

Ihre Gesprächspartner/-innen:

Dr. Johann Kalliauer

Mag.^a Ulrike Weiß, MBA

Präsident der AK Oberösterreich

Leiterin AK-Konsumentenschutz

AK-Konsumentenschutz 2018:

Was wir tun, das wirkt!

Pressekonferenz

Freitag, 8. Februar 2019, 11 Uhr

Arbeiterkammer Linz

Mehr als 80.000 Beratungen, mehr als eine Million Website-Klicks

Mehr als 80.000 Konsumentinnen und Konsumenten haben im vergangenen Jahr Rat und Hilfe beim Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Oberösterreich gesucht. Knapp 60.000 Mal erteilten die Experten/-innen telefonisch Auskunft, mehr als 15.000 E-Mails und 400 Briefe wurden beantwortet. 5000 Betroffene wählten das persönliche Gespräch und mehr als 100 – vor allem junge - Konsumenten/-innen stellten ihre Anfragen direkt über die Social-Media-Kanäle Facebook und Frag die AK. Auf der Konsumentenschutz-Website klickten die Verbraucherinnen und Verbraucher mehr als eine Million Mal das umfangreiche Leistungsangebot des AK-Konsumentenschutzes an. Besonders stark nachgefragt waren die Tests und Preisvergleiche sowie die Musterbriefe und Online-Rechner. Mit Hilfe des AK-Konsumentenschutzes haben sich die oberösterreichischen Konsumenten/-innen mehr als neun Millionen Euro erspart.

Die gefragtesten Themen in der Konsumentenberatung 2018

Wie in den vergangenen Jahren bezog sich mehr als die Hälfte der Anfragen auf das allgemeine Konsumentenrecht. Fragen zu Vertragsabschlüssen, Rücktrittsmöglichkeiten, Kündigungen, Kostenvoranschlägen und mangelhaften Produkten oder Dienstleistungen wurden häufig gestellt. Bei den Anfragen zu Online-Geschäften gab es wieder eine Steigerung. Weitere Dauerbrenner: lange Laufzeiten bei Fitnessstudioverträgen, automatische Vertragsverlängerungen bei Online-Partnervermittlungen und angeblich abgelaufene Geschenk-Gutscheine. Etwa ein Zehntel der Anrufer/-innen hatte Fragen zu Geld- und Versicherungsangelegenheiten. Ein Viertel der telefonischen Beratungen erfolgte durch die Mietrechtsexperten/-innen der Arbeiterkammer Oberösterreich.

Einige Beispiele aus der Beratungspraxis

- **Immer Ärger mit „winando“:** Im Sommer häuften sich die Beschwerden im Zusammenhang mit der Schweizer Firma Spar Garant AG. Durch die angebliche Teilnahme an einem Gewinnspiel seien hohe Kosten angefallen und nur eine weitere Teilnahme würde diese verringern, behaupteten die Telefon-Keiler. Die Konsumenten/-innen erhielten im Anschluss eine Auftragsbestätigung über ein Jahres-Abo des Gewinnmagazins „winando“ zum Preis von 33,30 Euro pro Monat. Die AK-Konsumentenschützer unterstützten mehr als 60 Konsumenten/-innen individuell, durch die intensive Information auf der AK-

Web-site und in den Medien konnte noch vielen weiteren geholfen werden. Sie alle mussten die 400 Euro nicht bezahlen. In der Zwischenzeit hat auch das Gericht festgestellt, dass die telefonisch geschlossenen Verträge nichtig waren.

- **Schlüsseldienst aus dem Internet als Kostenfalle:** Mehr als 60 Konsumenten/-innen, die sich aus ihrer Wohnung ausgesperrt und einen Schlüsseldienst im Internet gefunden haben, beschwerten sich über maßlos übertriebene Rechnungen. Scheinbar lokale Schlüsseldienste entpuppten sich oft als Unternehmen mit Sitz in Deutschland. Für das Öffnen der Tür wurden zwischen 400 und 1800 Euro verrechnet. Alle Fälle haben eines gemeinsam: Die Kunden/-innen mussten sofort bezahlen. Ein Zurückholen des überhöhten Preises ist in solchen Fällen schwer. Der AK-Konsumentenschutz lotet derzeit alle rechtlichen Möglichkeiten aus und warnt eindringlich vor solchen Notdiensten. Denn das dubiose Geschäftsmodell macht offenbar Schule: Für verstopfte Rohre, unerwünschte Wespennester und Übersiedlungen zum Schnäppchenpreis finden sich ebenfalls schon fragwürdige Anbieter im Internet.
- **Urlaubsflüge werden zur Nervenprobe:** Leider kennen noch immer zu wenige Konsumenten/-innen ihre Rechte bei Flugproblemen. Deshalb lohnt es sich für die Airlines, knapp zu kalkulieren und Verspätungen, Umbuchungen und Annullierungen in Kauf zu nehmen. Den Schaden und Ärger haben ja letztendlich die Kunden/-innen. Damit sich das ändert, informiert die AK konsequent über die Fluggastrechte. So erreichten die AK-Experten/-innen im Rahmen der Flughafenaktion wieder tausende abfliegende Urlauber/-innen. Wo die Fluglinien die Reklamationen nicht beantworteten oder berechnigte Entschädigungsansprüche abgewiesen haben, setzten die AK-Konsumentenschützer/-innen die Rechte der Reisenden in Kooperation mit FairPlane – wenn notwendig – auch gerichtlich durch. Im vergangenen Jahr haben 150 Personen eine Entschädigung von durchschnittlich 400 Euro erhalten. Mit dem AK-Musterbrief können sich Betroffene direkt und unkompliziert an Ihre Fluglinie wenden.

Die häufigsten Probleme rund ums Geld

- **Fehlberatung bei der Geldanlage:** Konsumenten/-innen wenden sich häufig an unabhängige Finanzberater/-innen. Sie erwarten Fachkompetenz, Erfahrung und unabhängige Beratung, werden jedoch oft Opfer von unqualifizierten und rein profitorientierten Vermittlern/-innen. Diese arbeiten teilweise sogar ohne Gewerbeberechtigung und informieren völlig falsch über Sicherheit und Verfügbarkeit des angelegten Geldes. Sogar risikolose und ertragreiche Verträge werden zugunsten der angepriesenen Verträge aufgelöst. Alleine zu einer Strukturvertriebs-Firma gab es 40 Beschwerden, in 35 Fällen reklamierte der AK-Konsumentenschutz, in 30 davon konnten die Rückabwicklung der Verträge und die Rückzahlung von insgesamt 51.000 Euro erwirkt werden.
- **Spätrücktritt von Lebensversicherungen:** Durch die Gesetzesänderung mit 1. Jänner 2019 wurde der bisherige Anspruch der Versicherungsnehmer/-innen bei Rücktritt aufgrund einer fehlerhaften Rücktrittsbelehrung maßgeblich reduziert. Um möglichst vielen Betroffenen zu helfen, informierten die AK-Konsumentenschützer intensiv zu diesem Thema. Viele Konsumenten/-innen nutzten das Angebot auf der AK-Website. Mehr als 400 Konsumenten/-innen wandten sich direkt an die AK-Experten/-innen, um ihre Verträge auf die Möglichkeit zum Rücktritt prüfen zu lassen und individuelle Beratung einzuholen. Neben den bereits abgeschlossenen Musterprozessen, die die AK zu diesem Thema führte, laufen derzeit noch drei Verfahren zur Klärung, ob bei fondsgebundenen Lebensversicherungen, bei Pensionszusatzversicherungen und bei staatlich geförderten Zukunftsvorsorgen Rücktrittsmöglichkeiten bestehen.
- **Warnung vor Finanzsanierern aus dem Internet:** Trügerische Zusicherungen auf sofortige Kreditgewährung verführen Konsumenten/-innen, die dringend Geld brauchen, zum Vertragsabschluss mit Finanzsanierern. Tatsächlich wird hier kein Kredit ausbezahlt, sondern es handelt sich um kostenpflichtige Schuldenregulierungen, die den betroffenen Konsumenten/-innen lediglich Zusatzkosten bescheren. In zahlreichen Fällen, in denen die Finanzsanierungsinstitute nicht auf die Schreiben der Betroffenen reagierten und/oder die Rückzahlungen von bereits bezahlten Spesen nicht leisteten, schritt der AK-Konsumentenschutz ein und bewirkte damit die Rückzahlungen von Spesen und die Beendigung weiterer Zahlungsaufforderungen.

Das Wichtigste zum Thema Wohnen

Nicht selten werden Mieter/-innen rechtswidrig für Reparaturen zur Kasse gebeten, die vom Vermieter zu bezahlen sind. Auch bei der Rückzahlung von Kauttionen kommt es häufig zu Problemen. Mieterinnen und Mieter sollen nach dem Auszug für die Renovierung aufkommen, obwohl es sich dabei um normale Abnutzungen handelt.

Auch viele Fragen zur Betriebskostenabrechnung wurden an die AK-Konsumentenschützer herangetragen. In 25 Fällen wurde im vergangenen Jahr zur üblichen Prüfung der Abrechnungspositionen eine detaillierte Betriebskostenprüfung in Kooperation mit der Mietervereinigung vorgenommen. Die Betroffenen erhielten dadurch die Gewissheit, dass ihre Abrechnungen korrekt durchgeführt wurden. Rechtswidrige Abrechnungen wurden erfreulicherweise keine entdeckt.

Besonderer Beliebtheit erfreute sich das neue Leistungsangebot „Startpaket-Wohnen“ bereits im ersten Jahr. AK-Mitglieder zwischen 18 und 35 Jahren werden bei der Finanzierung der Kauttion für eine Mietwohnung unterstützt, indem die AK OÖ sämtliche Kosten des Darlehens in Höhe von maximal 5000 Euro übernimmt. Mehr als 100 Mitglieder wurden auf diese Weise bei der ersten Wohnung unterstützt.

Preisvergleiche und Produkttests

zeigten Sparpotentiale und Missstände auf

- **Kfz-Werkstätten-Preisvergleich – Preisdifferenz bis zum Dreifachen:** Der AK-Konsumentenschutz hat im August 2018 bei 161 oberösterreichischen Werkstätten die Kosten für die Arbeitsstunde eines Kfz-Mechanikers, eines Kfz-Spenglers oder eines Kfz-Lackierers erhoben. Die Bandbreite der Stundensätze bei Mechanikern reichte von 48 Euro bis 144 Euro, bei Spenglern von 60 Euro bis 162 Euro und bei Lackierern von 72 Euro bis 162 Euro. Das zeigt, dass Preisvergleiche gerade dort notwendig sind, wo das Angebot für Einzelne nicht mehr überschaubar ist.
- **Leitungswasser oder Mineralwasser aus der PET-Flasche?** Obwohl Wasser in Österreich ausreichend und in bester Qualität aus der Leitung fließt, liegt Mineralwasser aus der Flasche voll im Trend. Eine Erhebung der AK-Konsumentenschützer/-innen hat allerdings gezeigt: Mineralwasser ist im

Vergleich zu Leitungswasser nicht nur teuer, sondern für einen gesunden Lebensstil auch nicht zwingend notwendig. Trotz großer Preisunterschiede gibt es keinen Zusammenhang zwischen Preis und Mineralisierungsgrad der Wasser. Die

Ökobilanz von Leitungswasser ist im Vergleich zu Mineralwasser aus der PET-Flasche um etwa das Tausendfache günstiger. Aber nicht nur der Umweltaspekt, sondern auch der Preis spricht für Leitungswasser: Deckt man seinen täglichen Flüssigkeitsbedarf von zwei Litern mit Leitungswasser, müsste man lediglich circa einen Euro pro Jahr ausgeben. Für die gleiche Menge heimischen Mineralwassers muss man je nach Sorte zwischen 124 und 3876 Euro zahlen.

- **Verbesserte Kontrollen durch Studentenfutter-Test:** Beim Test von Studentenfutter fand das Labor in keinem Produkt Schimmelpilze. Jedoch fand sich in einer Probe ein fünf Millimeter großer Stein. Der AK-Konsumentenschutz informierte umgehend das verantwortliche Unternehmen. Dieses teilte mit, dass das Testergebnis zum Anlass genommen wird, um die Sicherheitskontrollen im Herstellungsprozess noch weiter auszubauen und zu optimieren. Die AK Oberösterreich hat damit auch einen Beitrag zur Produktsicherheit für alle Konsumenten/-innen geleistet.
- **Test von Spielzeugschleim führt zum europaweiten Produktrückruf:** Der AK-Konsumentenschutz testete bei Kindern beliebte Spielzeugschleime und sogenannte „intelligente“ Knete. Einer der Schleime stellte aufgrund der hohen Konzentration von Bor ein ernstes Gesundheitsrisiko dar. Von drei weiteren geht immerhin noch ein hohes bis geringes Risiko aus, ebenfalls wegen zu viel Bor. Laut EU-Chemikalienverordnung kann Bor die Fruchtbarkeit beeinträchtigen. Für das gefährlichste Produkt wurde aufgrund des AK-Tests (inklusive amtlicher Nachprüfung der Ergebnisse) eine sogenannte RAPEX-Warnung ausgegeben, damit dieses in ganz Europa vom Markt genommen wird.

AK-Konsumentenschutz hilft im Einzelfall...

- **„Strafe“ für negative Google-Bewertung?** Ein junger Mann aus Wels bewertete auf Google einen Sporthändler mit einem von fünf möglichen Sternen, weil er nicht zufrieden war. Der Sporthändler schaltete einen Rechtsanwalt ein, der den Konsumenten schriftlich aufforderte, die Bewertung zu entfernen, eine Unterlassungserklärung abzugeben und die Gesamtkosten von 1200 Euro zu bezahlen. Der Betroffene wandte sich an den AK-Konsumentenschutz.

Die AK sicherte dem Mann zu, ihn im Falle einer Klage durch das Unternehmen zu unterstützen und das Prozesskostenrisiko zu übernehmen.

- **Ungerechtfertigte und überhöhte Forderung:** Eine Frau aus Mattighofen hatte bei der Firma Wish eine Halskette um 16 Euro und einen Pullover um 23 Euro bestellt. Zum Bezahlen wählte sie den Zahlungsdienst Klarna „auf Rechnung“ aus. Trotz mehrmaliger Nachfrage beim Kundendienst erhielt die Konsumentin die bestellten Waren nicht. Zwar sicherte das Unternehmen zu nachzuforschen, eine Rückmeldung über den Verbleib der Ware erhielt Frau K. aber nicht. Gleichzeitig beauftragte das Unternehmen aber einen Rechtsanwalt mit der Eintreibung der Forderung. Das Anwaltsschreiben enthielt eine Zahlungsaufforderung über 120 Euro für die Kette und den Pullover inklusive Mahnspesen. Frau K. wandte sich an den AK-Konsumentenschutz. Nach dessen Einschreiten wurde die Zahlungsaufforderung zurückgenommen.
- **Berufsunfähigkeitsversicherung zahlt nach AK-Intervention.** Ein Kraftfahrer hatte 2015 eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen. Dabei wurde ihm im Falle einer Berufsunfähigkeit von mindestens 50 Prozent eine Rentenzahlung bis 2036 garantiert. Bei einem Unfall im Jänner 2017 verletzte sich der Mann so schwer, dass er seinen erlernten Beruf nicht mehr ausüben kann. Ein von der Versicherung eingeholtes Sachverständigengutachten bescheinigte ihm ein Restleistungsvermögen von 85 Prozent. Die Versicherung verweigerte jegliche Leistung. Erst mit Unterstützung der AK und nach Prüfung weiterer Befunde akzeptierte die Versicherung den Anspruch. Der Mann erhält nun eine monatliche Rente von 1100 Euro bis zum 60. Lebensjahr. Für den 42-Jährigen bedeutet dies eine Gesamtleistung von mehr als 244.000 Euro.

...und wirkt auch weit darüber hinaus

- **Gutscheine gelten grundsätzlich 30 Jahre:** Die Arbeiterkammer Oberösterreich klärt – auf Basis einer Entscheidung des Obersten Gerichtshofs (OGH), dass Gutscheine grundsätzlich 30 Jahre Gültigkeit haben – immer wieder wesentliche Fragen zur Befristung von Gutscheinen. Der OGH hat inzwischen klargestellt, dass Befristungen auf weniger als 30 Jahre nur zulässig sind, wenn es dafür eine sachliche Rechtfertigung gibt. Der Verfall von Gutscheinen bereits nach ein, zwei oder drei Jahren ist laut den bisherigen Entscheidungen des OGH jedenfalls unzulässig. Dem folgt auch das 2018 erwirkte Urteil des OGH

in unserer Verbandsklage gegen das Linzer Unternehmen Best Case Handels GmbH. Dieses vertrieb Urlaubsgutscheine über eine Internetplattform mit folgender Klausel: „Dieser Gutschein ist gültig ein Jahr ab Kauf, vorbehaltlich Verfügbarkeit.“ Die Klausel hielt der Kontrolle durch den OGH nicht stand. Dem Argument des Gutscheinhändlers, dass der Nachteil der kurzen Gültigkeitsdauer durch einen günstigen Preis ausgeglichen werde, folgte der OGH nicht. Er wies darauf hin, dass die Benachteiligung der Gutschein-Inhaber durch das Vorsehen einer Rückzahlungsmöglichkeit verhindert werden könnte. Betroffene Konsumenten/-innen können daher die Einlösung bereits abgelaufener Gutscheine bzw. das Geld zurückverlangen.

- **Probleme mit Online-Partnervermittlungen:** Viele Beschwerden gingen beim Konsumentenschutz ein, weil die von der deutschen PE Digital GmbH betriebenen Online-Plattformen Parship und ElitePartner nach einem Widerruf bis zu 75 Prozent des ursprünglich vereinbarten Entgelts als Wertersatz verrechneten. Und das, obwohl der Vertrag nur einige Tage bestand. Die AK klagte wegen unzulässiger Geschäftspraktik und bekam vom OGH Recht. Konsumenten/-innen müssen im Falle eines fristgerechten Widerrufs daher nur einen geringen zeitanteiligen Wertersatz im Verhältnis zur vereinbarten Gesamtlaufzeit bezahlen. Wer den überhöhten Wertersatz bereits bezahlt hat, kann diesen zurückverlangen. Einen Musterbrief dafür gibt es auf der Konsumentenschutz-Website.
- **Zahlreiche Vertragsbestimmungen von Sky rechtswidrig:** In einer von der AK Oberösterreich veranlassten Verbandsklage hat das Handelsgericht Wien 27 der 29 geklagten Vertragsbestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Sky Österreich Fernsehen GmbH für gesetzwidrig erkannt. So sah Sky in älteren Verträgen vor, dass ein Vertrag nach Ablauf der Mindestbindung lediglich alle zwölf Monate gekündigt werden kann. Diese Kündigungsklausel ist nach Ansicht des HG Wien gröblich benachteiligend. Rechtswidrig ist laut Handelsgericht Wien unter anderem auch die Geschäftspraxis von Sky bei telefonischer Kundenwerbung. Nach dem Gesetz muss nämlich ein Unternehmen Verträge über Dienstleistungen, die es telefonisch angebahnt hat, vom

Konsumenten nochmals schriftlich bestätigen lassen. Sonst sind sie unwirksam. Sky geht jedoch davon aus, dass diese Gesetzesbestimmung nicht anwendbar ist und hält sie nicht ein. Sky hat gegen die Erkenntnisse des Handelsgerichts Berufung eingelegt – das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

- **Kündigung von Fitnessverträgen:** Obwohl der Oberste Gerichtshof (OGH) schon öfter entschieden hat, dass Konsumenten/-innen nicht unangemessen lange an die Verträge gebunden werden dürfen, gibt es immer wieder Studios, die sich nicht daran halten. Erhalten die AK-Konsumentenschützer vermehrt Beschwerden über einen Anbieter, prüfen sie die Vertragsbedingungen des Studios. Finden sie darin gesetzwidrige Bestimmungen, wird dem Studio zunächst die Möglichkeit eingeräumt, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Darin hat das Unternehmen zu bestätigen, dass die beanstandeten Bestimmungen nicht mehr angewendet werden. Drei Studios haben heuer Unterlassungserklärungen zu 61 abgemahnten Klauseln abgegeben.
- **Kündigung durch die Versicherung im Schadensfall:** Eine Kündigungsmöglichkeit im Schadensfall räumt das Gesetz beiden Vertragsteilen etwa in der Kfz-Haftpflichtversicherung ein. Die Versicherungen haben es aber auch auf andere Sparten ausgedehnt. Durch eine Verbandsklage konnten die AK-Konsumentenschützer bereits vor einiger Zeit das Kündigungsrecht der Versicherer in der Rechtsschutzversicherung begrenzen. Mittlerweile sind dazu noch weitere Urteile des OGH ergangen. Demnach ist es nicht mehr zulässig, die Versicherungsnehmer/-innen bereits nach dem ersten Versicherungsfall zu kündigen. Dem Versicherer würde dadurch nämlich die Möglichkeit gegeben, Versicherungsprämien während eines langen Zeitraumes zu lukrieren und beim ersten noch so kleinen Versicherungsfall den Vertrag zu kündigen. In einer laufenden Verbandsklage bekämpft die AK auch eine branchenübliche Kündigungsklausel einer Unfallversicherung im Schadensfall.

Kollektiven und grenzüberschreitenden

Konsumentenschutz stärken!

Im Zuge ihrer Arbeit stoßen die AK-Experten/-innen bisweilen auch an die rechtlichen Grenzen. Notwendig sind deshalb vor allem schlagkräftige Instrumente wie Gruppenklagen und Musterverfahren, um die Rechte der Konsumenten/-innen europaweit effizient durchzusetzen. Auch mit einzelnen Gesetzesänderungen in Österreich könnten wesentliche Verbesserungen erzielt werden.

- **Abschaffung befristeter Mietverträge:** Durch befristete Mietverträge müssen einzelne Mieter/-innen extreme Mietzinserhöhungen akzeptieren, um ihre Wohnung zu behalten. Das führt dazu, dass die Mietpreise insgesamt steigen. Die Arbeiterkammer fordert daher die Abschaffung der befristeten Mietverträge. Das würde vielen Einzelnen und in Folge allen Mietern/-innen zu Gute kommen.
- **Insolvenzabsicherung für Nur-Flug-Buchungen:** Im Reiserecht zeigen die alljährlichen Insolvenzen von Fluglinien eine grobe Ungleichbehandlung von Reisenden auf. So sind jene abgesichert, die über ein Reisebüro ihren Flug im Rahmen einer Pauschalreise gebucht haben. Für Nur-Flug-Buchungen im Internet trifft dies aber nicht zu! Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert daher eine verpflichtende Insolvenzabsicherung auch für Fluglinien.
- **Verpflichtung zur Einrechnung der SIM-Pauschale in das Grundentgelt:** Der Telekom-Bereich ist ein Beispiel dafür, dass die Anbieter mit möglichst unterschiedlich gestalteten Tarifmodellen ein Vergleichen und damit eine rationale Kaufentscheidung der Kunden/-innen unmöglich machen. Viele Leistungen werden außerhalb des Grundentgelts extra verrechnet, die tatsächlichen Gesamtkosten werden völlig intransparent. Ein Beispiel dafür ist die SIM-Pauschale, die von einigen Anbietern extra verrechnet wird. Die AK fordert die Verpflichtung, SIM-Pauschalen in das Grundentgelt einzurechnen.
- **Abschaffung des Unterjährigkeitszuschlags bei der motorbezogenen Versicherungssteuer:** Die Kfz-Haftpflichtversicherung wird von vielen monatlich bezahlt. Für die Versicherungsnehmer nicht erkennbar, steckt in der von den Versicherungen für den Finanzminister eingehobenen motorbezogenen Versicherungssteuer ein Zuschlag für monatliche, quartalsweise oder

halbjährliche Bezahlung, der bis zu zehn Prozent beträgt. Die AK fordert die sofortige Abschaffung des Unterjährigkeitszuschlags auf die motorbezogene Versicherungssteuer. Beim aktuellen Zinsniveau und im Zeitalter der automatisierten Verarbeitung von Zahlungen hat dieser absolut keine Berechtigung mehr.