

III – 28 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XIX GP

**BERICHT ZUR LAGE
DER VERBRAUCHER
1994**

MATERIALIEN KONSUMENTENSCHUTZ



**BUNDESMINISTERIUM
FÜR GESUNDHEIT UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1994

**Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des
Konsumentenschutzes**

**Bundesministerium für Gesundheit und
Konsumentenschutz**

Büro für Konsumentenfragen

1030 Wien, Radetzkystraße 2, Tel: 0222 / 71172-4785, Fax: 0222 / 715 58 31

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Einleitung	3
2.	Der Bericht zur Lage der VerbraucherInnen	5
2.1.	Branchenspezifische Problemlagen	7
2.1.1.	Typenvielfalt erschwert den Kauf von Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik	7
2.1.2.	Ärger beim Möbelkauf	9
2.1.3.	Reisebüros informieren besser, aber nicht immer ausreichend	11
2.1.4.	Probleme bei Krediten und Veranlagungen	14
2.1.5.	Die Qual der Versicherungswahl	18
2.1.6.	Intransparenz bei Fernmeldedienstleistungen	22
2.1.7.	Versandhandel	25
2.1.8.	Zeitschriften	27
2.1.9.	Wohnrechtsänderungsgesetz verunsicherte VerbraucherInnen	28
2.1.10	Immobilienmakler bleiben eine Problembranche	30
2.2.	Juristische Querschnittsfragen	33
2.2.1.	Überumpelte VerbraucherInnen – Probleme des Rücktrittsrechts	33
2.2.2.	Lieferverzug	36
2.2.3.	Unzugängliche / unzukömmliche Geschäftsbedingungen	37
2.2.4.	Unklare Kostenvoranschläge	39
2.2.5.	Gewährleistung	39
2.2.6.	Schadenersatz	43
2.2.7.	Werbe-Ärger	44
2.2.8.	Intransparenz technischer Systeme	46
2.3.	Soziodemografische Aspekte	47
2.3.1.	Altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden	47
2.3.2.	Geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden	47
3.	Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung: Verbandsklagen und Musterprozesse	49
3.1.	Die Klagtätigkeit des VKI im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz	50
3.2.	Verbandsklagen	50
3.3.	Ausfallshaftungen	56

1. EINLEITUNG

Nur wer über die Probleme, die Österreichs KonsumentInnen und Konsumenten bewegen, genau Bescheid weiß, kann erfolgversprechende Strategien für die Konsumentenpolitik entwickeln.

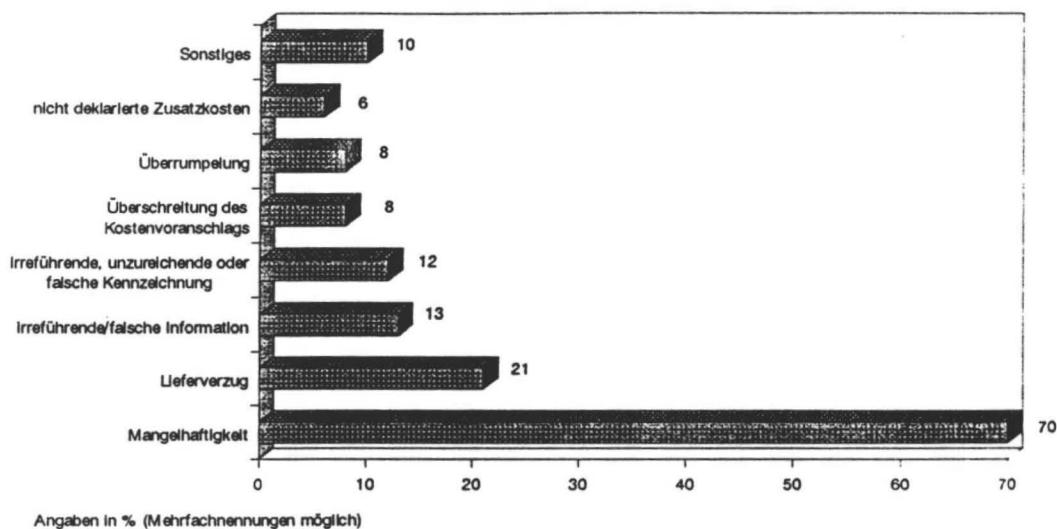
Das Büro für Konsumentenfragen im Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz ist bekannt dafür, praxisnah und unbürokratisch zu handeln. Die drängendsten Probleme im Bereich des Konsumentenschutzes erfahren die MitarbeiterInnen des Büros für Konsumentenfragen aus dem unmittelbaren Kontakt mit ratsuchenden VerbraucherInnen, die sich Tag für Tag schriftlich, telefonisch und auch persönlich an das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz wenden. Der ständige Kontakt mit anderen Verbraucherschutzeinrichtungen (vor allem mit dem Verein für Konsumenteninformation und den Konsumentenberatungsstellen der Arbeiterkammern) wie auch mit Vertretern der Wirtschaft, die internationale Zusammenarbeit (in der Europäischen Union, in der OECD und in einer Mehrzahl spezieller Arbeitsgruppen), und schließlich die Beobachtung und auch Vergabe von Forschungsprojekten helfen zusätzlich dabei, relevante Entwicklungen und Gefahren für den Konsumentenschutz frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Um die Dimension der einzelnen Problembereiche noch genauer einschätzen zu können, hat das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz den Verein für Konsumenteninformation erstmals im Jahr 1992 beauftragt, einen Bericht zur Lage der VerbraucherInnen zu erstellen. Für den nunmehr vorgelegten, mehr als 600 Seiten umfassenden Bericht für das Jahr 1994 hat der Verein für Konsumenteninformation wiederum umfangreiche Erhebungen und Marktanalysen durchgeführt. Mehr als 27.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle wurden ausgewertet und vor dem Hintergrund von Marktforschungsdaten und unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-MitarbeiterInnen aufbereitet. Die wichtigsten Ergebnisse werden in dieser Zusammenfassung dargestellt.

Die Daten aus dem Verein für Konsumenteninformation betreffen nicht bloß eine Randgruppe von VerbraucherInnen: nach einer repräsentativen Erhebung des Österreichischen Gallup-Institutes von

Dezember 1994 hatten 26 % der Befragten in den letzten zwölf Monaten bei Produkten oder Dienstleistungen Anlaß zu Beschwerden (es sind also bei Kauf oder Nutzung Probleme aufgetreten). Ursache für den Ärger war zum weit überwiegenden Teil die Mangelhaftigkeit des Produkts oder der Dienstleistung, die von 70 % der Betroffenen genannt wurde (Mehrfachnennungen waren möglich). Mit großem Abstand folgt das zweitgrößte Verbraucherproblem, der Lieferverzug (21 %). Irreführende oder falsche Informationen (13 %), irreführende, unzureichende oder falsche Kennzeichnung (12 %), die Überschreitung eines Kostenvoranschlags (8 %) und die Überrumpelung (8 %) sind die nächsthäufigsten Probleme.

Anlaß zur Beschwerde



Das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz verfolgt mit der Vorlage dieses Berichts vor allem zwei Ziele: erstens einen Beitrag zur Versachlichung der oft emotionsgeladenen Diskussion über die "wahren" Verbraucherprobleme zu leisten, und zweitens aufzuzeigen, wo Wirtschaft, Verwaltung, Regierung oder Gesetzgeber aktiv werden müssen, zum Schutze der wohlverstandenen Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Österreich.

2. DER BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN

Konsumentenschutz ist kein Selbstzweck. Wer Maßnahmen zum verbesserten Schutz der VerbraucherInnen fordert, wird nicht nur mit der Frage konfrontiert, ob die vorgeschlagenen Lösungen geeignet sind, das damit bekämpfte Problem auch wirklich aus der Welt zu schaffen. Noch vor der Diskussion über die Lösungswege steht – zurecht – die Frage nach der tatsächlichen Dimension der angesprochenen Probleme.

Sind die schon geradezu "klassischen" Zeitschriftenkeiler wirklich noch immer ein Problem? Wie häufig sind Beschwerden über mangelhafte Produkte? Welche Branchen sind davon besonders betroffen? Vor allem: wie entwickeln sich die einzelnen Problemfelder über die Jahre hinweg? Auf welche neuen Tendenzen muß die Konsumentenpolitik reagieren?

Um solche Fragen präziser beantworten zu können, hat das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz den Verein für Konsumenteninformation mit der Erstellung eines jährlichen "Berichtes zur Lage der VerbraucherInnen" beauftragt.

Der Bericht befaßt sich mit dem ganzen Spektrum der Waren und Dienstleistungen, die den VerbraucherInnen angeboten werden; denn Konsumentenschutz beschränkt sich längst nicht mehr auf einzelne "Problembranchen". Ob Möbelkauf oder Anlageberatung, Zeitschriftenabo oder Telefonrechnung – so vielfältig wie die verkauften Waren und Dienstleistungen sind oft auch die Probleme für die KonsumentInnen.

Im Vergleich zu den Berichten der Vorjahre lassen sich in einigen Bereichen deutliche Entwicklungen erkennen, die neue Herausforderungen an die Konsumentenpolitik stellen. Deutlich öfter jedoch ist festzustellen, daß sich in den vergangenen drei Jahren keine wesentliche Veränderung in den Problemlagen ergeben hat: einige große konsumentenschützerische Anliegen harren nach wie vor ihrer Verwirklichung – allen voran die Reform des Gewährleistungsrechts.

Der vom Verein für Konsumenteninformation vorgelegte Bericht basiert auf umfangreichen Marktrecherchen, dem Wissen und der Erfahrung der VKI-MitarbeiterInnen und nicht zuletzt auf der Auswertung von mehr als 27.000 Beratungs- und Beschwerdefällen. Einschließlich der statistischen Dokumentation ergibt das gut 600 eng beschriebene Seiten: eine wertvolle Grundlage für die Arbeit des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz, aber sicherlich zu umfangreich für jene, deren Anliegen eine rasche Orientierung über die wesentlichsten aktuellen Probleme des Konsumentenschutzes ist. Daher sollen im folgenden einige wichtige Ergebnisse der Untersuchung im Überblick dargestellt werden.

Während sich der erste Abschnitt mit branchenspezifische Problemlagen befaßt, werden im zweiten Abschnitt rechtliche Fragen behandelt, die sich branchenübergreifend stellen. Im dritten Abschnitt wird beleuchtet, wer Konsumentenberatungsstellen in Anspruch nimmt und welche Differenzierungen sich dabei zum Beispiel hinsichtlich bestimmter Problembereiche ergeben.

Nicht alle in der Arbeit des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz wichtigen Bereiche können auch in dieser Zusammenfassung angesprochen werden. Insbesondere haben wir diesmal auch darauf verzichtet, den großen Bereich verbraucherrelevanter Umweltfragen darzustellen, da dieser zum Beispiel durch die Vielzahl von Publikationen der Umweltberatungsstellen sehr gut dokumentiert ist.

2.1. BRANCHENSPEZIFISCHE PROBLEMLAGEN

2.1.1. TYPENVIELFALT ERSCHWERT DEN KAUF VON HAUSHALTSGERÄTEN UND UNTERHALTUNGSELEKTRONIK

Rasch wechselnde Typenvielfalt

Standen im Jahr 1993 für die österreichischen KonsumentInnen noch 940 verschiedene Kühl- und Gefriergeräte zur Auswahl, so waren es 1994 bereits rund 1000; die Zahl der angebotenen Waschmaschinentypen stieg von 260 im Jahr 1993 auf über 300 im Jahr 1994. Ähnliche Steigerungen sind auch bei anderen Haushaltsgeräten zu beobachten. Doch nicht nur die Anzahl der angebotenen Geräte steigt, auch die Geschwindigkeit des "Modellwechsels" am Markt nimmt zu. Eine der markantesten Beobachtungen in der Beratung ist denn auch die deutliche Verunsicherung der VerbraucherInnen bei der Auswahl des passenden Geräts.

Die Unübersichtlichkeit des Marktes spiegelt sich in der Beratungsstatistik: wie bereits in den vergangenen Jahren ist primäres Ziel der Ratsuchenden, eine Produktempfehlung für ihre konkreten Bedürfnisse zu erhalten (rund 30 % aller Anfragen).

Preis- und Qualitätsvergleich kaum möglich

Preis- und Qualitätsvergleiche sind auf Grund der unterschiedlichen Ausstattungsmerkmale kaum möglich. Oft sind freilich – für die VerbraucherInnen kaum erkennbar – die tatsächlichen Unterschiede zwischen bestimmten Produkten minimal; zahlreiche baugleiche Modelle unterscheiden sich nur durch den Markennamen oder einzelne Designelemente – und natürlich den Preis.

Mangelhafte Beratung

Der Vormarsch der großen Elektrohandelsmärkte geht weiter; die harten Preiskämpfe zeigen dabei auch negative Auswirkungen für die VerbraucherInnen, denn die Fachberatung in den Geschäften erweist sich leider sehr häufig als unzureichend, sodaß der oft aggressiven Werbung – als einziger verständlicher Orientierung – vertraut wird.

Preisauszeichnung nicht lückenlos

Die Marktbeobachtung zeigt auch, daß im Bereich der Haushaltsgeräte vor allem bei kleinen und mittleren Fachhändlern und bei

Elektroinstallateuren die Preisauszeichnung mitunter äußerst mangelhaft gehandhabt wird. Es kommt hier immer wieder vor, daß die Preise von der Kenntnis der VerbraucherInnen von der Preislage bei anderen Händlern abhängig gemacht werden. Besondere "Überraschungen" für VerbraucherInnen ergeben sich noch durch die Transport- bzw. Zustellkosten, die auch kaum je ausgezeichnet sind, sowie durch "Anschlußprovisionen", die von Installateuren zusätzlich zu Arbeits- und Wegkosten beim Anschluß von Geräten verlangt werden.

Technischer Standard gut – Schwachstelle: Service/Reparatur

Der technische Standard der Geräte – insbesondere in puncto Sicherheit – ist durchwegs relativ gut. Probleme ergeben sich jedoch durch die Erwartungshaltungen der Verbraucher (vor allem im Hinblick auf die – in der Werbung oft zumindest indirekt betonte – Lebensdauer) und bei der Reparatur. Als problematisch wird von VerbraucherInnen empfunden, daß oft bei anscheinend relativ geringfügigen Mängeln Reparaturen überhaupt nicht mehr durchgeführt werden, sondern zum Kauf eines Neugeräts geraten wird (nicht nur bei Haushalts-Kleingeräten), daß in manchen Fällen bei relativ jungen Geräten schon keine Ersatzteile mehr zu bekommen sind und daß es schließlich bei bestimmten Gerätetypen (Mikrowelle) kaum bis gar nicht möglich ist, Servicedienste zur Reparatur ins Haus kommen zu lassen.

"Verantwortungs-Ping-Pong" zwischen Händler und Hersteller

Der gute technische Standard im Haushaltgerätesektor schlägt sich auch in einer vergleichsweise geringen Anzahl von Beratungsfällen im Zusammenhang mit Mängeln an Neugeräten nieder. Soweit Mängel auftreten, wird kritisiert, daß es häufig zu einem Hin- und Herschicken von Händler zu Hersteller (inländischem Repräsentanten des Herstellers) kommt und den VerbraucherInnen damit die "Koordinationsarbeit" aufgebürdet wird (mit dem Risiko, im Zuge dieses Hin und Her die Gewährleistungs- oder Garantiefrist zu versäumen).

Ähnliche Probleme in der Unterhaltungselektronik

Für die Unterhaltungselektronik (vor allem Audio- und Videogeräte) gilt Ähnliches wie im Bereich der Haushaltgeräte: eine rasch wechselnde Vielfalt von angebotenen Modellen, die die VerbraucherInnen verunsichert und ihnen die Auswahl erschwert. Gerade hier zeigt sich jedoch besonders deutlich, daß eine Markenvielfalt keine wirkliche Typenvielfalt sein muß, da in hohem Maße baugleiche Modelle beziehungsweise weitgehend identische Bauelemente Verwendung finden.

Service- und Reparaturprobleme, aber auch die mangelnde Fachberatung durch die Unternehmen sind bei Geräten der Unterhaltungselektronik in ähnlicher Weise ausgeprägt wie bei Haushaltsgeräten. Dabei ist gerade die moderne Elektronik besonders "beratungsbedürftig": sie bietet einerseits eine Vielzahl von Funktionen und Möglichkeiten, andererseits aber offenbar zu wenig begleitende Informationen, um diese auch nutzen zu können – denn auch die Qualität von Bedienungsanleitungen für Geräte der Unterhaltungselektronik wird – nicht nur von den VerbraucherInnen – deutlich bemängelt. Auch die Produkttests des Vereins für Konsumenteninformation zeigen deutliche Schwachstellen der meisten Gebrauchsanleitungen.

Wunschtraum einfache Bedienung

Schwerpunkt der Beratungsnachfrage sind daher für den Bereich der Unterhaltungselektronik Fragen der Produktanwendung, die mehr als ein Viertel aller Anfragen ausmachen. Die TesterInnen des Vereins für Konsumenteninformation sind überzeugt, daß eine Vielzahl von Zusatzfunktionen einzelner Geräte für die VerbraucherInnen nicht nur unnötig sind, sondern die Bedienung – auch der Grundfunktionen – zusätzlich noch erschweren. Ein Trend in Richtung einfacherer Bedienung ist erst in Ansätzen erkennbar.

Anders als im Bereich der Haushaltsgeräte wird die technische Lebensdauer der angebotenen Produkte der Unterhaltungselektronik von VerbraucherInnenseite nicht problematisiert. Der rasche Modellwechsel bedingt hier, daß die Lebensdauer der Geräte meist sogar länger ist als die tatsächliche Nutzungsdauer.

Große Preisunterschiede

Der Markt der Unterhaltungselektronik zeichnet sich zudem durch hohe Preisdifferenzen und einen raschen Preisverfall auf Grund ebenso raschen Modellwechsel aus. Vergleichen – und Abwarten (das heißt auch, nicht jede Neuheit sofort besitzen zu wollen) zahlen sich in diesem Markt aus.

2.1.2. ÄRGER BEIM MÖBELKAUF

Abgesehen davon, daß auch bei Möbeln Preisvergleiche aufgrund unterschiedlicher Ausführungen und Ausstattungen sowie aufgrund zahlreicher Sonderangebote kaum möglich sind, ärgern sich Verbraucher verstärkt über Lieferverzug und Mängel. Trotz aufwendiger Logistik der Möbelhäuser dauert es mitunter mehrere Wochen, bis das

Möbelstück eintrifft – womöglich mit Mängeln behaftet. Häufig sind dabei Transportschäden und falsch gelieferte Teile. Selbst die Abwicklung von Mängelrügen dauert oft Wochen.

Qualität: mangelhaft

Rund jede fünfte Anfrage in der Beratung zum Themenbereich Möbel betrifft Möbelhändler beziehungsweise Tischler, die sich im Lieferverzug befinden; Mängel der gelieferten Waren sind in etwa 43% der Fälle Grund für die Anfrage. Damit ist die Problemhäufigkeit in den vergangenen Jahren weitgehend konstant, ebenso wie die typischen Probleme: fehlende Einzelbestandteile oder Abweichungen zwischen Bestellnummer und (vermeintlich?) tatsächlich bestellten Möbeln bei Möbelhäusern, Überschreitungen des Kostenvoranschlags bei Tischlern, unterschiedliche Holzfurniere hie wie da. Selbstabholer und Selbstbauer von Möbeln haben ebenfalls kein leichtes Leben: Mangelhafte Anleitungen, schwieriges Zusammenbauen und fehlende oder falsche Teile verärgern immer mehr Heimwerker.

Angesichts der Mangelhäufigkeit überrascht es wenig, daß in den allgemeinen Geschäftsbedingungen vieler Möbelhäuser versucht wird, die Rechte der VerbraucherInnen beim Auftreten von Mängeln einzuschränken, vor allem durch das Festschreiben von strengen Rügepflichten. Gegen derartige Klauseln wurde im vergangenen Jahr mehrfach mit Verbandsklage vorgegangen (siehe dazu Seite 52).

Sanktionsloser Lieferverzug

In der Beratung häufig problematisiert wurde, daß im Verzugsfall den VerbraucherInnen kein wirksames Instrument zur Verfügung steht, um die Nichteinhaltung des Vertrages durch den Unternehmer zu sanktionieren. Die Nachfristsetzung unter Rücktrittsandrohung ist eine stumpfe Waffe: denn die VerbraucherInnen wollen in aller Regel ja genau das bestellte Möbelstück erwerben und sie würden dieses woanders nicht oder zumindest nicht ohne neuerliche lange Lieferfristen erhalten. Da sie zudem keinen eindeutigen materiellen Schaden erleiden und Pönale vereinbarungen für den Fall des Lieferverzugs in aller Regel nicht getroffen werden, bleibt der Verzug für den Unternehmer praktisch sanktionslos, was durchwegs als ungerecht empfunden wird. Die – unrichtige – Überzeugung, für die Verzögerung eine gewisse finanzielle Abgeltung (Preisminderung, Pönale) verlangen zu können, ist durchaus weitverbreitet.

Offenbar in Kenntnis der eigenen gravierenden Probleme mit der Termineinhaltung haben viele Möbelhäuser auch zum Lieferverzug nachteilige Bestimmungen für die VerbraucherInnen in ihre

Geschäftsbedingungen aufgenommen: die VerbraucherInnen werden darin verpflichtet, für den Fall des Verzugs sehr lange Nachfristen von mehreren Wochen zu setzen, bevor der Rücktritt vom Vertrag möglich wird. Auch gegen solche Klauseln wurden Verbandsklagen eingebracht (siehe dazu S. 52).

Produktkennzeichnung unzureichend

Zum Zeitpunkt der Marktrecherchen und Erhebungen im Jahr 1994 war die – mittlerweile vom Bundesminister für wirtschaftliche Angelegenheiten aufgehobene – Möbelkennzeichnungsverordnung noch in Kraft: sie sah eine Kennzeichnung der Oberflächenmaterialien und der richtigen Pflege vor. Festzustellen war jedoch, daß dieser Verpflichtung über weite Strecken nur äußerst mangelhaft nachgekommen wurde.

2.1.3. REISEBÜROS INFORMIEREN BESSER, ABER NICHT IMMER AUSREICHEND

Der Konzentrationsprozeß bei den Reiseveranstaltern ist im vergangenen Jahr weitergegangen; mittlerweile beherrschen die zwei größten Veranstalter (freilich mit einer Vielzahl von "Marken") schon knapp die Hälfte des Marktes bei Flugpauschalreisen.

Information verbessert

Der Informationsgehalt der Reisekataloge hat sich in den vergangenen Jahren sukzessive verbessert. Zum einen kann man dies auf die Rechtsprechung zurückführen, die sich nun auch in Österreich – mit einem gewissen "time-lag" gegenüber Deutschland – stärker mit Reisefragen auseinanderzusetzen hatte. Und zum anderen hatte Österreich auf Grund des EWR-(EU-)Beitritts auch die EG-Pauschalreiserichtlinie umzusetzen, die eine Verpflichtung zur genauen Information der Reisenden vorsieht.

Dennoch bleiben Probleme auch hinsichtlich der Prospekt- bzw. Kataloggestaltung bestehen: so etwa die diversen "Landesüblichkeitsklauseln", mit denen die Veranstalter versuchen, mangelnden Standard der Leistungserbringung durch Hinweis auf eine angebliche Üblichkeit im jeweiligen Urlaubsland zu entschuldigen, und die nach wie vor höchst unterschiedlichen Hotelkategorisierungen, die bei VerbraucherInnen ebenfalls zu unklaren und oft genug enttäuschten Erwartungen führen.

Hauptproblem: mangelhafte Leistung

Anfragen und Beschwerden zu Reisen machen einen bedeutenden Anteil der Arbeit der Beratungsstellen aus. Im Verein für Konsumenteninformation gelten immerhin 7,3 % der Anfragen Reiseproblemen, wobei rund 53% Gewährleistungs- und Schadenersatzfragen betreffen; Storno- und Rücktrittsprobleme sind in 17 % der Fälle zu klären. Die Rücktrittsfragen hatten im Vorjahr noch rund ein Drittel der Anfragen ausgemacht, was jedoch auf die besondere Situation im Zusammenhang mit den Attentaten in der Türkei in der Sommersaison 1993 zurückzuführen war.

Neue Rechtslage: Anlaufschwierigkeiten

Die Umsetzung der EG-Pauschalreiserichtlinie hat einige Änderungen im Konsumentenschutzgesetz notwendig gemacht, die vergangenes Jahr in Kraft getreten sind. Unter anderem ist es nicht mehr zulässig, ab dem 20. Tag vor der Abreise Preiserhöhungen zu verlangen. Erste Erfahrungen aus der Beratung zeigen, daß derartige Erhöhungen in einigen Fällen dennoch verlangt, bei entsprechendem Hinweis der VerbraucherInnen auf die gesetzlichen Bestimmungen – oder bei Einschaltung einer Konsumentenberatungsstelle – jedoch zurückgenommen wurden.

Soweit der Reiseveranstalter eine Reise storniert, haben die KonsumentInnen nunmehr ausdrücklich Anspruch auf eine gleichwertige Ersatzreise, soferne der Veranstalter dazu in der Lage ist. In der Praxis hat sich bislang gezeigt, daß die Möglichkeit der Ersatzreise von den Veranstaltern häufig bestritten wird; soweit aber angeboten, wird auch die Gleichwertigkeit von den VerbraucherInnen sehr oft kritisch eingeschätzt (zumal seitens der Veranstalter in aller Regel als wesentlichstes Kriterium der Gleichwertigkeit der Katalogpreis genannt wird).

Keine Wahl bei Vertragsänderungen

Von Bedeutung ist die Möglichkeit einer – gleichwertigen – Ersatzreise aber nicht nur, wenn der Veranstalter rechtlich zulässigerweise eine Stornierung der Reise vornimmt. Auch in jenen, leider nicht seltenen Fällen, in denen der Veranstalter – was rechtlich nur in sehr eingeschränkter Weise möglich wäre – Vertragsänderungen vornimmt (also zum Beispiel eine andere Unterbringung vorsieht), stellt sich für die Reisenden das Problem, daß sie so kurzfristig meist keine andere Wahl haben, als die geänderte Reise zu akzeptieren oder zu Hause zu bleiben. Eine gleichwertige Ersatzreise ist zumindest nach manchen Destinationen beziehungsweise zu den Haupturlaubszeiten meist nicht mehr erhältlich. Daher werden in solchen Fällen VerbraucherInnen –

mangels Alternative – nicht selten zu Urlaubsreisen veranlaßt, die sie freiwillig nicht gewählt hätten. Ähnlich wie weiter oben zum Problem des Verzugs bei Möbellieferungen ausgeführt, ist auch in diesen Fällen bei den VerbraucherInnen eine sehr deutlich empfundene Unzufriedenheit mit den rechtlichen Rahmenbedingungen spürbar, die es den Veranstaltern ermöglichen, praktisch sanktionslos vertragsbrüchig zu werden.

Asymmetrische Stornogebühren

Tritt man als KonsumentIn von einer Reise zurück, so ist dafür in den Reisebedingungen (meist) eine Staffelung von Stornogebühren vorgesehen, die den wirtschaftlichen Schaden beim Veranstalter decken sollen (und in vielen Fällen – etwa bei Verkauf über Restplatzbörsen – auch mehr als decken werden). Eine vergleichbare "automatische", faktisch verschuldensunabhängige Haftung der Veranstalter, wenn die Absage von ihnen ausgeht, ist nicht gegeben. Auch hier besteht ein von den VerbraucherInnen stark wahrgenommenes Ungleichgewicht in den realen Machtpositionen von KonsumentInnen und Reiseveranstaltern.

Probleme bei Rücktritt wegen Sicherheitsrisiken

Militärische Auseinandersetzungen, innere Unruhen oder Terroranschläge in Urlaubsländern führten in den vergangenen Jahren verstärkt zur Frage, ob bzw. wann in solchen Fällen ein kostenloser Rücktritt von einer gebuchten Reise möglich ist. Hinter der Auseinandersetzung stehen jeweils komplexe juristische Fragen, wie natürlich auch die Frage nach dem Ausmaß der tatsächlichen Bedrohung, die nicht immer mit der medialen Wiedergabe des Risikos übereinstimmen muß.

Zur Verunsicherung der VerbraucherInnen hat – zum Zeitpunkt der Attentate in der Türkei im Jahr 1993 – beigetragen, daß die zunächst angekündigte großzügige Handhabung von Rücktritts- bzw. Umbuchungsmöglichkeiten in der Praxis nicht immer eingehalten wurde. Dieses Verhaltensschema hat sich auch im vergangenen Jahr (Ägypten, Pestalarm in Indien) wiederum gezeigt. Aus Sicht der VerbraucherInnen war es daher – da nicht alle Veranstalter zu einer kooperativen Lösung bereit waren – sinnvoll, die unklare rechtliche Situation durch Musterprozesse zu klären. Es zeigte sich jedoch, daß sich die Veranstalter in allen Fällen, in denen schließlich Klage eingebracht wurde, nicht in die Auseinandersetzung einließen. Damit wird leider verhindert, daß es in dieser Frage zu einer Judikaturentwicklung kommt, mit der die Rechtslage für die betroffenen VerbraucherInnen klarer werden könnte. Zugleich führt dies dazu, daß

all jene – aber auch *nur* jene – KonsumentInnen, die den Klagsweg beschreiten, ihre Forderung erfüllt erhalten – während die Forderungen jener, die das Prozeßrisiko scheuen, konsequent abgelehnt werden.

Time-Sharing Probleme nehmen zu

Deutlich zugenommen haben Beschwerden im Zusammenhang mit Time-Sharing-Verträgen. Während sich im Vorjahr die Anfragen und Beschwerden vor allem im Westen Österreichs häuften, ist nunmehr auch die Beratungsstelle des Vereins für Konsumenteninformation in Wien vermehrt mit Anfragen konfrontiert. Neben Time-Sharing-Projekten, bei denen begründeter Verdacht auf strafbare Handlungen vorliegt, sind vor allem die in Spanien (Schwerpunkt: Kanarische Inseln) bei Werbeveranstaltungen unterzeichneten Verträge ein ernstes Problem, da es derzeit diesbezüglich keinerlei Ausstiegsmöglichkeiten gibt. Hier wird sich die Situation zwar mit dem Inkrafttreten einer EG-Richtlinie im Jahr 1996 durch die Einführung eines Rücktrittsrechts bessern, es ist jedoch zu befürchten, daß die "Schonfrist" für Anbieter bis zum Inkrafttreten von diesen noch besonders intensiv genutzt wird. Innerösterreichisch legen die Anfragen nahe, daß – über den Regelungsbereich der Richtlinie hinaus – auch Fragen der Betriebs- und Verwaltungskosten bzw. des Managements von Time-Sharing-Projekten rechtlich besser erfaßt werden sollten.

2.1.4. PROBLEME BEI KREDITEN UND VERANLAGUNGEN

Asymmetrische Zinssatzenwicklung

Das Wachstum sowohl bei Krediten als auch bei Spareinlagen verlief im Berichtszeitraum gebremst; bei Spareinlagen war auf Grund des niedrigen Zinsniveaus ein Ausweichen auf andere Anlageformen festzustellen. Auch – aber wohl nicht ausschließlich – als Folge des Ertragsdrucks der Banken war wieder einmal eine "asymmetrische Zinssatzenwicklung" festzustellen, bei der die Einlagenzinssätze rascher und deutlicher zurückgenommen wurden als die Kreditzinssätze.

Während die Gestaltung der Konditionen für Neuabschlüsse – sieht man von kartellrechtlichen Fragen ab – keinen rechtlichen Beschränkungen unterworfen und somit eine Frage der Geschäftspolitik des jeweiligen Instituts ist, sind Anpassungen des Zinssatzes in laufenden Kreditverträgen mit KonsumentInnen nur im Rahmen der vereinbarten Zinsgleitklauseln zulässig – und diese wiederum müssen den Anforderungen des Konsumentenschutzgesetzes entsprechen. In der Praxis ist freilich festzustellen, daß die entsprechenden Klauseln in

den Bedingungen sehr unklar formuliert sind und daß auch die Anpassung laufender Kredite im Falle eines sinkenden allgemeinen Zinsniveaus nur schleppend erfolgt. In einem typischen Fall wurde dazu einen Musterprozeß anhängig gemacht, der noch nicht rechtskräftig abgeschlossen ist.

Genauere Bonitätsprüfung

Wohl im Zusammenhang mit den ab 1. Jänner 1995 in Kraft getretenen Regelungen zum sogenannten "Privatkonkurs", konnte bereits 1994 eine restriktivere Kreditvergabe der Banken festgestellt werden. Diese vom Standpunkt der Verschuldungsprävention wünschenswerte Verhaltensänderung der Geldinstitute führte auch zu einigen Beschwerden von VerbraucherInnen, deren Kreditansuchen mangels Bonität oder aufgrund von Vorkrediten abgewiesen wurde.

Verlängerung der faktischen Laufzeit auslaufender Bausparfinanzierungen

"Vorbote" voraussichtlich umfangreicherer Probleme waren die Anfragen von KonsumentInnen zu bestimmten Bausparfinanzierungen: die zu Beginn der 80er Jahre drastisch verlängerte Wartefrist bei Zwischenfinanzierungsdarlehen hat dazu geführt, daß sich die faktische Laufzeit der Bausparfinanzierungen aus diesen Jahren um bis zu 8 Jahre gegenüber dem Plan verlängert. Festzustellen war, daß die Information seitens der Bausparkassen für die KundInnen nicht transparent war und zahlreiche VerbraucherInnen nun von ihrer längeren Zahlungsverpflichtung überrascht wurden. Da die betroffenen Verträge zwischen 1995 und 2006 auslaufen, wird sich dieses Problem in den kommenden Jahren noch verstärken.

Anfragen stark gestiegen

Im Bereich des Vereins für Konsumenteninformationen sind die Anfragen zum Themenbereich Geld/Kredit/Sparen sprunghaft gestiegen, während die Struktur der Anfragen im wesentlichen gleich geblieben ist. Vorrangig sind weiterhin Anfragen zur Kreditkontrolle (47,3% der Fälle), wobei diese häufig im Zusammenhang mit Bürgschaftsproblemen stehen: BürgInnen, die über längere Zeit nichts von der Entwicklung des Kreditkontos erfahren haben, sind über die aus ihrer Sicht oft exorbitante Höhe der Forderung überrascht und haben Zweifel, ob dieser Betrag nach dem Vertrag gerechtfertigt ist.

Der zweite große Bereich der Konsumentenanfragen betrifft Fragen der Wohnbaufinanzierung, Sparformen und Girokonten sind wesentlich seltener Thema von Anfragen oder Beschwerden. Generell ist

festzustellen, daß die Beratung leider vorwiegend erst dann gesucht wird, wenn Probleme bereits eingetreten sind.

Kostenfalle Wertpapierdepot

Das Ausweichen von immer mehr VerbraucherInnen vom "klassischen" Sparbuch in Wertpapiere hat auch seine Schattenseiten. Ihr oft geringes Wissen macht diese VerbraucherInnen besonders anfällig für "Fehlinvestitionen". Beeindruckt von intensiver Werbung mit vergangenheitsbezogenen Renditeaussagen (die angesichts der aktuellen Kapitalmarktsituation hart am Rande der Irreführung sind), tätigen sie Transaktionen geringen Umfangs, bei denen schließlich die Spesenbelastung den Ertrag fast auffrißt.

Zahlungsverkehr

Die Qualität des Zahlungsverkehrs ist nach wie vor nicht überragend und Verzögerungen in der Abwicklung von Überweisungen sind immer wieder Grund für Konsumentenbeschwerden. Während aber in der EU über die Einführung einer Obergrenze für die innereuropäische Überweisungsdauer diskutiert wird, war es nicht einmal noch möglich, ein derartiges Limit für Überweisungen innerhalb Österreichs festzulegen.

Karte mit Risiko

Die modernen Zahlungsmittel Bankomat- und Kreditkarte befinden sich weiterhin auf dem Vormarsch. Die Bequemlichkeit für die VerbraucherInnen hat dabei, abgesehen von den dafür verlangten Entgelten, noch einen Preis: das Haftungsrisiko. Zu Haftungsfragen im Zusammenhang mit eurocheques wurden einige Musterprozesse anhängig gemacht, zu denen auch teilweise bereits Ergebnisse vorliegen (siehe dazu Seite 57).

Noch immer anhängig ist auch ein Musterprozeß im Zusammenhang mit einer bestrittenen Bankomat-Abhebung. Im Vergleich zu den Jahren 1992 und 1993 sind die Bankomat-Beschwerden deutlich zurückgegangen, was die Vermutung nahelegt, daß seitens der Systembetreiber die durch den Verein für Konsumenteninformation unterstützten Beschwerden zum Anlaß genommen wurden, Verbesserungen im System durchzuführen, wie dies zum Beispiel bei der Sperrorganisation der Fall war. Dennoch wurde in einem Gutachten im Zuge des noch anhängigen Musterprozesses dem österreichischen Bankomatsystem ein im europäischen Maßstab sehr niedriger Sicherheitsstandard attestiert.

Auch die Chipkarte, die in einem Pilotversuch derzeit getestet wird, wird keine sofortige Verbesserung des Sicherheitsniveaus bringen: zumindest für eine mehrjährige Übergangsphase werden die derzeit installierten Bankomaten noch – ohne Nutzung der Chipkarten-Technologie – wie bisher verwendet werden.

Vergleichbare Haftungsprobleme ergeben sich auch in den Bereichen Telefonbanking bzw. Telebanking, die jedoch derzeit offenbar noch nicht in dem Ausmaß angenommen werden, wie dies von Anbieterseite erwartet worden war.

Strukturvertriebe – grauer Markt

Veranlagungen ohne Risiko, jederzeit verfügbar und mit besserer Verzinsung als am Sparbuch, aber dennoch sicher und einfach wie ein Sparbuch – alles, was man sich von einer Veranlagung wünschen kann, wird von vielen VertreterInnen der Strukturvertriebe auch versprochen. Immer wieder berichten KonsumentInnen in der Beratung davon, daß ihnen der Ankauf von diversen Investmentfonds, die Beteiligung an Immobilienveranlagungen, eine atypische stille Gesellschaftsbeteiligung und auch der Abschluß von Versicherungen auf diese Weise schmackhaft gemacht wurde.

"Verkauft" wird all das von Strukturvertrieben, die sich als Finanzberatungs- oder Allfinanzunternehmen bezeichnen und sich im wesentlichen dadurch auszeichnen, daß sie MitarbeiterInnen und KundInnen mittels Schneeballsystem rekrutieren. Da die Expansion der Struktur im Vordergrund steht, ist die Ausbildungsqualität der MitarbeiterInnen oft nicht ausreichend, die Beratungsqualität ist dementsprechend dürftig. Vor allem die Risikodarstellung ist im Regelfall unvollständig, irreführend oder nicht von der behaupteten Qualität. Die Anbieter deklarieren sich in aller Regel auch nicht im Hinblick auf ihren Vermittlerstatus, ihre Verbindungen zu den Emittenten und die Breite der Produktpalette, die sie in ihre "Beratung" mit einbeziehen. Haustürgeschäfte sind der Regelfall, sehr häufig kommt der erste Kontakt durch – rechtlich nicht zulässige – Telefonwerbung zustande.

Zum Themenbereich "Kapitalanlage und Konsumentenschutz" hat das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz weitere Studien in Auftrag gegeben, die demnächst vorgestellt werden.

Kfz-Leasing – Unklarheit über Kosten

Leasingverträge sind nicht nur ein undurchsichtiger Bedingungsdschungel, es fehlen oft auch elementare Angaben, ohne die ein sinnvoller Vergleich von Angeboten nicht möglich ist. So wird zum Beispiel häufig die Leasingbasis – der Betrag, der die Grundlage der Berechnung des Leasingentgelts bildet – überhaupt nicht angegeben oder es wird nur der – unrealistische – Listenpreis genannt. Ein Vergleich von Effektivzinssätzen, wie dies bei Verbraucherkrediten möglich ist, kann daher bei Leasingverträgen nicht durchgeführt werden. Grund zur Beschwerde geben auch Lockangebote mit niedriger Leasingrate, Probleme bei der vorzeitigen Auflösung und schließlich – wie bei Krediten – die schleppende Weitergabe von Zinssatzsenkungen.

2.1.5. DIE QUAL DER VERSICHERUNGSWAHL

Derzeit bieten in Österreich rund 75 private Versicherungsunternehmungen an und erzielten dabei im Jahr 1993 ein direktes Prämienaufkommen von rund 117 Mrd Schilling. Der größte Anteil der Einnahmen entfiel dabei mit rund 62 Mrd Schilling auf die Schadens- und Unfallversicherung. Das Prämievolumen in der Lebensversicherung machte etwas mehr als 40 Mrd Schilling, in der Kranken(zusatz)versicherung 15 Mrd Schilling aus.

EWR-Auswirkungen noch gering

Die mit dem Inkrafttreten des EWR am 1. Jänner 1994 erwarteten prämienreduzierenden Impulse waren bislang nicht deutlich festzustellen; auch das Interesse von zuvor in Österreich noch nicht vertretenen ausländischen Versicherern am österreichischen Markt ist gering geblieben. Allerdings ist festzuhalten, daß die mit der Umsetzung der sogenannten "dritten Generation" der EG-Versicherungs-Richtlinien verbundene umfassende Liberalisierung erst mit Anfang September 1994 wirksam wurde. Für eine Bewertung der konkreten Auswirkungen am Markt ist es daher derzeit noch zu früh.

Zunehmend geringere Transparenz

Eine Erweiterung der Produktpalette in- und ausländischer Versicherer ist jedoch bereits jetzt im Bereich der Lebens- und Kfz-Versicherungen zu beobachten. Bedingt durch die erweiterte Gestaltungsfreiheit der Leistungsumfänge und Prämien werden die Versicherungsangebote jedoch immer weniger vergleichbar.

Die Transparenzprobleme werden sich im Zuge des für die nahe Zukunft zu erwartenden "Innovationsschubs" bei Versicherungsprodukten – auf Grund des Wegfalls der Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde und wegen des erleichterten grenzüberschreitenden Anbietens – noch wesentlich verstärken. Aktuell besonders intransparent und für VerbraucherInnen problematisch stellen sich Bündelversicherungen dar; vor allem betrifft dies die von vielen Strukturvertrieben angebotenen Kombinationen zwischen Lebens- und Unfallversicherungen oder zwischen Kranken- und Unfallversicherungen.

Versicherung als Kapitalanlage?

Im Lebensversicherungsbereich wurden bereits einige neue Produkte am Markt eingeführt, ohne daß diese jedoch bislang einen relevanten Marktanteil erreicht hätten. Deutlichstes Beispiel für die Tendenz, Lebensversicherungen stärker unter dem Gesichtspunkt der Kapitalanlage zu betrachten, sind die fondsgebundenen Lebensversicherungen.

Problematisch erwiesen sich auch im vergangenen Jahr wiederum die unter dem Deckmantel der "Pensionsvorsorge" von einigen Vermittlern angebotenen Kombinationen zwischen Lebensversicherungen (allenfalls im Bündel mit einer Unfallversicherung) und Anlagemodellen des "grauen Kapitalmarkts" (Beteiligungen als stiller Gesellschafter, vor allem auch in Immobilienanlagen). Mangelhafte Beratung, die bei Vertragsschluß nicht bewußten, aber einer Beteiligung inhärenten Risiken und schließlich der kaum mögliche vorzeitige Ausstieg aus dem gesamten Modell sind die wichtigsten der von VerbraucherInnenseite vorgebrachten Kritikpunkte.

Strukturvertriebe

Während in den vergangenen Jahren gelegentlich eher kleinere Strukturvertriebe für Konsumentenprobleme gesorgt haben, sind im Vorjahr vor allem zwei Unternehmen massiv und überregional in den Vordergrund getreten. Diese bieten formal nicht bloß die Vermittlung von Versicherungsverträgen an, sondern erheben den Anspruch, umfassend über Finanzfragen zu informieren. In der Praxis ist freilich zu beobachten, daß das Ergebnis der Beratung in den allermeisten Fällen die Empfehlung – und Vermittlung – sehr ähnlicher Produkte ist, sodaß sich ein besonderes Eingehen auf die spezielle Problemlage der einzelnen KonsumentInnen nicht unbedingt erkennen läßt. Auch diese Strukturvertriebe bringen die bekannten Nachteile für die KonsumentInnen mit. Vor allem ist auch die Ausbildung der VertreterInnen sehr mangelhaft, sodaß eine etwas fundiertere Beratung

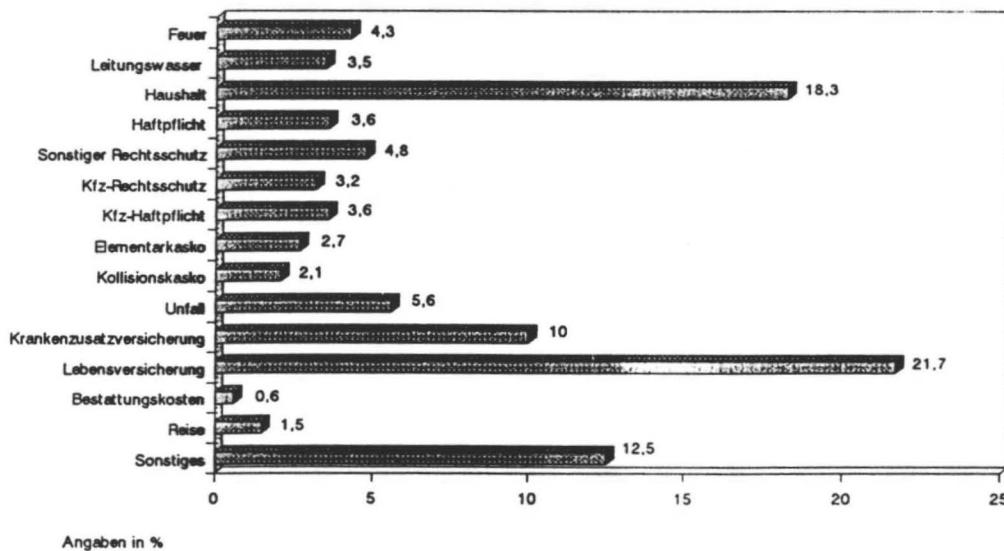
realistisch nicht erwartet werden kann. Das Anwerben neuer MitarbeiterInnen hat als Ziel höhere Priorität als die Zufriedenheit der gewonnenen Kunden.

Vom Produkt her problematisch sind die von den Strukturvertrieben stark forcierten endfälligen Hypothekardarlehen zur Wohnbaufinanzierung, die mit einer Lebensversicherung kombiniert werden. Beim Darlehen erfolgt während der Laufzeit keine Kapitaltilgung (nur Zinsenzahlung); der Saldo soll nach Ablauf der Vertragszeit aus der Lebensversicherung bedient werden.

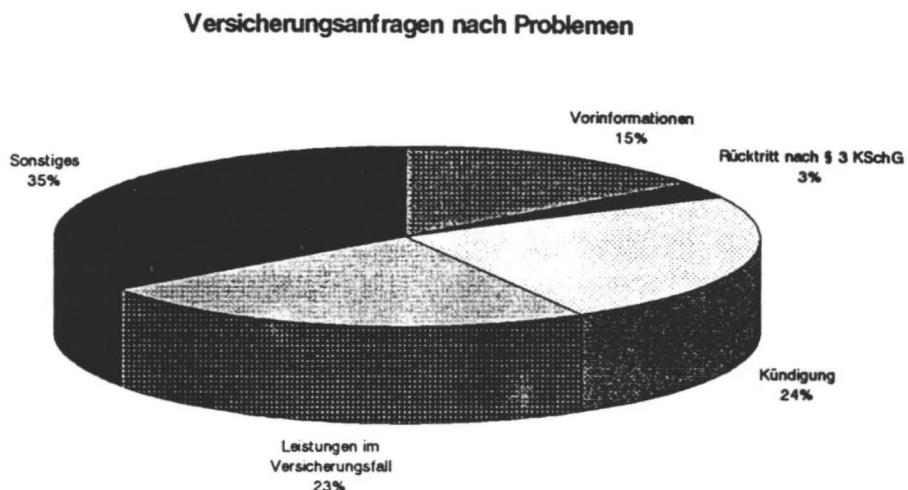
Anfragenstruktur

Wie bereits in den vergangenen Jahren betreffen die meisten Anfragen in der Beratung des Vereins für Konsumenteninformation Lebensversicherungen (21,7 %); an zweiter Stelle liegen Fragen der Haushaltsversicherung (18,3 %), an dritter die Krankenversicherung (10 %).

Versicherungsanfragen nach Sparten



Nur 14,6 % der Anfragen sind Vorinformationen vor Vertragsabschluß, Schwerpunkte sind Kündigung (24,3 %) und Auseinandersetzungen um Leistungen im Versicherungsfall (23,1 %). Rücktrittsfragen nach § 3 KSchG sind in 2,9 % der Fälle relevant, im großen Rest "Sonstiges" (35,1 %) verstecken sich zwanzig weitere Kriterien – von Anfechtung bis Wartefristen – bei denen die Anfragenhäufigkeit aber jeweils unter 5 % liegt.



Neue Rolle für Versicherungsberufe

Nicht nur die KundInnen der Versicherungen sind von den Entwicklungen betroffen, auch und vorrangig natürlich zunächst die Versicherungsberufe selbst. Die zunehmende Angebotsvielfalt fordert auch von jedem firmengebundenen Versicherungsvertreter umfassendere Kenntnisse, um die VerbraucherInnen entsprechend informieren zu können. Die Versicherungen haben mit Ausbildungsmaßnahmen begonnen, ob diese zielführend und wirksam sind bzw. sein werden, kann derzeit aber noch nicht abgeschätzt werden.

Auch auf Grund der Erfahrung aus der Beratung von KonsumentInnen, deren Versicherungsverträge über Vermittlung nebenberuflicher VersicherungsvertreterInnen zustandegekommen sind, scheint fraglich, ob durch Nebenberufler der erforderliche Beratungsstandard gesichert werden kann.

Die geringer werdende Transparenz des Marktes führt dazu, daß VerbraucherInnen bei der Auswahl des für sie geeigneten Versicherungsschutzes zunehmend auf externe Hilfe oder Beratung zugreifen werden wollen. Dies könnte die Stunde der Versicherungsmakler sein, die nach dem Prinzip des nach den Umständen bestmöglichen Ratschlags die Interessen der Versicherten wahrzunehmen haben. Aktuell ist jedoch festzustellen, daß nach wie vor die ganz überwiegende Zahl von Vertragsabschlüssen über firmengebundene Vertriebsorgane läuft; Maklerabschlüsse bleiben im KonsumentInnenbereich (noch?) die ganz seltene Ausnahme.

2.1.6. INTRANSPARENZ BEI FERNMELDEDIENSTLEISTUNGEN

Bereits im Vorjahresbericht war Kritik an der Vorgangsweise der Post bei Einsprüchen von KundInnen gegen zu hohe Telefonrechnungen geübt worden. Die Beschwerden wegen überhöhter Telefonrechnungen haben aber im Jahr 1994 weiter zugenommen. In keinem Fall, der dem Verein für Konsumenteninformation bekannt wurde, konnte die die Post im Zuge ihrer Ermittlungen einen gebührenbeeinflussenden Fehler feststellen. Daher lag für sie stets der Schluß nahe, jemand aus dem gemeinsamen Haushalt hätte gegen teures Geld sogenannte Mehrwertdienste intensiv in Anspruch genommen.

Späte Reaktion der Post

Erst nachdem einzelne Fälle auch medial aufbereitet wurden und nachdem durch Skandale in Deutschland auch die stets wiederholte Position der österreichischen Post, wonach Manipulationen oder technische Fehler im Bereich der Post nicht möglich seien, an Glaubwürdigkeit stark eingebüßt hatte, war die Post zu Beginn des Jahres 1995 – also schon nach Ablauf des eigentlichen Berichtszeitraumes – bereit, sich intensiver mit der Problematik auseinanderzusetzen und Fehler im eigenen Bereich nicht mehr kategorisch auszuschließen. In den Verhandlungen um die Gestaltung der neuen Geschäftsbedingungen für den Sprachtelefondienst zeichnete sich zuletzt die Einführung eines Schlichtungsverfahrens unter Beziehung unabhängiger Sachverständiger ab, das einige der aufgetretenen Probleme etwas entschärfen könnte.

Gerichtszuständigkeit bringt höheres Kostenrisiko

Es bleibt noch abzuwarten, ob die zahlreichen im Berichtsjahr anhängig gemachten Verfahren über Gebühreneinsprüche positiv im Sinne der TelefonkundInnen abgeschlossen werden können. Die rechtliche Ausgangslage wird vom Verein für Konsumenteninformation trotz neuem Fernmelderecht als nicht zufriedenstellend erachtet. Die Neugestaltung der Rechtsbeziehungen zwischen Post und TelefonkundInnen als privatrechtliches Vertragsverhältnis bringt auch mit sich, daß durch die nunmehrige Gerichtszuständigkeit das Kostenrisiko wesentlich erhöht wurde. Mit dieser Regelung wurde zwar die Problematik gelöst, daß die Post sich bisher im wesentlichen selbst kontrolliert hat; dies jedoch um den Preis, daß der Zugang zum Recht in finanzieller Hinsicht für VerbraucherInnen erschwert wurde.

Ausnützen der Monopol-Stellung?

Zudem sitzt die Post bei der Einforderung von Telefongebühren auf dem sprichwörtlichen "längerem Ast". Durch die Möglichkeit, den Telefonanschluß bei Nichtbezahlen der Rechnung zu sperren, wird deutlicher Druck ausgeübt, auch eine als unberechtigt angesehene Rechnung zu bezahlen, ist man doch im täglichen Leben in aller Regel auf das Telefon angewiesen. Während in Deutschland bereits eine Gerichtsentscheidung vorliegt, daß in solchen Fällen der Anschluß nicht gesperrt werden darf, hat in Österreich in einem Musterprozeß des Vereins für Konsumenteninformation das erstinstanzliche Gericht an dieser Vorgangsweise des Monopolisten keinen Anstoß genommen. Die Angelegenheit ist derzeit in der zweiten Instanz anhängig.

Beweislage ungünstig

Ob sich die Zuständigkeit der Gerichte im Hinblick auf eine vielleicht flexiblere Beweiswürdigung positiv auswirken wird, kann noch nicht beurteilt werden; rechtskräftig abgeschlossene Verfahren nach dem neuen Recht sind noch nicht bekannt. Prinzipiell scheint die Beweislage der VerbraucherInnen nach wie vor schwierig: einer formal untadeligen Liste mit laut Computer angewählten Rufnummern und einem Sachverständigengutachten, daß gebührenbeeinflussende Fehler – zum Zeitpunkt der Überprüfung – nicht gefunden wurden, steht nur die Aussage der betroffenen VerbraucherInnen gegenüber, nicht soviel telefoniert zu haben. Bislang hat der Verwaltungsgerichtshof diese Aussagen recht kritisch beurteilt und selbst konkret angeführte Gründe, weshalb die Rechnung als überhöht anzusehen ist (urlabsbedingte Abwesenheit, langjährig wesentlich niedriger Gebührendurchschnitt etc.) als "ausschließlich theoretischer Natur" bzw als "Hypothesen" bezeichnet. Der Beweis, nicht telefoniert zu haben, ist eben nur schwer zu erbringen.

Sperrmöglichkeiten für TelefonkundInnen gefordert

Natürlich gibt es Fälle, in denen hohe Telefonrechnungen durch die starke Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten (Service 045) bzw. auch der sogenannten Sex-Hotlines in bestimmten Überseeländern verursacht wurden. Da dies häufig durch Familienmitglieder oder sonstige Haushaltsangehörige erfolgt – was im übrigen auch vom Standpunkt des Kinder- und Jugendschutzes Probleme aufwirft –, stellt sich die Frage, inwieweit die AnschlußinhaberInnen derartigen Telefongebrauch oder –mißbrauch kontrollieren und/oder verhindern können. Der Bericht des Vereins für Konsumenteninformation kritisiert in diesem Zusammenhang, daß technische Möglichkeiten zur Sperre von Anschläßen für Mehrwertdienste oder andere (Übersee-)Rufnummern von der Post nicht bzw. nur kostenpflichtig angeboten

werden. Auch andere Möglichkeiten zur Verhinderung exzessiver Kosten (zum Beispiel eine Gesprächsdauerbegrenzung wie in Italien) werden von der österreichischen Post nicht angewandt.

Problem Mehrwertdienste

Nicht nur die bei intensiver Nutzung von Mehrwertdiensten anfallenden Kosten stellen sich für VerbraucherInnen als Problem dar. Erfahrungen aus anderen europäischen Ländern zeigen, daß die Angebote – auch abgesehen von der Vielzahl der Sex-Hotlines – durchaus oft fragwürdig sind; in einigen Fällen wurden etwa Mehrwert-Rufnummern mißbraucht, um Markterhebungen durchzuführen, für deren Kosten damit ungewollt die VerbraucherInnen selbst aufkamen (oder, noch problematischer, Kinder wurden dazu animiert, den Weihnachtsmann anzurufen und ihre Wünsche bekanntzugeben). Gewinnspiele, bei denen die AnruferInnen sich zunächst ausführliche Werbung für bestimmte Produkte anhören müssen, sind ebenso anzutreffen.

Kritisch vermerkt wird vom Verein für Konsumenteninformation auch, daß Preisangaben über die Kosten der Mehrwertdienste oft höchst unklar sind: wenn man erfährt, daß ein Gespräch mit einem Gebührenimpuls von 10,2 Sekunden abgerechnet wird, lassen sich daraus wohl nur für besondere Insider des Fernmeldewesens die Kosten eines Gesprächs feststellen. Die Preisangaben sind aber nicht nur unklar, sondern oft auch kaum zu finden. In Österreich ist der Bereich der Mehrwertdienste derzeit ausschließlich durch die konkreten Vertragsbeziehungen der Post mit den jeweiligen Anbietern "reguliert", wobei seitens der Post auch verlangt wird, die AnruferInnen über die Höhe des Entgelts zu informieren. Dies ist aus der Sicht des Konsumentenschutzes jedoch nicht ausreichend, da diese Vereinbarung sehr vage ist und nicht alle notwendigen Informationen umfaßt; zudem können sich Dritte (zB KundInnen, Konsumentenorganisationen, Gericht/Behörde) auf diese Vereinbarung gar nicht berufen.

Rufdatenerfassung kostenpflichtig

Die Rechnungserstellung durch die Post wird derzeit verbessert, sodaß zumindest eine Aufgliederung der angefallenen Gebühren nach Zonen und Mehrwertdiensten erfolgt. Die Erfassung aller einzelnen Telefonate mit Rufnummer und Zeit wird den KundInnen jedoch weiterhin nur nach ausdrücklichem Wunsch und gegen Entgelt übermittelt. Die angewählten Nummern werden – aus Datenschutzgründen – auch nur abgekürzt wiedergegeben. Sowohl die relativ hohen Kosten dieser sogenannten "Rufdatenerfassung" als auch die "Anonymisierung" der

gewählten Nummern werden vom Verein für Konsumenteninformation als nicht konsumentenfreundlich angesehen.

Verbesserung durch neue Geschäftsbedingungen?

Für den Sprachtelefondienst hat die Post gemäß dem Fernmeldegesetz neue Geschäftsbedingungen vorzulegen, die zum Zeitpunkt des Verfassens dieses Berichts noch nicht bekannt waren. In den Gesprächen, die dazu zwischen den Interessengruppen geführt wurden, zeichnete sich zuletzt jedoch eine gewisse Annäherung der Standpunkte ab, sodaß durchaus Verbesserungen für die VerbraucherInnen erwartet werden können. Insbesondere wird es für Streitfälle über einer bestimmten Bagatellgrenze auch zu einem institutionalisierten Schlichtungsverfahren kommen, bei dem auch die Beziehung unabhängiger Sachverständiger ohne Kostenrisiko möglich sein soll.

2.1.7. VERSANDHANDEL

Der klassische Versandhandel scheint seine Zielgruppe im wesentlichen ausgeschöpft zu haben: der Anteil der Bevölkerung, der im Versandhandel einkauft, ist in den letzten Jahren sogar leicht gesunken und macht derzeit rund 35 % aus.

Teure Teilzahlung

Auch die Probleme im Versandhandel haben sich in den vergangenen Jahren nicht wesentlich geändert. Nach wie vor problematisch ist die Rolle des Versandhandels als Kreditgeber. Die aus den Schuldnerberatungsstellen verfügbaren Daten weisen bei überschuldeten Personen den Versandhandel nach den Banken als zweitgrößte Gläubigergruppe aus. Auf Grund der oft oberflächlichen Bonitätsprüfung erhalten viele KonsumentInnen vom Versandhandel noch Kredit, den sie bei ihrer Bank längst nicht mehr bekämen, und die – diesem Risiko möglicherweise angemessenen – hohen Zinssätze des Versandhandels und schließlich die Inkassokosten tragen dann oft dazu bei, daß aus Verschuldung Überschuldung wird.

Unübersichtliche Abrechnungen

Das klassische Ratengeschäft, bei dem die Teilzahlungen einem Produkt genau zuordenbar waren, wurde eher zurückgedrängt, und zwar zugunsten des generellen Einkaufs auf Kredit: der Versandhändler führt ein "Kundenkonto", auf dem Lieferungen einerseits, Zahlungen andererseits verbucht werden. Auch dies erschwert es vielen VerbraucherInnen, das Ausmaß ihres

kreditfinanzierten Konsums richtig einzuschätzen, zumal auch die Abrechnungen vielfach höchst unübersichtlich sind.

Zahlreiche Beschwerden von VerbraucherInnen in der Konsumentenberatung betreffen denn auch die Abrechnungen der Versandhäuser, bei denen es zudem offensichtlich auch häufig zu Verrechnungsfehlern kommt. Nicht selten werden Rücksendungen nicht berücksichtigt und der Kaufpreis der entsprechenden Waren eingemahnt. Weitere VerbraucherInnenprobleme im Versandhandel sind Fehllieferungen (häufig auf Grund von Hör- oder Schreibfehlern), Probleme mit der Rückgabe von Waren und schließlich Bestellungen unter fremdem Namen.

Für das Rückgaberecht fehlt eine einheitliche Regelung und die unterschiedlichen Bedingungen der Versandhändler führen oft zu unliebsamen Überraschungen für die KundInnen. Schon vor rund drei Jahren wurde die Branche vom Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz aufgefordert, einen Verhaltenskodex für ein einheitliches Rückgaberecht auszuarbeiten, was bislang leider ohne Ergebnis blieb. Derzeit wird daher eine gesetzliche Regelung angestrebt, wobei eine Richtlinie der Europäischen Union zum Themenbereich "Fernabsatz", die ein einheitliches Rücktrittsrecht vorsehen wird, kurz vor der Beschußfassung steht.

Irreführende Gewinnspielwerbung

Vor allem Versandhäuser versuchen immer wieder, mit Gewinnspielen neue KundInnen anzusprechen. Dabei wird häufig der Eindruck erweckt, die Empfänger der Gewinnspielwerbung hätten bereits wertvolle Preise gewonnen. Die Werbemittel sind so gestaltet, daß es durchschnittlichen VerbraucherInnen nicht auffallen muß, daß es sich um keine tatsächliche Gewinnmitteilung handelt, sondern lediglich um die Ankündigung des Gewinnspiels, bei dem die Umworbenen "Kandidat" für den Hauptpreis sind.

Einzelne kleinere Versandhändler, die zudem als "Postfachfirmen" arbeiten und keine volle Adresse angeben, setzen derartige Gewinnspielwerbung besonders stark ein, wobei die Grenzen des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb nicht immer eingehalten werden. Besonders ältere VerbraucherInnen werden dadurch häufig zu Irrtümern über ihren "Gewinn" – und damit auch zu Bestellungen bei diesen Versandhändlern – veranlaßt. Weder der Verein für Konsumenteninformation noch das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz oder eine sonstige Behörde kann

gegen derartige unlautere, irreführende Werbemethoden klagsweise vorgehen.

2.1.8.ZEITSCHRIFTENABONNEMENTS

Sie sind das geradezu klassische Beispiel für unfeine Geschäftsmethoden: "Zeitschriftenkeiler", die an der Haustüre vor allem ältere Menschen zu Abonnements für verschiedenste Publikationen überreden, mit dem Hinweis, daß der Erlös Behinderten zukommt oder daß sie sich damit das Studium verdienen müssen. Leider sind solche Werbemethoden keineswegs verschwunden. Die Mitarbeiter rechtlich selbstständiger Abonnentenwerbeorganisationen vermitteln den vier großen Vertriebsorganisationen Abonnementaufträge. Die Vertriebsorganisationen können sich daher auch von jeder unseriösen Geschäftsmethode, die bei einem Werbeunternehmen angewandt wird, klar distanzieren und die vermittelten Abo-Aufträge weiterhin annehmen.

Nicht selten wird in diesem Zusammenhang von VerbraucherInnen – durchaus glaubhaft – berichtet, daß die Unterschrift auf dem Bestellschein gefälscht sei oder daß nach der Unterschrift noch ein weiteres Abo "unterschoben" wurde. Derartige Fälle, in denen immerhin der Vorwurf des Betruges im Raum steht, machten im Jahr 1993 rund 24 % der Zeitschriftenbeschwerdefälle aus, die an den Verein für Konsumenteninformation herangetragen wurden.

Bemerkenswert ist, daß neben den traditionellen Zielgruppen der Keiler-Kolonnen (ältere Menschen, Jugendliche) auch verstärkt AusländerInnen aufgesucht werden.

Kulant nur bei Intervention

Gerade bei Zeitschriftenabonnements ist zu beobachten, daß den betroffenen VerbraucherInnen die Abwehr ungerechtfertigter Forderungen nur schwer möglich ist; die Mahnungen werden fortgesetzt und Inkassobüros eingeschaltet. Schreitet jedoch zum Beispiel der Verein für Konsumenteninformation ein, so wird – unter der Stichwort "Kulant" – seitens der Vertriebsorganisationen meist doch eingelenkt. Es ist daher zu vermuten, daß es eine beträchtliche Dunkelziffer von KonsumentInnen gibt, die nicht den Weg in eine Beratungsstelle finden und bei denen die Vertriebsorganisationen ihre Forderungen daher weiter geltend machen.

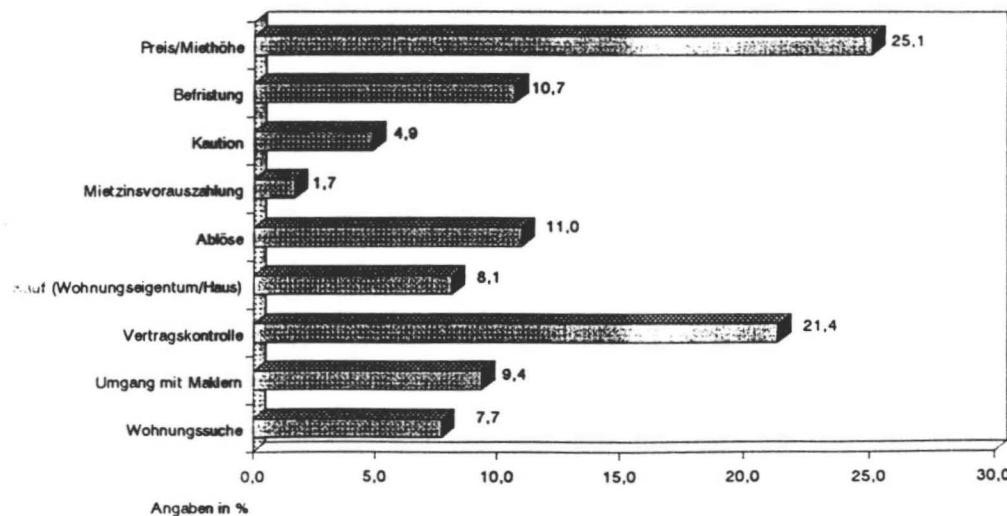
2.1.9. WOHNRECHTSÄNDERUNGSGESETZ VERUNSICHERTE VERBRAUCHERINNEN

Das Jahr 1994 brachte mit dem Inkrafttreten des dritten Wohnrechtsänderungsgesetzes deutliche Veränderungen für den Wohnungsmarkt. Der Verein für Konsumenteninformation geht in seinem Bericht auch detailliert auf die Situation der MieterInnen und WohnungseigentümerInnen sowie der Wohnungssuchenden unter den neuen Bedingungen ein. In dieser Zusammenfassung wird darauf verzichtet, die allgemeinen Daten über Entwicklungen am Wohnungsmarkt wiederzugeben; es sollen hier nur einige Ergebnisse aus der Beratungsstatistik des Vereins für Konsumenteninformation dargestellt werden.

Deutliche Zunahme der Anfragen

Insgesamt ist im Berichtsjahr ein deutlicher Anstieg der Anfragen zu verzeichnen, wobei vor allem die Anfragen vor dem Kauf bzw. vor der Anmietung einer Wohnung zugenommen haben. Darin spiegelt sich sicherlich der wesentlich erhöhte Informationsbedarf der VerbraucherInnen angesichts der rechtlichen Neuerungen wider. Besonders deutlich wird dies beim Anstieg der Fragen zum Preis bzw. der Miethöhe und zu den Befristungen, wo es durch das dritte Wohnrechtsänderungsgesetz doch größere Veränderungen gab. Die Zahl der Anfragen zu Preis bzw. Miete stieg im Vergleich zum Vorjahr um rund 32 %, Fragen zur Befristung wurden um knapp 38 % häufiger gestellt als im vorangegangenen Jahr. Hingegen war eine leichte Abnahme der Anfragen im Zusammenhang mit Ablösen zu beobachten (minus 3,5 %).

Anfragen vor dem Kauf bzw. vor der Anmietung einer Wohnung



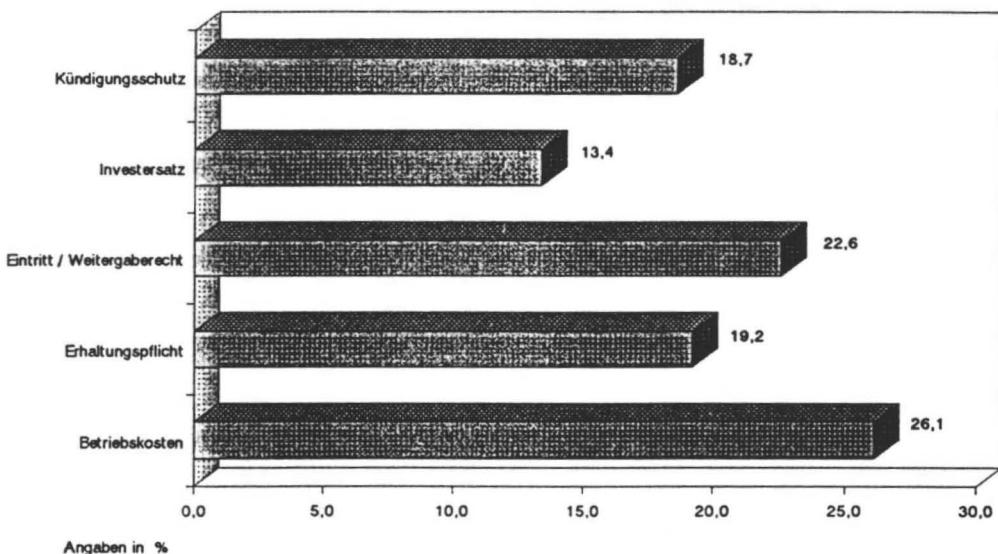
Wohnungssuchende unsicher über Preis und Befristung

Insgesamt machen Fragen zu Preis bzw. Miete rund 25 % aller Anfragen vor dem Kauf bzw. vor der Anmietung aus, eine allgemeine Vertragskontrolle wird von etwa 21 % der Ratuchenden nachgefragt und jeweils rund 11 % der Anfragen gelten Befristungen und Ablösen.

Betriebskosten Schwerpunkt der Fragen von MieterInnen

Anfragen von MieterInnen während aufrechter Mietverhältnisse betreffen zu rund 26 % Betriebskosten, zu 21 % den Eintritt in Mietrechte bzw. die Weitergabe, und zu etwa 19 % Erhaltungspflichten der Vermieter.

Anfragen während aufrechter Mietverhältnisse



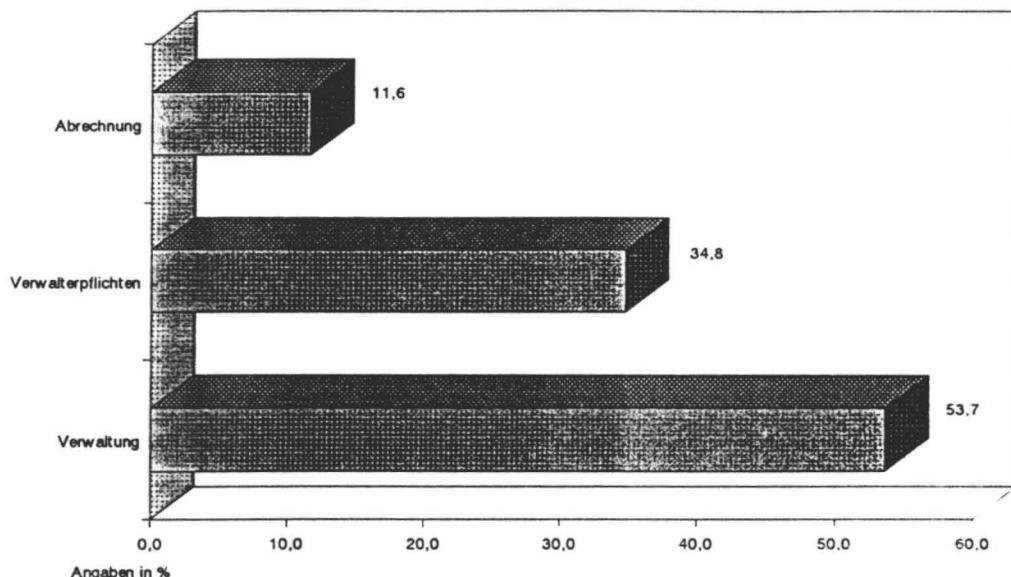
Im Vergleich zum vorangegangenen Jahr war ein relativ starker Rückgang bei den Anfragen zum Kündigungsschutz festzustellen (minus 29 %), was zum Teil auch auf die Unterbindung der Kurzzeitmietverträge durch das dritte Wohnrechtsänderungsgesetz zurückzuführen sein dürfte.

Bei den stark gestiegenen Anfragen zu den Betriebskosten sind vor allem auch Anfragen zu Nachzahlungen festzustellen, die denjenigen betreffen, der zum Zeitpunkt der Fälligstellung gerade Mieter ist. Dieser Umstand widerspricht dem Gerechtigkeitsempfinden vieler VerbraucherInnen, die damit für Kosten aufkommen müssen, die ihre jeweiligen VormieterInnen verursacht haben.

Wohnungseigentum: Schwerpunkt Verwaltung

Die Anfragen von WohnungseigentümerInnen konzentrieren sich vor allem auf Fragen der Verwaltung (Beschlußfassung, ordentliche/außerordentliche Verwaltung, etc.) und die Pflichten des bestellten Verwalters.

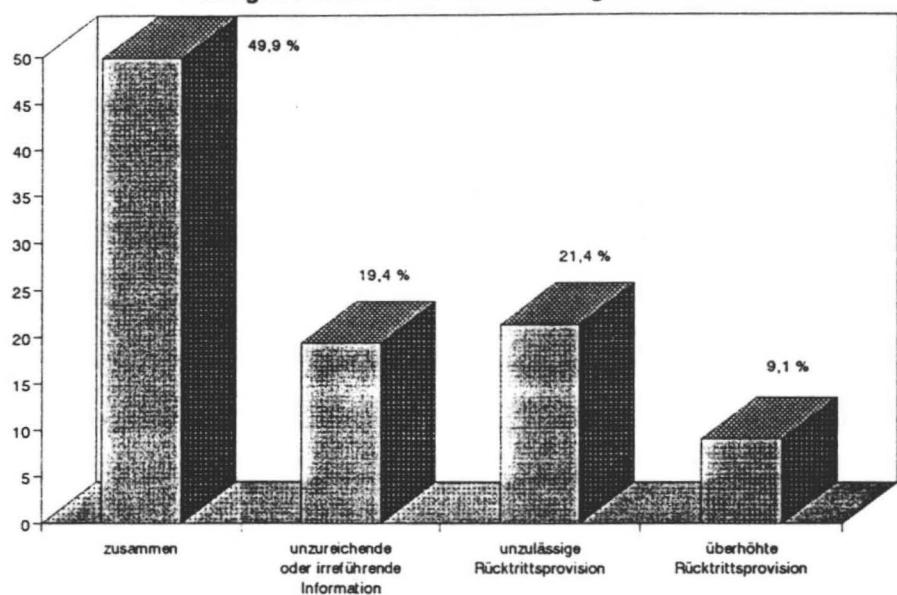
Anfragen von WohnungseigentümerInnen



2.1.10. IMMOBILIENMAKLER NACH WIE VOR EINE PROBLEMBRANCHE

Nach wie vor das Hauptproblem von VerbraucherInnen, die sich mit Anfragen zu Immobilienmaklern an den Verein für Konsumenteninformation wenden, sind Rücktritte von unterzeichneten Angeboten bzw. Maklerverträgen: diese machen rund die Hälfte aller Anfragen aus. In etwa 43 % dieser Fälle werden unzulässige Rücktrittsprovisionen gefordert, 39 % der Rücktritte haben ihre Ursache in unzureichenden oder irreführenden Informationen durch den Makler anlässlich der Vertrags- bzw. Anbotsunterzeichnung. Sehr häufig stellte sich heraus, daß vom Makler in Aussicht gestellte Finanzierungsmöglichkeiten doch nicht – oder jedenfalls nicht zu den avisierten Konditionen – realisiert werden konnten. Nach wie vor ist festzustellen, daß gerade bei jenen Vertragserklärungen, die von den Wohnungssuchenden anlässlich der ersten Besichtigung einer Wohnung abgegeben werden, Probleme mit unzureichender oder irreführender Information und Finanzierungszusagen besonders häufig sind.

Anfragen Rücktritt von Maklerverträgen bzw. Anboten



Ein weiterer Problembereich betrifft die Vorauszahlungen, die entgegen den bestehenden Rechtsvorschriften (Immobilienmaklerverordnung) verlangt und entgegengenommen werden.

Gesetzwidrige Formblätter

Bemerkenswert ist, daß eine Vielzahl der verwendeten Vertragsformblätter rechtswidrigerweise eine doppelte Provision für den Rücktrittsfall vorsehen. Der Verein für Konsumenteninformation ist in einigen Fällen gegen diese Formblätter mit Verbandsklage vorgegangen und dürfte damit nun doch erreicht haben, daß die Gestaltung der Geschäftsbedingungen überdacht wird: auch die zuständige Bundesinnung hat ihre Mitglieder nun deutlich auf die Gesetzwidrigkeit solcher Klauseln hingewiesen.

Gewerbeordnung zahnlos gegen Pfuscher

Die Mehrzahl der Maklerbeschwerden beim Verein für Konsumenteninformation betrifft Unternehmer mit aufrechter Gewerbeberechtigung; nur knapp 6 % der von Beschwerden betroffenen Firmen sind ohne Gewerbeberechtigung tätig ("Pfuscher"). Allerdings ist einzuräumen, daß die von solchen Pfuschern verursachten Schäden größer und anderer Art sind; insbesondere kommen dabei auch immer wieder Fälle von Betrug vor. Bedauerlicherweise zeigt sich dabei die Gewerbeordnung aus der Sicht der VerbraucherInnen als zahnloses Instrument: die verhängten Verwaltungsstrafen (im Durchschnitt 3.000 Schilling) sind lächerlich gering in Anbetracht der Schäden, die diese Unternehmen verursachen.

Und die Schließung der Unternehmen bei wiederholten Verstößen braucht ihre Zeit: ein Fall wurde zum Beispiel erstmals am 8. Oktober 1991 zur Anzeige gebracht – es dauerte bis September 1994, bis das betroffene Unternehmen vom Markt verschwand.

Neue Rechtsvorschriften könnten Verbesserungen bringen

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung wurde ein neues Maklerrecht diskutiert, das auch für den speziellen Bereich der Immobilienvermittlung neue zivilrechtliche Regelungen bringen wird. Insbesondere dürfte ein Rücktrittsrecht bei Vertragserklärungen, die anlässlich der Wohnungsbesichtigung abgegeben wurden, vorgesehen werden.

2.2. JURISTISCHE QUERSCHNITTSFRAGEN

2.2.1. ÜBERRUMPELTE VERBRAUCHERINNEN – PROBLEME DES RÜCKTRITSRECHTS

Die Überrumpelung von VerbraucherInnen zu übereilten Vertragsabschlüssen ist ein klassisches – branchenübergreifendes – Problem, das durch das Rücktrittsrecht nach dem Konsumentenschutzgesetz für den Kernbereich der Haustürgeschäfte und der Werbefahrten entschärft wurde. Doch "überrumpelt" werden VerbraucherInnen nicht nur an der Haustür, sondern auch auf diversen Veranstaltungen ("Seniorenmesse", Jahrmärkte, Freizeitveranstaltungen, ...), durch irreführende Informationen oder in psychologischen Drucksituationen, wie zum Beispiel bei besonders betontem Zeitdruck oder anlässlich von "Gratisleistungen" des Unternehmers (für die VerbraucherInnen dann als teure Gegenleistung allzu oft doch eine Unterschrift unter einen Vertrag setzen).

Im Bericht des Vereins für Konsumenteninformation werden im Zusammenhang mit dem Rücktrittsrecht nach dem Konsumentenschutzgesetz und den damit nicht zur Gänze erfaßten Überrumpelungssituationen vor allem folgende Aspekte problematisiert:

Messe- oder Marktstände

Der Gesetzgeber schließt in § 3 KSchG das Rücktrittsrecht für Verträge aus, die an einem Messe- oder Marktstand abgeschlossen wurden. Der Besuch einer Messe oder eines Marktes wird der Situation beim Aufsuchen eines Geschäftslokales gleichgesetzt. Die Praxis zeigt jedoch, daß diese Situationen keineswegs zu vergleichen sind. Immer wieder werden Verbraucher bei Messen mit – nur angeblich vorteilhaften – Messeangeboten ("Messerabatt") gelockt; es fehlt ihnen aber dabei – wenn es sich nicht um ausgesprochene Fachmessen handelt – die Möglichkeit zum genauen Preisvergleich.

Noch problematischer ist die Situation bei Veranstaltungen, die sich zwar "Messe" nennen (zum Beispiel "Seniorenmesse"), die aber vom Charakter her viel eher einer Freizeitveranstaltung mit einem breiten Unterhaltungs- und Informationsangebot nahekommen. Die Bestellung einer Sicherheitstüre bei einer derartigen Veranstaltung etwa kommt de facto – vor allem auch im Empfinden der betroffenen VerbraucherInnen

– einer Bestellung bei einem Haustürgeschäft gleich. Dennoch gibt es derzeit in solchen Fällen kein Rücktrittsrecht.

Freizeitveranstaltungen

Im Zusammenhang mit der Werbung für den Abschluß von Time-Sharing-Verträgen fällt auf, daß Unternehmer auch hier versuchen, Situationen einer verdünnten Willensfreiheit beim Verbraucher herbeizuführen. So werden "Gratis-Aufenthalte" in Hotels angeboten und im Lauf des Aufenthaltes massive Werbemaßnahmen zum Abschluß eines Vertrages gesetzt. Dies beginnt bei Verkaufspräsentationen in der Gruppe und reicht bis zu wiederholten Einzelgesprächen mit "unwilligen" Gästen. Die Inanspruchnahme einer Gratis-Leistung setzt viele VerbraucherInnen psychologisch unter Druck, solche Verträge – praktisch als Gegenleistung – zu unterzeichnen.

Im Unterschied zu Deutschland, wo der Rücktritt von Verträgen möglich ist, die anlässlich einer derartigen "Freizeitveranstaltung" abgeschlossen wurden, ermöglicht das österreichische Konsumentenschutzgesetz hier – nach der Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes – keine Auflösungsmöglichkeit.

Probleme bei grenzüberschreitenden Verträgen

Wiederum sind es Time-Sharing-Verträge, bei denen es besonders häufig zu problematischen Vertragsabschlüssen von ÖsterreicherInnen im Ausland kommt. Auch hier ist wahrzunehmen, daß es zum Einsatz massiver, psychologisch ausgefeilter "hard selling"-Techniken kommt, die gegenüber den in Österreich festzustellenden Methoden auch noch das direkte Ansprechen auf der Straße oder am Strand umfassen. Dabei wird den Betroffenen häufig ein Gewinn versprochen, den sie sich in der jeweiligen Time-Sharing-Anlage abholen sollen. Während nach österreichischem Recht im Falle des direkten Ansprechens auf der Straße ein Rücktrittsrecht gegeben wäre, sehen die Rechtsvorschriften Spaniens, als dem am stärksten betroffenen Land, keine Möglichkeit eines vorzeitigen Ausstiegs vor. Die österreichischen Regelungen des internationalen Privatrechts bieten hier in aller Regel – anders als etwa jene Deutschlands – auch keinen Anknüpfungspunkt, um österreichisches Konsumentenschutzrecht auf solche Vertragsabschlüsse anwenden zu können.

Das Phänomen, daß immer mehr Unternehmer die Urlaubsstimmung von VerbraucherInnen auszunützen versuchen, ist dabei keineswegs auf Time-Sharing-Verträge beschränkt. Die in Spanien an deutsche UrlauberInnen verkauften Eskimomäntel sind mittlerweile in Juristekreisen schon geradezu sprichwörtlich geworden – und in zunehmen-

dem Ausmaß werden von Unternehmern, die sich vor allem in Spanien, Portugal und Griechenland auf Vertragsabschlüsse mit deutschen UrlauberInnen spezialisieren, auch österreichische VerbraucherInnen "mitbetreut".

Wiederum scheitert die Anwendbarkeit österreichischen Rechts meist an der fehlenden Anbahnung des Vertrages noch in Österreich. Zudem bleiben trotz einer gewissen Harmonisierung zumindest des Rücktrittsrechts bei Haustürgeschäften und Werbeveranstaltungen durch eine EG-Richtlinie die ausländischen Rechtsvorschriften unübersichtlich. Aus verständlichen Gründen scheuen VerbraucherInnen außerdem die rechtliche Auseinandersetzung mit Unternehmern im Ausland in aller Regel noch stärker als im Inland.

Wohnungsbesichtigungen

Wenn VerbraucherInnen auf Grund eines Inserates eines Immobilienmaklers eine Wohnung besichtigen, so bietet sich angesichts zahlreicher Mitbewerber um die Wohnung oft das Bild einer "Versteigerung". Daß in einer solchen Situation die Kriterien zur Kauf- bzw. Mietentscheidung kaum objektiv abzuwägen sind und die Situation der Überrumpelung an der Haustür um nichts nachsteht, scheint evident. Es bleibt abzuwarten, ob durch das in Vorbereitung befindliche neue Maklerrecht hier den VerbraucherInnen die Möglichkeit zum Rücktritt eingeräumt wird.

Unklare Finanzierungszusagen

Im Zusammenhang mit Wohnungskäufen und Verträgen über Wohnungssanierungen, aber auch im Bereich des Kfz-Handels werden immer wieder das Problem an die Beratungsstellen herangetragen, daß ein Vertragsabschluß auf Grund von falschen oder irreführenden Finanzierungszusagen der Vertreter des jeweiligen Unternehmers zustandekam. Nur in krassen Fällen kann hier im Wege einer Irrtumsanfechtung eine Auflösung des Vertrages erreicht werden.

Verkaufsveranstaltungen

Werbefahrten, Verkaufsveranstaltungen in Gasthaus-Hinterzimmern und Werbepartys in Privathaushalten sind weiterhin regelmäßig Ursachen von Beschwerden. Vor allem bei Verkaufsveranstaltungen werden schwerpunktmäßig ältere BestellerInnen geradezu "angewiesen", ihre schon in verschlossene Kuverts verpackten Bestellscheine selbst beim nächsten Postkasten an die Firma abzusenden. Damit wird versucht, das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG (bei Bestellungen anlässlich von Verkaufsveranstaltungen) zu unterlaufen. Es wurde zwar versucht, durch Musterprozesse hier

Klarheit zu schaffen, doch die Unternehmer lenken bei VerbraucherInnen, die bei Konsumentenberatungsstellen Rat und Unterstützung suchen, in aller Regel ein. Es ist zu vermuten, daß jenen, die nicht den Weg in die Beratung finden, wohl nicht in dieser Form begegnet wird.

2.2.2. LIEFERVERZUG

Rücktritt keine wirksame Sanktion gegen Lieferverzug

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für VerbraucherInnen hingewiesen, wenn ihr Vertragspartner in Verzug gerät. Der im Verzugsfall – nach Nachfristsetzung – mögliche Rücktritt ist keine attraktive Lösung, wenn man die bestellte Ware oder Dienstleistung dringend benötigt und – was der Regelfall ist – bei einem anderen Unternehmer erst recht wieder eine gewisse Lieferfrist zu berücksichtigen ist. Entscheidet sich ein Verbraucher aber für den Rücktritt, so wird dies von Unternehmern sehr häufig im Falle bloß "objektiven" Verzugs – an dem der Unternehmer kein Verschulden trägt – nicht akzeptiert beziehungsweise in den Geschäftsbedingungen möglichst auszuschließen versucht.

Vertane Freizeit

Hat der Unternehmer den Verzug verschuldet – etwa auch durch schlechte Organisation seines Warenvertriebs – so könnten die betroffenen VerbraucherInnen auch Schadenersatz verlangen. In der Regel wenden die VerbraucherInnen aber in erster Linie (Frei-)Zeit auf, um bei angekündigten Lieferterminen – die dann nicht eingehalten werden – in ihrer Wohnung anwesend zu sein. Diese vertane (Frei-)Zeit ist derzeit aber als immaterieller Schaden nicht ersatzfähig. Zudem beschaffen sich VerbraucherInnen im Falle verzögter Lieferung in aller Regel auch keinen zwischenzeitigen Ersatz, sodaß auch dafür ersatzfähige, finanzielle Aufwendungen nicht anfallen. Auch schuldhaft säumige Unternehmer haben also kaum mit nachteiligen Folgen zu rechnen. Ganz im Gegensatz dazu ist die Situation des Verbrauchers, der den Kaufpreis schuldet: gerät er in Verzug, so ergibt sich daraus die Verpflichtung zur Leistung von Verzugszinsen, die zumeist in allgemeinen Geschäftsbedingungen noch empfindlich hoch angesetzt werden.

2.2.3. UNZUGÄNGLICHE UND UNZUKÖMMLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) werden von Unternehmern einseitig aufgestellt, um ihre Rechtsposition gegenüber den Vertragspartnern zu sichern und zu verbessern. VerbraucherInnen müssen die AGB meist wohl oder übel akzeptieren: von Ausnahmefällen abgesehen, wird davon weder gesprochen, noch werden tatsächlich ausdrückliche Vereinbarungen darüber getroffen. Zumal es ja auch Sinn der Aufstellung von AGB ist, daß gleichartige Regeln für eine Vielzahl von Geschäften gelten sollen, sind individuelle Änderungen von VerbraucherInnen nur sehr selten durchzusetzen.

Betriebsgeheimnis AGB?

Als besonders problematisch wird von den Markterhebern des Vereins für Konsumenteninformation festgestellt, daß der Wunsch, im Vorfeld eines Vertragsabschlusses die AGB zwecks genauem Studium ausgefolgt zu bekommen, regelmäßig auf Unverständnis stößt und in sehr vielen Fällen glatt abgelehnt wird. Oft wird darauf verwiesen, daß man die AGB ja ohnehin bekomme, wenn der Vertrag unterzeichnet sei (!), und daß man sie ja dann noch lesen könne.

Erhebungen im Bereich der Kreditinstitute habe zum Beispiel auch ergeben, daß viele Filialen gar nicht in der Lage waren, die zur Anwendung kommenden Geschäftsbedingungen – zum Beispiel auch für die Verwendung der Bankomatkarte – auszufolgen. Und schließlich sind viele AGB drucktechnisch derart gestaltet, daß sie sich einer Kenntnisnahme alleine aus diesem Grund schon fast entziehen; beispielsweise durch die farbliche Gestaltung blaßgrau auf weiß oder grau auf rosa, oder durch eine Schriftgröße von nur 2 mm.

Unter solchen Umständen ist festzustellen, daß die Rechtsprechung zur Geltung von AGB weithin auf Fiktionen aufbaut, da in den allermeisten Fällen von einer auch von den VerbraucherInnen wahrgenommenen Vereinbarung keine Rede sein kann. Der Verein für Konsumenteninformation bemängelt auch, daß durch die geschilderte Vorgangsweise der Unternehmer im Fall einer Verbandsklage der dafür notwendige Beweis der Verwendung der Geschäftsbedingungen im geschäftlichen Verkehr wesentlich erschwert wird. Eine Verpflichtung für Unternehmer, klagsbefugten Verbänden die verwendeten Geschäftsbedingungen auf Verlangen auszuhändigen, besteht derzeit nicht.

Häufig gesetzwidrige Klauseln

Die MitarbeiterInnen der Konsumentenberatungsstellen werden in Rahmen der ihrer Beratungstätigkeit laufend mit unterschiedlichsten Geschäftsbedingungen von Unternehmen konfrontiert. Die Überprüfung unzähliger AGB – quer durch alle Branchen – durch die Rechtsabteilung des Vereins für Konsumenteninformation hat in vielen Fällen gesetzwidrige Klauseln zutage gebracht. Insbesondere unzulässige Ausschlüsse und Beschränkungen der Gewährleistung sowie des Schadenersatzes, überlange Vertragsbindungen, Preisgleitklauseln (auch in der speziellen Form der "Zinsgleitklauseln"), Verlängerungsautomatik bei befristeten Verträgen sowie Klauseln zur einseitigen Leistungsänderung durch den Unternehmer sind in großer Zahl feststellbar.

Ganz offenkundig haben Unternehmer der gesetzmäßigen Ausgestaltung ihrer Vertragsbedingungen oft wenig Augenmerk geschenkt. Dies mag auch darauf zurückzuführen sein, daß bis vor kurzer Zeit kaum Verbandsklagsverfahren gegen gesetzwidrige Geschäftsbedingungen geführt wurden. Die seit 1992 verstärkte Aktivität in diesem Bereich hat bereits bewirkt, daß in den jeweiligen Branchen das Bewußtsein für problematische Klauseln gestiegen ist. Die im Rahmen der Verbandsklagen ergangene Rechtsprechung (siehe S. 52) macht nun auch deutlich, daß unklare Geschäftsbedingungen zu Lasten der Unternehmer auszulegen sind. Daraus ergibt sich auch, daß Klauseln bereits gesetzwidrig sind, wenn sie zum Beispiel als Beschränkung der Gewährleistungspflicht verstanden werden können, selbst wenn sie vom Unternehmer nicht so gemeint sein mögen.

Schlechte Empfehlungen

Mehrfach wurde von Unternehmern, die von Verbandsklagen betroffen waren, argumentiert, daß sie ihre Geschäftsbedingungen bloß von anderen abgeschrieben hätten oder daß sie dabei Empfehlungen anderer gefolgt seien. In Einzelfällen brachten Unternehmer auch vor, daß sie auf Grund eines Vertrags mit einem anderen Unternehmer zur Verwendung bestimmter – gesetzwidriger! – Geschäftsbedingungen verpflichtet waren. Es ist in diesem Zusammenhang eher unbefriedigend, wenn – im Unterschied zu Deutschland – keine Möglichkeit besteht, gegen den Empfehler der Geschäftsbedingungen vorzugehen und stattdessen derjenige belangt wird, der sich vielleicht gutgläubig nach der Empfehlung richtet.

Problem Wiederholungsgefahr

Die Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes zur Frage der "Wiederholungsgefahr" als einer der Voraussetzungen für eine

erfolgreiche Verbandsklage hat bisher verhindert, in Österreich eine Art Abmahnverfahren gegen gesetzwidrige Geschäftsbedingungen zu etablieren, wie es etwa in Deutschland vom Verbraucherschutzverein angewandt wird. Derzeit besteht im Fall vorheriger Abmahnung die Gefahr, daß der beklagte Unternehmer später im Verfahren behauptet (ohne dafür den konkreten Nachweis führen zu müssen), daß er nach Erhalt der Abmahnung zum Beispiel schon seinem Anwalt einen Auftrag zur Ausarbeitung neuer Geschäftsbedingungen erteilt habe; damit – so der OGH – sei aber die Wiederholungsgefahr weggefallen. Um erfolgreich gegen gesetz- und sittenwidrige Geschäftsbedingungen vorgehen zu können, ist daher eine vorherige Korrespondenz mit dem betroffenen Unternehmer nicht ratsam, auch wenn dies sowohl für Unternehmer (die vielleicht unwissentlich gesetzwidrige Geschäftsbedingungen verwenden) als auch aus Verbrauchersicht (weil dadurch eine größere Breite des Vorgehens ermöglicht würde) sinnvoll schiene.

2.2.4. UNKLARE KOSTENVORANSCHLÄGE

Ein in der Praxis immer wieder auftauchendes Problemgebiet – rund 4 % der Anfragen und Beschwerden in der allgemeinen Rechtsberatung des Vereins für Konsumenteninformation – sind nicht eingehaltene Kostenvoranschläge. Eine rechtliche Beurteilung dahingehend, ob der Verbraucher eine Kostenüberschreitung in Kauf zu nehmen hat oder nicht, ist oft nahezu unmöglich, insbesondere wenn in Kostenvoranschlägen Elemente von Schätzungsanschlägen enthalten sind, wenn unklar ist, ob die Unverbindlichkeit des Kostenvoranschlags (schlüssig?) erklärt worden ist oder wenn abzugrenzen ist, inwieweit eine Kostenüberschreitung durch Zusatzaufträge entstanden ist. Bei den Zusatzaufträgen ist aufgefallen, daß diese durch Weglassen einzelner Positionen im Kostenvoranschlag, deren Notwendigkeit sich dann im Zuge der Arbeiten aber zwangsläufig herausstellt, manchmal geradezu "provoziert" werden.

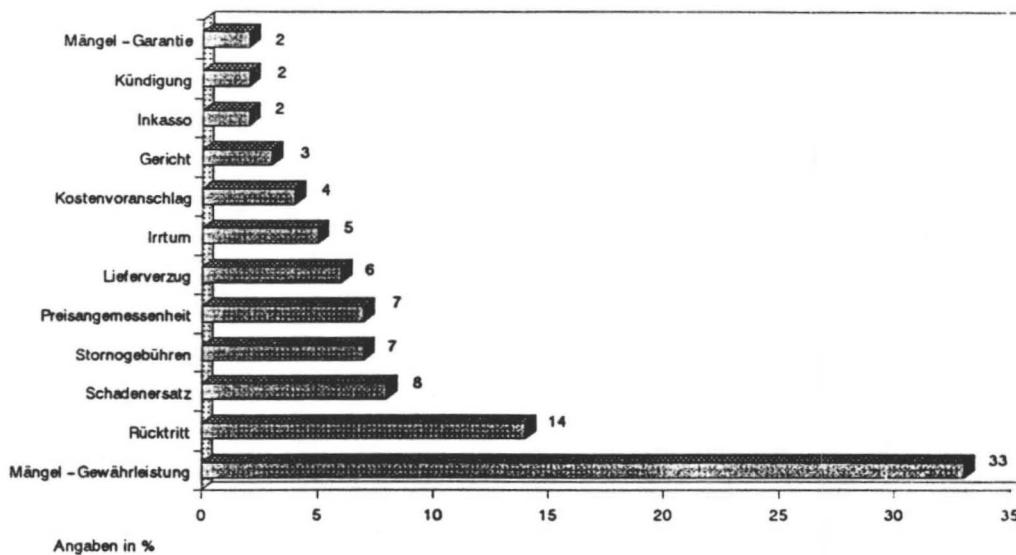
2.2.5. GEWÄHRLEISTUNG

Gewährleistungsprobleme sind ein Kernbereich des Konsumentenschutzes. Die unter MitarbeiterInnen von Verbraucherschutzeinrichtungen schon traditionelle Faustregel lautet, daß ein Drittel aller Anfragen oder Beschwerden mangelhafte Waren oder mangelhaft erbrachte Dienstleistungen betreffen. Dies wird auch durch die Daten aus den Beratungsstatistiken für 1994 wiederum

untermauert, wobei diesmal das Drittel sogar fast mathematisch exakt erreicht wird: 33 % aller Anfragen sind Gewährleistungsfälle.

Diese Zahl ergibt sich bei der Auswertung aller Anfragen in der allgemeinen Konsumentenrechtsberatung des Vereins für Konsumenteninformation (also ohne Wohnrechts-, Geld/Kredit- und Versicherungsberatung). Weitere bedeutende Problembereiche sind Rücktrittsfälle (14 %), Schadenersatz (8 %); Stornogebühren (die man rechtlich auch zum Bereich Schadenersatz zählen könnte) sowie Fragen der Preisangemessenheit (je 7 %), Lieferverzug (6 %, Irrtum (5 %) und Überschreitungen von Kostenvoranschlägen (4 %).

Probleme in der allgemeinen Konsumentenrechtsberatung



Kulanz statt Recht

Gewährleistungsprobleme treten – in verschiedenen Spielarten – durchwegs in allen Branchen auf. Grundproblem ist, daß die gesetzlichen Regelungen von VerbraucherInnen, aber auch von ihren Vertragspartnern kaum verstanden werden und zum Teil auch nicht nachvollziehbar erscheinen. VerbraucherInnen sprechen von "Reklamationen" und meinen damit die Geltendmachung von Mängeln, egal ob nun aus dem Titel der Gewährleistung oder der Garantie. Unternehmer wiederum erkennen zwar oft keine Rechtsansprüche der VerbraucherInnen an, kommen dann – unter dem Stichwort "Kulanz" – deren Wünschen nach Behebung von Mängeln oder Austausch von Geräten aber, wenn auch oft mit Verzögerung oder nur in geringerem Umfang, dennoch nach.

Garantie oder Gewährleistung

In der Beratung ist festzustellen, daß Gewährleistung und Garantie kaum auseinandergehalten werden, und zwar nicht nur von VerbraucherInnen. Die Konsequenz daraus ist, daß sehr häufig VerbraucherInnen vom Händler an den Hersteller oder Generalvertreter verwiesen werden, obgleich die Garantiebedingungen gegenüber den Ansprüchen aus der Gewährleistung in manchen Aspekten weniger günstig für die VerbraucherInnen sind. Mindeststandards für Garantien bestehen nicht und tatsächlich machen manche Garanten ihre Leistung von der Einhaltung komplizierter Formalakte abhängig oder stellen sonstige Bedingungen, die bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen nicht einzuhalten sind.

Die Last des Beweises

Weniger günstig als die meisten Garantieerklärungen sind die gesetzlichen Gewährleistungsregeln hingegen bei einer – für die VerbraucherInnen allerdings sehr wichtigen – Frage: dem Zeitpunkt, zu dem der Mangel vorliegen muß. Die Gewährleistungsregeln des allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuchs stellen auf den Zeitpunkt der Übergabe ab. Nur wenn ein Mangel zu diesem Stichtag bereits vorhanden war (oder zumindest in seinen Grundzügen bereits angelegt – "latent vorhanden" – war), dann hat man als VerbraucherIn Anspruch auf Preisminderung, Reparatur oder Austausch beziehungsweise "Wandlung" (Rückabwicklung), je nach Schwere und Behebbarkeit des Mangels.

In der Beratung sind Fälle, in denen der Zeitpunkt, zu dem der Mangel aufgetreten ist, umstritten ist, durchaus häufig. Versagt zum Beispiel eine Waschmaschine bereits wenige Tage nach Kauf ihren Dienst, so liegt es am Verbraucher, den Beweis dafür zu erbringen, daß dies auf einen bereits bei der Übergabe vorhandenen Fehler zurückgeht. Gerade bei technisch anspruchsvollen Produkten – etwa elektronischen Geräten – ist diese Beweislast für die VerbraucherInnen erdrückend. In der Regel müssen sie sich daher – sofern der Unternehmer dies überhaupt anbietet – mit einer "Kulanzlösung" abfinden.

Kurze Gewährleistungsfrist

Die kurzen Gewährleistungsfristen bei beweglichen Sachen stellen in der Praxis ein sehr häufiges Problem dar. Vor allem der Charakter dieser Frist als Ausschlußfrist, binnen der bei sonstigem Rechtsverlust ein Anspruch gerichtlich geltend gemacht sein muß, ist den Betroffenen kaum vermittelbar. Besonders problematisch wird die Situation dann, wenn etwa ein Verbraucher versucht, durch mehrfache Reklamationen

oder im Korrespondenzweg noch eine positive Lösung zu erreichen und der Unternehmer zum Beispiel durch schleppende Korrespondenzerledigung, angeblich notwendige Rückfragen bei ausländischen Herstellern oder Leistungserbringern (in der Reisebranche) oder mehrfache "Verrostungen" es erreicht, daß die Frist ohne Klagseinbringung verstreicht.

Auf Unverständnis stoßen bei VerbraucherInnen insbesondere auch Mängel, die relativ knapp nach der Gewährleistungsfrist auftreten und die (wirtschaftliche) Lebensdauer des Produktes sehr deutlich verkürzen. Solche Fälle sind zwar vergleichsweise selten, aber angesichts der rechtlich aussichtslosen Situation umso schwerwiegender. Es wird von den Betroffenen nicht verstanden, daß der nach sieben Monaten auftretende unbehebbare Mangel bei einem Produkt, das vielleicht sogar mit besonderer Robustheit oder langer Lebensdauer beworben wurde, sie zu keinerlei Anspruch an den Verkäufer oder Hersteller berechtigt.

Was ist beweglich?

Die kurze Gewährleistungsfrist gilt nur für bewegliche Sachen oder Leistungen an beweglichen Sachen – womit freilich die Mehrzahl der Verbrauchergeschäfte erfaßt ist. Auch diese Abgrenzung ist in der Praxis keineswegs einfach vorzunehmen und zum Beispiel sogar für so wesentliche Dinge wie eine Einbauküche nach wie vor nicht entschieden und somit unklar.

Schwierige Rechtsdurchsetzung

Daß trotz der Dominanz von Gewährleistungsfällen in der Beratung nur sehr wenige Fälle gerichtsanhängig werden, ist schon angesichts der bereits geschilderten Probleme (Beweislast, Abgrenzung beweglicher Sachen, kurze Frist) durchaus nachvollziehbar. Dazu kommt, daß bei typischen Sachverhalten, wie sie im Alltag der VerbraucherInnen vorkommen, die Streitwerte meist niedrig sind. Bedenkt man noch, daß in Gewährleistungsprozessen regelmäßig Sachverständige beigezogen werden, und die Kosten der Gutachten zusammen mit den Gerichts- und Rechtsanwaltskosten in Relation zum Streitwert recht hoch sind, so erscheint eine Prozeßführung meist als völlig unwirtschaftlich.

Um die Dimension des Risikos zu verdeutlichen, seien zwei Beispiele genannt, die derzeit noch in erster Instanz bei Gericht anhängig sind: in einem Verfahren betreffend eine unsachgemäße Installation von Heizungsrohren – die Mängelbehebung kostete S 70.000 – beträgt das Kostenrisiko rund S 400.000; ein Prozeß zur Rückforderung des Kaufpreises für einen Staubsauger (Kaufpreis S

70.000 – beträgt das Kostenrisiko rund S 400.000; ein Prozeß zur Rückforderung des Kaufpreises für einen Staubsauger (Kaufpreis S 20.000), der die zugesagten Eigenschaften nicht aufwies, schlägt derzeit – ebenfalls noch in der ersten Instanz – bereits mit S 600.000 Kostenrisiko zu Buche. In beiden Fällen war eine derartige Entwicklung, die vor allem auf die Kosten der Sachverständigen zurückgeht, bei Prozeßbeginn nicht absehbar. Daß übrigens nicht nur die Kosten, sondern auch die Qualität der Sachverständigen seitens der VerbraucherInnen in der Beratung kritisiert wird, sei hier nur am Rande erwähnt.

Das hohe Risiko solcher Prozesse führt im Ergebnis daher zur faktischen Rechtsverweigerung: wer das Pech hat, ein mangelhaftes Produkt erworben zu haben und dabei an einen nicht kundenfreundlichen Verkäufer geraten ist, der muß sich in aller Regel mit dem Verlust des investierten Geldes abfinden.

Gewährleistungsreform in Sichtweite

Die Vielzahl der seit langem bekannten Probleme des Gewährleistungsrechtes hat nun dazu geführt, daß eine Reform des Gewährleistungsrechts in Aussicht genommen wurde. Ein endgültiger Textentwurf liegt derzeit jedoch noch nicht vor.

Auch in der Europäischen Union widmet man sich dem Themenbereich Gewährleistung und Garantien. Ein Grünbuch zu diesem Fragenkreis wurde Ende 1993 vorgelegt und in der Folge ausgiebig diskutiert. Aus der Sicht der Beratungserfahrungen ist beachtenswert, daß im Grünbuch auch Überlegungen angestellt wurden, unter anderem Garantien für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen bzw. eines Kundendienstes innerhalb der normalen Lebensdauer des Produktes zu fördern. Dies entspräche – wie zu den Haushaltsgeräten und zur Unterhaltungselektronik im Abschnitt 2.1.1. schon ausgeführt – einer Erwartung der VerbraucherInnen.

2.2.6. SCHADENERSATZ

Die Rechtsprechungsänderung, wonach bei Mängeln sowohl Gewährleistung als auch – wenn ein Verschulden des Unternehmers vorliegt – Schadenersatz gefordert werden kann, hat sich für VerbraucherInnen insbesondere im Bauvertragsrecht positiv ausgewirkt. Es wird von den KonsumentInnen auch nur als gerecht empfunden, daß ein Unternehmer, der schuldhaft ein mangelhaftes Bauwerk errichtet,

Frustrierter Urlaub – vertane Zeit

Der Ersatz immaterieller Schäden ist in Österreich sehr zurückhaltend geregelt. Nur in ausdrücklich gesetzlich vorgesehenen Fällen (wie vor allem beim Schmerzengeld) wird auch ein immaterieller Schaden als ersatzfähig anerkannt. Ein ungelöstes Problem stellt daher in der Praxis der von VerbraucherInnen immer wieder reklamierte Ersatz für vertane Freizeit – vor allem im Zusammenhang mit Reisebeschwerden und bei wiederholtem Lieferverzug – dar.

Als ungerecht wird von den Betroffenen zudem empfunden, daß bei Vertragsverletzungen ihrerseits regelmäßig ein materieller und damit ersatzfähiger Schaden des Vertragspartners gegeben ist, der zudem noch durch die Geschäftsbedingungen großzügig pauschaliert wird, sodaß seitens des Unternehmers ein konkreter Schaden nicht einmal mehr nachgewiesen werden muß.

Beweislast

Ebenfalls durch entsprechende Klauseln in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen versuchen sich Unternehmer noch einen weiteren Vorteil im Bereich des Schadenersatzrechts zu sichern. In aller Regel wird die Haftung für den Fall leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen, was im Konsumentenschutzgesetz zumindest nicht generell als unzulässig erklärt wird. Damit wird aber nicht nur vermieden, daß für geringere Versehen gehaftet werden muß, sondern es hat auch Konsequenzen für die Beweislastverteilung. Gemäß § 1298 des allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches läge es nämlich am Unternehmer, für den Fall daß er seine Leistung nicht erbringt, sein mangelndes Verschulden zu beweisen und damit die Schadenersatzfolgen nicht eintreten zu lassen. Da diese Beweislastumkehr nach der Rechtsprechung aber nur für leichte Fahrlässigkeit gilt, kommt der Verbraucher in die Situation, auch das (grobe) Verschulden des Unternehmers zum Beispiel am Lieferverzug nachweisen zu müssen, was mangels Kenntnis der Interna des Unternehmens meist sehr schwierig ist.

2.2.7. WERBE-ÄRGER

Irreführende Lockangebote

Zahlreiche Beschwerden in der Konsumentenberatung betreffen irreführende oder belästigende Werbung. Großen Ärger verursachen preisgünstige Angebote, die zu oft langen Einkaufswegen Anlaß geben, und bei denen sich dann herausstellt, daß sie mengenmäßig begrenzt waren oder jedenfalls nicht mehr verfügbar sind. In vielen dieser Fälle

preisgünstige Angebote, die zu oft langen Einkaufswegen Anlaß geben, und bei denen sich dann herausstellt, daß sie mengenmäßig begrenzt waren oder jedenfalls nicht mehr verfügbar sind. In vielen dieser Fälle liegt die Vermutung nahe, daß die beworbene, besonders günstige Ware gar nicht in ausreichender Menge vorhanden war. Dennoch sind die betroffenen VerbraucherInnen in ihrer enttäuschten Erwartung schutzlos. Auch wenn Lockangebote gegen das UWG (Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) verstoßen, so sind individuelle Ansprüche getäuschter VerbraucherInnen damit nicht durchsetzbar.

Auch der Verein für Konsumenteninformation oder das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz können gegen irreführende Werbung nicht mit einer Klage nach UWG vorgehen. Die Hoffnung auf eine Selbstreinigung des Marktes – durch Klagen von Mitbewerbern des Unternehmers – scheint leider nicht begründet.

"Gewinnspiele"

Auch Gewinnspiele stellen ein Ärgernis dar, da bei vielen VerbraucherInnen der Eindruck erweckt wird, sie hätten einen besonders wertvollen Preis gewonnen. Viele von ihnen bedanken sich für ihren vermeintlichen Gewinn durch eine Bestellung von Waren aus dem Angebot des Gewinnspiel-Veranstalters (siehe dazu schon S. 26).

Direct Mail

Gewinnspiele sind nur eine Möglichkeit, um an personenbezogene Daten zu kommen, die wiederum die Grundlage für Direct Mailings bilden. Der florierende Datenhandel im Zusammenspiel von Versandhäusern, Banken, Versicherungen und Adreßhändlern verärgert in zunehmendem Maß VerbraucherInnen. Die neue Bestimmung in der Gewerbeordnung, die den Handel mit Adreßdaten einerseits ermöglicht, andererseits aber gewissen Einschränkungen unterwirft, hat bislang noch nicht wirklich gegriffen. Zum einen wurden die allgemeinen Geschäftsbedingungen der betroffenen Unternehmen auf diese Bestimmung noch kaum adaptiert und zum anderen wird die oft kleingedruckte und versteckte Ermächtigungserklärung zur Datenübermittlung von den VerbraucherInnen überlesen, sodaß ein ebenso gedruckter Hinweis auf das Untersagungsrecht kaum zur Kenntnis genommen wird.

Telefonwerbung nimmt zu

Besonders belästigt fühlen sich VerbraucherInnen auch durch die Telefonwerbung. Der Oberste Gerichtshof hat sie zwar als sittenwidrig und unzulässig qualifiziert, dennoch ist insbesondere im Bereich der

2.2.8. INTRANSPARENZ TECHNISCHER SYSTEME

Das Tempo der technologischen Entwicklung hat in den vergangenen Jahren wesentlich zugenommen, wovon natürlich auch alltägliche Rechtsgeschäfte von VerbraucherInnen betroffen sind. Moderne Kommunikationsmittel (wie zum Beispiel grenzüberschreitend nutzbare Mobiltelefone) und der umfassende EDV-Einsatz in allen Bereichen des geschäftlichen und zunehmend auch des privaten Lebens sind mittlerweile selbstverständlich. Die Rechtsentwicklung hat dabei mit der technischen Entwicklung nicht immer Schritt gehalten, und so ergeben sich laufend Rechtsprobleme, die unter der gegenwärtigen Rechtslage aus der Sicht des Verbraucherschutzes nicht zufriedenstellend lösbar sind.

Egal ob es sich um eine überhöhte Telefonrechnung oder um eine fehlerhafte Transaktion des elektronischen Zahlungsverkehrs geht: die Beweissituation für die VerbraucherInnen ist prekär. Wie einige Musterprozesse zeigen, sind Gerichte durchaus geneigt, den Aussagen der Unternehmensvertreter Glauben zu schenken, selbst wenn diese nicht durch verlässliche Sachbeweise untermauert werden können. So bringt etwa die lapidare Mitteilung eines Geldkartenunternehmens, daß eine fragliche Behebung laut ihren Aufzeichnungen mit der Originalkarte erfolgte, den Verbraucher in die Situation, diese schlichte Behauptung durch den Beweis eines Systemfehlers erschüttern zu müssen. Doch ohne das System zu kennen, kann man keine Systemfehler nachweisen.

2.3. SOZIODEMOGRAPHISCHE ASPEKTE

2.3.1. ALTERSSPEZIFISCHE VERTEILUNG DER RAT SUCHENDEN

Information vor dem Kauf ist Stärke der älteren VerbraucherInnen

Während in den rechtlichen Beratungssparten der Anteil von Ratsuchenden unter 30 Jahren bei 41 % liegt, beträgt er in den technischen Sparten nur rund 18 %. Grundsätzlich ist die Bereitschaft, sich vor dem Kauf eines Produktes oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu informieren, bei älteren VerbraucherInnen höher als bei jüngeren.

Ältere VerbraucherInnen sind überdurchschnittlich stark vertreten bei Problemen im Zusammenhang mit Zeitschriftenabonnements (28 % aller Ratsuchenden zu diesem Thema waren über 50 Jahre alt), bei Anfragen über den Einbau von Heizungen (30 % über 50) und bei Problemen mit Werbefahrten (44 % über 50).

jüngere VerbraucherInnen von Wohnproblemen besonders betroffen

Jüngere VerbraucherInnen überwiegen unter den Ratsuchenden zum Themenbereich Immobilienmakler (59 % unter 30 Jahren), Wohnrecht generell (50 % unter 30), sowie bei Anfragen zu Fitneßcentern, Computern, Partnervermittlern, Fernschulen, Gebrauchtwagen, Kosmetika, Kreditvermittlern und Sportartikeln (jeweils zwischen 60 und 70 % der Ratsuchenden zu diesen Themen waren unter 30 Jahre alt).

2.3.2. GESCHLECHTSSPEZIFISCHE VERTEILUNG DER RAT SUCHENDEN

Die Verteilung zwischen weiblichen und männlichen Ratsuchenden ist sowohl in der Rechts- wie auch in der Produktberatung insgesamt im wesentlichen ausgewogen. Wenig überraschend ist, daß die Beratung zu Audio und Video sowie Solarenergie von männlichen Ratsuchenden dominiert ist, während Beratung zu Haushaltsgeräten, Chemie im Haushalt und Textilien überwiegend von Frauen gesucht wurde.

Bedrohliche Aufsperrdienste

Frauen stellen mehr als drei Viertel aller Anfragen bzw. Beschwerden im Zusammenhang mit Schlossern (Aufsperrdiensten). Besonders auffällig ist, daß sich zum Thema Aufsperrdienste Berichte über ungebührliches und einschüchterndes Auftreten von Mitarbeitern (etwa

unter Mitnahme von Hunden) häufen. Vom forschen Auftreten überrascht und auch eingeschüchtert, sind viele – vor allem ältere – Verbraucherinnen bereit, auch überhöhte Rechnungen zu bezahlen.

Beschwerden zu Fitness- und Schlankheitsinstituten kommen ebenfalls zu einem Großteil von Frauen. Während die Probleme bei Schlankheitsinstituten vor allem in unbedachten Vertragsabschlüssen und gesundheitlichen Problemen im Zusammenhang mit den angewandten Methoden liegen, betreffen die Beschwerden über Fintess-Center schwerpunktmäßig unerwartete Forderungen nach längerer Nicht-Inanspruchnahme der Leistungen des Fitness-Centers.

Autoprobleme bleiben männlich

Der höchste Anteil männlicher Ratsuchender (77 %) ist bei Anfragen zum Kfz-Bereich festzustellen; auch bei Leasingverträgen dominieren Männer (61 %). Hohe Männer-Anteile finden sich noch bei Fragen zu Sportartikeln und Unterhaltungselektronik.

Unerfüllte Partnerwünsche

Auffallend hoch ist der Anteil der Anfragen von vorwiegend jungen Männern zu Partnervermittlern (75 %). Die vom Partnervermittler vor Vertragsabschluß genährte Hoffnung, mühelos eine Traumpartnerin finden zu können, erfüllt sich oft nicht, und die vielfach vom Partnerinstitut vermittelten Kredite zur Finanzierung des Honorars werden zu einer zu großen finanziellen Belastung. In aller Regel konsultieren die Betroffenen die Beratung erst, wenn die Partnervorschläge den oft überzogenen Erwartungen nicht entsprechen und sie von den eingegangenen Verpflichtungen wieder aussteigen möchten. Rechtliche Angelpunkte sind in vielen Fällen jedoch nicht gegeben; die eigentliche Problematik liegt im Geschäft mit der Einsamkeit offensichtlich auch vieler junger Menschen.

3. FÖRDERUNG DER RECHTSDURCHSETZUNG UND RECHTSENTWICKLUNG: VERBANDSKLAGEN UND MUSTERPROZESSE

In vielen Bereichen sind Rechtsvorschriften zum Schutze der KonsumentInnen erlassen worden: doch Recht haben ist eine Sache, Recht bekommen eine andere. In diesem Teil des Berichts stellen wir daher einen Arbeitsschwerpunkt vor, mit dem die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des Verbraucherrechts gefördert wird: die Klagstätigkeit des Vereins für Konsumenteninformation im Interesse der VerbraucherInnen. Im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz werden (sehr selektiv) Musterprozesse geführt und gesetz- oder sittenwidrige Geschäftsbedingungen mit Verbandsklagen bekämpft.

3.1. DIE KLAGSTÄTIGKEIT DES VKI IM AUFTRAG DES BUNDESMINISTERIUMS FÜR GESUNDHEIT UND KONSUMENTENSCHUTZ

Erstmals im September 1992 hat das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz den Verein für Konsumenteninformation beauftragt, in Wahrnehmung der Klagslegitimation gemäß § 29 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) mit **Verbandsklage** vorzugehen, um grobe Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften beziehungsweise die guten Sitten in allgemeinen Geschäftsbedingungen abzustellen.

Weiters wurde der Verein für Konsumenteninformation beauftragt, in sorgfältig ausgewählten Fällen **Musterprozesse**, bei denen die Ausfallhaftung für Prozeßkosten übernommen wird, zu führen.

Seither hat der Verein für Konsumenteninformation zahlreiche Musterprozesse und Verbandsklagen anhängig gemacht; Ende 1994 waren etwa 20 Verbandsklagen und 80 Individualklagen (Musterprozesse in Ausfallshaftung) anhängig. Auch im Berichtszeitraum 1994 (1.10.1993 bis 30.9.1994) konnten wiederum einige interessante Verfahren erfolgreich abgeschlossen werden.

3.2. VERBANDSKLAGEN

"Kleingedrucktes"

Unternehmer bedienen sich im Verkehr mit VerbraucherInnen in den verschiedensten Branchen zur Festlegung der Vertragsbeziehungen vorformulierter Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB), die – im Hinblick auf deren drucktechnische Gestaltung – umgangssprachlich nicht zu Unrecht als "das Kleingedruckte" bezeichnet werden. Diese Bedingungen werden nicht von zwei wirtschaftlich gleich starken Partnern ausgehandelt, sondern vielmehr vom in der Regel wirtschaftlich stärkeren Unternehmer den VerbraucherInnen diktieren. Auf die Gestaltung der Geschäftsbedingungen haben die KonsumentInnen in der Praxis keinerlei Einfluß. Die Unternehmer versuchen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen ihre Rechtsposition regelmäßig bestmöglich zu abzusichern, die Interessen der VerbraucherInnen bleiben dabei nur allzuoft auf der Strecke.

Der Gesetzgeber hat dieser quasi "privatautonomen Rechtssetzung" durch Unternehmer vor allem mit dem Konsumentenschutzgesetz Grenzen gesetzt. Nicht jede in den Geschäftsbedingungen vorgesehene Regelung ist daher rechtlich auch zulässig. So kann etwa die Gewährleistung im Verbrauchergeschäft nicht ausgeschlossen und nur geringfügig beschränkt werden; die Pflicht zu Schadenersatz darf jedenfalls bei Vorsatz oder grober Fährlässigkeit nicht ausgeschlossen werden. Den gesetzlichen Bestimmungen widersprechende Klauseln sind unzulässig und – im Einzelvertrag – unwirksam.

Verbandsklagsbefugnis

Die einzelnen VerbraucherInnen verfügen in den allermeisten Fällen nicht über die notwendige Rechtskenntnis, um allfällige gesetzwidrige Klauseln in allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erkennen. Daher hat der Gesetzgeber vorgesehen, daß bestimmte Interessenverbände – unter anderem eben der Verein für Konsumenteninformation – berechtigt sind, gegen gesetz- oder sittenwidrige Bestimmungen in allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzugehen. Im Zuge einer Verbandsklage können die klagslegitimierte Verbände auf Unterlassung der Verwendung bestimmter als gesetz- oder sittenwidrig inkriminierter Klauseln klagen und – zur Information der Öffentlichkeit – auch eine Urteilsveröffentlichung begehrten.

Präventiver Konsumentenschutz

Die Verbandsklage ist damit ein wesentliches Instrument des präventiven Konsumentenschutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, daß der konkret beklagte Unternehmer seine Geschäftsbedingungen gesetzeskonform umgestalten muß, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus gewissermaßen als "Rute im Fenster": jeder Unternehmer muß damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Geschäftsbedingungen vom Verein für Konsumenteninformation belangt zu werden.

Im Zuge der Verbandsklagstätigkeit des Vereins für Konsumenteninformation konnten im Jahr 1994 wiederum zahlreiche Verfahren durch "Submissionsvergleiche", in denen sich der Unternehmer nach der Klage zur Unterlassung verpflichtet und die Kosten des Verfahrens trägt, beendet werden. Damit konnte eine Vielzahl gesetzwidriger Klauseln aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen der verschiedensten Branchen vom Markt eliminiert werden.

Alle Prozesse gewonnen

Die überwiegende Mehrzahl der Verfahren konnte somit noch ohne Sachentscheidung des Gerichts positiv abgeschlossen werden. Doch auch in jenen Fällen, in denen auf Grund von Einwendungen der beklagten Unternehmer schließlich eine materielle gerichtliche Entscheidung erging, konnte sich der Verein für Konsumenteninformation voll durchsetzen. **Keine einzige Verbandsklage mußte somit negativ abgeschlossen werden.**

Kundenfeindliche Auslegung

Als richtungsweisend kann die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes vom 14. April 1994, 2 Ob 523/94 (KRES 1h/8), gesehen werden, wonach bei unklaren Formulierungen in allgemeinen Geschäftsbedingungen im Verbandsprozeß von der kundenfeindlichsten Auslegung der inkriminierten Klausel auszugehen ist. Damit wird bei der Kontrolle von Geschäftsbedingungen ein strenger Maßstab angelegt: nicht nur was – zum Beispiel – ausdrücklich als "Gewährleistungsausschluß" bezeichnet wird, ist gesetzwidrig; auch eine Formulierung, die man im Sinne eines Gewährleistungsausschlusses verstehen könnte, hält der Prüfung nicht stand.

An einem einfachen Beispiel: in zahlreichen Geschäftsbedingungen finden sich Klauseln, in denen die VerbraucherInnen im Falle von Mängeln zu einer Rüge (Reklamation) innerhalb einer eher kurzen Frist aufgefordert werden (zum Beispiel: "Mängel sind binnen vierzehn Tagen schriftlich zu reklamieren"). Einige der beklagten Unternehmer wandten nun ein, daß die Nichtbefolgung dieser "Einladung" völlig konsequenzlos bleibe. Dennoch sind solche Klauseln – so bestätigte der Oberste Gerichtshof – gesetzwidrig, da man sie als VerbraucherIn durchaus so verstehen kann, als wären keine Gewährleistungsansprüche mehr durchsetzbar, wenn die in den Geschäftsbedingungen vorgeschriebene fristgerechte Reklamation versäumt wurde.

Diese Rechtsprechung wurde mittlerweile auch in einem Folgeprozeß (OGH 22. September 1994, 6 Ob 551/94) bestätigt.

BEISPIELFÄLLE:

Im oben erwähnten und in einem weiteren Fall standen zum Beispiel typische Geschäftsbedingungen von Möbelhändlern zur Prüfung. Das Gericht gab in beiden Fällen der Klage bzw. dem Antrag auf einstweilige

Verfügung statt. Dabei wurden folgende Klauseln für gesetzwidrig erklärt:

Bei ordnungsgemäß gerügten Mängeln beschränken sich die Gewährleistungsansprüche des Käufers zunächst auf ein Nachbesserungsrecht.

Der Verbraucher ist verpflichtet, die gelieferte Ware sofort hinsichtlich Qualität und Menge zu untersuchen und allfällige Mängel unverzüglich schriftlich anzugeben. ...

Der Käufer ist verpflichtet, die Ware bei Übernahme sorgfältig zu prüfen. Die Geltendmachung von offensichtlichen Mängeln kann nur innerhalb einer Ausschlußfrist von 14 Tagen (bei offensichtlichen Transportschäden von 6 Tagen) schriftlich gegenüber der Verkäuferin erfolgen.

(Erläuterung: Die Regeln des Gewährleistungsrechtes des ABGB sind grundsätzlich dispositives Recht. Durch § 9 KSchG werden diese Regelungen jedoch für das Verbrauchergeschäft – mit wenigen Einschränkungen – als zwingendes Recht festgeschrieben. Jeder Ausschluß bzw. jede über § 9 KSchG hinausgehende Beschränkung der Gewährleistung in allgemeinen Geschäftsbedingungen ist – bei Verträgen mit VerbraucherInnen – gesetzwidrig)

Allfällige Gegenforderungen des Bestellers können nicht aufgerechnet werden.

(Erläuterung: Die Rechte der VerbraucherInnen, in bestimmten Fällen das vereinbarte Entgelt zurückzubehalten bzw. mit Gegenforderungen aufzurechnen, werden vom Gesetzgeber – in einem bestimmten Rahmen – als zwingendes Recht festgeschrieben. Verstößt eine Klausel in allgemeinen Geschäftsbedingungen dagegen, so ist sie gesetzwidrig)

...Gerät einer der Vertragsteile im Hinblick auf den Liefertermin in Verzug, so ist ihm eine angemessene Nachfrist von mindestens 8 Wochen zu setzen. ...

(Erläuterung: Der Gesetzgeber will VerbraucherInnen weiters davor schützen, daß sie unangemessen lange oder für eine unbestimmte Frist

an einer Vertrag gebunden sind, obwohl sie keine Gegenleistung erhalten. Zur Frage, wann im Fall des Verzuges eine Nachfrist "nicht hinreichend bestimmt" bzw. "unangemessen lange" ist, fehlt bislang Judikatur. In diesem Bereich konnte – für den Möbelhandel – nun eine rechtskräftige Sachentscheidung erste Klarheit schaffen)

Für den jeweiligen Geschäftsabschluß gilt ausschließlich jener Preis, der in den Vertragsurkunden angeführt ist. Eine Erhöhung dieser Preise, die sich aufgrund von Erhöhungen der Lohn- und Materialkosten, öffentlichen Abgaben, Steuern und Zöllen, der Einstandspreise sowie sonstigen Kostenbestandteilen bis zum Lieferzeitpunkt ergibt, berechtigt uns zur anteilmäßigen Preiskorrektur und Nachforderung.

(Erläuterung: Ist der Vertrag einmal wirksam abgeschlossen, so soll der Vertragsinhalt gelten und es sollen einseitige Änderungen sowohl des Preises als auch der Leistung hintangehalten werden.)

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Wien.

(Erläuterung: In § 14 KSchG will der Gesetzgeber den Verbraucher davor schützen, daß der Unternehmer mit ihm – zum Beispiel versteckt in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen – einen Gerichtsstand vereinbart, an dem der Verbraucher weder seinen Wohnsitz, noch seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder Beschäftigungsort hat.)

Weitere Beispiele für gesetzwidrige Klauseln unterschiedlicher Branchen, gegen die mittels Verbandklage vorgegangen wurde:

Verschleißteile sind von der Gewährleistung ausgenommen.

Sichtbare Mängel müssen unverzüglich nach Feststellung, spätestens aber 10 Tage nach Übergabe der Ware durch den Kunden schriftlich angezeigt werden.

Offene Mängel sind sofort bei Übernahme zu rügen.

Ansprüche des Reisenden sind innerhalb eines Monats nach Beendigung der Reise geltend zu machen.

Keine Haftung für Sach- und Körperschäden.

Allfällige Schadenersatzansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Auch berechtigte Gewährleistungsansprüche berechtigen den Kunden nicht, den Kaufpreis ganz oder teilweise zurückzubehalten.

Eine Aufrechnung durch den Besteller ist ausgeschlossen.

Überschreitungen des Liefertermins bis zu 4 Wochen werden vom Auftraggeber akzeptiert, ohne daß hieraus Säumnisfolgen abgeleitet werden können.

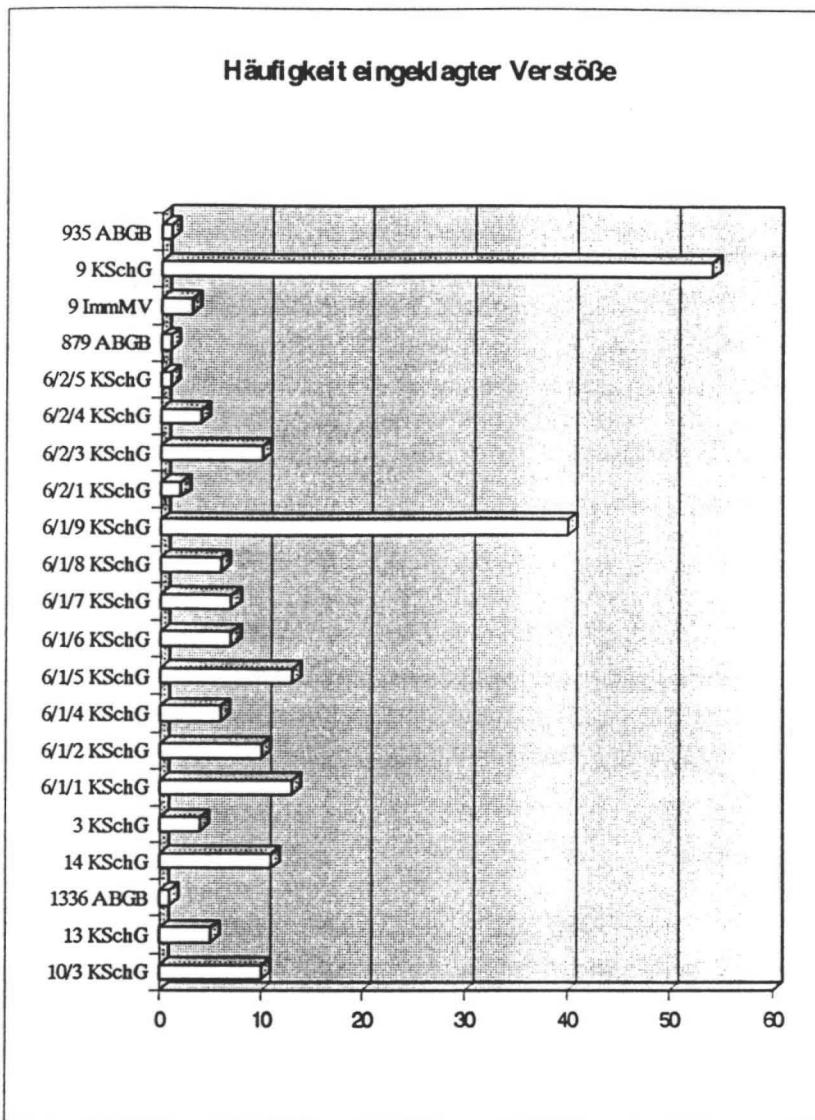
Alle Preise sind freibleibend und veränderlich.

Konstruktions-, Material- und Maßänderungen vorbehalten.

Mündliche Nebenabreden sind in jedem Fall unwirksam.

Der Rücktritt muß mittels eingeschriebenen Briefes erklärt werden.

Eine statistische Auswertung aller Verbandsklagen nach der Häufigkeit bestimmter gesetzwidriger Klauseln ergibt folgendes: Die Ausschlüsse und Beschränkungen des Rechtes auf Gewährleistung beherrschen das Bild ebenso wie die Ausschlüsse oder Beschränkungen der Verpflichtungen zum Schadenersatz. Daneben sind häufig überlange Vertragsbindungen, Preisgleitklauseln und Ausschlüsse von Zurückbehaltungs- und Aufrechnungsrechten sowie unzulässige Gerichtsstandsklauseln anzutreffen.



3.3. AUSFALLHAFTUNGEN

Prozeßkostenrisiko

Der Verein für Konsumenteninformation wird durch die Rechtsberatung im KONSUMENT-Beratungszentrum in Wien und in seinen Landesstellen, ebenso wie das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz, mit zahlreichen Rechtsproblemen von VerbraucherInnen im Verhältnis zu Unternehmern konfrontiert. Auch dann, wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, bestehen in der Praxis oft große Barrieren, diese Rechte auch durchzusetzen. Bedenkt man, daß das Kostenrisiko eines Gerichtsverfahrens beispielsweise um die Rückerstattung des Kaufpreises für ein typisches Konsumgut des täglichen Bedarfs (Streitwert rund 1.000 Schilling) ein Zehn- bis Zwanzigfaches dieses Betrages ausmachen kann, dann versteht man,

weshalb VerbraucherInnen sehr oft die Durchsetzung ihrer Rechte bei Gericht scheuen. Damit bleiben die Schutzbestimmungen des Gesetzgebers aber oft nur Theorie. Dazu kommt, daß bei Streitigkeiten bis zu 50.000 Schilling auch bei grundlegenden Rechtsproblemen ein Rechtszug zum Obersten Gerichtshof (OGH) verschlossen bleibt.

Rechtszug zum OGH bei Klagen des VKI möglich

Eine Ausgestaltung der auch zum Schutze der VerbraucherInnen geschaffenen Gesetze durch eine lebendige Rechtsprechung ist jedoch für den Ausbau des Konsumentenschutzes unerlässlich. Daher unterstützt der Verein für Konsumenteninformation auch in individuellen Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen die Verbraucherrechte durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozeßkosten. In einigen Fällen können gemäß einer Bestimmung in den Zivilverfahrensgesetzen (§ 55 Abs. 4 JN) VerbraucherInnen ihre Ansprüche auf Geldersatz auch dem Verein für Konsumenteninformation abtreten, was zur Folge hat, daß dann ein Rechtszug zum OGH möglich ist.

Die Musterprozesse des Vereins für Konsumenteninformation in Individualrechtssachen wirken aber auch über den Einzelfall hinaus, indem die Rechtsprechung zu wichtigen Fragen des Verbraucherrechts weiterentwickelt wird und Musterurteile auch für andere gleichgelagerte Fälle zur Lösung herangezogen werden können.

Beispielefälle

Als Beispiele für Entscheidungen aus dem Berichtszeitraum seien drei Fälle kurz dargestellt:

Mit einem grundlegenden Urteil in Sachen **Risikoverteilung** in den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Verwendung der **Euroscheck-Karte als Scheckgarantiekarte**" (HG Wien 21.12.1993, 1 R 441/93) konnte eine weitreichende Wirkung erzielt werden. Zum einen waren im Lichte des Urteiles einige Banken bereit, die von ihren Kunden erlittenen Schäden auszugleichen. Zum anderen haben die Banken – im Lichte des erwarteten Verfahrensergebnisses – bereits im November 1993 die genannten AGB geändert. Damit wurde der Kritik des VKI zwar zum Teil Rechnung getragen, da in den AGB nun die Risiken aus dem internationalen Euroscheckabkommen Erwähnung finden, materiell wurde jedoch die konsumentenfeindliche Risikoverteilung beibehalten. Auch zu den neuen AGB ist jedoch bereits ein Musterprozeß anhängig. Die Bundesarbeitskammer hat überdies im

Dezember 1993 eine Verbandsklage gegen diese neuen AGB angekündigt.

Beim gegenständlichen Verfahren handelte es sich um einen typischen Fall des "Scheckmißbrauchs". Dem klagenden Verbraucher wurden aus seinem PKW 17 Scheckformulare gestohlen. Die Euro-Scheckkarte hatte er gut verwahrt und sie befindet sich immer noch in seinem Besitz. Er hat den Diebstahl sofort seiner Bank gemeldet, dennoch hat die Bank sämtliche im Ausland eingelösten Schecks honoriert. Die Unterschrift sowie die Kartensummer auf den eingelösten Schecks stimmt nicht mit der Scheckkarte des Verbrauchers überein. Insbesondere im Lichte der deutschen Judikatur ging der VKI davon aus, daß in diesem Fall die bezogene Bank die Schecks nicht hätte einlösen dürfen bzw. müssen. Die bezogene Bank wurde daher aus dem Titel des Schadenersatzes auf Gutbringung des Schadens in Anspruch genommen. Um einen Rechtszug zum OGH zu eröffnen, hatte der Verbraucher seine Ansprüche an den VKI zur Klage abgetreten. Das Verfahren wurde in zwei Instanzen gewonnen. Die beklagte Bank verzichtete auf eine Revision und entzog den Musterfall dadurch einer Beurteilung durch den OGH.

Die Gerichte gingen davon aus, daß die internationale Verpflichtung der Banken aus dem EC-Abkommen, wonach auch Schecks mit falscher Kartensummer bzw. falscher Unterschrift einzulösen seien, gegenüber dem Verbraucher keine Wirksamkeit entfaltet habe. Schließlich sei auch das Verwahren von unausgefüllten EC-Formularen in einem versperrten Fahrzeug mitten in Wien kein sorgfaltswidriges Verhalten, das eine Haftung des Bankkunden begründen würde.

Zum **Produkthaftungsgesetz** konnte eine beispielhafte Entscheidung (BG Oberwart 2.6.1994, 2 C 488/92) erfochten werden:

Dem gegenständlichen Fall lag ein Anspruch nach dem Produkthaftungsgesetz zugrunde. Die klagende Verbraucherin wurde durch eine explodierende Mineralwasserflasche verletzt. Nach Einbringung der Klage war jedoch die beklagte Partei in Konkurs verfallen. Der Masseverwalter hatte die geltendgemachten Produkthaftungsansprüche zunächst anerkannt, der Gemeinschuldner hat diese jedoch bestritten. Das Verfahren wurde daher von Seiten der Verbraucherin wieder aufgenommen, um – im Fall des Obsiegens – wenigstens den Deckungsanspruch gegen die Haftpflichtversicherung pfänden zu können. Das Erstgericht gab der Klage statt. Der Prozeßgegner verzichtete auf ein Rechtsmittel, das Urteil ist also

rechtskräftig. Das Erstgericht hielt fest, daß der Unternehmer für die Behauptung beweispflichtig sei, daß ein Produkt, das im Unfallszeitpunkt einen Fehler ausweist, diesen beim Inverkehrbringen durch den Unternehmer noch nicht hatte. Dieser Beweis war im vorliegenden Fall nicht gelungen. Der Fall zeigt auch, daß die Sicherstellung der Scherben in einem solchen Fall für das Beweisverfahren von größter Bedeutung ist.

Dem Unternehmer obliegt danach auch die Beweispflicht dafür, daß der Fehler eines Produktes im Unfallzeitpunkt zum Zeitpunkt des Inverkehrbringens des Produktes noch nicht vorlag.

Schließlich sei auch noch auf eine interessante Entscheidung im Bereich des **Reiserechtes** (BGHS Wien, 23.2.1994, 10 C 3551/93s) verwiesen, wonach der Reiseveranstalter, der die gebuchte Sonderklasse bei einem Langstreckenflug nicht zur Verfügung stellen konnte, zum Ersatz der Kosten der Ersatzvornahme verurteilt wurde.

Der Verbraucher hatte bei einem Reiseveranstalter eine Pauschalreise in die USA gebucht. Dabei war für die Langstreckenflüge jeweils "Amadeus-Class" Buchungsinhalt. Beim Rücktransport konnte der Veranstalter weder den gebuchten Termin, noch die gebuchte "Amadeus-Class" einhalten. Der Verbraucher hat daher diesen Rückflug selbst buchen müssen und machte die dafür gemachten Auslagen nunmehr aus dem Titel des Schadenersatzes geltend. Da es sich um eine interessante Rechtsfrage handelte, wurde der Klagsanspruch gemäß § 55 Abs 4 JN dem VKI zur Einbringlichmachung abgetreten. Das Erstgericht verpflichtete den Reiseveranstalter zur Zahlung. Der Veranstalter erhob kein Rechtsmittel. Das Urteil ist rechtskräftig.

"Judikaturvermeidung"

Es ist im Bereich der Musterprozesse – insbesondere in der Branche der Banken und der Reiseveranstalter – auch die Tendenz zu bemerken, bis zur Klage stur eine Rechtsposition zu vertreten und nach Einbringung der Klage sofort zu "submittieren" (die gegnerischen Ansprüche bedingungslos anzuerkennen). Damit soll ganz offensichtlich die Bildung von Judikatur zu bestimmten heiklen Streitfragen (EC-Risikotragung, Türkei-Rücktritte) vermieden werden. In diesen Bereichen muß daher damit gerechnet werden, daß erst durch eine Vielzahl von Musterprozessen eine Änderung im Verhalten der betroffenen Unternehmer zu erreichen sein wird.

Resümierend kann festgehalten werden, daß die Verbandsklagstätigkeit in verschiedenen Branchen dazu geführt hat, daß Unternehmer mehr Augenmerk darauf legen, gesetzeskonforme Geschäftsbedingungen im geschäftlichen Verkehr mit VerbraucherInnen zu verwenden. Auch bei den in besonderen Fällen geführten Musterprozessen sind in einigen anhängigen Verfahren demnächst interessante und richtungsweisende Urteile zu erwarten.

**BÜRO
FÜR
KONSUMENTEN
FRAGEN
IM
BMGK**