

Ihre Gesprächspartner/-innen:

Andreas Stangl

Mag.<sup>a</sup> Ulrike Weiß, MBA

Präsident der AK Oberösterreich

Leiterin AK-Konsumentenschutz

**AK-Konsumentenschutz-Bilanz 2021:  
Reise-Ärger, Online-Ganereien und  
viele erfolgreiche Klagen**

Online-Pressekonferenz  
Dienstag, 25. Jänner 2022, 10 Uhr  
Arbeiterkammer Linz

## **Fast 80.000 Beratungen und 14 Millionen Euro Ersparnis**

Das zweite Pandemiejahr brachte auch für die Konsumenten/-innen kaum Beruhigung. Viele Fragen zu Online-Geschäften, Freizeit-Verträgen und Internet-Betrügereien prägten das Jahr 2021. Dazu kamen enorme Preissteigerungen bei Energie und Bau sowie massive Schäden durch starke Unwetter. Die Konsumentenschützer/-innen der AK Oberösterreich hatten somit wieder alle Hände voll zu tun: 79.779 Mal wandten sich Ratsuchende mit ihren Fragen und Problemen im Vorjahr an den AK-Konsumentenschutz – 63.335 Mal telefonisch, 15.402 Mal per E-Mail, 210 Mal mittels Brief und 832 Mal persönlich.

Das Online-Angebot des AK-Konsumentenschutzes wurde im Vorjahr 662.000 Mal genutzt. Mit 135.000 Besuchern/-innen waren die Seiten zu Corona-Themen besonders stark nachgefragt. Der am häufigsten gelesene Beitrag – nämlich exakt 68.846 Mal – betraf das „Heiraten in Coronazeiten“. 90.0000 Mal nutzten Konsumenten/-innen die bereitgestellten Musterbriefe. Allen voran wurde das Formular zur Kündigung eines Fitnessstudio-Vertrags 13.500 Mal und jenes zum Aussetzen von Zahlungen an Fitnessstudios wegen coronabedingter Schließung 4.200 Mal aufgerufen.

Unter den Online-Rechnern der AK Oberösterreich war der Eurotax-Rechner der beliebteste. Mit seiner Hilfe wurde mehr als 15.000 Mal der Eurotax-Verkaufswert eines Gebrauchtwagens ermittelt. An zweiter Stelle folgte der Minderwert-Rechner, den im Vorjahr mehr als 9.000 Konsumenten/-innen nutzten, um die Wertminderung nach einem Unfallschaden zu ermitteln. Den Kalorienrechner nahmen 5.800 Ernährungsbewusste zu Hilfe. Die Online-Beratungstools zum Mietrecht und zur Geldanlage wurden 4.000 bzw. 2.000 Mal angeklickt. Auf Facebook wurden vor allem die Preisvergleiche zum Führerschein (mehr als 5.000 Mal) und zur Möbellieferung (mehr als 2.000 Mal) abgerufen. Insgesamt informierten sich 45.500 Konsumenten/-innen auf diesem Weg. Den wöchentlichen Newsletter des AK-Konsumentenschutz erhalten 4.900 Personen.

Insgesamt haben sich die oberösterreichischen Konsumenten/-innen durch den Leistungsmix des AK-Konsumentenschutzes aus Beratung, Vertretung und Information im Vorjahr mehr als 13,8 Millionen Euro erspart.

## **Tests und Preisvergleiche bieten Schutz und Orientierung**

Mit 25 Tests leistete der AK-Konsumentenschutz im Vorjahr einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung. Monatlich werden in Kooperation mit den Testmagazinen KONSUMENT und ÖKOTEST top-aktuelle Tests als Gratis-Download veröffentlicht. Folgende Tests stießen 2021 auf das größte Interesse: Sonnencremes (37.000 Downloads), Haferdrinks (13.100), Blumenerde (12.200), Fahrradschlösser (6.700) und Schultaschen (4.900 Mal).

24 Preisvergleiche schafften die Möglichkeit, Geld zu sparen. Das größte Interesse riefen wieder die regelmäßigen Erhebungen zu Heizöl, Pellets und Flüssiggas mit insgesamt 116.000 Abfragen hervor. Den Führerschein-Preisvergleich riefen 7.800 Interessenten/-innen ab, jenen zum Reifenumstecken und -lagern 6.000 Konsumenten/-innen, die Schulartikel interessierten 4.900 und der Wechsel und die Einlagerung von Reifen 6.000 Menschen.

## **Die häufigsten Probleme der Konsumenten/-innen 2021**

### **Online- und SMS-Betrug hatten Hochsaison**

Die Corona-Pandemie hat nach wie vor viele negative Auswirkungen – auch für Konsumenten/-innen. Eine davon war der rasante Anstieg an Betrugsmaschinen im Netz. Kriminelle nutzen die Verzweiflung der Menschen schamlos aus. So suchte eine junge Linzerin aufgrund finanzieller Probleme im Internet nach einem Zusatzeinkommen. Über Facebook stieß sie auf ein Gratisbuch eines Lebensberaters. Beim Bestellen des Buchs wurde sie zu einem Werbevideo für Online-Kurse weitergeleitet, für die sie sich voller Optimismus anmeldete. Rasch stellte sich heraus, dass diese wenig nutzten, aber viel kosteten. Nach mehreren Mahnungen wandte sich die Linzerin an die AK Oberösterreich. In intensiven Reklamationen wiesen die AK-Konsumentenschützer/-innen das Unternehmen auf die Ungültigkeit der Widerrufsbelehrung und andere Ungereimtheiten bei den Anmeldebelegen hin. Schließlich wurden sämtliche Forderungen in Höhe von 2.292 Euro zurückgezogen.

SMS-Betrüger nutzen oft die Zeitnot und Unerfahrenheit von Konsumenten/-innen aus, indem sie Betrugs-SMS über angeblich abholbereite oder beim Zoll hängengebliebene Bestellungen verschicken. Die Fake-Nachrichten enthalten einen Link, der angeblich auf weitere Informationen verweist. Dahinter versteckt sich

jedoch Schadsoftware, die sensible Daten und Geld entlockt. Die AK-Konsumentenschützer/-innen warnen laufend davor, auf Links in solchen SMS-Nachrichten zu klicken. Stattdessen sollte man sich mittels Sendungsnummer direkt beim Paketdienst erkundigen.

### **Große Schäden durch Phishing-Attacken und Krypto-Investments**

Stark zugenommen haben die Probleme mit Phishing-Attacken. Für den Einstieg in das eBanking sind oft zwei Faktoren notwendig. Diese sogenannte Zwei-Faktoren-Authentifizierung soll betrügerische Transaktionen im Internet eindämmen. Wird eine Buchung jedoch trotzdem aktiv freigegeben, oder verschaffen sich Betrüger Zugang zu beiden Faktoren, wird diese Vorkehrung zahnlos. Wie es zu den unautorisierten Abbuchungen gekommen ist, ist im Einzelfall unterschiedlich und teilweise technisch sehr schwer nachvollziehbar. Banken verweigern die Schadensübernahme häufig mit dem Argument, dass Konsumenten/-innen durch grob fahrlässiges Handeln den Betrug überhaupt ermöglicht hätten. Da dies häufig erst gerichtlich festgestellt werden kann, führt die AK Oberösterreich in diesem Gebiet verstärkt Musterprozesse. Die Experten/-innen warnen jedenfalls davor, leichtgläubig Bankdaten bekannt zu geben!

Zahlreiche Anfragen betrafen die Investitionen in Kryptowährungen mittels betrügerischer Online-Plattformen. Die Investitionen laufen zu Beginn meist sehr gut, woraufhin Anleger/-innen oft weitere Investitionen tätigen. Will man sich dann einen Gewinn auszahlen lassen und/oder das Konto schließen, ist seitens der Anbieter niemand mehr erreichbar und der Zugriff zum vermeintlich Ersparten nicht mehr möglich. Die Geschädigten warten dann leider meist vergeblich auf ihr Geld. Der AK-Konsumentenschutz warnt daher eindringlich vor vermeintlich lukrativen Anlagegeschäften mit unbekanntem Anbietern im Netz.

Prinzipiell muss bei den Informationspflichten von Dienstleistern 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 Standard werden. Verstöße müssen rasch und wirkungsvoll von Behörden geahndet werden. Die AK Oberösterreich fordert die österreichischen Vertreter im Europäischen Parlament und im EU-Rat auf, sich im Rahmen des Digital Services Act dafür einzusetzen.

## **Viel Ärger mit Paketdiensten**

Aufgrund der großen Menge an Online-Bestellungen häuften sich im Vorjahr auch die Beschwerden über die Paketzustelldienste. Konnte beispielsweise das laut Sendungsverfolgung als „zugestellt“ vermerkte Paket nicht aufgefunden werden, wurden Konsumenten/-innen zwischen Händler und Paketdienst hin- und hergeschickt, weil niemand die Verantwortung übernehmen wollte. Dabei ist die Rechtslage völlig klar: Das Risiko des Verschwindens der Ware trägt bis zur ordnungsgemäßen Zustellung die Verkäuferin/der Verkäufer. In den meisten Fällen konnte die Zustellung nicht belegt werden. Hier erreichte die AK für viele Konsumenten/-innen eine Ersatzlieferung.

## **Corona hat Konsumenten/-innen bei Reise und Freizeit weiter fest im Griff**

Reisestornos, Flugannullierungen und Reiserücktrittsversicherungen waren die häufigsten Probleme der reisewilligen Oberösterreicher/-innen. Dazu kamen Anfragen, worauf bei Neubuchungen zu achten ist, inklusive Ein- und Ausreisevorschriften. Als besonders ärgerlich erwiesen sich die langen Wartezeiten bei der Anfragebearbeitung bei den Reiseveranstaltern. Rückerstattungen erfolgten oft monatelang nicht. Viele Hotels weigerten sich trotz Beherbergungsverbots, bereits beglichene Beträge zu refundieren.

Von Flugannullierungen betroffene Kunden/-innen von Buchungsplattformen brauchen einen langen Atem. Sie werden wegen ihnen zustehender Rückerstattungen der Ticketpreise zwischen Airlines und Buchungsplattformen im Kreis geschickt. Vor allem Billigfluglinien nehmen Konsumentenrechte nicht ernst. Trotz Gerichtsurteilen sind sie nicht erreichbar oder verweisen an die Vermittlungsplattform, falls z.B. ein Flug nicht direkt bei der Fluglinie gebucht wurde.

Die AK Oberösterreich unterstützt alle Betroffenen beim – falls nötig auch gerichtlichen – Durchsetzen berechtigter Ansprüche. Bisher nutzten 1.310 Konsumenten/-innen dieses Angebot. Insgesamt betrug der Rückforderungsanspruch 1,31 Millionen Euro. Davon haben im Vorjahr 713 Konsumenten/-innen insgesamt 566.000 Euro zurückbekommen. Die Anmeldung der Rückforderungsansprüche ist online bei der AK Oberösterreich rund um die Uhr möglich. Sämtliche Kosten werden übernommen.

Dass es europaweit noch immer keine Insolvenzabsicherung für Nur-Flug-Buchungen gibt, hat sich gerächt. Denn auch die Experten/-innen der AK können das Geld für bezahlte Flugtickets nicht mehr zurückholen, wenn die Fluglinie nicht mehr zahlungsfähig ist. Die AK Oberösterreich fordert daher eine Insolvenzabsicherung der Ticket-Gelder.

Viele Probleme gab es beim Stornieren von Kursen, Sprachreisen, Tanzstunden, durch Absage von Konzerten bzw. Veranstaltungen und bei der Rückerstattung von Fitnessstudio-Beiträgen.

Im Rahmen von Kursen musste die AK für eine junge Linzerin vor Gericht gehen. Sie meldete sich vor Ausbruch der Corona-Pandemie für einen Ausbildungslehrgang an, der vom Veranstalter während des ersten Lockdowns von Präsenz auf Distance-Learning umgestellt wurde. Für die Linzerin war die Umstellung mangels technischer Ausstattung aber nicht möglich. Mangels einvernehmlicher Lösung klagte der Veranstalter den gesamten Kursbeitrag samt Prüfungsgebühr in Höhe von gesamt rund 1.900 Euro ein. Die AK unterstützte die Konsumentin im Gerichtsverfahren. Mit Erfolg! Das Gericht kam zur Ansicht, dass die Konsumentin infolge Verzugs der Leistungserbringung wirksam vom Ausbildungsvertrag zurückgetreten sei. Außerdem könne die Kursabwicklung mittels Distance-Learnings über eine Online-Plattform die Unterrichtseinheiten mit persönlicher Anwesenheit nicht ersetzen.

Eine richtungsweisende Klage im Rahmen von Fitnessstudios erreichte die AK im Fall eines Konsumenten: Obwohl das Fitnessstudio pandemiebedingt geschlossen war, wurden ihm Mitgliedsbeiträge in Höhe von 161 Euro abgebucht. Hier ist die Rechtslage aber klar. Während einer pandemiebedingten Betriebsschließung stehen dem Studio keine Mitgliedsbeiträge zu. Mangels einvernehmlicher Lösung musste die AK Klage einreichen. Erst nach Klageeinbringung hat das Studio bezahlt.

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 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 zu reparieren. Ein Haftungsfonds für sämtliche Forderungen aus Gutscheinen, die basierend auf dieser Sondergesetzgebung ausgegeben wurden, soll eingerichtet werden für jenen Fall, dass die Unternehmen nicht mehr in der Lage sind, die Forderungen zu begleichen.

### **Überhöhte Handyrechnungen**

Viele Beschwerden gingen 2021 zu überhöhten Handyrechnungen ein. Vor allem Kinder und Jugendliche verlieren bei In-App-Käufen leicht den Überblick. Meist können hier zusätzliche Funktionen mit nur wenigen Klicks einfach freigeschaltet werden. Viele kleine Beträge summieren sich dann schnell zu einer teuren Handyrechnung. Die AK-Konsumentenschützer/-innen erzielten in vielen Fällen kundenfreundliche Lösungen. Unter anderem für eine junge Mutter aus Traun, deren 12-jähriger Sohn heimlich mit dem alten Handy der Mutter Spiele-Apps kaufte. Die Kreditkartenfirma informierte den Lebensgefährten, dessen Karte beim Handy für Zahlungen hinterlegt war, über eine mögliche missbräuchliche Verwendung seiner Kreditkarte. Handy- und App-Anbieter lehnten die Rückerstattung zunächst ab. Erst nach AK-Intervention wurde der Gesamtbetrag von 332 Euro rückerstattet.

### **Steigende Materialpreise am Bau – Paar ersparte sich dank AK 13.500 Euro**

Steigende Materialpreise am Bau stellten Konsumenten/-innen vermehrt vor große Herausforderungen. Manche Bauunternehmen wollten die Preissteigerungen trotz Fixpreisvereinbarungen weitergeben. Das ist aber nicht zulässig. Dank Beratung durch die AK-Experten/-innen konnten viele Häuslbauer/-innen die Mehrforderungen von tausenden Euros reduzieren oder ganz abwenden. So auch ein junges Paar aus der Nähe von Gmunden, das im Mai 2020 einen Vertrag für ein Fertigteilhaus unterzeichnete. Vor Fertigstellung im Oktober 2021 erhielten die Beiden die Nachricht, dass das Haus um 13.500 Euro mehr kosten würde. Gründe seien Folgen der COVID-19-Pandemie und höhere Baustoffpreise. Nach Einschätzung der AK-Experten/-innen waren die im Vertrag enthaltene Preisgleitklausel und die

Information über die Preissteigerungen nicht gesetzeskonform und eine einseitige Preiserhöhung daher nicht zulässig. Die AK unterstützte das betroffene Paar und schlussendlich musste nur der ursprünglich vereinbarte Fixpreis bezahlt werden.

### **Enorme Energiepreissteigerungen**

Die Großhandelspreise für Strom und Gas sind in Europa auf Rekordwerte gestiegen. Und nach aktuellen Prognosen ist damit noch nicht das Ende der Fahnenstange erreicht. Die Folgen für die Konsument/-innen sind dramatisch. Kleine Anbieter, die sich nur kurzfristig eingedeckt haben, kündigen den Strom- oder Gasliefervertrag und zwar zum Teil trotz zuvor gewährter Preisgarantien. Zahlreiche Reklamationen über die Vorgangsweise unterschiedlicher Energielieferanten erreichten daher den AK-Konsumentenschutz. Insgesamt erfolgten 2021 knapp 800 Energieanfragen – ein Plus von mehr als 60 Prozent.

Besonders problematisch ist diese Entwicklung für Konsumenten/-innen mit sogenannten Floater-Strompreis-Modellen. Hier wird anstatt eines Fixpreises der Preis je nach Vertrag – stündlich, täglich, oder monatlich – unmittelbar an den Börsenpreis angepasst. Oft werden derartige Verträge ohne entsprechende Aufklärung über das Risiko vermittelt. Außerdem gibt es Floater-Verträge, die eine Bindung von zwölf Monaten vorsehen. Der AK-Konsumentenschutz prüft die Rechtmäßigkeit derartiger Bindungen.

### **Auf Unwetterschäden folgt oft Versicherungsärger**

Heftige Unwetter verursachten im letzten Sommer weitflächige Schäden in Millionenhöhe. Insbesondere Hagelstürme beschädigten viele Häuser schwer und zerkümmerten Autos. Zwar bieten die Sparten Eigenheim, Haushalt und Kasko für das Kfz umfassenden Versicherungsschutz, für geschädigte Konsumenten/-innen stellten sich dennoch viele Fragen zur Schadensabwicklung. Häufiger Streitpunkt war die Totalschadensabrechnung in der Kfz-Kaskoversicherung. Denn der von der Versicherung angenommene Wiederbeschaffungswert erschien vielen Konsumenten/-innen als zu gering bemessen.

Speziell gelagert war das Problem bei Herrn K. aus Gmunden. Ihm zog die Versicherung nach einem Hagelschaden am Auto 2.661 Euro von der Leistung ab. Die Begründung: Es liege eine Unterversicherung vor, weil die Sonderausstattung bei Vertragsabschluss nicht entsprechend berücksichtigt worden sei. Der Konsument

wollte sein Fahrzeug aber bestmöglich versichern und hatte dazu seinem Versicherungsvertreter alle erforderlichen Unterlagen übermittelt und Auskünfte erteilt. Nach AK-Intervention lenkte die Versicherung ein und zahlte dem Gmundner den Betrag nach.

Bei Häusern ging es häufig um die Frage, wie optische Schäden, die allerdings die Brauchbarkeit, Nutzbarkeit und Lebensdauer des Daches nicht beeinträchtigen, abzugelten sind. Auch die Deckungshöhe war in dem einen oder anderen Fall strittig.

### **Hilfe bei Versicherungsfragen nach Unfällen gefragt**

Nach Unfällen wird der AK-Konsumentenschutz immer wieder angefragt, wenn sich die Unfallversicherung bei der Leistungsablehnung bzw. -einschränkung auf ein medizinisches Gutachten beruft. Durch das Einholen einer zweiten medizinischen Einschätzung erreichen die Versicherungsexperten/-innen der AK für Betroffene oft entweder eine (höhere) Leistung oder sie schaffen zumindest Klarheit.

### **Handyversicherung oft teuer und sinnlos**

Die Sinnhaftigkeit von Versicherungen fürs Handy ist ohnehin zu bezweifeln. Denn den oftmals hohen Prämien stehen im Schadensfall viele Leistungseinschränkungen, Selbstbehalte und bei manchen Versicherungen auch empfindliche Zeitwertabzüge gegenüber. Aufgrund strenger Sorgfaltspflichten kommt es außerdem immer wieder zu Leistungsablehnungen. Völlig sinnlos ist eine Versicherung jedoch, wenn Prämien eingezogen werden, ohne dass ein Versicherungsschutz besteht, so wie dies Frau G. aus dem Bezirk Vöcklabruck passiert ist. Nach einem Handywechsel zog die Versicherung weiterhin Prämien vom Konto ein, doch als die Konsumentin einen Schadensfall meldete, wurde ihr mitgeteilt, dass im System gar keine Versicherung mehr aufscheine. Die monatlich eingezogenen Prämien wurden der Konsumentin aber zunächst trotzdem nicht rückerstattet. Verzweifelt wandte sich die Frau an die den AK-Konsumentenschutz. Nach vielen Mails erhielt sie doch noch die knapp 300 Euro retour.

### **Kredit: Rückzahlung von fast 34.000 Euro zu hoher Verzugszinsen**

Die AK Oberösterreich bietet ihren Mitgliedern die Möglichkeit, Kreditangebote vor Vertragsabschluss zu vergleichen. 58 angehende Kreditnehmer/-innen nahmen

das Angebot 2021 in Anspruch und ersparten sich dadurch böse Überraschungen und viel Geld. Und auch bei laufenden Krediten lohnt vereinzelt eine Kontrollberechnung. So wandte sich ein Konsument aus Linz-Urfahr an die AK-Kreditexperten/-innen, weil ihm seine Zinsen zu hoch vorkamen. Tatsächlich wurde ein – für Konsumentenkredite – zu hoher Verzugszinssatz verrechnet. Die Nachverrechnung ergab eine Rückzahlung in Höhe von 33.767 Euro.

### **Miet- und Wohnrecht**

In der Mietrechtsberatung lagen die Schwerpunkte bei den Wartungs- und Erhaltungspflichten, Verlängerungen befristeter Verträge, der Rückstellung der Wohnung und Fragen zu Mietvertragsklauseln.

Ein Klassiker: Immer wieder werden Reparaturen in der Wohnung (z.B. an kaputten WC-Anlagen, Rollläden, ...) als Bagatellreparaturen eingeordnet und aus diesem Grund verweigert. Dies widerspricht aber den Intentionen des Gesetzgebers, der als Ausnahme von der Reparaturpflicht nur solche Reparaturen ansieht, die durchschnittliche Mieter/-innen selbst durchführen können.

Beim Abschluss neuer Mietverträge tauchen ebenfalls viele Fragen auf, insbesondere, wenn vermietete Wohnungen verkauft werden. Die neuen Eigentümer/-innen legen dann oft neue Mietverträge vor, die Verschlechterungen für die Mieter/-innen wie Befristungen oder höhere Mietzinse beinhalten. Besteht allerdings ein unbefristeter Mietvertrag, muss kein neuer Vertrag unterschrieben werden. Der alte Vertrag gilt weiter, die neuen Wohnungsbesitzer/-innen treten von Gesetzes wegen in den bestehenden Vertrag ein.

Nach wie vor bestehen Unsicherheiten bei der Rückstellung der Wohnung. Gerichte stellten klar, dass nur dann ausgemalt werden muss, wenn etwas verändert oder übermäßig abgenützt wurde. Einer Mieterin wurde von der Vermieterin das Ausmalen der ganzen Wohnung vorgeschrieben, weil sie darin geraucht hat. Da die Mieterin nur in der Küche geraucht hat, rieten die AK-Experten/-innen, sicherheitshalber diesen Raum neu zu malen. Sie ersparte sich das Ausmalen der restlichen, normal abgenützten Räume.

Auch die Erfolgsgeschichte des „Startpakets Wohnen“ für AK-Mitglieder bis 35 Jahre wurde 2021 fortgesetzt. 64 kostenlose Darlehen mit einer durchschnittlichen

Kreditsumme von 4.200 Euro wurden vergeben. Interessenten/-innen finden alle notwendigen Informationen auf der Homepage der AK Oberösterreich.

## **Erfolgreich geklagt, um Konsumentenrechte zu stärken**

Die AK Oberösterreich hat im Vorjahr wieder einige wichtige, wegweisende Klagen erfolgreich abgeschlossen. Drei Beispiele:

### **Ista Österreich zahlte nach OGH-Urteil zwei Millionen Euro zurück**

Der Energiedienstleister Ista Österreich hatte mit vielen Kunden/-innen vereinbart, dass sie zum vereinbarten Wärmepreis zusätzlich noch drei Prozent (manchmal nur zwei, manchmal auch fünf Prozent) der abgerechneten Wärmekosten für Heizung und Warmwasser für eine Ausfallhaftung verrechnet. Diese diene als Risikoversicherung, um Zahlungsausfälle bei den Kunden/-innen abzudecken. Aufgrund einer Verbandsklage der AK bestätigte der Oberste Gerichtshof, dass die Klausel unzulässig ist. Ista Österreich darf die Kosten beziehungsweise eine Gebühr für Ausfallhaftung nicht verrechnen. Nach dem Urteil reagierte das Unternehmen schnell und unkompliziert im Sinne der Konsumenten/-innen und zahlte rasch und unbürokratisch insgesamt mehr als zwei Millionen Euro an die Mieter/-innen und Wohnungseigentümer/-innen zurück.

### **Amazon öffnet nach AK-Klagsdrohung Kundenkonto**

Weil ein Konsument angeblich zu viele Waren zurückgeschickt hatte, sperrte Amazon sein Kundenkonto und verweigerte auch die Auszahlung oder Übertragung von gekauften, aber noch nicht eingelösten Gutscheinen in Höhe von 215,30 Euro. Auf das Gerichtsverfahren wollte sich das Unternehmen dann aber doch nicht einlassen und zahlte noch vor der ersten Verhandlung das eingeklagte Kapital samt Gerichtskosten.

### **Automatische Vertragsverlängerung bei Parship**

Eine Konsumentin hatte im November 2020 bei Parship um 329,45 Euro eine sechsmonatige Mitgliedschaft abgeschlossen. Bereits nach knapp drei Monaten erhielt sie ein Mail mit einem Link unter Hinweis auf die Laufzeit und die automatische Vertragsverlängerung der Mitgliedschaft, dem sie aber nicht folgte. Laut Parship habe sich der Vertrag mangels rechtzeitiger Kündigung um weitere 12 Monate verlängert. Die AK-Konsumentenschützer/-innen sahen dieses

Verständigungsmail von Parship als nicht ausreichend für eine automatische Vertragsverlängerung an und klagten. Mit Erfolg! Parship kam nicht zur ersten Verhandlung. Es erging ein Versäumnungsurteil, woraufhin Parship Kapital und Zinsen – insgesamt 728 Euro – und die Gerichtskosten bezahlte.