

**/ Pressegespräch:**  
GERECHTIGKEIT MUSS SEIN



„AK-Konsumentenschutzbilanz 2021“

**Mittwoch, 6. April 2022**

---

---

**Teilnehmer:**

Günther Goach

/ AK-Präsident

Mag. Susanne Kißlinger

/ AK-Direktorin

Mag. Stephan Achernig

/ Referatsleiter Konsumentenschutz

Mag. Michael Tschamer

/ Experte Miet- und Wohnrecht

## **Reisestornos, Phishing-Attacken, falsche Betriebskosten: Turbulentes Jahr für Kärntner Konsumenten**

**46.341 Kärntner wandten sich 2021 an den AK-Konsumentenschutz. Dieser sicherte ihnen rund 320.000 Euro. Vor allem pandemiebedingte Themen beschäftigten Konsumenten im vergangenen Jahr. AK-Präsident Günther Goach: „Besonders in Zeiten wie diesen, ist der kostenlose Konsumentenschutz wichtiger denn je!“**

Corona-Pandemie und Teuerungswelle. Auch im vergangenen Jahr ging es für Konsumenten turbulent weiter und noch nie war der Bedarf an kompetenten, schnellen und seriösen Lösungen für Probleme so hoch. Die AK steht hierbei allen Kärntnern zur Seite – nicht nur Mitgliedern: „Das kostenlose Service des Konsumentenschutzes, mit Unterstützung vom Land, kann jeder Kärntner und jede Kärntnerin in Anspruch nehmen. Unabhängig davon, ob man AK-Mitglied ist oder nicht“, so AK-Präsident Günther Goach und betont: „Besonders in Zeiten wie diesen, ist der kostenlose Konsumentenschutz wichtiger denn je!“

46.341 Kärntner haben sich vergangenes Jahr mit Fragen und Problemen an die Experten des AK-Konsumentenschutzes gewandt. Sie unterstützen Betroffene kostenlos beim Durchsetzen berechtigter Ansprüche – wenn nötig auch vor Gericht. 60 Neuklagen gab es im vergangenen Jahr, von denen schon 35 positiv abgeschlossen wurden. 17.728 Beratungen erfolgten telefonisch, 25.825 schriftlich und 2.788 in persönlichen Gesprächen. Damit wurden den Konsumenten von der AK 319.911 Euro zurückgebracht.

### **AK hilft schnell und flexibel**

„Um die Beratungsleistung immer aktuell zu halten, sind Flexibilität und schnelles Handeln gefragt“, weiß Stephan Achernig, Leiter des AK-Konsumentenschutzes in Kärnten und erklärt: „Viele Themen, zum Beispiel die Insolvenz einer Fluggesellschaft oder Absagen von Veranstaltungen, ergeben sich manchmal über Nacht. Wenn etwas abends zum Thema wird, glühen morgens bei uns schon die Leitungen. Durch eine gute Abstimmung im Team sind wir in der Lage, mit diesem Tempo mitzuhalten und können sehr flexibel und schnell reagieren!“

Neben der Beratungstätigkeit bietet die AK aber auch Hilfe zur Selbsthilfe. FAQ's zu aktuellen Themen, zahlreiche Rechner, Lehrvideos, Ratgeber, Musterbriefe sowie Tarifrechner für Internet, Festnetz und Handy findet man online unter: [kaernten.arbeiterkammer.at/konsument](https://kaernten.arbeiterkammer.at/konsument)

### **AK-Beratungsstatistik 2021**

3.158-mal wurde zum **Thema Telekommunikation** nachgefragt. Das **Thema Versicherungen** wurde 2.125-mal, **sonstige Anfragen** 2.406-mal behandelt.

Beratungen zum klassischen Konsumentenschutzthema **Kauf von Produkten** erfolgten 7.180-mal. „Die meisten Probleme gab es hier punkto negativer Erfahrungen beim Online-Shopping und Fake-Shops sowie Garantie und Rücktrittsrecht“, präzisiert Achernig.

8.644 Konsumenten stellten Anfragen zum **Thema Dienstleistungen**. „Mitgliedsbeiträge in Fitnessstudios oder Saisonkarten für die, aufgrund der Pandemie, keine Leistung erfolgen konnte, sowie Absagen von Konzerten, Kultur- oder sonstigen Veranstaltungen, waren hier die häufigsten Problemfelder“, so Achernig. Infolge der Zunahme von Online-Shopping kam es auch bei der Paketzustellung zu immer mehr Problemen. Nicht erfolgte Zustellversuche, fehlende Benachrichtigungen im Briefkasten, FAKE-SMS bezüglich des Lieferstatus oder verschwundene Pakete waren die Hauptthemen.

Mit 6.723 Anfragen war das **Thema Reise** 2021 zwar nicht so gefragt wie 2020, liegt aber immer noch deutlich über dem Niveau wie vor Pandemiebeginn. „Dauerbrenner sind nach wie vor Probleme mit Online-Buchungsplattformen, Reisetornos, Reiserücktrittsversicherungen und Flugannullierungen“, erklärt Achernig. Viele Konsumenten mussten Monate auf die Rückerstattung von abgesagten Reisen warten.

Zur **Kategorie Geld** wurden 2.596 Anfragen – insbesondere zu Phishing-Attacken und Krypto-Investments – gestellt. Vor allem betrügerische Mails und SMS hatten im vergangenen Jahr Hochsaison. Viele Konsumenten erhielten Phishing-Mails oder FAKE-SMS, um an Daten und an Geld zu kommen. Es gab auch viele Anfragen zu Kreditstundungen von Beschäftigten, die von coronabedingten Einkommenseinbußen betroffen waren.

## Top Thema Wohnen

Klarer Spitzenreiter bei den Anfragen ist, wie schon in den vergangenen Jahren, das **Thema Wohnen**. 13.509-mal haben sich Konsumenten zu den Abrechnungen der Betriebs- und Heizkosten, dem Wohnungszustand bei Rückgabe, Maklerprovisionen, Kautionen aber auch zu Berechnungen der Miete und der Finanzierungsbeiträge der gemeinnützigen Genossenschaften beim Konsumentenschutz Hilfe geholt.

Zusätzlich haben 1.532 Kärntner beim „**Betriebskostencheck**“, den die AK jedes Jahr mit finanzieller Unterstützung des Landes Kärnten anbietet, ihre Betriebs- und Heizkostenabrechnung zur Überprüfung übergeben. Aufgrund der bestehenden Einschränkungen durch COVID-19, wurde die Beratung wieder hauptsächlich telefonisch und digital durchgeführt, was sehr gut angenommen wurde. Besonders auffällig war, dass Mietern sehr häufig Kosten verrechnet werden, die nicht im Betriebskostenkatalog aufgelistet sind. Auch die Umstellung der Verbrauchermessung für Heizkosten von Verdunstungszählern auf Heizkostenverteiler mit Funkablesung sorgte für Unmut. „Die Konsumenten beklagten, dass ihnen die technischen Geräte nicht ausreichend erklärt wurden und so eine eigenhändige Überprüfung unter dem Jahr quasi unmöglich ist“, so Achernig. Positiv aufgefallen ist, dass durch viele Anfragen von Vermietern die Abrechnungen bereits richtig gestaltet wurden. Weiteres Thema: Die Hausverwaltung. Hier fehlten oft Ansprechpersonen und der Zugang zu benötigten Belegen.

## **AK-Goach zu Teuerungsmaßnahmen: „Nachhaltiges Gesamtkonzept, statt an einzelnen Schrauben drehen!“**

**„Statt wirksame Reformen umzusetzen, wird an einzelnen Schrauben gedreht“, kritisiert AK-Präsident Günther Goach die aktuelle Vorgehensweise der Bundesregierung und betont: „Es braucht mehr als Gutscheine, um die Teuerungen abzufedern und die Konsumenten sowie Arbeitnehmer zu schützen: nämlich langfristige und nachhaltige Maßnahmen!“**

Konsumenten und Arbeitnehmer sind seit Monaten von extremen Preissteigerungen betroffen. Wirksame Maßnahmen lassen noch immer auf sich warten. „Aktuell passiert genau das, wovor wir gewarnt haben: Das große Budgetloch, das aufgrund der gescheiterten Corona-Politik der Bundesregierung entstanden ist, wird nun auf dem Rücken der Menschen ausgetragen“, findet AK-Präsident Günther Goach klare Worte und verweist einmal mehr auf die Notwendigkeit von einem nachhaltigen Gesamtkonzept gegen die Teuerung und einer Steuerreform: „Das Geld fließt und der Staat bedient sich zur Corona-Budgetsanierung bei den Steuerzahlern munter weiter, für die Arbeitnehmer und Konsumenten wird aber nichts getan! Im Gegenteil: Österreich belegt seit dem Vorjahr einen traurigen Stockerlplatz und hat die dritthöchsten Abgaben auf Arbeitseinkommen unter den 37 OECD-Staaten.“ Zusätzlichen Handlungsbedarf sieht der Präsident bei den Sozialleistungen, diese müsse man an die Inflation anpassen, besser noch deutlich anheben.

Gerade jetzt sind der Konsumentenschutz und starke Konsumentrechte wichtiger denn je. Neben den Maßnahmen gegen die Teuerung im [10-Punkte-Schutzpaket](#) fordert die AK Kärnten deshalb:

### **➤ Begrenzung von Überziehungszinsen**

Die Zinsen im Falle einer Kontoüberziehung sind enorm und betragen bis zu zehn Prozent oder mehr. Menschen in finanzieller Not, die nur durch Überziehung des Kontos bis zum Monatsletzten durchkommen, sind besonders von den hohen zusätzlichen Kosten betroffen. Es braucht eine Deckelung der Überziehungszinsen. Die Zinsspannen müssen einheitlich, transparent, nachvollziehbar und vor allem niedriger sein. Außerdem soll durch gesetzliche Maßnahmen sichergestellt werden, dass Banken Kontoinhabern für Guthaben auf dem Girokonto keine „Strafzinsen“, also Negativzinsen, verrechnen dürfen.

### **✓ Insolvenzabsicherung bei Fluglinien**

Die AK fordert eine Insolvenzabsicherungspflicht für Flugunternehmen, gleich wie für Pauschalreisen. Während bei Reiseveranstaltern die Kundengelder für Pauschalreisen insolvenzgesichert sind, fehlt eine derartige Regelung für Flugunternehmen. Außerdem sollte die Insolvenzabsicherung auch auf von Reiseveranstaltern oder von Fluglinien ausgestellten Gutscheinen erweitert werden.

### **✓ Befristete Mietverträge abschaffen**

Die AK fordert ein Aus für neue befristete Mietverträge - außer bei Eigenbedarf von Vermietern, ihren Kindern oder Enkeln. Befristete Mietverhältnisse sollten nur dann erlaubt sein, wenn der Vermieter im Anschluss an die Befristung Eigenbedarf für sich oder einen nahen Familienangehörigen hat.

### **✓ Vorauszahlungen einschränken**

Vor allem Flug- und Veranstaltungstickets werden oft lange im Voraus gekauft und bezahlt. Konsumenten treten also wochen- oder monatelang in Vorleistung. Wird etwas abgesagt, gibt es Schwierigkeiten, das Geld zurückzubekommen. Daher sollten Konsumenten nicht mehr den vollen Preis so lange im Voraus zahlen müssen. So soll etwa bei einer Flugbuchung eine geringe Anzahlung getätigt werden. Der Restbetrag darf erst am Tag des Fluges abgebucht werden.

### **✓ Nein zu Bankomatgebühren**

Bankgeschäfte müssen oft selbst erledigt werden, Kontokosten werden immer teurer. Banken müssen die Abhebung am Bankomat kostenlos anbieten!

Mittwoch, 6. April 2022

## Fälle aus dem Konsumentenschutz

### ✓ Fall 1: Rückerstattung Reisepreis

Eine Familie buchte eine Pauschalreise in die Türkei für vier Familienmitglieder. Kosten der Reise: 2.600 Euro. Zunächst verschob der Reiseveranstalter auf Grund von COVID-19 den Reiseternin. In weiterer Folge fand die Reise - wegen der COVID-bedingten Absage seitens des Reiseveranstalters - auch am „Ersatztermin“ nicht statt. Der Reiseveranstalter bot, statt der Rückerstattung des Reisepreises, zunächst lediglich einen Gutschein an. Die Familie wandte sich daraufhin an den AK-Konsumentenschutz. Nach Intervention beim Reiseveranstalter zahlte dieser den bezahlten Reisepreis in bar zurück.

### ✓ Fall 2: Falsche Mahnspesen

Ein Kärntner Konsument kaufte bei einem Online-Shop ein. Nach Erhalt der Ware überwies er den Wert des Artikels in der Höhe von 50 Euro an den Verkäufer – unter Angabe der korrekten Bankverbindung sowie des Verwendungszwecks. Zuerst wurde der Betrag ohne Begründung wieder zurücküberwiesen. Daraufhin überwies der Kärntner nochmals den offenen Betrag auf das angegebene Konto unter Angabe des gleichen Verwendungszwecks. Einige Tage später erhielt er eine Mahnung über den offenen Betrag, mit der Verrechnung von Mahnspesen. Der Konsument versuchte zunächst selbst eine Lösung mit dem Shop bzw. dem Zahlungsdienstleister zu erzielen. Dennoch folgten weitere Mahnungen, bis schlussendlich das Inkassobüro den noch „offenen Betrag“ des Konsumenten einforderte. Die Gesamtforderung lag nun inklusive Mahnspesen bei 160 Euro. Nach Intervention durch den AK-Konsumentenschutz wurde von der Betreibung des Rechnungsbetrages sowie der Mahnspesen Abstand genommen.

### ✓ Fall 3: Rücktrittsrecht

Ein Konsument schloss einen Vertrag über einen Online-Kurs - zu einem Gesamtbetrag in der Höhe von 2.500 Euro - im Zuge einer Informationsveranstaltung außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten des Unternehmers, ab. Der Konsument erhielt bei der Anmeldung weder eine Abschrift des Antrages noch weitere Vertragsunterlagen - insbesondere keine Unterlagen bezüglich einer ordnungsgemäßen Belehrung über das Rücktrittsrecht - ausgehändigt. Eine Kopie seines Antrages samt den wesentlichen Unterlagen erhält er erst zirka zehn Monate später. Diesbezüglich erklärte der Betroffene umgehend nach Erhalt der Unterlagen seinen Rücktritt von dem Vertrag. Dieser Rücktritt wurde zunächst seitens des Unternehmers abgelehnt, jedoch nach Intervention des Konsumentenschutzes der AK akzeptiert.