

Ihre Gesprächspartner/-innen:

Dr. Johann Kalliauer

Mag.<sup>a</sup> Ulrike Weiß, MBA

Präsident der AK Oberösterreich

Leiterin AK-Konsumentenschutz

**Verlässlicher Partner auch in der Krise:  
Reise-Chaos, dubiose Online-Anbieter und andere Probleme –  
so half der AK-Konsumentenschutz 2020**

Online-Pressekonferenz  
Dienstag, 26. Jänner 2021, 10 Uhr  
Arbeiterkammer Linz

## **107.000 Ratsuchende und 9,2 Millionen Euro Ersparnis**

Mit Ausbruch der Corona-Pandemie kamen viele neue Sorgen und Probleme auf die Menschen zu. 107.000 Konsumenten/-innen wandten sich mit ihren Fragen und Problemen im vergangenen Jahr an den Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Oberösterreich. Das waren um 24.000 bzw. um 29 Prozent mehr als im Jahr 2019. 78.000 Mal erteilten die Experten/-innen telefonisch Auskunft, knapp 27.000 E-Mails wurden geschrieben. Mehr als 2.000 Betroffene wandten sich persönlich an die AK. Der Trend hin zu Telefon und E-Mail wurde 2020 enorm beschleunigt: So stiegen die Telefonberatungen im Vergleich zum Vorjahr um ein Drittel und der E-Mail-Verkehr sogar um zwei Drittel an.

Trotz Lockdowns – mit allen technischen Herausforderungen durch Umstellung der Büroarbeit auf Home Office – waren die AK-Konsumentenschützer/-innen ohne Unterbrechung am Telefon erreichbar und beantworteten Mails am selben oder spätestens am nächsten Werktag. Eine riesige Herausforderung waren die zahlreichen rechtlichen Neuerungen in Zusammenhang mit Corona, die es auch den AK-Experten/-innen nicht immer leicht machten, top-aktuelle und rechtlich verbindliche Informationen bereit zu stellen.

Insgesamt haben sich die oberösterreichischen Konsumenten/-innen durch den Leistungsmix des AK-Konsumentenschutzes aus Beratung, Vertretung und Information im vergangenen Jahr 9,2 Millionen Euro erspart.

## **Online-Angebote, Musterbriefe und Produkttests boomten**

Das Online-Angebot wurde 2020 noch stärker genutzt als in den Vorjahren: Mehr als 1,2 Millionen Mal klickten User/-innen auf die Konsumentenschutz-Seiten. Besonders stark nachgefragt waren im vergangenen Jahr die Seiten zu Reisen und Freizeit mit fast 600.000 Besuchern/-innen. Mehr als 65.000 Konsumenten/-innen nutzen die bereitgestellten Musterbriefe. Allen voran wurde das Formular zur Kündigung eines Fitnessstudio-Vertrags 18.700 mal heruntergeladen.

Auch 2020 leistete der Konsumentenschutz mit mehr als 20 Tests einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung und bot mit mehr als 30 Preisvergleichen die Möglichkeit, Geld zu sparen. Die Hitliste bei den Tests führte die Kebab-Untersuchung an mit 47.770 Seitenaufrufen, gefolgt von den Kindersonnenschutz-Mitteln mit 10.800 und

den Frankfurter-Würsteln mit 9.450 Klicks. Unter den Preisvergleichen weckten auch 2020 wieder die regelmäßigen Erhebungen zu Heizöl und Pellets mit insgesamt 125.000 Abfragen das größte Interesse. Unter den Online-Rechnern waren 2020 jene rund ums Kfz am beliebtesten – an erster Stelle der Eurotax-Rechner, mit dessen Hilfe 13.500 mal der Eurotax-Verkaufswert eines Gebrauchtwagens ermittelt wurde.

Auch via Facebook erhielten Konsumenten/-innen Antworten auf die wichtigsten Fragen: Beißringe für Babys – Welche Produkte sind empfehlenswert? Sturm „Sabine“ – Wie sollen wir uns am besten versichern? Hochzeit wegen Corona abgesagt – Bleiben wir auf den Kosten sitzen? Wundermittel gegen Corona – Gibt es die? Gewährleistungsfristen coronabedingt verlängert – Was bedeutet das für mich? Alleine diese fünf Facebook-Beiträge erreichten 20.000 Konsumenten/-innen. Mehr als 5.000 Konsumenten/-innen informierten sich im Vorjahr über den wöchentlichen Newsletter.

## **Reisen bereitete 2020 die meisten Probleme**

Die meisten Probleme gab es 2020 rund ums Reisen. Zu diesem Thema gingen sechsmal so viele Anfragen ein wie im Jahr zuvor. Obwohl die europäische Fluggastrechte-Verordnung klar regelt, dass bei annullierten Flügen der Ticketpreis innerhalb einer Woche von der Airline an den Fluggast zurückzuerstatten ist, erfolgte dies bei keiner einzigen Fluglinie. Viele Airlines boten ihren Kunden/-innen überhaupt nur Umbuchungen oder Gutscheine an. Durch Hinhaltetaktiken und missverständliche Standardinformationen wurden die Betroffenen zusätzlich verunsichert.

Auch bei den annullierten Pauschalreisen zahlten viele Reiseveranstalter bereits geleistete Beträge entweder nicht oder erst nach energischer Aufforderung durch die Betroffenen oder den AK-Konsumentenschutz zurück. Einzig viele Mitarbeiter/-innen heimischer Reisebüros waren durchwegs erreichbar und sehr hilfsbereit.

## **Sammelaktion TicketRefund**

Die AK unterstützt alle betroffenen Mitglieder und alle Oberösterreicher/-innen seit April 2020 bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Gemeinsam mit dem Fluggastrechteportal FairPlane startete sie die Aktion TicketRefund. Bis Jahresende nutzten 1.082 Konsumenten/-innen mit ihren 2.772 Mitreisenden das Angebot. Bei 938 Fällen davon handelt es sich um Ticket-Rückforderungen von Flügen und bei 144 Fällen um Pauschalreisen. Insgesamt betrug der Rückforderungsanspruch 767.000 Euro. Davon

haben bereits 406 Konsumenten/-innen ihr Geld – insgesamt 287.000 Euro – zurückbekommen. Die Anmeldung der Rückforderungsansprüche bei der Arbeiterkammer Oberösterreich ist online rund um die Uhr möglich. Sämtliche Kosten der Rechtsdurchsetzung übernimmt die AK.

### **Dubiose Internet-Angebote und Probleme mit „Klarna“**

Die Menschen verbrachten coronabedingt 2020 viel Zeit zuhause und mussten viele Verträge online abschließen, wobei Lieferung und Bezahlung nicht immer problemlos und die Anbieter leider auch nicht immer seriös waren. Die meisten Probleme gab es mit betrügerischen Fake-Shops und dubiosen Film-Streaming-Anbietern. Aber auch übertriebene Notdienste aus dem Internet und Anlagebetrug führten zu großen finanziellen Schäden bei den Betroffenen, wobei hier im Nachhinein meist keine Hilfe mehr möglich ist.

Auch Bestellungen bei seriösen Anbietern führten zu Problemen, zum Beispiel, wenn beim Zahlungsdienstleister „Klarna“ als Zahlungsart „Auf Rechnung“ gewählt wurde. Mehr als 500 Konsumenten/-innen schilderten 2020 ihre Probleme mit dieser Zahlungsmethode. Obwohl sie korrekt bezahlt hatten, erhielten sie Mahnungen von der Firma KNP Finance und Rechtsanwaltsschreiben. In vielen Fällen stellte sich heraus, dass die Zahlungen nicht zugeordnet werden konnten oder korrekte Widerrufserklärungen und Warenrücksendungen nicht berücksichtigt wurden. Teilweise wurde bereits gemahnt, obwohl die Ware noch gar nicht geliefert wurde. Nicht selten übersteigen die Mahnkosten den Bestellwert, sind unangemessen hoch und/oder gar nicht gerechtfertigt. Obwohl die vielen Einzelfälle nach langem Hin und Her außergerichtlich gelöst werden konnten, fordert die AK von Klarna ein rechtskonformes Vorgehen gegenüber allen Kunden/-innen und Kunden. Die AK rät Betroffenen, keinesfalls ungerechtfertigte Forderungen zu bezahlen!

### **Lieferverzögerungen und Probleme mit Partnervermittlungen**

Auch Lieferverzögerung, z.B. im Möbelhandel, die (Nicht-)Einhaltung von Verträgen bzw. die durch Corona beeinträchtigte Leistungserbringung (etwa bei Fitnessstudios und Veranstaltungen) waren 2020 wichtige Themen. In diesem Zusammenhang hatten die Betroffenen vor allem Fragen zur Akzeptanz und Absicherung von Gutscheinen und zur Vertragsverlängerung.

Ein „Klassiker“ im AK-Konsumentenschutz ist bereits das Thema Partnervermittlung – auch 2020 gab es in diesem Bereich wieder zahlreiche Anfragen. Neben den bekannten Problemen mit Online-Plattformen (wie unzulässige automatische Vertragsverlängerungen und Untergrabung des Rücktrittsrechts durch überhöhten Wertersatz) fielen besonders die steigenden Anfragen zu klassischen Partnervermittlungsagenturen auf. Häufig werden sehr hohe Summen für die in Aussicht gestellten Partneranschläge in Rechnung gestellt. So verlangte eine Agentur 900 Euro für drei Partneradressen in drei Monaten und ein anderes bei einem Haustürgeschäft sogar 1.290 Euro für zwei Partneradressen innerhalb eines halben Jahres. Die Betroffenen erkennen dies leider oft erst zu spät, nachdem der Vertrag bereits unterzeichnet wurde. In einzelnen Fällen konnte den Konsumenten/-innen geholfen werden, weil die Unternehmen nicht korrekt über das Rücktrittsrecht belehrt hatten.

## **Hilfe zur Selbsthilfe durch Infos auf Medienkanälen**

Die Konsumentenschutz-Experten/-innen der AK suchen nach immer neuen Wegen, um die Konsumenten/-innen umfangreich, verständlich und kompetent über ihre Rechte und über Verbraucherfallen zu informieren. So hat die AK 2020 häufige Probleme in kurze Video-Botschaften verpackt und über Social-Media-Kanäle verbreitet. Wichtig ist der AK, die Konsumenten/-innen zu ermutigen, selbst initiativ gegen Ungerechtigkeiten zu werden und sie dazu möglichst umfassend über ihre Rechte zu informieren. Die Musterbriefe und Informationsartikel auf der Website [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) stellen dafür eine wichtige Grundlage dar.

## **Individuelle Beratung und Unterstützung**

Mehr als 100.000 Ratsuchende haben die AK-Konsumentenschützer/-innen im Vorjahr persönlich, schriftlich oder telefonisch individuell beraten. Die zahlreichen positiven Rückmeldungen zeigen, dass sie mit ihrer Expertise und Erfahrung viel für die Betroffenen erreichen. In mehr als 3.000 Fällen intervenierte die AK für Geschädigte direkt bei Unternehmen, um eine außergerichtliche Lösung zu erzielen. Auch hier war im Vergleich zum Vorjahr eine enorme Steigerung von 41 Prozent zu beobachten, was sich vor allem aus dem ablehnenden Verhalten von Buchungsplattformen, Reiseveranstaltern und Fluglinien ergab. Dazu lässt sich generell beobachten, dass internationale Unternehmen nur schwer für ihre Kunden/-innen erreichbar sind und es verstärkt die Unterstützung der AK-Experten/-innen braucht. So hat sich ein Konsument online auf einer Dating-Seite für eine kostenlose Testwoche angemeldet. Bei der

Anmeldung wurde er weder über Kosten noch über eine automatische Vertragsverlängerung nach Ablauf der Testphase informiert. Tatsächlich wurden ihm aber Kosten für eine 3-Monats-Mitgliedschaft in Höhe von 567 Euro in Rechnung gestellt. Als er diese nicht bezahlte, folgten Mahnungen und Inkassobriefe. Obwohl er mehrfach mit dem Unternehmen Kontakt aufnahm und die richtigen Argumente vorbrachte, blieben seine Bemühungen erfolglos. Erst als sich die AK schriftlich an das Inkassobüro wandte und die Rechtslage erörterte, kam das Unternehmen der Forderung in voller Höhe nach.

### **Vor Gericht, um Recht durchzusetzen**

Lässt sich ein Problem nicht außergerichtlich lösen und ist die Rechtsfrage von Bedeutung für viele Konsumenten/-innen, kann die Arbeiterkammer einen Musterprozess führen oder für betroffene Konsumenten/-innen die Ausfallhaftung für Prozesskosten übernehmen. Das bedeutet, dass sie die betroffenen Konsumenten/-innen im Gerichtsverfahren unterstützt, indem sie einen Anwalt zur Seite stellt und das Kostenrisiko übernimmt. Nicht selten drohen Unternehmen mit Klage und die Betroffenen bezahlen aus Angst vor einem Rechtsstreit unberechtigte Forderungen. Gerade wenn bereits Klagen zur Klärung der zugrunde liegenden Rechtsfragen anhängig sind, übernimmt die AK OÖ für ihre Mitglieder passive Ausfallhaftungen für Prozesskosten.

So verweigerte eine Fluglinie die Übernahme der Kosten für die Ersatzbeförderung der betroffenen Konsumenten/-innen, nachdem der gebuchte Flug annulliert worden war. Nach Meinung der Reiserechterspezialisten/-innen der AK ist dies jedoch ein berechtigter Anspruch aus der Fluggastrechte-Verordnung. Da dieses Problem häufig auftritt, hat die AK eine Musterklage eingebracht und ein positives Urteil erwirkt. Damit bestätigte das Gericht die Rechtsmeinung der AK, und alle zukünftig Betroffenen können sich bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche auf diese Entscheidung beziehen.

In gewissen Fällen führt die AK auch sogenannte Abmahnverfahren. Beruft sich ein Unternehmen gegenüber allen Kunden/-innen auf rechtswidrige Vertragsbedingungen, so hat die AK die Möglichkeit, gegen diese Klauseln gerichtlich vorzugehen. Das hat den Vorteil, dass damit die Rahmenbedingungen nicht nur für einen, sondern für alle Kunden/-innen dieses Unternehmens verbessert werden können. So kann der AK-

Konsumentenschutz Verträge verbraucherfreundlicher machen, ohne dass die Betroffenen aktiv werden müssen und Firmen können sich nicht mehr auf kundenfeindliche Bestimmungen im Kleingedruckten berufen.

Die AK führte etwa erfolgreich ein solches Abmahnverfahren gegen die Firma Europa Reise, Automobil- und Tuningclub Siegfried Wörner e.K. (tuningclub.de), das junge Menschen bei einer Messe zu einem Gewinnspiel angesprochen hatte. Doch anstatt eines Gewinnspiels unterschrieben sie einen Vertrag mit 24-monatiger Laufzeit und 12 Euro monatlichem Mitgliedsbeitrag. Das Unternehmen lehnte die Rücktritte der Betroffenen ab. Da es sich bei jenen, die sich an die AK wandten, vermutlich nur um die Spitze des Eisbergs handelte, mahnten die AK-Experten/-innen neun Vertragsklauseln – darunter die unangemessen lange Bindung von 24 Monaten und die Vertragsverlängerungsklausel – ab und das Unternehmen gab 2020 eine Unterlassungserklärung ab. Nun darf das Unternehmen diese neun Klauseln bei neuen Verträgen mit Verbrauchern nicht mehr verwenden und bei Altverträgen sich nicht mehr darauf berufen.

## **Klagen gegen Versicherungen**

Im vergangenen Jahr musste die AK erneut auch gegen Versicherungen klagen. So berufen sich etwa häufig private Unfallversicherungen bei der Leistungsablehnung bzw. -einschränkung auf Vorerkrankungen. Durch das Einholen einer zweiten medizinischen Einschätzung konnte auch 2020 für einige Konsumenten/-innen eine (höhere) Leistung erreicht werden bzw. zumindest Klarheit geschaffen werden. Um darüber hinaus die Bedingungen in der privaten Unfallversicherung aller Versicherungsunternehmen zu verbessern, führt die Arbeiterkammer Verbandsklagen gegen branchenübliche Klauseln, die nachteilig für die Versicherungsnehmer/-innen sind.

Die AK-Versicherungsexperten/-innen mussten viele Anfragen von Konsumenten/-innen bearbeiten, deren Rechtsschutzversicherungen bei Rechtsstreitigkeiten wegen coronabedingter Reiseabsagen oder -stornierungen die Deckung verweigerten. Die Arbeiterkammer führt dazu mehrere Musterprozesse, darunter einen Fall aus Oberösterreich. Die Konsumenten hatten für Mai 2020 ein Hausboot in den Niederlanden angemietet, konnten die Reise coronabedingt nicht antreten und mussten stornieren. Die Charterfirma zahlte aber die 912 Euro Anzahlung nicht zurück und forderte sogar noch die zweite Hälfte als Restzahlung. Die Rechtsschutzversicherung beruft sich

auf die hoheitlichen Anordnungen, in deren Zusammenhang der Rechtsstreit stehe, und schließt die Deckung aufgrund eines diesbezüglich in den Bedingungen enthaltenen Ausschlussgrundes aus. Die Klausel wurde in einem Abmahnverfahren in erster Instanz aber bereits – noch nicht rechtskräftig – als unzulässig angesehen. Sollte die Rechtsmeinung der Konsumentenschützer/-innen weiter bestätigt werden, bedeutet das für viele Betroffene einen Anspruch auf Leistung aus der Rechtsschutzversicherung.

## **Konsumentenpolitische Forderungen**

Die Corona-Pandemie brachte in einigen Bereichen ans Tageslicht, dass dringend Verbesserungen für Konsumenten/-innen nötig sind. Die AK fordert unter anderem:

### ➤ **Insolvenzabsicherung auch für Fluglinien**

Dass es europaweit noch immer keine Insolvenzabsicherung für Nur-Flug-Buchungen – ähnlich jener für Reiseveranstalter – gibt, hat sich im vergangenen Jahr gerächt. Denn auch die Experten/-innen der AK können das Geld für bezahlte Flugtickets nicht mehr zurückholen (nicht einmal durch eine Klage), wenn die Fluglinie nicht mehr zahlungsfähig ist. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert daher eine Insolvenzabsicherung der Ticket-Gelder.

### ➤ **Staatliche Garantie für Gutscheine im Veranstaltungsbereich**

Mit dem Bundesgesetz zur Sicherung des Kunst-, Kultur- und Sportlebens regelte die Bundesregierung im Mai 2020 die Erstattungspflicht nach der Absage von Kultur- und Sportveranstaltungen aufgrund der Covid-19-Pandemie. Waren die Veranstalter bisher verpflichtet, den bezahlten Preis in voller Höhe zu erstatten, so haben sie seither die Möglichkeit, in einem bestimmten Ausmaß Gutscheine auszugeben. Die Konsumenten/-innen wurden durch dieses Gesetz verpflichtet, den Veranstaltungsunternehmen jedenfalls bis Ende 2022 einen Kredit von mindestens 70 Euro zu gewähren – ohne Zinsen und ohne Insolvenzabsicherung. Hier wurden die Rechte der Verbraucher/-innen mit Füßen getreten und mit diesem Zwangsdarlehen das Insolvenzrisiko von Veranstaltungsunternehmen auf die Konsumenten/-innen übergewälzt. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert die Bundesregierung auf, diese konsumentenfeindliche Gutscheinregelung, die nun sogar bis Ende 2021 verlängert wurde, zu reparieren. Ein Haftungsfonds für sämtliche For-

derungen aus Gutscheinen, die basierend auf dieser Sondergesetzgebung ausgegeben wurden, soll eingerichtet werden für jenen Fall, dass die Unternehmen nach dem 31.12.2022 nicht mehr in der Lage sind, die Forderungen zu begleichen.

➤ **Vertragslaufzeiten per Gesetz begrenzen**

Gerade im Bereich der Fitnessstudios kämpfen Konsumentenschützer/-innen gegen lange Vertragslaufzeiten wie gegen Windmühlen. Aber auch beim Handy, bei Streamingdiensten oder Internetverträgen verhindern lange Laufzeiten den Wechsel zu günstigeren Anbietern. Die deutsche Bundesregierung plant nun durch das Gesetz für faire Verbraucherverträge den Knebelverträgen generell einen Riegel vorzuschieben. So sollen Verträge grundsätzlich nur maximal ein Jahr Laufzeit haben. Solche mit bis zu zwei Jahren werden künftig an die Bedingung geknüpft, dass das Unternehmen den Konsumenten/-innen gleichzeitig einen Vertrag mit einer Dauer von maximal einem Jahr anbietet und die Kosten dabei nicht mehr als 25 Prozent über dem Zwei-Jahres-Vertrag liegen dürfen. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert den Konsumentenschutzminister auf, ein solches Gesetz auch in Österreich zu initiieren.

➤ **Sonderkündigungsrecht bei Umzug**

Konsumenten/-innen erkundigen sich regelmäßig bei der AK, warum sie trotz eines Umzugs ihre Telefon- und Internet-Verträge nicht kündigen können. In der EU-Richtlinie über den Kodex für die elektronische Kommunikation gibt es eine Option für die jeweiligen nationalen Gesetzgeber, ein Sonderkündigungsrecht bei Umzug in die nationalen Vorschriften zu übernehmen. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert daher den Nationalrat auf, dass er diese Möglichkeit bei der anstehenden Beschlussfassung im Sinne der Konsumenten/-innen nutzt.

➤ **Kontakt-Möglichkeiten bei Online-Anbietern**

Immer mehr große Internetplattformen und Online-Anbieter verbergen sich hinter einer „virtuellen Wand“ aus unübersichtlichen Webseiten mit Listen häufig gestellter Fragen, unpersönlichen Chatprogrammen und Kontaktformularen. Erst hinter unzähligen Links finden Kunden/-innen Kontaktdaten, welche dann oftmals unvollständig sind. Hier muss im Bereich der Informationspflichten der Dienstleister dringend nachgeschärft werden. Eine unmittelbar auf der Einstiegsseite, neben der geographischen Anschrift und der Telefonnummer, in deutlich

hervorgehobener Weise angeführte E-Mail-Adresse für Kundenanfragen muss hier Standard werden. Verstöße müssen rasch und wirkungsvoll von Behörden geahndet werden. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert die österreichischen Vertreter im Europäischen Parlament und im Rat der Europäischen Union auf, sich im Rahmen des Digital Services Act auf EU-Ebene dafür einzusetzen.