



Pressegespräch, Montag, 28. Mai 2018

## **Konsumentenschutzbilanz 2017**

---

---

### **TEILNEHMER:**

Günther Goach, AK-Präsident

Dr. Winfried Haider, AK-Direktor

Mag. Stephan Achernig, Leiter AK-Konsumentenschutz

## **Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Kärnten erkämpfte im Vorjahr 321.000 Euro für Klienten**

**(AK) – 34.505 Beratungen im Bereich Mietrechts-, Wohn-, Bau- und Umweltberatung verzeichnete der AK-Konsumentenschutz im Vorjahr. 321.853 Euro konnten 2017 für Konsumenten erkämpft werden. „Den AK-Konsumentenschutz kann jede Kärntnerin und jeder Kärntner kostenlos in Anspruch nehmen, unabhängig von einer AK-Mitgliedschaft“, sagt AK-Präsident Günther Goach.**

Das Spektrum der Themen, die AK-Konsumentenschützer abdecken, ist groß. Von Miet- und Wohnrechtsthemen über Probleme bei Bankgeschäften und Flugreisen bis hin zur Internetabzocke und Werbefahrten. Der gute Rat und die Hilfe der Konsumentenschützer sind gefragt, wie auch die Zahlen beweisen: Das Expertenteam des AK-Konsumentenschutz wurde im Vorjahr von insgesamt 34.505 Kärntner kontaktiert. 13.085 Mal wurden Betroffene schriftlich (Mail, Fax und Brief) beraten. 14.391 Mal wurden telefonische Beratungsgespräche geführt und 7.029 Mal fanden persönliche Beratungen in der Arbeiterkammer Kärnten statt.

Die Bilanz der zu beratenden Themen des AK-Konsumentenschutz zeigt eindeutig, wo der Schuh in Kärnten drückt: Die Beratungszahl von 10.857 zum Thema Miet- und Wohnrecht ist wie im Vorjahr noch immer sehr hoch. Zentrale Themen dabei sind der Wohnungszustand bei der Rückgabe, die Maklerprovisionen, die Kautionshöhe, die Finanzierungsbeiträge der gemeinnützigen Genossenschaften und die Berechnung der Miete.

„31 Prozent der Beratungen machen Miet- und Wohnrecht aus – eine Zahl die Bände spricht – wir stehen Kärntnerinnen und Kärntner mit Rat und Tat zur Seite“, sagte AK-Präsident Günther Goach und fügte hinzu: „Wir helfen auch bei der Überprüfung der Betriebskostenabrechnung – von Mai bis Ende Juli – die für viele Bürger oftmals nicht zu lesen ist“. Die Arbeit der Konsumentenschützer ist auch eine präventive, die sich kostendämpfend auf die Mieten in Kärnten auswirkt. Im Bundesländervergleich sind die Mietpreise in Kärnten nach dem Burgenland noch am günstigsten.

### **Kostenloser Konsumentenschutz**

„Was viele nicht wissen ist, dass man kein AK-Mitglied sein muss, um die Hilfe des AK-Konsumentenschutzes in Anspruch zu nehmen. Jeder Kärntner findet kostenlose Unterstützung. Entscheidendes Detail am Rande: 65 Prozent aller Hilfesuchenden sind keine AK-Mitglieder“, sagte AK-Präsident Günther Goach der auch darauf hinweist, dass die Leistungen des AK-Konsumentenschutzes deshalb für alle Kärntner kostenlos sind, weil es eine Kooperation mit dem Land Kärnten gibt.

## **Beratung bei Dienstleistungsanfragen**

4.276 Klienten haben Fragen zum Thema Dienstleistungen im Jahr 2017 gestellt. Unter Dienstleistungsanfragen zählen unter anderem Verträge mit Handwerkern, Partnerinstituten oder Fitnesscentern. „Dienstleistungen werden oft nicht erbracht, überhöhte Preise verlangt und Vertragskündigungen nicht akzeptiert. Die Gesetze werden bei solchen Angelegenheiten nicht immer ganz genau genommen, dann kommen wir ins Spiel“, sagte der Leiter der AK-Konsumentenschutzabteilung Stephan Achernig. Die Zahl bei Problemen beim klassischen Konsumentenschutzthema ‚Kauf von Produkten‘ ist gegenüber dem Vorjahr gleichgeblieben. Hierbei wurden rund 4.000 Beratungen durchgeführt.

## **Weitere Anfragen der Konsumenten**

Das Thema Reisen, insbesondere Probleme bei Online-Buchungen, beschäftigte die AK-Konsumentenschützer 2.813 Mal. Auch Fluglinien versuchten sich vor Ausgleichleistungen zu drücken, die Kunden bei Verspätung und Annullierung von Flügen zustehen.

Anfragen zu Versicherungen und deren Bedingungen wurden 2.612 Mal beantwortet. Oftmals sind Klauseln unverständlich formuliert, dass den Konsumenten das tatsächliche Ausmaß ihres Versicherungsschutzes verborgen bleibt.

Knapp 1.577 Anfragen kamen zum Thema Internetabzocke. „Man merkt zwar, dass die Kärntnerinnen und Kärntner bei diesem Thema sensibilisiert wurden und die Zahl bei Internetabzocken rückläufig ist, dennoch wurden noch immer zu viele Klienten mittels teurer Abos, Rechnungen von diversen Sexportalen und gefälschten Websites abgezockt“, erklärt Achernig. Anfragen zu „Phishing“-Mails sind bei Internetbetrügnern noch immer hoch im Kurs. Die professionellen Auftritte der Hacker täuschen Nutzer derart, dass Online-Konten geplündert und schädliche Software wie Viren und Trojaner, in Umlauf gebracht werden. Rücktrittsfristen im Onlinebereich werden auf 14 Tage erweitert und Internetgeschäfte haben eine Kennzeichnungspflicht.

## **Regelmäßige Preiserhebungen**

Mit Preisvergleichen und Produkttests ersparte der Konsumentenschutz Verbrauchern im Jahr 2017 Zeit und Geld:

- Pellets-Preisvergleich (monatlich)
- Heizölbarometer (wöchentlich)
- AK-Bankenmonitoring
- Mietenerhebung
- Online-Preiserhebung

Klagenfurt, 28. Mai 2018

## **AK-Konsumentenschutz fordert: Einheitliches Mietrechtsgesetz mit Mietobergrenzen muss her!**

**(AK) – Die Arbeiterkammer Kärnten spricht sich klar für ein Mietrechtsgesetz mit klaren gesetzlichen Mietobergrenzen aus. Weitere Forderungen: Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten, Rücktrittsrechte bei Messekäufen sowie die Umsetzung von Sammelklagen und Insolvenzsicherung für Fluglinien. Erfolg: Weitgehendes Aus für Bankomatgebühren.**

Mit dem Stichtag 13. Jänner dürfen Banken nur noch in Ausnahmefällen Gebühren für Bargeldabhebungen mit der Bankomatkarte verrechnen. Wer Geld abheben möchte, muss also nicht mehr darauf achten, ob der Bankomat kostenpflichtig ist oder nicht. „Die neuen Regeln zum Zahlungsverkehr gelten europaweit und bringen Verbrauchern einige Verbesserungen“, sagte AK-Präsident Günther Goach.

Bei anderen Themen gehen Konsumenten oftmals leer aus und müssen sich einiges gefallen lassen – hier muss sich etwas ändern. Die AK Kärnten stellt folgende Forderungen auf:

---

### **Rücktrittsrechte bei Messekäufen**

Viele Konsumenten glauben irrtümlich, dass sie in jedem Fall auch von auf Messen geschlossenen Verträgen zurücktreten können. Die Realität zeigt, dass die Gefahr der Überumpelung für Konsumenten nicht zu unterschätzen ist. Daher sollte es eine gesetzliche Klarstellung im Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) geben, welches ein Rücktrittsrecht bei Messekäufen beinhaltet.

---

### **Die Sammelklage endlich umsetzen**

Durch Sammelklagen könnten Konsumenten, die gleichartige Ansprüche gegenüber Firmen haben, diese einfacher durchsetzen. Die Einführung einer Sammelklage und eines Musterverfahrens würde Erleichterungen für Konsumenten bringen. Derzeit gibt es kein ausreichendes gesetzlich festgelegtes Verfahren, um Ansprüche von manchmal Tausenden Geschädigten zu bündeln.

### **Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten**

Unternehmerischer Mehraufwand, der durch säumige Schuldner entsteht, soll durchaus abgegolten werden. Jedoch darf dies kein lukratives Geschäft zu Lasten der Konsumenten sein. Die Arbeiterkammer Kärnten fordert daher eine Regelung, die die gesetzlich vorgeschriebene Verhältnismäßigkeit gewährleistet. Die Höchstsätze müssen ebenso jährlich veröffentlicht werden, um es den Konsumenten zu ermöglichen, die Höhe der Inkassospesen zu überprüfen. Bei einem Zahlungsverzug sollte die erste Zahlungserinnerung kostenlos erfolgen – bei weiteren Mahnungen müssen die Spesen in einem angemessenen Verhältnis zur offenen Forderung stehen.

### **Abschaffung Beweislastumkehr bei Gewährleistung nach sechs Monaten**

Die Beweislastumkehr, die Konsumenten schon sechs Monate nach dem Kauf verpflichtet im Streitfall nachzuweisen, dass der Mangel bereits bei der Übernahme des Produktes vorhanden war, ist für Verbraucher mit einem enormen Kostenrisiko (Sachverständigen-Gutachten) verbunden. Die AK Kärnten fordert daher die Ausweisungspflicht für Unternehmer auf zwei Jahre.

### **Insolvenzversicherung für Fluglinien**

Wie bei Reiseveranstaltern schon üblich ist auch eine Insolvenzversicherung für Fluglinien nötig.

### **VKI: Unabhängigkeit des VKI muss gewährleistet bleiben**

Die neue Bundesregierung plant in ihrem Regierungsprogramm eine „Verstaatlichung“ des VKI. Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sowie das Bundesministerium für Justiz sollen ordentliche Mitglieder werden und die AK außerordentliches. Die Regierung versucht damit, auf die unabhängige Tätigkeit des VKI Einfluss zu nehmen.

### **Verständliche Gestaltung der GIS-Befreiungsanträge**

Da die Anträge auf Befreiung von Fernseh- und Rundfunkgebühren sowie auf Befreiung von der Entrichtung der Ökostrompauschale teilweise zu kompliziert und unvollständig sind, fordert die AK für betroffene Konsumenten eine leicht verständlichere Gestaltung, um so einkommensschwachen Haushalten einen verbesserten Zugang zu den angeführten Befreiungen bzw. Zuschussleistungen zu ermöglichen.