



Ihre Gesprächspartner:

Dr. Johann Kalliauer

Dr. Georg Rathwallner

Präsident der AK Oberösterreich

Leiter der AK-Konsumenteninformation

Bilanz 2011
Erfolge in Konsumentenpolitik
Mehr Rechte, mehr Sicherheit,
mehr Schutz

Pressekonferenz

10. Jänner 2012, 10 Uhr

Arbeiterkammer Linz

Erfolgreiche Konsumentenpolitik

Verbesserungen für Telefonkunden, mehr Rechtssicherheit für Mieter/-innen und erfolgreiche Musterklagen – das alles brachten die Bemühungen der AK-Konsumenteninformation im vergangenen Jahr. Dennoch gibt es noch einiges zu tun, speziell etwa im Finanzsektor.

Verbesserungen für Telefonkunden

Die Telekomgesetz-Novelle, auf die die AK wegen vieler Konsumentenbeschwerden maßgeblich Einfluss genommen hat, bringt erhebliche Verbesserungen: Im Laufe des 1. Quartals 2012 wird eine Verordnung der Regulierungsbehörde dafür sorgen, dass mittels Warnhinweisen und Sperren schockierend hohe Telefonrechnungen der Vergangenheit angehören. Ab 21. Februar 2012 hat jede Konsumentin/jeder Konsument das Recht, auf eine kostenlose Papierrechnung. Zudem wurde die maximale Laufzeit von Mobilfunkverträgen auf 24 Monate beschränkt. Jedes Unternehmen muss außerdem Verträge mit einer Vertragsdauer von 12 Monaten anbieten. Und noch eine wesentliche Verbesserung enthält die Novelle: Für Rechnungseinsprüche wurde die Frist von vier Wochen auf drei Monate verlängert.

Tara-Taste seit 1.1.2012 verpflichtend

Ein häufiges Ärgernis war für Konsumenten/-innen in der Vergangenheit, dass sie beim Kauf aufgeschnittener Ware für das Verpackungsmaterial mitzahlen mussten, weil es beim Abwiegen eingerechnet wurde. Seit 1. Jänner 2012 hat die Preisermittlung bei losen Produkten ausschließlich auf Basis der Produktmasse zu erfolgen. Wenn Konsumenten/-innen nun etwa Wurst an der Feinkosttheke kaufen, muss das Gewicht des Verpackungsmaterials vom Verkaufsgewicht abgezogen werden.

Gesetzesverbesserung gegen Überrumpelung am Telefon

Vor allem ältere Menschen wurden durch unerbetene Telefonanrufe von Vertretern/-innen von Telefongesellschaften, Wett- und Lotteriegesellschaften förmlich gequält. Häufig wurde behauptet, die Konsumenten/-innen hätten am Telefon einem Vertragsabschluss zugestimmt. Die AK hat sich daher für eine gesetzliche Regelung stark gemacht, die diese Überrumpelung eindämmt:

Die im Mai in Kraft getretene Konsumentenschutzgesetz-Novelle regelt nun, dass Verträge über Gewinnspiele, Wett- und Lotteriedienstleistungen nichtig sind, wenn sie im Rahmen von unerbetenen Telefonanrufen abgeschlossen wurden. Bei Verträgen über sonstige Dienstleistungen (z. B. Telefonverträge) beginnt die Rücktrittsfrist erst mit der ersten Rechnungslegung. Der Erfolg dieser Bemühungen ist bereits spürbar: Die Beschwerden gehen deutlich zurück.

Mehr Rechtssicherheit für Mieter

Aufgrund vieler Anfragen in der Wohnrechtsberatung hat die AK OÖ 2011 damit begonnen, die Vertragsbedingungen der Wohnungsgenossenschaften rechtlich zu überprüfen. Im ersten Fall hat eine Wohnungsgenossenschaft für 46 von uns beanstandete Klauseln eine Unterlassungserklärung abgegeben.

Maturareise ohne böses Erwachen

Endlich! Die Matura ist geschafft. Als Belohnung wartet die lang ersehnte Maturareise. Doch die konnte bisher Tücken enthalten: Wie die Überprüfung der AK zeigte, enthielten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) der Maturareiseveranstalter nämlich zahlreiche gesetzwidrige Klauseln. Im Rahmen der von der AK angestregten Abmahnverfahren haben sich alle Maturareiseveranstalter mittels Unterlassungserklärung verpflichtet, die beanstandeten Klauseln nicht mehr anzuwenden.

Mehr Sicherheit beim Teleshopping

Aufgrund sich häufender Beschwerden über Teleshops hat die AK außerdem die AGBs von acht Teleshopping-Firmen geprüft und zahlreiche Klauseln gefunden, die gegen Konsumentenrechte verstoßen. Die AK hat die Firmen aufgefordert, diese Bedingungen zu ändern. Alle kontaktierten Teleshops sind dieser Aufforderung nachgekommen und haben die Vertragsbedingungen konsumentenfreundlicher gestaltet.

Erfolgreiche Musterklagen

In Konsumentenrechtsstreitfällen von allgemeiner Bedeutung bzw. in Fällen, in denen Unternehmen Rechtsansprüche von Konsumenten/-innen wiederholt ablehnen, geht die AK für ihre Mitglieder vor Gericht. 2011 konnten 29 Fälle erfolgreich abgeschlossen werden. Im Folgenden einige Beispiele:

Erfolg im Streit um ÖBB-Gutscheine

Wer Reisegutscheine der ÖBB kaufte oder geschenkt bekam, musste schnell sein: Denn sie waren auf ein Jahr befristet. Nach Ablauf der Frist wurden sie weder eingelöst noch der Kaufpreis erstattet. Die Arbeiterkammer Oberösterreich ist gegen diese Praxis gerichtlich vorgegangen und hat durchgesetzt, dass Gutscheine der ÖBB noch drei Jahre nach Ablauf der Gültigkeitsdauer kostenlos umgetauscht oder gegen Erstattung des Kaufpreises (ohne Gebühr) zurück gegeben werden können.

Richtungsweisendes OGH-Urteil zur Anlageberaterhaftung

In einem von der Arbeiterkammer OÖ angestregten Musterverfahren stellte der OGH fest: Anlageberater/-innen haften, wenn sie Anleger/-innen nicht über Risiken von Anlageprodukten informiert haben und zwar auch dann, wenn sich die Kursverluste (zum Teil) aus Kursmanipulationen des Wertpapieremittenten ergeben. Das von der AK geklagte Unternehmen musste dem geschädigten Ehepaar den gesamten entstandenen Schaden aus der Anlage in Meinl European Land in Höhe von 12.283,05 Euro bezahlen.

Diese Entscheidung des OGH brachte eine grundsätzliche Klärung einer bis dahin heftig umstrittenen Rechtsfrage zu Gunsten der Anleger/-innen.

Vergleich mit Meinl Bank

In der Auseinandersetzung mit der Meinl Bank wegen Fehlberatung betreffend Meinl European Land hat die Arbeiterkammer nach einem erfolgreichen Verfahren wegen irreführender Werbung im Rahmen eines Vergleichs für 750 oberösterreichische Kleinanleger/-innen 2,570.000 Euro an Schadenersatz ausgehandelt.

Wettbewerbsrechtliches Verfahren gegen Figurella

Nach vielen erfolgreichen Musterverfahren gegen die Firma Figurella International GmbH (Figurella) in den letzten Jahren hat die AK 2011 ein Verfahren wegen irreführender Werbung gegen Figurella angestrengt und Recht bekommen. Laut Urteil hat es Figurella zu unterlassen, bei der Bewerbung der unter der Marke Figurella betriebenen Schlankheitsstudios den unrichtigen Eindruck zu erwecken, durch die Figurella-Methode sei ohne Ernährungsumstellung bzw. ohne Diät eine dauerhafte Gewichtsreduktion zu erreichen.

In insgesamt 25 Fällen hat die Konsumenteninformation der AKOÖ 2011 ein neues Verfahren vor Gericht angestrengt. Dabei ging es zum Beispiel um die Geschäftsbedingungen der Steinmetze, Reisebeschwerden bzw. Finanzdienstleister.

Politische Erfolge reduzieren Andrang in Beratung

107.855 Mal haben sich Ratsuchende per Telefon, E-Mail oder persönlich an die Konsumenteninformation der Arbeiterkammer Oberösterreich gewandt, ein Rückgang um 13 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Dafür gibt es einen Run auf die Konsumentenhomepage www.ak-konsumenten.info. Die rasche und jederzeit verfügbare Information per Mausklick ist für viele Ratsuchende attraktiver als der Griff zum Telefon – das gilt ganz besonders für junge Menschen.

Vor allem die Anfragen zu „Gratis“-Internetangeboten sind drastisch gesunken, ein Erfolg unseres Linkscanners WOT. Dieser warnt beim Öffnen einer unseriösen Seite und kann von allen Konsumenten/-innen kostenlos von der AK-Homepage heruntergeladen werden. Aber auch Beschwerden über unerbetene Werbeanrufe und deren Folgewirkungen haben erheblich abgenommen, was auf die politischen Erfolge der AK zurückzuführen ist. Rückläufig waren in diesem Jahr auch die Reisebeschwerden. Andere Themen boomen aber nach wie vor in der Beratung:

Anfragen und Beschwerden zu Finanzdienstleistungen

Während in vielen Bereichen die Anfragen zurückgingen, war der Finanzdienstleistungssektor auch 2011 wieder ein Dauerbrenner in der Konsumentenberatung. Besonders Anfragen zu Gold und Immobilien als Vermögensanlagen boomten.

Viele Beschwerden gingen auch 2011 auf das Konto der Firma Blue Vest Equity (BVE). Seit Bestehen der Firma gab es insgesamt mehr als 700 Beschwerden bei der AK-Konsumenteninformation.

Hauptproblem, neben Fehlberatung, ist eine separate Vermittlungsgebührenvereinbarung von BVE. Während bei den in Österreich gebräuchlichen Bruttopolizzen die Vermittlungsgebühren bei einer vorzeitigen Kündigung von Lebensversicherungsverträgen in den ersten fünf Jahren nur anteilig zu zahlen sind, müssen sie bei Nettopolizzen zur Gänze bezahlt werden. Das führte dazu, dass BVE Vermittlungsgebühren von mehreren tausend Euros von Konsumenten/-innen gefordert und teilweise auch eingeklagt hat. Im Rahmen einer Novelle im Versicherungsvertragsgesetz ist es uns 2011 gelungen, eine adäquate Regelung für Nettopolizzen zu erreichen. Die Novelle hat bereits den Ministerrat passiert und sollte demnächst im Parlament beschlossen werden.

Auch über die Fa. Plainer (Mauerkirchen, Bezirk Braunau) gibt es zahlreiche Beschwerden. Das Unternehmen bewirbt online und in Printmedien unter der Rubrik Kreditvermittlung einen sogenannten „Tip-Top-Kredit. Kreditsuchende Konsumenten/-innen, die unter der angegebenen Telefon-Nummer anrufen, erhalten in weiterer Folge von Herrn Plainer – gegen Bezahlung einer (saftigen) Nachnahmegebühr – die für eine Kreditvermittlung benötigten Unterlagen zugeschickt. Ein/e Kreditvermittler/-in hat jedoch nur im Falle einer erfolgreichen Kreditvermittlung Anspruch auf eine Vermittlungsprovision. Vorab darf sie/er keine Gebühren oder Provisionen als Aufwandsersatz verlangen.

In mehreren Gerichtsurteilen wird die Rechtswidrigkeit dieses Vorgehens bestätigt. Zudem wurden auch vom Unabhängigen Verwaltungssenat aufgrund von Anzeigen der AK Oberösterreich mehrere gewerberechtliche Verwaltungsstrafen gegen Herrn Plainer verhängt. Auf Grund der AK-Aktivitäten läuft nun auch ein Verfahren zur Entziehung der Gewerbeberechtigung.

Um weitere Konsumenten/-innen vor Schäden zu bewahren, hat die AK zu dem Printmedien mit Erfolg aufgefordert, keine Anzeigenschaltungen der Fa. Plainer mehr entgegen zu nehmen.

Schneller Kredit: Vorsicht bei Angeboten im Internet

Immer häufiger werben Firmen (wie CreditZone oder Passaro Finanz) im Internet (oder per Zeitungsinserat) dafür, günstige Sofortkredite ohne Rücksicht auf Einträge des Kreditschutzverbandes zu vermitteln. Der erwartete Kredit bleibt meist aus, dafür entstehen hohe Kosten durch Mehrwertnummern. Die Konsumenten/-innen berichteten von Telefonkosten zwischen 600 und 1.500 Euro.

Die AK hat am 10. März 2011 eine Strafanzeige gegen die Firma CreditZone eingebracht und bei Google erreicht, dass die Werbeeinschaltungen beendet wurden, über die die Konsumenten/-innen meist erst auf die Firma aufmerksam wurden. CreditZone ist daraufhin auf Inserate in Zeitungen ausgewichen. Der AK ist es aber gelungen, auch diese Einschaltungen zu beenden. Zudem konnte durch den AK-Einsatz erreicht werden, dass vier Vermieter von Mehrwertnummern die Vertragsbeziehung zu CreditZone aufgekündigt haben. Langfristig ist es aber unabdingbar, dass strafrechtliche Verurteilungen gegen handelnde Personen erfolgen, da Firmennamen und Homepages schnell ausgetauscht werden können.

Dauerrabattrückforderungen der Allianz

Obwohl der Oberste Gerichtshof bereits 2010 zwei gängige Dauerrabattklauseln der Allianz für gesetzwidrig erklärte, verlangte diese nach wie vor Rabatte zurück. Die Versicherung stützt sich dabei auf eine den Vorgaben des OGH angepasste Berechnung, was nach Ansicht der AK jedoch ebenfalls nicht zulässig ist, da gegenüber Verbrauchern/-innen die geltungserhaltende Reduktion unzulässiger Vertragsklauseln ausgeschlossen ist, weshalb die Klauseln unseres Erachtens ersatzlos wegfallen. In 89 Fällen konnte die AK für Konsumenten/-innen den Verzicht der Versicherung auf die Rückforderungen erreichen (insgesamt in Höhe von 20.936,- Euro).

Preisvergleiche und Produkttests

2011 wurden 30 Preisvergleiche durchgeführt. Wöchentlich wurden die Daten von Pellets, Heizöl und monatlich Flüssiggas aktualisiert. Zusätzlich wurden die Preise folgender Produkte und Dienstleistungen (einmalig) verglichen: Ski-verleih, Kindergeburtstage, Schlüsselnotdienst, Sommerreifen, Mopedführer-schein, Mopedpickerl und Mechanikerstunde, Servicekosten für Ölbrenner und Gasthermen, Vergleich Handytarife, Nachhelfekosten, Fahrtkosten Elektriker und Installateure, Fahrschulen, Seebäder, Freizeitaktivitäten, Kinopreise, Schulartikel, Parktarife, Winterreifen, Ski- und Snowboardservice, Wellnessho-tels, Kundenkarten, Skigebiete in Oberösterreich, Fotobücher und Christbäu-me. Außerdem wurden Tests von Sonnenstudios, Fitnessstudios, Kinderspiel-plätzen, lärmendem Kinderspielzeug, Luft in Waschmittelpackungen und Ab-laufdaten von Lebensmittel durchgeführt.

2011 haben die AK-Konsumentenschützer/-innen vierzehn Lebensmitteltests durchgeführt (abgepackte Fertigsalate, Faschingskrapfen, Ostereier, Schoko-lade-Osterhasen, Salz in Fertiggerichten, Grillfleisch, Speiseeis, Sushi, Schul-tüten, Frischequalität von Obst, Kebab, Punsch und Glühwein, Maroni, Brat-würstel). Über die Ergebnisse samt Firmennennung konnten sich Konsumen-ten/-innen im Internet informieren.

Erfreulicherweise waren 2011 Verbesserungen bei den Testergebnissen fest-stellbar. Während es in den letzten Jahren häufig Beanstandungen gab, ent-sprachen in der diesjährigen Grillsaison nur zwei von insgesamt 21 Grill-fleischproben nicht den Vorgaben. Bei den Bratwürsteln gab es keine Bean-standung bezüglich der Kühlung. Alle Proben waren ausreichend kühl bzw. maximal 1°C über den jeweiligen Empfehlungen gelagert. Der Speiseeis-test zeigte mit 67 Prozent einwandfreier Proben eine leichte Besserung ge-genüber dem Vorjahr. Auch bei Sushi gab es im Vergleich zum Vorjahr nur mehr zwei für den menschlichen Verzehr ungeeignete Proben.

1,880.157 Zugriffe auf www.ak-konsumenten.info

Informationen zu wichtigen Konsumententhemen wie Patientenrechte, Reise-recht, Wohnrecht oder Versicherungsfragen finden Konsumenten/-innen rund um die Uhr auf der AK-Homepage. Diese Möglichkeit wird von den Mitgliedern sehr gut angenommen: 2011 wurden auf der Homepage der AK-Konsumenteninformation 1,880.157 Zugriffe registriert. Gefragt waren vor allem Tests, Preisvergleiche, Onlinerechner und Musterbriefe.

Die AK-Mitglieder haben sich 2011 durch die Tätigkeit der Konsumenteninformation 13,3 Millionen Euro erspart.

Die Schwerpunkte für 2012

Konsumentenschutz versus Konsumenteninformation

Sowohl die nationale Politik als auch die EU-Kommission und das EU-Parlament haben sich in den letzten Jahren häufig darauf beschränkt, bei Konsumentenproblemen den Unternehmen mehr Informationspflichten vorzuschreiben. Das Ergebnis ist ein Übermaß an Information, das Konsumenten/-innen oft überfordert. Extrembeispiele sind Versicherungsbedingungen aber auch die neuen Kreditverträge bzw. Bestimmungen aus dem Lebensmittelbereich. Unter dem Motto „weniger ist mehr“ strebt die AK eine Reduktion der Informationspflichten in schriftlichen Verträgen auf das Wesentliche und Entscheidungsrelevante an und im Gegenzug mehr Schutzvorschriften und Rücktrittsrechte für die Konsumenten/-innen.

Rechtssicherheit für Konsumenten

Um die Rechtssicherheit für Konsumenten zu erhöhen wird die AK auch in diesem Jahr wieder systematisch die AGBs und Vertragsformulare auf Gesetzeskonformität und Konsumentenfreundlichkeit überprüfen (Wohnbaugenossenschaften, Fitnessstudios, Kreditbedingungen).

Besserer Schutz im Finanzdienstleistungsbereich

Ein Thema wird auch 2012 die staatlich geförderte Zukunftsvorsorge bleiben. Aber auch irreführende Werbung betreffend Anlageprodukte oder Kredite werden die AK-Experten/-innen verfolgen.

Finanzführerschein: Viele Konsumentenbeschwerden in Folge der Wirtschaftskrise haben gezeigt, dass Unwissenheit in Geldangelegenheiten zu schmerzlichen Verlusten führen kann. Die AK wird daher das Projekt Finanzführerschein, das speziell jungen Menschen eine Grundausbildung in finanziellen Belangen vermittelt, gemeinsam mit der Schuldnerhilfe 2012 fortsetzen. 2011 haben 3100 Schüler/-innen erfolgreich den Finanzführerschein absolviert.

Lebensmittelsicherheit

2012 wird die AK wieder ihren Beitrag zu mehr Lebensmittelsicherheit bzw. Lebensmittelqualität leisten und zwölf Lebensmitteltests durchführen. Dabei wird den Themen Hygiene und Frische besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Mit Preisvergleichen und Tests wird die AK außerdem weiter irreführende Werbung thematisieren – denn Konsumenten/-innen verlieren dadurch sehr viel Geld.

Fair Konsumieren: Mit weiteren Einkaufsführern und Ratgebern wird die AK Konsumenten/-innen bei der Suche nach nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen unterstützen. 2011 haben AK und Südwind den WearFair Shopping Guide erstellt. 2012 wird gemeinsam mit ZET ein Einkaufsführer für faire Haushaltsmittel angeboten.