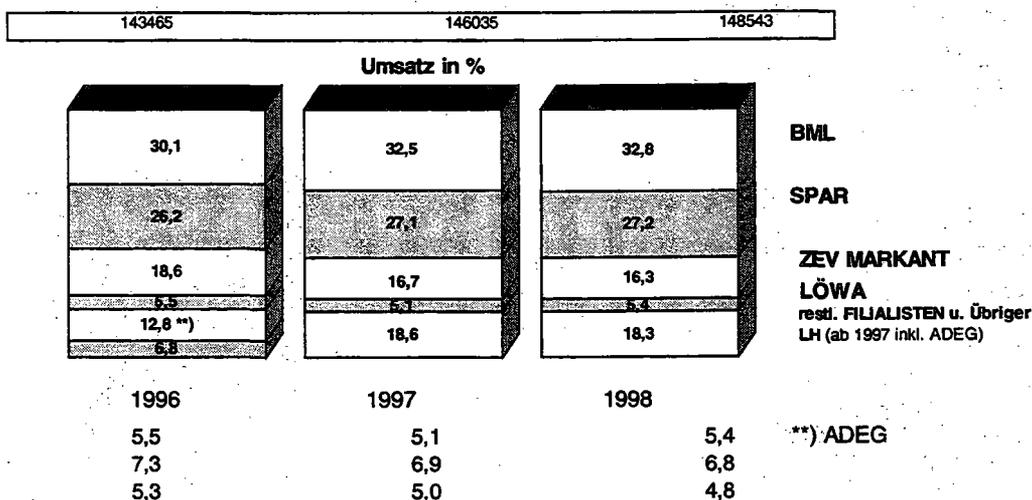
Umsatz in Mio. öS



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 49

### Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen

Umsatz in Mio. öS



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch, S. 49

Auch laut einer Regio Plan Consulting-Studie ist der Lebensmittelhandel von einem fortschreitenden Konzentrationsprozess sowie von einer verschärften Konkurrenz- und Wettbewerbssituation geprägt – vor allem, was die großen Märkte betrifft. Dies stellt für viele kleine, unabhängige Lebensmittelgeschäfte eine Bedrohung ihrer Existenz dar. Und so entstehen auch zunehmend Versorgungslücken. Derzeit gibt es in insgesamt 300 österreichischen Gemeinden kein Lebensmittelgeschäft. Im Vergleich zu 1996 ist dieser Wert um 26 % gestiegen. Dies bedeutet, dass rund 264.000 Menschen (3,4 % der Gesamtbevölkerung) bereits ohne Nahversorgung sind. Lösungen wie in anderen Ländern – beispielsweise eine Kombination aus Gasthaus und Nahversorger – sind aufgrund der Gesetzeslage in Österreich leider nicht in Sicht<sup>69</sup>.

<sup>69</sup> „Studie zur Nahversorgung 1999“, in: LK-Handelszeitung Nr. 8, 23. April 1999, S.2

## Anzahl der Gemeinden ohne Nahversorgung in Österreich von 1994 bis 1998

Bundesland	Anzahl Gemeinden ohne Lebensmittelgeschäft (Stand 1994)	Anzahl Gemeinden ohne Lebensmittelgeschäft (Stand 1996)	Anzahl Gemeinden ohne Lebensmittelgeschäft (Stand 1998)	Betroffene Einwohner 1998
Steiermark	96	117	134	114.612
Oberösterreich	38	41	71	80.478
Tirol	31	35	38	19.734
Niederösterreich	16	25	27	24.797
Vorarlberg	8	7	10	8.669
Salzburg	6	7	8	4.678
Kärnten	2	2	3	3.999
Burgenland	1	3	9	7.253
Österreich	198	237	300	264.220

Quelle: Regio Plan Consulting

Dass bei der derzeitigen Konzentration kritische LieferantInnen, die beispielsweise gegenüber den EU-Kartellbehörden ihre Bedenken im Zusammenhang mit Handelskettenaufkäufen äußerten, einfach ausgelistet werden, liegt in der Natur der (Konzentrations-)Sache. Überhaupt weht ein rauer Wind im Lebensmittelhandel: Als die Lebensmittelkette Spar ehrlicherweise darauf hinwies, dass ihre Eigenmarken Produkte prominenter Markenartikler sind, hagelte es reihenweise Proteste und Drohungen, dass die LieferantInnen abspringen könnten.

### Die Gentechnik-Problematik

Doch auch in anderen Beziehungen wurde der Lebensmittelmarkt in Bewegung gehalten, wobei es vor allem bei der Gentechnik-Problematik zu ähnlichen Effekten wie bei der Umwelt-Problematik kam: Die anhaltende – aber an der Situation nichts ändernde – Informationsflut hat die VerbraucherInnen ermüdet, auch wenn sie weiterhin größtenteils keine gentechnisch veränderten Lebensmittel verspeisen möchten.

Nach Notifizierung eines österreichischen Verordnungsentwurfes zur Kennzeichnung von Zusatzstoffen hat die EU schlussendlich die VO 50/2000 beschlossen. Auf EU-Ebene regelt die VO 97/258 über neuartige Lebensmittel und Lebensmittelzutaten den Bereich der Lebensmittel einschließlich Etikettierung. Dennoch fehlt nach wie vor eine klare und lückenlose Kennzeichnung, da für einerseits unterschiedliche Produkte unterschiedliche Kennzeichnungsbestimmungen gelten, andererseits die Rückverfolgbarkeit aufgrund häufig nicht getrennter Ernten nicht gegeben ist.

Die Ansprüche der VerbraucherInnen sind vielfältig<sup>70</sup>:

- Das Produkt muss sicher und darf nicht gesundheitsgefährdend sein.
- Der Vorteil für VerbraucherInnen muss erkennbar sein – alleiniger Nutzen für die Landwirtschaft oder für die Verarbeitungsbetriebe reicht nicht.
- Transparenz durch Kennzeichnung – Gewährleistung einer umfassenden Information, damit das Prinzip des mündigen Konsumenten erfüllt werden kann.
- Die Kennzeichnung muss kurz, klar, sicht- und lesbar sein.
- Die Entscheidungsfreiheit muss gewährleistet sein, für die individuelle Ernährungsweise muss es auch ein entsprechendes Angebot geben.

Die VerbraucherInnen vertrauen keineswegs auf die bisherige Kennzeichnungsregelung und die Herstellerangaben der internationalen GroßproduzentInnen werden durchaus angezwei-

<sup>70</sup> Gabriele Zgubic: „Augen auf beim Gen“, in: Wirtschaft & Umwelt 4/98, S. 30f

felt. Manche WissenschaftlerInnen (wie Prof. Dr. Gottfried Baier vom Institut für medizinische Biologie und Humangentechnik) stellen dennoch außer Frage, „dass es immer mehr Gentechnik geben werde. Schließlich wolle der Konsument immer mehr Nutzen, mehr Geschmack und geringere Kosten. Die Bevölkerung nimmt ständig zu, und deshalb sei es auch verständlich, dass nach Wegen gesucht wurde, die Pflanzen so zu verändern, dass sie mehr Ertrag bieten, widerstandsfähiger und haltbarer wurden. Die Gentechnik sei deshalb nicht als ausschließlich negativ zu werten“<sup>71</sup>.

Eine weitere umstrittene Frage ist die Problematik der „Gentechnikfreiheit“. In Österreich wurde diese im Lebensmittelkodex festgelegt. Die EU hat im Bereich Ökologische Landwirtschaft eine diesbezügliche Bestimmung erlassen. Teilweise sind die Definitionen noch nicht ganz klar.

Was den Handel betrifft, so setzte die Handelskette Spar bei ihrer Bio-Linie „Natur pur“ als erste auf „Gentechnik-frei“. Damit handelte es sich um die weltweit erste Produktlinie, welche eine umfassende Gentechnik-Freiheit ihrer Produkte garantierte und auch dementsprechend kennzeichnete. Die Auszeichnung „Gentechnik-frei“ wird übrigens von der „Arbeitsgemeinschaft für Gentechnik-frei erzeugte Lebensmittel“ vergeben<sup>72</sup>. In Zukunft soll es eine Verbreiterung des Angebots geben. Neben Bio-Produkten sind auch die Kennzeichnung von konventionellen Lebensmitteln in Vorbereitung<sup>73</sup>. Auch die Umweltberatung setzt auf das Zeichen der ARGE „Gentechnik-frei“ und vertritt darüber hinaus die Meinung, dass alle Bio-Lebensmittel aus kontrolliert biologischem (ökologischem) Anbau Gentechnik-frei sein müssen<sup>74</sup>.

Die Wissenschaft erhofft sich einen Aufschwung durch die Gentechnik. Gleichzeitig gibt es eine breite Diskussion über die Voraussetzungen der Zulassung. So werden mehr Fütterungsversuche mit Tieren (Ratten, Mäuse) vor der Zulassung von Gentech-Produkten gefordert. Denn derzeit werden i.d.R. zwar die neu eingebauten Eiweißstoffe (die eine Pflanze z.B. vor Schädlingen schützt) in hohen Dosen verfüttert (um eine mögliche Giftigkeit rasch zu erkennen), die neue Gen-Pflanze als solches wird meist aber nicht über längere Zeiträume „verkostet“<sup>75</sup>. Für die Freisetzung von gentechnisch veränderten Organismen in die Umwelt soll die Änderung der EU-RL 90/220 (die frühestens 2002 in Kraft treten dürfte) eine Verschärfung des Zulassungsverfahrens herbeiführen. Die Umweltminister der Mitgliedsstaaten haben erklärt, die Grundsätze der neuen Richtlinie vor ihrem Inkrafttreten anwenden zu wollen.

Insgesamt verfolgt die neue Freisetzungsrichtlinie folgende Ziele<sup>76</sup>:

- Alle Gen-Produkte (z.B. Gen-Soja) sollen gekennzeichnet sein.
- Gen-Produkte sollen nur noch befristet zugelassen werden.
- Der Anbau und die Freisetzung sollen streng überwacht werden.
- Einheitliche Kriterien der Risikobewertung sollen eingeführt werden.

Dass die Überprüfung der auf dem Markt befindlichen Produkte bezüglich gentechnischer Veränderung mangelhaft ist, scheint ebenso unbestritten zu sein wie die Tatsache, dass die möglichen Sanktionen bescheiden sind. Einen Überblick über dieses Thema einschließlich gesetzlicher Regelungen in Österreich, auf EU-Ebene, zugelassener Produkte bietet der

<sup>71</sup> „Zwischen Information und Emotion“, in: LK-Handelszeitung Nr. 8, 23. April 1999, S. 10

<sup>72</sup> „Gentechnik: Spar“, in: LK-Handelszeitung Nr. 2, 29. Jänner 1999, S. 3

<sup>73</sup> „Gentech-frei“ wird ausgeweitet, in: Kurier, 13. März 1999, S. 24

<sup>74</sup> „So erkennen Sie veränderte und garantiert gentech-freie Produkte“, in: Kurier, 8. März 1999, S. 20

<sup>75</sup> Ulli Rubasch: „EU-Verbot für neue Gen-Pflanzen“, in: Kurier, 25. Juni 1999, S. 17

<sup>76</sup> E. Mauritz: „Wo Gentechnik schon drinnen ist“, in: Kurier, 8. März 1999, S. 20

Forschungsbericht über Gentechnik in der Lebensmittelproduktion und der Bericht der Gentechnikkommission des Bundeskanzleramtes, S VI.

### Weitere Problemkreise

Aufgrund der in Belgien zum Einsatz gelangten dioxinverseuchten Futtermittel mussten auch in Österreich rund 50 belgische Produkte aus den Regalen genommen werden. Dabei handelte es sich meist um belgische Feinkostprodukte wie etwa Pasteten. Aber auch Fertiggerichte oder Schokoladeartikel, wo Rohstoffe belgischer Herkunft verarbeitet wurden, waren vom Verkaufsstopp betroffen. In den Frischebereichen – von Molkereiprodukten über Geflügel und Eier bis hin zu Fleisch – gab es in Österreich keine Probleme, da hier der Lebensmittelhandel konsequent auf österreichische Ware setzt<sup>77</sup>.

Nach dem Bananen-Streit kam es erneut zu einem Streit zwischen der EU und den USA, diesmal im Zusammenhang mit amerikanischem Hormonrindfleisch. Die EU verhängte ein Importverbot, die USA drohten mit 100prozentigen Strafzöllen auch bei österreichischen Produkten. Österreich stand ursprünglich geschlossen hinter dem Importverbot, bis Wirtschaftsminister Hannes Farnleitner statt des Importverbots eine Kennzeichnung forderte. Konsumentenschutzministerin Barbara Prammer trat ebenso wie die Bundesarbeitskammer und die Bauernkammer für die Beibehaltung des Importverbots ein. Sie argumentierte, dass die Kennzeichnung nur eine Mogelpackung werden könne, da die USA nicht einmal garantieren können, dass angeblich unbehandeltes Fleisch tatsächlich ohne Hormoneinsatz produziert wurde. Denn in 12 % der untersuchten Fälle wurden auch bei hormonfrei zertifiziertem US-Fleisch entsprechende Rückstände gefunden<sup>78</sup>. Aufgrund all dieser Vorfälle ist es nicht weiter verwunderlich, dass den VerbraucherInnen gerade bei Lebensmitteln – sieht man von Spezialitäten ab – die österreichische Herkunft besonders wichtig ist.

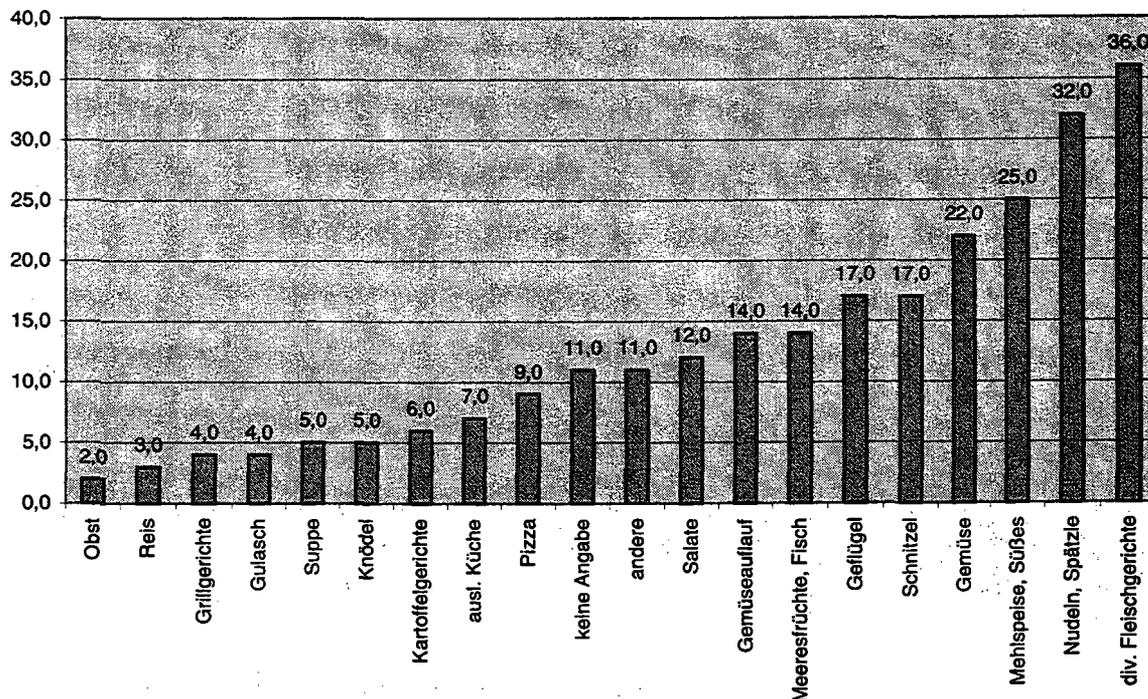
### Ernährungstrends

Wie eine Erhebung der Agrarmarkt Austria Marketing GmbH (AMA) ergab, stehen bei den Lieblingsspeisen der ÖsterreicherInnen Fleischgerichte mit 36 % an erster Stelle, gefolgt von Nudeln und Spätzle (32 %) sowie Mehlspeisen (25 %). Gemüse wird immerhin noch von 22 % geschätzt, Schnitzel und Geflügel jeweils von 17 % sowie Fisch (inklusive Meeresfrüchte) und Gemüseauflauf von nur mehr jeweils 14 %. Trotz erstarkendem Gesundheitsbewusstseins scheint eine ausgewogene Ernährung also noch in weiter Ferne zu sein.

<sup>77</sup> Dieter Koffler: „Chickengate‘ und die Folgen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 12, 18. Juni 1999, S. 2

<sup>78</sup> „Hormonfleisch-Streit eskaliert“, in: Kurier, 28. April 1999, S. 22

## Was die Österreicher gerne essen (in Prozent)



Quelle: RollAMA, 2. Quartal 1998

Bei einigen Speisen gibt es starke Zusammenhänge mit den klassischen soziodemographischen Merkmalen Alter und Geschlecht: Typische „Männergerichte“ sind die diversen Fleischgerichte (Männer 43 %, Frauen 35 %), während Gemüse (Männer 16 %) und Salate (Männer 16 %) wesentlich stärker von Frauen (23 % bzw. 13 %) bevorzugt werden. Und noch etwas ist interessant: Während Nudeln und Pizza bei den jungen Bevölkerungsgruppen sehr beliebt sind und bei älteren Gruppen eher geringere Bedeutung haben, ist es beim Fleisch gerade umgekehrt<sup>79</sup>.

Vor allem der Schweinefleischverbrauch ist steigend. Dies ist vor allem auf den 1998 erfolgten Preisverfall (die Bauernpreise fielen auf öS 10,- pro kg) zurückzuführen. 1998 ist deshalb der Fleischkonsum um 10 % gestiegen, während der Geflügelkonsum aufgrund der Tatsache, dass der Preis erstmals über dem von Schweinefleisch lag, zurückgegangen ist<sup>80</sup>.

Dennoch nehmen sich die Ausgaben der VerbraucherInnen für frische Lebensmittel im Vergleich zu den sonstigen Lebensmitteln eher bescheiden aus: Im Durchschnitt geben österreichische Haushalte monatlich öS 5.860,- für Nahrung aus. Rund öS 1800,- werden für Brot und Backwaren, Süßigkeiten und Fertigprodukte ausgegeben, etwa öS 1.600,- für frische Lebensmittel und rund öS 800,- für Getränke. Von den öS 1.600,- die Österreichs Haushalte für frische Lebensmittel ausgeben, entfallen rund 40 % auf Wurst und Fleisch, ein Fünftel wird für Milch, Butter und Joghurt ausgegeben. Käse, Frischobst, Frischgemüse, Eier und Kartoffel rangieren betragsmäßig am Ende der Skala<sup>81</sup>.

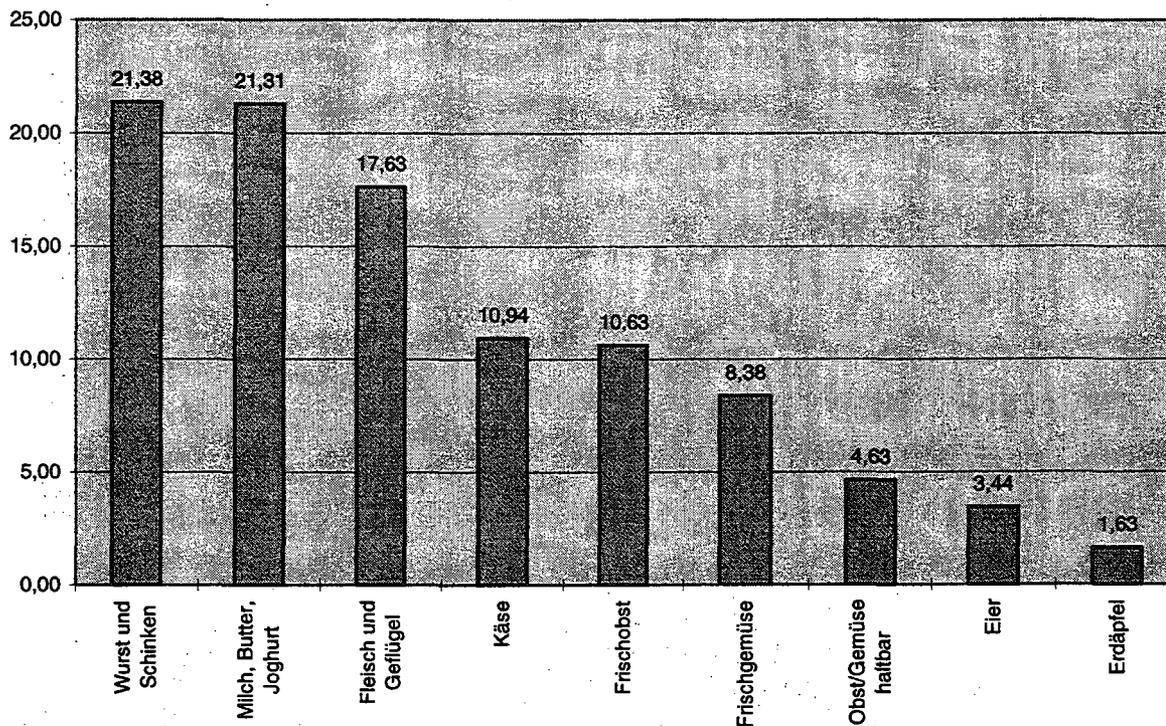
<sup>79</sup> „Das essen wir am liebsten“, in: LK-Handelszeitung Nr. 22, 6. November 1998, S. 6

<sup>80</sup> „Sieg des Schweinebratens über Salat und Gemüse“, in: Kurier, 13. November 1998, S. 22

<sup>81</sup> „AMA forciert Frischprodukte“, in: Kurier, 12. März 1999, S. 21

„1600 Schilling werden im Monat für frische Lebensmittel ausgegeben“, in: Wiener Zeitung, 12./13. März 1999, S. 5

## Ausgaben für frische Lebensmittel



Quelle: APA, AMA

Ob an dieser Situation die von der AMA gestartete Frischeoffensive viel ändern wird, bleibe dahingestellt. Denn immerhin investierten die VerbraucherInnen 1998 rund öS 15 Mrd. in Fast Food, also in Schnellimbissprodukte von Fast-Food-Restaurants, Bäckereien, Fleisereien, der Systemgastronomie und von Würstelständen sowie in Imbissprodukte des Lebensmittelhandels (vor allem Tiefkühlkost) und der Tankstellenshops. Experten zufolge ist das Potential noch lange nicht ausgeschöpft<sup>82</sup>.

Überhaupt nimmt der Außer-Haus-Konsum der VerbraucherInnen immer weiter zu: Von acht Millionen ÖsterreicherInnen nehmen täglich bereits 2,9 Millionen eine Mahlzeit außer Haus zu sich, davon 65 % in der Gemeinschaftsverpflegung und 35 % in der Gastronomie. Auf diesen Trend reagiert der Lebensmittelhandel mit Produkten, die sich rasch und einfach zubereiten lassen wie gekühlte Fertiggerichte und Tiefkühlkost.

Vor allem Tiefkühlprodukte erleben zur Zeit einen Höhenflug, wozu auch die immer breitere Produktpalette beiträgt. Laut Nielsen wuchs der Tiefkühlmarkt 1998 um 3,3 %. Gemüse erzielte ein Plus von 1,6 %, Fisch ein Plus von 7,1 %, Fertiggerichte (inklusive Pasta-Saucen) ein Plus von 0,2 %, Pizzen ein Plus von 7,6 %, nur die Mehlspeisen entwickelten sich um 0,2 % zurück. Das derzeitige Marktvolumen entspricht in etwa öS 3.320 Mio.

Ein Trend im Zusammenhang mit der Tiefkühlkost ist das sogenannte „Snacking“. Die VerbraucherInnen sind auf der Suche nach Produkten, die rasch zuzubereiten und schnell zwischendurch zu genießen sind. Großer Beliebtheit erfreuen sich in diesem Zusammenhang Pizzasnacks. Weiter hält auch die Tendenz zu „Italian Food“ als bedeutenster Teil von

<sup>82</sup> „Österreicher investieren 15 Mrd. S in Fast Food“, in: LK-Handelszeitung Nr. 1, 15. Jänner 1999, S. 1

Ethnic Food an. Gerichte aus anderen Ländern werden immer mehr gekauft, und auch Pizza und Pasta sind weiter an den ersten Stellen bei Tiefkühlkost zu finden.

Überhaupt wird die sogenannte „Convenience“ immer mehr zum kaufentscheidenden Kriterium. Die immer größer werdende Zahl der Single-Haushalt unterstützt diese Entwicklung ebenso wie die Berufstätigkeit vieler Frauen. Und: „Ein weiterer Trend ist Wellness & Gesundheit“, denn Ernährung und Wohlfühlen erwarten sich immer mehr KonsumentInnen von Produkten, die sie konsumieren. In einer Zeit, in der die Menschen immer mehr unter Druck stehen, ist ein gesunder Körper die Voraussetzung, um dem Druck standhalten zu können. Neben Bewegung spielt hier die Ernährung die Hauptrolle. Gepaart mit der Tatsache eines knappen Zeitbudgets durch die bereits erwähnte Berufstätigkeit der Frauen, ist diese Anforderungen zu erfüllen, ohne viel Zeit für die Zubereitung in Anspruch zu nehmen, eine logische Konsequenz<sup>83</sup>.

Eigentlich handelt es sich um eine schizophrene Situation: Einerseits erstarkt das Gesundheitsbewusstsein, andererseits erlaubt die wirtschaftliche und familiäre Situation der VerbraucherInnen es kaum, sich gesundheitsbewusst zu ernähren: Es bleibt nur wenig Zeit zum Essen, es kommen mehr und mehr Fertiggerichte auf den Tisch oder es geht sich überhaupt nur der Kurzbesuch eines Fast-Food-Lokals aus. Wie die LebensmittelherstellerInnen und der Lebensmittelhandel Gesundheits- und Qualitätsbewusstsein mit „Convenience“-Produkten vereinen wird, bleibt abzuwarten.

Derzeit scheinen jedenfalls VerbraucherInnen mit ihren Körpern ein „Kompensationsgeschäft“ abzuschließen: Ungesunde Ernährung versucht man auszugleichen, indem verstärkt zu „Light“- und „Wellness“-Produkten gegriffen wird. Doch das muss keineswegs tatsächlich der Gesundheit dienen. So hat der Trend zu fettreduzierten Light-Produkten in den USA zu Gesundheitsschäden und zu Gewichtszunahme geführt. Denn das Light-Angebot verleitet dazu, weiterhin ungesunde Nahrungsmittel anstelle von beispielsweise Obst und Gemüse zu sich zu nehmen, sodass weiterhin zuviel Kohlenhydrate und vitaminarme Kalorien einverleibt werden. Dazu kommt, dass von zwei Mahlzeiten mit gleichem Kaloriengehalt die fetttere als sättigender empfunden wird. Und da Fett Geschmacksstoffe transportiert, schmeckt fettloses Essen entsprechend „weniger“, wodurch größere Portionen gegessen werden<sup>84</sup>.

Jedenfalls liegen Produkte, die mit gesundheitsspezifischen Aussagen verknüpft sind, im Trend der Zeit. Dabei handelt es sich um an die Apotheken-Welt angelehnte Erzeugnisse wie vitamin- und mineralangereicherte Tabletten, Säfte oder Tees bis hin zu speziellen Lebensmitteln – vom Fruchtsnack bis zur Diät-Schokolade<sup>85</sup>.

Auch der „Wellness“-Markt boomt, so ist die Probiotik zweifellos der bestimmende Trend bei der „Bunten Palette“. Wertmäßigster Marktgewinner waren 1998 im Vergleich zu 1997 Milchsichgetränke (+ 15,4 %) und Trinkjoghurt (+ 17,72 %), deutliche Einbußen musste Sauer- milch mit Jam hinnehmen (- 8,41 %). Insgesamt ist der Markt der „Bunten Palette“ von 1997 auf 1998 um 6,75 % (Wert) bzw. 5,87 % (Menge) gewachsen.

Wachstumsstärkste Warengruppe innerhalb der „Bunten Palette“ waren die Probiotika und Trinkjoghurts, die bei den VerbraucherInnen auf eine breite Akzeptanz stoßen. Produktinnovationen wie etwa Fastenjoghurt oder Kambucha-Joghurt werden diesem Trend gerecht. Der wertmäßige Anteil der probiotischen Produkte betrug im Joghurtsegment etwa 25 %. Ein weiteres Anwachsen dieses Anteils auf etwa  $\frac{1}{3}$  des Joghurtmarktes wird erwartet.

<sup>83</sup> Gabriele Jiresch: „Frostige Zeiten“, in: LK-Handelszeitung Nr 5, 12. März 1999, S. 30

<sup>84</sup> Reno Barth: „Dick durch light: Experten warnen vor fettlosem Essen“, in: Kurier, 15. Juni 1999, S. 34

<sup>85</sup> „Fitness und Wohlbefinden von innen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 24, 24. Dezember 1998, S. 10

Mit anderen Worten: „Nach Jahren der Stagnation konnte der Joghurtmarkt mit dem Markteintritt der probiotischen Produkte im Jahre 1996 erstmals wieder einen Aufwärtstrend verzeichnen, der im Schnitt ca. 7 % im Jahr beträgt und weiter anhält“<sup>86</sup>. Mittlerweile werden natürlich auch schon andere „Wellness“-Produkte wie „Wellness“-Käse, „Wellness“-Aufstriche usw. angeboten<sup>87</sup>.

Zum Schluss noch ein Blick auf den Getränkemarkt: Mit 705 Liter Jahresverbrauch (allerdings inklusive der Konsummengen der ausländischen Gäste) liegen die österreichischen VerbraucherInnen an der Spitze in Europa (durchschnittlicher Pro-Kopf-Verbrauch: 560 Liter pro Jahr).

Dazu Dr. Hermann Gruber (NÖM): „Anders als im europäischen Durchschnitt machen allerdings nicht die alkoholfreien Getränke in Form von Wässern, Limos oder Fruchtsäften die größte Gruppe aus. Denn Spitzenreiter sind mit etwas über 240 Liter die sogenannten Heißgetränke (zum Vergleich: 150 Liter in Europa). Gut 34 % des Getränkekonsums fallen in Österreich in diese Getränkekategorie. Doch auch bei den eigentlichen AF-Getränken, also Wasser, Limos, Fruchtsäfte, Sirupe Eistee, AF Bier, Energy Drinks und dgl., erreicht der durchschnittliche Pro-Kopf-Verbrauch insgesamt rund 220 Liter und liegt damit um etwa 30 Liter über dem europäischen Durchschnittsverbrauch. 1985 wurde für diese Getränkegruppe in Österreich noch ein um 70 Liter niedrigerer Gesamtverbrauch erhoben, sie weist daher die größten Zuwachsraten auf.

An alkoholhaltigen Getränken werden insgesamt pro Kopf und Jahr 143 Liter konsumiert, davon 109 Liter Bier und 30 Liter Wein. Von 1985 bis 1998 stieg der Pro-Kopf-Verbrauch an kohlenensäurehaltigen Limonaden von 44 auf 83 Liter, der Mineralwasserverbrauch von 53 auf 77 Liter und der Konsum von Fruchtsäften (inklusive Nektaren) von 15 auf 36 Liter. Fruchtsäfte und Nektare kommen bei den alkoholfreien Getränken auf einen Anteil von 15,7 %; im internationalen Vergleich ein sehr hoher Wert. Nektare haben zuletzt über sechs Anteilspunkte gewonnen. Mischprodukte sind bei Nektaren und Säften die stärksten Wachstumsträger. Stille Limonaden fielen in letzter Zeit deutlich zurück – 1998 um 16 %. Interessanterweise nehmen aber die stillen und milden Mineralwässer zu: Light Limos stagnieren mit einem Anteil von 9,4 %. Sirupe haben im längerfristigen Vergleich verloren. Besonders begehrt ist vor allem Eistee, der es bereits auf einen Pro-Kopf-Verbrauch von gut 11 Liter gebracht hat. Energy Drinks haben sich mit knapp 2 Liter Pro-Kopf-Verbrauch eine feste Position sowohl als Szene- und Kultgetränk als auch als Nutzer des zunehmenden Fitness- und Wellnesstrends erobert<sup>88</sup>.

Abgesehen davon, dass der Verkauf von Getränken in Dosen zurückgegangen ist, zeigt sich ein unerfreulicher Trend auf dem Gebiet der Getränkegebinde: Mehrweg-Glasflaschen haben am gesamten (mengenmäßigen) Limonaden-Absatz im Lebensmitteleinzelhandel nur noch einen Anteil von knapp 5 % und sind weiterhin stark rückläufig (1998: -24 %), Einweg-Glasflaschen bilden mit 1,6 % Marktanteil überhaupt nur mehr ein verschwindend kleines Randsegment.

Rund 27 % entfallen auf 1,5-l-Mehrweg-PET, weitere 25 % auf 1,5-l-Einweg-PET und noch einmal knapp 25 % auf 2-l-Einweg-PET. Von allen Gebindearten hat 1998 im Lebensmitteleinzelhandel die 0,5-l-Einweg-PET-Flasche mit einem Plus von 35 % am stärksten zugelegt. Der Marktanteil der 0,5-l-Einweg-PET beträgt zwar erst knapp 4 %, aber das Potential dieses „Convenience“-Gebindes (Wiederverschließbarkeit) ist höher einzuschätzen, als das der Dosen. 0,3-l- und 0,5-l-Dosen haben zusammen einen Marktanteil von 9 % und waren im Vorjahr mit 13 % rückläufig<sup>89</sup>.

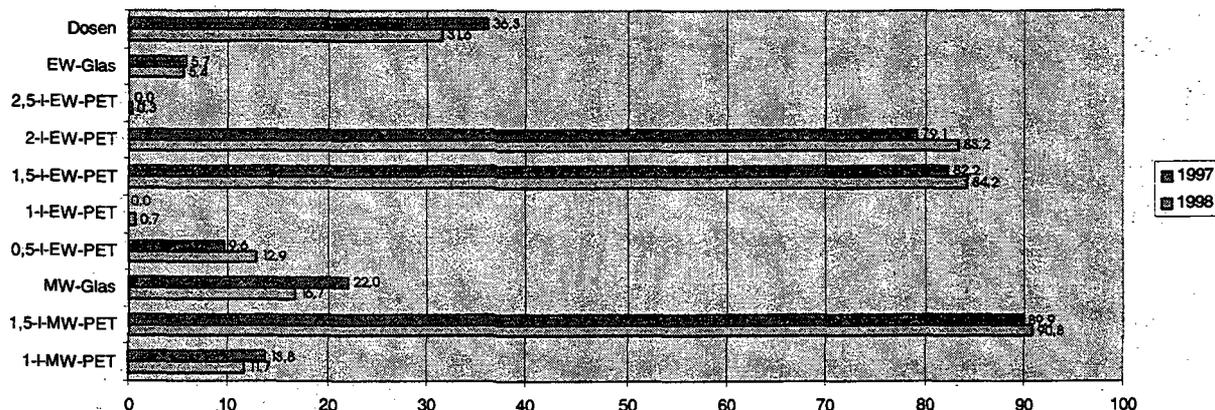
<sup>86</sup> Wolfgang Freidrich: „Fruchtige Wellness“, in: LK-Handelszeitung Nr. 11, 4. Juni 1999, S. 17

<sup>87</sup> Meini-Prospekt vom Juni 1999, S. 2

<sup>88</sup> Hermann Gruber: „Die durstige Österreicher“, in: LK-Handelszeitung Nr. 5, 12. März 1999, S. 8

<sup>89</sup> Max Pohl: „Grüße aus Amerika“, in: LK-Handelszeitung Nr. 5, 12. März 1999, S. 25f

### Anteile der Gebinde (in Mio. Liter)



Quelle: LK-Handelszeitung

### Kritikpunkte und Anfragen

Bleiben wir bei den Getränken: Ein Test zeigte auf, dass die sich mehr und mehr an Beliebtheit erfreuenden Eistees zwar weniger gesüßt sind als Limonaden, ihr Zuckergehalt dennoch relativ hoch ist. Auf jeden Fall handelt es sich bei ihnen keinesfalls um das ideale Erfrischungsgetränk<sup>90</sup>.

Ein weiterer Test betraf stille und milde Mineralwässer. Abgesehen davon, dass bei einigen Produkten der Kohlensäuregehalt zu hoch ist, wiesen fünf von 16 Mineralwässern sogenannte Indikatorenkeime auf. Dies stellt zwar einen Hygienemangel dar, jedoch nicht in einem gesundheitsgefährdendem Ausmaß<sup>91</sup>.

Hygienemängel wurden auch bei in Supermärkten gekauften Hühnerkeulen festgestellt. Noch vor Aufbrauchsfrist wurden bei einer Vielzahl der Proben krankheitserregende Keime wie Listerien und Salmonellen entdeckt<sup>92</sup>. Kein Wunder also, dass die meisten Anfragen den Themenkreis Sicherheit/Gesundheit/Hygiene/Schadstoffe betrafen.

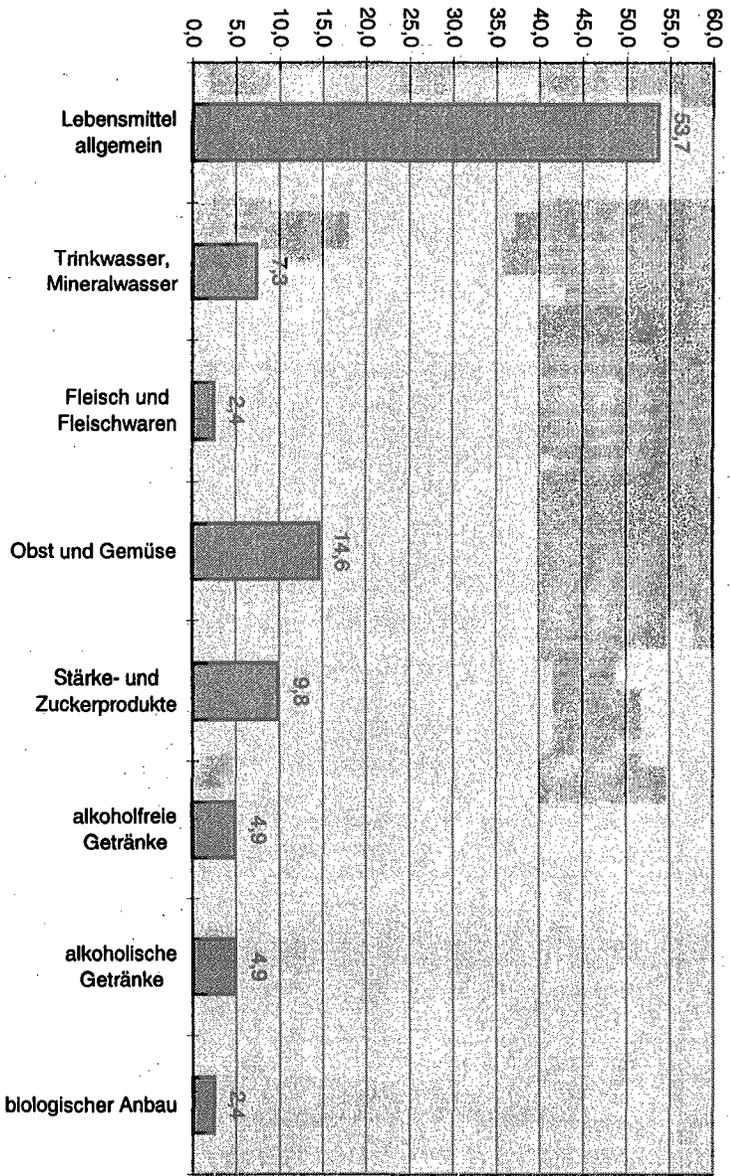
Bei den Anfragen zu Chemie und Gesundheit – wozu auch der Lebensmittelbereich zählt – entfielen 27,5 % auf Lebensmittel, was einer Steigerung von 1,3 % entspricht. Im Vordergrund standen dabei Lebensmittel ganz allgemein (53,7 %) sowie Obst und Gemüse (14,6 %). Anfragen zur Ernährung machten 10,7 % aus.

<sup>90</sup> „Konsument“-Test Eistee: „Zuckerwasser mit Teeengeschmack“, in: „Konsument“ 8/99, S. 22ff

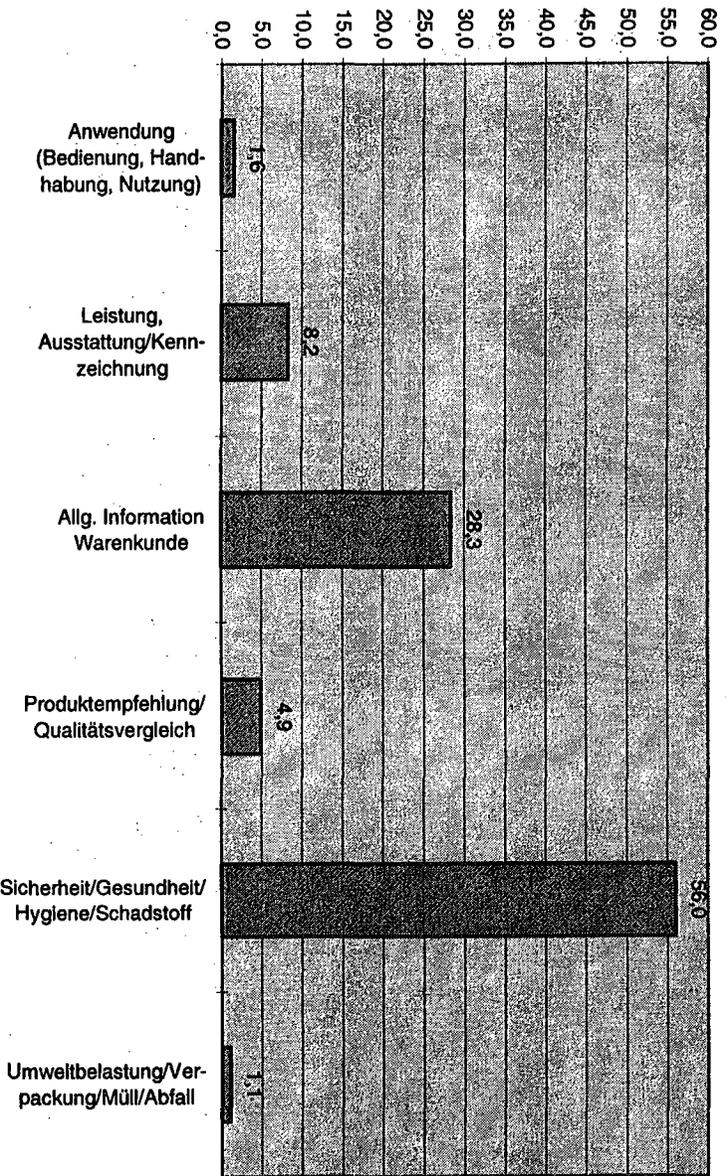
<sup>91</sup> „Konsument“-Test stille und milde Mineralwässer: „Keine reine Freunde“, in: „Konsument“ 7/99, S. 6ff

<sup>92</sup> „Konsument“-Test Hühnerkeulen: „Je frischer desto besser“, in: „Konsument“ 1/99, S. 32f

### Anfragen zu Lebensmitteln



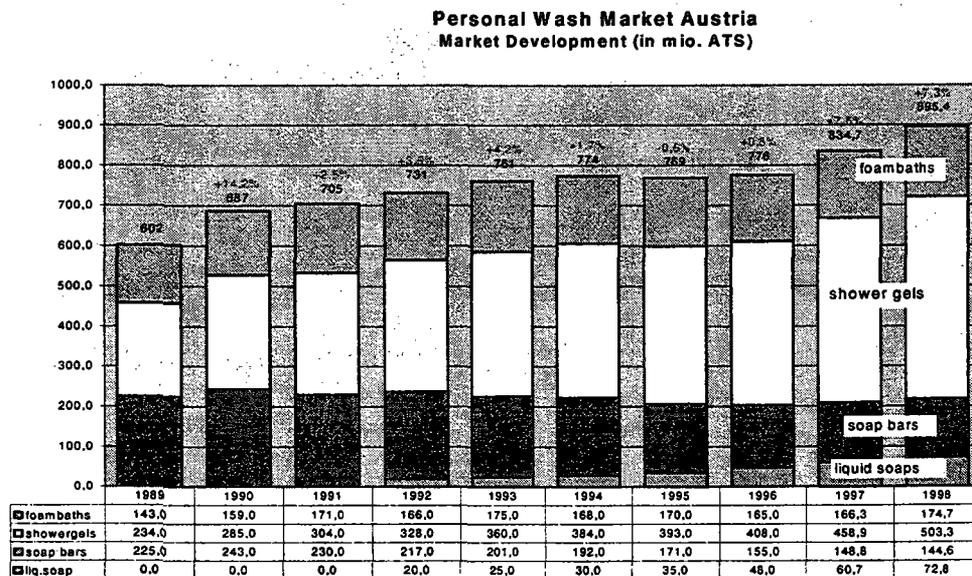
### Anfragen zu technischen Problemkreisen



## Kosmetik

Hier die Entwicklung der Marktsituation anhand einiger Beispiele: Im Lebensmitteleinzelhandel und im Drogeriefachhandel wurden 1998 Körperreinigungsprodukte (Duschbäder, Badezusätze, Seifen fest und Seifen flüssig) im Wert von knapp öS 900 Mio. umgesetzt. Das entspricht einem Plus von 7,3 % gegenüber 1997. Mit öS 503 Mio. (ein Plus von 9,6 %) machen die Duschbäder mit Abstand das größte Segment aus, gefolgt von Badezusätzen mit öS 174,7 Mio. (ein Plus von 5,1 %), festen Seifen mit öS 144,6 Mio. (ein Minus von 2,8 %) und flüssigen Seifen mit öS 72,8 Mio. (ein Plus von 19,8 %). Der Lebensmittelhandel setzte 1998 öS 487 Mio. mit Körperreinigungsprodukten um, der Drogeriefachhandel öS 408 Mio.<sup>93</sup>.

## Entwicklung des Körperreinigungsprodukte-Marktes



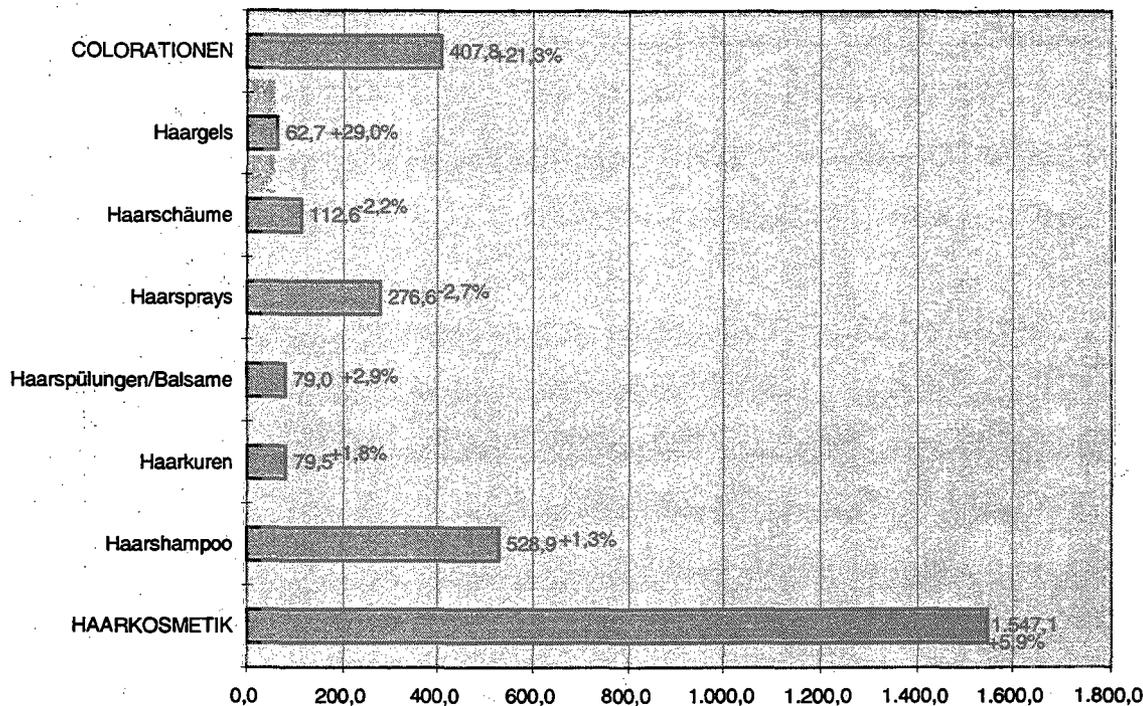
Quelle: LK-Handelszeitung Nr. 8, S. 28

Auch der Haarkosmetik-Markt wuchs im Jahr 1998 um rund 6 %. Vor allem die Colorationen überstiegen in den ersten zehn Monaten die öS 400 Mio.-Marke und übertrafen damit das Jahr 1997 um mehr als 21 %. Noch mehr Wachstum (29 %) gab es nur noch bei den Haargels, die eine ungewöhnliche Renaissance erleben. Bei Shampoos, Kuren und Spülungen mit einem Umsatz von öS 634 Mio. betrug der Zuwachs hingegen gerade noch 1 %. Und dieser resultiert aus dem Drogeriefachhandel (und nicht aus dem Lebensmittelhandel), wo höherpreisige Marken als Wachstumsmotor fungieren<sup>94</sup>.

<sup>93</sup> Max Pohl: „Schäumendes Vergnügen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 8, 23. April 1999, S. 28

<sup>94</sup> Dieter Koffler: „Wellness für den Kopf“, in: LK-Handelszeitung Nr. 3, 12. Februar 1999, S. 26

## Haarkosmetik-Markt Österreich



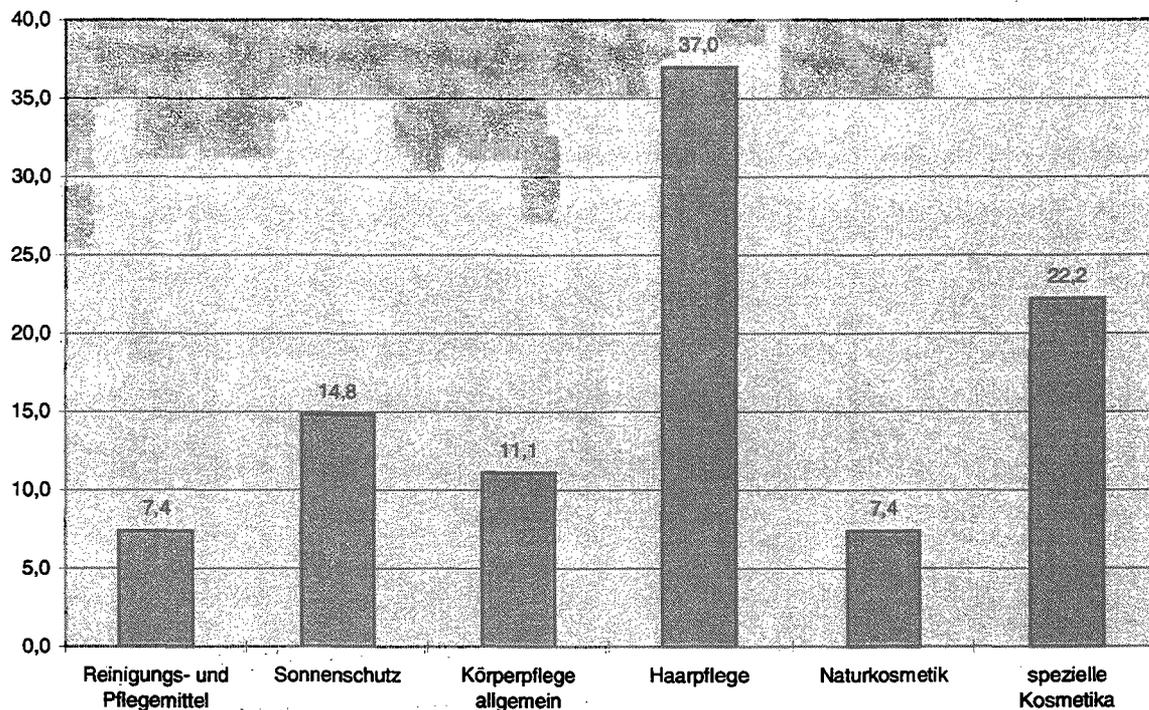
Quelle: LK-Handelszeitung Nr. 3, S. 26

Bei den Zahncremen gab es in letzter Zeit beim „Whitening“-Segment eine enorme Aufwärtsentwicklung. Dies zeugt vom Bedürfnis der VerbraucherInnen nach weißen Zähnen und gleichzeitigem Schutz vor Karies oder Zahnstein. Der Trend zu den etwas teureren Produkten mit mehr Schutzfunktion zeigt sich auch in der Entwicklung der Preise im Gesamtmarkt: Von 1997 auf 1998 ist der Verbrauch von durchschnittlich öS 20,33 pro Liter auf öS 20,93 pro Liter gestiegen. Die Gesamtmarkt-Menge hat sich deshalb auch langsamer entwickelt als der Gesamtmarkt-Wert.

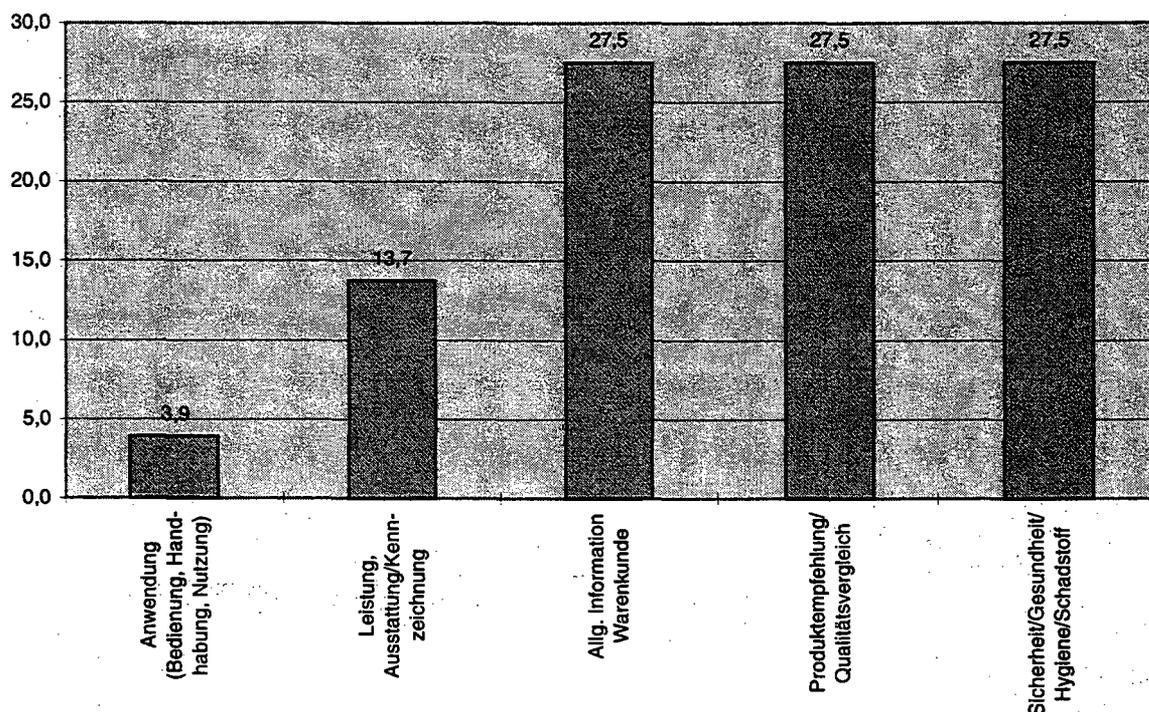
Bei Zahnbürsten tendieren die KonsumentInnen ebenfalls dazu, technisch immer höher entwickelte Zahnbürsten zu kaufen. Weiters legen die Marken mit medizinischem Image stark zu.

Die Anfragen zu Kosmetik machten 18,1 % der Anfragen zu Chemie und Gesundheit aus, also um 5,1 % mehr als im vorangegangenen Berichtszeitraum. Die häufigsten Anfragen betrafen die Haarpflege (37 %), spezielle Kosmetika (22,2 %) und Sonnenschutz (14,8 %). Auch hier standen technische Informationen im Vordergrund.

## Anfragen zu Kosmetik



## Anfragen zu technischen Problemen



Gerade bei Kosmetika haben Tests ergeben, dass auch preiswertere Produkte wirkungsvoll sind. Und: Großartig beworbene zusätzliche Wirkstoffe erwiesen sich meist als wenig einflussreich. Auffallend sind die oft aufwendigen Verpackungen. Im Extremfall wog das Drum-

herum mehr als drei Mal so viel als der Inhalt. Aber vielleicht handelt es sich dabei um eine ausgeklügelte Marketingstrategie<sup>95</sup>.

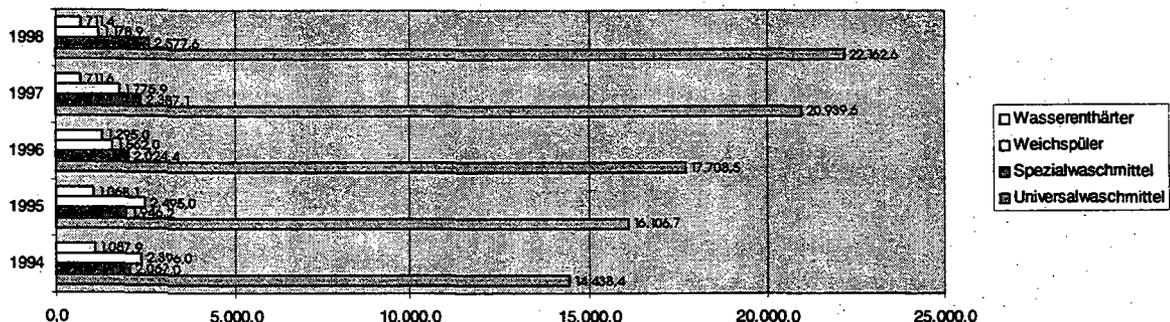
## Chemie im Haushalt

Der Waschmittelmarkt mit einem Gesamtvolumen von öS 1,75 Mrd. stagniert im Großen und Ganzen. 1998 konnte im Vergleich zum Vorjahr nur mehr ein Plus von 0,4 % verzeichnet werden. Rückläufig sind vor allem die Universalwaschmittel, die im ersten Drittel 1999 im Vergleich zum Vorjahr ein Minus von 2,5 % aufweisen. Dabei haben sowohl Lever mit Omo Tablets als auch Henkel mit Persil Tabs für einen Innovationsschub und in der Folge für einen gehörigen Impuls insbesondere bei conveniencebewussten KonsumentInnen gesorgt. Immerhin entfielen im ersten Jahresdrittel 1999 bereits rund 7 % des Universalwaschmittel-Umsatzwertes auf diese neue Anwendungsform von Waschmitteln. Im Wesentlichen basiert dieser Erfolg allerdings auf einem Abtausch mit anderen Waschnitteltypen, wobei die Konzentrate stärker betroffen sind als die traditionellen Pulver, die sich nach wie vor einer gewissen Renaissance erfreuen und bei einem Marktanteil von mehr als 37 % halten<sup>96</sup>.

Im Vergleich zu 1997 gab es bei den Universalwaschmitteln einen Verbrauchseinbruch von 0,5 %. Die dabei inkludierten Kompaktwaschmittel weisen sogar ein Minus von 5,3 % auf. Zuwachsraten gab es hingegen bei Spezialwaschmitteln (11,3 %), Weichspülern (3 %) und Wasserenthärtern (6,8 %). In diesen Bereichen werden auch immer mehr Kompakt-Produkte verwendet.

Vor allem Feinwaschmittel werden verstärkt verwendet, was darauf zurückzuführen ist, dass mehr Bunt- als Weißwäsche getragen wird. Und bereits ein Drittel der Wäsche besteht aus feinen Geweben. Wohl auch deshalb werden wieder mehr Weichspüler verwendet, die vor allem 1997 einen enormen Aufschwung erlebten<sup>97</sup>.

Trends bezüglich des Verbrauchs von Waschmitteln  
(Menge in To/Tsd. Liter)



Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

<sup>95</sup> „Konsument“-Test Nachtcremen: „Glanz für die Nacht“, in: „Konsument“ 1/99, S. 16ff  
„Konsument“- Test Sonnenschutzmittel für empfindliche Haut: „Nur Schatten ist besser“, in: „Konsument“ 7/99, S. 40f

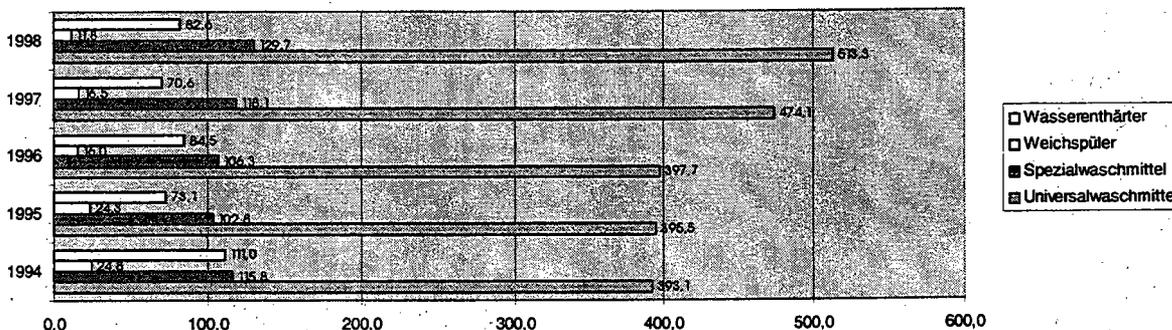
„Konsument“-Test Handcremen: „Das Ende rauher Hände“, in: „Konsument“ 9/99, S. 16f

<sup>96</sup> Dieter Koffler: „Der Stoff aus dem die Träume sind“, in: LK-Handelszeitung Nr. 13, 2. Juli 1999, S. 20

<sup>97</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

Dieter Koffler: „Der Stoff aus dem die Träume sind“, in: LK-Handelszeitung Nr. 13, 2. Juli 1999, S. 20

**Trends bezüglich der Marktvolumina von Waschmittel  
(Wert in Mio. Schilling)**

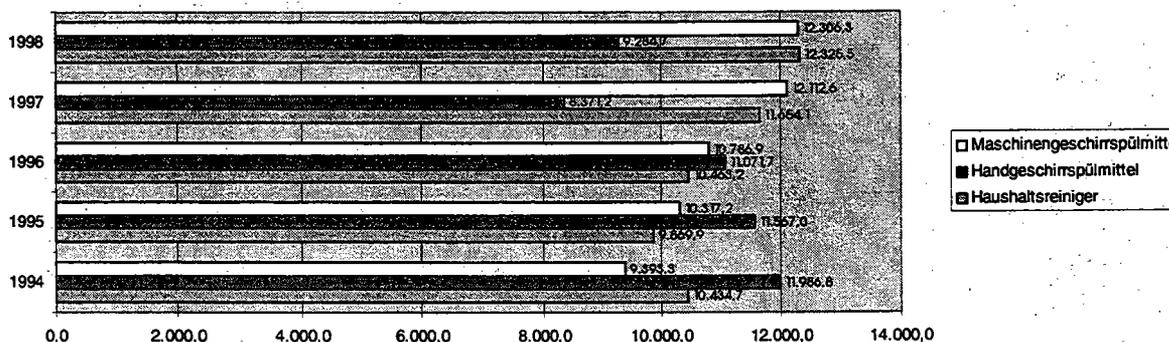


Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Im Gegensatz zum Waschmittelmarkt gibt es bezüglich Reinigungsmittel 1998 nach rückläufigen Tendenzen 1996 und 1997 wieder Zuwächse. Als Spitzenreiter gelten Küchenreiniger, deren Umsatz in den ersten acht Monaten des Jahres 1998 um mehr als 28 % gestiegen ist. Von 1997 auf 1998 stieg jedenfalls der Verbrauch an Haushaltsreinigern um 5,8 %, an Handgeschirrspülmitteln um 10,9 % und an Maschinenspülmitteln um 1,6 %. Umsatzmäßig sieht die Sache etwas anders aus. Da beispielsweise beim Maschinenspülen mehr und mehr kompakte Tabs eingesetzt werden, stieg zwar die verbrauchte Menge nur um die besagten 1,6 %, der Umsatz aber um 13,5 %.

Überhaupt soll das innovative Verhalten der Markenartikler die Ursache für den Aufwärtstrend darstellen. Bei den Maschinengeschirrspülmitteln zählen dazu die Tabs sowie die Mehr-Phasensysteme, bei den Reinigungsmitteln die Reinigungsgels sowie zusätzliche Duftvarianten. Auch bei den Handgeschirrspülmitteln wird auf die Gelform und auf die neuen Duftvarianten hingewiesen. Das allein kann bei letzteren jedoch kaum zu einem Mehrverbrauch von 10,9 % führen. Eher erklärbar ist die Situation mit dem Erstarren der Single-Haushalte, die keinen Geschirrspüler benötigen<sup>98</sup>.

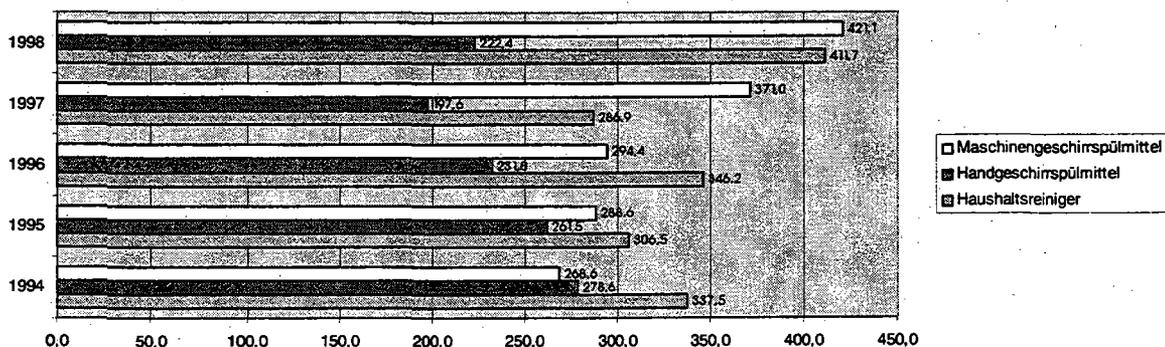
**Trends bezüglich des Verbrauchs von Reinigungsmitteln  
(Menge in To/Tsd. Liter)**



Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

<sup>98</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel  
Dieter Koffler: „Blendende Sauberkeit“, in: LK-Handleszeitung Spezial, 6. November 1999, S. 2f

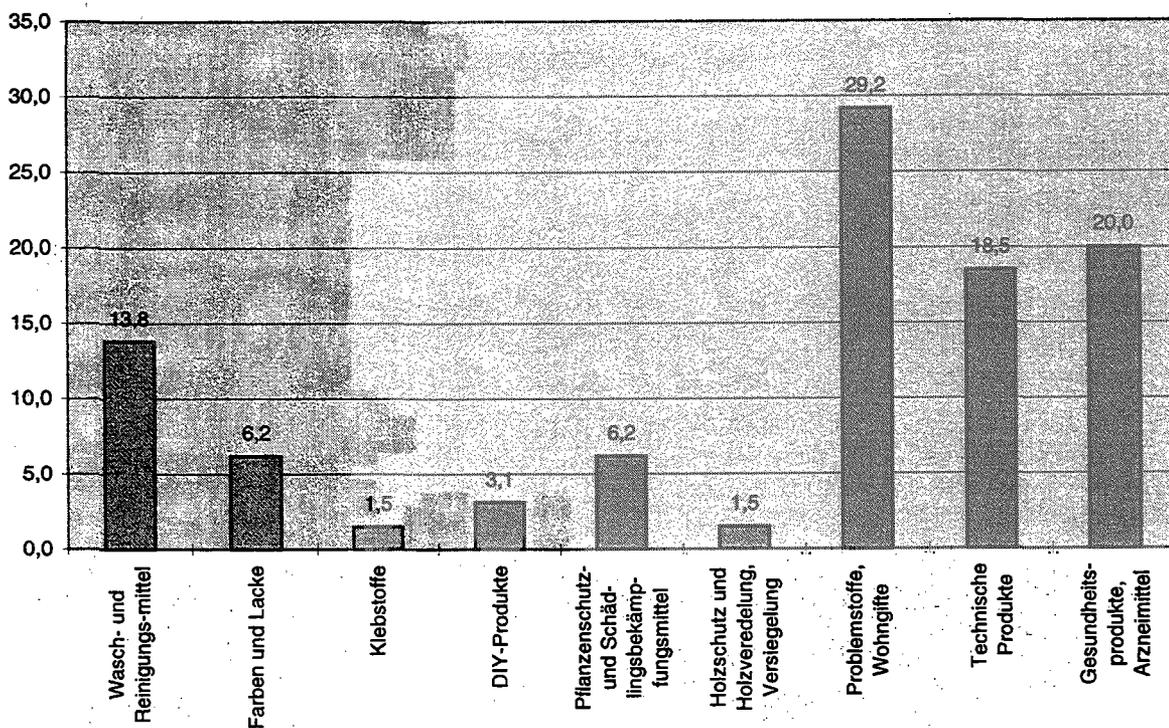
### Trends bezüglich der Marktvolumina von Reinigungsmitteln (Wert in Mio. Schilling)



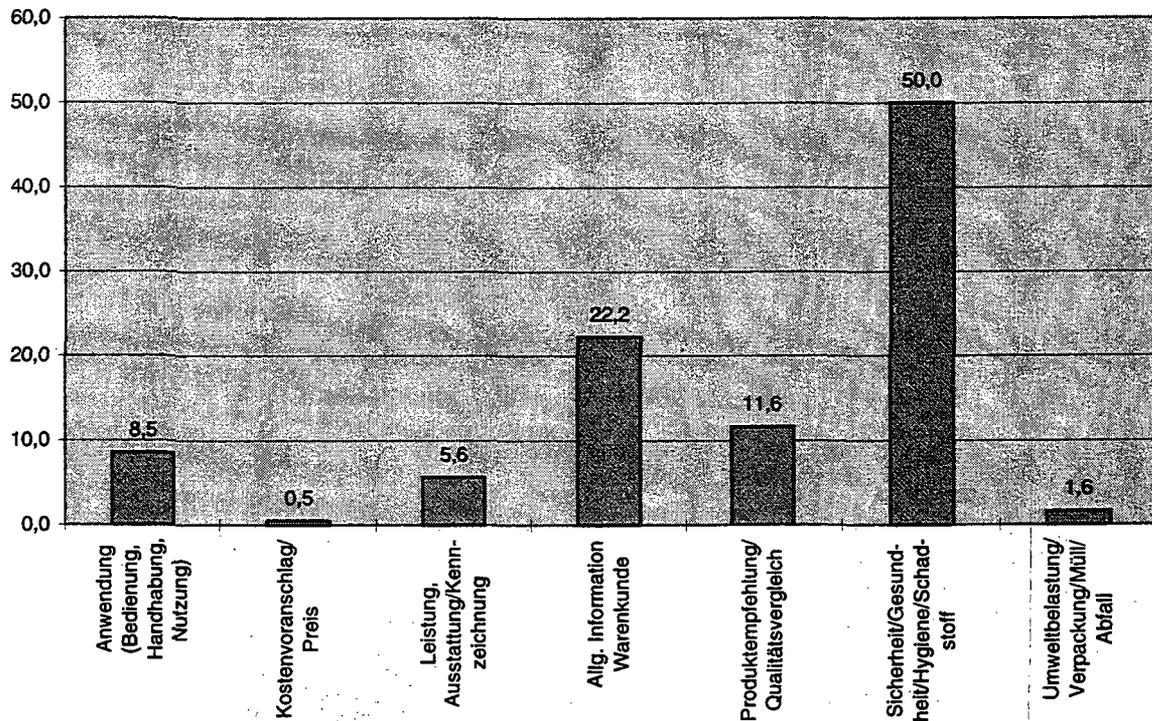
Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Die Anfragen die im Beratungszentrum zu Chemie im Haushalt eingebracht wurden betragen 43,6 % vom Themenkreis Chemie und Gesundheit, was einen Rückgang von 7 % bedeutet. Den Hauptanteil machten Problemstoffe und Wohngifte mit 29,2 % (ein Plus von 8,9 %) aus, gefolgt von Gesundheitsprodukten und Arzneimitteln mit 20 % (ein Minus von 1,5 %), technische Produkte mit 18,5 % (ein Plus von 5,1 %) sowie Wasch- und Reinigungsmittel mit 13,8 % (ein Minus von 4,5 %). Immer standen technische Informationen im Vordergrund, meist ging es um Sicherheit und Gesundheit.

### Anfragen zu Haushaltschemikalien



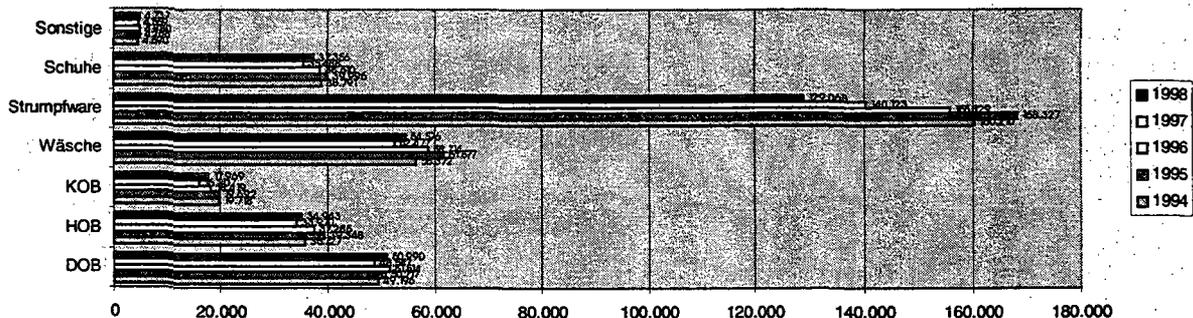
### Anfragen zu Problemkreisen



### 2.1.8 Bekleidung und Accessoires

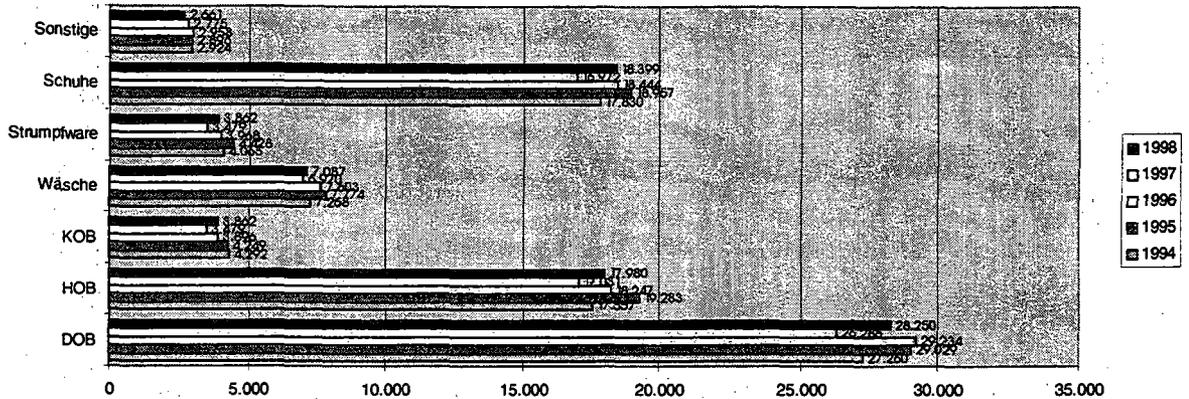
Was die Marktvolumen von Textil (inklusive Schuhe) betrifft, so ist dieses von 1997 auf 1998 um 5,8 % gestiegen, obwohl insgesamt um 0,5 % weniger Stücke verkauft wurden. Der seit 1995 anhaltende Abwärtstrend bei Textil konnte zumindest in Bezug auf das Marktvolumen gestoppt werden. Der Marktwert der verkauften Ware betrug 1998 wieder öS 81.662 Mio., um öS 4.501 Mio. mehr als 1997, doch wurden 1998 insgesamt um 1.732.000 Stück weniger als 1997 verkauft. Bekleidung scheint also um einiges teurer geworden zu sein. Steigerungen bei den Stückzahlen und auch beim Marktvolumen gab es bei der Kinderoberbekleidung (10,9 % und 11 %), bei Schuhen (5,3 und 8,4%)<sup>99</sup>.

Die Trends bezüglich der gekauften Stückzahlen von Textilien (inkl. Schuhe)  
(Anzahl in Tsd. Stück)



Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

### Trends bezüglich der Marktvolumina von Textilien (inkl. Schuhe) (Wert in Mio. Schilling)



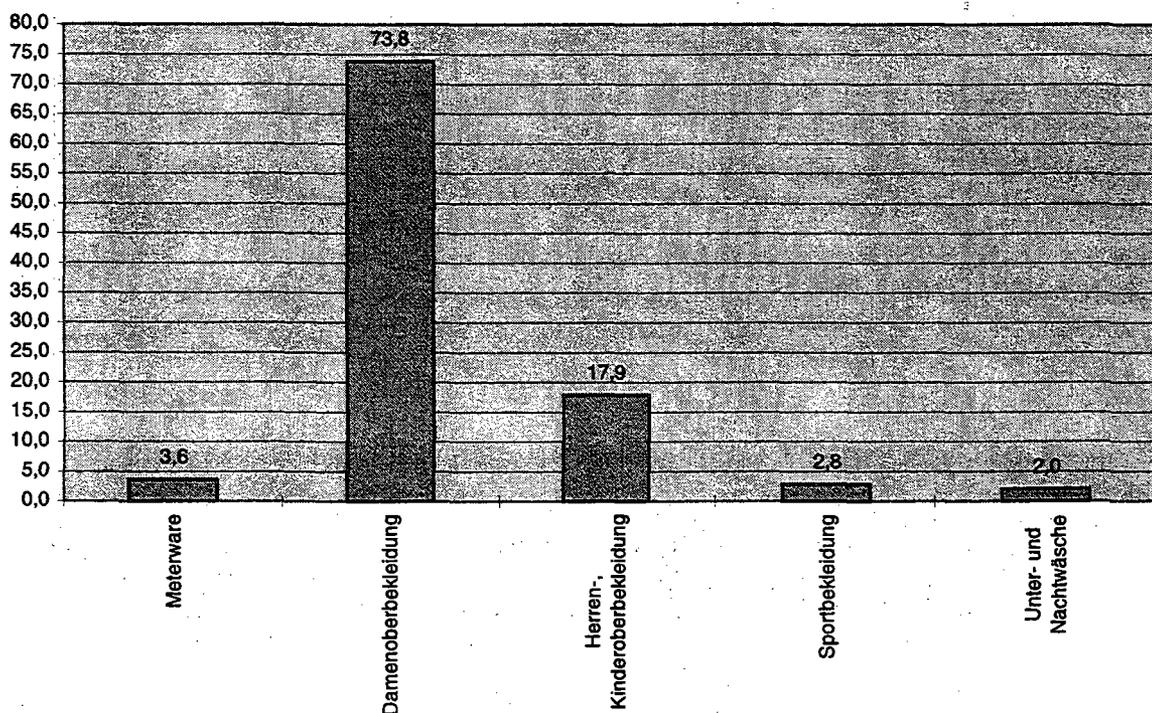
Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Nur 2,2 % der im Beratungszentrum eingelangten Anfragen betrafen Bekleidung und Accessoires, das sind um 0,5 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum. 48,7 % davon entfielen auf Textilbekleidung und Meterware (ein Minus von 13,3 %), 44,9 % auf Accessoires (ein Plus von 11 %) und 6,4 % auf Leder- und Pelzbekleidung (ein Minus von 1,5 %).

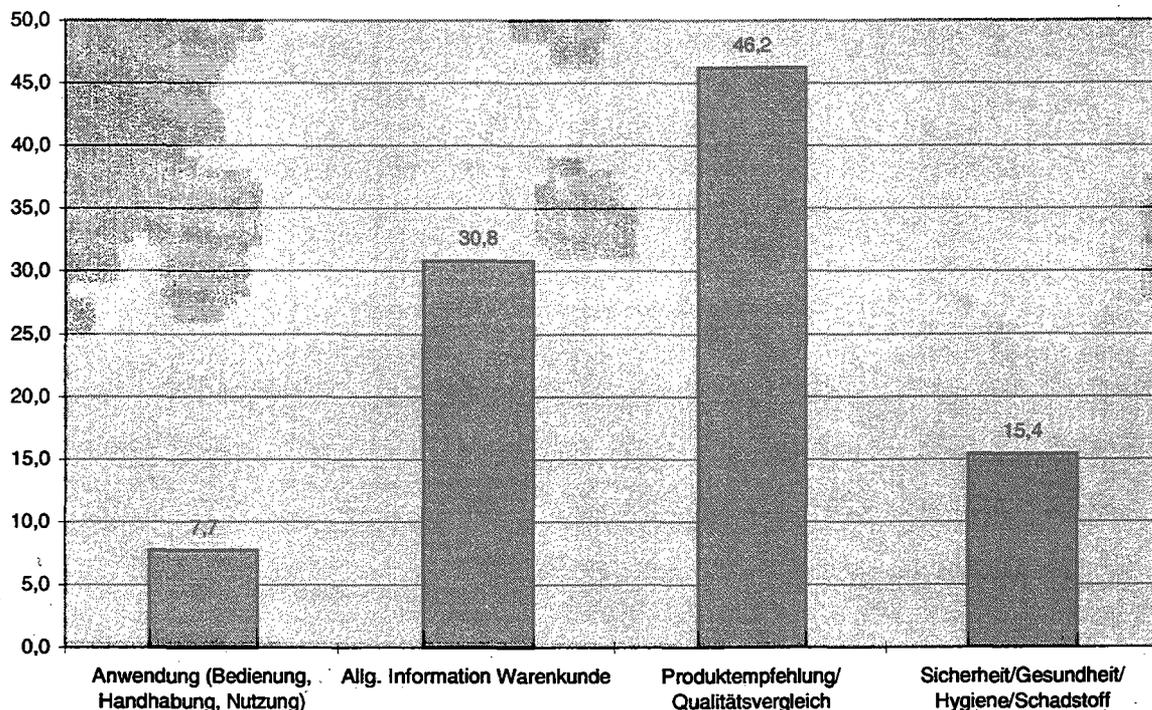
#### Textilbekleidung

Bei den Anfragen in den Beratungsstellen zum Themenkreis Textilbekleidung und Meterware dominiert die Damenoberbekleidung mit 73,8 %, gefolgt von der Herren- und Kinderoberbekleidung (17,9 %). In beiden Fällen standen rechtliche Informationen mit 99,5 % und 97,8 % im Vordergrund, wobei Leistungsstörungen wie Mängel – Gewährleistung und Schadenersatz die häufigste Ursache für Anfragen waren.

#### Anfragen zu Produkten



## Anfragen zu Problemkreisen



### Accessoires

Bei den Anfragen zu Accessoires ging es vor allem um Schmuck und Uhren (52,6 %) sowie um Schuhe (40,9 %). Auch in diesen beiden Fällen handelte es sich fast ausschließlich um rechtliche Informationen (98,9 % und 99,2 %), hauptsächlich wiederum zu Leistungsstörungen.

### Leder und Pelze

78,8 % der Anfragen zu Leder und Pelzen betrafen Damenoberbekleidung, 21,2 % Herren- und Kinderoberbekleidung. Im Vordergrund standen ebenfalls rechtliche Informationen, allen voran Leistungsstörungen.

### 2.1.9 Freizeit und Hobbys

Im aktuellen Berichtszeitraum betrafen 15,2 % der Anfragen das Segment Freizeit und Hobbys, das sind um knapp 3 % mehr als im vorangegangenen Berichtszeitraum.

### Unterhaltungselektronik

Wie schon im Kapitel 2.1.6. „Große Haushaltsgeräte“ berichtet, wird der Markt mehr und mehr vom großen Elektro Einzelhandel beherrscht. Während dieser Umsatzzuwächse erzielt, verzeichnet der mittlere und kleine Elektro Einzelhandel immer mehr Umsatzeinbußen. Insgesamt erzielte der Elektro Einzelhandel 1998 einen Gesamtumsatz von öS 22.545 Mio., was im Vergleich zum Vorjahr eine Umsatzsteigerung von 2,2 % entspricht. 62,9 % des Gesamtumsatzes erzielte der große Elektro Einzelhandel, das sind 4,5 % mehr als noch im Vorjahr<sup>100</sup>.

<sup>100</sup> Nielsen – Statistisches Jahrbuch 1999, S. 60

Der Markt für Unterhaltungselektronik scheint hingegen weitgehend gesättigt zu sein. Betrachtet man das Marktvolumen, so ist seit mehreren Jahren ein kontinuierlicher Abwärtstrend festzustellen. Von 1997 auf 1998 sank das Marktvolumen um öS 400 Mio. auf öS 12.700 Mio. Doch hierbei gilt es zu differenzieren: Einerseits werden Geräte wie Fernsehapparate, Videorecorder und Stereoanlagen immer preisgünstiger (wobei Erstanstaltungen mehr und mehr zugunsten von Ersatzkäufen zurückgehen), andererseits befindet sich die Unterhaltungselektronik gerade jetzt in einem Umbruch, da neue Systeme und Technologien (MDs, DVDs) auf den Markt gelangten. Im Vergleich von Jänner bis Juni 1998 zu Jänner bis Juni 1999 gab es deshalb auch starke Einbrüche des Marktvolumens vor allem bei „veralteten“ Systemen wie Video- und Audiocassetten sowie bei Kassettendecks. Hier betrug die Einbrüche jeweils 31 %. Gleichzeitig gab es starke Zuwächse bei neuen Systemen wie MD-Decks und DVD-Player. Im Vergleich Jänner bis Juni 1998 zu Jänner bis Juni 1999 gab es bei MD-Decks einen Zuwachs des Marktvolumens von 67 % und bei DVD-Playern sogar um 454 %. Und viele warten noch ab, ob sich die neuen Technologien tatsächlich durchsetzen. Der Unterhaltungselektronik-Markt ist so gesehen also keineswegs zur Gänze gesättigt, sondern vielmehr im Umbruch begriffen<sup>101</sup>.

**Die Trends bezüglich der Marktvolumina von Unterhaltungselektronik-Geräten**  
(Verkaufswert in Mio. Schilling):

	1994	1995	1996	1997	1998
Color TV	4.150	3.870	3.737	3.506	3.514
Videorecorder	1.600	1.510	1.401	1.232	1.211
Audio-Systeme	1.410	1.500	1.342	1.250	1.201
Car Audio	1.440	1.530	1.315	1.250	1.230
Videokameras	1.045	910	819	886	850
SAT-Komponenten	1.110	780	676	565	546
Videokassetten	740	660	580	535	560
Radiorecorder	680	660	529	0	0
Autolautsprecher	320	320	283	0	0
Empfänger/Verstärker/Receiver	270	280	263	256	213
Stereopockets	260	250	205	173	136
CD-Player Tisch	380	410	202	182	173
CD-Player Portable	380	410	181	181	182
Audiokassetten	210	190	153	130	138
TV-Rekorder	***)	74	132	179	220
Kassettendecks	130	115	89	72	49
Portable Radios	90	80	68	61	60
Minidisks	*)	*)	14	28	55
Minidisks Portable	*)	*)	*)	*)	91
Minidisks Decks	*)	*)	*)	*)	43
DVD-Player	*)	*)	*)	*)	27

\*) Diese Produktwarengruppe wurde im angegebenen Zeitraum von FESSEL-GfK/Abteilung Handelspanel nicht beobachtet.

\*\*\*) 1994 waren TV-Rekorder in der Warengruppe Color TV beinhaltet.

Quelle: Fessel-GfK-Haushaltspanel

Neuerung gibt es auch bei Videorecordern: Hier ist es endlich gelungen, deren Bedienung einfacher zu gestalten<sup>102</sup>. Und eine zumindest für anspruchsvolle HörerInnen gelungene Neuerung ist der bereits erwähnte MiniDisc(MD)-Recorder.

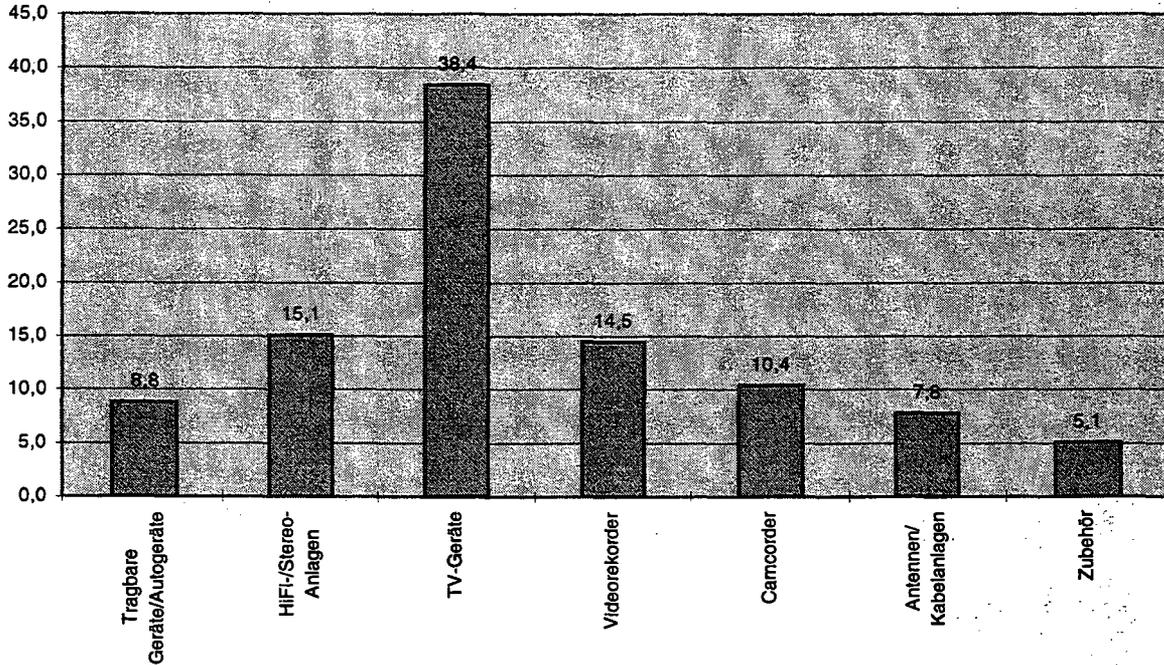
13,5 % aller Anfragen zu Freizeit und Hobbys entfielen auf das Segment Audio und Video, was im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum einen Rückgang von knapp 5 % bedeutet. Mit 38,4 % gab es die meisten Anfragen zu TV-Geräten (18,1 % technische,

<sup>101</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

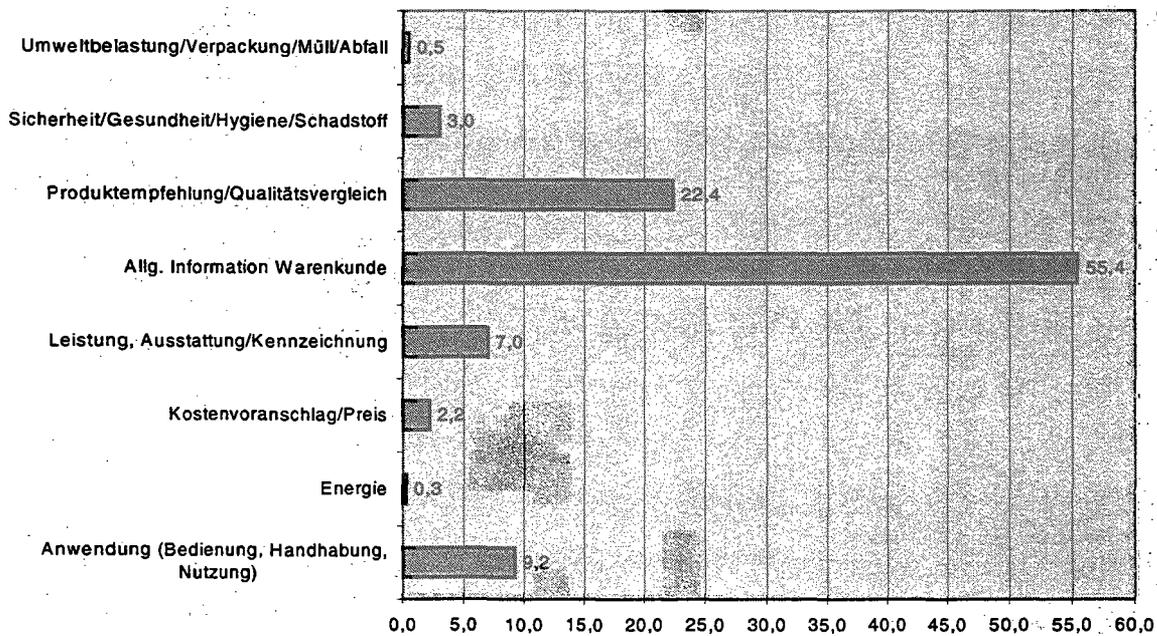
<sup>102</sup> „Konsument“-Test Videorecorder, „Immer im Bild“, „Konsument“ 8/99, S. 26f

81,9 % rechtliche Informationen), im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum also eine Steigerung von über 6 %. Mit großem Rückstand an zweiter Stelle liegen HiFi- und Stereo-Anlagen. 15,1 % der Anfragen bezogen sich auf diese Produkte (28,4 % technische, 71,6 % rechtliche Informationen), was um über 2 % mehr ist, als im vorangegangenen Berichtszeitraum. Dicht gefolgt werden sie von Videorecordern mit 14,5 % (25,4 % technische, 74,6 % rechtliche Informationen), was im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum eine Steigerung von 1,5 % bedeutet. Bei der „klassischen Unterhaltungselektronik“ gibt es also nach wie vor ein Ansteigen der Anfragen.

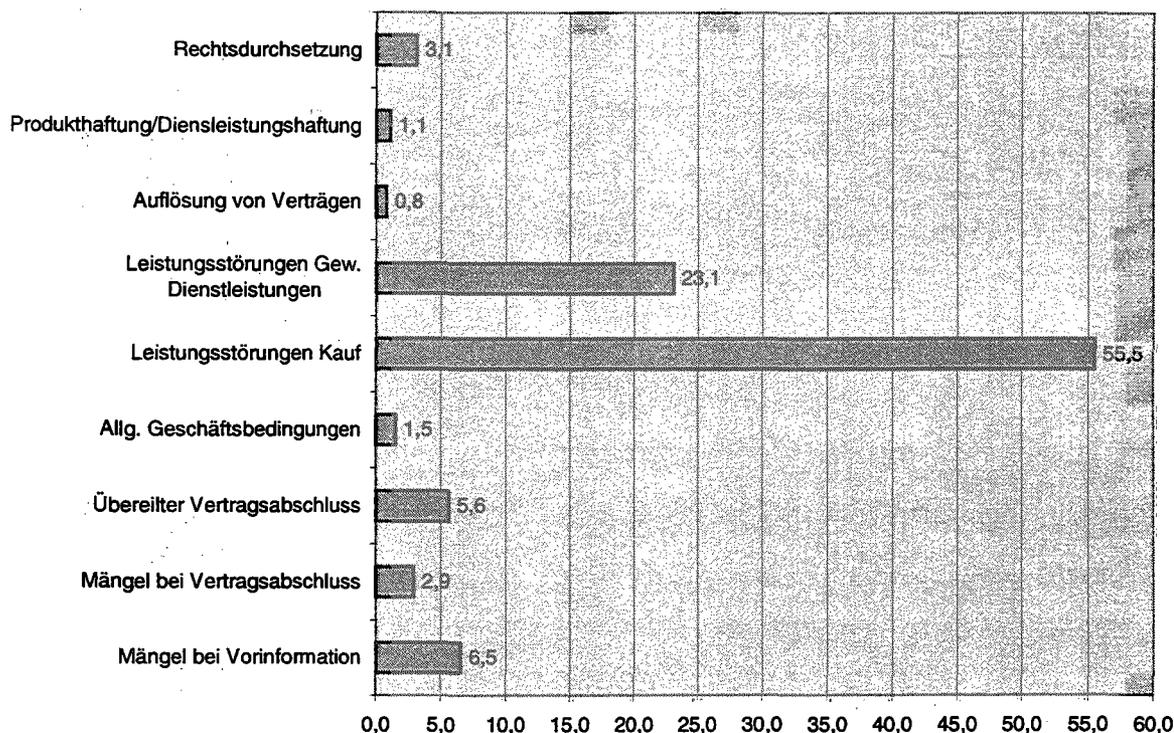
### Anfragen zu Audio- und Video-Produkten



### Anfragen zu technischen Produkten



## Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



Dass sich die meisten Anfragen auf TV-Geräte bezogen haben, ist keineswegs verwunderlich. Schließlich gibt es gerade am TV-Sektor eine Fülle neuer Technologien, über deren Nutzen und Notwendigkeit noch Zweifel bestehen. In einem „Konsument“-Bericht wird darauf hingewiesen, dass es sowohl bei der viel gepriesenen 100-Hertz-Technologie als auch bei 16:9-Geräten durchaus noch einige unerwünschte Nebenwirkungen bezüglich der Bildqualität gibt. Es wird dazu geraten, nicht sofort jede neue Entwicklung zu kaufen, sondern vielmehr abzuwarten, was sich tatsächlich durchsetzt. Außerdem hat Abwarten zusätzlich den Vorteil, dass die Preise für TV-Geräte mit neuen Technologien noch weiter fallen werden und diese später günstiger erhältlich sind<sup>103</sup>.

### Heimwerken und Gartenarbeit

Wenn auch die umsatzmäßige Entwicklung des Bau- und Heimwerkere Einzelhandels von 1997 auf 1998 nicht mehr ganz so gut ausfiel wie von 1996 auf 1997, so scheint die Tendenz erhalten zu bleiben, dass mehr und mehr ÖsterreicherInnen aufgrund der hohen Handwerkerkosten zur Selbsthilfe greifen bzw. die Schwarzarbeit erstarkt (siehe dazu auch Kapitel 2: „Die Lage der VerbraucherInnen“).

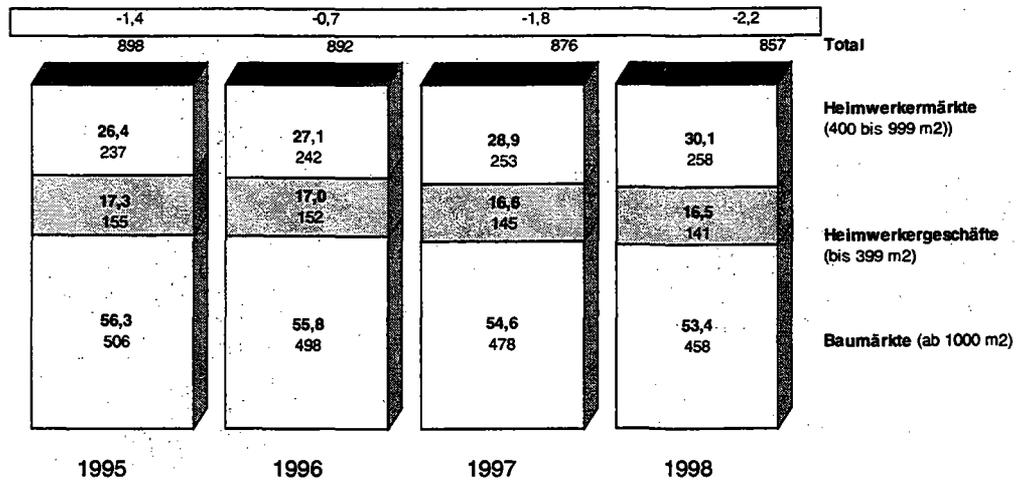
Jedenfalls stieg der Umsatz des Bau- und Heimwerkermarktes von 1997 auf 1998 um 3,7 % auf öS 21.783 Mio., inklusive der Farben- und Lacke-Geschäfte sogar auf öS 23.945 Mio. Auch der Trend der Verdrängung kleinerer Heimwerkermärkte und -geschäfte hält unvermindert an. Mittlerweile beträgt der Umsatzanteil der Baumärkte bereits nahezu 74 %, während alle anderen Geschäfte Umsatzeinbußen hinnehmen müssen<sup>104</sup>.

<sup>103</sup> TV-Geräte, „Beim Kauf im Bild“, „Konsument“ 12/98, S. 10.

<sup>104</sup> Nielsen – Statistisches Jahrbuch 1999, S. 66

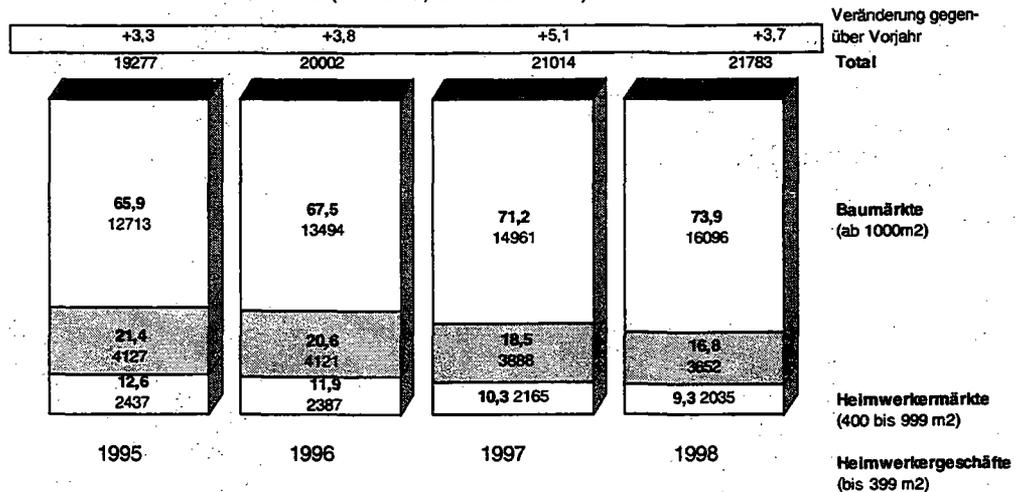
### Bau- und Heimwerkere Einzelhandel nach Geschäftstypen

Anzahl



### Elektro Einzelhandel nach Geschäftstypen

Umsatz (in Mio. S, exkl. Baustoffe)



Quelle: Nielsen – Statistisches Jahrbuch 1999, S. 60

Der Konkurrenzkampf der großen Baumärkte ist dementsprechend vehement. So versucht Hornbach seine fünf Märkte in den nächsten beiden Jahren auf mindestens zwölf zu erweitern. Dazu noch einige Zahlen: Hornbach weist in Österreich derzeit eine Verkaufsfläche von 57.000 m<sup>2</sup> und ein Ergebnis vor Steuern von rund öS 108 Mio. aus. Der Umsatz im Geschäftsjahr 1998/1999 lag bei öS 1,78 Mrd. bauMax hat in Österreich mit einer Gesamtfläche von 330.000 m<sup>2</sup> und 74 Märkten ein Ergebnis vor Steuern von öS 132,75 Mio. erzielt<sup>105</sup>.

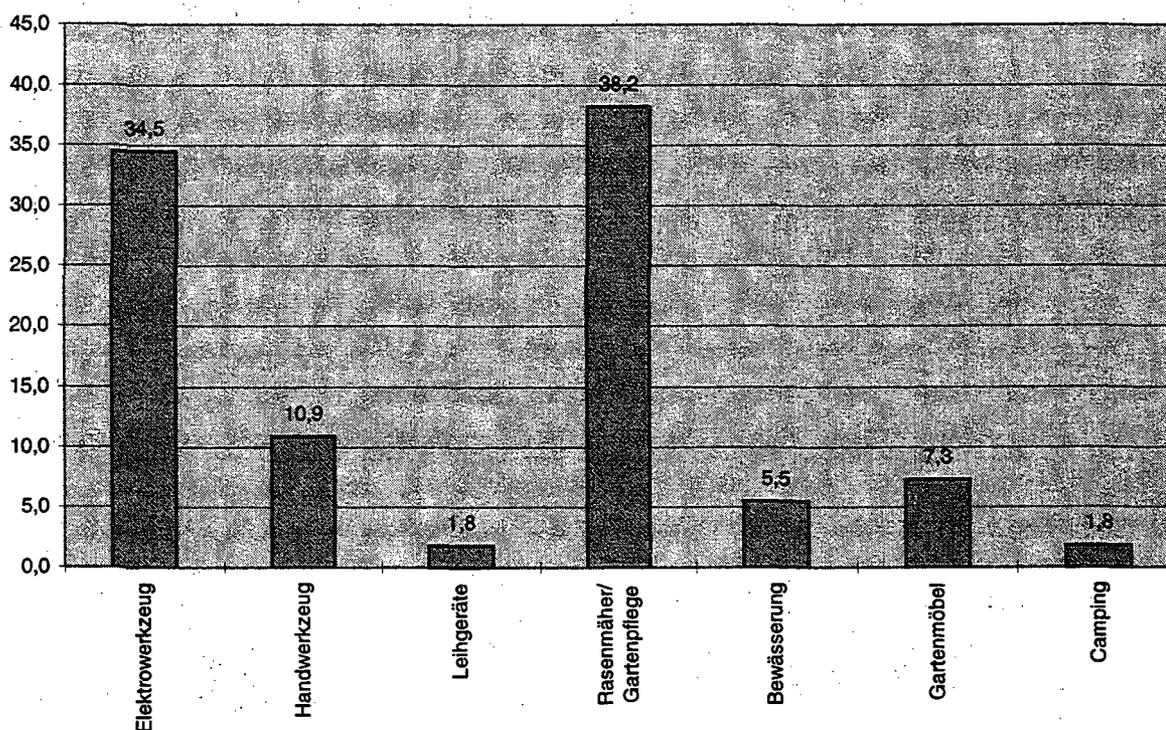
Um bei Eigen- und Exklusivmarken sowie im Einkauf günstigere Konditionen zu erhalten, plant bauMax ab 1. Jänner 2000 eine Kooperation mit der deutschen Rewe-Gruppe, zu der in Deutschland auch die toom-Baumärkte gehören. Die Konzentration in ihren unterschiedlichen Spielarten schreitet also weiter. Die bauMax-Gruppe möchte 1999 einen Gesamtumsatz von 10,5 Mrd. erzielen, der nicht nur von den 74 Filialen in Österreich, sondern auch

<sup>105</sup> Norbert Rauter, „Hornbach gegen bauMax, das ist wirklich Brutalität“, in: Kurier, 7. Mai 1999, S. 21

von den 36 Standorten in Tschechien, der Slowakei, Ungarn und Slowenien erwirtschaftet werden soll<sup>106</sup>.

Trotz aller Expansionen waren die Anfragen zu Heimwerken und Gartenarbeit verschwindend gering. Möglicherweise hängt dies – im wahrsten Sinn des Wortes – mit dem „Do-it-yourself-Gedanken“ zusammen. Andererseits zeigen Tests, dass sich die Qualität so mancher der angebotenen Geräte durchaus auch verbessert hat<sup>107</sup>. Jedenfalls betrafen nur 1,5 % der Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobbys diesen Bereich, ein Minus von 0,5 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum. Die meisten Anfragen betrafen Rasenmäher bzw. Gartenpflege (38,2 %) sowie Elektrowerkzeuge (34,5 %), wobei die rechtlichen Informationen (vor allem Leistungsstörungen) eindeutig im Vordergrund standen.

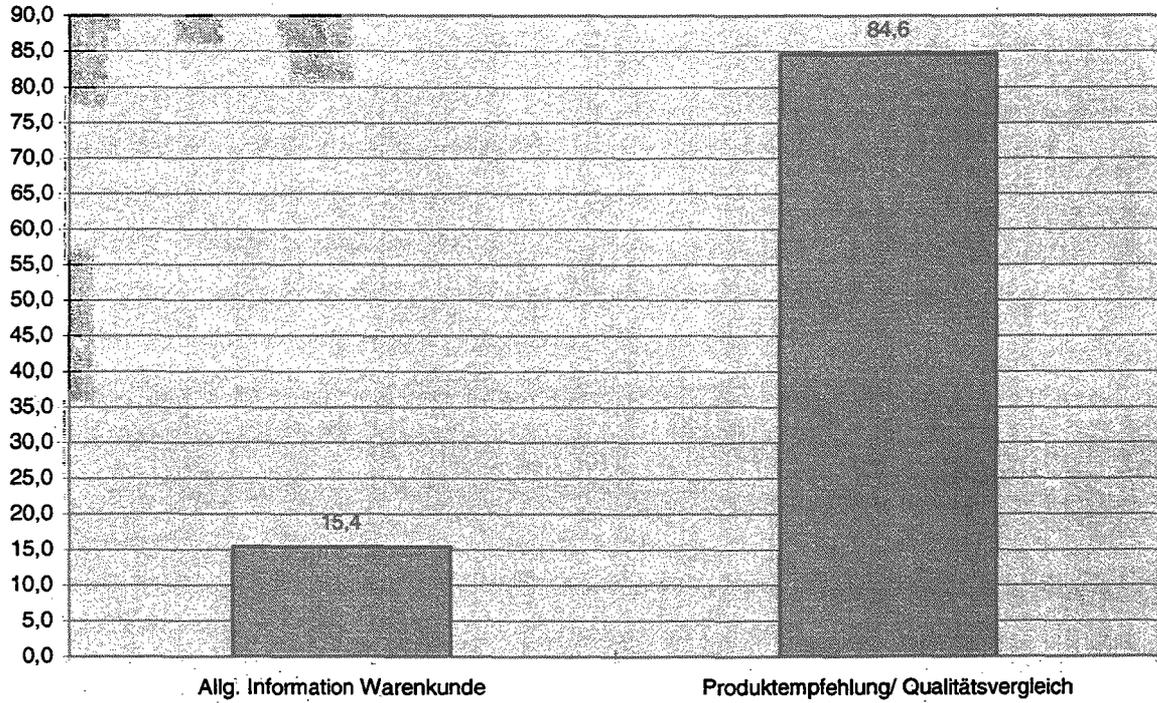
### Anfragen zu Heimwerken und Gartenarbeit



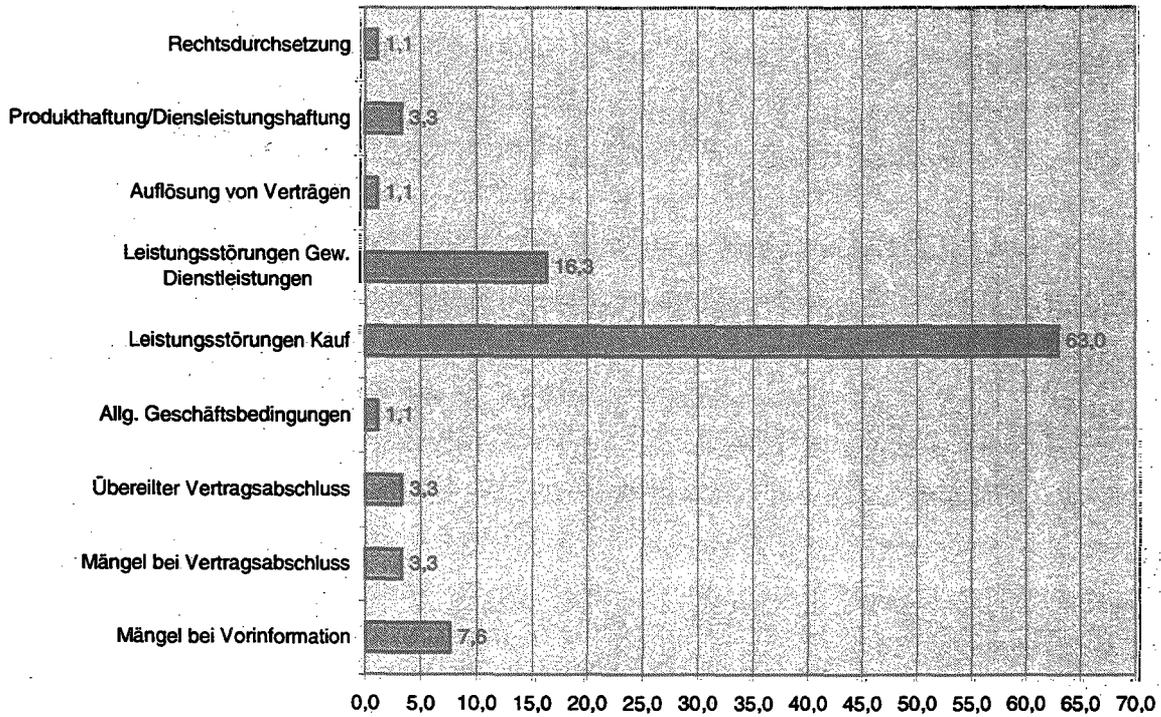
<sup>106</sup> Norbert Rauter, „bauMax lehnt sich bei Rewe an“, in: Kurier, 9. September 1999, S. 15

<sup>107</sup> „Konsument“-Test Akku-Bohrschrauber: „Kabellos glücklich“, in: „Konsument“ 2/99, S. 24ff  
„Konsument“-Test Rasenmäher: „Schnittige Typen“, in: „Konsument“ 4/99, S. 26ff

### Anfragen zu technischen Problemen



### Anfragen zu rechtlichen Problemen



## Kraftfahrzeuge

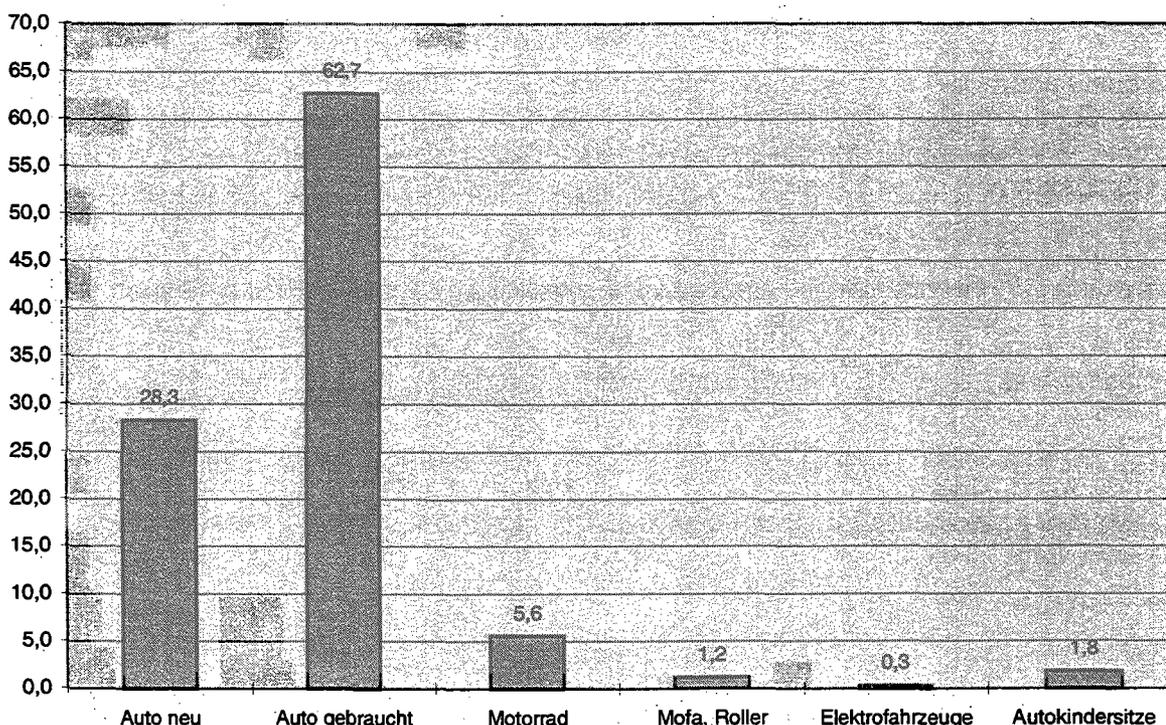
Wenn auch von einer guten Automobilkonjunktur gesprochen wird: Zumindest beim Neuwagenkauf scheint nach wie vor ein gewisser Sättigungsgrad erreicht zu sein. Dennoch scheinen die Zeiten, in denen Rabatte von 16 bis 24 % gegeben wurden – egal, ob im Zuge einer „Eintauschaktion zugunsten der Umwelt“ oder mittels der Methode der Kurzanmeldung – bis auf wenige Ausnahmen (z.B. Auslaufmodelle) vorbei zu sein. Die Automobilhändler erhalten von ihren Lieferfirmen immer geringere Handelsspannen, die meist leistungsabhängig gewährt werden und von fünf Prozent des Anlieferpreises aufwärts betragen. Rabatte von 8 bis 10 % sind dennoch auf dem Markt zu finden.

Kein Wunder also, dass immer mehr HändlerInnen entdecken, dass der Gebrauchtwagenhandel – der bisher ein eher ungeliebtes Beiwerk des Neuwagenhandels war – ein durchaus erschließenswertes Gebiet ist, in dem auch seriös Gewinn gemacht werden kann<sup>108</sup>. Noch sind allerdings die Mängel beim Gebrauchtwagenkauf ein häufiges Thema des Alltags der Rechtsberatung.

Insgesamt entfielen 31,3 % aller Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobbys auf Kraftfahrzeuge, also nur um 2,1 % weniger als im vorangegangenen Berichtszeitraum. 62,7 % davon betrafen den Gebrauchtwagenkauf. In 99,2 % dieser Fälle wurden rechtliche Informationen gewünscht – in erster Linie bezüglich Leistungsstörungen, vor allem bezüglich Mängel-Gewährleistung.

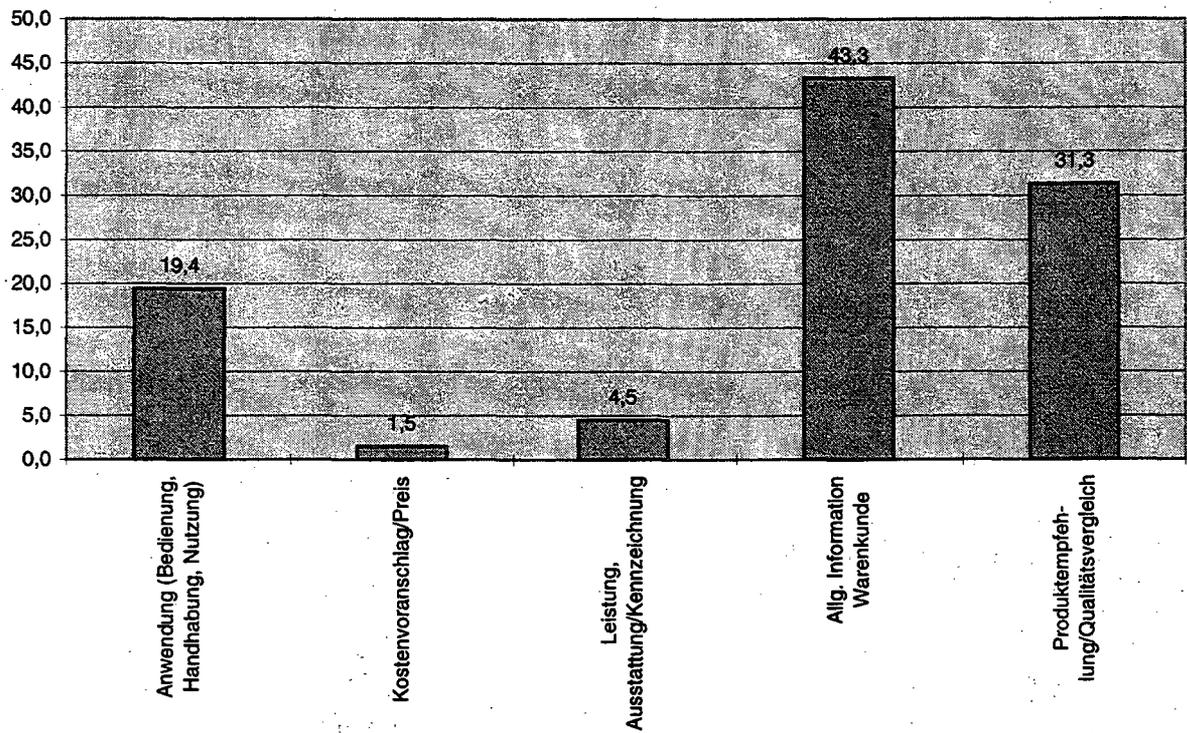
28,3 % der Kraftfahrzeug-Anfragen betrafen Neuwagenkäufe. Auch hier dominieren mit 98,4 % die rechtlichen Informationen – vor allem bezüglich Leistungsstörungen und übereilten Vertragsabschluss.

## Anfragen zum Autokauf

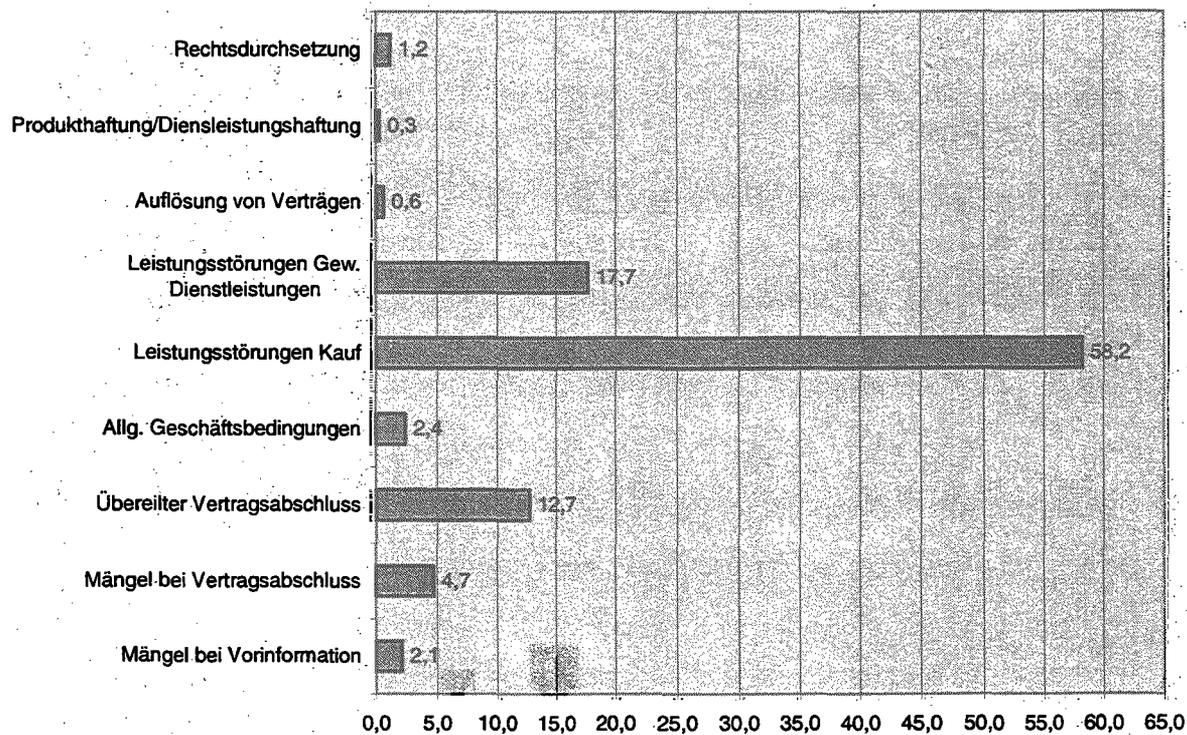


<sup>108</sup> Georg Auer: „Rabattflut eingedämmt?“, in: a3ECO-Wirtschaftsmagazin 8-9/1999, S. 8f

### Anfragen zu technischen Problemerkisen



### Anfragen zu rechtlichen Problemerkisen



Die Automobilproduzenten wollen den Wettbewerb zumindest in gewissen Segmenten möglichst verhindern. So sollte auf ihr Betreiben der originalgetreue Nachbau von Autoersatzteilen (zumindest von sichtbaren) verboten werden. Schätzungsweise hätte dies zu einer Verdoppelung der Reparaturkosten und damit zu entsprechend höheren Versicherungsprämien geführt.

Nach über fünfjährigem Tauziehen hat man sich in Brüssel darauf geeinigt, das Problem zu vertagen. Im vergangenen November ist die Musterschutzrichtlinie in Kraft getreten, die für Autoersatzteile eine Nachdenkpause festlegt. Bis zum Jahr 2005 soll die Kommission Vorschläge für eine endgültige Regelung vorlegen.

Was die Sicherheit von Autos betrifft, so haben diverse Crashtests zwar zu Verbesserungen geführt, dennoch gibt es nach wie vor Sicherheitsmängel. Mitunter ist der Schutz für mitgeführte Kleinkinder nur ungenügend und fast immer das Verletzungspotential für Fußgänger besonders hoch, was mit einfachen Adaptionen wesentlich reduziert werden könnte<sup>109</sup>.

### **Sportartikel**

Auch beim Sportartikelhandel kommt es mehr und mehr zur Marktkonzentration: 80 % des Gesamtumsatzes werden von Intersport, Sport 2000 und Hervis dominiert. Weiters rückten Anfang dieses Jahres die beiden zum Intersport-Verbund gehörenden Sportartikel-Handelsriesen Eybl und Sports Experts sowohl gesellschaftsrechtlich als auch organisatorisch einander näher<sup>110</sup>.

Lediglich 2,8 % der Anfragen betrafen den Themenkreis Sportartikel, das ist ein Minus von 0,3 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum. Mit 47,6 % (ein Plus von 4,5 %) stand wieder der Radsport im Vordergrund des Interesses, wobei sich 87,8 % der Anfragen auf rechtliche Informationen bezogen, allen voran Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Mit einigem Abstand wird der Radsport vom Thema Fitness gefolgt: 20,4 % (ein Plus von 4,3 %) der Anfragen zu Sportartikel widmeten sich diesem Thema, wobei auch hier mit 71,4 % die rechtlichen Informationen dominierten. Bei den 28,6 % technischen Informationen standen Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche an erster Stelle. 15,5 % (ein Plus von 1,2 %) der Anfragen zu Sportartikel betrafen den Skisport. Hier dominierten ganz klar mit 93,8 % die rechtlichen Informationen, angeführt von den Leistungsstörungen.

---

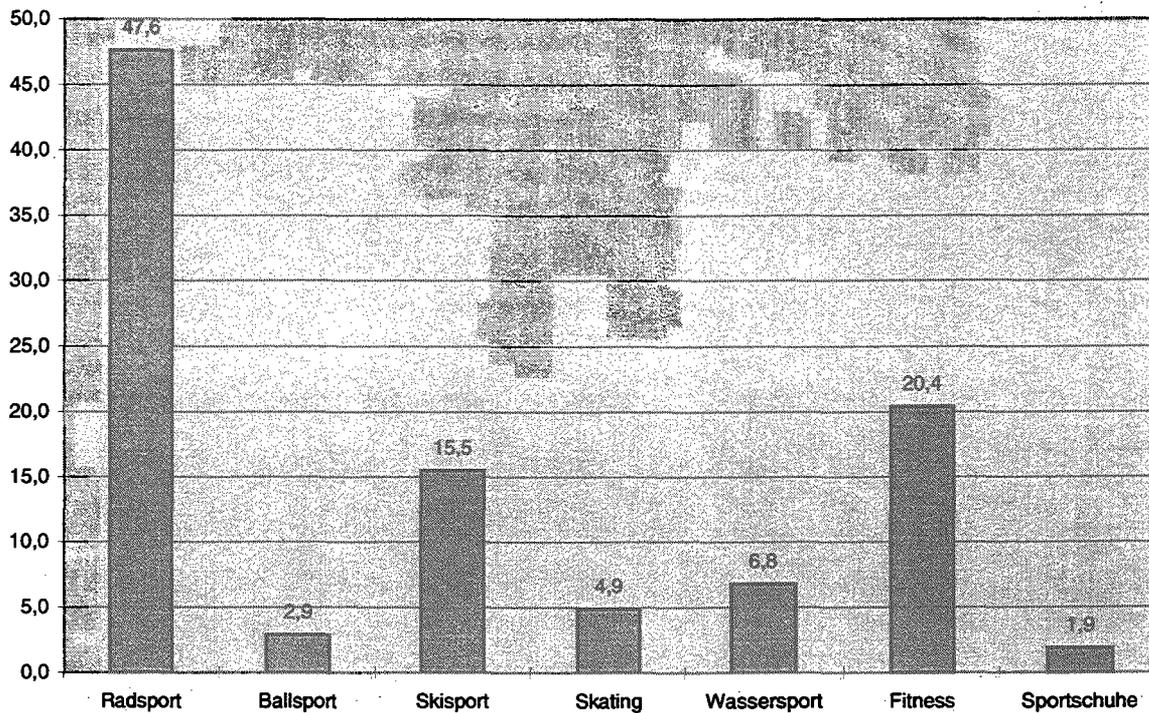
<sup>109</sup> „Konsument“-Crashtest Oberklasse: „Umdenken in der Branche“, in: „Konsument“ 10/98, S. 38ff

„Konsument“-Crashtest Kompaktautos: „Neue Sicherheit“, in: „Konsument“ 2/99, S. 12ff

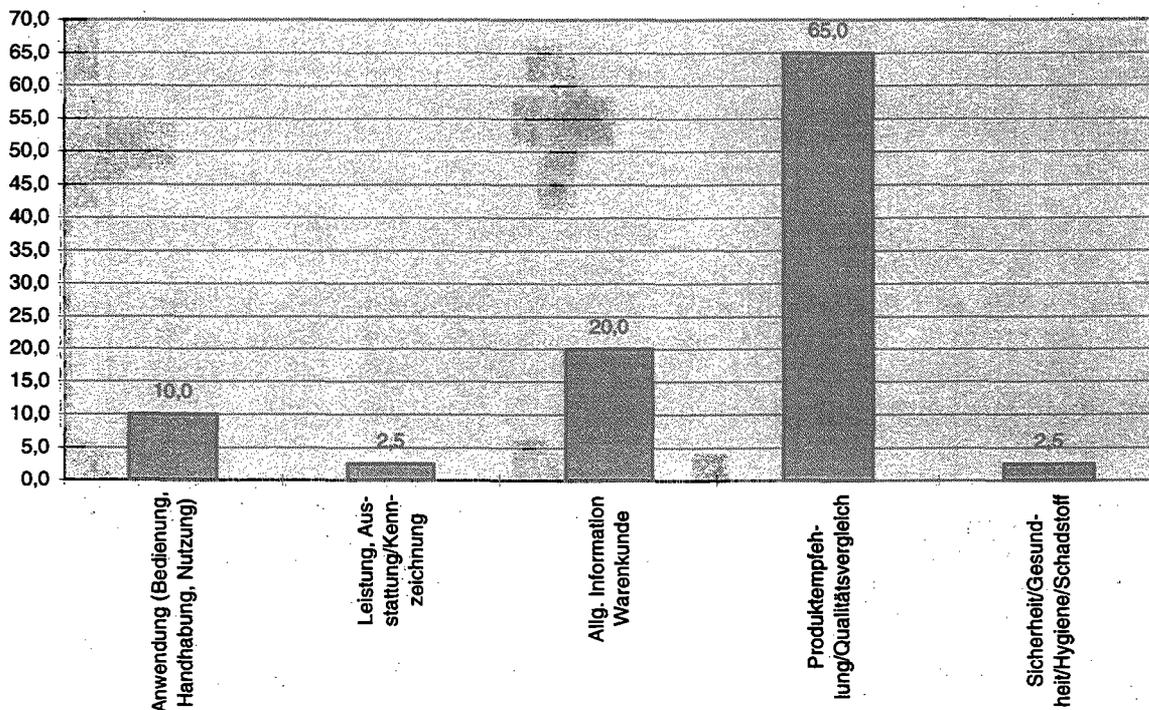
„Konsument“-Crashtest Miniautos: „Die Schwächen der Großen“, in: „Konsument“ 7/99, S. 34ff

<sup>110</sup> „Starkes Konzentrat im Handel“, in: Kurier 24. August 1999, S.19

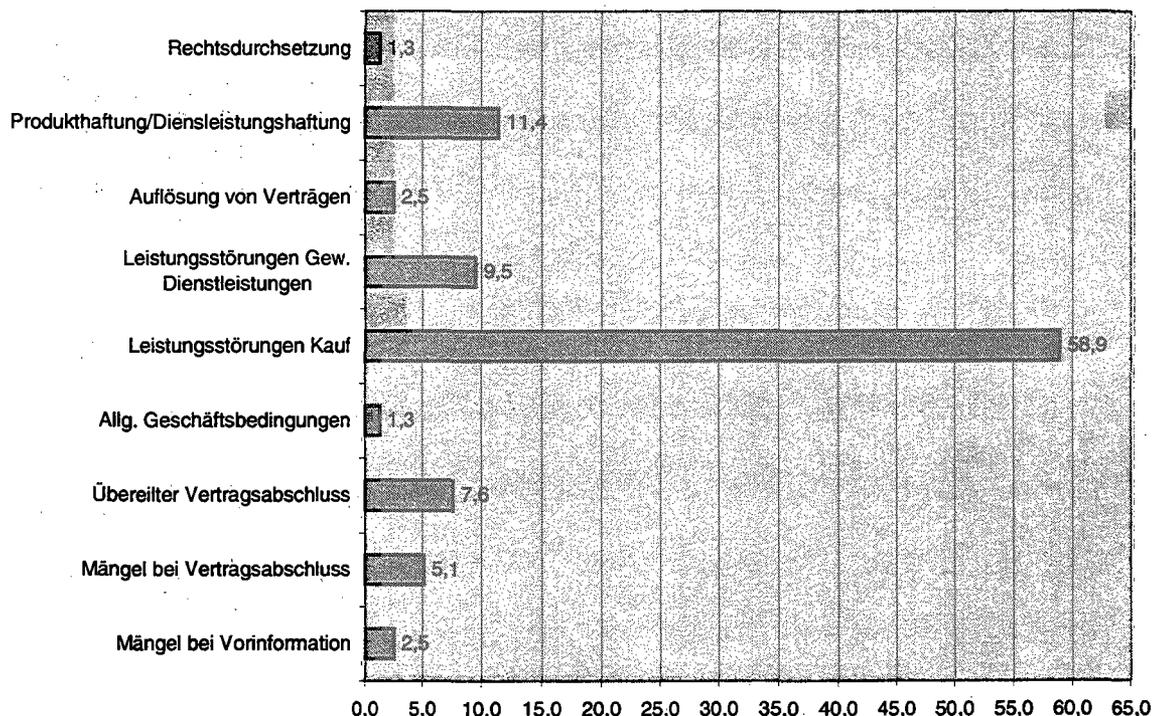
### Anfragen zu Sportartikel



### Anfragen zu technischen Problemkreisen



## Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



## Spielzeug

Der Spielzeugmarkt ist seit Jahren relativ stabil und verzeichnet kaum Zuwächse – trotz Etablierung größerer Handelsketten wie Toys R US. 1999 lag der Gesamtumsatz bei vier Milliarden Schilling. Drei Milliarden erzielte der Spielzeugfachhandel (von kleineren Spielwarengeschäften bis hin zu den Fachhandelsketten, ohne Versandhandel und Verbrauchermärkte). Davon entfallen rund 20 % auf Toys R US und jeweils 15 bis 20 % auf Spielzeugring und Vede.

Vom Gesamtmarkt teilt sich der Umsatz wie folgt auf: 25 % Multimediaspielzeug (PC- und Videospiele inklusive CD-Roms usw., was ja auch im Elektrohandel angeboten wird), jeweils 10 % Gesellschaftsspiele und Kleinkinderspielzeug, 12 % Plüschtiere und Puppen, 10 % Konstruktionsspielzeug (z.B. Lego) und 5 % Modellspielzeug (Modellbahnen usw.), die restlichen 28 % betreffen unterschiedlichstes Spielzeug. Verschiebungen treten immer wieder – allerdings kaum langfristig – durch werblich lancierte Trendartikel (z.B. spezielle Plüschtiere) auf.<sup>111</sup>

Am 4. August 1998 trat eine Verordnung über das Verbot der Verwendung von Weichmachern aus der Gruppe der Phthalate in Spielzeug aus Kunststoff für Kinder unter 36 Monaten in Kraft, sofern dieses Spielzeug bei bestimmungsmäßigem oder vor auszusehendem Gebrauch gekaut, gelutscht oder sonstwie häufig in den Mund genommen wird. Gemäß dieser Verordnung durfte phthalathaltiges Spielzeug dieser Art nur mehr bis 31. Dezember 1998 in Verkehr gebracht werden. Laut der Umweltschutzorganisation Greenpeace machen Phthalate etwa 40 % des Gesamtgewichts von PVC-Spielwaren aus und stehen im Verdacht, Krebs auszulösen sowie Leber- und Nierenschäden zu verursachen. Auch die Europäische Kommission will in diesem Zusammenhang tätig werden, allerdings stößt sie auf vehemente Kritik der europäischen Spielzeugindustrie<sup>112</sup>.

<sup>111</sup> Telefonische Mitteilung von Mag. René Tritscher, Wirtschaftskammer, vom 20. März 2000

<sup>112</sup> APA-Meldung: „Prammer zu Babyspielzeug: Gesundheit geht vor!“, 3. August 1998

Ein weiterer Fortschritt bezüglich Sicherheit bzw. Gesundheit bei Spielzeug: Eine Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Kommission weist auf eine Unzulänglichkeit der Spielzeugnorm im Zusammenhang mit der Lärmentwicklung von Spielzeugpistolen bzw. -revolvern hin. Denn der in der Spielzeugnorm festgelegte Wert kann bei vorhersehbarem Gebrauch dieser Dinge zu Lärmexplosionen führen, die 140 dB beträchtlich überschreiten, sodass es zu Gehörschäden kommen kann. Indirekt wird damit festgehalten, dass die auf dem Markt befindlichen Spielzeugpistolen und -revolver (soweit sie 140 dB am Ohr überschreiten) als nicht Spielzeugrichtlinien-konform zu betrachten sind. Daraus könnte geschlossen werden, dass die Mitgliedsstaaten das Inverkehrsetzen solcher Produkte unterbinden bzw. solche Produkte aus dem Verkehr ziehen müssten<sup>113</sup>.

## 2.1.10 Moderne Kommunikationstechnologien

3,3 % der Anfragen betrafen den Themenkreis moderne Kommunikationstechnologien, zu dem neben der Telekommunikation auch Computer, Internet sowie neue Medien zählen. Im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum ist das ein Plus von 0,9 %.

### Computer

Einer IMAS-Untersuchung zufolge gibt es in 31 % der österreichischen Haushalte einen Computer, Fessel-GfK ermittelte 42 %<sup>114</sup>. Tatsache jedenfalls ist, dass das Marktvolumen bezüglich Computer und Zubehör weiterhin kontinuierlich ansteigt. 1998 betrug es öS 25,5 Mrd., das sind um 39 % mehr als noch 1997<sup>115</sup>.

Der technologische Fortschritt scheint kaum aufhaltbar zu sein: Der Computer kann als Diktiergerät eingesetzt werden, der den gesprochen Text gleich in schriftliche Form bringt<sup>116</sup>, oder auch als ständiger Wegbegleiter dienen, mit dem auf Zugfahrten, im Wochenendhäuschen oder sonstwo gearbeitet werden kann. Mobilität ist allerdings teuer. Elektronische Notebooks haben den zwei- bis dreifachen Preis vergleichbarer Desktop-PCs<sup>117</sup>.

30,5 % der Anfragen zu modernen Kommunikationstechnologien betrafen den Bereich Computer, das ist im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum ein Minus von 1,2 %. Die häufigsten Anfragen betrafen PCs mit 48 % (ein Minus von 0,4 %), gefolgt von Notebooks mit 19,7 % (ein Plus von 4,8 %) und Monitoren mit 11,1 % (ein Plus von 3,2 %). Die rechtlichen Informationen dominierten sowohl bei PCs (68,4 %) als auch bei Notebooks (83,3 %). Mit jeweils über 90 % betrafen hierbei die meisten Anfragen Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz.

---

APA-Meldung: „Europäische Spielzeugindustrie will Österreich klagen“, 6. August 1998  
BGBl 255/1998: „Verordnung der Bundesministerin für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz über das Verbot der Verwendung von Weichmachern bei bestimmtem Spielzeug aus Kunststoff für Kinder unter 36 Monaten“

<sup>113</sup> Franz Fiala, Reisebericht Nr. 5 (Verbraucherrat)

<sup>114</sup> IMAS-Untersuchung (repräsentative Erhebung der österreichischen Bevölkerung ab 16 Jahre) im Auftrag des VKI, Mai/Juni 1999, Tabelle 18a und 18b

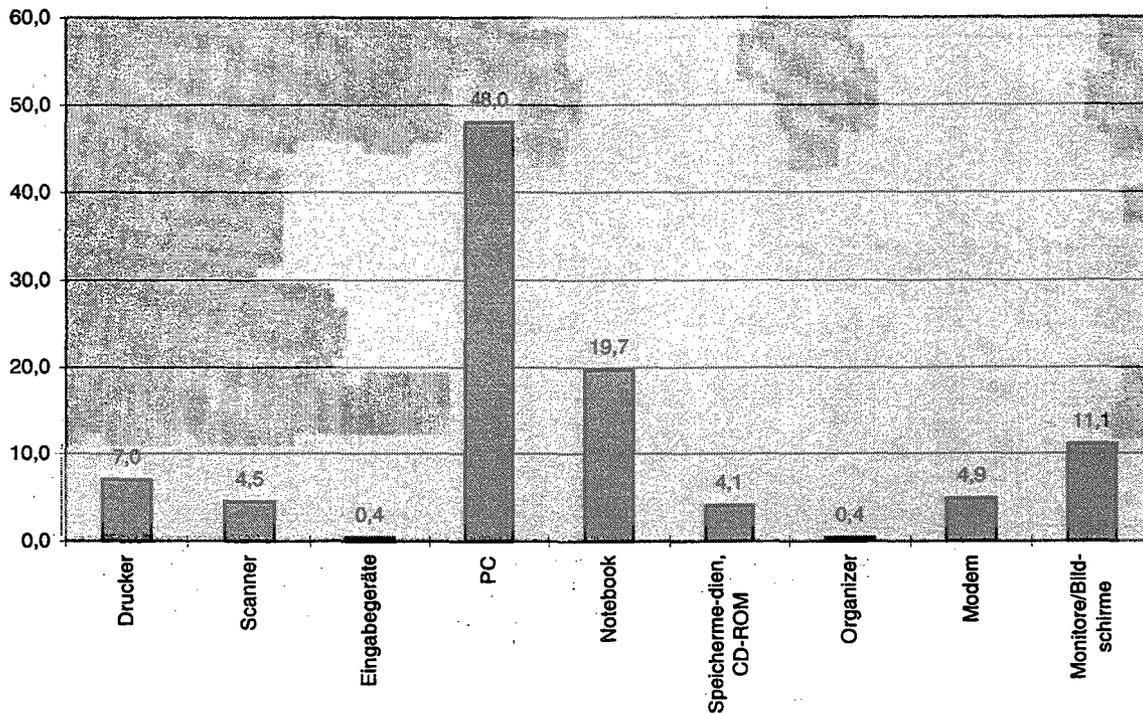
„Internet wird zum Massenmedium“, in: magnetpress 2/99, S. 2f

<sup>115</sup> Fessel-GfK-Haushaltspanel

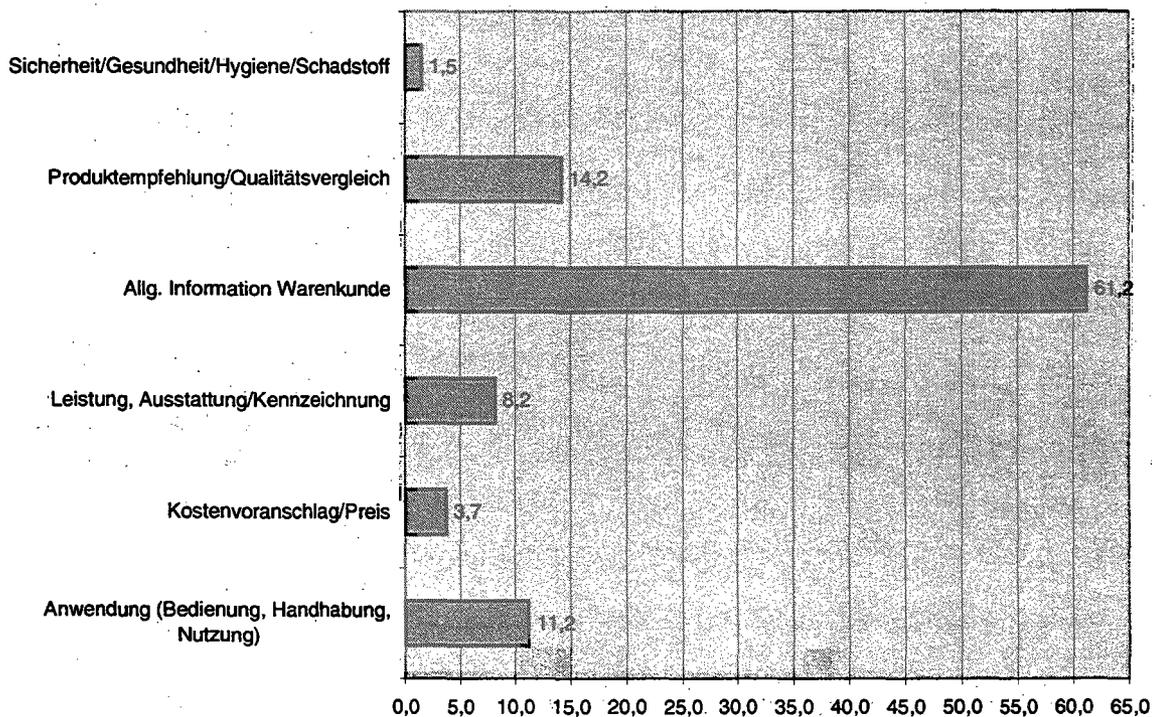
<sup>116</sup> „Auf dem Weg zur elektronischen Gesellschaft“, in: Techno-Kurier Nr. 3/99, 21. April 1999, S. 12

<sup>117</sup> „Konsument“-Test Notebooks: „Der Preis der Freiheit“, in: „Konsument“ 3/99, S. 26f

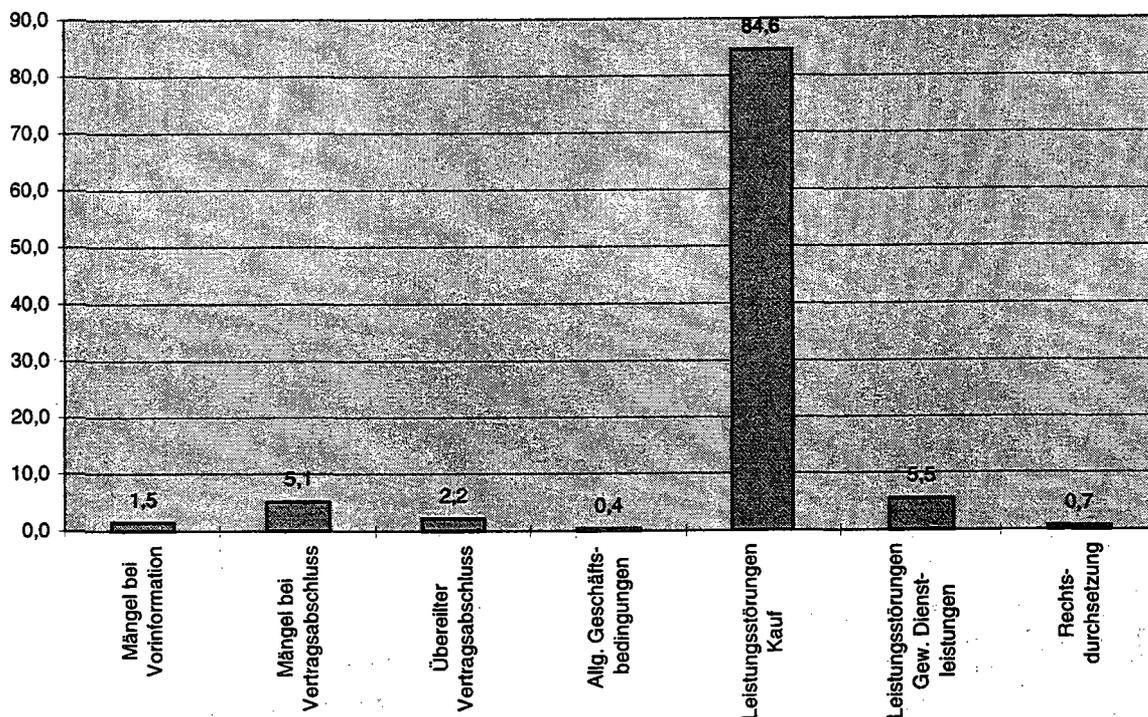
### Anfragen zu Computer



### Anfragen zu technischen Problemkreisen



### Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



### Telefon und Fax

Ebenso wie bei PCs ist beim Telekommunikationsmarkt ein stetiges Ansteigen des Marktvolumens zu verzeichnen. 1998 betrug es öS 8 Mrd., das ist im Vergleich zu 1997 ein Plus von 12 %.

Was die Telefongebühren betrifft, so wird die Übersicht nicht zuletzt aufgrund der Kurzlebigkeit der Tarife immer schwieriger. So reformierte die Telekom mit September 1999 ihr Tarifschema – teilweise zu ihrem Vorteil. Denn als praktisch einzige Festnetzanbieterin hat sie die Grundgebühr drastisch erhöht, sodass ein Großteil der VerbraucherInnen mehr als bisher für das Telefonieren bezahlen muss. Dennoch ist der Wechsel zu alternativen AnbieterInnen größtenteils nicht lukrativer geworden. Denn die Telekom-Grundgebühr muss ja auch dann bezahlt werden, wenn sämtliche Gespräche über alternative AnbieterInnen geführt werden. Das bedeutet Mehrkosten für alle Wenigtelefonierer und Sparsbewusste<sup>118</sup>. Eine Abhilfe ist dabei nicht in Sicht, denn an der VKI-Aktion „Telefontarif-Service“, bei der eine Überprüfung bezüglich Einsparen an Telefongebühren angeboten wurde, nahmen zwar rund 600 „Konsument“-LeserInnen teil, in den meisten Fällen konnte allerdings nur eine geringe Ersparnis durch Inanspruchnahme der alternativen AnbieterInnen angeboten werden<sup>119</sup>.

Doch es gibt noch weitere Kritikpunkte an der Telekom: Die umstrittene Impulsabrechnung wurde nicht reformiert. Während die meisten alternativen AnbieterInnen sekundengenau verrechnen (allerdings häufig mit einem „Grundbetrag“), verrechnet die Telekom je nach Entfernung und Tageszeit unterschiedlich lange Impulse. Beispielsweise ist in der Geschäftszeit (Regionalzone) ein solcher Impuls 72 Sekunden lang, in der Freizeit 360 Sekunden. Bei der Tarifinformation führt nun die Telekom Minuten an, wobei allerdings ein angefangener Impuls voll verrechnet wird. In der Freizeit ist dies besonders problematisch, da ein Impuls sehr lange ist. Dennoch wird darüber unzureichend informiert. Denn es heißt bei-

<sup>118</sup> Telefonieren im Festnetz: „Der aktuelle Tarifvergleich“, in: „Konsument“ 8/99, S. 16f

<sup>119</sup> VKI-Aktion „Telefontarif-Service“: Und so sparen Sie wirklich“, in: „Konsument“ 6/99, S. 13

spielsweise: Die Minute kostet 88 Groschen (Regionalzone, Geschäftszeit, Standardtarif). Richtigerweise müsste es jedoch lauten: Die Minute kostet mindestens 88 Groschen.

Der Handy-Boom hält unvermindert an, jedoch stellt sich vor der Anschaffung eines mobilen Telefons meist die Frage, ob mit Grundgebühr oder Wertkarte. Dabei gilt als Faustregel: Will man hauptsächlich erreichbar sein, so ist eine Wertkarte auf alle Fälle günstiger<sup>120</sup>. Auf jeden Fall anzuraten sind Wertkartenhandys für Kinder und Jugendliche, die noch Probleme haben, die Telefonkosten in den Griff zu bekommen. Denn eine Wertkarte ist begrenzt, bei einem Handy mit Grundgebühr kommt eine dementsprechende Rechnung jedes Monat wieder.

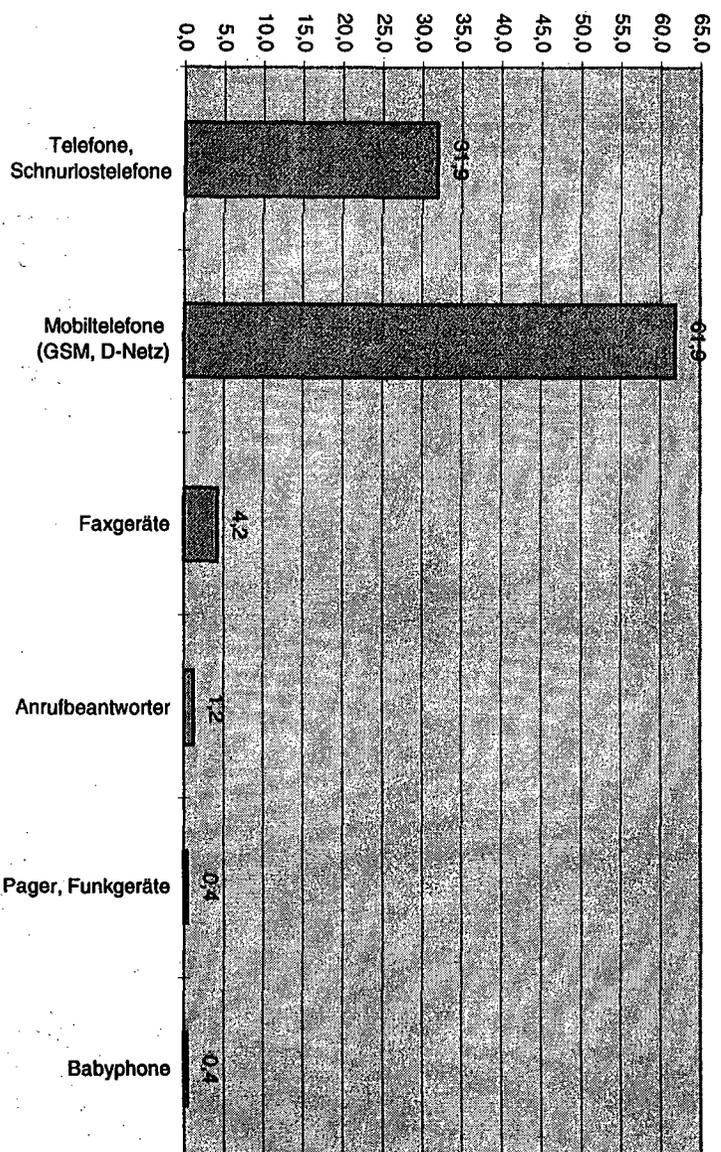
Ein weiteres Problem bei Handys stellen die viel diskutierte Gesundheitsfragen dar. Immer wieder gibt es Anfragen bezüglich einer möglichen Gesundheitsgefährdung durch Basisstationen, also aufgrund der Strahlung durch Handy-Maste sowie zu gesundheitlichen Aspekten beim Telefonieren mit Handys an sich. Was die Handy-Maste betrifft, so soll eine Studie der WHO in drei bis fünf Jahren Klarheit schaffen.

63,1 % der Anfragen zu modernen Kommunikationstechnologien betrafen die Telekommunikation, das ist ein Plus von 1,4 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum. Mit 61,9 % gab es die meisten Anfragen zu Mobiltelefonen (ein Minus von 7,3 %), gefolgt von Telefonen inklusive Schnurlostelefonen mit 31,9 % (ein Plus von 12,6 %) und Faxgeräten mit 4,2 % (ein Minus von 1,5 %). Bei den Mobiltelefonen standen mit 59,6 % die rechtlichen Informationen im Vordergrund, 50,2 % davon bezogen sich auf Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz, 11,8 % auf allgemeine Geschäftsbedingungen. Bei den 40,4 % technischen Informationen standen mit 42,1 % allgemeine Informationen sowie Warenkunde im Vordergrund, gefolgt von der Anwendung mit 23 %. Auch bei den Telefonen inklusive Schnurlostelefone halten sich technische und rechtliche Informationen nahezu die Waage: Von den 52,2 % rechtlichen Informationen betrafen 72,6 % Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz und 10,7 % allgemeine Geschäftsbedingungen. Die 47,8 % technischen Anfragen bezogen sich zu 51,9 % auf allgemeine Informationen sowie Warenkunde und zu 27,3 % auf die Anwendung.

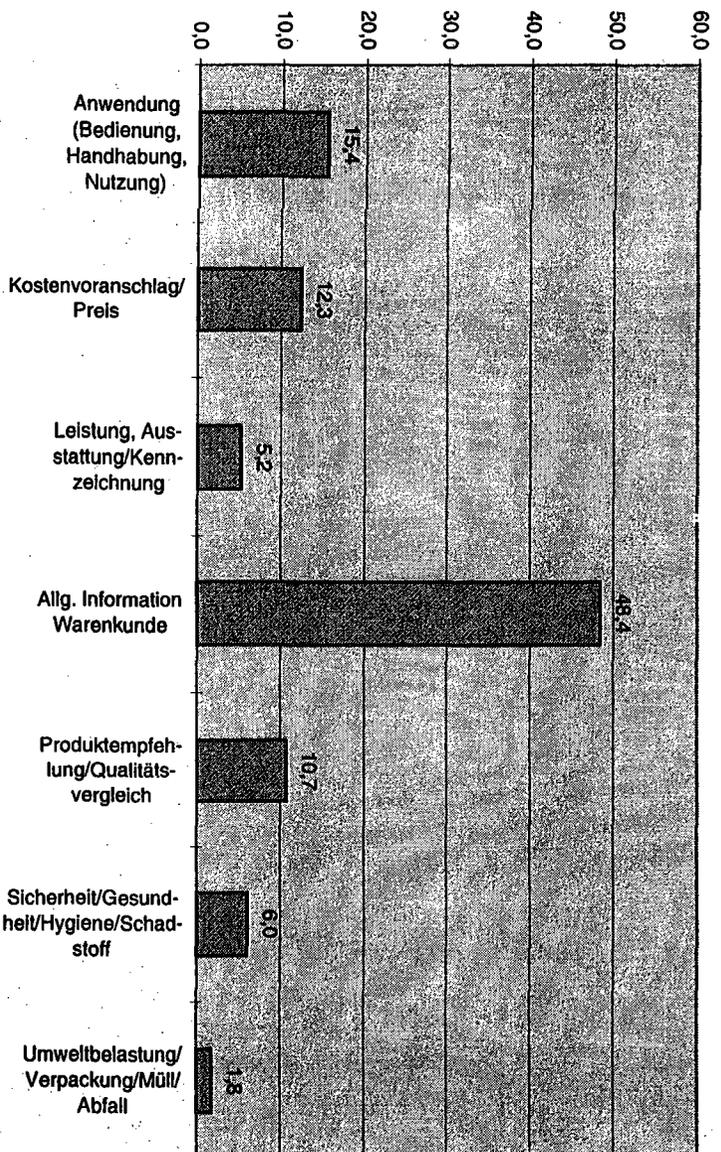
---

<sup>120</sup> „Konsument“-Test GSM-Handys: „Neue Hüllen“, in: „Konsument“ 5/99, S. 17f

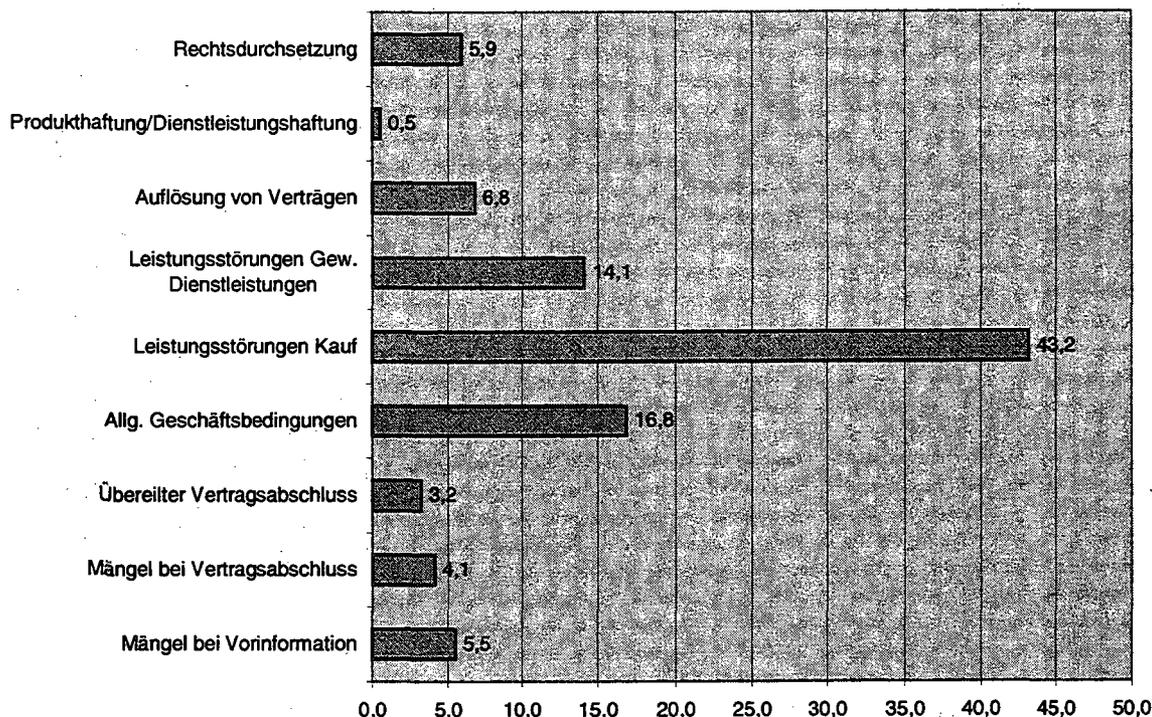
### Anfragen zur Telekommunikation



### Angaben zu technischen Problemkreisen



## Anfragen zu rechtlichen Problemkreisen



## Internet

Einer IMAS-Untersuchung zufolge, besitzen 8 % der österreichischen Haushalte einen Internet-Anschluss, Fessel-GfK ermittelte 9 %, was ungefähr 290.000 Anschlüssen entspricht. Seit 1997 sind die Haushalte mit Internet-Anschluss um 4 % gestiegen, das bedeutet eine jährliche Steigerung um 80 %. Weiters ist anzumerken, dass 56 % der Internet-NutzerInnen zwischen 14 und 29 Jahre alt sind. Lediglich 8 % sind über 50 Jahre alt<sup>121</sup>. Die Marktbedeutung des Internet ist dennoch derzeit relativ gering, was sich – so hoffen jedenfalls die IT-Finanziers – noch ändern wird.

Die Anfragen zum Thema Internet machten auch nur 5,8 % aus, was dennoch einer Steigerung von 2,9 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum entspricht. Technische (51,4 %) und rechtliche Informationen (48,6 %) hielten sich auch in diesem Segment fast die Waage.

## Software

Nur noch 0,4 % der Anfragen zu modernen Kommunikationstechnologien bezogen sich auf den Themenkreis Software, das sind um 2,5 % weniger als noch im vorangegangenen Berichtszeitraum. Mit 66,7 % die meisten Anfragen gab es diesbezüglich zu Computerspielen.

## Neue Medien

Noch weniger Anfragen gab es nur noch zum Themenkreis neue Medien, wie Multimedia und Digital-TV: Lediglich 0,3 % betrafen dieses Segment, das ist ein Minus von 1,8 % im

<sup>121</sup> IMAS-Untersuchung (repräsentative Erhebung bei der österreichischen Bevölkerung ab 16 Jahre) im Auftrag des VKI, Mai/Juni 1999, Tabelle 18a und 18b  
„ Internet wird zum Massenmedium“, in: magnetpress 2/99, S. 2f

Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum. Alle Anfragen bezogen sich hierbei auf den Bereich Multimedia.

## **2.1.11 Bauen, Energie und Haustechnik**

### **Branchenspezifische Problemlagen**

Gemessen an den in der Zeitperiode des Berichts von KonsumentInnen nachgefragten Diensten kommt dem kohärenten Komplex Bauen-Energie-Haustechnik nach der Dienstleistung quantitativ die größte Bedeutung zu. Sein Anteil an den gesamten Kundenkontakten wird von der internen Statistik mit 13,9 % ausgewiesen.

#### **Bauen**

Der Großteil des Wohnungsbestandes in Österreich wurde nach 1945 errichtet. 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 zu Lasten 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.

#### **Massivhäuser**

Laut einer IMAS-Studie wurden 1996 17.200 Ein- und Zweifamilienhäuser errichtet, davon 4500 Fertighäuser. Im Gegensatz zum Fertighausmarkt, der von einigen bundesweit anbietenden Firmen dominiert wird, ist der Markt für massiv, 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: Angefangen von der Organisation des gesamten Hausprojektes in Eigenregie, bis zur Betrauung eines Generalunternehmers, Architekten oder Kauf eines bestehenden bereits fertigen, schlüsselfertigen Neubaus.

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

Obwohl es das „Haus von der Stange“ laut Werbekatalogen nicht mehr gibt, bieten vor allem größere Firmen und Baumeistervereinigungen auch Typenhäuser in Massivbauweise zu einem festen Preis als einheitliche Baureihe an. Die Preise können unter denen eines individuell geplanten Architektenhauses liegen - müssen aber nicht.

Beliebtester Baustein österreichischer Hausbauer ist nach wie vor der Ziegel. Wobei sich ein Trend weg von der monolithischen Bauweise - mit 38er-Ziegel - hin zur Mischbauweise - Ziegel mit Vollwärmeschutz - abzeichnet. Als Mauersteine tragender Wandteile werden wei-

ters verwendet: Gasbetonsteine, Blähtonsteine, Mantelbetonsteine oder Ziegelsplitsteine (Recycling-Material).

Eine gesonderte Hervorhebung in diesem Zusammenhang verdient der Sanierungsfall Mauertrockenlegung. Sie ist in viele Fällen notwendig zur Erhaltung der Gebäudesubstanz und gehört im Rahmen der Gebäudehülle aufgrund damit zusammenhängender Schwierigkeiten und Probleme zu den häufigsten Konsumentenfragen. Aufgrund des relativ hohen monetären Aufwandes, der bauphysikalischen Notwendigkeit und des meist fehlenden Know-hows wird hier dubiosen Trockenlegungsmethoden ein nicht zu unterschätzendes Marktpotential eröffnet. Das Nachsehen haben die unmittelbaren Gebäudebesitzer und die Gebäudesubstanz, wenn sich nach einer Frist von eineinhalb bis zwei Jahren neuerlich der vormalige Mauerfeuchtigkeitszustand einzustellen beginnt.

Eine Abhilfe wäre von öffentlicher Seite möglich, wie etwa in Niederösterreich, wo die Landesregierung eine kostenlose qualifizierte Beratung und Begutachtung vor Ort zur Verfügung stellt. Die Erstellung eines spezifischen, für die jeweiligen individuellen Besonderheiten maßgeschneiderten Sanierungskonzeptes könnte zur Beförderung der Interessen aller Beteiligten führen und allseitige Probleme und Auswüchse aus der Welt schaffen.

Auch in der Bauweise zeichnet sich ein Trend ab. Das besonders auf meisterliche Manufaktur beruhende Prinzip des „Stein auf Stein“-Bauens scheint tendenziell zugunsten des stärker industrialisierbaren Fertigteilbauens Marktanteile abzugeben.

### **Fertighäuser**

Etwa 25 % des Hausbaumarktes kann die Fertighausbranche mit steigender Tendenz für sich verbuchen. Rund 70 Fertighausfirmen bieten in Österreich ihre Leistungen an.

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.

Die am Österreichischen Markt angebotenen Fertighäuser unterscheiden sich grob durch vier Bauweisen: Massiv-Fertighaus, Leichtbauweise-Fertighaus (Ständer- und Fachwerkbauart), kombinierte Fertighausbauweise, 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.

Innerhalb der verschiedenen Bauweisen wird noch nach verschiedenen Haustypen eingeteilt: Standardhäuser (mit oder ohne Dachausbau), Winkelhäuser, Landhäuser, Bio-Häuser usw. Nach Verkaufsziffern dominiert einwandfrei das Standardhaus. Aus Kostengründen greifen viele Bauherren lieber zum weniger repräsentativen Haus dieses Typs, das durch den Dachausbau später einmal eine Vergrößerung der Wohnfläche zulässt.

Den sich verändernden Konsumentenwünschen entsprechend, fertigen die heimischen Bauplaner größere, umwelttechnisch auf den neuesten Stand gebrachte Häuser. Die Mehrkosten für größeren Wohnraum werden vorzugsweise durch einen Selbstbauanteil wettgemacht. Von den in Österreich errichteten Fertighäuser sind 70 % als sogenannte Ausbauhäuser zu bezeichnen. Von den konventionell errichteten Häusern dürfte der Anteil der Ausbauhäuser mit gleicher Höhe, wenn nicht höher, ansetzbar sein.

Leichtbau-Fertigteilelemente für den mehrgeschossigen Wohnbau gewinnen nun auch in Österreich vermehrt an Bedeutung. Vor allem in den skandinavischen Ländern wurde diese Bauweise in Mehrfamilienhäusern seit längerem angewandt.

## **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 etwa 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 Vorschriften 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**

### **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, sei es durch konstruktive Kältebrücken oder Luftundichtigkeiten, gehören zu den häufigsten Bauschäden der vergangenen Jahre. Typische Problemereiche sind Baukörperanschlussfugen von Fenstern, Lecks in Wind- und Dampfsperren. Baubehördlich vorgeschriebene Kontrollen der Luftdichtheit gibt es nicht. Es wird dort einfach verlangt, dass das Gebäude ohne Lecks erstellt wird. Nur die wenigsten Herstellerfirmen von Fertigteilhäusern überprüfen ihre Häuser stichprobenartig mit einem „Blower-Door-Test“, mit dem undichte Fugen nachweisbar sind.

### **Schallschutz**

Während mangelhafter Schallschutz bei Einfamilienhäusern kaum Gegenstand von Beschwerden ist, ist Hilfestellung bei Lärmbelästigung 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 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 aneinanderstoßen: 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 verbessertem 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: Zusammenhang Bauen-Energie-Haustechnik**

Da in unseren Breiten der Mensch von den natürlichen Einwirkungen der Außenräume geschützt werden muss und einen Großteil seiner Lebenszeit in Innenräumen verbringt, ist eine fortschreitende Anpassung des Innenraumes an humane Bedürfnisse ein wichtiges Kriterium für die gesamte Lebensqualität. Primäre Parameter für das Wohlbefinden sind dabei die Zusammensetzung der Luft, behagliche Wärme, die Möglichkeit der Warmwasserbereitung, ideale Licht-, Schatten- und Feuchtigkeitsverhältnisse sowie ein ausreichender Schallschutz. Erreicht werden soll dies, innen wie außen, im Gleichschritt mit der Ökologisierung, elektronisch geregelt und gesteuert, durch eine thermische Verbesserung der Gebäudehüllen und adaptierte haustechnische Einrichtungen für Heizen, Sanitär und Klima mit immer geringerem Einsatz von Energie und einer möglichst treibhausneutralen Schadmissionsbilanz.

Der aktuelle Trend in der modernen technischen Entwicklung des Sektors wird am trefflichsten durch die Begriffe Niedrigenergiehaus und Passivhaus charakterisiert. Ersteres bereits annähernd allgemeiner Standard im Neubau, bildet letzteres, nur noch zurückgehalten durch geringfügig höhere Gesamtkosten, den insgeheimen Maßstab für Topqualität und alles was in der avantgardistischen Szenerie Rang und Namen hat.

Als schier unwiderstehliche, allseits gewollte und herbeigeführte Grundkonstante im Wohn- und Gebäudebau ist seit Jahren eine Steigerung der Energieeffizienz, mithin der energetischen Qualität insbesondere des Wohnbaues, zu erkennen. Nach dem Stand der Energieeffizienz ist ein Haus ein Standardhaus, wenn es mehr als 100 kWh/m<sup>2</sup>,a, ein Niedrigenergiehaus, wenn es weniger als 40 - 70 kWh/m<sup>2</sup>,a und ein in Punkto Heizen qualitativ verändertes Haus, ein Passivhaus, wenn es weniger als 15 kWh/m<sup>2</sup>,a benötigt um eine ideale Raum- und Wassertemperatur zu halten.

Da Luft und Wasser, thermodynamischen Gesetzen folgend, in Richtung des Temperaturgradienten abkühlen, ist dies ohne Energiezufuhr, mit Energiepassivität nicht möglich. Die Abkühlung, d.h. der spezifische Transmissionswärmeverlust, kann durch architektonische, bauphysikalische und technische Maßnahmen lediglich verlangsamt, der Energieaufwand pro Zeiteinheit lediglich quantitativen Prinzipien folgend verringert werden, passiv im Sinne

eines fehlenden Energiesystems kann ein Gebäude auch mit der größten Anstrengung nicht werden.

Die energetische Qualität der Gebäudehülle strebt aber auf eine Schwelle zu, ab der ein konventionelles (Heiz-)Energiesystem überflüssig wird. Die freiwerdenden Investitionen und die sprunghafte Betriebskostensenkung ermöglichen bei konstanten Gesamtkosten - derzeit in den meisten Fällen noch nicht ganz erreicht - den Qualitätssprung in Richtung Passivhaus; in Richtung einer umfangreichen Hausenergietechnologie, die sich in einigen Problemlagen gegenwärtig noch verbreiteterer Heizsysteme als erfreulich passiv erweist. Kraft des Faktischen das unrealisierbar anmutende futuristische Mäntelchen abstreifend, integriert das neue System aktiv und passiv, mit dem Stand des Wissens - Forschung ist gefragt - fortschreitend, möglichst effizient die Einträge der Sonnenenergie, die nutzbare Umgebungswärme, die Körperwärme von Bewohnern, die Wärme der verbrauchten Innenluft im Abtausch mit der Außenluft usw.. Eine ganze Reihe von Nachteilen bisheriger Hausfeuerungen fällt mit einem Schlag weg, die Bilanz klima- resp. treibhausrelevanter Emissionen ist in ihrer Umweltauswirkung passiv.

Die Dimension der Effizienzsteigerung, die eigentlich weniger eine Energieeffizienzsteigerung als eine Schadmissionseffizienzsteigerung (Emissionsminimierung pro erzeugter Nutzwärme) ist, wird mehr und mehr ergänzt durch eine Substitution der Schadmissionen 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.

Derzeit wird schon einiges getan. Eine Vorreiterrolle in dieser Hinsicht spielte Vorarlberg. Als erstes entstanden dort Institutionen wie das heutige „Energie-Institut Vorarlberg“ denen die Funktion der Projektbegutachtung, der Förderungsempfehlung und der Umsetzungskontrolle zukommen. Die Erhöhung der thermischen Gebäudequalität und die Nutzung erneuerbarer Energiequellen werden mittlerweile in fast allen Bundesländern Österreichs gefördert. Nicht ohne Erfolg:

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.

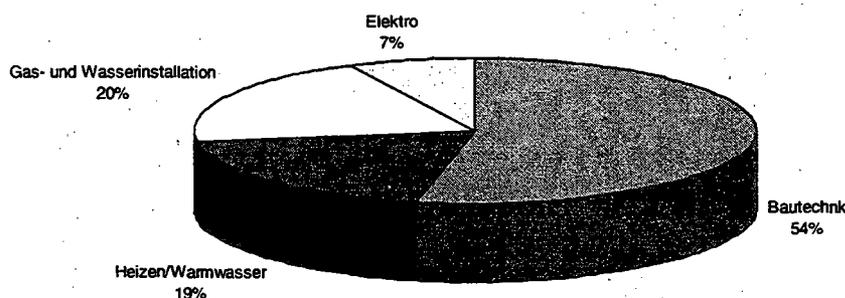
Eine Trendanalyse 1994 - 1997 für Salzburg, erstellt von Zehetmayer Software im Auftrag der Energieverwertungsagentur (E.V.A.) zeigt ein ähnliches, auf Salzburger Verhältnisse modifiziertes Bild. Seit Einführung der thermischen Qualität der Gebäudehülle als Kriterium für die Wohnbauförderung (1994) ist die mittlere Heizlast geförderter Wohngebäude um mehr als 36 % gegenüber der Ausgangslage (1991/92) gesunken. Der Anteil der Niedertemperaturheizungen, die eine Rücklauftemperatur unter 40 °C aufweisen und so eine wichtige Voraussetzung zur effizienteren Nutzung von Solarwärme, Fernwärme, Gas-Brennwertkesseln und erneuerbaren 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 Wärme-

rückgewinnung von 1-2 % auf 14 %, und das beginnend von der zweiten Jahreshälfte 1996 an bis Ende der ersten Jahreshälfte 1997.

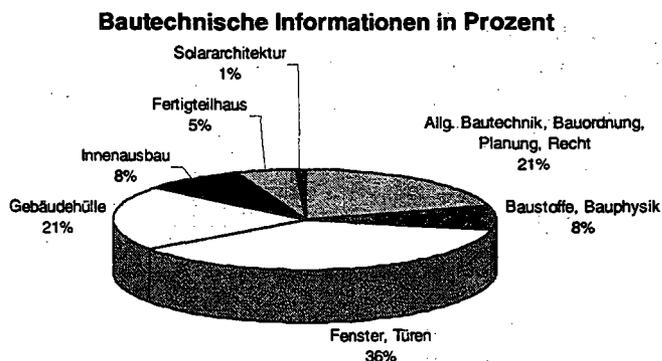
### Konsumentenprobleme zum Komplex Bauen-Energie-Haustechnik

Die oben skizzierten erfreulichen Entwicklungen im modernen Wohnbau spiegeln sich auch in den Anfragen und Statistiken des VKI wider. Anders als in vielen Tätigkeitsfeldern des VKI wird dieser Bereich, seine technische Natur unterstreichend, mit 52 % Anfragen zu technischen Problemen und „nur“ zu 47,9 % Anfragen zu rechtlichen Schwierigkeiten konfrontiert.

Den Großteil der Anfragen in der Sparte Bauen/Energie/Haustechnik betreffen, entsprechend der Kostengliederung für die einzelnen Gewerke beim Hausbau, bautechnische, bauphysikalische und baurechtliche Problemstellungen

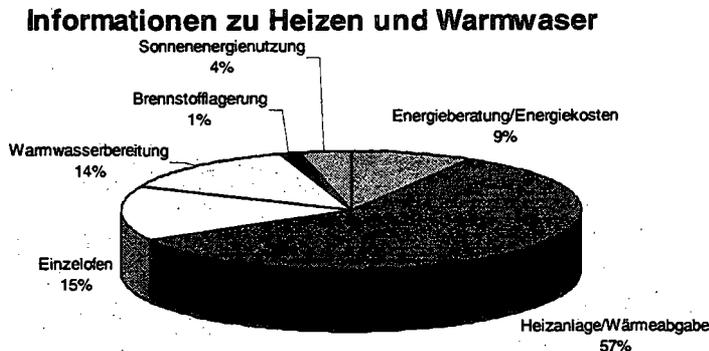


In bautechnischer Hinsicht sind Hilfestellung zur Produktauswahl von Baustoffen, Aufklärung über bauphysikalische und baubiologische Eigenschaften, Durchleuchtung der Preiswürdigkeit und Hilfestellung beim Vergleich von Kostenvoranschlägen professionistischer Arbeiten die häufigsten Beratungstätigkeiten.



Während die Rubriken „Allgemeine Bautechnik, Bauordnung, Planung, Recht“ und „Baustoffe, Bauphysik“ Querschnittsmaterien sind und baubiologische, bauphysikalische, rechtliche und energetische Zusammenhänge betreffen, beziehen sich 57,3 % aller Anfragen zu bautechnischen Problemen auf die Gebäudehülle, Fenster und Türen. Inhaltlich überwiegen Fragen im Zusammenhang mit einer Sanierung wie 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 der Dämmstandard, richtige Einbauausführung und die Materialwahl, besonders zwischen Holz und Kunststoff.



Im Bereich Heizen/Warmwasser dominieren mit 58 % Fragen zur Wärmeabgabe und Heizanlage und 13,5 % zur Warmwasserbereitung. 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.

Elektrotechnische Anfragen beziehen sich hauptsächlich auf die Produktauswahl von Elektro-einzelöfen. Daneben nehmen Fragen zu Elektrosmog (3,3 %), Lüftung und Klimaanlage (10 %), Stromrechnung und damit korrespondierender Verbrauchsanlagen einen steigenden Stellenwert ein. Vereinzelt besteht auch das Interesse an einer Möglichkeit des Stromerkaufs von unabhängigen Stromproduzenten und Produzenten erneuerbarer Energie.

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.

## 2.2 Juristische Querschnittsfragen

### 2.2.1 Verbraucher und Werbung

Der Verbraucher sieht sich - gerade auch im Bereich von liberalisierten Märkten (insbesondere Telekommunikation) - einer oft verwirrenden bis irreführenden Werbung ausgesetzt. Der Vergleich von Produkten und Dienstleistungen und deren Preisen wird gerade durch gezielte Marketingmethoden oft nicht erleichtert, eher 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 wird<sup>122</sup>. Darüberhinaus wird aber die neue Verbandsklagslegitimation nach § 28 a KSchG neue Möglichkeiten bieten, gegen Gesetzesverstöße von Unternehmen vorzugehen.

<sup>122</sup> § 14 UWG i.d.F. BGBl I 185/1999

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-, Telefax- und e-mail-Werbung sowie die exzessive Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür stellen immer wiederkehrende Verbraucherbeschwerden dar. Daneben sind insbesondere die Gewinnspiele ein besonderes Ärgernis für getäuschte VerbraucherInnen. Doch gerade auf diesem Gebiet gibt es auch einen Fortschritt für den Konsumentenschutz festzustellen: Interessante neue Urteile sowie einige wesentliche neue Bestimmungen gegen die Werbeflut.

### **Telefon-, Telefax- und E-mail-Werbung**

Die klare Rechtsprechung des OGH gegen Belästigung durch Telefon-, Telegramm- und Telefaxwerbung<sup>123</sup> 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 erfahren<sup>124</sup>.

Daher ist es auch mehr als zu begrüßen, dass der Gesetzgeber durch die Aufnahme des Verbotes der unaufgeforderten e-mail-Werbung in das Verbot in § 101 TKG<sup>125</sup>, Klarheit geschaffen hat und damit auch in den Diskussionen um eine E-Commerce-Richtlinie der EU sich der Idee des „opt in“ und nicht der viel schwächeren Linie eines „opt out“ angeschlossen hat.

Doch die nächste Form belästigender Telefonwerbung steht vor der Tür: Private Netzanbieter haben angekündigt, auch in Österreich „Gratistelefonieren mit Werbeeinschaltungen“ anbieten zu wollen. Während sich der Kunde des Netzanbieters aktiv dafür entscheidet, mit Werbeunterbrechungen seiner Telefonate belästigt zu werden - und dafür gratis telefonieren kann - wird jeder Dritte, der von jenem Kunden angerufen wird, defacto gezwungen, Werbeeinschaltungen über sich ergehen zu lassen. Zu dieser Problematik sei auf eine grundlegende Entscheidung des LG Berlin<sup>126</sup> verwiesen:

*Der Verbraucherschutzverein (VSV) klagte einen Telefonanbieter mit Sitz in Berlin auf Unterlassung, im geschäftlichen Verkehr zu Zwecken des Wettbewerbs die Möglichkeit kostenloser werbefinanzierter Telefongespräche innerhalb der Bundesrepublik Deutschland mit der Maßgabe anzubieten, dass diese durch Werbung unterbrochen werden: ca. alle 90 sec; für eine Dauer von ca. 20 sec. Das LG Berlin gab der Klage statt.*

*Das LG Berlin ging davon aus, dass diese Form der Werbung während eines Telefongesprächs gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verstößt, weil es zu einer unzumutbaren Belästigung der angerufenen Telefonteilnehmer kommt. Das Gericht verweist auf die reichhaltige Judikatur des BGH zur Telefonwerbung und wendet die dort entwickelten Grundsätze auch auf den vorliegenden Sachverhalt an. Nur bei ausdrücklich oder schlüssig erklärtem Einverständnis mit einem solchen Anruf sei telefonische Werbung zulässig. Ein Einverständnis der Angerufenen, der Werbung per Telefon ausgesetzt zu werden, liege im vorliegenden Fall aber eindeutig nicht vor, denn der Angerufene werde vor dem Gespräch nicht auf die Werbeunterbrechungen hingewiesen. Es handle sich um ein unkontrollierbares Eindringen in die Lebensgewohnheiten des Angerufenen. Selbst wenn der Anrufer vorher bekanntgäbe, dass mit Werbeeinblendungen zu rechnen sei, bestehe für den Angerufenen ein psychologischer Druck, dem 20 sec dauernden Werbeblock zuzuhören, da der Angerufene den Anrufer im Regelfall nicht brüskieren werde wollen, und sofort nach Anklingen des*

<sup>123</sup> Der OGH sieht diese Art von Werbung als sittenwidrig an (siehe Berichte zur Lage des Verbraucherschutzes in den vergangenen Jahren).

<sup>124</sup> OGH 27.4.1999, 1 Ob 82/99m - Informationen zum Verbraucherrecht 10/1999

<sup>125</sup> BGBl I 188/1999

<sup>126</sup> LG Berlin 20.6.1999, 15.O.147/99 (n.rk.) - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1999

*ersten Werbeblocks auflegen würde. Der sittenwidrige Kern dieser Methode liege darin, dass nicht nur der sparsame Kunde, der kostenlos telefonieren will, die Werbung zur Kenntnis nimmt, sondern insbesondere der Angerufene durch die Werbung beeinflusst wird. Zwar gäbe es auch viele andere Gelegenheiten und Möglichkeiten, bei denen man sich einer Werbung nicht entziehen kann. Der als sittenwidrig angesehene Kern liege im vorliegenden Fall aber darin, dass das private Telefon unerbeten als Werbeträger benutzt wird. Dieses Kommunikationsmittel sei aber nach allgemeiner Anschauung von Werbung freizuhalten. Werbung über Funk, Fernsehen, Zeitung, Plakat etc ist allgegenwärtig und nicht zu vermeiden oder zu verhindern. Das Telefon als privates Refugium soll davon aber unberührt bleiben.*

## **Werbematerial an der Haustür**

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 Eigentumfreiheitsklage 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 unterbinden<sup>127</sup>.

## **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 wird immer wieder verstoßen, weil die Ordnungsstrafen der Gerichte (bis maximal öS 90.000,- pro Verstoß) im Marketingbudget einkalkuliert werden.

Auf Betreiben der KonsumentenschützerInnen hat daher der Gesetzgeber nun eine - für ganz Europa vorbildhafte - 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.

Der VKI begrüßt diese Regelung, warnt aber vor überzogenen Hoffnungen auf individuellen Geldsegen. Wenn auch nur ein Bruchteil der oft tausenden Adressaten der Gewinnzusage diese tatsächlich einklagt, ist damit zu rechnen, dass das betroffene Unternehmen - wird den Klagen stattgegeben - um seine Existenz fürchten muss. Das bedeutet aber auch, dass keinesfalls angeraten werden kann, auf eigene Kosten solche Klagen zu führen. Zu hoch erscheint das Kostenrisiko, den Prozess zwar zu gewinnen, dann aber vom betroffenen Unternehmen keine Zahlung und damit auch keinen Kostenersatz zu bekommen. Dazu kommt, dass rund um diese sensationelle Neuregelung - insbesondere auch dann, wenn das Unter-

<sup>127</sup> OGH 24.1.1996, 3 Ob 509/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1996

nehmen seinen Sitz im Ausland hat - noch viele Rechtsfragen zu klären sind. Der VKI wird daher - im Auftrag des Konsumentenschutzministeriums - in einer Reihe von Musterprozessen versuchen, zum einen unklare Rechtsfragen durch die Gerichte klären zu lassen und zum anderen durch diese Musterprozesse jene Unternehmen verfolgen, die trotz klarer Verbote weiterhin Verbraucher durch irreführende Gewinnzusagen belästigen. Sollten in diesen Verfahren Gewinne erfochten und einbringlich gemacht werden, so werden wir diese - mit Zustimmung der betroffenen Verbraucher - karitativen Zwecken zur Verfügung stellen<sup>128</sup>.

## 2.2.2 Der überrumpelte Verbraucher

### Haustürgeschäfte

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 (nicht rechtskräftiges) 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 habe<sup>129</sup>.

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 sein<sup>130</sup>.

Dennoch ergibt sich im Bereich der Lastschriften/Einzugsermächtigungen weiterhin ein dringender 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 fordern, dass die Banken verpflichtet werden - eine freiwillige Initiative erscheint aussichtslos - den Kunden über sein Recht zum Widerspruch auf jedem Kontoauszug zu informieren.

### Fernabsatzgesetz

In die vorliegende Berichtszeit fällt auch die Umsetzung der Fernabsatzrichtlinie in österreichisches Recht<sup>131</sup>. Die Bestimmungen werden allerdings erst am 1.6.2000 in Kraft treten, sodass erst dann über konkrete Erfahrungen in der Praxis berichtet werden kann. Die Grundregel sei jedoch kurz dargestellt: Verbraucherschutzbestimmungen (§ 5a bis § 5i KSchG) für Vertragsabschlüsse im Fernabsatz sehen - mit vielen Ausnahmen (etwa für Finanzdienstleistungen, Immobiliengeschäfte, Warenautomaten, Haushaltslieferungen und Freizeit-Dienstleistungen, u.a.) - vor:

<sup>128</sup> Informationen zum Verbraucherrecht 10/1999

<sup>129</sup> OLG Wien 22.7.1999, 16 R 60/99g (n.rk.) - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1999

<sup>130</sup> BGBl I 185/1999

<sup>131</sup> BGBl I 185/1999

- Informationspflichten des Unternehmers vor und bei Abschluss des Vertrages
- Rücktrittsrecht binnen sieben Werktagen (Samstag zählt nicht als Werktag) - ohne Belehrung binnen 3 Monaten (allerdings gibt es auch hier weitere Ausnahmen).
- Leistungsfrist von maximal 30 Tagen, sofern nichts anderes vereinbart wird.
- Bei missbräuchlicher Verwendung einer Zahlungskarte im Fernabsatz kann der Karteninhaber gemäß § 31a KSchG vom Aussteller der Karte verlangen, dass eine Buchung oder Zahlung rückgängig gemacht bzw. erstattet wird.

### 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 offenerzige 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.

Der VKI prüft daher im Auftrag des Bundeskanzleramtes - Büro für Konsumentenfragen (BKA) 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.

Das genannte Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen: Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den Unternehmer ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe<sup>132</sup> 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 einzulenken, 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.

### CLAB - Klauseldatenbank

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 5000 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

<sup>132</sup> das sind öS 10.000.-- pro Klausel und pro Verstoß

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 Mausclick selbst generieren kann. Hilfefunktionen erklären die Handhabung und unterstützen auf leicht verständliche Art die Benutzung der Datenbank.

## 2.2.4 Leistungsstörungen

### Probleme beim Lieferverzug

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 Fall des Lieferverzuges, stellt laut Gerichtsentscheidung allerdings eine unangemessen lange Bindung des Verbrauchers gemäß § 6 Abs. 1 Z 1 KSchG dar<sup>133</sup>.

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

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.

<sup>133</sup> OLG Wien 30.3.1994, 4 R 3/94 - KRES 1h/7

## **Beweglich - nicht beweglich**

Die folgeschwere 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 nachzuvollziehen<sup>134</sup>.

## **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.

Schließlich werben viele Hersteller auch mit der Lebensdauer ihrer Waren bzw. wird beim Kauf einer Ware regelmäßig deren Mindestlebensdauer als Eigenschaft unausgesprochen vorausgesetzt. Den Verbrauchern ist daher nicht einsichtig, weshalb sie das Rechtsinstitut der Gewährleistung nur vor Mängeln, die bei Übergabe bereits vorhanden sind, schützt und ein Mangel, der erst später auftritt und die erwartete Lebensdauer erheblich verkürzt, keine Ansprüche begründen soll.

## **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.

## **Rechtsdurchsetzung**

Trotz der großen Zahl von Beschwerden gibt es sehr wenige Fälle, in denen die Verbraucher tatsächlich versuchen, ihre Rechte auf Gewährleistung auch gerichtlich durchzusetzen. In vielen Fällen kann man dazu auch kaum raten, bedenkt man, dass gerade bei Gewährleistungsprozessen regelmäßig Sachverständige beigezogen werden und die Kosten der Gutachten zusammen mit den Gerichts- und Rechtsanwaltskosten in Relation zum - oft niedrigen - Streitwert eine Kostenschere auf tun, die eine Prozessführung als völlig unwirtschaftlich erscheinen lässt.

---

<sup>134</sup> JBI 1986, 448;

## **Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter**

Die Verhandlungen zur Umsetzung der Richtlinie haben im Bundesministerium für Justiz bereits begonnen. Die Garantierichtlinie der EU<sup>135</sup> wird auch in Österreich bis 1.1.2002 umzusetzen sein und wird eine Reihe von Neuerungen im Recht der Gewährleistung bringen:

- Die (Mindest-)Richtlinie bringt insbesondere eine Gewährleistungsfrist von 2 Jahren.
- Dem Verbraucher stehen entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung, Preisminderung oder Vertragsauflösung als Mittel der Gewährleistung zur Wahl.
- Innerhalb der ersten sechs Monate nach Übergabe soll der Verkäufer das Nichtvorliegen eines Mangels beweisen müssen (Beweislastumkehr). Ausnahme: Wenn diese Vermutung mit der Art des Gutes oder der Art der Vertragswidrigkeit unvereinbar wäre.
- Es steht den Mitgliedsstaaten frei, eine Rügepflicht binnen zwei Monaten ab Entdeckung des Mangels bei sonstigem Rechtsverlust vorzusehen.

Es bleibt zu hoffen, dass der österreichische Gesetzgeber die Umsetzung dieser Richtlinie zu einer umfassenden konsumentenorientierten Neuordnung des österreichischen Gewährleistungsrechtes nutzen wird.

### **Schadenersatz**

Die Trendwende in der Judikatur zur Konkurrenz von Gewährleistung und Schadenersatz brachte für Verbraucher insbesondere im Bauvertragsrecht eine deutliche Verbesserung im Fall des Hervorkommens von Mängeln. Es wird von den Verbrauchern auch nur als gerecht empfunden, dass ein Unternehmer, der schuldhaft ein mangelhaftes Werk errichtet, für hervortretende Mängel mehr als drei Jahre ab Übergabe haften soll.

### **Naturalrestitution**

Wenn die Bauwirtschaft nun versucht, die Konsequenzen dieser Judikaturwende abzuwenden, indem man zum einen den Vorrang der Naturalrestitution im Schadenersatzrecht herauszustreichen bemüht ist und zum anderen eine Verkürzung der absoluten Verjährungszeit auf nur zehn Jahre verlangt, so ist dies aus der Sicht des Verbraucherschutzes abzulehnen. Im Bereich der Fassadenbeschichtungen, Wärmeisolierungen, Dacheindeckungen und ähnlichen Werken ist es durchaus denkbar und technisch möglich, dass Mängel auch erst nach zehn Jahren Benützung offenbar werden. Es ist nicht einzusehen, weshalb der schuldhaft handelnde Schädiger dafür nicht haften sollte. Ebenso ist nicht einzusehen, weshalb der Verbraucher gezwungen werden sollte, gerade den Unternehmer, der einen Mangel schuldhaft verursacht hat, wieder mit der Behebung des Mangels zu beauftragen.

### **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

---

<sup>135</sup> RL 1999/44/EG des EP und des Rates vom 25.5.1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter, Abl 99/L 171/12

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 Inkassobüros

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 entgegengetreten<sup>136</sup>, 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.
- Die ohne jede Rücksprache mit Vertretern der Verbraucherseite vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten erlassene Verordnung für Höchstsätze der Inkassoinstitute<sup>137</sup> 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 Anerkenntnisse häufig die Vereinbarung eines Terminverlustes vorgesehen, wobei Verstöße gegen § 13 KSchG festgestellt wurden. Auch die Konstruktion von Gehaltsabtretungen und -verpfändungen verstoßen häufig - entweder direkt oder jedenfalls bei analoger Anwendung - gegen § 12 KSchG<sup>138</sup>. Im Berichtszeitraum konnten in diesem Bereich eine Reihe von Verbandsklagen erfolgreich abgeschlossen werden<sup>139</sup>.

## 2.2.6 Rechtsdurchsetzung

### Verfahrenskosten

Aus der im Auftrag des Bundeskanzleramtes - Büro für Konsumentenfragen (BKA) geführten Klagstätigkeit in Musterprozessen muss der VKI nach wie vor festhalten, 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 nimmt nicht Wunder, dass viele

<sup>136</sup> LG Salzburg 17.5.1996, 54 R 81/96

<sup>137</sup> BGBl 1996/141

<sup>138</sup> LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96

<sup>139</sup> siehe Kapitel 3.

Verbraucher daher den Gang zum Gericht und damit die Durchsetzung ihrer Interessen scheuen.

### **Dauer der Verfahren**

Aus den im Auftrag des BKA geführten Musterprozessen muss der VKI feststellen, dass die Dauer von Verfahren höchst unterschiedlich sein kann. So führt der VKI seit 1992 ein Verfahren um die Frage des Missbrauches einer Bankomat-Karte. Erst im Herbst 1998 erging das Urteil in erster Instanz<sup>140</sup>. Das Urteil ist aber nicht rechtskräftig. Nun beginnt der Weg durch die Instanzen. Bei einem Streitwert von öS 10.000,-- beträgt das Kostenrisiko zwischenzeitlich rund öS 450.000,--. 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 Verbraucher von einer gerichtlichen Geltendmachung ihrer Ansprüche zurückschrecken.

### **Zugang zum Recht**

Im Lichte der beschriebenen Barrieren für Verbraucher, ihre Rechte in der Praxis auch durchzusetzen, gewinnen Initiativen der Europäischen Kommission an Bedeutung, die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen zu forcieren. Dabei werden aber klare Kriterien vorzugeben sein, wann man wirklich von einer verbraucherfreundlichen Streitschlichtung sprechen kann. Das beginnt bei der Aufnahme von VerbrauchervertreterInnen in den Entscheidungsprozeß, setzt sich fort über klare Verfahrensregeln und endet damit, dass solche Verfahren auch die Akzeptanz in der Praxis finden müssen. Ein Gütesiegel für Unternehmer, die sich der Streitschlichtung unterwerfen, könnte eine Idee sein, für die Akzeptanz zu sorgen.

## **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.

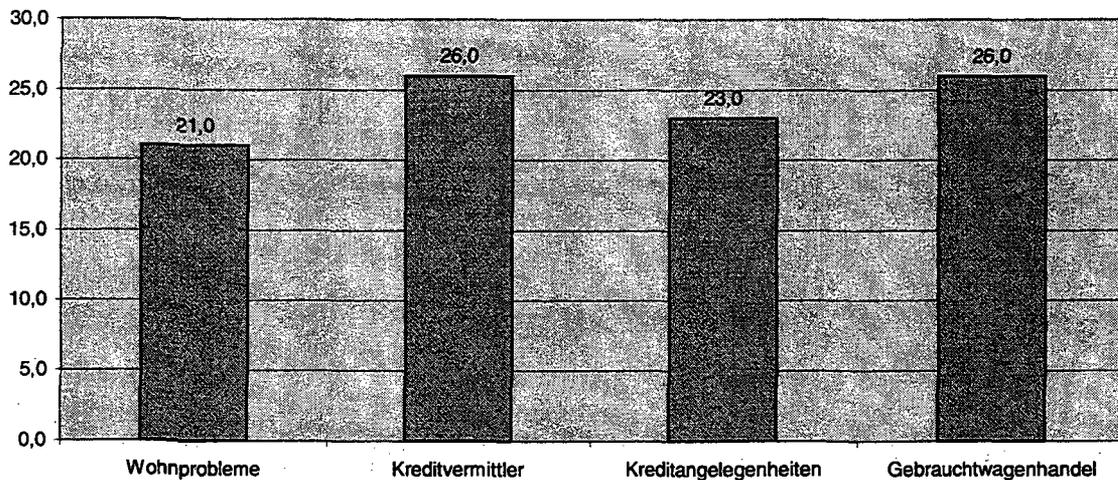
### **2.3.1 Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme**

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland mit durchschnittlich 13 % entspricht in etwa dem Ausländeranteil der Bevölkerung Österreichs. 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 %.

---

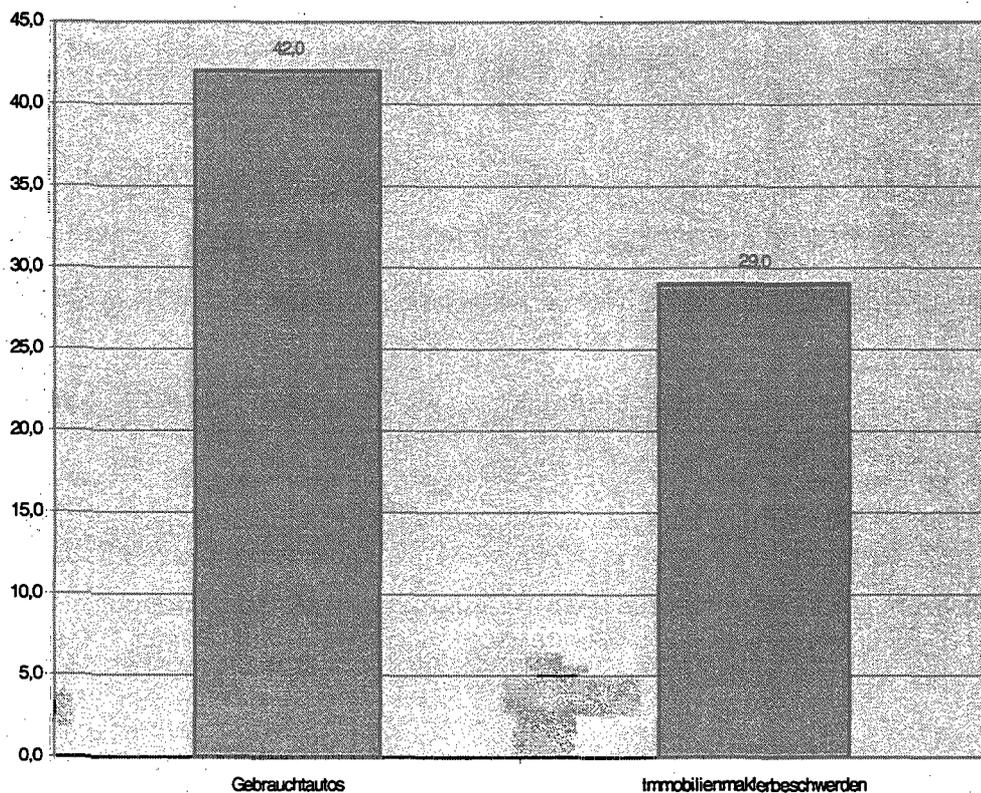
<sup>140</sup> Das Verfahren wurde in erster Instanz vom VKI gewonnen.

### Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität



Der höchste Ausländeranteil liegt auch im heurigen Berichtszeitraum bei Wohnproblemen (21 %) sowie Beschwerden über Kreditvermittler bzw. ganz allgemein bei Kreditangelegenheiten bei 23 %, sowie im Gebrauchtwagenhandel mit einem Ausländeranteil von 26 %.

Bei Fallbearbeitungen ist der Ausländeranteil bei Kreditangelegenheiten und Kauf von Gebrauchtautos mit jeweils 42 % bzw. bei Immobilienmaklerbeschwerden mit 29 % überdurchschnittlich hoch.



## **Wohnprobleme von ausländischen VerbraucherInnen**

### **Wohnkosten**

Einer Untersuchung des Statistischen Zentralamtes zufolge<sup>141</sup> haben Ausländer einen überdurchschnittlichen Mietaufwand und das für schlecht ausgestattete Wohnungen. So bezahlen „Ex-Jugoslawen“ im Schnitt ca. öS 64,--/m<sup>2</sup> (Österreicher im Vergleich durchschnittlich öS 37,--) und leben dennoch in Wohnungen mit wesentlich schlechterem Zustand. Noch immer wohnen in Wien 60 % der Türken und 55 % der ehemaligen Jugoslawen sowie 20 % der „sonstigen Ausländer“ in Substandardwohnungen, also in Wohnungen, die nur mit Wasser oder/und WC ausgestattet sind. Bei der österreichische Bevölkerung ist dies nur mehr ein Anteil von 8 %. Auch bundesweit leben rund 30 % der Ausländer in Substandardwohnungen.

Abgesehen von der schlechteren Ausstattungsqualität und dem höheren Mietaufwand, den Ausländer für schlecht ausgestatteten Wohnraum leisten müssen, sind sie auch gezwungen, öfter als 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 Ausländer, die schon längere Zeit in Österreich leben, auch an den kreditfinanzierten Ankauf einer i.d.R. Altbau-Eigentumswohnung. Wenngleich ausländische VerbraucherInnen oft sehr große Fähigkeiten in der Sanierung alter Bausubstanz besitzen und daher auch schlecht ausgestatteten Wohnraum mit relativ geringen finanziellen Mitteln sanieren können, so sind sie 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 Anboten 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 Kaufanbot 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 Anbot wieder auszusteigen, wenn mündliche und damit schwer beweisbare Zusagen nicht eingehalten werden. I.d.R. werden Anbotsteller mit unzulässig hohen Rücktrittsprovisionen konfrontiert.

Ein besonders krasses Beispiel unseriöser Wohnungsvermittlung bot im heurigen Berichtszeitraum die Firma Schuster GmbH, die Anzahlungen in Höhe von öS 20.000,-- von zahlreichen Konsumenten entgegennahm, dann den Abschluss des Mietvertrages hinauszögerte

<sup>141</sup> Österreichisches Statistisches Zentralamt, Pressemitteilung 6.915-173/99 Lebensbedingungen von Ausländern in Österreich

und letztendlich ihre Tätigkeit einstellte und nicht mehr erreichbar war. Den Betroffenen blieb nur die Möglichkeit einer Strafanzeige. Zu befürchten ist jedoch, dass die Geschädigten mangels pfändbaren Vermögens kein Geld zurückbekommen.

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 weder überprüfen in welcher Auflage - wenn überhaupt - 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 - sicherlich auch infolge eines EU-Projektes zum Thema Überschuldung - die Zahl der Fälle, bei denen Finanzierungsschwierigkeiten Anlass war, eine Beratungsstelle zu konsultieren, gestiegen. Der Anteil ausländischer Ratsuchender in diesen Anfragen ist mit 47 % in 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 Bretteingsschritte 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.

Inkassobüros werden in den häufigsten Fällen von Versandhäusern (33 %) und Banken (21 %) 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 Informations- und Warengehalt für den Konsumenten. 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 abgeschlossen werden. 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.

## **Kreditvermittler**

Während bei der inländischen Bevölkerung Skepsis gegenüber den Leistungen von Kreditvermittlern besteht und daher Kreditvermittlungen eher im Zuge eines drittfinanzierten 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 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, 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 unterzeichnen. 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 betroffene Versicherung distanziert sich naturgemäß von solchen Praktiken, dennoch ist erst durch Einschreiten des VKI ein kostenloses Storno möglich.

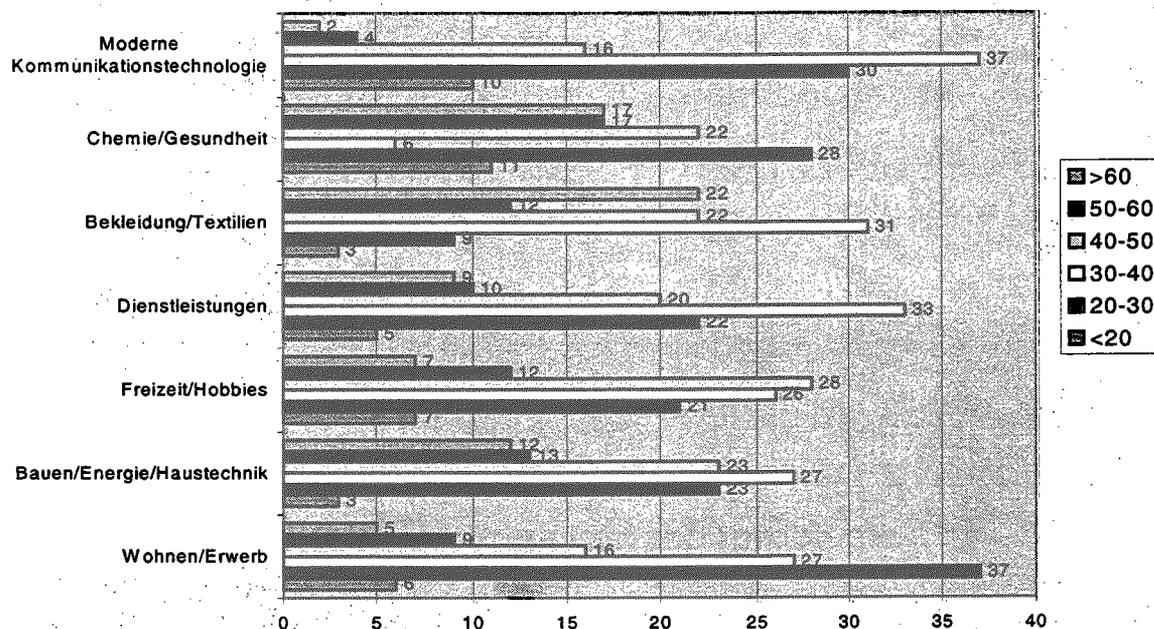
## **Gebrauchtwagenhandel**

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 kann. 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, sodass 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:

### Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme



### Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen

Anfragen betreffend Wohnungssuche und -einrichtungen (43 %), Sportartikel mit 63 % sowie zu Telekommunikation mit 40 %, bei Anfragen zu Internet sogar 50 % 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 Altbau Eigentum 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. Oft werden jedoch die laufenden Kosten unterschätzt. So sind Fälle bekannt geworden, bei denen Jugendliche Forderungen in Höhe von öS 15.000,-- bis öS 20.000,-- verursacht haben und sie nicht mehr bezahlen konnten. Unter jugendlichen Handybesitzern ist insbesondere das Versenden von Kurzmitteilungen (SMS-Nachrichten) in großer Zahl üblich.

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 auf-

gesucht werden, bei denen dem Konsumenten nicht klar wird, dass diese kostenpflichtig sind und damit zusätzliche Gebühren anfallen. Wenngleich diese Problematik im heurigen Berichtszeitraum noch kein Massenphänomen ist, steht zu befürchten, dass die Zahl von insbesondere jugendlichen Verbrauchern aufgrund von unterschätzten laufenden Telefonkosten in der nächsten Zeit rasant zunehmen wird.

### **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.

Bei Beschwerden über Fitnessstudios 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 Bekleidungsfragen mit 64 %, Krankenzusatzversicherungen mit 57 %, Timesharingproblemen mit 50 %, Werbefahrten mit 42 %.

### **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**

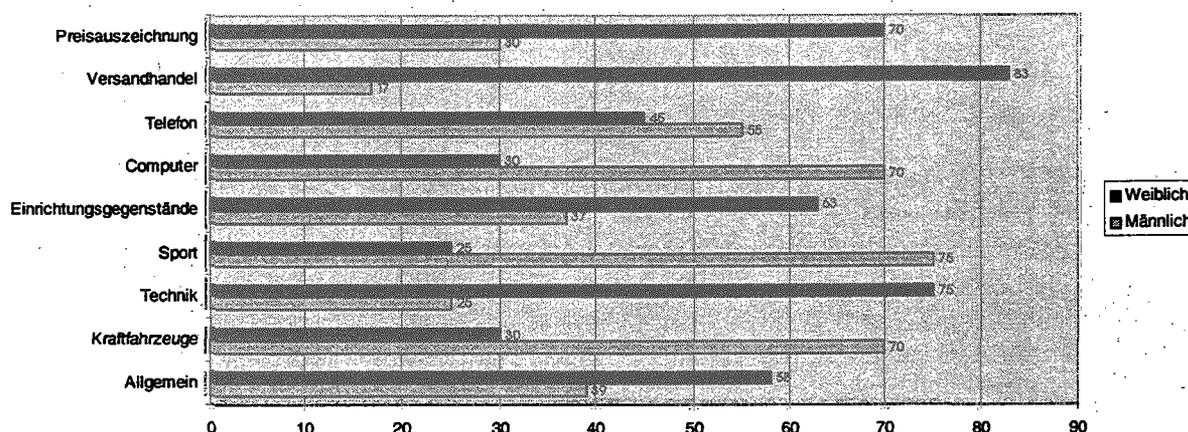
Werbeveranstaltungen sind für ältere Leute - vor allem Frauen - eine beliebte Möglichkeit zu einem geselligen Ausflug. Der psychologische Druck, Waren zu oftmals weit überhöhten Preisen zu kaufen, ist doch so groß, dass die Beratungsstellen immer wieder von Verbrau-

chern 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,--.

### 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).

**Geschlechtsspezifische Anfragen**



#### Häufung weiblicher Verbraucherprobleme

Bei Schlankheitsinstituten 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 Schlankheitsmittel (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 niedrigerem 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 durchwegs mit Zahlungsschwierigkeiten in die Beratung. Aus den ursprünglich relativ niedrigen Kaufsummen sind i.d.R. durch die im Versandhandel hohen Zinssätze, Bearbei-

tungsgebühren 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 männlichen Verbraucherproblemen**

Männliche Verbraucherprobleme zeigen sich im Kfz-Bereich mit 62 % und bei Sportartikeln mit 75 %, Anteil aller Anfragen. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto 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 vornehmlich von jungen Männern zur Kenntnis gebracht, was auf die männliche Dominanz in diesem Medium zurückzuführen sein dürfte. 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. Wenngleich die Provider derzeit durchaus - zumindest bei Einschreiten des VKI - sich als kooperativ zeigen, steht zu befürchten, dass Konsumenten ohne Inanspruchnahme rechtlicher Beratung die zu Unrecht geforderten Beträge bezahlen.

### **2.3.4 Zielgruppe Kinder und Jugendliche**

In Zeiten verstärkten Wettbewerbs kümmert man sich verstärkt um bisher nur am Rande beachtete Zielgruppen. Eine davon sind die „Kids & Teens“, die ja auch die vielzitierten KundInnen von morgen sind.

Eine diesbezügliche Untersuchung über Kinder und Jugendliche im Alter von 7 bis 18 Jahren ergab, dass sie in Summe über relativ hohe Beträge frei verfügen können. Denn einerseits erhalten sie bei sehr vielen Gelegenheiten Geldgeschenke (77 % bekommen zum Geburtstag, 65 % zu Weihnachten Geld geschenkt), andererseits gibt es auch bei 80 % der Befragten Taschengeld. Die durchschnittliche Höhe des Taschengeldes bei den 7- bis 12jährigen liegt bei öS 80,- pro Monat, jenes der 13- bis 18jährigen bei öS 507,-<sup>142</sup>.

Und weiter heißt es: „Hinsichtlich der Dinge, für die Geld ausgegeben wird, sind ebenfalls signifikante Unterschiede feststellbar: So geben mehr Kinder als Jugendliche Geld für Süßigkeiten (K: 61 %, J: 36,5 %) und Spielsachen (K: 34 %, J: 6 %) aus. Jugendliche geben ihr Geld für ihr Hobby (52 %), Musik (67 %), Weggehen (66 %), Kosmetik und Schmuck (30 %), aber auch für Kleidung und Schuhe (48,5 %) aus.“

„Hinsichtlich der Produkte, die Kinder bzw. Jugendliche alleine kaufen bzw. beim Kauf überwiegend alleine entscheiden dürfen, gibt es vor allem bezüglich der beiden Altersgruppen

<sup>142</sup> „Exklusive Studie: So lieben es die Kids & Teens“, in: LK-Handelszeitung Nr. 15, 30. Juli 1999, S.1

größere Unterschiede: Knabbereien werden von 81 % der Jugendlichen und 57 % der Kinder selbst gekauft. Joghurt wird von 76 % der Jugendlichen und 50 % der Kinder selbst gekauft. Getränke kaufen 84 % der Jugendlichen und 56 % der Kinder selbst. Pudding wird von 68 % der Jugendlichen und 43 % der Kinder selbst gekauft, bzw. dürfen sie über den Kauf alleine entscheiden.

Süßes erwerben 87 % der Jugendlichen bzw. 78 % der Kinder selbst. Ähnlich ist auch der Prozentsatz der Kinder und Jugendlichen, die Eis selbst kaufen: 88 % der Jugendlichen und 85 % der Kinder kaufen Eis selbst, bzw. entscheiden sie beim Kauf alleine.

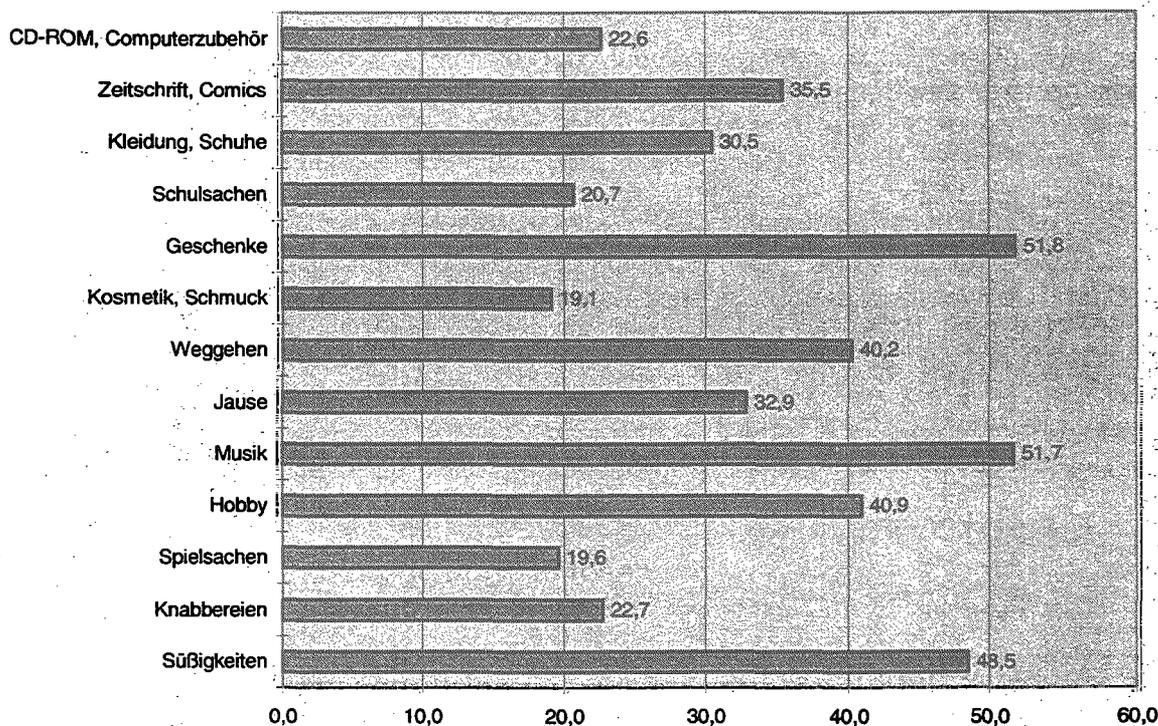
Besonders auffällig ist, dass mehr als die Hälfte der Befragten angibt, Einkäufe nicht zu planen, sondern direkt am POS (point of sale) spontan zu entscheiden. Somit ergeben sich vielfältige Möglichkeiten und große Potentiale, wenn es gelingt, auch nur einen Teil dieser 52 %, die sich erst am POS entscheiden, anzusprechen.

Das Lieblingsgetränk von 37 % der Befragten ist Coca-Cola. Mit immerhin 11,9 % ist Sprite das am zweithäufigsten genannte Getränk. Fanta liegt mit 8 % an der dritten Stelle. Mineralwasser wird von immerhin 7,3 % der Befragten genannt. Mineralwasser wird von 9,3 % der Mädchen und 5,3 % der Jungen bzw. 9,9 % der Jugendlichen und 4,6 % der Kinder als liebstes Getränk genannt.

Für Zwischendurch bevorzugen 31 % der Befragten Süßes, 29 % bevorzugen Knabbereien. Gegen Hunger isst die Hälfte der Befragten Joghurt. Bei Langeweile essen 42 % der Befragten Süßes, 33 % der Befragten knabbern<sup>143</sup>.

## Kaufverhalten der Kinder und Jugendlichen

### Kaufverhalten der Kinder und Jugendlichen



<sup>143</sup> „Exklusive Studie: So lieben es die Kids & Teens“, in: LK-Handelszeitung Nr. 15, 30. Juli 1999, S.1

Quelle: IMAB PROMENA

Um die „Loyalität und den Identifikationsgrad“ bezüglich der Sendung Confetti TiVi des ORF zu erhöhen und bei den 4- bis 13jährigen bzw. deren Eltern Geld für den ORF, ProduzentInnen und den Handel zu lukrieren, brachte man Ende 1998 nahezu 60 Confetti-TiVi-Produkte durch Lizenz und Markennutzungsrechte in die Billa-, Merkur- und Bipa-Märkte. Das Angebot reicht von Milch- und Molkereiprodukten, Brot und Backwaren, Obst und Gemüse, Nudeln und Tiefkühlprodukten, wie Pizza, über Knabbergebäck, Süßwaren und Getränken bis hin zum Partysset und Pflegeprodukten.

Wie heißt es so schön: „Im Kern der Marke steht Spaß. Dies wird durch Farbe und Form der Produkte weitergeführt und unterstrichen. Eine ansprechende Gestaltung und ein Zusatznutzen der Verpackung sorgen weiters für die Unterhaltung und gute Laune beim Essen und Trinken“<sup>144</sup>.

Und wie nicht anders zu erwarten, wurden die Confetti-Produkte ein sogenannter „Renner“. Nicht zuletzt deshalb, weil die angebotenen Confetti-Nahrungsmittel auch mit der Gesundheitsmasche angeboten wurden und werden. Beispielsweise wurde eine Ernährungsberaterin bemüht, den Confetti-Produkten hohe Qualität zu bescheinigen. Tatsache ist allerdings, dass es sich um ganz gewöhnliche Produkte handelt, die es in jedem Supermarkt in vergleichbarer Zusammensetzung zu kaufen gibt. Als besonders empfehlenswert im Sinne des Ernährungskreises (besser der Ernährungspyramide) gelten Kohlenhydrate mit hohem Ballaststoffanteil. Unter den 36 Confetti-Nahrungsmitteln könnte man bestenfalls das Toastbrot dazu rechnen. Dagegen häufen sich die Angebote in den hinteren Gruppen der Ernährungsrangfolge: panierte Formfischteile, Pommes frites, dazu die große Gruppe der Naschereien, wie Schokofüße, Spiegeleier, Gummibonbons, Chips, Cracker oder ähnliches.

Zum Großteil handelt es sich um stärker bearbeitete Produkte, bei denen der Anteil an Zusatzstoffen relativ hoch ist: unter anderem Farbstoffe, Aromen, Geschmacksverstärker, Gelatine, Schwefeldioxid. Einige Produkte enthalten gar die allergieverdächtigen Azo-Farbstoffe, wie zum Beispiel Cochenillerot A in Schokofüßen und Spiegeleiern, sowie in der Blutorange Limo<sup>145</sup>.

Die Gesundheitsmasche bei der Ernährung von Kindern und Jugendlichen ist ein altbekanntes Spiel. So werden auch seit vielen Jahren Schokoriegel für Kinder als Ersatz für eine ausgewogene Jause oder als das „gesündere Naschen“ dargestellt. Die Zahlen sprechen jedoch für sich: Kinderwaffel, -schnitten und -riegel enthalten rund 20 bis 40 % Fett, der Zuckergehalt beträgt 30 bis 60 %. Und selbst das beworbene Kalzium ist nur in geringen Mengen vorhanden<sup>146</sup>.

## 2.4 Ökologische Querschnittsbetrachtungen

### 2.4.1 Österreichisches Umweltzeichen

#### Produkte und Dienstleistungen

Der VKI ist seit 1991 vom Bundesministerium für Umwelt, Jugend und Familie (BMUJF) mit der Richtlinienerstellung für das Österreichische Umweltzeichen beauftragt. 1998 erfolgte eine öffentliche Ausschreibung für die Durchführung der Agenden zum Österreichischen

<sup>144</sup> „Confetti Tivi“, in: LK-Handelszeitung Nr. 22, 6. November 1998, S. 19

<sup>145</sup> „Rolf Rüdiger und Freunde“, in: LK-Handelszeitung Nr. 3, 12. Februar 1999, S. 6  
Confetti-Produkte von Billa: „Besser als nichts“, in: „Konsument“ 2/99, S. 15

<sup>146</sup> Konsument“-Test Schokoriegel für Kinder: „In leere Versprechungen gehüllt“, in: „Konsument“ 6/99, S. 26ff  
Ernst Mauritz: „Die Jause mit der Extraportion Fett“, in: Kurier, 14. Juni 1999, S. 19

Umweltzeichen für den Zeitraum von 1999 bis 2004. Die darauf basierende Entscheidung des BMUJF ergab eine Neustrukturierung des Vertragssystems und der Vertragspartner. Der VKI wurde wieder, insbesondere unter Berücksichtigung der bisher geleisteten Arbeiten und Leistungsfähigkeit seiner Organisation, mit der Aufgabe der Richtlinienerstellung beauftragt. Die Auftragsvergabe an den VKI inkludiert auch die maßgeblichen Aktivitäten für das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe. Mit Durchführung der administrativen Tätigkeiten wurde das Technische Büro Hauer beauftragt, die Marketingaktivitäten übernahm die PR-Agentur Coop Guka.

Zu den 33 bestehenden Richtlinien wurden im Zeitraum Oktober 1998 bis September 1999 vier weitere Kriterienkataloge für folgende Produktgruppen fertiggestellt:

- UZ 38 Brennstoffe aus Biomasse (Briketts, Pellets)
- UZ 39 Mauersteine, hydraulisch gebunden
- UZ 40 Feuerlöscher, Feuerlöschmittel
- UZ 41 Kanalrohre aus Kunststoff

Insgesamt sind derzeit 37 Umweltzeichen-Richtlinien für Produkte und Dienstleistungen verfügbar. Im Zuge des dreijährigen Revisionszyklus wurden im genannten Zeitraum die Anforderungen für Reinigungsmittel, Hygienepapier und Wiederaufbereitung von Farbträgern adaptiert und neu veröffentlicht.

Mit 30. September 1999 zählten bereits **339 Produkte und Dienstleistungen** zum Kreis der Ausgezeichneten.

Die Neustrukturierung des Umweltzeichensystems und die vertragliche Einbindung aller Beteiligten bis zum Dezember 2004 erleichtern nun die mittel- und langfristige strategische Planung zukünftiger Aktivitäten.

Ein wesentliches Element wird die verstärkte Berücksichtigung des Bereichs der öffentlichen und institutionellen Beschaffung bezüglich Richtliniengestaltung und Öffentlichkeitsarbeit sein.

Für Anwendungsbereiche mit starker Umweltzeichen-Präsenz, wie zum Beispiel der Bereich Bauen und Wohnen, werden Schwerpunkte gesetzt. Einerseits durch Entwicklung neuer Richtlinien, die das Angebot komplettieren sollen, andererseits durch gezielte Marketingaktivitäten für die entsprechenden Point of Sales. Die für Ende 1999 geplante Plakatwerbeaktion ist ein Schritt in diese Richtung. Das Umweltzeichen wird auf Werbeflächen in der Umgebung von Baumärkten präsent sein. Weitere Initiativen mit begleitender Information, wie zum Beispiel eine Produktfibel, die alle Umweltzeichen-Produkte präsentiert, werden im nächsten Jahr durchgeführt.

Die Zunahme an ausgezeichneten Tourismusbetrieben und die Intensivierung der Synergieeffekte zwischen Umweltzeichen für Produkte und Dienstleistungen und jenem für Tourismusbetriebe wird die Nachfrage an Umweltzeichenprodukten in diesem Bereich steigern.

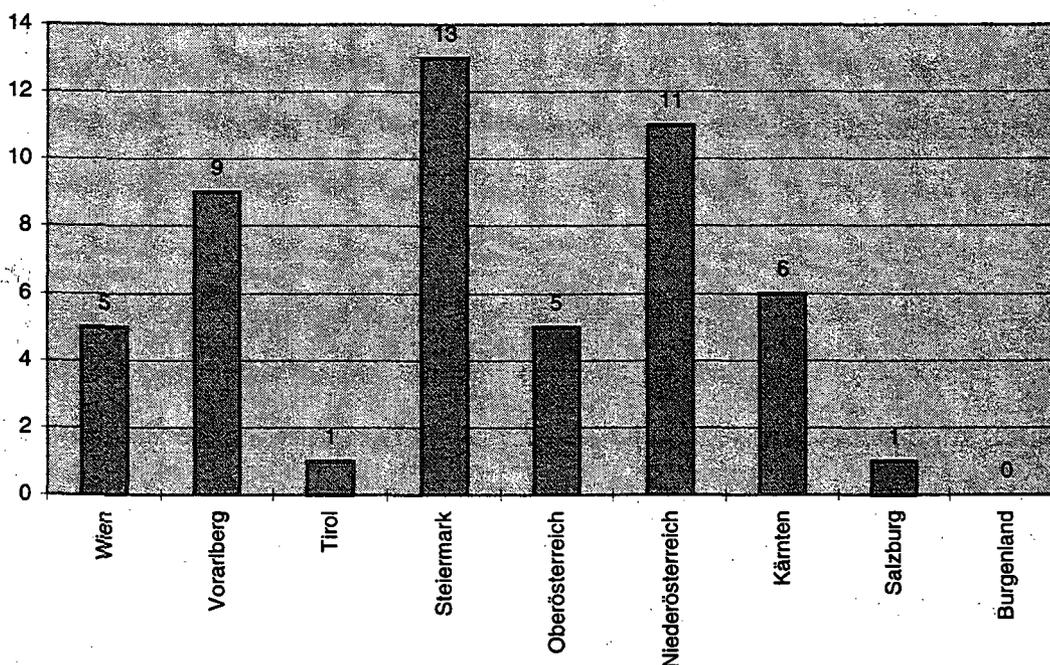
Als langfristige Maßnahme soll die Implementierung eines Umweltzeichens für Schulen als gemeinsame Initiative des Umwelt- und Unterrichtsministeriums das Umweltzeichen im Bewusstsein der jungen Bevölkerung verankern.

## 2.4.2 Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe

### Zeichenträger: Status und Entwicklung

Seit Jahresanfang 1999 ist der VKI neben der fachlichen Betreuung des Umweltzeichens für Tourismusbetriebe auch mit der Prüfungsorganisation sowie der Kontrolle der Prüfgutachten betraut. Seit der letzten Berichtslegung wurde das Umweltzeichen an neun Betriebe vergeben, zwei Betriebe haben die Prüfung nicht bestanden, vier Betriebe haben den Zeichennutzungsvertrag nicht verlängert. Insgesamt nutzen damit 53 Unternehmen in ganz Österreich das Umweltzeichen (Stand September 1999, siehe Grafik). Die Palette spannt sich von Sterne-Hotels bis zu Pensionen und Urlaub am Bauernhof-Betrieben, von Schutzhütten bis hin zu Restaurants und Kaffeehäusern. Erstmals wurde heuer auch ein Campingplatz ausgezeichnet, somit sind nun ausgezeichnete Betriebe in allen Betriebskategorien vorhanden.

**Ausgezeichnete Betriebe nach Bundesländern  
(Stand: September 1999)**



Derzeit finden aufgrund zahlreicher Initiativen intensive Beratungstätigkeiten zum Umweltzeichen statt, mit einer starken Zunahme an Zeichennutzern ist daher zu rechnen.

### Richtlinienüberarbeitung

1998 wurde die Richtlinie für das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe erstmals überarbeitet. Prämisse war, die Erfahrungen sowohl aus der Beratungs- und Prüfpraxis als auch jene der bereits ausgezeichneten Betriebe einfließen zu lassen und geänderte gesetzliche Bedingungen sowie technische Neuerungen zu berücksichtigen. Die überarbeitete Richtlinie ist im Oktober 1998 in Kraft getreten, der Überarbeitungszyklus wurde ebenso wie die Zeichennutzungsdauer für die Betriebe von zwei auf drei Jahre verlängert.

### Kooperationen mit existenten Zeichensystemen in Oberösterreich und Tirol

Sowohl bei der Entwicklung als auch bei der Überarbeitung der Richtlinie zum Österreichischen Umweltzeichen wurde versucht, bereits existierende Umweltauszeichnungen in die-

sem Bereich, wie z.B. das Tiroler Umweltsiegel oder den Öko-Tourismuspreis Oberösterreich, weitestgehend zu integrieren, um so eine Harmonisierung der verschiedenen Systeme zu erreichen.

Der seit 1991 vergebene Öko-Tourismuspreis Oberösterreich wurde 1998 zugunsten des Österreichischen Umweltzeichens eingestellt, da es von den verantwortlichen Akteuren (Landestourismusverband, Wirtschafts- und Landwirtschaftskammer, Umweltakademie) nicht für sinnvoll erachtet wurde, zwei ähnlich aufgebaute Zeichen parallel laufen zu lassen.

Eine ähnliche Situation ist in Tirol gegeben, wo umweltorientierte Tourismusbetriebe seit 1994 mit dem Tiroler Umweltsiegel ausgezeichnet werden. Aufgrund der intensiven Zusammenarbeit bei der Entwicklung der Umweltzeichen kam es zu einer schrittweisen Annäherung der beiden Systeme, wodurch mittlerweile die Anforderungen in fast allen Bereichen deckungsgleich sind und demnach eine zur Diskussion stehende Zusammenführung der beiden Umweltzeichen aus dieser Sicht relativ einfach zu bewerkstelligen wäre.

Aufgrund dieser Entwicklungen ist zu erwarten, dass in diesen beiden Bundesländern die Zahl der Betriebe mit dem Österreichischen Umweltzeichen weiter zunehmen wird.

### **Sonstige Kooperationen auf institutioneller Ebene**

Auch in anderen Bundesländern (z.B. Wien, Niederösterreich, Steiermark, Salzburg) wurden spezielle Aktionen zur Förderung des Umweltzeichens gesetzt und vom VKI insbesondere auf der fachlichen Ebene unterstützt.

Eine konsequente Umsetzung des Umweltzeichen-Konzeptes wird im Rahmen des Öko-Business-Plan Wien verfolgt. Bereits über 20 Tourismusbetriebe haben die geförderte Beratung in Form eines Öko-Checks in Anspruch genommen, der Großteil davon strebt auch das Umweltzeichen an.

Nicht zuletzt durch die intensiven Förderungsmaßnahmen der Wirtschaftsförderungsinstitute bzw. der Landesregierungen in Salzburg, Niederösterreich und Steiermark konnte auch in diesen Bundesländern das Interesse am Umweltzeichen erheblich gesteigert werden.

### **2.4.3 Die Strahlenangst, GSM-Sendeanlagen (Mobilfunk-Basisstationen)**

Die für den Betrieb von GSM-Handys notwendige Antennendichte ist ständig im Zunehmen begriffen, die Netz-Anbieter und Handy-Verkäufer erfreuen sich exponentieller Zuwachsraten.

Die Benützung von Mobiltelefonen geht mit der Erzeugung von mehr oder weniger umstrittenen elektromagnetischen Wellen einher.

Während vor wenigen Jahren noch häufig Hochspannungsleitungen und Trafostationen Anlass zur Besorgnis vieler Konsumenten gaben, sind es nun „strahlende“ Sendeanlagen auf Dächern, Türmen und Hügeln, von denen sich Menschen mehr und mehr beeinträchtigt fühlen.

Baubehördlich ist es den Netzbetreibern (mit Einverständnis des Hauseigentümers) erlaubt, unmittelbar über bewohnte Wohnräume Sendeanntenen zu stationieren. Menschen, die durch öffentliche oder teil-öffentliche Diskussion auf mögliche Beeinträchtigungen durch solche Anlagen aufmerksam geworden sind, sind besorgt.

Es steht außer Zweifel, dass elektrische und elektromagnetische Felder Wirkungen auf den menschlichen Organismus ausüben. Bisher sind aber überwiegend die thermischen Effekte durch elektromagnetische Felder untersucht worden. Neben den thermischen Effekten gibt

es jedoch auch nichtthermische und athermische Wirkmechanismen, die in das Bio-Regulationssystem des Körpers eingreifen.

Nach Aussage anerkannter Wissenschaftler und der WHO (World Health Organisation) wird die Erfassung dieser möglichen Auswirkungen noch rund fünf Jahre dauern, bevor die Wirkmechanismen hinreichend erforscht sind und Grenzwerte international festgelegt werden können.

Die Handybegeisterung fordert ihren Tribut, der Antennenwald wird immer dichter. Forderungen, bei der Errichtung von GSM-Sendeanlagen sensibler vorzugehen, sind nicht mehr zu überhören.

Herr W. K. traute seinen Augen nicht. Als der Bewohner einer Eigenheimsiedlung einer kleinen Tiroler Gemeinde eines Abends nach Hause kam, lachte ihm durchs Wohnzimmerfenster ein hässliches Stahlgerippe entgegen: In fünf Meter Entfernung war ein Mobilfunk-Mast auf dem Garagendach des Nachbarn errichtet worden, ohne dass der Betroffene jemals kontaktiert worden wäre.

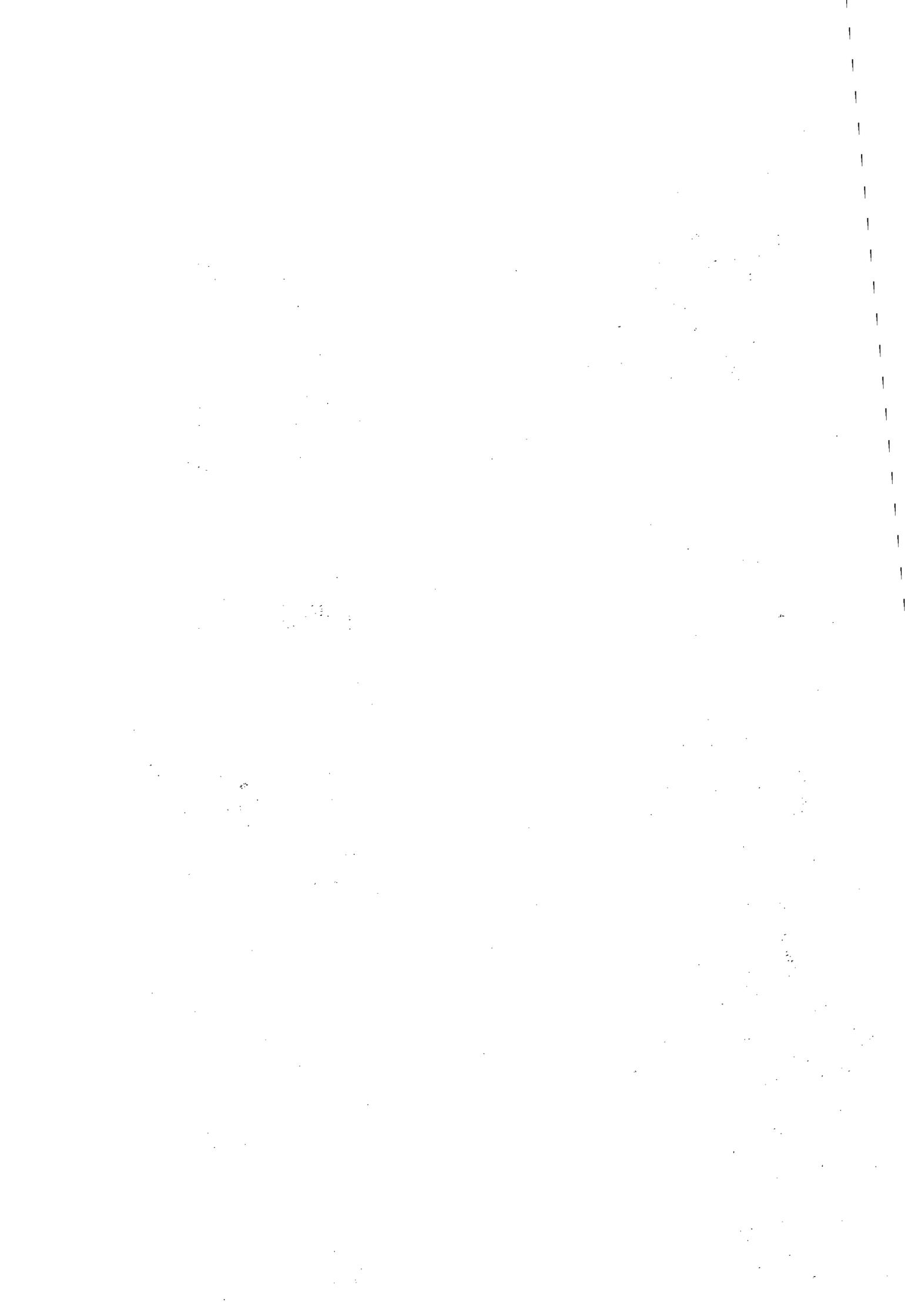
Solche oder ähnliche Fälle werden nahezu täglich an uns herangetragen. Für die Aufstellung einer GSM-Sendeanlage müssen kaum gesetzliche Auflagen eingehalten werden. Die Anrainern müssen nicht informiert werden, schon gar nicht ist ihre Zustimmung erforderlich. Es genügt das Einvernehmen mit dem Grundstückseigentümer, dem die Zustimmung entsprechend versüßt wird: mit einer Jahresmiete von 30.000 Schilling oder mehr und Gratis-handies für die ganze Familie.

Wie hoch die Strahlung sein darf, die von einem Sendemasten verursacht wird, dafür gibt es lediglich Referenzwerte: Die Immission (also die Einwirkung elektromagnetischer Felder auf einen gegebenen Punkt) soll 6 Watt Leistungsflussdichte pro Quadratmeter nicht übersteigen. Kritiker, allen voran die Plattform GSM-Initiativen, fordern eine drastische Absenkung des Grenzwertes auf 0,1 Milliwatt/m<sup>2</sup>, also auf ein Sechstausendstel. Dieser als Salzburger Vorsorgewert bezeichnete Wert stellt einen Kompromiss zwischen Bürgerinitiativen der Stadt Salzburg und Mobilfunkbetreibern dar, und es hat sich gezeigt, dass dies die Netzqualität nicht beeinträchtigt.

Bei 30 bis 40 Meter hohen Sendemasten ist die Einhaltung kein Problem, da die Immission am Boden auch bei höherer Sendeleistung gering bleibt. Bei Dachantennen wäre es allerdings erforderlich, die Sendeleistung zu reduzieren, was bedingt, dass entsprechend mehr Sendestationen errichtet werden müssten. Dies wird für vertretbar gehalten, da Sendeanlagen im verbauten Gebiet keine wesentliche optische Belästigung darstellen. Es besteht auch keine technische Notwendigkeit, Antennen auf Kirchtürmen oder anderen kulturell oder sozial bedeutsamen Gebäuden zu errichten, denn ein für die Netzqualität optimaler Standort ist nicht auf einen bestimmten Punkt beschränkt, sondern kann in der Regel in einem Radius von 40 oder 50 Metern frei gewählt werden.

Im unverbauten Gebiet stellt allerdings jeder Mast eine Beeinträchtigung des Landschaftsbildes dar. Aber auch dort gäbe es Möglichkeiten, schonungsvoller vorzugehen. Immer wieder kommt es vor, dass die Netzbetreiber nur wenige Meter voneinander entfernt ihre Anlagen errichten, weil dies einfacher ist, als sich mit dem Betreiber einer bereits bestehenden Anlage auf eine Benützungsgeld zu einigen.

Ein Umdenkprozess ist im Gange. So haben sich bereits über 100 österreichische Gemeinden, aber auch Landesbehörden, für strengere Zulassungsbestimmungen für GSM-Anlagen ausgesprochen; die Gemeinde Wien hat im September 1999 die weitere Vertragsunterzeichnung für Mobilfunkstationen auf Dächern von Gemeindewohnhäusern gestoppt. Vertreter der Plattform GSM-Initiativen und anderer Organisationen haben eine "Mobilfunk-Petition" an das Parlament gerichtet - zentrale Forderung: eine Änderung des Telekommunikationsgesetzes mit dem Ziel, die Parteienstellung von Anrainern zu verankern, den Salzburger Vorsorgewert bundesweit verpflichtend einzuführen und die Betreiber im Falle gesundheitlicher Schäden haftbar zu machen.



### **3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftungen**

### **3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftungen**

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

Das BKA beauftragte den VKI erstmals im September 1992 in zwei Bereichen den Rechtsschutz für VerbraucherInnen in der Praxis zu verbessern:

- Kontrolle der Geschäftsbedingungen von UnternehmerInnen und Verbandsklage gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln in solchen Geschäftsbedingungen; seit 1.3.1997 wird der Verbandsklage ein außergerichtliches Abmahnverfahren vorgeschaltet.
- 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 UnternehmerInnen den Verbrauchern 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 „privatautomen 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 geschaffen<sup>147</sup>. 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 Vertragsstrafe<sup>148</sup> 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 gestellt<sup>149</sup> oder gerichtliche Exekution<sup>150</sup> beantragt. Im Berichtszeitraum wurde aber nur in drei Fällen ein solcher Verstoß festgestellt und dementsprechend eine Vertragsstrafe fällig gestellt, bzw. Exekution beantragt. Diese Verstöße wurden ausschließlich im Zuge 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“ i.d.R. 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. Eine solche Lösung wäre auch für Österreich anzustreben.

<sup>147</sup> § 28 Abs. 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

<sup>148</sup> das sind 10.000.- öS pro Klausel und pro Verstoß

<sup>149</sup> Im Fall einer Unterlassungserklärung samt Vertragsstrafevereinbarung

<sup>150</sup> Im Fall eines gerichtlichen Exekutionstitels aus einer Verbandsklage

## Verbandsklagen durch VKI

Im Zuge der Verbandsklagstätigkeit des VKI konnten im Vergleichszeitraum wiederum zahlreiche Verfahren durch „Submissionsvergleiche“, in denen sich der Unternehmer nach der Klage zur Unterlassung verpflichtet und die Kosten des Verfahrens trägt, beendet werden. Damit konnte eine Vielzahl gesetzwidriger Klauseln aus den AGB von Unternehmen der verschiedensten Branchen vom Markt eliminiert werden. Dazu kommt, dass auch eine Mehrzahl von hochinteressanten Verfahren rechtskräftig gewonnen werden konnten:

### Beispiele für Verbandsklagsverfahren

#### Verbandsklage gegen ein Versandhaus (Inkassokosten-Klausel)

Die Regelung, dass der Verbraucher im Fall des Zahlungsverzuges Verzugszinsen und Mahn- und Inkassokosten zahlen soll, findet sich in zahlreichen AGB von UnternehmerInnen. Der VKI ist gegen eine solche typische Klausel in den AGB eines Versandhauses mit Verbandsklage vorgegangen und hat beim OGH Recht bekommen. Das Versandhaus bot im Katalog seinen Kunden die Möglichkeit der Teilzahlung zu 18 % p.a. und sah unter der Überschrift „Auch das muss gesagt werden“ folgende Klausel vor: *„Bei Zahlungsverzug gelten der Ersatz sämtlicher Mahn- und Inkassospesen sowie 16,8 % Verzugszinsen als vereinbart.“*

Die Klausel - so unser Argument - sei in zweierlei Hinsicht gröblich benachteiligend:

- Sie verschleiert dem Verbraucher, dass er - nach ständiger Rechtsprechung - nur die Kosten der „zweckentsprechenden Rechtsverfolgung“ zu tragen hätte; dies im übrigen auch nur bei verschuldetem Zahlungsverzug.
- % Verzugszinsen übersteigen - beim derzeitigen Zinsniveau - bei weitem den durchschnittlichen Schaden des Unternehmers.

Der OGH hielt zunächst zum Verbandsklagsverfahren generell - wieder einmal - fest:

- Es ist bei der Verbandsklage von der für den Verbraucher ungünstigsten möglichen Auslegung auszugehen und danach zu prüfen, ob ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder die guten Sitten vorliegt.
- Ein Unterlassungsbegehren ist auch dann gerechtfertigt, wenn die beanstandete Klausel nur teilweise unzulässig ist, weil im Verbandsprozess für die geltungserhaltende Reduktion kein Raum bleibt.

Unter diesen Voraussetzungen hat der OGH die inkriminierte Klausel gemäß § 879 Abs. 3 ABGB für gröblich benachteiligend und damit nichtig erkannt. Er führte dazu aus:

- Bei einer - für den Verbraucher ungünstigen - Auslegung der Klausel, ist von 18% Vertragszinsen und zusätzlich 16,8% Verzugszinsen auszugehen. Dies ergäbe einen Verzugszinssatz von 34,8 % p.a., der jedenfalls gröblich benachteiligend sei.
- Eine „Vorwegvereinbarung“ über allfällige spätere Eintreibungskosten, sollte der Verbraucher in Verzug geraten, ist nicht generell unzulässig, doch die undifferenzierte Überwälzung „sämtlicher“ Kosten der allfälligen Betreuung bürdet dem Schuldner ein von vorneherein nicht abschätzbares Zahlungsrisiko auf und liefert ihn dem Betreibungsverhalten des Unternehmers aus. Ohne Beschränkung darauf, dass nur die Kosten der „zweckentsprechenden Rechtsverfolgung“ geschuldet werden und eine Regelung zu Höhe der Kosten, ist eine solche Klausel gröblich benachteiligend und unwirksam<sup>151</sup>.

<sup>151</sup> OGH 24.9.1998, 2 Ob 9/97f - Informationen zum Verbraucherrecht 12/1998

## Verbandsklage gegen Handelskette (Datenschutz/Leistungsänderungen/...)

Die Merkur Warenhandels AG bewarb unter ihren Kunden das Kundenprogramm „Friends of Merkur“. Es wurde eine kostenlose Mitgliedschaft angeboten. Als Mitgliedskarte wird die EC-Karte mit Bankomatcode verwendet. Darauf werden alle mit EC-Karte und Bankomatcode bezahlten Einkäufe registriert. Ab einer erreichten Einkaufshöhe von S 5.000,- werden Exklusiv-Rabatte auf ausgewählte Artikel in Aussicht gestellt. Ab einer Einkaufshöhe von insgesamt S 10.000,- wird weiters der Vorteil in Aussicht gestellt, einen Zahlungsaufschub von maximal 14 Tagen gewährt zu bekommen. Dem Kundenprogramm konnte man in einer Beitrittserklärung „beitreten“ und es wurden „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (AGB) zugrunde gelegt. Diese AGB enthielten einige Klauseln, die gesetzwidrig sind. Der VKI ging gegen diese Klauseln mit Verbandsklage vor und hatte in drei Instanzen Erfolg.

Der wesentliche Einwand der beklagten Partei war, dass das Kundenprogramm „Friends of Merkur“ ausschließlich Vorteile gewähre. Die Mitgliedschaft sei kostenlos, der Kunde ginge keinerlei Verpflichtungen ein, daher sei das KSchG nicht anwendbar.

Der OGH ging dagegen davon aus, dass das KSchG sehr wohl anwendbar sei. Von den Intentionen des Gesetzgebers zum KSchG her, sollten jene Akte, die letztlich zu einem Leistungsaustausch zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher führen, in den Geltungsbereich der Norm fallen. Die vorliegenden AGB würden eine Reihe von Verpflichtungen für den Kunden normieren. Dieser habe personenbezogene Daten zur Verfügung zu stellen, Adress- bzw. Namensänderungen bekanntzugeben sowie ausschließlich mit Bankomatkarte zu bezahlen, damit er in den Genuss der versprochenen Vorteile gelangen könne. Der OGH räumt ein, dass der Standpunkt der beklagten Partei dann etwas für sich hätte, wenn diese ausschließlich Geschenke gewähren würde. Die von der beklagten Partei in den Vordergrund gestellte Rabattgewährung diene aber zweifellos einer Steigerung des eigenen Umsatzes. Es handle sich dabei um eine „Verkaufsförderung“. Da insbesondere in den AGB auch noch die Ermächtigung für die beklagte Partei eingeräumt war, die „Konditionen“ einseitig zu ändern oder zu ergänzen, könne keine Rede davon sein, dass das Klauselwerk nur einseitig unentgeltliche Zuwendungen an den Kunden vorsehe. Zweifellos sei das KSchG auf die Rechtsgeschäfte anzuwenden, die durch dieses Kundenprogramm gefördert werden sollen. Daher sei das KSchG auch auf das mit den gegenständlichen Bedingungen geregelte Vorfeld dieser Abschlüsse anzuwenden, weil in solchen Fällen typischerweise die Gefahr bestehe, dass der wirtschaftlich Stärkere den wirtschaftlich Schwächeren in seiner Rechtsposition beeinträchtige. Genau dieser Gefahr solle das KSchG entgegenwirken.

Zu den einzelnen Klauseln:

- *„Personen, die dem Kundenprogramm „Friends of Merkur“ beitreten, stehen zur Merkur-Warenhandels AG (Merkur)“ in einem Vertragsverhältnis nach Maßgabe dieser AGB oder ihrer künftigen Änderungen und Ergänzungen.“*  
Diese Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG wonach der Unternehmer sich nicht einseitige Leistungsänderungen vorbehalten kann, soweit diese Veränderungen nicht dem Verbraucher zumutbar, weil geringfügig und sachlich gerechtfertigt, sind. Die Vorbehalte müssten, damit sie rechtswirksam bleiben, daher möglichst genau umschrieben und konkretisiert sein. Die in Rede stehende Klausel lässt dagegen nicht erkennen, ob es sich bei den Änderungen und Ergänzungen des Kundenprogrammes lediglich um geringfügige bzw. sachlich gerechtfertigte Änderungen handeln werde.
- *„Veränderte oder ergänzte Konditionen des Kundenprogramms sind für ein Mitglied verbindlich, sobald sie in den Merkur-Märkten ausgehängt sind und ein Mitglied die Bezahlung seines Einkaufs mit ec-Karte mit Bankomat-Code tätigt.“*  
Diese Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 1 Z 2 KSchG, da solche Erklärungsfiktionen nur wirksam vereinbart werden können, wenn dem Verbraucher eine angemessene Frist für eine ausdrückliche Erklärung zur Verfügung steht und er auf diese Frist, sowie auf die

Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen wird. Dazu muss sich der Unternehmer bereits in der Klausel verpflichten.

- *„Ich bin ausdrücklich damit einverstanden, daß meine oben genannten persönlichen Daten EDV-unterstützt verarbeitet und zum Zweck der Konsumenteninformation, sowie all-fälliger Werbemaßnahmen an andere Unternehmen des BML-Konzerns weitergegeben werden.“*

Der OGH ging davon aus, dass diese Klausel dem Transparenzgebot gemäß § 6 Abs. 3 KSchG widerspreche, da für den Kunden nicht bestimmbar sei, welche Unternehmen derzeit und künftig dem BML-Konzern (allenfalls auch im Ausland) zugehörig sind bzw. sein werden. Die Klausel verstoße auch gegen § 18 Datenschutzgesetz, da insbesondere der Kreis der Empfänger nicht abschließend bezeichnet ist. Dazu komme, dass auch ein Hinweis gemäß § 268 Abs. 6 GewO fehle, dass der Kunde seine Zustimmung jederzeit widerrufen könne und dies auf den Grundvertrag keinen Einfluss habe.

- *„Mercur trägt keine Haftung für Verlust oder Missbrauch der EC-Karte und ist auch nicht in anderer Weise an dem Vertragsverhältnis zwischen Mitglied und seiner Bank beteiligt.“* Im Sinn der kundenfeindlichsten Auslegung im Verbandsprozess verstößt die Klausel gegen § 6 Abs. 1 Z 9 KSchG, da sie etwa auch Schadenersatz für verschuldeten Missbrauch durch Erfüllungsgehilfen der Beklagten ausschließt. Ein solcher Haftungsaus-schluss ist unzulässig und unwirksam<sup>152</sup>.

### **Verbandsklage gegen Bank (Leistungsänderung)**

Die CA bietet unter der Bezeichnung „Quali-Banking“ ihren privaten Kontokunden die Möglichkeit, bei Inanspruchnahme von Geschäften und Dienstleistungen Punkte zu sammeln und bei Erreichung eines bestimmten Mindestpunktstandes können die Punkte dann unter Zuzahlung in Waren oder Leistungen eingetauscht werden. Diese Waren und Leistungen wurden in einem Prospekt festgelegt und angekündigt, dass dieses Angebot zweimal jährlich gewechselt werde. Wer mitmachen wollte, musste Geschäftsbedingungen akzeptieren, die zum Teil gesetzwidrige Klauseln enthielten.

Der VKI ging mit Verbandsklage gegen diese Klauseln vor. Bei drei Klauseln kam es zu einem Anerkenntnisurteil. Zur Frage von zwei Klauseln zur einseitigen Leistungsänderung durch die Bank sowie zur Frage der Berechtigung der Urteilsveröffentlichung hat nun das Berufungsgericht (rechtskräftig) dem VKI Recht gegeben.

- *„Die CA behält sich vor, den Umfang des „QualiBanking-Programmes“ und dessen Serviceleistungen zu erweitern, aber auch einzuschränken bzw. zur Gänze einzustellen. Es besteht daher kein Anspruch des Kunden auf Aufrechterhaltung der Serviceleistungen.“*
- *„Die CA behält sich das Recht vor, in jenen Fällen, in welchen die bestellten Artikel/Leistungen nicht verfügbar sind, Waren oder Leistungen ähnlicher Natur in gleicher Qualität und von gleichem Wert zu liefern. Sollte dies nicht möglich sein, kann der Kunde nach seinem Belieben: a) eine andere Leistung aus dem „QualiBanking“-Angebot in Anspruch nehmen oder b) die Abbuchung der Punkte und der Zuzahlung für die ursprüngliche Bestellung wieder rückgängig machen.“*

In § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG sieht der Gesetzgeber vor, dass der Unternehmer einseitige Leistungsänderungen in AGB dann nicht wirksam vereinbaren kann, wenn die Leistungsänderung dem Verbraucher nicht zumutbar, weil nicht geringfügig oder nicht sachlich gerechtfertigt, ist.

Das Gericht ging davon aus, dass sich § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG natürlich auf alle vertraglich geschuldeten Leistungen beziehe und nicht auf die Hauptleistungen beschränkt sei. Es sei nicht nachvollziehbar, warum - wie von der beklagten Partei behauptet - bei einem Kontoin-

<sup>152</sup> OGH 27.1.1999, 7 Ob 170/98w - Informationen zum Verbraucherrecht 5/1999

haber lediglich das Vertrauen auf die irgendwie mit der Führung des Kontos verbunden Leistungen beschränkt sein sollte. Der Bezug von Waren aus einem Warenkorb sei vielmehr dem Verbraucher auch zugesichert und daher nicht einseitig änderbar.

Das Gericht sah auch die Warenbezugsmöglichkeiten (die immerhin die Kunden zur Inanspruchnahme von Bankdienstleistungen ermuntern sollten) keinesfalls nur als „periphere Zugabe“ an, deren Entfall den Kunden nur geringfügig tangieren würde. Soweit die CA argumentierte, ihr könne nicht zugemutet werden, bankfremde Leistungen auf unbegrenzte Dauer zur Verfügung zu stellen, hielt das Gericht entgegen, dass sie dann solche Leistungen nicht zur Verfügung stellen dürfe. Es könne jedenfalls nicht angehen, die damit im Zusammenhang stehenden Defizite auf Seiten der Bank auf die Kunden abzuwälzen. Ein solches Vorgehen sei nicht nur nicht als gerechtfertigt sondern vielmehr sogar als sittenwidrig anzusehen.

Auch dem Argument, dass die Bank gemäß § 36 AGBKU die gesamte Kontoverbindung jederzeit kündigen könne und daher die Kündigung des Kundenprogrammes jedenfalls möglich sein müsse, folgte das Gericht nicht. Es sei ein wesentlicher Unterschied, ob ein Dauerschuldverhältnis insgesamt aufgelöst werde, oder ob einzelne Leistungen daraus, die das Austauschverhältnis zwischen den Parteien bestimmen, von einem Vertragspartner einseitig weggenommen werden könnten.

Auch der Vorbehalt, nur „ähnliche“ Waren zu liefern, sei für den Kunden unzumutbar, könne doch - angesichts der Dehnbarkeit des Begriffes „ähnlich“ - die Lieferung von der eigentlich gewünschten Ware ganz erheblich abweichen.

Das Gericht bestärkte in diesem Zusammenhang auch die Grundsätze, dass es im Verbandsprozess keine geltungserhaltende Reduktion von Klauseln gibt und von der kundenfeindlichsten Auslegung auszugehen ist.

Schließlich bekräftigte das Gericht, dass es Zweck der Urteilsveröffentlichung sei, eine durch eine Rechtsverletzung hervorgerufene unrichtige Meinung in der Öffentlichkeit richtig zu stellen und zu verhindern, dass diese Meinung um sich greift. Das Urteil wird also in den nächsten Wochen - in Fettdruckumrahmung - in einer Tageszeitung zu veröffentlichen sein.

Das Urteil ist - ebenso wie das Urteil in Sachen VKI gegen Merkur Warenhandels AG (siehe oben) - insbesondere deshalb zu begrüßen, weil damit der Ansicht so mancher „Marketingstrategen“, man könne in Rabattprogrammen und Bonus-Systemen straflos das „Blaue vom Himmel“ versprechen und sich davon jederzeit - einseitig - wieder verabschieden, wirksam entgegen getreten wurde<sup>153</sup>.

### **Verbandsklage gegen Inkassobüro (Abmahnverfahren voll bestätigt)**

Der VKI führte gegen den Wirtschaftsdienst H.Liegl & Co. ein Verbandsklagsverfahren um die Unterlassung von zweier gesetzwidriger Klauseln. In den AGB der beklagten Partei fand sich zum einen die Verpflichtung des Verbrauchers, die tarifmäßigen Kosten des genannten Inkassoinstitutes im Sinn der Verordnung über die Höchstsätze der Inkassoinstitute zu bezahlen und eine Regelung zum Terminsverlust, die gegen § 13 KSchG verstieß.

Zur Frage der Vorwegvereinbarung über spätere Eintreibungskosten verwies der OGH zunächst auf die erfolgreiche Verbandsklage des VKI zu OGH 24.9.1998, 2 Ob 9/97f und führte weiter aus, dass auch die vorliegende Klausel keinerlei Hinweis auf den Ersatz lediglich der zweckentsprechenden Kosten enthalte. Ein solcher Hinweis sei auch nicht durch die Zitierung der Verordnung über die Höchstsätze der Inkassoinstitute erbracht. Dass Höchstsätze für Leistungen von Inkassoinstituten festgelegt werden, sage nichts über den Umfang

<sup>153</sup> OLG Wien 16.2.1999, 4 R 241/98k - Informationen zum Verbraucherrecht 5/1999

der Leistungen und deren Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit aus. Eine Vereinbarung über künftig zu tragende Betriebskosten, die weder Hinweise auf eine mögliche Höhe der Kosten enthält, noch festlegt, dass nur die zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung notwendigen Kosten zu ersetzen sind, ist, weil damit auch un-zweckmäßige Kosten des Unternehmers zu vergüten wären, gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB.

Da der Beklagte eingewandt hatte, dass sich die Klauseln nur auf „nachträgliche Vereinbarungen“ beziehe, hat der OGH auch zu § 6 Abs. 1 Z 15 KSchG Stellung genommen. Er hielt fest, dass der Gesetzgeber dort zwei kumulative Erfordernisse für die die Wirksamkeit der Vereinbarung normiert habe: Zum einen müssten die Betriebskosten gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen werden. Forderung und Kosten, insbesondere deren Verhältnis zur betriebenen Forderung müssten transparent sein. Darüber hinaus müssten die Kosten aber auch zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung notwendig gewesen sein.

Soweit zur materiellen Essenz des Urteils. Das Urteil setzt sich aber mit verschiedensten Aspekten des relativ neuen Abmahnverfahrens des VKI auseinander und bestätigt in allen Punkten die Praxis des VKI:

1. Die beklagte Partei hatte zwar eine Unterlassungserklärung abgegeben, dieser aber den Satz „soweit eine solche Formulierung gesetzlich nicht gedeckt ist“ beigefügt. Der OGH hielt fest, dass darin kein vorbehaltloses Anerkennen des gegnerischen Anspruchs zu sehen sei, sondern vielmehr ein Beharren auf dem eigenen Standpunkt, was gerade keine ausreichende Sicherheit gegen die Wiederholung von Gesetzesverstößen biete. Der OGH ging daher davon aus, dass die Wiederholungsgefahr durch die Abgabe einer Unterlassungserklärung in dieser Form nicht beseitigt wurde.
2. Im Hinblick auf die Terminsverlustklausel weigerte sich die beklagte Partei die Unterlassungserklärung zu unterzeichnen, wonach sie sich verpflichte, diese Klausel bzw. auch „sinngleiche Klauseln“ im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern nicht mehr zu verwenden. Dazu führte der OGH aus, dass die Fassung eines Unterlassungsgebotes so beschaffen zu sein hat, dass dem Verbotspflichtigen nicht jede Umgehung allzu leicht gemacht werde. Schon durch geringfügige Änderungen an den inkriminierten Vertragspassagen könnte ein derart erwirktes Verbot umgangen und der Verbotstitel entwertet werden. Nach ständiger Rechtsprechung sei daher eine gewisse allgemeine Fassung des Unterlassungsgebotes meist schon deshalb notwendig, um Umgehungen nicht allzu leicht zu machen. Dem könne aber nur dann entsprochen werden, wenn das Verbot auch auf die Verwendung sinngleicher Klauseln ausgedehnt werde. Hat der Beklagte eine Unterwerfungserklärung hinsichtlich der Verwendung sinngleicher Vertragsklauseln aber abgelehnt, besteht die Wiederholungsgefahr fort.
3. Schließlich hält der OGH auch fest, dass sich auch das Verbot des Unternehmers gemäß § 28 Abs. 1 2.Satz KSchG sich (in Altverträgen) auf die unzulässigen Klauseln zu berufen ebenfalls Teil der Unterlassungsverpflichtung sein muss. Nachdem aber im Einzelfall - im Gegensatz zur Verbandsklage - die geltungserhaltende Reduktion vorzunehmen ist, ist die Unterlassungsverpflichtung nur mit der Einschränkung „soweit sie (die Klausel) unzulässigerweise vereinbart worden ist“ gültig. Der OGH hält aber fest, dass dann, wenn die Unterlassungsverpflichtung aus § 28 Abs. 1 1.Satz KSchG (die Verpflichtung, die Verwendung bestimmter Klauseln zu unterlassen) besteht, damit auch die Unterlassungsverpflichtung des 2.Satzes, ohne dass weitere Voraussetzungen zu prüfen wäre, anzunehmen sei<sup>154</sup>.

**Verbandsklage gegen Telekommunikationsunternehmen (Genehmigung der AGB hindert Kontrolle nicht)**

<sup>154</sup> OGH 9.3.1999, 5 Ob 227/98p - Informationen zum Verbraucherrecht 6/1999

Der VKI hatte die Post & Telekom Austria AG wegen ihrer AGB für den Verkauf und die Installation von Endgeräten und anderen Fernmeldeanlagen abgemahnt und schlussendlich Verbandsklage eingebracht. Im gegenständlichen Verfahren wurden 12 Klauseln als gesetzwidrig inkriminiert. Hinsichtlich von 10 Klauseln hat die PTA auf die Klage reagiert und diese Klauseln abgeändert. Hinsichtlich zweier Klauseln wurde das Verfahren auch materiell geführt. Darüber hinaus stellten sich im Verfahren einige interessante formelle Fragen rund um das Abmahnverfahren und die Verbandsklage.

Die Verbandsklage hatte in drei Instanzen Erfolg. Die Revision der PTA wurde vom OGH mit kurzer Begründung als unzulässig zurückgewiesen. Das Urteil des Berufungsgerichts ist damit rechtskräftig und vollstreckbar.

Folgende Klauseln wurden für gesetzwidrig erkannt:

*„Diese AGB werden in den PTA-Mitteilungen veröffentlicht, liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung bei den Stellen der PTA zur Einsichtnahme bereit und können bei der PTA erworben werden.“ Diese von einer Seite vorgegebene Bedingung des Vertrages, dem Vertragspartner AGB nur gegen zusätzliches Entgelt zur Verfügung zu stellen, ist gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB.*

*„Die vereinbarte Frist verlängert sich und der vereinbarte Termin verschiebt sich bei einem von der PTA nicht zu vertretenden, vorübergehenden und nicht vorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.“ Hier wird festgelegt, dass bestimmte Ereignisse die Lieferzeit entsprechend verlängern. Der Leistungstermin wird damit um eine vom Unternehmer als angemessen empfundene Frist verschoben. Erst nach Ablauf dieser Frist könne Verzug eintreten. Dadurch werde aber der Kunde unzulässig lange an den Vertrag gebunden. Darin liegt ein Verstoß gegen § 6 Abs. 1 Z 1 KSchG.*

*„Die Rücktrittsfrist für den Verkauf von Endgeräten, welche nicht im Telekomshop der PTA erfolgt, beträgt eine Woche nach Ausfolgung des Bestellscheines“. Die vorliegende Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG ist unvollständig und irreführend und gemäß § 6 Abs. 3 KSchG intransparent.*

*„Wurde der Kaufgegenstand bereits betriebsfähig bereitgestellt und tritt die PTA aufgrund eines Zahlungsverzuges des Kunden nach Setzung einer angemessenen Nachfrist, welche mindestens 2 Wochen betragen muss, vom Vertrag zurück, so ist neben den Aufwendungen (Absatz 4) vom Kunden eine Pönale von 25 % von 100 % des Kaufpreises zu bezahlen. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadenersatzes bleibt der PTA vorbehalten.“ Die vorgesehene Stornogebühr von 25% neben dem gesondert vereinbarten Aufwandsersatz ist unangemessen hoch und daher gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB. Darüber hinaus wird der Konsument nicht über das Mäßigungsrecht bei Konventionalstrafen nach § 1336 Abs. 2 ABGB bzw. das Reuegeld nach § 7 KSchG informiert.*

*„Die Haftung für entgangenen Gewinn, nicht erzielte Ersparnisse, verloren gegangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter sind ausgeschlossen“. Eine generelle Freizeichnung der Haftung ist mit § 6 Abs. 1 Z 9 KSchG sowie mit dem Produkthaftungsgesetz (§ 9 PHG) nicht vereinbar.*

*„Auf Verlangen der PTA ist bei begründeter Besorgnis von Entgeltausfällen eine Anzahlung zu leisten.“ „Bei begründeter Besorgnis von Entgeltausfällen kann die PTA eine kürzere Frist festlegen oder die sofortige Bezahlung der Rechnung verlangen.“ Die in den genannten Klauseln normierte „begründete Besorgnis“ ist für den Vertragspartner nicht überprüfbar und stellt es ins Belieben der PTA, eine Anzahlung zu verlangen bzw. Zahlungsbedingungen einseitig zu ändern. Dies verstößt gegen § 879 Abs. 3 ABGB.*

*„Die für das Einschreiten von Rechtsanwälten oder Inkassobüros anfallenden zweckentspre-*

*chenden Kosten sind vom Kunden zu tragen.“ Dadurch, dass bei der Eintreibung durch Inkassobüros weder auf deren tarifmäßige Kosten noch auf branchenübliche Berechnungssätze der Inkassobüros verwiesen wird, werden die Kosten für den Konsumenten nicht bestimmbar und diesem wird ein nicht abschätzbares Zahlungsrisiko aufgebürdet. Dies stellt eine gröbliche Benachteiligung gemäß § 879 Abs. 3 ABGB dar.*

*„Die PTA ist berechtigt ... Rechnungsendbeträge auf volle Schillingbeträge aufzurunden.“ Diese Klausel widerspricht den Gepflogenheiten des Groschenausgleichs und ist daher gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB.*

*„Gegen Ansprüche der PTA kann der Kunde nur mit Ansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis sowie mit gerichtlich festgestellten oder von der PTA anerkannten Ansprüchen aufrechnen.“ Diese Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 1 Z 8 KSchG, wonach der Kunde auch gegen Ansprüche aufrechnen können muss, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Gegenforderung stehen.*

*„Der Kunde ist weiters insbesondere verpflichtet, alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Kaufgegenstand während der Gewährleistungs- und Garantiezeit nur von der PTA ausführen zu lassen.“ Die Bindung des Kunden für die Durchführung diverser Arbeiten während der gesamten Gewährleistungs- bzw. Garantiezeit an die PTA ist eine sittenwidrige Knebelung im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB. Insbesondere steht der Klausel auch keine Verpflichtung der PTA gegenüber, solche Arbeiten auch zu angemessenen und akzeptablen Preisen durchzuführen.*

*„Nichtbescheint zugesandte Erklärungen der PTA gelten mit dem 3. Werktag - wobei der Samstag nicht als Werktag gilt - nach der Übergabe zur postalischen Beförderung als zugegangen, es sei denn, der Kunde macht glaubhaft, die Zustellung wäre nicht oder später erfolgt.“ Diese Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 1 Z 11 KSchG, weil nach den allgemeinen Beweislastregeln die PTA den Zugang eines Poststückes zu beweisen hätte.*

Davon abgesehen wurden folgende wesentliche Fragen zum Verbandsklagsverfahren entschieden:

Zur Frage der Abgabe einer mit angemessener Konventionalstrafe besicherten Unterlassungserklärung innerhalb angemessener Frist gibt es in Österreich noch keine Rechtsprechung. Das Gericht verweist auf die deutsche Praxis, wonach i.d.R. eine Vertragsstrafe von DM 2.000 pro Klausel und pro Verstoß vereinbart wird. Im übrigen werde eine zweiwöchige Frist als ausreichend angesehen, dem Unternehmer eine rechtliche Prüfung der behaupteten Unwirksamkeit der Klauseln zu ermöglichen. Eine Unterlassungserklärung ohne Versprechen einer angemessenen Konventionalstrafe ist nach dem klaren Wortlaut des § 28 Abs. 2 KSchG nicht ausreichend die Wiederholungsgefahr zu beseitigen.

Das Gericht hält auch - mit Verweisen auf Vorjudikatur - fest, dass von einem Wegfall der Wiederholungsgefahr nur dann gesprochen werden könne, wenn der Beklagte einen Unterlassungsvergleich im Umfang des Klagebegehrens anbiete. Ist also im Unterlassungsvergleich etwa der Anspruch auf Urteilsveröffentlichung nicht mitumfasst, so wird ein solcher Unterlassungsvergleich i.d.R. die Annahme der Wiederholungsgefahr nicht ausschließen. Die Gerichte gehen davon aus, dass in solchen Fällen der Beklagte den Vergleich oft einmal nicht in der Absicht anbietet, gleichartige Wettbewerbsverstöße künftig zu unterlassen, sondern nur deshalb, um einer gerichtlichen Entscheidung auszuweichen, der drohenden Urteilsveröffentlichung zu entgehen und dadurch den Kläger um die Sicherung seines Unterlassungsanspruchs zu bringen.

Die PTA beehrte eine Beschränkung des Urteilsspruchs auf die AGB für den Verkauf und Installation von Endgeräten und anderen Fernmeldeanlagen. Das Urteilsbegehren sei zu weit gefasst, weil es sich auch auf andere von der PTA verwendete AGB, etwa die AGB-

Telefon, beziehe. Das Gericht folgte dieser Argumentation nicht und ging im Lichte des § 28 KSchG davon aus, dass alle von einem Unternehmer geschlossenen Verträge, denen er AGB und/oder Vertragsformblätter zu Grunde legt, umfasst sind. Die Unterlassungsverpflichtung erfasse daher durchaus auch die AGB-Telefon der PTA.

Der Einwand der PTA, dass die AGB-Telefon von der Behörde „genehmigt seien“, wurde vom Gericht verworfen. Die Verwendung der festgestelltemaßen gesetz- bzw. sittenwidrigen Klauseln könne nicht damit gerechtfertigt werden, dass die Behörde diese „genehmigt“ habe, da sich die diesbezügliche Prüfung der Behörde auf die Interessen des Telekomverkehrs, nicht aber auf die Einhaltung zivilrechtlicher Vorschriften erstrecke.

Die PTA hatte im Hinblick auf das Genehmigungsverfahren vor der Regulierungsbehörde gemäß § 18 Abs. 4 TKG beantragt, im Urteil jedenfalls eine Leistungsfrist von 6 Monaten festzusetzen. Auch dem ist das Gericht nicht gefolgt. Das Berufungsgericht sah eine Leistungsfrist von 3 Monaten für angemessen an, um es der Beklagten zu ermöglichen, in sämtlichen von ihr verwendeten AGB und Vertragsformblättern den dem Gesetz entsprechenden Zustand herzustellen<sup>155</sup>.

### **Verbandsklage gegen Telekommunikationsunternehmen (Genehmigung der AGB hindert Kontrolle nicht)**

Der OGH hatte sich im Rahmen einer Verbandsklage des VKI gegen die Mobilkom mit der Frage der Gesetzwidrigkeit folgender drei Klauseln zu befassen:

1. *Änderungen und Ergänzungen des Vertrages durch Individualabreden werden durch schriftliche Bestätigung der PTA wirksam.*
2. *Rechte und Pflichten der PTA aus diesem Vertrag können voll inhaltlich - soweit es die Erbringung der Mobilfunkdienste sowie im freien Wettbewerb mit anderen Anbietern erbrachte Leistungen betrifft - ohne Zustimmung des Kunden zwischen PTA und den Tochtergesellschaften der PTA, wie der Radio-Austria AG und der österreichischen fernmelde-technischen Entwicklungs- und Förderungsgesellschaft m.b.H., mit für den Übergeber schuldbefreiender Wirkung übertragen werden.*
3. *Ansonsten sind Leistungsfristen und Termine nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich und schriftlich als solche vereinbart werden.*

Die Klauseln 1 und 3 verstoßen gegen das Verbot laut § 10 Abs. 3 KSchG, die Wirksamkeit mündlicher Nebenabreden auszuschließen. Die Klausel 2 verstößt gegen § 6 Abs. 2 Z 2 KSchG, wonach ein Unternehmer nicht seine Vertragspflichten mit schuldbefreiender Wirkung auf einen im Vertrag nicht genannten Dritten übertragen kann.

Im Verfahren hatte die Mobilkom insbesondere damit argumentiert, dass ihre AGB von der Aufsichtsbehörde genehmigt worden waren und daher einer gerichtlichen Kontrolle entzogen seien.

Der OGH ging davon aus, dass i.d.R. der Prüfungsmaßstab und der Zweck einer Genehmigung von AGB sich vom Zweck einer gerichtlichen Überprüfung nach dem ABGB und dem KSchG unterscheiden. Er referiert, dass in Deutschland genehmigte AGB nicht von der Überprüfung nach dem ABGB ausgeschlossen sind und die österreichische Lehre etwa zu § 864a ABGB die Auffassung vertritt, dass eine aufsichtsbehördliche Genehmigung nicht ausschließe, dass eine Klausel ungewöhnlich sein könne. Der OGH schließt sich ausdrücklich dieser Meinung an und hält fest, dass auch durch diverse Aufsichtsbehörden genehmigte AGB natürlich einer Kontrolle der Zivilgerichte auf deren Gesetzeskonformität insbesondere auch mit dem KSchG unterliegen.

<sup>155</sup> OLG Wien, 27.11.1998, 3 R 185/98t - Informationen zum Verbraucherrecht 6/1999

Im Verfahren hatte sich die Mobilkom auch darauf berufen, dass die Rahmenrichtlinienverordnung des Bundesministers für öffentliche Wirtschaft und Verkehr mündliche Nebenabreden ausschließen würde. Der OGH hielt dazu fest, dass Verordnungen gesetzeskonform zu interpretieren sind und daher - sollte die Rahmenrichtlinienverordnung überhaupt noch in Geltung stehen - solche mündlichen Nebenabreden für den Betreiber zwar möglicherweise verboten sind, gegenüber dem Vertragspartner aber keineswegs unwirksam wären.

Die Mobilkom hatte in der Revision auch noch begehrt, die Leistungsfrist zu erstrecken. Dieses Begehren hat der OGH auch verworfen. Er hielt fest, dass die Mobilkom aufgrund des Urteils lediglich verpflichtet sei, drei Klauseln ihrer AGB gegenüber Verbrauchern nicht weiter zu verwenden. Diesem Gebot könne durch einen entsprechenden Hinweis gegenüber den Kunden Rechnung getragen werden. Auch sei darin auch keine Änderung der AGB im Sinn des § 18 TKG zu erblicken<sup>156</sup>.

### **Verbandsklage gegen Inkassobüro (Inkassokosten/Gehaltsabtretung/Transparenzgebot)**

- Das LG Linz ging davon aus, dass die Klausel: *„Ich bin einverstanden, dass die Akzessorietät (Zusammenhang zwischen Hauptforderung und Nebenforderung) hiermit aufgehoben wird.“* intransparent ist und daher gegen § 6 Abs. 3 KSchG verstößt. Die Klausel verschweigt dem Verbraucher, welche Rechtsfolgen durch die Aufhebung der Akzessorietät ausgelöst werden.
- Die Klausel *„Ich möchte gerichtliche Schritte vermeiden und trete ihnen daher zur Besicherung der obigen Forderung meine Gehalts- und Lohnansprüche gegen meinen derzeitigen Dienstgeber unwiderruflich ab. Diese Abtretung ist auch gegenüber etwaigen zukünftigen Dienstgebern, sowie für bestehende oder zukünftige Pensionsansprüche gültig.“* verstößt, so das LG Linz, gegen § 12 Abs. 1 KSchG, da es nicht entscheidend ist, dass die dem Inkassobüro vom Auftraggeber zur Einbringung übergebene Forderung fällig war; falls mit dem Schuldner eine Ratenvereinbarung getroffen wird, ist vielmehr davon auszugehen, dass durch ein Anerkenntnis des Schuldners verbunden mit der Ratenvereinbarung, neue Fälligkeiten vereinbart werden. Dies hat zur Folge, dass zur Besicherung dieser in Raten zu zahlenden Forderung Ansprüche des Konsumenten aus Arbeitsverhältnissen nach § 12 Abs. 1 KSchG nicht abgetreten werden können.
- Schließlich verschleiert die Klausel *„Der Schuldner ist einverstanden, dass diese oben angeführten Gebühren und Kosten, berechnet laut Verordnung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten BGBl 142 1996, ihm in Rechnung gestellt werden und verpflichtet sich diese Inkassokosten, welche ebenfalls mit umseitigem Zinssatz zu verzinsen sind, zu bezahlen.“* den Umstand, dass nach ständiger Rechtsprechung nur die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsverfolgung zu ersetzen sind. Die Kosten der Inanspruchnahme eines Inkassobüros würden laut herrschender Judikatur dazu nicht zählen. Die gegenständliche Klausel sei daher gesetzwidrig<sup>157</sup>.

<sup>156</sup> OGH 28.4.1999, 3 Ob 246/98t - Informationen zum Verbraucherrecht 8/1999

<sup>157</sup> LG Linz 27.4.1999, 2 Cg 56/98 - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1999

## 3.2 Musterprozesse

Die Rechtsberatung des VKI - sowohl im „Konsument“-Beratungszentrum in Wien, als auch in den Landesstellen -, sowie das Büro für Konsumentenfragen 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 260.000.- es vom Instanzgericht abhängt, ob der OGH angeufen 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 Bestimmung in den Zivilverfahrensgesetzen<sup>158</sup> VerbraucherInnen ihre Ansprüche 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 des Verbraucherrechtes weiterentwickelt wird und Musterurteile auch für andere gleichgelagerte Fälle zur Lösung herangezogen werden können.

### Beispiele für Musterprozesse des VKI

#### Musterprozess um Rücktritt von Pauschalreise wegen Bombenterror

Im konkreten Fall ging es um Bombenanschläge auf der Insel Rhodos im Jahr 1994. Zwei Tage vor einer geplanten Pauschalreise erklärte eine Familie ihren Rücktritt vom Reisevertrag. Wenige Tage zuvor waren Bomben auf der Insel Rhodos explodiert und Medienberichten, dass vermutet werde, hinter dem Anschlag stecke ein Vergeltungsmanöver türkischer Terroristen. Den Medienberichten zufolge wurde auch mit weiteren Anschlägen gerechnet. Tatsächlich stellte sich später heraus, dass es sich lediglich um eine Fehde von zwei Hoteliers gehandelt hatte. Von seiten des Außenministeriums gab es weder eine Reisewarnung noch einen Hinweis auf „ein erhöhtes Sicherheitsrisiko“.

Der Reiseveranstalter weigerte sich, die geleistete Anzahlung zurückzuzahlen. Daraufhin klagte der VKI auf Rückzahlung des Betrages. Das Verfahren wurde in 1. Instanz gewonnen und in den beiden Oberinstanzen verloren.

Der OGH referiert in seinem Urteil ausführlich die deutsche Judikatur und bezeichnet den zu entscheidenden Fall ausdrücklich als „Grenzfall“. Im vorliegenden Fall war für den OGH ausschlaggebend, dass es an konkreten Hinweisen auf die Gefahr künftiger gleichartiger Anschläge gefehlt habe. Im vorliegenden Fall wurde daher das kostenlose Rücktrittsrecht verneint.

---

<sup>158</sup> § 55 Abs. 4 JN

Der OGH hat sich aber darüber hinaus mit der Frage auseinandergesetzt, wann Terrorakte am Urlaubsort kostenlose Reisetornierungen rechtfertigen:

- Der Reisende kann, wenn sich nach Vertragsabschluß Ereignisse ergeben, die weder er noch der Vertragspartner zu verantworten haben, wegen Wegfalles der Geschäftsgrundlage dann ohne Zahlung einer Stornogebühr vom Vertrag zurücktreten, wenn die Durchführung der Reise für ihn unzumutbar geworden ist. Der Veranstalter trägt daher die sogenannte „Preisgefahr“. Entgegenstehende Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind sittenwidrig und nichtig.
- Es sei allgemein anerkannt, dass eine nach Vertragsabschluß unerwartet auftretende akute Kriegsgefahr oder bei Vertragsabschluß nicht vorhersehbare bürgerkriegsähnliche Zustände Fälle höherer Gewalt darstellen würden, die den Rücktritt rechtfertigen.
- Bei Terroranschlägen am Urlaubsort muss man zwischen einem von jedem Einzelnen zu tragenden allgemeinen Lebensrisiko und Anschlägen einer Intensität unterscheiden, die unter Anlegung eines durchschnittlichen Maßstabes als Konkretisierung einer unzumutbaren Gefahr derartiger künftiger Anschläge erscheinen müssen. Dabei muss die Gefahr aus der Sicht eines durchschnittlichen - also weder eines besonders mutigen, noch eines besonders ängstlichen - Reisenden beurteilt werden, der die Gefahr im Lichte von Aussagen des Außenministeriums, aber auch seriöser Medienberichte vor Antritt der Urlaubsreise einschätzt. Dagegen ist nicht darauf abzustellen, wie sich die Sicherheitslage während und nach der Reise tatsächlich entwickelt hat.
- Der OGH sieht in einer eindeutigen Reisewarnung des Außenministeriums jedenfalls einen Grund zum kostenlosen Rücktritt; ob der Hinweis auf ein „erhöhtes Sicherheitsrisiko“ im Zielgebiet ausreicht, hat der OGH aber dahingestellt lassen.
- Der OGH stellt auch auf den Zeitfaktor ab: Steht der Antritt der Reise nicht unmittelbar bevor, so sei es dem Kunden durchaus zuzumuten, vorerst die weitere Entwicklung abzuwarten. Ein vorschnell erklärter Rücktritt könne dann nicht mit dem Wegfall der Geschäftsgrundlage legitimiert werden. Treten die Unruhen oder Anschläge allerdings unvermutet unmittelbar vor dem geplanten Reiseantritt auf, ist ein weiteres Zuwarten mit der Rücktrittserklärung i.d.R. nicht zumutbar und kann auch an die Informationspflicht des Kunden keine allzu umfassende Anforderung gestellt werden.
- Der OGH geht grundsätzlich davon aus, dass ein vereinzelt unvermutetes Auftreten von Anschlägen am geplanten Urlaubsziel keinesfalls zum Vertragsrücktritt wegen Wegfalles der Geschäftsgrundlage berechtigen würde. Damit verwirkliche sich lediglich das allgemeine Lebensrisiko, das jedermann auch in seinem Heimatland tragen müsse.
- Anders sieht der OGH die Situation, wenn bei vereinzelt Anschlägen weitere derartige Gewaltakte zu befürchten sind, was insbesondere dann der Fall ist, wenn Terrororganisationen weitere Gewaltakte auf Urlauber oder Urlaubseinrichtungen ankündigen. Der OGH verweist in diesem Zusammenhang auf die Situation 1993 in der Türkei, als die PKK für konkrete Terroranschläge auf Touristen die Verantwortung übernommen und ausdrücklich weitere Attentate angekündigt hatte (3 C 1847/95d, BGHS Wien, KRES 7/102). In einem solchen Fall hätte sich das Risiko derart „verdichtet“, dass zu Recht die Unzumutbarkeit des Reiseantritts angenommen wurde<sup>159</sup>.

### **Musterprozess um Geschäftsfähigkeit von Minderjährigen**

Der 12-jährige Verbraucher suchte das Geschäftslokal des beklagten Unternehmers auf und tauschte einen gebrauchten Spielcomputer Super Nintendo samt Joystick sowie 3 Spielkassetten mit einem Aufpreis von S 200,- gegen einen gebrauchten Spielecomputer der Marke Sega Game Gear samt Cassetten. Als die Eltern von diesem Geschäft erfuhren, verlangten sie sofort vom Geschäftsinhaber die Rückabwicklung. Dieser weigerte sich zunächst. Der VKI führte daher einen Musterprozess.

<sup>159</sup> OGH 27.5.1999, 8 Ob 99/99p - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1999

Im Zuge des Verfahrens wurde das Klagebegehren auf Rückabwicklung zwar anerkannt, da die Frage des Kostenersatzes strittig blieb, kam es dennoch zu einer materiell-rechtlich begründeten Entscheidung des Gerichtes. Das Gericht ging davon aus, dass der klagende Verbraucher zum Zeitpunkt des Geschäftsabschlusses noch unmündig war und gemäß § 865 ABGB lediglich ein bloß zu seinem Vorteil gemachtes Versprechen annehmen konnte. Dabei sei aber nicht auf die wirtschaftliche Günstigkeit des Geschäftes sondern lediglich darauf abzustellen, ob der Unmündige ausschließlich Rechte erwirbt oder aber sich auch verpflichtet. Im gegenständlichen Fall traf letzteres zu, da bei einer Überlassung von Gebrauchsgegenständen wie Spielsachen nicht davon ausgegangen werden kann, dass diese zur freien Verfügung - also auch zum Verkauf oder zum Tausch - überlassen wurden<sup>160</sup>.

### **Musterprozess um Inkassovollmacht des Reisevermittlers**

Die klagenden Verbraucher buchten über ein Reisebüro beim beklagten Veranstalter einen Flug nach Kreta. Sie bezahlten am 9.5.1997 an das Reisebüro den gesamten Reisepreis. Danach mussten Sie feststellen, dass das Reisebüro seit 7.5.1997 in Konkurs war und die Zahlung auch nicht mehr an den Veranstalter weiterleitete. Der Veranstalter verlangte den Reisepreis - abzüglich von 20 % Anzahlung, die er anerkannte - nochmals. Die Verbraucher zahlten - auf Rat des VKI - „vorbehaltlich der Rückforderung“, wickelten die Reise ab und klagten sodann mit Hilfe des VKI auf Rückzahlung des nochmals bezahlten Reisepreises.

Der Veranstalter argumentierte mit seinen Reisebedingungen, worin er vorsah, dass bei der Buchung nur 20% des Reisepreises als Anzahlung zu leisten sind, der Restpreis erst bei Übergabe der Reiseunterlagen bezahlt werden müsse und der Reiseveranstalter daher für Zahlungen nicht hafte, die zuvor - über die 20% Anzahlung hinaus - zwar der Buchungsstelle zukommen, nicht aber an den Veranstalter abgeführt werden.

Die Klage war in beiden Instanzen erfolgreich. Das Handelsgericht ging davon aus, dass dann, wenn der Vermittler ein Minimum einer Vertretungsmacht für den Veranstalter eingeräumt bekommen habe (hier die Inkassovollmacht), er im Verhältnis zu einem Verbraucher gemäß § 10 Abs. 1 KSchG zu allen Rechtshandlungen bevollmächtigt sei, die üblicherweise mit der Einleitung, dem Abschluss und der Abwicklung eines Reiseveranstaltungsvertrages verknüpft seien. Dazu gehöre auch die Vereinbarung von Zahlungsfristen oder -terminen. Dieser Umfang der Vollmacht könne gegenüber einem Verbraucher nur eingeschränkt werden, wenn diesem diese Einschränkung bewusst werde. Das wurde im vorliegenden Fall nicht einmal von der beklagten Partei behauptet.

Das Reisebüro hatte im Anmeldeformular eine Zahlung bis 21 Tage vor Antritt der Urlaubsreise vorgeschrieben. In einem Begleitschreiben war von einer Zahlung bis 14 Tage vor Reiseantritt die Rede. Jedenfalls war damit eine Zahlung noch vor Übergabe der Reiseunterlagen gefordert worden. Es entspreche Treu und Glauben, wenn diese Vereinbarungen so verstanden würden, dass bis spätestens zu diesen Zeitpunkten Zahlung zu leisten war. Es könne diese Vereinbarung aber nicht so verstanden werden, dass eine vorherige Zahlung nicht zulässig wäre.

Die Verschiebung des Insolvenzrisikos in den Reisebedingungen des Veranstalters sah das Gericht als gröblich benachteiligend und gemäß § 879 Abs. 3 ABGB für nichtig an. Es sei dem Machtgeber des Reisebüros (dem Veranstalter) viel eher möglich, eine drohende Insolvenz zu erkennen, als dem Kunden. Daher könne sich der Veranstalter von diesem Risiko nicht freizeichnen.

<sup>160</sup> BGHS Wien 8.1.1998, 8 C 3809/96x - Informationen zum Verbraucherrecht 5/1999

Schließlich hielt das Gericht nochmals (siehe dazu auch OGH 28.10.1997, 4 Ob 276/97, KRES 10/71) fest, dass keine Sorgfaltsverletzung auf seiten der Verbraucher zu erkennen sei, wenn diese zwei Tage nach Konkurseröffnung über das Reisebüro davon keine Kenntnis hatten. Es wäre eine „Überspannung der Sorgfaltspflichten“ wollte man auch von Nicht-Unternehmern verlangen, dass diese sich laufend vergewissern, ob ein Geschäftspartner allenfalls in Konkurs gegangen sei<sup>161</sup>.

### **Musterprozess um den Missbrauch einer Bankomatkarte**

Der VKI führt seit 1990 einen Musterprozess gegen eine Bank rund um die Risikoverteilung im Fall des Missbrauches einer Bankomatkarte durch Dritte. Nachdem das Verfahren in 1. Instanz gewonnen werden konnte, liegt nunmehr das Urteil des Berufungsgerichtes vor.

Das Berufungsgericht gab der Berufung keine Folge. Es hielt insbesondere fest, dass das Beweisverfahren eindeutig ergeben habe, dass die Firma GABE (heute: APSS) über keine lückenlose Dokumentation hinsichtlich der Software im Jahr 1990 - zum Zeitpunkt der klagsgegenständlichen Behebung - verfügt. Es habe daher das Erstgericht zu Recht festgestellt, dass nicht festgestellt werden könne, ob die strittigen Behebungen mit der Originalbankomatkarte oder mit einer Dublette erfolgt sind.

In der Folge setzte sich das Berufungsgericht mit der Vertragsklausel „Alle Folgen und Nachteile ... der Fälschung und Verfälschung der Bankomatkarte trägt der Kontoinhaber“ auseinander.

Das Berufungsgericht ging zwar davon aus, dass diese Klausel nicht gegen § 864 a ABGB verstößt, es sich also nicht um eine überraschende Klausel handelt, die - als Konsequenz - als nicht vereinbart gelten würde.

Im Zuge der Inhaltskontrolle hat das Berufungsgericht die Klausel aber als gröblich benachteiligend und damit nichtig angesehen. Das Berufungsgericht ging insbesondere davon aus, dass die Banken - als die wirtschaftlich Stärkeren - das Bankomatsystem mit erheblichem Werbeaufwand in Österreich eingeführt haben und im Gegensatz zu Deutschland die Bankomatkarten nicht fälschungssicher gestaltet wurden. Zwar würden durchaus beide Teile - Unternehmer wie Verbraucher - aus dem Bankomatsystem Vorteile ziehen, doch überwiegen zweifellos jene Vorteile der Bank, die für die Ausgabe der Bankomatkarten Gebühren einheben und sich Personalkosten sparen. Der Kunde dagegen müsse die Bankomatkarte in der angebotenen Form, insbesondere einschließlich der Gefahr der Duplizierung seiner Bankomatkarte ohne sein Verschulden, akzeptieren. Das Berufungsgericht folgte auch der Rechtsprechung des deutschen BGH, wonach eine Klausel, die das Missbrauchsrisiko ohne Rücksicht auf ein Verschulden des Kunden auf diesen abwälzt, unwirksam sei.

Das Berufungsgericht sah auch die Bank, die das Bankomatsystem immerhin zur Verfügung stellt, als „näher zum Beweis“ an und ging davon aus, dass die Bank die Beweislast für eine ordnungsgemäße Behebung durch den Kunden treffe. Schließlich sei es dem Kunden unmöglich, einen diesbezüglichen Beweis zu erbringen.

Das Urteil ist nicht rechtskräftig. Die ordentliche Revision wurde für zulässig erklärt<sup>162</sup>.

### **Musterprozess um den Missbrauch von Euroqueches**

Eine Verbraucherin hatte ihre Euroscheckkarte sowie Euroschecks in ihrem mit einer Alarmanlage gesicherten und versperrtem Fahrzeug für 10 Minuten um die Mittagszeit auf einem Parkplatz in Wien zurückgelassen. In dieser Zeit wurden Scheckformulare und Scheckkarte

<sup>161</sup> HG Wien, 28.12.1998, 1 R 353/98b - Informationen zum Verbraucherrecht 4/1999

<sup>162</sup> OLG Wien 21.1.1999, 1 R 195/98y, Informationen zum Verbraucherrecht 3/1999

gestohlen und in der Folge wurden die Schecks bei ausländischen Banken eingelöst. Die kontoführende Bank belastete die Verbraucherin im Ausmaß der eingelösten Summen. Die Bank berief sich darauf, die Verbraucherin hätte - entgegen den Bedingungen für die Verwendung der Euroscheckkarte - Scheck und Scheckkarte in einem abgestellten Fahrzeug zurückgelassen und daher treffe sie die gesamte Haftung.

Der VKI führte einen Musterprozess und klagte auf Gutbuchung der abgebuchten Summen. Das Erstgericht gab der Klage zur Gänze statt und hielt fest, dass das unbeaufsichtigte Belassen von Schecks und Scheckkarte in einem durch Alarmanlage gesicherten Fahrzeug für 10 Minuten um die Mittagszeit auf einem Parkplatz in Wien nicht als „fahrlässig“ qualifiziert werden könne. Dies würde eine Überspannung des Sorgfaltsmaßstabes darstellen. Ohne Hinzutreten weiterer gefahrerhöhender Momente sei in einem solchen Verhalten die Verletzung der gebotenen Sorgfaltspflicht nicht zu erblicken.

Aufgrund der Berufung der beklagten Bank änderte das Berufungsgericht das Ersturteil dahingehend ab, dass es zu einer Verschuldensteilung von 50:50 kam. Das Berufungsgericht zitierte OGH-Entscheidungen, die davon ausgehen, dass die Verletzung der Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Verwahrung von Scheckformularen und Euroscheckkarte, die deren Diebstahl ermöglicht, eine positive Vertragsverletzung des Kunden darstelle. Das Berufungsgericht beurteilte daher auch im vorliegenden Fall das Zurücklassen beider Medien im abgestellten Fahrzeug als positive Vertragsverletzung. Für die Frage des Mitverschuldens setzte sich das Gericht mit der Einlösungsverpflichtung der Bank gegenüber gutgläubigen dritten Schecknehmern auseinander und hielt fest, dass eine solche Einlösungsverpflichtung nur bestehe, wenn der Euroscheck nach seinem äußeren Anschein bei der Begebung die Garantiebedingungen erfülle. Da die beklagte Bank trotz Kenntnis des Diebstahls keinen Vergleich der Unterschriften vorgenommen hatte, nahm sie sich von vornherein die Möglichkeit, die Frage der Gutgläubigkeit des Schecknehmers - also der ausländischen Bank - überhaupt zu überprüfen. Bei sich aus dem Unterschriftenvergleich ergebenden Zweifeln an der Gutgläubigkeit des Schecknehmers wäre die Beklagte verpflichtet gewesen, beim Schecknehmer entsprechende Erkundigungen über die Vorgänge bei der Scheckeinlösung einzuholen. Das Berufungsgericht bewertete dies als ein 50%-iges Mitverschulden der Bank.

Damit konnte die - vor allem durch Musterprozesse des VKI - erwirkte Judikaturlinie fortgesetzt werden, wonach bei sogenannter „sorgfaltswidriger“ Verwahrung von Euroschecks und Scheckkarte einerseits und der mangelnden Unterschriftprüfung durch die bezogene Bank andererseits eine Verschuldenteilung von 50:50 vorzunehmen ist<sup>163</sup>.

---

<sup>163</sup> HG Wien 25.8.1998, 1 R 507/97y - Informationen zum Verbraucherrecht 11/1998

