

**/ Pressegespräch**

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

**„AK-Konsumentenschutz zieht Bilanz für 2024“**

**Mittwoch, 12. März 2025**

---

---

**Teilnehmer:innen:**

Günther Goach	/ AK-Präsident
Irene Hochstetter-Lackner	/ Direktorin-Stellvertreterin
Stephan Achernig	/ Referatsleiter Konsumentenschutz
Michael Tschamer	/ Experte Miet- und Wohnrecht

**/ Öffentlichkeitsarbeit**

9021 Klagenfurt am Wörthersee / Bahnhofplatz 3  
Telefon 050 477-2402 / [oeffentlichkeitsarbeit@akktn.at](mailto:oeffentlichkeitsarbeit@akktn.at) / [kaernten.arbeiterkammer.at](http://kaernten.arbeiterkammer.at)

## **AK-Konsumentenschutz hat knapp 400.000 Euro erkämpft und rund 58.300 Menschen beraten**

**Ob angeblich abgelaufene Gutscheine einer Fluggesellschaft, eine versteckte Kostenfalle in einem Vertrag oder Fake-Shops und Phishing-Mails: Exakt 58.332 Mal haben sich die Konsumentenschützer:innen der Arbeiterkammer Kärnten im Jahr 2024 für Verbraucher:innen eingesetzt. 82 Mal mussten sie sogar Klagen einbringen, weil sich die Angelegenheiten nicht durch Interventionen klären ließen. „Unser Service bieten wir dank finanzieller Unterstützung des Landes Kärnten nicht nur unseren Mitgliedern an, sondern allen Kärntnerinnen und Kärntnern“, betont AK-Präsident Günther Goach.**

Zu den Themen Wohnen, Dienstleistung, Kauf, Telefon, Internet, Preise, Geld oder etwa Versicherungen wurden 36.621 Beratungen schriftlich, 3.651 persönlich und 18.060 telefonisch durchgeführt. Insgesamt wurden 397.000 Euro erkämpft, davon knapp 64.000 Euro vor Gericht erstritten. Gegenüber 2023 haben sich im Vorjahr um 4.685 Kärntner:innen mehr an die Konsumentenschützer:innen der AK gewandt.

Insgesamt wurden 4.006 Beratungen durchgeführt, die sich mit Fragen zu Internet- und Telefondiensten beschäftigten. Stephan Achernig, Leiter des AK-Konsumentenschutzes, informiert: „Verglichen mit dem Jahr 2023 verzeichnen wir hier eine Steigerung um 52 Prozent. Der Großteil betrifft Fake-Shops, gefälschte Gewinnspiele oder Fischen nach Bankomatdaten über gefälschte Links. Immer mehr Kriminelle schaffen es mit ausgefeilten Methoden, gutgläubige Menschen abzuzocken.“ Neben Warnungen über die (Sozialen) Medien und die eigene Website sind AK-Expert:innen auch regelmäßig in Schulen, und sensibilisieren junge Internetnutzer:innen. „Wir hoffen, über die Jugendlichen auch Eltern, Großeltern und andere potenzielle Opfer zu erreichen und sie vor den Fallen der digitalen Welt zu warnen“, so Achernig, der dazu die kostenlose AK-Broschüre „[Tatort Internet](#)“ empfiehlt.

Im gesamten Jahr gab es 23.329 Anfragen zum Thema „Wohnen“, was einerseits 40 Prozent aller Beratungen im Konsumentenschutz ausmacht und andererseits eine Steigerung gegenüber 2023 von 16 Prozent bedeutet. „Energie gehört im Bereich ‚Wohnen‘ zu den größten Preistreibern, das merken unsere Expertinnen und Experten in ihrer täglichen Arbeit. Deswegen setzt sich die Arbeiterkammer Kärnten für faire Energiepreise und vor allem für die Entlastung einkommensschwacher Haushalte ein“, betont AK-Präsident Goach.

Anfragen zum Thema Reisen sind zwar leicht rückläufig (- 5,6 Prozent), befinden sich mit 3.806 Fällen jedoch nach wie vor auf einem hohen Niveau. Hier dominieren Probleme im Zusammenhang mit Flügen, verzögerten Zahlungen oder Nichtzahlungen von Ausgleichsleistungen sowie Rückerstattungen von Ticketpreisen.

Neben der Beratungstätigkeit bietet die AK auch Hilfe zur Selbsthilfe. Antworten zu aktuellen Themen, zahlreiche Rechner, Lehrvideos, Ratgeber, Musterbriefe sowie Tarifrechner für Internet, Festnetz und Handy finden sich auf [kaernten.arbeiterkammer.at/konsument](https://kaernten.arbeiterkammer.at/konsument).

## **Jeder Euro zählt - Beratung in allen AK-Bezirksstellen**

„Auch wenn die eingeforderten Beträge noch so klein sind, die AK setzt sich für jede Konsumentin und jeden Konsumenten ein – und das von Jugendlichen bis hin zu Pensionisten. Der Beratungsbogen spannt sich von Wohnen, über Dienstleistung, Kauf, Reise, Versicherung bis hin zu Internet- und Telefonbetrug. Knapp 50 Prozent aller Betroffenen, die sich an unseren Konsumentenschutz wenden, sind nicht AK-Mitglieder“, hebt AK-Direktorin-Stellvertreterin Irene Hochstetter-Lackner hervor. „Im Sinne von Nachhaltigkeit und Regionalität haben wir es uns zum Ziel gemacht, unser Service, dort wo es gebraucht wird – nämlich hin zu den Menschen –, stetig auszubauen. Die AK Kärnten bietet daher die kostenlose Konsumentenschutzberatung in allen Bezirksstellen an“, so Hochstetter-Lackner.

## **Fälle aus der Beratung**

**Beispiel 1:** Weil sie sich vor Reiseantritt getrennt hatten, mussten eine Kärntnerin und ein Kärntner den geplanten Traumurlaub stornieren. Der Reiseveranstalter verrechnete daraufhin auf Basis des Gesamtpreises von 11.000 Euro die Stornokosten mit 5.800 Euro und zeigte sich trotz Intervention der AK nicht kulant. Auch die Versicherung, bei der im Zuge der Buchung eine Reisetornoversicherung abgeschlossen worden war, weigerte sich, den Betrag zu übernehmen. Erst nach mehreren Gesprächen und mit einem eindeutigen Nachweis, dass die Ex-Partner keinen gemeinsamen Haushalt mehr haben, lenkte die Versicherung ein und beglich die offene Forderung des Reiseveranstalters.

**Beispiel 2:** Eine am Telefon versprochene gewonnene Matratzenreinigung führte einen 77-jährigen Pensionisten zum Kauf von Matratzen und Lattenrosten um knapp 8.000 Euro. Der Mann wandte sich nach Vertragsabschluss an die Konsumentenschützer:innen der Arbeiterkammer Kärnten. Die Jurist:innen konnten einen dreisten Vertragsabschluss nachweisen und verhalfen dem Kärntner zum Rücktritt vom Vertrag.

## Die Arbeiterkammer Kärnten fordert:

- ✓ **Die Installation eines Unterrichtsfachs „Verbraucherbildung“ an allen Schulen:** Kinder und Jugendliche müssen so früh wie möglich mit konsumentenschutzrechtlichem Wissen ausgestattet werden, um bei den im Alltag auftauchenden Themen, Gefahren und Fallen besser agieren zu können.
- ✓ **Befristete Mietverträge abschaffen:** Die AK fordert ein Aus für neue befristete Mietverträge – außer bei Eigenbedarf von Vermietern, deren 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.
- ✓ **Insolvenzabsicherung bei Fluglinien:** Die AK fordert eine Insolvenzabsicherungspflicht für Flugunternehmen, gleich wie für Pauschalreisen. Außerdem sollte die Insolvenzabsicherung auch auf die von Reiseveranstaltern oder von Fluglinien ausgestellten Gutscheine erweitert werden.
- ✓ **Begrenzung von Überziehungszinsen auf fünf Prozent:** 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 bis zu max. fünf Prozent. Die Zinsspannen müssen einheitlich, transparent, nachvollziehbar und vor allem niedriger sein.
- ✓ **Einhaltung des Preisauszeichnungsgesetzes:** Verstärkte Kontrolle der Einhaltung der im Preisauszeichnungsgesetz vorgeschriebenen Grundpreisauszeichnung. Konsequentes Vorgehen bzw. Abstrafung bei Verstößen.
- ✓ **Mogelpackungen strenger regulieren:** In Österreich fehlt eine gesetzliche Bestimmung, die das Verhältnis zwischen Packungsgröße und Inhalt regelt. Im Maß- und Eichgesetz soll festgelegt werden, dass max. 30 Prozent Luft in den Verpackungen erlaubt ist, um Mogelpackungen zu verhindern.