

III - 129 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XX.GP

BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN 1997

MATERIALIEN KONSUMENTENSCHUTZ

BUNDESMINISTERIN FÜR
FRAUENANGELEGENHEITEN
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1997

Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des
Konsumentenschutzes

**Bundesministerin für Frauenangelegenheiten
und Verbraucherschutz
Mag. Barbara Prammer**

Büro für Konsumentenfragen

1030 Wien, Radetzkystraße 2, Tel: 01/71172-4785, Fax: 01/715 58 31

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	3
2. Die Lage der VerbraucherInnen	7
2.1. Branchenspezifische Problemlagen	10
2.1.1. Bauen und Energie	10
Der Markt	10
Baubiologie	11
Fenstermarkt	12
Mauertrockenlegung	13
Studie „Schlüsselfertiger Massivhausbau in Österreich“ (Auszug)	13
Energiesparhaus, Energieausweis	14
Wasserenthärtung mit Ionenaustauscher	16
Physikalische Wasserbehandlung ohne Chemie und Salz	16
2.1.2. Wohnen	17
Die derzeitige Situation	17
Die wichtigsten Änderungen des MRG	18
Befristung von Mietverträgen	18
Betriebskosten	19
Investitionskostenersatz	19
Bauträger und WEG	20
Rücktrittsrechte	20
Immobilienmakler	21
Sonstige VerbraucherInnenprobleme	21
2.1.3. Haushaltsgeräte	22
2.1.4. Möbel	25
2.1.5. Raumausstattung	26
2.1.6. Lebensmittel	27
Trends im Ernährungsbereich	29
BSE und die Folgen	32
Die Gentechnik-Problematik	32
Weitere VerbraucherInnenprobleme	34
2.1.7. Wasch- und Reinigungsmittel	35
2.1.8. Kosmetika	37
2.1.9. Bekleidung und andere Textilien	38
2.1.10. Personenkraftwagen	39
2.1.11. Unterhaltungselektronik und Computer	41
2.1.12. Telekommunikation	44
2.1.13. Reisen	46
Marktsituation	46
VerbraucherInnenprobleme	46
Preiserhöhungen und Leistungsänderungen vor Reiseantritt	48
Immaterieller Schadenersatz	48
Sicherheitsrisiken im Urlaubsland	48
Insolvenzen von Reiseunternehmen	49
Gewinn von Reisegutscheinen	50
Exkurs Timesharing	50
2.1.14. Finanzdienstleistungen: Banken, Kapitalmarkt, Versicherungen	52
Marktsituation	52
Entwicklung der Anfragen	53
Fragestellungen und Probleme bei Geldveranlagung	55
Sparen	55
Investmentfonds	56
Bausparen	57

Zahlungsverkehr und VerbraucherInnengirokonto	57
VerbraucherInnenkreditrelevante Änderungen in der KSchG-Novelle.....	58
Das Wertpapieraufsichtsgesetz.....	59
Leasing.....	60
2.1.15. Versicherungen	61
Marktsituation	61
Die häufigsten Anfragen.....	61
Vertrieb von Versicherungsprodukten	63
Rücktrittsmöglichkeiten - Kündigungsmöglichkeiten.....	64
Entwicklung in einzelnen Sparten.....	65
Kfz-Haftpflichtversicherung	65
2.1.16. Öffentliche Dienstleistungen	66
Das neue Telekommunikationsgesetz (TKG).....	66
Schlichtungsprojekt - überhöhte Telefonrechnungen.....	68
2.1.17. Private Dienstleistungen: Versandhandel.....	69
2.1.18. Zeitschriftenabonnements.....	70
2.2. Juristische Querschnittsfragen.....	71
2.2.1. VerbraucherInnen und Werbung.....	71
Telefon- und Telegrammwerbung	71
Werbematerial an der Haustür.....	71
Gewinnspiele.....	71
Unbestellte Warenezusendungen.....	72
2.2.2. Der/die überrumpelte VerbraucherIn	72
Haustürgeschäfte.....	72
KSchG-Novelle.....	72
2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	73
Abmahnverfahren	74
Verschärfung des Klauselkataloges.....	74
2.2.4. Probleme beim Lieferverzug	75
2.2.5. Gewährleistung - Garantie	75
Garantie - Gewährleistung	75
Beweglich - nicht beweglich	76
Gewährleistungsfrist.....	76
Beweislast.....	76
Rechtsdurchsetzung	76
Entwurf einer Richtlinie	77
2.2.6. Schadenersatz	77
Naturalrestitution.....	77
Immaterielle Schäden.....	77
Produkthaftung.....	78
2.2.7. Inkassobüros.....	78
2.2.8. Rechtsdurchsetzung.....	79
Verfahrenskosten.....	79
Dauer der Verfahren	79
Zugang zum Recht.....	79
Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im EWR.....	80
2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen.....	80
2.3.1. Nationalitätsbedingte VerbraucherInnenprobleme	80
Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität.....	80
Probleme von ausländischen KonsumentInnen im Wohnbereich inklusive Wohnungssuche	81
Mietrechtliche Probleme.....	82
Probleme im Altbaueigentum	82
Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten	82
Gebrauchtwagenhandel.....	83

2.3.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme	83
Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme in der Rechtsberatung.....	83
Probleme jüngerer VerbraucherInnen	83
Probleme älterer VerbraucherInnen	84
Werbeveranstaltungen.....	84
2.3.3. Geschlechtsspezifische Verbraucherprobleme	85
Häufung von Problemen von VerbraucherInnen	85
Häufung von männlichen Verbraucherproblemen.....	86
3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse	89
3.1. Verbandsklagen.....	89
Präventive Kontrolle	90
Abmahnverfahren durch den VKI	90
Verbandsklagen durch VKI.....	91
Beispiele für gesetzwidrige Klauseln	91
Gasbezugsvertrag - Vertragsbindung.....	93
AGB Inkassobüro	93
AGB gebundenes Sparbuch - Verlängerungsklausel	94
3.2. Musterprozesse	94
Produkthaftung - Überspannung kein Produktfehler	94
Produkthaftung - Mineralwasserflasche.....	95
Mißbrauch von Euroschecks - Risikotragung	95
Reisevertrag - Dollarpreiserhöhung.....	96
Reisevertrag - Prospektwahrheit	96
Reisevertrag - Schadenersatz	96
Zeitungsabonnement - Rücktrittsrecht.....	97

1. Einleitung

1. Einleitung

Es ist keine Frage, daß die Vielfalt des Marktangebotes auf dem Produkt- und Dienstleistungssektor die - unter anderem durch den EU-Beitritt Österreichs bedingte - Vielzahl von AnbieterInnen und die daraus resultierenden Kämpfe um Marktanteile, die meist über eine (oft undurchsichtige) Preisgebarung ausgetragen werden, VerbraucherInnen verunsichert. Diese Verunsicherung führt zu zahlreichen schriftlichen, telefonischen und persönlichen Anfragen sowohl beim Bundeskanzleramt - Büro für Konsumentenfragen, als auch beim Verein für Konsumenteninformation (VKI).

Vor allem die Beschwerde- und Beratungsfälle, die an den VKI herangetragen werden, machen relevante Entwicklungen und mögliche Gefahren für den VerbraucherInnenschutz frühzeitig erkennbar. Dazu tragen auch die ständigen Kontakte mit den KonsumentInnenberatungsstellen der Arbeiterkammern, mit VertreterInnen der Wirtschaft, aber auch die internationale Zusammenarbeit in der IT, der BEUC, der ECLG und der Europäischen Union, und in einer Vielzahl spezieller Arbeitsgruppen sowie nicht zuletzt die Beobachtung und Vergabe von Forschungsprojekten bei. Dies alles ermöglicht es, Maßnahmen einzuleiten, die das Recht der VerbraucherInnen wahren.

Um die Dimension der einzelnen Problembereiche exakt einschätzen zu können, beauftragt das Bundeskanzleramt - Büro für Konsumentenfragen den VKI - die größte diesbezügliche Beratungseinrichtung Österreichs - jährlich damit, einen Bericht zur Lage der VerbraucherInnen zu erstellen. Dem vorliegenden Bericht liegen tausende aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle sowie telefonische Anfragen zugrunde. Markterhebungen und Marktanalysen vervollständigen die Daten, die unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-MitarbeiterInnen aufbereitet wurden.

Mit der Vorlage des jährlichen Berichts zur Lage der VerbraucherInnen verfolgt das Bundeskanzleramt - Büro für Konsumentenfragen vor allem zwei Ziele: Einerseits soll er einen Beitrag zur Versachlichung der emotionsgeladenen Diskussion über akute VerbraucherInnenprobleme im Spannungsfeld VerbraucherInnen-Wirtschaft-Gesetzgeber leisten, andererseits soll er aufzeigen, in welchen Bereichen Wirtschaft, Verwaltung und Regierung bzw. Gesetzgeber zum Schutz der Interessen der österreichischen VerbraucherInnen aktiv werden müssen.

2. Die Lage der VerbraucherInnen

2. Die Lage der VerbraucherInnen

Trotz der Zeit des rasanten Wandels, in der wir heute leben, hat sich bei zahlreichen VerbraucherInnenproblemen im Vergleich zum Beobachtungszeitraum des letzten Berichts keine Veränderungen ergeben. Auf unveränderte Problemfälle wird im vorliegenden Bericht hingewiesen, breiterer Raum ist jedoch neuen Entwicklungen eingeräumt.

Der vorliegende Bericht umfaßt einleitend die bisherige Entwicklung des privaten Konsums, branchenspezifische Problemlagen, branchenübergreifende juristische Fragen sowie die soziodemographische Entwicklung von Problemfällen. Der Beobachtungszeitraum reicht vom 1.10.1996 bis zum 30.9.1997.

Die wesentlichen Einflüsse auf die Lage der VerbraucherInnen in diesem Beobachtungszeitraum gehen unter anderem auf die angespannte Wirtschaftslage zurück. Sowohl die Arbeitsplatzprobleme als auch das Sparpaket führten und führen zu Kaufkraftverlusten. Dazu kommen nach wie vor die Auswirkungen des Beitritts Österreichs zu EU, der nicht nur zur Verbilligung gewisser Produkte - vor allem von Nahrungsmitteln - und zu vermehrten Exportchancen in einigen Branchen führte, sondern auch diverse Unternehmen verstärkt unter Druck setzt.

Einige der diesbezüglichen Auswirkungen seien hier anhand des Elektrofachhandels skizziert: Das Bedürfnis der VerbraucherInnen neue, verbesserte Elektrogeräte (verbesserte Ausstattung, energie- und wassersparendere Geräte) anzuschaffen, ist im Sinken begriffen. Die meisten Gerätekäufe stellen Ersatzkäufe aufgrund defekter Altgeräte dar. Die Marktsättigung macht sich also derzeit extrem bemerkbar.

Diese Entwicklung führt mittlerweile nicht mehr nur beim kleineren und mittleren österreichischen Elektrofachhandel zu Problemen: Geschäfte mit einem Jahresumsatz von bis zu öS 7 Mio. machten bisher einmal mehr und einmal weniger Umsatz mit einer leichten Tendenz nach unten. Bei Händlern mit einem Jahresumsatz von sieben bis öS 35 Mio. gab es einen kontinuierlichen Abwärtstrend mit jährlichen Einbußen jenseits der 10 %-Marke. Bis 1996 nutzte diese Entwicklung den großen Elektrofachmärkten mit mehr als öS 35 Mio. Jahresumsatz. Doch die Prognose für 1997 sieht nun auch für diese mit einem Minus von acht Prozent erstmals düster aus.

Mit Schuld an dieser Entwicklung ist auch die für Österreich spezifische Situation der ungemainen Vielzahl der Elektrohändler. Im Jahre 1995 kamen 3120 ÖsterreicherInnen auf ein Elektrogeschäft, was europaweit einen absoluten Rekord bedeutet. Im Vergleich dazu sind es in Deutschland 5440 Einwohner und in Schweden sogar 6540¹.

Am Beispiel der Baumärkte macht sich ebenfalls ein extremer Verdrängungskampf bemerkbar. Die deutschen Do-it-yourself-Discounter Praktiker und Hornbach drängen nach Österreich. Demgegenüber setzt die Firma bauMax ihre Mega-Filialen, die zusätzlich zu den klassischen Heimwerker-Utensilien auch Schreibwaren, Möbel und Tiernahrung anbieten werden - ergänzt durch eine umfangreiche Gartenabteilung. Dieses Konzept könnte auch laut Heidi Biehl vom Marktforschungsinstitut Fessel+GfK aufgehen: „Wenn das Haus gebaut ist, lockt die Innenausstattung der Wohnräume. Ist es dann drinnen gemütlich, kommt der Garten dran. Bis der fertig ist, wird es dann ohnehin Zeit zu renovieren, und der Kreislauf beginnt mit Tapeten und Farben wieder von vorne“².

¹ Gespräch vom 30.07.1997 mit Ing. Reinhard Steurer, Geschäftsführer von Hoover Austria, basierend auf GfK- und Nielsen-Daten

² Christof Baum, Baumärkte: Die Mega-Strategie, WirtschaftsWoche Nr. 49, 28.11.1996, S. 35

Daß das eigene Heim immer wichtiger wird, bestätigt übrigens auch eine Befragung der LeserInnen der Zeitschrift "Konsument": Sie ergab, daß sich Gartenpflanzen, die Gartenpflege aber auch Zimmerpflanzen und Wintergärten sowie Möbel besonderen Interesses erfreuen. Dies deutet darauf hin, daß Cocooning - wie es die Trendforscher ausdrücken - oder der Rückzug ins eigene Heim in einer Art neuen Biedermeierlichkeit tatsächlich an Bedeutung gewinnen dürfte³.

Dennoch scheint die österreichische Baumarkt-Landschaft mehr als gesättigt zu sein. Kommen etwa in England 53.000 Einwohner auf einen Baumarkt, in Frankreich 47.000 und in Deutschland 36.000, sind es hierzulande gerade 34.000 Einwohner⁴. Dazu kommt, daß die Neuanschaffungen im Zusammenhang mit dem Rückzug ins eigene Heim großteils bereits getätigt sind⁵.

Auch die Lebensmittelhändler haben Probleme: Jahr für Jahr verschwinden Hunderte Geschäfte von der Bildfläche. Zählte das Marktforschungsinstitut Nielsen Anfang der Neunziger Jahre noch 9677 Geschäfte, werden es 1997 nur mehr knapp 7900 Läden sein.

Dazu kommt das Teleshopping, bei dem allerdings noch nicht klar ist, inwieweit es von Verbrauchern tatsächlich angenommen wird. Möglicherweise werden sich in Zukunft kleinere und mittlere Händler nicht mehr nur vor Ort mit großen Konzernen herumzuschlagen haben, sondern sich auch Strategien gegen Dumping-Angebote via Bildschirm überlegen müssen.

Um in dieser Situation, in der nach wie vor neue Geschäfte eröffnet werden, den Verkauf wenigstens ein bißchen anzukurbeln, werden die Handelsspannen reduziert und wird vor allem von den großen Handelsketten Druck auf die Hersteller ausgeübt, die Produkte noch billiger anzubieten. Da diesen im nicht gerade zimperlich geführten Konkurrenzkampf kaum eine andere Wahl bleibt, müssen sie die Preisreduktion anderwärtig kompensieren - durch entsprechende Rationalisierungsmaßnahmen bis hin zur weiteren Verlagerung der Produktionsstätten in Billiglohnländer. Gekauft werden (müssen) natürlich die Geräte in den „reichen“ Industrieländern. Doch die steigende Arbeitslosenrate und weitere Kaufkraftverluste scheinen diese Rechnung kaum aufgehen zu lassen⁶.

Dabei ist die Konsumneigung der ÖsterreicherInnen nicht unbedingt als „gebrochen“ einzustufen. Vom sogenannten „Angstsparen“, um erhöhte finanzielle Reserven für Notfälle zu erhalten, kann kaum die Rede sein⁷. Dabei könnte allerdings auch die Angst vor negativen Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Euro eine Rolle spielen: Um negativen Auswirkungen von möglichen Stabilitätsschwankungen der Währung, einer erhöhten Inflationsrate und ähnlichem vorzubeugen, werden die Ersparnisse aufgebraucht.

Dennoch behaupten die VerbraucherInnen mit dem Geldausgeben sparsamer umzugehen. Waren es im Oktober 1994 nur 26 %, stieg dieses angegebene Verhalten im April 1997 auf 41 % an. 27 % meinten im Oktober 1994, sich weniger leisten zu können, im April 1997 waren es bereits 40 %⁸.

³ Die Wünsche der „Konsument“-Leser - Eine Befragung von Abonnenten, Juli 1997, S. 31

⁴ Christof Baum, Baumärkte: Die Mega-Strategie, WirtschaftsWoche Nr. 49, 28.11.1996, S. 35

⁵ Eva Mühlberger, Handel: Schonfrist? Nein, Jagd auf Zombies, WirtschaftsWoche Nr. 4, 18. Jänner 1996, S.41f

⁶ Gespräch vom 30.07.1997 mit Ing. Reinhard Steurer, Geschäftsführer von Hoover Austria, basierend auf GfK- und Nielsen-Daten

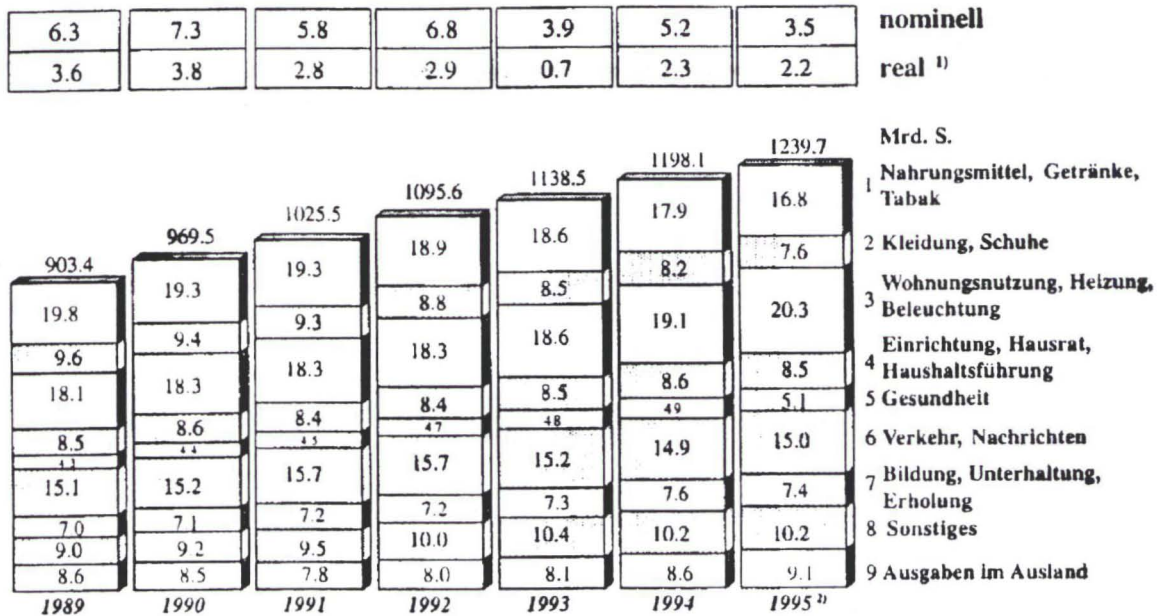
⁷ Georg Busch, Sparpaket: Was tun die Haushalte?, WirtschaftsWoche Nr. 47, 14. November 1996, S. 16

⁸ RollAMA I/97, Motivanalyse, Chart 2

Wie sich der private Konsum bis 1995 entwickelte und auf welche Bereiche er sich aufteilt, zeigt nachfolgende Grafik:

Privater Konsum nach Verbrauchsgruppen

**Privater Konsum
(Inländerkonsum)
nach Verbrauchsgruppen**



¹⁾ zu Preisen von 1983

²⁾ Quelle: OESTAT



Der Durchschnittshaushalt mit statistisch etwa 2,5 Personen hat 1996 laut RegioPlan Consulting rund öS 341.000,-- für den privaten Konsum ausgegeben. Nicht inkludiert sind in dieser Zahl Positionen wie etwa Verkehrsstrafen, Stempelmarken, Spenden, Versicherungen u.a.⁹

Soweit die marktorientierte Sichtweise zur Lage der VerbraucherInnen. Auf die tatsächlichen Dimensionen der VerbraucherInnenprobleme läßt allerdings nur die Feststellung der Häufigkeit von Beschwerden zu Produktgruppen, Dienstleistungen, Branchen und sonstigen Problembereichen schließen. Dazu trägt auch die Beobachtung der Entwicklung der einzelnen Problemfelder über Jahre hinweg bei. Denn Konsumentenpolitik kann nicht nur auf punktuelle Ereignisse reagieren, sondern auch auf für VerbraucherInnen bedenkliche Entwicklungen. Vorliegender Bericht soll die tatsächlichen Dimensionen von VerbraucherInnenproblemen aufzeigen. Darauf aufbauend kann festgestellt werden, wie die Probleme am sinnvollsten zu lösen sind und welche Auswirkungen die Maßnahmen über den eigentlichen Problembereich hinaus haben.

⁹ Ein Volk von Genießern, LK-Handelszeitung Nr. 11, 30.05.1997, S. 6

2.1. Branchenspezifische Problemlagen

2.1.1. Bauen und Energie

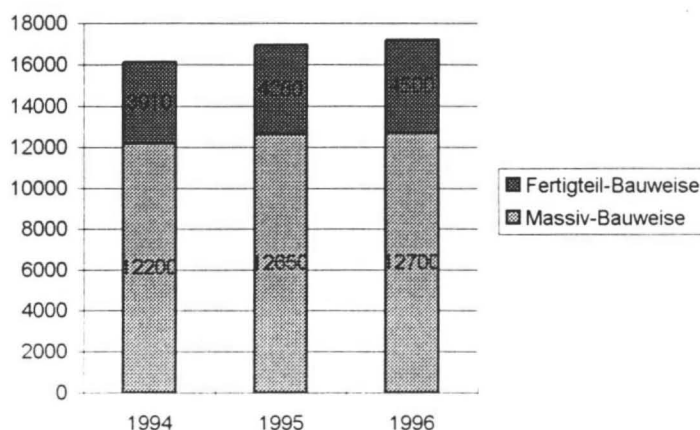
Der Markt

Im Jahre 1996 wurden in Österreich insgesamt 17.200 Ein- und Zweifamilienhäuser errichtet. Davon wurden ca. 12.700 Stein auf Stein in massiver Bauweise auf der Baustelle errichtet (sog. Baumeisterhäuser). 4.500 Objekte wurden aus fabrikmäßig erzeugten geschosshohen Fertigteilelementen zusammengesetzt und als sogenannte Fertigteilhäuser auf Österreichs Gründen gesetzt.

Ein Viertel der österreichischen Einfamilienhausproduktion kommt also aus der Fabrik. Für 1997 wird ein Anteil der Fertigteilhäuser am Ein- bzw. Zweifamilienhaussektor von 28 % erwartet.

Cirka 83 % der in der Halle vorgefertigten geschosshohen Wandelemente werden in Holzriegelkonstruktion - also in Leichtbauweise - ausgeführt, der Rest (17 %) in Ziegel bzw. Wohnbeton, also massiv.

**Bauvolumen Ein- und
Zweifamilienhäuser 1994 - 1996**



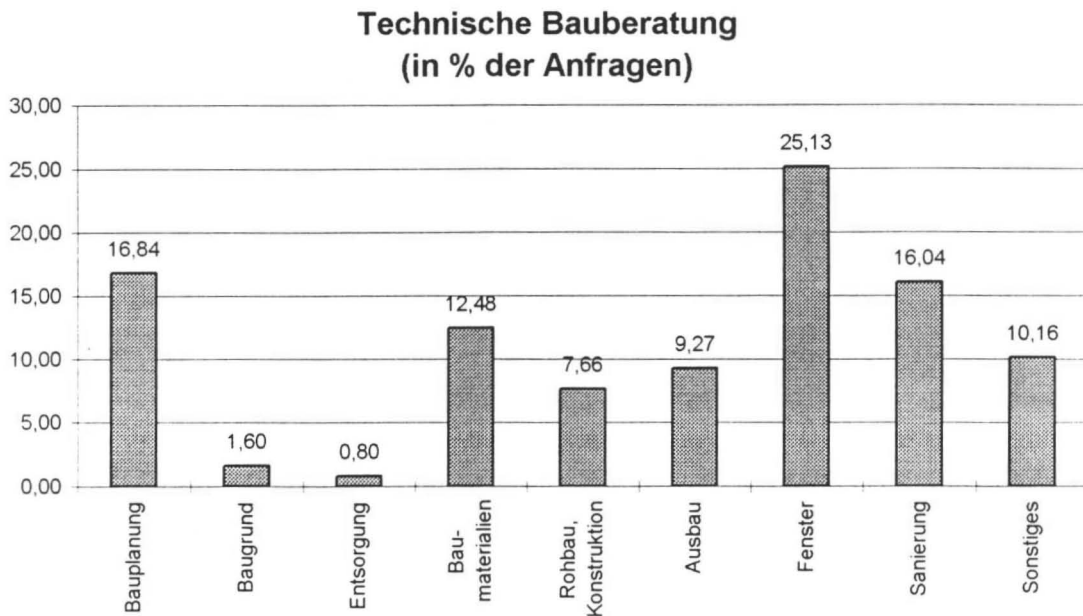
Quelle: Österreichischer Fertighausverband

Den sich verändernden Konsumentenwünschen entsprechend, fertigen die heimischen Bauplaner größere, umwelttechnisch auf den neuesten Stand gebrachte Häuser. Die Mehrkosten für größeren Wohnraum werden vorzugsweise durch einen Selbstbauanteil wettgemacht. Rund 70 %¹⁰ der in Österreich montierten Fertighäuser werden als sogenannte Ausbauhäuser errichtet, bei Baumeisterhäusern dürfte der Prozentsatz ähnlich hoch sein. Zum wichtigsten Ausbauumfang gehören Wand- und Bodenbeläge (Parkettböden, Fliesen), Malerarbeiten, Wärmedämmarbeiten (Außenwanddämmung, Dachdämmung), Trockenputzarbeiten (mit Gipskartonplatten), Dachgeschoßausbau, zum Teil auch Elektroverkabelungsarbeiten und Heizungsinstallationen.

Die bautechnischen Anfragen lassen sich grob in drei Bereiche gliedern: Rohbau/Neubau, Ausbau/Umbau (z.B. Dachgeschoßausbau) und Sanierung.

¹⁰ Nach dem Branchenradar von Kreuzer, Fischer & Partner

Bei der Sanierung alter Bausubstanz steht naturgemäß die Trockenlegung feuchten Mauerwerks im Vordergrund. Die Ursachen für Feuchtigkeit im Mauerwerk sind meist sehr komplex und die Auswahl einer Sanierungsmethode darum dementsprechend schwierig. Das Thema Fenster betrifft Alt- wie Neubau. Zur Hebung des Wärmedämmstandards werden sinnvollerweise neben dem Vollwärmeschutz oder einer Dämmfassade für die Außenwand auch die alten Fenster (Kasten-, Verbund- oder sog. Isolierglasfenster) durch neue hochwertige Wärmeschutzfenster ersetzt. Große Preisunterschiede in den Kostenvorschlägen, unterschiedliche Materialkombinationen und Konstruktionen schaffen bei VerbraucherInnen Unsicherheit und Informationsbedarf.



Quelle: Verein für Konsumenteninformation/Statistik, 1997

Die Vielzahl an Bauwerkstoffen und Bausystemen - gepaart mit mit einer höheren Sensibilisierung für baubiologische und ökologische Aspekte - verursacht Unsicherheit bei Bauherren und Baufrauen. Viele KonsumentInnen suchen vorteilhafterweise bereits in der Planungsphase, noch ohne vorliegendem Einreichplan, ein Gespräch mit unabhängigen BaupertInnen.

Dem Bauberater vorgelegte Pläne widerspiegeln leider oft den Wunsch nach größtmöglicher Individualität, und nach dem Motto „Man baut nur einmal“, fließt viel Phantasie in die Gestaltung der Gebäudehülle und der Zonierung, ohne sich über Bewohnbarkeit, Heizenergieaufwand und Kosten so recht Klarheit zu verschaffen. So bringen z.B. extravagante Grundrisse komplizierte Dachkonstruktionen mit sich, die - abgesehen - von höheren Kosten, auch Schwierigkeiten in bauphysikalischer Hinsicht verursachen können (Wärmebrücken, Windundichtheit). Auch vor komplettverglasten, mit dem Wohnraum in Verbund stehenden und mitbeheizten Wintergärten muß oft gewarnt werden. Hohe Wärmeverluste, Beeinträchtigung der Behaglichkeit und mögliche Überhitzung können mit solchen Konstruktionen erwartet werden.

Baubiologie

Häufige Anfragen betreffen das Raumklima im allgemeinen und die Auswirkungen auf dieses durch Baustoffe im speziellen. Eine Studie des Institutes für Baubiologie über „Formaldehyd und Luftwechsel in österreichischen Fertigteilhäusern“¹¹ kam zum Ergebnis, daß die

¹¹ im Auftrag des Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz, 1997

Formaldehydbelastung in Fertighäusern neuerer Bauart unter dem Grenzwert¹² von 0.01 ppm liegt, und somit kein Problem mehr darstellt. Bei Häusern mit einem Baujahr vor 1985 seien allerdings mehr als 50 % der untersuchten Objekte belastet. Dies rühre vor allem von Spanplatten her, die oft nur mit einer dünnen Tapete oder einem Anstrich bedeckt seien, wodurch das Formaldehyd leicht in die Raumluft gelangen kann. In den neueren Häusern seien meistens nicht die Bausubstanz bzw. der Wandbaustoff Ursache der Raumluftbelastung, sondern Einrichtungsgegenstände. Hohe Formaldehydwerte weisen erfahrungsgemäß Bauprodukte (Leime, Spanplatten, Parkettböden) aus dem nahen östlichen Ausland auf, die wesentlich billiger zu haben sind, als inländische Markenprodukte.

Schwindfugen bei Holzfußböden

Die Verlegung von Fertigparketten oder Riemenparketten zählen zu einer der beliebtesten Ausbauarbeiten bei nicht schlüsselfertig errichteten Wohnhäusern. Schiffböden und allgemein Parkettböden sollten mit einer Holzfeuchte von max. 9 % (laut ÖNORM B 2218) verlegt werden. Um Schwindvorgänge des Holzes zu vermeiden, sollte die relative Luftfeuchtigkeit der Räume 55 % nicht unterschreiten. Häufig werden allerdings Holzfußböden zu feucht verlegt (Holzfeuchtigkeit über 12 %, z.B. gelagert und verlegt in noch feuchten Neubauten), die Folge ist ein Schwindvorgang im Laufe der Monate (die ÖNORM B 2218, Verlegung von Holzfußböden, gibt allerdings keine Toleranzgrenze für Schwindfugen an). Gewährleistungsansprüche sind i.d.R. kaum durchsetzbar, die Lieferfirmen verweisen auf ordnungsgemäß luftdicht verpackte Ware und beschuldigen den/die VerbraucherIn, unfachgemäß verarbeitet zu haben. Die Verarbeitungsrichtlinien dieser Produkte sind allerdings häufig mehr als mangelhaft.

Fenstermarkt

Gewinner des Marktkampfes in den letzten Jahren waren eindeutig die Kunststofffenster-Produzenten. Mengenmäßig halten Kunststofffenster mittlerweile einen Anteil von 53,6 %¹³. Mit anderen Worten heißt das, daß bereits etwas mehr als die Hälfte aller in Österreich eingebauten Fenster des Jahres 1996 aus Kunststoff bestand. Dieses Wachstum der Kunststofffenster geht vor allem zu Lasten der Holzfenster, die mengenmäßig auf 38,3 % gefallen sind. Das Alu-Fenster kann sich im Wohnungsbau bei einem mengenmäßigen Anteil von 5,8 % am Markt halten. Zweistellige Zuwachsraten verzeichnet das Holz-Alu-Fenster, das von Seiten der Produzenten sehr stark forciert wird. Neben den national bekannten Unternehmen wie Internorm, Actual, Gaulhofer etc., die in ganz Österreich vertreten sind, konnte sich mittlerweile eine Reihe von kleineren regionalen Unternehmen etablieren, die lokal ihre Bedeutung gefunden haben¹⁴. Fenster-Prüfzeugnisse von unabhängigen Prüfinstituten kann mittlerweile fast jede Firma vorweisen. Das Prüfzeugnis bestätigt die Wärme- und Schallschutzwerte eines bestimmten Fenstertyps. Diese Werte können allerdings nur bei optimalem Einbau erzielt werden. Häufige Reklamationen betreffen den Baukörperanschluß, der bei mangelhafter Ausführung diese Dämmwerte drastisch verringern kann.

Zu Beschwerden Anlaß geben häufig sog. Haustürgeschäfte von FensterverkäuferInnen bzw. Firmen, die Fenstersanierungsarbeiten anbieten. Verfrüht werden von KonsumentInnen Unterschriften geleistet und die Arbeiten in Auftrag gegeben ohne sich genügend Zeit eingeräumt zu haben, mehrere Kostenvoranschläge einzuholen, mit denen ein Preisvergleich möglich wäre.

Vor allzu schnellen Vertragsabschlüssen muß immer wieder gewarnt werden.

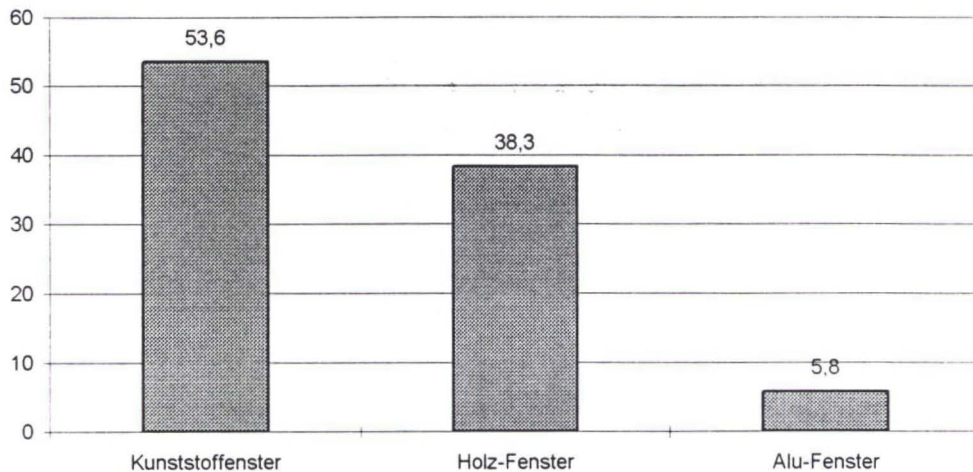
¹² unter dem von der Produktsicherheitskommission des BMKS empfohlenen Grenzwert von 0,1 ppm

¹³ laut Kreuzer Fischer & Partner, 1997

¹⁴ Marktübersicht Holzfenster, Kunststofffenster, „Konsument“ 1/98 und 2/98

Wird ein Kaufgeschäft in den eigenen vier Wänden, das nicht selbst angebahnt worden ist, abgeschlossen, besteht laut Konsumentenschutzgesetz aber die Möglichkeit, innerhalb von 1 Woche, ohne Angaben von Gründen, vom Vertrag zurückzutreten. Ist diese Möglichkeit am Kaufvertrag nicht vermerkt (unter den Allgemeinen Geschäftsbedingungen), besteht sogar bis zu einem Monat ein Rücktrittsrecht.

Anteil der Fenster-Rahmenmaterialien 1997



Mauertrockenlegung

Aufgrund vieler Anfragen und Beschwerden kann festgehalten werden, daß die Schwierigkeiten der KonsumentInnen nach wie vor darin bestehen, daß

- der Nichtfachmann mit einer Schadensanalyse i.d.R. überfordert ist;
- auch die Firmen aus der Baubranche oft nicht die notwendige Erfahrung mitbringen, um erfolversprechende Sanierungskonzepte zu liefern;
- Fehler in der Beurteilung der Schäden Kosten nach sich ziehen können, ohne daß das Sanierungsziel erreicht wurde;
- günstige Angebote von Firmen für Fassadensanierung zwar verlockend sein können, sich aber nicht selten als teure Fehlinvestition und als rein optische Sanierungen herausstellen, weil nach einigen Jahren die Schäden erneut und meistens schlimmer kommen;
- mit einem gewissen Risiko auch die Auftragsvergabe für Schadensdiagnose und Sanierung an Firmen behaftet ist, die sich auf ein bestimmtes Sanierungsverfahren spezialisiert haben. Diese Spezialisten bringen zwar große praktische Erfahrung hinsichtlich der Anwendung und Leistungsfähigkeit der von ihnen vertretenen oder entwickelten Sanierungsstoffe und -verfahren mit, eine kritische Beurteilung möglicher, auch ungünstiger Wechselwirkungen zwischen einer Sanierungsmaßnahme und anderen konstruktiven und bauphysikalischen Belangen könnte allerdings aufgrund der Geschäftsinteressen und/oder unzureichender physikalisch-chemischer Grundkenntnisse unterbleiben.

Studie „Schlüselfertiger Massivhausbau in Österreich“ (Auszug)

Der überwiegende Teil (85 %) der Ein- und Zweifamilienhäuser werden in konventioneller Bauweise, also „Stein auf Stein“ auf der Baustelle hergestellt. Der gebrannte Tonziegel als Mauerstein nimmt auf der Beliebtheitsskala nach wie vor unangefochten die Spitzenstellung ein. Geringeren Marktanteil haben der Gasbetonsteine (Ytong), Ziegelsplitt-Steine, Lecaton-Steine oder Mantelsteine (Formkörper gebildet aus zementgebundener Holzwolle oder Polystyrol, die nach geschosshoher Aufschlichtung mit Beton ausgefüllt werden).

Die solidere und damit vertrauenswürdiger Bauweise liegt nach Ansicht vieler Bauherren in der „Stein auf Stein“-Bauweise. Bautechnisch und bauphysikalisch läßt sich diese Vermutung allerdings nicht bestätigen. Die meisten Firmen tragen diesem Umstand Rechnung und bieten beide Bauweisen an.

Seit 1.11.1996 existiert die ÖNORM „Fertighausbau - Begriffsbestimmungen und Mindestleistungsumfang“.

Grundsätzlich sind im Fertighausbau zwei Bauweisen gängig: die Massivbauweise und die Leichtbauweise. Massivfertighäuser werden überwiegend in Ziegel und Blähton hergestellt. Auch Gasbeton kommt zum Einsatz. Die ÖNORM B 2310 kennt jedoch keine Einschränkung bezüglich der Bau- und Werkstoffe.

Ein Fertighaus im Sinne der ÖNORM B 2310 ist „ein auf vorbereitetem Unterbau errichtetes Bauwerk aus vorgefertigten, geschoßhohen Wand- und Deckenbauteilen, die in Produktionsstätten witterungsunabhängig hergestellt und auf die Baustelle transportiert werden“. Der Mindestleistungsumfang eines Fertighausbaues nach ÖNORM B 2310 hat ab Unterbau-Oberkante folgendes zu umfassen:

- Einreichunterlagen
- Bauführung
- Standsicherheit
- Tragende und aussteifende Elemente
- Wärme-, Wasserdampfkondensation-, sowie Schall- und Brandschutz
- Anschlußstellen und Durchdringungen
- Elektroinstallationen
- Ver- und Entsorgungsleitungen
- Äußeres Erscheinungsbild

Stiegen und Fänge (Schornsteine) sind im Mindestleistungsumfang nicht enthalten.

Energiesparhaus, Energieausweis

Das Prädikat „heizenergiesparend“ findet sich bei Häusern in Leichtbauweise wesentlich häufiger, als bei solchen in Massivbauweise. Aufgrund des hohen Dämmwertes der Holzriegel-Wandkonstruktion, mit einem k-Wert meist um $0,2 \text{ W/m}^2\text{K}$, werden solche Häuser gerne als Energiespar- oder Niedrigenergiehäuser bezeichnet. Der Großteil der Häuser in Massivbauweise erreicht gerade einen Außenwand-Dämmwert von $0,35 \text{ W/m}^2\text{K}$. Ein Haus allein nach seinem Gebäudenhüllen-k-Wert zu charakterisieren, ist allerdings nicht zulässig. Mindestens ebenso wichtig sind die Wärmespeicherfähigkeit der Bausubstanz bzw. die Ausrichtung und Zonierung des Gebäudes.

Zukünftig sollte ein energetischer Vergleich von Häusern durch einen von der Baufirma ausgestellten Energieausweis möglich sein. Bisher konnte man sich allerdings auf kein einheitliches Verfahren zur Berechnung des Jahreswärmeverbrauches von Gebäuden einigen. Mittlerweile können sich die Bauwilligen fast aller Bundesländer auf erhöhte Förderbeträge freuen, sollten entsprechende Wärmedämmstandards, die die der Bauordnung überschreiten, erreicht werden. Die Kriterien dieser Energiesparhausförderung sind aufgrund unterschiedlicher Berechnungsmethoden nicht vergleichbar.

Von den in der Studie „Schlüsselfertiger Massivhausbau in Österreich“ teilnehmenden Firmen haben nur zwei Energieverbrauchskennwerte angegeben. Eine Firma verspricht eine Berechnung nach Auftragsvergabe. Der große Unterschied der beiden Werte, 5918 kWh/a bei k-Wert für die Außenwand $0,32$ und 9450 bei k-Wert $0,2$, zeigt die Schwierigkeit, solche Daten zu vergleichen. Einfluß auf die Größe dieses Wertes hat unter anderem auch die für die Berechnung herangezogene Flächenart. Ob die Wohnnutzfläche, Bruttogrundrißfläche oder Energiebezugsfläche Verwendung findet, ist von Bedeutung.

Neue Bauordnung für Wien

Mit der Neufassung der „Bauordnung für Wien“, die ab 1.1.1997 wirksam wurde, wurde auch das „vereinfachte Baubewilligungsverfahren“ wirksam. Mit dieser Vorgangsweise (§ 70a) wird die Überprüfungstätigkeit der Behörde bei der Baueinreichung teilweise eingeschränkt. Voraussetzung ist die Erklärung eines befugten Ziviltechnikers, daß die Baupläne unter Einhaltung der öffentlich-rechtlichen Vorschriften, besonders der subjektiv-öffentlichen Nachbarschaftsrechte, verfaßt worden sind. Die Behörde überprüft lediglich die „äußeren“ Bedingungen der Bauerrichtung wie Einhaltung des Flächenwidmungsplanes, der Gebäudehöhen und Struktur, sowie der Schmutzwasserversorgung. Wenn keine Mängel beanstandet worden sind, kann mit dem Bau begonnen werden.

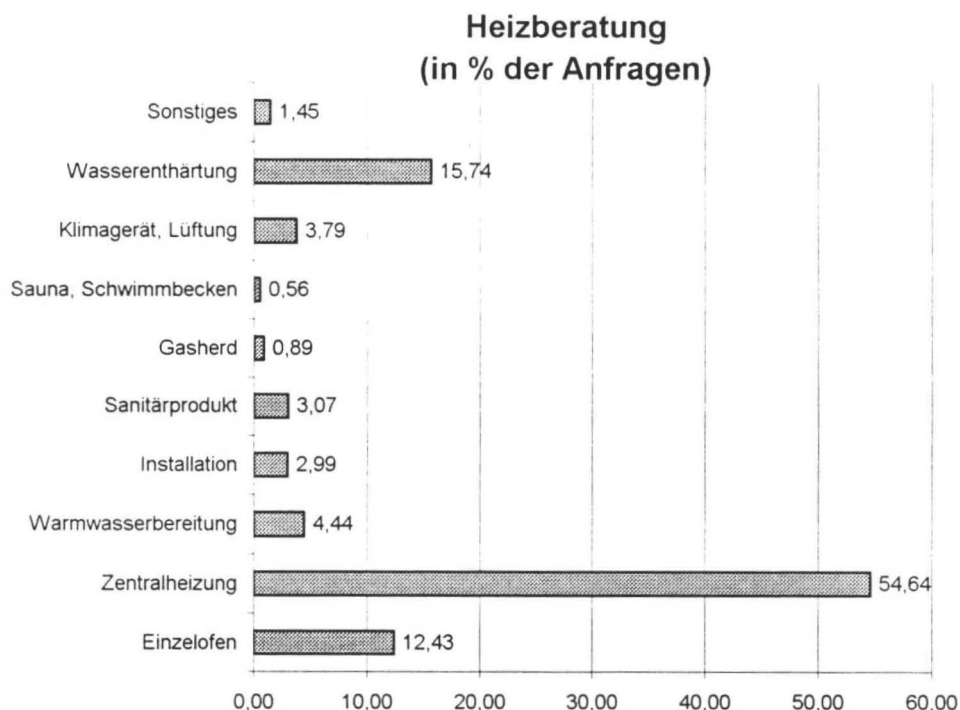
Anrainer können bis längstens drei Monate (in Schutzzonen vier) nach Baubeginn Einwendungen vorbringen, ohne daß die Bauarbeiten deshalb eingestellt werden müssen. Bauherren gewinnen in diesem Verfahren wertvolle Zeit und sparen Zinsen, die Arbeit der Behörden wird erleichtert.

Energie und Heiztechnik

Die Wahl des Energieträgers, des Heizsystems, des Wärmeabgabesystems, abgestimmt auf Gebäude und raumklimatischen Gegebenheiten, bilden den Schwerpunkt bei Energieberatungsthemen. Dabei spielt die Sanierung von alten Heizanlagen ebenso eine Rolle wie die Neuinstallation.

In letzter Zeit rücken zunehmend neuere Heiztechnologien wie die Gas-Brennwerttechnik oder die Pellet-Heiztechnik in den Vordergrund. Damit beginnt diese Verbrennungstechnik auch in Österreich zunehmend an Bedeutung zu gewinnen, nicht nur bei Neuinstallationen, sondern auch bei der Heizungssanierung. Fast alle Firmen führen Gas-Brennwertgeräte mittlerweile in ihrem Sortiment.

Die klassische Holzheizanlage mit automatischer Beschickung ist die Hackschnitzelheizung. In letzter Zeit gewinnt ein neuer normierter Energieträger immer mehr an Bedeutung: Pellets. Die Holzverarbeitende Industrie verpreßt ihre Sägespanabfälle zu normierten „Tabletten“. Die dafür entwickelten Heizanlagen sind entweder als zentrale Kellergeräte konzipiert oder als Raum-Einzelöfen mit ca. 30 kg Pellet-Fassungsvermögen.



Quelle: Verein für Konsumentinformation/Statistik, 1997

Wasserenthärtung mit Ionenaustauscher

Der „Konsument“-Test „Wasseraufbereitungsgeräte“¹⁵ hat die Problematik der Verkeimung von Wasseraufbereitungsgeräten bereits deutlich gemacht. Mit Ausnahme eines Gerätes bekamen alle in der bakteriologischen Beurteilung ein „nicht zufriedenstellend“. Im Klartext, das aufbereitete Wasser enthielt mehr Keime, als das zufließende. Während Wasseraufbereitungsgeräte (hauptsächlich Filtersysteme mit denen organische Verunreinigungen, Nitrate, Schwermetalle, aus dem Wasser entfernt werden) vor allem durch ihre Bauweise zur Verkeimung neigen, liegt die Ursache der Verkeimung von Enthärtungsanlagen, sogenannten Ionenaustauschern, hauptsächlich in der Handhabung und Wartung.

Unter ungünstigen Bedingungen, falschen Reinigungsmaßnahmen, unsauberem Umfeld, falscher Geräteeinstellung uvm. können sich in Ionenaustauschern sogenannte Biofilme bilden. Das sind Beläge auf den Harzkügelchen und auf Oberflächen im Inneren von Geräten, die aus gelartigen Absonderungen von im Trinkwasser enthaltenen Bakterien bestehen und in denen sich Mikroorganismen festsetzen und vermehren. Die desinfizierenden Maßnahmen haben auf diese hartnäckigen Biofilme, wie die Erfahrung zeigt, keine zuverlässige Wirkung.

Aufgrund häufiger Anfragen im Beratungszentrum zum Thema Ionenaustauscher und der dabei berichteten Probleme auch in hygienischer Hinsicht, wurde im April 1997 ein Wassertest gestartet¹⁶. KonsumentInnen, die im Besitz eines Ionenaustauschers waren, wurden eingeladen, eine Trinkwasserprobe auf ihre bakteriologische Unbedenklichkeit hin untersuchen zu lassen. 164 Trinkwasserproben wurden zur Analyse eingesandt. Jeder fünfte Einsender hatte „Schmutzränder“ im Salzvorratsbehälter seiner Anlage festgestellt. Tatsächlich fanden sich in diesen Wasserproben erhöhte Keimzahlen. Aber selbst dort, wo keine Verfärbungen vermeldet wurden, wiesen zahlreiche Proben signifikante Keimbelastungen auf. Weder HerstellerIn noch AnbieterIn weisen im besonderen auf die Möglichkeit einer Verkeimung der Geräte hin, die unabhängig vom Alter der Anlage eintreten kann. Wie die Erfahrung zeigt, verabsäumen es die Firmen häufig, den KonsumentInnen eine detaillierte Gebrauchs- und Reinigungsanweisung zu geben, weder in mündlicher noch in schriftlicher Form. Durch unsachgemäße Salzbefüllung ist auch Staub- und Schmutzeintrag in den Salzvorratsbehälter wahrscheinlich. Staub und Schmutz sind Keimträger, die im Behälter optimale Lebensbedingungen finden.

Weitere Ergebnisse der Untersuchung:

55 % der Proben wiesen mit 8,4 deutsche Härtegrade (dH) eine viel zu geringe Härte auf, über 18 % erreichten nicht einmal Härtegrad 5. Hier war i.d.R. die Verschneideeinrichtung nicht richtig eingestellt, die das durch die Anlage vollständig enthärtete Wasser mit dem unbehandelten Wasser in richtigem Umfang - auf Mindesthärte 8,4 - mischen soll. Manchmal wurde auch Wasser enthärtet, dessen Kalkwerte das überhaupt nicht erforderlich machen würden.

Nur professionelle Installation und Wartung garantieren einen einwandfreien und hygienischen Betrieb der Anlage. Der Ionenaustauscher sollte nur vom Hersteller oder Fachinstallateur eingebaut und einmal jährlich überprüft werden.

Schätzungsweise sind in Österreich rund 100.000 Ionenaustauscheranlagen in Betrieb. Viele dürften nicht so installiert sein und gewartet werden, daß optimale Trinkwasserqualität gesichert ist.

Physikalische Wasserbehandlung ohne Chemie und Salz

Nach wie vor massivst beworben werden die sogenannten physikalischen Wasseraufbereitungsgeräte. Vor allem nach Messen der Heiz-, Wohn- und Baubranche häufen sich die

¹⁵ „Konsument“-Test 8/93 Wasseraufbereitungsgeräte, „Schlag ins Wasser“

¹⁶ Bericht in „Konsument“ 9/97, mit Marktübersicht Ionenaustauscher

Anfragen von KonsumentInnen zu diesem Produkt. Ionenaustauscher, im Prinzip seit langem bewährte Enthärtungsgeräte, sind teuer, erfordern Salz im Betrieb und neigen bei unsachgemäßer Handhabung und mangelnder Wartung - wie berichtet - zur Verkeimung. Magnetische Halbschalen, einfach auf die Rohrleitung gestülpt, benötigen weder Strom noch Salz und sind bakteriologisch unbedenklich. Attraktive Eigenschaften allesamt, der Wirksamkeitsnachweis der Geräte zum Schutz der Rohrleitungen und Wärmetauscher vor Verkalkung, steht allerdings nach wie vor aus.

Mittlerweile werden am österreichischen Markt ca. 30 Gerätemarken angeboten. Der beschriebene Wirkmechanismus ist bei allen Geräten derselbe. Durch elektrische oder magnetische Wechselfelder soll die Bildung von Kalkkristallen verhindert werden, und damit die Bildung hartnäckiger Ablagerungen.

Es besitzt derzeit kein marktgängiges Gerät das Prüfzeichen des ÖVGW¹⁷ oder ein positives Prüfattest einer staatlich autorisierten Versuchsanstalt entsprechend den wissenschaftlich fundierten Prüfverfahren. Staatlich autorisierte österreichische Prüfstellen, wie die ÖVGW, haben die Aufgabe, die Gerätetechnik auf ihre Funktionstauglichkeit, Betriebssicherheit und gesundheitlich-hygienischen Aspekte hin zu überprüfen. Mißtrauen erwecken gegenüber solchen Geräten dürfte sicher auch eine Mitteilung des ÖVGW, wonach Firmen zwar laufend Anträge für die Verleihung des Prüfzeichens stellen, die Prüfung zur Funktionstauglichkeit dann aber vor der endgültigen Bewertung abbrechen lassen.

Fallweise berichten KonsumentInnen, daß sich nach Einbau der Geräte der Kalk von den Fliesen oder der Badewannenoberfläche wesentlich leichter entfernen lasse als vorher. Auch sind uns Fälle geschildert worden, wo eine Verkalkung der Heizstäbe durch die Geräte tatsächlich verhindert werden konnte. Der Kalk setzte sich als Pulver am Speicherboden ab. Diesen Erfolgsberichten stehen aber auch negative Meldungen gegenüber. Das Ergebnis des Einsatzes eines physikalischen Wasseraufbereitungsgerätes scheint also nicht vorhersehbar zu sein. Einige Firmen sind deshalb dazu übergegangen, diese Geräte zu verleasen (um ca. öS 2400,-/Jahr).

Sollte sich jemand zum Erwerb eines physikalischen Wasseraufbereitungsgerätes entschließen, so muß also zur Vorsicht geraten werden. Es ist empfehlenswert, sich vertraglich die Funktionsgarantie, eine Rücknahmegarantie, ein Rückerstattungsrecht der Ein- und Umbaukosten, aber auch eventueller Folgekosten zu sichern.

2.1.2. Wohnen

Die derzeitige Situation

1997 sind im Wohnbereich wieder umfangreiche Änderungen des MRG und WEG, zum Teil auch des WGG in Kraft getreten. Weiters ist auch das neue Bauträgersgesetz ab 1.1.1997 in Kraft. Darüberhinaus wurden in diversen Gesetzen neue Rücktrittsrechte geschaffen (MaklerG, BauträgerG, KSchG), die im Wohnbereich anwendbar sind und für VerbraucherInnen sicherlich einige Erleichterungen bringen.

Keine Erleichterung hingegen stellen die Änderungen des MRG hinsichtlich der Befristungen von Mietverträgen dar. Zum einen wird dadurch der Kündigungsschutz weiter ausgehöhlt, da die Befristungsmöglichkeiten erheblich erweitert wurden, zum anderen sind diese Änderungen so kompliziert, daß selbst Experten Mühe haben, sie zu verstehen. Diverse Unklarheiten werden wohl erst durch die Rechtsprechung ausgeräumt werden.

¹⁷ ÖVGW Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach

Die wichtigsten Änderungen des MRG

Befristung von Mietverträgen

Infolge des Auslaufens der 1994 eingeführten Dreijahresverträge ist der Gesetzgeber unter Zugzwang geraten. Das Ergebnis dieser neuerlichen Novellierung des MRG ist zu einem höchst komplizierten Werk geraten, das nicht nur unterschiedliche Befristungsmöglichkeiten für unterschiedliche Wohnungstypen vorsieht (was ja bisher auch schon der Fall war), sondern auch die stillschweigende Vertragsverlängerung nur noch auf ein Jahr, Verlängerungsoption des Mieters/der MieterIn und vorzeitige Kündigungsrechte enthält, welche keineswegs auf alle Wohnungen anwendbar sind und die zu durchschauen selbst für Experten nicht gerade einfach ist.

Im § 29 MRG, welcher die zulässigen Befristungen regelt, sind die einzelnen Wohnungstypen und die dafür zulässigen Befristungen in Abs. 1 Z. 3 lit a bis e angeführt. Die lit a regelt die frei finanzierten Neubauwohnungen (unter die auch neuerrichtete einzelne Mietgegenstände, wie etwa Dachbodenausbauten fallen), welche nach 1967 errichtet wurden und die Ein- und Zweifamilienhäuser. Hier hat sich nichts geändert, es bleibt also die freie Befristungs- und Verlängerungsmöglichkeit. Vorzeitige Kündigung und andere Sonderrechte des Mieters/der MieterIn sind hier nicht anwendbar.

Es folgen in lit b die Eigentumswohnungen, die vor 1967 errichtet wurden (wurde eine Wohnung nach dem 31.12.1967 errichtet, fällt sie bereits unter die lit a), die bisher auf höchstens 10 Jahre befristet werden konnten. Hier wurde die Befristung nach oben hin geöffnet, es gibt also keine Obergrenzen mehr. Der Mieter/die MieterIn hat nach Ablauf eines Jahres des ursprünglichen oder des verlängerten Vertrages ein vorzeitiges Kündigungsrecht. Eine weitere Abstufung nach Stichtag wird bei vor 1945 errichteten Altbauwohnungen vorgenommen. Für diese gilt, daß die Mindestbefristung drei Jahre betragen muß, nach oben hin ist die Befristung ebenfalls offen (§ 29 Abs 1 Z 3 lit b MRG).

In der lit c sind alle sonstigen Mietwohnungen, die vor 1967 errichtet wurden, erfaßt. Der Dreijahresvertrag wurde abgeschafft und durch eine Befristungsmöglichkeit auf maximal 10 Jahre ersetzt, wobei auch hier die Mindestbefristung drei Jahre betragen muß. Eine Ausnahme davon besteht nur bei Verlängerung auf die höchstmögliche Restlaufzeit (z.B. Vertrag hat acht Jahre gedauert, es ist eine Verlängerung um zwei Jahre zulässig).

Unverändert geblieben sind die Ausbildungsmietverträge und die Untermieten.

Stillschweigende Verlängerung und Verlängerungsoption, vorzeitige Kündigung

Bislang galt, daß der Vermieter/die Vermieterin binnen 14 Tagen nach Vertragsende die Räumungsklage einbringen mußte, ansonsten galt der Vertrag als stillschweigend verlängert, was praktisch zu einem unbefristeten Mietverhältnis geführt hatte. Nunmehr gilt für alle Wohnungen, außer den nach 1967 frei finanziert errichteten und den Ein- und Zweifamilienhäusern, daß sich der Vertrag - falls der Vermieter/die Vermieterin sich nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des Mietverhältnisses dagegen ausspricht - nur noch um ein Jahr stillschweigend verlängert. Es handelt sich also um eine Bestimmung, die die VermieterInnen begünstigt, die praktisch noch ein Jahr mehr Zeit haben, denn erst, wenn nach dem Jahr der stillschweigenden Verlängerung keine Räumungsklage eingebracht wird, wird der Vertrag unbefristet.

Für vermietete Altbau Eigentumswohnungen und Mietwohnungen vor 1967 sowie geförderte Wohnungen gibt es weiters die Verlängerungsoption des Mieters/der MieterIn. Dieser kann den Vertrag noch bis zu einem weiteren Jahr auch gegen den Willen des Vermieters/der

Vermieterin verlängern. Diese Option kann sowohl unmittelbar bei Vertragsablauf, aber auch nach dem Jahr der stillschweigenden Verlängerung ausgeübt werden.

Das vorzeitige Kündigungsrecht ist hingegen auf alle Wohnungen, außer den frei finanzierten Neubauten und den Ein- und Zweifamilienhäusern, anwendbar.

Mietzinsabschläge bei befristeten Mietwohnungen

Bei allen vor 1945 errichteten Wohnungen ist weiters ein Mietzinsabschlag je nach Befristungsdauer vorzunehmen: Vertragsdauer weniger als vier Jahre: 30 %, weniger als sieben Jahre: 20 %, sieben Jahre und mehr: 10 %.

Mehrere Verträge werden dabei nicht zusammengezählt, sondern ist der Abschlag für den ursprünglichen Vertrag und die jeweiligen Verlängerungen gesondert zu berechnen.

Die Abschläge gelten wiederum nur dort, wo ein Richtwertmietzins oder einer für Kategorie D vereinbart werden darf, nicht aber für angemessene oder freie Mietzinse.

Auch das System der Abschläge ist mit mehreren komplizierten Besonderheiten behaftet, auf die hier jedoch nicht näher eingegangen werden kann.

Betriebskosten

Die geplante und bereits im Vorjahresbericht beschriebene Änderung der Verfahren zur Überprüfung von Betriebskostenabrechnungen ist ebenfalls in Kraft getreten.

Wenn einer oder mehrere HauptmieterInnen einen Antrag auf Überprüfung der Betriebskosten einbringen, gilt die Rechtskraft von antragsstattgebenden Entscheidungen über Feststellungsbegehren für alle HauptmieterInnen, die vom Verfahren zu verständigen sind. Diese MieterInnen könnten dann auch auf dem Zivilrechtsweg die zu viel bezahlten Betriebskosten zurückfordern. Eine Rückzahlungsverpflichtung hinsichtlich aller MieterInnen im Hause, für die eine Überzahlung festgestellt wird, wurde jedoch nicht geschaffen.

Dasselbe gilt auch für Wohnungen von Gemeinnützigen Bauvereinigungen.

Sind in einem Wohnungseigentumshaus noch AltmietlerInnen vorhanden, dann gilt für die MiteigentümerInnen - sofern sie keinen anderen Aufteilungsschlüssel rechtswirksam vereinbart haben - jener Aufteilungsschlüssel, der für das vor Wohnungseigentumsbegründung abgeschlossene Miet- oder Nutzungsverhältnis maßgeblich ist. Ausgenommen davon sind die Beiträge zur Rücklage sowie die Kosten für die Erhaltung und Verbesserung, diese sind weiterhin nach den Miteigentumsanteilen aufzuteilen.

In jenen Fällen, in denen die neue Regelung mangels anderer Vereinbarung unter den MiteigentümerInnen anzuwenden ist, können diese nun auch wie die HauptmieterInnen die Betriebskosten im Außerstreitverfahren prüfen lassen. Die Neuregelung gilt erst für Abrechnungsperioden, die nach dem 31.12.1997 beginnen.

Damit wurde jedoch ein Ungleichgewicht zwischen WohnungseigentümerInnen geschaffen: Während die einen nunmehr das kostengünstige und risikolose Außerstreitverfahren zur Prüfung und vor allem Rückforderung der Betriebskosten zur Verfügung haben, sind die anderen, zumindest was Rückforderungen betrifft, weiterhin auf den Zivilprozeß verwiesen, denn im WEG ist nur die Prüfung der formellen Richtigkeit der Abrechnung im Außerstreitverfahren vorgesehen.

Investitionskostenersatz

Eine Verbesserung für MieterInnen hat eine Änderung des § 10 MRG gebracht. Bislang herrschte die unbefriedigende Situation, daß ein/e HauptmieterIn bei seinem/ihrer Auszug aus der Wohnung sich vom Vermieter/von der Vermieterin nur jene Investitionen abgelten lassen konnte, die er/sie selbst durchgeführt hat. Dies hat zur Folge gehabt, daß ein/e MieterIn für Aufwendungen, die er/sie dem/der VormieterIn abgelöst hat und die eigentlich noch ablösefähig im Sinne des § 10 MRG waren, keinen Ersatz vom Vermieter/von der

Vermieterin beanspruchen konnte. Im vielen Fällen ging dabei MieterInnen, die eine Vormieterablöse zahlten und dann nach kurzer Zeit aus der Wohnung wieder auszogen, viel Geld verloren.

Für Investitionen, die nach dem 1.3.1997 durchgeführt werden, gilt nun, daß auch solche Investitionen ablösefähig sind, die dem/der VormieterInnen abgegolten wurden.

Bauträger und WEG

Per 1.1.1997 ist das neue Bauträgervertragsgesetz in Kraft getreten. Dieses wurde bereits im Vorjahresbericht beschrieben, der damals vorliegende Entwurf blieb im wesentlichen unverändert. Eher zögerlich geht die Überarbeitung der Verträge der Bauträger vorstatten. Obwohl der Gesetzesentwurf ja seit längerem bekannt war und das Gesetz in Kraft ist, wird derzeit erst an neuen Verträgen gearbeitet. Vielfach werden in der Beratung des VKI noch Verträge vorgelegt, die das BTVG nicht berücksichtigen.

Mit dem BTVG wurde auch das WEG abgeändert.

Die erstmalige Nutzwertfestsetzung muß nun nicht mehr vom Gericht (Schlichtungsstelle) durchgeführt werden. Der Einverleibung des Wohnungseigentums ins Grundbuch ist nun lediglich ein Gutachten eines Sachverständigen (Ziviltechniker für Hochbau oder Sachverständiger für Hochbau- oder Immobilienwesen) zugrunde zu legen. Diese Änderung ist vielfach auf Kritik gestoßen, da die behördliche Nutzwertfestsetzung nun entfällt. Erst bei einer Neufestsetzung der Nutzwerte - etwa weil sich der Nutzwert einer Wohnung durch Umbauten oder Umwidmung ändert - ist ein gerichtliches Verfahren abzuführen.

Da an Substandardwohnungen WE nicht mehr begründet werden kann, diese Bestimmung aber vielfach dadurch umgangen wurde, daß der Nutzwertfestsetzung bewilligte Baupläne zugrunde gelegt wurden (die tatsächliche Bauausführung hat niemand kontrolliert), sind diese Wohnungen nun in ihrem Ist-Zustand im Gutachten besonders auszuweisen.

Weiters ist seit 1.1.97 im „Altbau“ (alle Gebäude, die älter als 20 Jahre sind) bei einer nachträglichen Wohnungseigentumsbegründung vor oder mit der Zusage des Wohnungseigentums dem Wohnungseigentumsbewerber ein Gutachten über den Erhaltungszustand des Hauses auszuhändigen. Wird dies unterlassen, gilt ein Zustand als vereinbart, der in den nächsten 10 Jahren keine größeren Erhaltungsarbeiten erfordert. Dies hieße, daß der WE-Organisator ohne Gutachten für größere Arbeiten einzustehen hätte. Allerdings hat die Bestimmung ihre Grenzen in der Liquidität des WE-Organisators, die - wie sich in der Wohnrechtsberatung immer wieder zeigt - nicht immer gegeben ist. Ob sie in der Praxis zu einer Verbesserung führt, bleibt daher abzuwarten. Zumindest ist davon zu erhoffen, daß den KäuferInnen die Problematik des Einstehens für Erhaltungsarbeiten durch das Vorliegen eines Gutachtens mehr bewußt wird.

Rücktrittsrechte

Neben den bereits im Vorjahresbericht besprochenen Rücktrittsrechten für Immobiliengeschäfte (§ 30a KSchG) und vom Bauträgervertrag (§ 5 BTVG), wurde im KSchG ein neues Rücktrittsrecht geschaffen (§ 3a), welches auch im Wohnbereich Anwendung finden kann.

Nach § 3a KSchG kann der/die VerbraucherIn nunmehr auch dann von seinem/ihrem Vertrag zurücktreten, wenn ohne seine/ihre Veranlassung für seine/ihre Einwilligung maßgebliche Umstände, die der/die UnternehmerIn im Zuge der Vertragsverhandlungen als wahrscheinlich dargestellt hat, nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten. Als maßgebliche Umstände nennt das Gesetz

- die Mitwirkung oder Zustimmung eines Dritten,

- die Aussicht auf steuerrechtliche Vorteile,
- die Aussicht auf öffentliche Förderung und
- auf einen Kredit.

Gerade im Wohnbereich werden KonsumentInnen oft durch derartige Zusagen zu einer Vertragserklärung bewegt. Besonders häufig geschieht dies bei ImmobilienmaklerInnen, die KonsumentInnen zum Kauf einer Eigentumswohnung oder eines Hauses mit dem Argument, es würde ein Kredit beschafft werden, veranlassen. Wenn dann der/die potentielle KäuferIn keinen Kredit erhält oder einen Bürgen braucht, von dem zunächst keine Rede war, wird meist versucht, eine Rücktrittsprovision zu lukrieren.

Aber auch in anderen Bereichen, wie etwa der Wohnbauförderung wäre dieses Rücktrittsrecht anwendbar. Weiters auch bei Angelegenheiten, die der Zustimmung des Vermieters/der Vermieterin bedürfen, wie z.B. einem Fenstertausch.

Daß sich dieses Rücktrittsrecht noch nicht bei allen UnternehmerInnen herumgesprochen hat, zeigt sich darin, daß in den beim VKI vorgelegten Vertragsformularen im Wohnbereich keine Belehrungen darüber zu finden sind.

Immobilienmakler

Aufgrund der Anfragen im Beratungszentrum ist erkennbar, daß das Rücktrittsrecht für Immobiliengeschäfte seine Auswirkungen darin zeigt, daß die übereilten Vertragsabschlüsse abnehmen. Viele MaklerInnen sind nun dazu übergegangen, nicht mehr gleich am Tag der Erstbesichtigung einer Wohnung die Unterzeichnung von Miet- oder Kaufanboten zu verlangen.

Allerdings werden trotzdem immer noch KonsumentInnen zu Vertragsabschlüssen veranlaßt, von denen sie später wieder Abstand nehmen müssen, etwa wenn ihnen ein Kredit versprochen wird, den sie dann nicht oder nur mit Bürgen bekommen können. Nach wie vor ein Problem sind auch sonstige mündliche Nebenabreden, wie z.B. Vertragsbedingungen, die von den KonsumentInnen nicht schriftlich festgehalten werden und dann später schwer beweisbar sind.

Auch die Verpflichtung, einem Kunden/einer Kundin, der Verbraucher/die VerbraucherIn ist, vor Abgabe einer Vertragserklärung eine schriftliche Nebenkostenübersicht auszuhändigen, wird nicht immer ernstgenommen. Ebenso fehlt oft der verpflichtende Hinweis, daß der/die MaklerIn als DoppelmaklerIn tätig ist. Ein Zuwiderhandeln löst die Rechtsfolgen des § 3 Maklergesetzes aus, also eine Minderung der Provision. Wie sich dies allerdings in der Praxis auswirken wird, kann erst die Rechtsprechung zeigen.

Sonstige VerbraucherInnenprobleme

Wie schon beim Thema MaklerInnen angesprochen, wurde im Frühjahr die „Expertenhotline“ auf Mehrwertbasis eingeführt. Dadurch kann bis zum Vorliegen genauer Zahlen derzeit keine Aussage über die Anzahl der insgesamt im Wohnrecht vom VKI beratenen Personen getroffen werden.

Im Zeitraum 1.9.1996 bis 28.2.1997 suchten 2950 Personen das Beratungszentrum wegen einer Wohnrechtsberatung auf. 504 KonsumentInnen wünschten eine allgemeine Vertragskontrolle, 231 davon betrafen Kaufverträge von Eigentumswohnungen, Häusern oder Grundstücken.

234 KonsumentInnen fragten wegen Preis oder Miete an, wobei hier die meisten MieterInnen von Altbauwohnungen waren.

Es zeigt sich in der Wohnrechtsberatung, daß das Beratungszentrum genauso häufig wie vor Einführung der Telefonberatung aufgesucht wird, es ist also hier keine Abnahme der persönlichen Beratungswünsche zu bemerken. Außerdem stößt die telefonische Beratung spätestens dann auf ihre Grenzen, wenn es um die Durchsicht von Vertragsunterlagen

geht. Es werden daher oft Ratsuchende vom Telefon auf die persönliche Beratung verwiesen.

Da aber auch die Statistik der persönlichen Beratung umgestellt wurde, liegen auch hier noch keine Aussagen über den Zeitraum April bis Oktober vor.

2.1.3. Haushaltsgeräte

Was die Marktsituation betrifft, so weitete sich bis 1996 nach wie vor der große Elektro Einzelhandel gegenüber dem mittleren und kleineren aus. Doch bereits wie im Kapitel 2 („Die Lage der VerbraucherInnen“) berichtet, werden für 1997 auch beim großen Elektro Einzelhandel Einbrüche erwartet.

Elektro Einzelhandel nach Geschäftstypen

Anzahl						Umsatz (in Mio. S)						% Veränderung gegenüber Vorjahr
-2.8	-1.8	-0.7	-2.2	-2.4	+0.1	+1.2	-0.3	+1.1	+2.9			
2577	2506	2461	2443	2389	2332	20084	20101	20339	20277	20499	21102	Total
2.9 75	2.8 71	2.8 69	2.7 66	2.9 69	3.1 73	33.2 6664	37.6 7563	41.2 8380	47.6 9661	50.9 10434	53.6 11301	Großer Elektro Einzelhandel (über 30 Mio.)
37.9 977	33.9 849	33.9 835	30.9 756	30.9 738	31.1 725	47.3 9504	41.3 8305	40.0 8144	32.5 6597	30.0 6143	28.2 5941	Mittlerer Elektro Einzelhandel (5 bis 30 Mio.)
59.2 1525	63.3 1586	63.3 1557	66.4 1621	66.2 1582	65.8 1534	19.5 3916	21.1 4233	18.8 3815	19.8 4019	19.1 3922	18.3 3860	Kleiner Elektro Einzelhandel (bis 5 Mio.)
1991	1992	1993	1994	1995	1996	1991	1992	1993	1994	1995	1996	



Was die Umsatzentwicklung bei den einzelnen Elektro-Haushaltsgeräte-Gruppen betrifft, so gab es im Vergleich von 1994 bis 1995 bis auf Waschmaschinen überall Zuwachsraten, im Vergleich 1995 zu 1996 nur mehr bei Geschirrspülern und Wäschetrocknern. Im Vergleich des ersten Halbjahres 1996 zu 1997 gab es bei allen Haushaltsgeräte-Gruppen Rückgänge.

Trends bezüglich der Marktvolumina von Elektro-Haushaltsgeräten (Verkaufswert in Mio. Schilling):

Warengruppe			Veränderungsrate in Prozent		Veränderungsrate in Prozent	Veränderungsrate in Prozent
WEISSE WARE	1994	1995	1994 : 1995	1996	1995 : 1996	1. Halbjahr 1996 : 1997
Waschmaschinen	2.170	2.160	-1	1.921	-5	-3
Kühlgeräte	1.600	1.630	2	1.618	-1	-3
Geschirrspüler	1.350	1.390	3	1.426	3	-3
E-Herde/Backofen	1.350	1.420	5	1.334	-4	-8
Gefriergeräte	820	860	5	804	-6	-6
Mikrowellengeräte	540	540	1	500	-2	-10
Wäschetrockner	340	360	6	376	7	-8
SUMME	8.200	8.400	2	8.000	-2	-5
VW Österreich gesamt	9.000	9.200	2	9.000	-2	-5

Quelle: Fessel + GfK-Haushaltspanel

Eine durchaus ähnliche Entwicklung gab es bei Elektro-Kleingeräten.

Trends bezüglich der Marktvolumina von Elektro-Kleingeräten (Verkaufswert in Mio. Schilling):

Warengruppe			Veränderungsrate in Prozent		Veränderungsrate in Prozent	Veränderungsrate in Prozent
KLEINGERÄTE	1994	1995	1994 : 1995	1996	1995 : 1996	1. Halbjahr 1996 : 1997
Staub-/Allessauger	640	670	4	668	0	-6
Kaffeemaschinen	380	420	10	467	15	-2
E-Rasierer	350	370	6	368	-1	-2
Dampfbügeleisen	310	320	3	318	-1	-1
el. Küchenhilfen	320	320	0	303	-2	-11
Mundhygienegeräte	185	186	0	209	13	-15
Pistolenföns/Tropckenh.	138**)	140**)	1**)	158	-6**)	-8
Hairstylinggeräte	*)	*)	-	24	-	4
SUMME	2.300	2.400	5	2.500	3	-3
KLK Österreich gesamt	3.600	3.800	5	3.900	3	-3

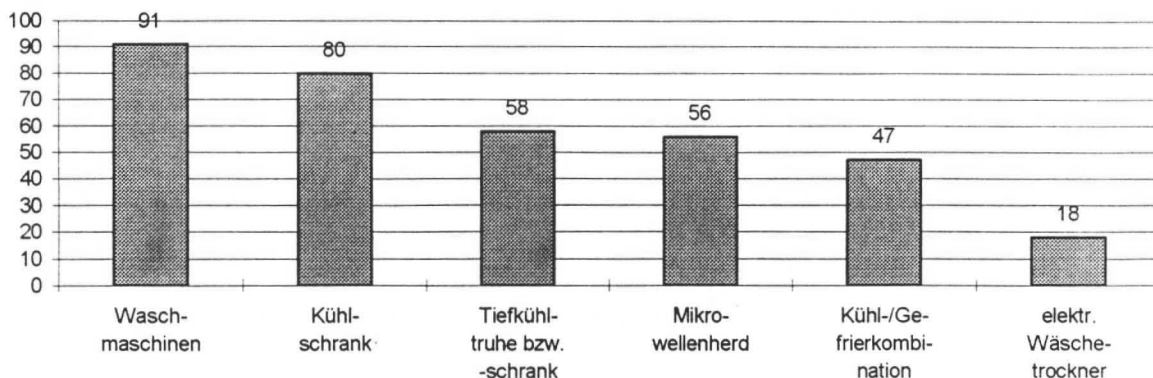
*) Diese Produktgruppe wurde im angegebenen Zeitraum von FESSEL-GfK/Abteilung Handelspanel nicht beobachtet.

***) nur Pistolenföns = ohne Trockenhauben

Quelle: Fessel + GfK-Haushaltspanel

Angesichts der Besitzstücke im Haushalt ist dieser Trend zumindest bei jenen Haushaltsgeräten verständlich, bei denen eine gewisse Marktsättigung vorherrscht.

Besitzstücke im Haushalt (in %)



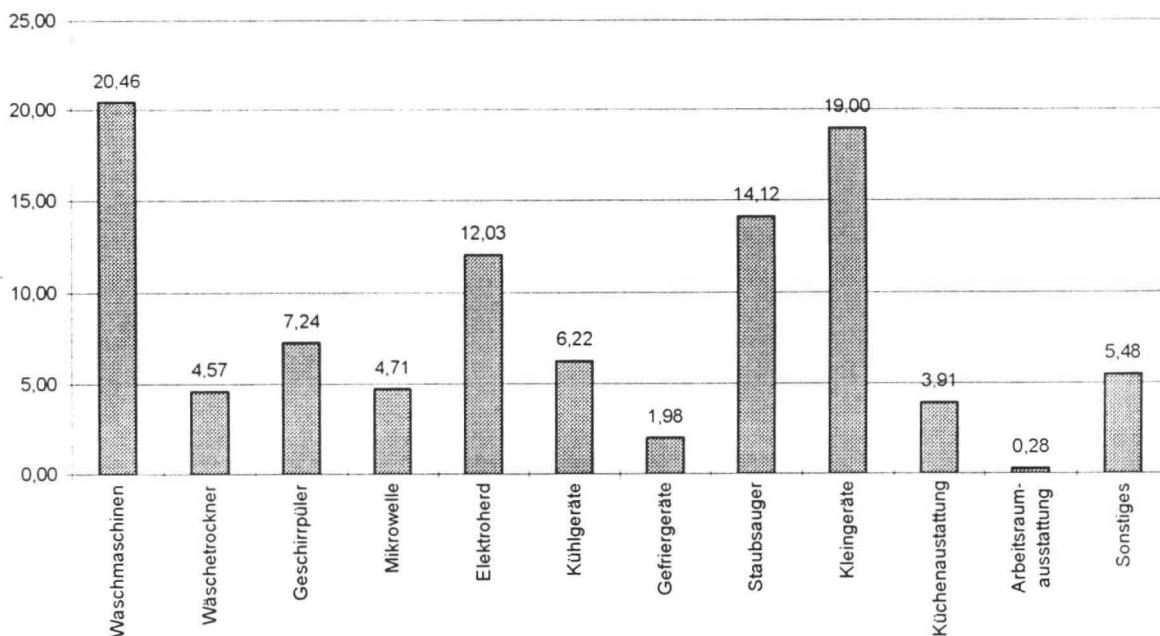
Quelle: RollAMA I/97, Portrait eines Haushaltes, Chart 17

Aufgrund dieser Situation kämpfen Händler und Handelsketten immer aggressiver um Marktanteile. Dies führt mitunter zu einer für VerbraucherInnen günstigen Preissituation, aber auch zu Einbußen bei Service und Fachberatung. Dazu kommen eine enorme Marken- und Typenvielfalt sowie ein häufiger „Modellwechsel“.

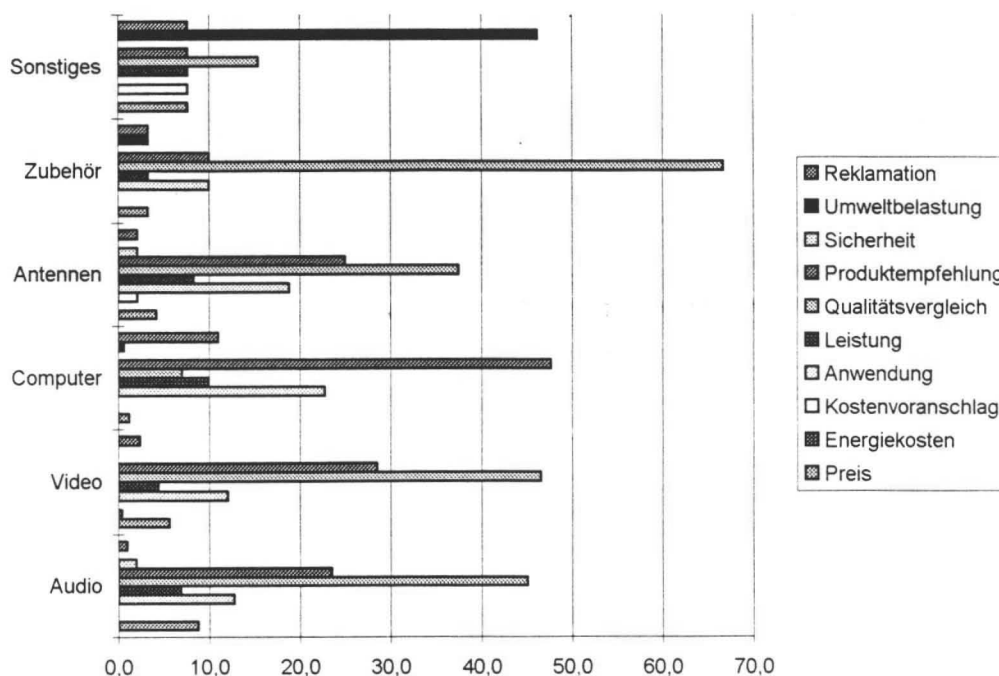
Die Beratungsstatistik des VKI verdeutlicht nach wie vor die Unübersichtlichkeit des Marktes. So ist die Frage nach Produktempfehlungen gegenüber dem vergangenen Beobachtungszeitraum mit 28,7 in etwa gleich geblieben. 20,3 % betrafen die Leistung der Geräte, 17,2 % Qualitätsvergleiche, 11,6 % die Anwendung und 10,4 % Energiekosten. Vor allem Anfragen bezüglich Energiekosten sind im Ansteigen begriffen.

Die häufigsten Anfragen betrafen Waschmaschinen (20,5 %), Kleingeräte (19,0 %), Elektroherde (12,5 %) und Geschirrspüler (7,2 %). Die Anfragen bezüglich Energiekosten stiegen vor allem bei Waschmaschinen, Geschirrspülern und (im Durchschnitt um 9 %).

Anfragen zu Produkten bei Haushaltsgeräten



Anfragen zu Problemkreisen bei Haushaltsgeräten



Aufgrund des Konsumentenbarometers 1996 ortete man weiters Probleme bei Gebrauchsanleitungen, die oft nur schwer lesbar sind¹⁸. Ein weiteres Problem: Seit Jänner 1996 gibt es weltweit - mit Ausnahme Amerikas - eine einheitliche Nenn-Netzspannung von 230 Volt, also um 10 Volt mehr als bisher. Die tatsächliche Erhöhung auf Grund der Toleranzbandbreite brachte im städtischen Bereich kaum eine Erhöhung; nur in einzelnen, ländlichen Gegenden kann es zu einer effektiven Erhöhung kommen. Die Spannungserhöhung hat eine stärkere Erwärmung der angeschlossenen Lampen und Geräte zu Folge. Weiters kann in manchen Fällen der Energieverbrauch um 5 % steigen und bei älteren Glühlampen und älteren Geräten kann es durch die Temperaturerhöhung dazu kommen, daß sie vorzeitig kaputt gehen¹⁹.

An weiteren Problemen wie der oft mangelnden Preisauszeichnung, zu der auch verdeckte Zuschläge zählen, sowie an den Problemen beim Service bzw. bei Reparaturen hat sich gegenüber dem vorangegangenen Beobachtungszeitraum kaum etwas geändert.

2.1.4. Möbel

Betrachtet man die Kataloge der führenden Möbelhäuser Österreichs, so setzen sich zwei Trends fort. Jener zu etwas ausgefalleneren, designerähnlichen Möbeln und jener zu einer „natürlichen“ Wohnkultur, vor allem im Zusammenhang mit Vollholzmöbeln. Bei beiden Trends stehen „erschwingliche“ Preise im Vordergrund.

Der Trend zu mehr Natürlichkeit geht auch auf das erstarkende Gesundheitsbedürfnis zurück. Dieses wiederum ist der Grund für immer häufigere Anfragen in der VKI-Produktberatung bezüglich Schlafstätten vor allem bezüglich Matratzen (89,6 %) im Rahmen der Textil-Beratung. Dieses Interesse widerspiegelt sich beispielsweise auch in einer Ausgabe der „kika-news“, die speziell dem Schlafen gewidmet ist. Hier wird unter anderem bügelfreie

¹⁸ Prammer präsentiert Konsumentenbarometer 1996, Originaltext-Service der APA, 14.03.1997

¹⁹ Strom-Binnenmarkt: Erhöhte Spannung, „Konsument“ 1/97, S. 40f

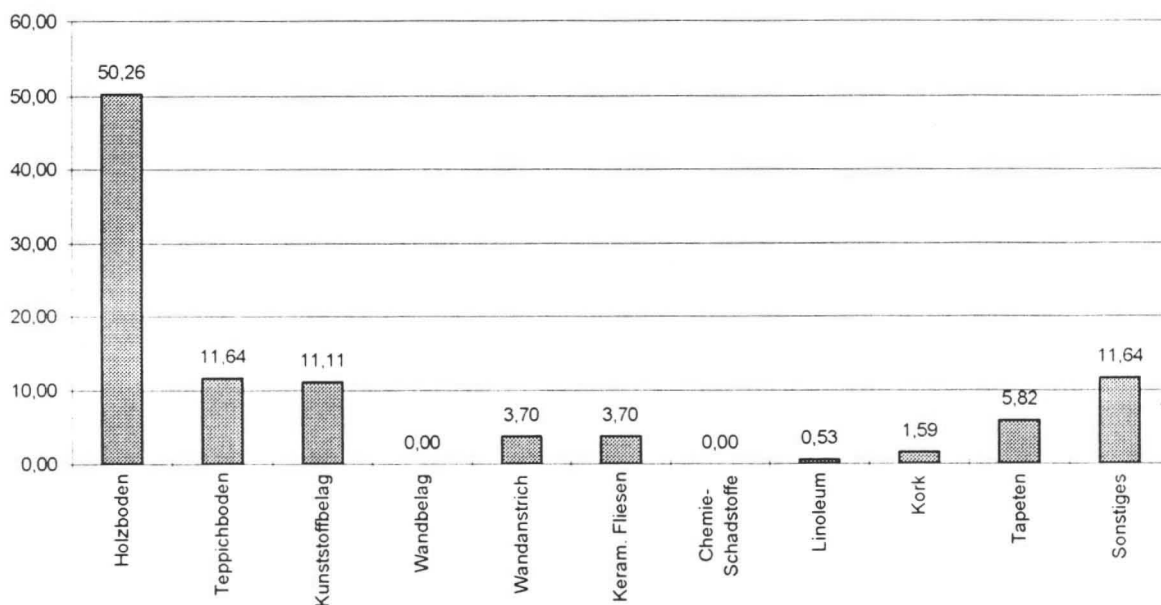
Bettwäsche vorgestellt, die mit dem Zeichen „Öko-Tex Standard 100“ ausgezeichnet ist. Aber auch Lattenroststeinsätze sowie Matratzen - unter anderem für Allergiker - werden angeboten²⁰. Übrigens verstärkt sich vor allem der Trend zu Latex-Bettssystemen sowie zu vollwaschbarem Bettzeug (Polster, Zudecke und Unterbett).

Die grundlegenden Probleme beim Möbelkauf haben sich seit dem vergangenen Beobachtungszeitraum kaum verändert. Von den immerhin 7,5 % der Anfragen im Rahmen der VKI-Rechtsberatung, die Möbel betrafen, entfallen 43,7 % auf Mängel/Gewährleistung und 15,0 % auf Lieferverzug. Wie in den vergangenen Jahren umfaßten die Gewährleistungsprobleme hauptsächlich Transport- und Montageschäden, unterschiedliche Furniere und mangelhaft verarbeitete Möbelteile. Und auch an den langen Lieferzeiten von meist mehreren Wochen hat sich kaum etwas geändert, wobei die Prozedur der Nachfristsetzung und der Möglichkeit bei Nichteinhaltung der Nachfrist vom Kauf zurückzutreten, dieses Problem auch in Zukunft nicht lösen wird.

2.1.5. Raumausstattung

Im Vergleich zum vorangegangenen Beobachtungszeitraum stiegen die Anfragen bezüglich zu Holzfußböden von 45,4 % auf 50,3 %; jene zu Kunststoffböden von 9,2 % auf 11,1 % jene zu Teppichböden sanken hingegen von 17,3 % auf 11,6 %.

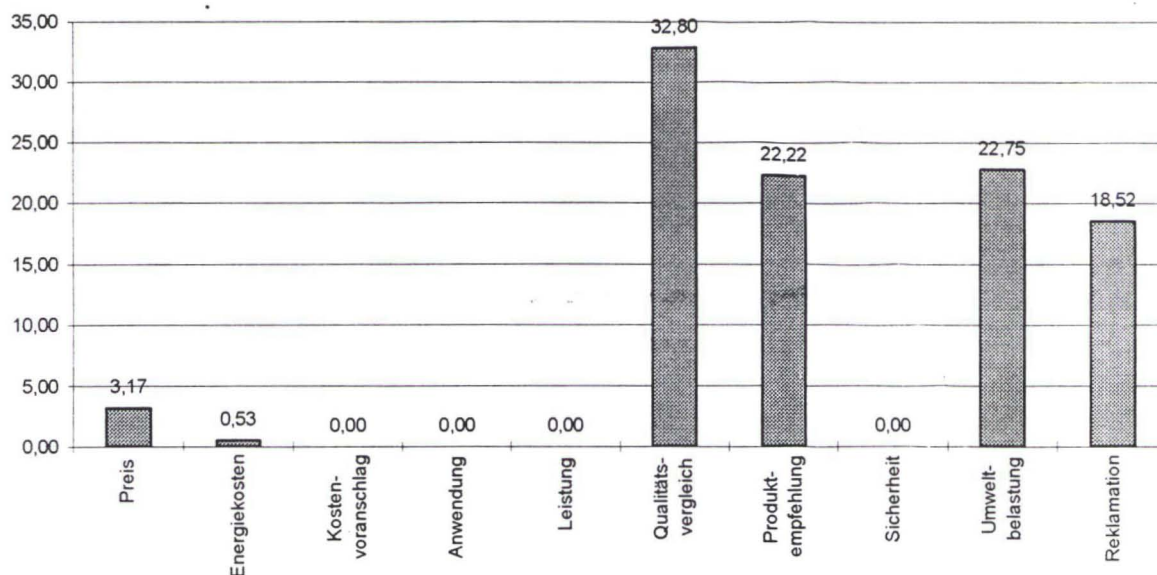
Anfragen zu Produkten bei der Raumausstattung



Die häufigsten Anfragen betrafen Qualitätsvergleiche (33,1 %), Umweltbelastungen (25,4 %), Produktempfehlungen (ebenfalls 25,4 %) und Reklamationen (15,3 %). Die meisten Anfragen bezüglich Umweltbelastungen, die durchaus im Steigen begriffen sind, gab es im Zusammenhang mit Kunststoffbelägen, Teppichböden, Tapeten und Wandanstrichen.

²⁰ kika-news vom September 1997

Anfragen nach Problemkreisen bei der Raumausstattung



2.1.6. Lebensmittel

1996 war im Vergleich zu 1995 im Lebensmitteleinzelhandel lediglich ein Ansteigen des Umsatzes von 0,2 % gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen²¹. Die Ausgaben für Lebensmittel sanken von öS 238,2 Mrd. (1994) auf öS 233,9 Mrd. (1995)²². Neuere Zahlen sind derzeit nicht verfügbar. Übrigens sanken die Ausgaben für Ernährung von 1964 bis 1994 kontinuierlich (Anteil der Ernährung an den Verbrauchsausgaben 1964: 33,3 %, 1974: 26,5 %, 1984: 23,5 %, 1994: 21,3 %)²³.

Nach wie vor erstarben die Supermärkte, die Verbrauchermärkte verzeichnen nur leichte Umsatzsteigerungen. Die Anzahl der kleinen, mittleren und großen Lebensmittelgeschäfte ist weiterhin im Sinken begriffen. Die Nahversorgung ist mehr denn je gefährdet. Schon 200 Gemeinden in Österreich sind bereits ohne Lebensmittelgeschäft²⁴.

Der Gesamtumsatz des Lebensmittelhandels betrug 1996 rund öS 143.500,-- Mio. 26,1 % davon entfielen auf Verbrauchermärkte (Geschäfte mit einer Verkaufsfläche ab 1000 m²), 38,4 % auf Supermärkte (Verkaufsfläche zwischen 400 und 1000 m²), 17,8 % auf große Lebensmittelgeschäfte (Verkaufsfläche zwischen 250 und 400 m²), 8,1 % auf mittlere (Verkaufsfläche zwischen 150 und 250 m²) und 9,6 % auf kleine Lebensmittelgeschäfte (Verkaufsfläche bis 150 m²).

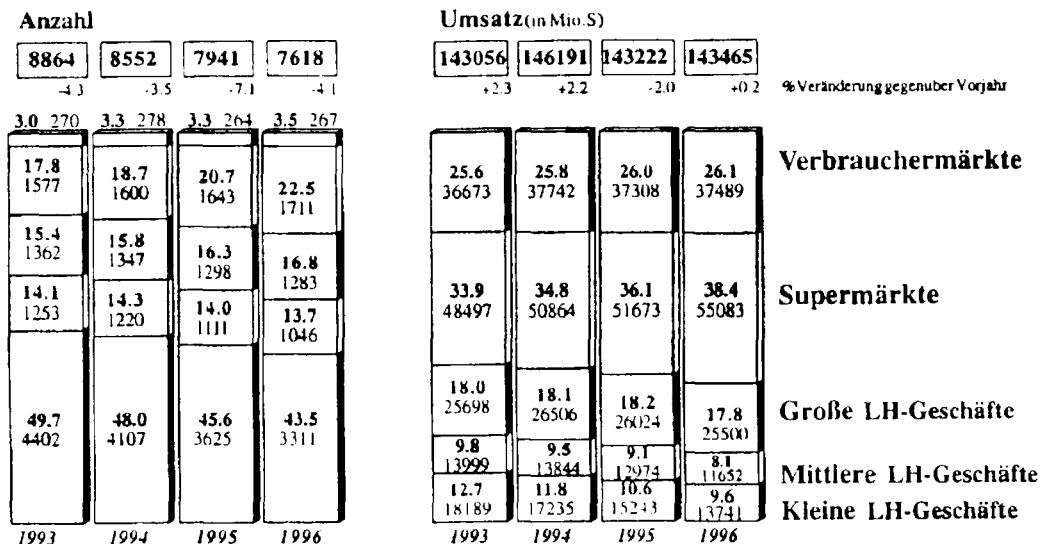
²¹ Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1997, S. 43

²² Lebensmittelbericht Österreich des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Band 1, Wien, Juni 1997, S. 13

²³ RollAMA I/97, Konjunkturelle Rahmenbedingungen, S. 29

²⁴ Lebensmittelbericht Österreich des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Band 1, Wien, Juni 1997, S. 61

Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen



Der österreichische Lebensmittelhandel ist durch einen anhaltenden Konzentrationsprozeß gekennzeichnet, der durch die Aufteilung der Konsum AG beschleunigt wurde. Er weist heute den höchsten Konzentrationsgrad Europas auf. Nach der Übernahme der Konsum-Filialen haben die beiden größten Handelsketten einen Marktanteil von mehr als 50 %. Darüber hinaus gewinnen neue Distributionsformen wie Tankstellenshops, Zustelldienste und bäuerliche Direktvermarktung an Bedeutung²⁵.

²⁵ Lebensmittelbericht Österreich des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Band 1, Wien, Juni 1997, S. 61

Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen

Anzahl absolut:			Umsatz in Mio.S.:			
8552	7941	7618	146191	143222	143465	
Anzahl in %			Umsatz in %			
17.8	17.8	17.9	11.7	12.0	12.8	ADEG
9.1	12.0	13.0	22.2	24.7	30.1	BML
16.9	20.5	21.2	19.4	21.9	26.2	SPAR
23.7	27.7	22.9	21.5	22.4	18.6	ZEV (ab 1996 excl. LÖWA)
22.5	3.9	3.9	7.6	6.6	5.5	LÖWA
10.0*)	22.0	21.1	17.6*)	12.4*)	6.8	restl. FILIALISTEN u. Übriger LH
1994	1995	1996	1994	1995	1996	
2.8	3.9	3.9	4.9	4.9	5.5	LÖWA
3.2	4.6	4.4	6.4	6.8	7.3	MEINL
		9.3			5.3	PFEIFFER

*KONSUM (bis September 1995)



© ACNielsen Ges.m.b.H. Seite 46

BML = Billa, Bipa, Merkur, Mondo, Emma
 ZEV = Meidl, Pfeiffer, Wedl&Dick, Maxi-Markt, Kiennast, Hornig, Kastner und Brückler, Nah&Frisch u.a.

Der Umsatzrückgang bei der ZEV ist unter anderem darauf zurückzuführen, daß die Tengemann-Tochter Löwa Ende 1995 aus diesem Verband ausgestiegen ist. Für ein Umsatzplus innerhalb der ZEV sorgten vor allem die Zukäufe aus der Konsum-Ausgleichsmasse, welche die Julius Meidl AG und die Pfeiffer-Gruppe vornahmen. Der ZEV verschmolz übrigens mit der deutschen Markt. Dabei handelt es sich um eine strategische Allianz, mit der drei Hauptziele verfolgt werden: die Optimierung der Konditionen, eine Verbesserung der Rahmenbedingungen bei Importen und der Aufbau eines Eigenmarkenprogramms²⁶.

Die sogenannten Kernkunden (bestimmt aufgrund der Angabe, wo hauptsächlich und am zweithäufigsten Lebensmittel eingekauft werden) kaufen in erster Linie bei Billa (38 %), Spar (30 %), Merkur, Interspar, Meidl (jeweils 13 %) und Adeg (10 %) ²⁷.

Trends im Ernährungsbereich

Hier eine Auswahl aktueller Trends im Ernährungsverhalten²⁸:

- Die KonsumentInnen pendeln häufig zwischen den verschiedenen Eß-, Koch- und Lebensstilen. Convenience-Orientierung, Gesundheits-Orientierung und Feinschmecker-

²⁶ Dieter Koffler, ZEV: Gebündelte Mengen in Europaformat, LK-Handelszeitung Nr. 14, 11.06.1997, S. 14

²⁷ RollAMA I/97, Motivanalyse, Chart 8a

²⁸ Lebensmittelbericht Österreich des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Band 1, Wien, Juni 1997, S. 93

Orientierung schließen sich keineswegs gegenseitig aus, sondern werden von ein und derselben Person nebeneinander und abwechselnd verfolgt.

- Der Trend zu Convenience-Produkten bedeutet, daß alles willkommen und erwünscht ist, was Zeit, Mühe, Denken und Arbeit erspart.
- Der Wunsch der KonsumentInnenen, sich gesund zu ernähren, äußert sich u. a. in dem in den letzten Jahren gewachsenen Einfluß von mehr oder minder popularisierten gesundheitswissenschaftlichen Diskursen über die Auswahl von Lebensmitteln (z.B. Lightprodukte, mit Vitaminen angereicherte Produkte u.ä.).
- Der Wunsch nach Erlebnisprodukten: Dem entsprechen beispielsweise Produkte vom Bauernhof, da man das Flair der Region und die Utopie des einfachen Lebens mitkauft. Unter diesen Gesichtspunkten kommt den Bioprodukten eine besondere Bedeutung zu, da sie in der Lage sind mehrere Bedürfnisse auf einmal zu erfüllen (Natur, Sicherheit, Bewahrung, Einzigartigkeit, Sorgfalt und handwerkliches Können).
- Zunahme der Connaisseurkultur, also der Kultur von Feinschmeckern: Insbesondere im Bereich des Kochens und Essens besteht das Bedürfnis, viel zu verstehen und dadurch soziale Anerkennung zu erlangen und Gleichgesinnte zu treffen.
- Interesse an weitreichender Produktinformation: Immer mehr KonsumentInnen interessieren sich dafür, welche Nahrungsmittel bzw. Nahrungsmittelbestandteile, unter welchen Bedingungen, von wem hergestellt werden. In diesem Zusammenhang geht es vor allem um die Unternehmenskultur der einzelnen Firmen. Dazu zählen die Fachkompetenz (Produktionsmethoden, Gentechnikfreiheit, die Verwendung bedenklicher Zusatzstoffe usw.), die damit verbundene Wahrung von VerbraucherInneninteressen, die Sozialkompetenz (Arbeitsplatzsicherheit, die Wahrung von Arbeitnehmerinteressen, Frauen- und Behindertenförderung, Produktionsstätten in der Dritten Welt inkl. Kinderarbeit usw.), Die Ökokompetenz, also das Umweltengagement sowie die Kommunikationskompetenz in Form von Informationsoffenheit.

Was letzteres betrifft, so bevorzugen die VerbraucherInnen verstärkt österreichische Lebensmittel. Beispielsweise stieg die Sympathie für österreichisches Obst von 1995 bis 1996 um 32 %, für österreichisches Schweinefleisch um 41 % und für österreichisches Rindfleisch - nicht zuletzt aufgrund des BSE-Skandals - um 44 %. Bei fast allen Frische-Lebensmitteln ist die österreichische Herkunft das wichtigste Kaufargument²⁹.

Apropos Frische: Trotz veränderter Lebensgewohnheiten und dem Trend zu einer raschen und einfachen Nahrungszubereitung besteht bei den ÖsterreicherInnen eine klare Präferenz für frische Lebensmittel. Fragen des Geschmacks und gesundheitliche Überlegungen dominieren Zeitersparnis und geringen Kochaufwand. So werden frische Lebensmittel in allen Haushalten verwendet, Tiefkühlgemüse zumindest gelegentlich in 93 % der Haushalte, und ab und zu Fertiggericht in 75 % der Haushalte. 66 % der Haushalte zählen Fertigsuppen - aus Dose oder Packerl - zum gelegentlichen Speiseplan, 62 % Lightprodukte. Tiefkühlgemüse wird übrigens nicht nur wegen der einfacheren Zubereitung verwendet, sondern auch wegen der Saisonunabhängigkeit.

Für die Verwendungsfrequenz ergibt sich eine leicht unterschiedliche Reihenfolge: nach frischen Lebensmitteln (51 % verwenden sie immer, 44 % häufig) folgen Tiefkühlgemüse (4 % immer, 47 % häufig) und fettreduzierte Lebensmittel (6 % immer, 21 % häufig). Die Verwendungshäufigkeit von Fertiggerichten und Fertigsuppen ist annähernd gleich hoch (2 % immer, 19 % bis 20 % häufig)³⁰.

Was die gesundheitlichen Überlegungen angeht, so betreffen diese - wie bereits erwähnt - auch die Verwendung von Produkten aus biologischer Landwirtschaft. Sie werden in 54 % der österreichischen Haushalte verwendet. Die BezieherInnen derartiger Produkte konsumieren in erster Linie biologisches Obst/Gemüse (79 %), sowie auch Milch/Milchprodukte

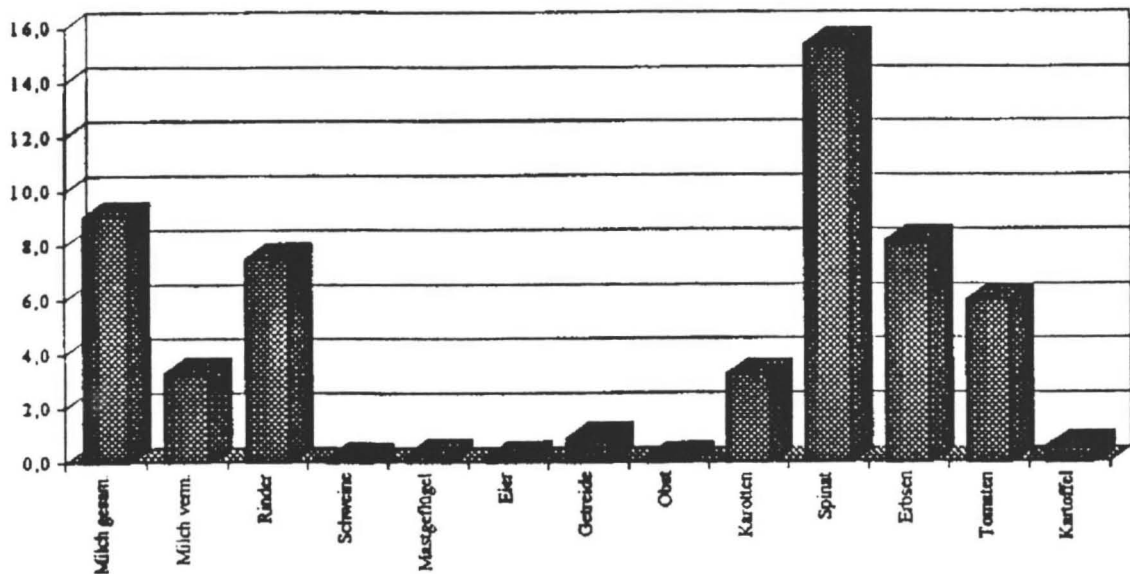
²⁹ Der österreichische Bauch, LK-Handelszeitung Nr. 8, 18.04.1997, S. 4

³⁰ Was wollen die Österreicher essen? Österreichische Milchwirtschaft Nr. 2/1997, S. 5f

(65 %), Fleisch/Wurst (61 %) und Getreide/Backwaren (52 %) zumindest gelegentlich. Wesentlich niedriger (mit nur 17 %) liegt die Verwendung von Sojaprodukten³¹.

Doch nicht nur gesundheitliche Aspekte sind der Grund für die verstärkte Nachfrage nach Bio-Fleischwaren, sondern auch die wachsende Ablehnung gegen Intensivhaltungsmethoden - wohl aufgrund der diesbezüglichen Medienberichterstattung³². Jedenfalls beträgt das Umsatzvolumen des Bio-Bereiches mittlerweile rund 1,8 % des Lebensmittelhandels. Fast 30 % kaufen regelmäßig Bio-Produkte, wobei auch etwas höhere Preise akzeptiert werden³³.

Bio-Anteil je Produktgruppe in %



Quelle: LK-Handelszeitung Nr. 6, 21.03.1997, S. 3

Auf den Gesundheitstrend aufgesprungen ist auch die sogenannte Wellness-Bewegung. Darunter versteht man „eine Lebenshaltung zur Förderung des körperlichen und seelischen Wohlbefindens“. Lebensmittel, die diesem Gedanken entsprechen, sollen die Gesundheit fördern und auch gut schmecken. Eine Studie ergab, daß VerbraucherInnen Wellness eine Reihe positiver und zugleich auch emotionsgeladener Begriffe wie Harmonie, Wohlbefinden, Ruhe und Entspannung zuordnen. Wellness sollte eine Art Gegenpol zur technisierten und kommerzialisierten Welt darstellen.

Laut besagter Studie macht die Kernzielgruppe für Wellness-Produkte derzeit rund 12 % der Bevölkerung aus. Die erweiterte Zielgruppe wird mit 34 % angegeben. Vor allem Frauen und Familien bevorzugen Wellness-Produkte.

In zahlreichen Produktgruppen ist ein Potential für ein Wellness-Image vorhanden, auch wenn dieses derzeit nur wenig genutzt wird, wie beispielsweise bei Marmelade, Früchte- und Eistee. Dennoch konnten 1996 mit Wellness-Produkten im Lebensmitteleinzelhandel öS 5,3 Mrd. umgesetzt werden. Die Wachstumsrate lag bei 10,7 %. Zu den derzeitigen Wellness-Produkten zählen probiotische Joghurts, Molkeprodukte, Olivenöl, Halbfettmargarine, Maiskeimöl, Knäckebrot, Frischkäse und Fruchtsirup³⁴.

³¹ Was wollen die Österreicher essen? Österreichische Milchwirtschaft Nr. 2/1997, S. 8

³² BSE-Skandal begünstigt den Markt für biologische Nahrungsmittel, LK-Handelszeitung Nr. 3, 7.02.1997, S. 28

³³ Alle lieben Bio, LK-Handelszeitung Nr. 6, 21.03.1997, S. 3

³⁴ Marketingzusatz mit Zukunft: Wellness, LK-Handelszeitung Nr. 17, 22.08.1997, S. 3

Doch zurück zu den Convenience-Produkten, die Zeit, Denken, Mühe und Arbeit ersparen. Sie finden sich in geradezu beliebiger Breite in der Tiefkühltruhe, der Kühltruhe und im Trockensortiment. Vor allem prägt die Produktionstechnik den Stellenwert der Convenience-Produkte, wobei weniger die Art des gewählten Verfahrens, sondern vielmehr das geschmackliche Ergebnis für VerbraucherInnen von Bedeutung ist. So leiden die Konserven unter dem technologischen Fortschritt, denn der Bereich Fertiggerichte-Naß ist im Sinken begriffen. Dosen erlitten von Mitte 1995 bis Mitte 1996 einen Einbruch von 20 %. Dagegen haben Schalengerichte einen gewichtigen Boom ausgelöst. Derzeit haben sie einen Anteil von mehr als 25 % im Bereich des Fertiggerichtbereichs-Naß. Noch dynamischer entwickeln sich allerdings die Fertiggerichte im Kühlregal³⁵. Dieser Trend hängt mit dem veränderten Lebensstil der VerbraucherInnen, der Reduzierung der Haushaltsgröße und einer starken Tendenz hin zur Einnahme kleinerer Mahlzeiten - insbesondere während der Arbeit - zusammen³⁶.

Einen weiteren Trend im modernen Ernährungsverhalten stellt das Interesse an internationalen Spezialitäten - genannt Ethnic-Food - dar. Jede(r) zweite ÖsterreicherIn hat Interesse an internationaler Küche, jede(r) vierte ÖsterreicherIn konsumiert pro Woche mindestens ein internationales Gericht. Dabei ist zu erwarten, daß der Außer-Haus-Verzehr durch das staatlich verordnete Sparprogramm zurückgehen wird und Ethnic-Food verstärkt für zu Hause gekauft wird. Allerdings müssen ausländische Spezialitäten auf den heimischen Geschmack abgestimmt sein. Dazu kommt der Bedarf nach einem hohen Convenience-Grad solcher Gerichte³⁷.

BSE und die Folgen

Am 27.03.1996 erließ die Kommission der Europäischen Gemeinschaften die Entscheidung 96/239/EG, die Großbritannien den Versand von lebenden Rindern, Rindersamen und Rinderembryonen sowie von Rindfleischprodukten in andere EU-Staaten sowie in Drittländer untersagt. Dies wurde von britischer Seite heftig angefochten, was zu einer geringfügigen Lockerung führte. Grundsätzlich wurden jedoch die britischen Forderungen zurückgewiesen. In dem dementsprechenden Beschluß ist ausgeführt, daß angesichts des Ausmaßes der Verbreitung von BSE im Rinderbestand des Vereinten Königreichs und der „Wahrscheinlichkeit“ der Übertragbarkeit von BSE auf den Menschen der Ernst der mit dieser Krankheit verbundenen Gefahr offensichtlich ist.

Zudem wurde betont, daß die Erfordernisse des Schutzes der öffentlichen Gesundheit gemäß den festgelegten Zielen der Sicherstellung eines hohen Schutzniveaus für die menschliche Gesundheit und den Grundprinzipien des Gemeinschaftsrechts in diesem Bereich gegenüber wirtschaftlichen oder geschäftlichen Interessen unbestreitbar ein größeres Gewicht haben müssen³⁸.

Die Gentechnik-Problematik

Daß VerbraucherInnen nach wie vor der Gentechnik skeptisch gegenüberstehen, hat seine Gründe. Beispielsweise ergab eine Studie, daß gentechnisch veränderte Lebensmittel zwar nicht zu einer Zunahme von Allergien und Antibiotikaresistenzen führen, aber eine 100-%ige Sicherheit gibt es in diesem Zusammenhang nicht. Zudem klammerte die Studie eine Untersuchung über Auswirkungen auf die Umwelt aus. So wurde auch nicht erhoben,

³⁵ Dieter Koffler, Convenience - die stetige Expansion der Fertiggerichteküche, LK-Handelszeitung Spezial, 1.11.1996, S. 2

³⁶ Cooles Image, gesunder Markt, LK-Handelszeitung Nr. 3, 7.02.1997, S. 29

³⁷ Dieter Koffler, Die ganze Welt auf einem Teller, LK-Handelszeitung Spezial, 7.03.1997, S. 2f

³⁸ BSE: Europäischer Gerichtshof bestätigt den Vorrang des Gesundheitsschutzes, AID-Verbraucherdienst 41/1996, Nr. 11, S. 251ff

was etwa die Resistenz von Pflanzen gegen Unkrautvernichtungsmitteln für die Umwelt - vor allem was Grundwasser und Boden betrifft - bedeutet. Zudem ist der sogenannte horizontale Transfer von Genen als Risikofaktor nach wie vor unerforscht.

Als Vorteile der Gentechnologie werden eine besondere Produktqualität, erhöhter Pflanzenschutz durch die Widerstandsfähigkeit gegen Insekten und Virenbefall, die Verbesserung des Nährwertes, der Lagerdauer sowie geschmackliche Adaptionen angeführt³⁹. Demgegenüber stehen eben ökologische Risiken bei einer großflächigen Freisetzung von gentechnisch veränderten Organismen, zu wenig Erfahrungen über Langzeitwirkung in Bezug auf mögliche gesundheitliche Risiken für die VerbraucherInnen, ein umstrittener Produktnutzen sowie mögliche sozioökonomische Auswirkungen insbesondere für landwirtschaftliche Familienbetriebe, da ja die Lebensmittelproduktion mittels Gentechnik den produkttechnischen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen der Lebensmittelindustrie angepaßt werden soll⁴⁰.

Für viele VerbraucherInnen bedeutet die wissenschaftliche Lehrmeinung nicht ausreichende Sicherheit. Z.B. im Fall von BSE haben Wissenschaftler über Jahre hin versichert und mit Studien belegt, daß die Verfütterung von Tiermehl unbedenklich sei. Weitere Emotionen schürten Meldungen, wie jene, daß in Zukunft genmanipulierte Rinderherden gezüchtet werden könnten, die immun gegen BSE sind⁴¹. 61 % der ÖsterreicherInnen lehnen Gentechnik ab, 13 % sprechen sich dafür aus, wobei sich 87 % nicht ausreichend informiert fühlen⁴².

Die Verbraucherschutzministerin hat 1997 ein Importverbot für Mais erlassen. Zudem plante man zu diesem Zeitpunkt die Positiv-Kennzeichnung von gentechnisch veränderten Lebensmitteln⁴³.

Am 16.01.1997 wurde vom EU-Ministerrat und dem Europa-Parlament in Brüssel die Novel-Food-Verordnung verabschiedet, die am 15.05.1997 in Kraft trat. Sie besagt, daß im Rahmen von Zulassungs- und Anmeldeverfahren einheitliche Bewertungsmaßstäbe für die gesundheitliche Unbedenklichkeit der Produkte angewandt und Auswirkungen auf die Umwelt geprüft werden, sowie ein hoher vorbeugender Verbraucherschutz gewährleistet und ein freier Warenverkehr ohne Wettbewerbsverzerrungen innerhalb der Gemeinschaft sichergestellt ist. Eine Verordnung wie diese gilt unmittelbar in allen Mitgliedsstaaten, eine Umsetzung in nationales Recht ist deshalb nicht erforderlich⁴⁴.

Kritiker - allen voran VerbraucherInnen-Verbände - weisen bei dieser Verordnung auf erhebliche Lücken hin. So sind weitere Regelungen zur Schaffung eines umfassenderen Zulassungsverfahrens für gentechnisch hergestellte Lebensmittel notwendig. Es sollen nicht Zusatzstoffe, Aromen, Extraktionslösungsmittel und technische Hilfsstoffe (wie Enzyme) von der Verordnung ausgeschlossen sein. Die Pflicht zur Kennzeichnung von Lebensmittelprodukten, die mit Hilfe von gentechnischen Verfahren hergestellt werden, müsse grundsätzlich gelten, unabhängig davon, ob sich die Veränderung im fertigen Produkt nachweisen läßt oder nicht⁴⁵.

³⁹ Gentechnik: Sicher ist nichts..., LK-Handelszeitung Nr. 5, 7.03.1997, S. 14

⁴⁰ Nahrung aus dem Genlabor - Grundlagen, Nutzen, Risiken, AgV Verbraucher-Rundschau Nr. 6, 1997, S. 53

⁴¹ Katrin Uhlik, Gegen BSE immune Rinder? Kurier, 12.09.1997, S. 23

⁴² Gentechnik: Sicher ist nichts..., LK-Handelszeitung Nr. 5, 7.03.1997, S. 14

⁴³ Gen-Mais, Euro-"Konsument" Nr. 48, 29.01.1997, S. 8f
Aufregung um Gentechnik prolongiert, LK-Handelszeitung Nr. 25/26, 13.12.1996, S. 4 Gen-Nahrung, Friß oder stirb?, „Konsument“ 4/97, S. 29ff

⁴⁴ Klaus Trenke, Die Novel-Food-Verordnung, AID-Verbraucherdienst 42/1997, Nr. 4, S. 85f

⁴⁵ Novel-Food-Verordnung ist Schritt zum besseren Verbraucherschutz, AgV Verbraucherpolitische Korrespondenz Nr. 3/1997

Aufgrund all der erwähnten Problematik initiierten vier Organisationen („Arge Schöpfungsverantwortung - eine katholische Umweltinitiative“, „Österreichische Bergbauernvereinigung“, „Vier Pfoten“ und „ÖKOBIÜRO - Koordinationstelle österreichischer Umweltorganisationen“) ein Gentechnik-Volksbegehren, das vom 7. bis 14.04.1997 durchgeführt wurde. Der Text des Volksbegehrens:

1. Kein Essen aus dem Genlabor in Österreich!
2. Keine Freisetzung genmanipulierter Lebewesen in Österreich!
3. Kein Patent auf Leben!

Mit über 1,2 Mio. UnterzeichnerInnen war dies eines der erfolgreichsten Volksbegehren in Österreich. Die Verbraucherschutzministerin hat in der Folge u.a. zwei Verordnungsentwürfe zur Kennzeichnung gentechnisch veränderter Produkte sowie eine Änderung zum Gentechnikgesetz ausgearbeitet, um die Transparenz zu erhöhen.

Weitere VerbraucherInnenprobleme

Zahlreiche Tests des VKI förderten weitere VerbraucherInnenprobleme zu Tage:

- Aufgrund von Hygieneproblemen in Molkereien und/oder einer Unterbrechung der Kühlkette kann es dazu kommen, daß die Haltbarkeitsfrist beeinträchtigt ist⁴⁶.
- Bei Schinken besteht das Problem, daß zahlreiche Produkte zuviel Wasser enthalten⁴⁷.
- Wäßriger Schinken ist in der EU ein grenzüberschreitendes Phänomen: Am schlechtesten schneidet in diesem Zusammenhang Griechenland ab, gefolgt von Spanien, Portugal, Finnland und Österreich. Die niedrigsten Werte findet man in Deutschland, Belgien und Frankreich⁴⁸.
- Ein weiterer europaweiter Test ergab, daß die österreichische Situation bezüglich Rückständen von Antibiotika im Fleisch durchaus beruhigend ist. Hingegen gibt es diesbezügliche Probleme in Irland, Großbritannien, Spanien und Griechenland⁴⁹.
- Auch wenn Bauernmärkte von VerbraucherInnen besonders geschätzt werden, kommt es hier oft zu Hygiene- und Kennzeichnungsproblemen, wenn auch die Lebensmittelkontrolloren feststellten, daß die Beanstandungen nicht mehr als bei den übrigen Händlern ausmachen⁵⁰.
- In einigen Thunfischdosen entdeckte der VKI einen erhöhten Schadstoffgehalt⁵¹.

Apropos Hygieneprobleme: Alleine 1995 erkrankten in Österreich 8710 Personen an bakteriellen Lebensmittelvergiftungen, fünf Personen davon starben. Eine Zahl, die ständig steigt und die zu denken geben sollte⁵².

Die Beratungsstatistik des VKI verdeutlicht jedenfalls, daß das Thema Lebensmittel immer wichtiger wird. Seit dem vorangegangenen Beobachtungszeitraum stiegen die diesbezüglichen Anfragen von 17,4 % auf 19,7 %. Auch die Detailprobleme sind im Ansteigen begrif-

⁴⁶ „Konsument“-Test Milch. Das Geheimnis der Frische, „Konsument“ 10/96, S. 11

⁴⁷ „Konsument“-Test Schinken. Reich an Wasser, „Konsument“ 10/96, S. 23ff

⁴⁸ Schinkenqualität in Europa. Vergleichsweise wäßrig, „Konsument“ 1/97, S. 38f

⁴⁹ EU-Test Rückstände von Antibiotika im Fleisch, Glückliches Österreich, „Konsument“ 2/97, S. 28ff

⁵⁰ Bauernmärkte, Reine Vertrauenssache, „Konsument“ 7/97, S. 6ff

⁵¹ „Konsument“-Test Thunfisch in Dosen, Schadstoffe in kleinen Dosen, „Konsument“ 8/97, S. 6ff

⁵² Übersicht über die im Jahre 1995 angezeigten Fälle übertragbarer Krankheiten, Mitteilungen der österreichischen Sanitätsverwaltung, 97. Jg./H. 11/12, S. 611

fen; 51,7 % (bisher 40,9 %) entfielen auf die Gesundheit und 10,3 % (bisher 8,7 %) auf Hygieneprobleme.

2.1.7. Wasch- und Reinigungsmittel

Entgegen dem schlechten Ruf der Waschmittelhersteller haben sich diese mittlerweile durchaus bemüht, die Inhaltsstoffe in Waschmitteln zu verringern. Beispielsweise wurden die waschaktiven Substanzen in den letzten zehn Jahren auf die Hälfte reduziert. Bei den seit 1992 auf dem Markt befindlichen und ständig verbesserten Kompaktwaschmitteln wurden auch die sogenannten Hilfsstoffe zum Nutzen der Umwelt verringert.

Da der Handel bei den leichtgewichtigen Kompaktwaschmitteln weniger Stellfläche benötigt, lag es auf der Hand, daß er sie forcierte. Und so machten die Marktanteile der Konzentrate in Österreich 1994 im Vergleich zu den herkömmlichen und flüssigen Waschmitteln 61,5 % aus. Die herkömmlichen unkonzentrierten Waschmittel lagen bei 30,7 % und die Flüssigwaschmittel bei 7,8 %. Doch mittlerweile ist der Trend gegenläufig: 1996 betrug der Anteil der Kompaktwaschmittel nur mehr 53,4 %, jener der unkonzentrierten 37,9 % und jener der flüssigen 8,7 %.

Der Grund: Die VerbraucherInnen zeigten sich bezüglich Kompaktwaschmitteln mehr und mehr verunsichert. Dies fing schon bei der Dosierung an. Viele glaubten nicht, daß eine so geringe Waschmittelmenge tatsächlich „fleckelos sauber“ waschen kann. Also verwendeten sie zum Schaden der Umwelt, aber auch der eigenen Geldbörse mehr Waschmittel als angegeben. Dies führte unter anderem dazu, daß die voluminösen herkömmlichen Waschmitteltrommeln vor allem im Fall von Sonderangeboten als preisgünstiger eingestuft wurden, was in den meisten Fällen keineswegs der Realität entsprach.

Noch zählt Österreich europaweit zu den Spitzenreitern bei der Verwendung von Kompaktwaschmitteln und es gibt auch wieder einen leichten Trend in Richtung dieser Waschmittel. Bleibt zu hoffen, daß er anhält. Jedenfalls liegt Österreich gemeinsam mit Deutschland mit rund sieben Kilogramm Waschmittelverbrauch am unteren Mittelfeld der europäischen Skala. Noch weniger verbrauchen Griechenland (6,4 Kilogramm) und die Niederlande (5,5 Kilogramm). Die Spitzenreiter sind Frankreich und Spanien mit einem Pro-Kopf-Verbrauch von 11 Kilogramm. All diese Zahlen beziehen sich auf das Jahr 1996.

Die Einführung der verbesserten Ultra-Kompaktwaschmittel dürfte auch die Ursache dafür sein, daß der Waschmittelverbrauch in Österreich 1994 im Vergleich zum Vorjahr um imposante 6,3 % zurückgegangen ist. Bislang schwankte der Verbrauchsrückgang zwischen 2,6 % und 4 %, was möglicherweise auf die grundsätzliche Einführung der Kompaktwaschmittel, aber auch auf bewußteres Dosieren - vor allem bei den unkonzentrierten Waschmitteln aufgrund des gestiegenen Umweltbewußtseins - zurückzuführen ist.

Doch dieser Trend hielt keineswegs an: 1996 gab es beim Waschmittelverbrauch eine Zuwachsrate von 4,2 %. Ist dies mit dem damals vorherrschenden Trend zu herkömmlichen unkonzentrierten Waschmittel zu erklären, mit einem gesteigerten Sauberkeitsbewußtsein oder einfach damit, daß im Zeitalter der Single-Kultur Waschmaschinen immer weniger voll beladen werden? Über die Antwort auf diese Frage können nur Vermutungen angestellt werden. Übrigens verzeichnete auch der Weichspülermarkt 1996 einen mengenmäßigen Zuwachs von knapp über 10 %.

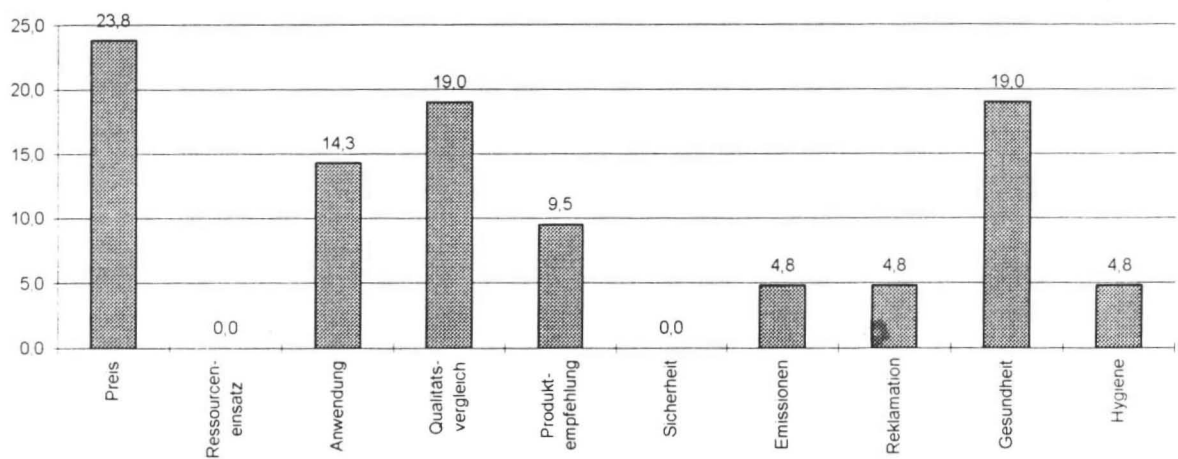
Die Mengensteigerung kann die Preissenkungen aufgrund des Wettbewerbsdrucks des Handels - wobei dieser Druck an die Hersteller weitergegeben wird - nur bedingt wett machen. Und der Handel verkauft vielfach am oder gar unter dem Einstandspreis. Aufgrund des Aufwärtstrends zeichnet sich jedoch zumindest derzeit bei Universal- bzw. Vollwaschmitteln ein Umsatzplus von nahezu 6 % ab. Selbst flüssige Waschmittel, die mittels Wer-

bung wiederzubeleben versucht wurden, scheinen 1997 ein Umsatzplus von 1 % zu erzielen⁵³.

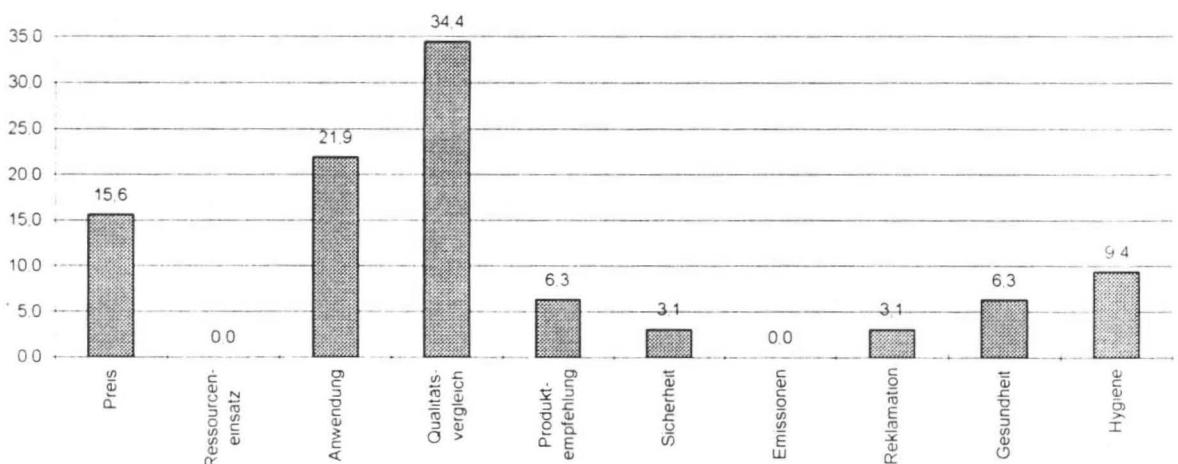
Im Vergleich zum vorangegangenen Beobachtungszeitraum sind die Anfragen bezüglich Waschmittel von 6,2 % auf 7,1 % gestiegen, bezüglich Reinigungsmittel von 5,8 % auf 10,9 %. Rückläufig sind bei Waschmitteln vor allem die Anfragen bezüglich Anwendung. Sie sanken von 24,4 % auf 14,3 %. Gestiegen sind hingegen die Anfragen im Zusammenhang mit dem Preis (von 9,8 % auf 23,8 %) und der Gesundheit (von 12,2 % auf 19,0 %).

Was die Reinigungsmittel betrifft, so sind die Anfragen bezüglich Preis (von 10,5 % auf 15,6 %) sowie bezüglich Qualitätsvergleichen (von 26,3 % auf 34,4 %) gestiegen.

Anfragen nach Problemkreisen bei Waschmitteln



Anfragen nach Problemkreisen bei Reinigungsmitteln



⁵³ Alle Daten aus: Ratgeber Waschen, Marktlage und Einkaufstrends: Marktsättigung verstärkt Preiskampf, Verein für Konsumenteninformation, 1997, S. 13ff

2.1.8. Kosmetika

Die Marktsituation im Drogerie- bzw. Parfümerieeinzelhandel ist nach wie vor von der Verdrängung von Drogerien und Parfümerien durch Drogeriemärkte - vor allem durch Bipa, DM und Schlecker - gekennzeichnet, wenn auch ihr Umsatzanteil am Gesamtmarkt von 1995 auf 1996 um 0,4 % gewachsen ist. Dies ist auf ein umsatzmäßiges Erstarken der Parfümerien zurückzuführen.

Was den Gesamtmarkt betrifft, so gab es ein Umsatzplus von 8,4 %, die Anzahl der Geschäfte stieg um 3,9 %, wofür vor allem die Drogeriemärkte verantwortlich zeichnen. Doch wie bereits angedeutet: trotz steigenden Umsatzes hatten Drogeriemärkte 1996 erstmals einen Umsatzverlust am Gesamtmarkt zu verzeichnen.

Drogerie\Parfümerieeinzelhandel nach Geschäftstypen

Anzahl				Umsatz (in Mio.S)				% Veränderung gegenüber Vorjahr
+1.8	+4.1	+5.6	+3.9	+6.8	+8.8	+1.0	+8.4	
1866	1942	2050	2130	13115	14268	14407	15619	Total
46.4 866	49.2 955	52.1 1068	53.9 1149	71.6 9390	73.4 10478	74.3 10702	73.9 11536	Drogeriemärkte
27.0 503	26.2 508	25.2 517	24.4 519	17.7 2324	16.5 2353	15.6 2253	14.7 2300	Übrige Drogerien
26.6 497	24.7 479	22.7 465	21.7 462	10.7 1401	10.1 1437	10.1 1452	11.4 1783	Übrige Parfümerien
1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	



© AC Nielsen Ges.m.b.H. Seite 59

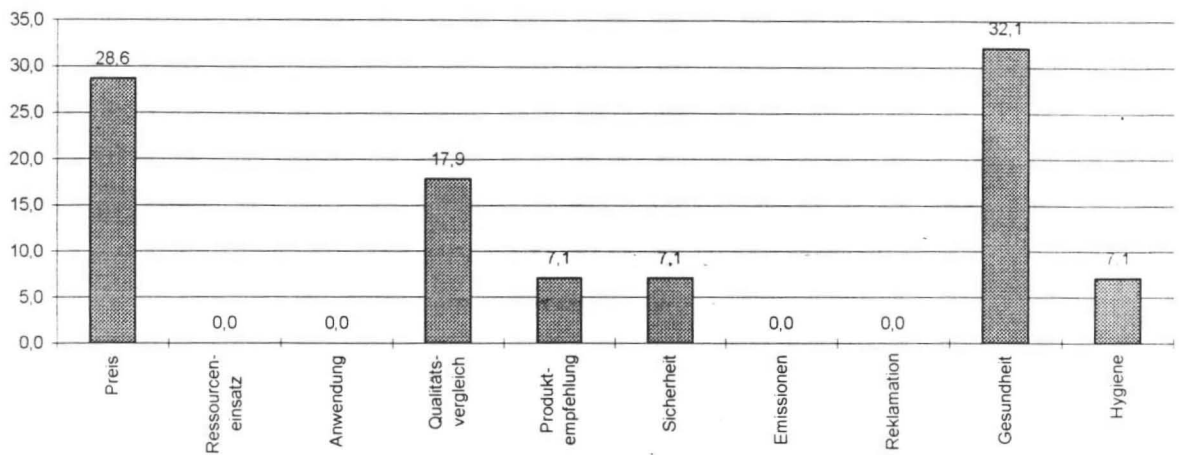
Interessant ist weiters, daß der Gesichtspflegemarkt im Wachsen begriffen ist, der Lebensmitteleinzelhandel jedoch in diesen wachsenden Märkten Umsätze in zweistelliger Millionenhöhe verliert. Gleichzeitig verbucht der Drogeriefachhandel gewaltige Zuwächse⁵⁴. Und auch der Markt für Herrenpflege-Produkte wächst. Er nähert sich der öS 1-Mrd.-Grenze (1996: öS 990 Mio.) bezogen auf den Lebensmittelhandel und den Drogeriefachhandel⁵⁵.

Die Anfragen bezüglich Kosmetika im Rahmen der VKI-Produktberatung sind wieder im Sinken begriffen. Machten sie im vergangenen Beobachtungszeitraum 13 % aus, so sind es diesmal nur mehr 9,5 %. In erster Linie betrafen die Anfragen Gesundheitsaspekte (32,1 %), Preise (28,6 %) und Qualitätsvergleiche (17,9 %).

⁵⁴ Erhard Pohl, Body Care, Vorsicht vor Gesichtverlust, LK-Handelszeitung Spezial, 4.10.1996, S. 26

⁵⁵ Wolfgang Friedrich, Herrenpflege, Glatt & duftend, LK-Handelszeitung Spezial, 2.05.1997, S. 28f

Anfragen nach Problembereichen bei Kosmetika



Ein im Steigen begriffenes Problem bei Kosmetika sind Allergien aufgrund der Inhaltsstoffe. Diese sind jedoch nicht immer angegeben und wenn, dann oft unter ungewohnten Bezeichnungen. Laut einer neuen EU-Regelung gelangt in diesem Zusammenhang in Zukunft das sogenannte INCI-System zur Anwendung (International Nomenclature Cosmetic Ingredients), nach dem alle Inhaltsstoffe in abnehmender Reihenfolge auf der Verpackung oder in der Verpackungsbeilage angegeben werden müssen. Ausgenommen von dieser Regelung sind allerdings Parfums und Duftstoffe⁵⁶.

2.1.9. Bekleidung und andere Textilien

Deutliche Einbrüche sind beim Verkauf von Textilien, inklusive Schuhen und Heimtextilien zu beobachten. Lediglich bei der Damenoberbekleidung gab es im Vergleich 1995 zu 1996 einen quantitativen (+ 2000 Stück) wie auch umsatzmäßigen (+ öS 1 Mio.) Zuwachs. Doch dieser Trend dürfte sich 1997 nicht fortsetzen.

Die größten Einbrüche gab es bei Strumpfhosen (- 7000 Stück, - öS 10 Mio.), bei Kinderoberbekleidung (- 6000 Stück, - öS 8 Mio.) sowie bei der Herrenoberbekleidung (- 5000 Stück, - öS 5 Mio.). Diese Rückgänge zeichnen sich auch für 1997 ab.

⁵⁶ „Konsument“-Test Sonnenschutzmittel mit hohem Schutzfaktor, Gezähmte Sonne, „Konsument“ 6/97, S. 7

Trends bezüglich der Marktvolumina von Textilien, Schuhen und Heimtextilien (Anzahl in Tausend Stück):

	1994	1995	1996	1. HJ 1997	Veränd. 1995/94	Veränd. 1996/95
Damenoberbekleidung	46.196	50.717	51.514	25.213	+ 10	+ 2
Herrenoberbekleidung	35.727	39.348	37.285	17.173	+ 10	- 5
Kinderoberbekleidung	19.718	19.692	18.419	8.557	+/- 0	- 6
Wäsche	56.372	61.577	58.714	26.920	+ 9	- 5
Strumpfware	160.210	168.327	155.829	76.667	+ 5	- 7
Schuhe	38.791	39.996	38.510	18.867	+ 3	- 4
Sonstige	4.590	4.768	4.880	2.067	+ 4	+ 2
TEXTIL TOTAL	361.598	384.419	365.147	175.464	+ 6	- 5
HEIMTEXTIL TOTAL	19.282	18.724	17.708	8.720	- 3	- 5

Quelle: Fessel + GfK-Haushaltspanel

Trends bezüglich der Marktvolumina von Textilien, Schuhen und Heimtextilien (Verkaufswert in Mio. Schilling):

	1994	1995	1996	1. HJ 1997	Veränd. 1995/94	Veränd. 1996/95
Damenoberbekleidung	27.260	29.029	29.234	12.546	+ 6	+ 1
Herrenoberbekleidung	17.557	19.283	18.247	8.168	+ 10	- 5
Kinderoberbekleidung	4.292	4.249	3.896	1.794	- 1	- 8
Wäsche	7.268	7.774	7.603	3.476	+ 7	- 2
Strumpfware	4.065	4.428	3.968	1.863	+ 9	- 10
Schuhe	17.830	18.957	18.444	8.574	+ 9	- 3
Sonstige	2.924	2.896	2.958	1.294	- 1	+ 2
TEXTIL TOTAL	81.196	86.615	84.350	37.715	+ 7	- 3
HEIMTEXTIL TOTAL	10.456	10.425	9.287	4.207	+/- 0	- 11

Quelle: Fessel + GfK-Haushaltspanel

Bei der VKI-Produktberatung dominieren Matratzen mit 89,6 % (siehe Kapitel 2.1.4. Möbel). An zweiter Stelle liegt die Damenoberbekleidung mit 4,9 %, bei der es fast ausschließlich um Reklamationen ging. Sieht man von den Anfragen bezüglich Matratzen ab, so waren die Anfragen zu Textilien rückläufig.

Als grundsätzlicher Trend bei Bekleidung und anderen Textilien gilt die Auswahl aufgrund von Kennzeichnungen und Gütesiegeln. So werden Textilien für die Raumausstattung verstärkt mit Qualitätssiegeln - wie z.B. „schadstoffgeprüft“ - angeboten; bei Badeanzügen findet man Produkte die UV-undurchlässig sind. Apropos Kennzeichnung: Ein neues Waschsymbold (☐) ergänzt die Pflegekennzeichnung. Es besagt, ob ein Kleidungsstück aus Wolle auch für Maschinenwäsche geeignet ist.

Was die Reinigung von Textilien betrifft, so wird mittlerweile auch die sogenannte Naßreinigung als umweltfreundliche Alternative angeboten. Allerdings erfordert sie einen hohen Fleckentfernungs- und Bügelaufwand. Nur wenige Putzereien verfügen derzeit über eine solche Anlage.

2.1.10. Personenkraftwagen

Im Rahmen des Konsumentenbarometers 1996 wurde festgestellt, daß der Gebrauchtwagenmarkt den beschwerdeanfälligen Bereich darstellt. Deshalb fordert die KonsumentIn-

nenschutzministerin Barbara Prammer die Einführung eines Musterkaufvertrages für gebrauchte Fahrzeuge, in dem diese nach ihrer Qualität klassifiziert werden, um VerbraucherInnen bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsansprüche zu unterstützen⁵⁷.

Daß es auch beim Kauf von Neuwagen Probleme geben kann, wenn man einen Gebrauchtwagen eintauschen will, bewiesen zwei Tests des VKI. Dabei wurde festgestellt, daß es zahlreiche Autohändler gibt, die kein Interesse an der Rücknahme eines Gebrauchtwagens haben. Dort wo es bestand, gab es mitunter undurchsichtige Mischkalkulationen aus Rabatt für den Neuwagen und den Preis für das gebrauchte Auto. In Oberösterreich erhielten die Tester sogar einige Male die Antwort, daß man sich die Preise sowieso selbst ausrechnen könne. In jedem Fall konnten erhebliche Preisdifferenzen bei den zurückzunehmenden Gebrauchtwagen festgestellt werden⁵⁸.

Nicht unproblematisch sind des weiteren Autoimporte aus der EU. Denn aufgrund behördlicher Auflagen sind eine Reihe von nicht aufeinander abgestimmten, aber genau einzuhaltenden Fristen zu beachten⁵⁹.

Was die Durchführung von Servicearbeiten betrifft, so haben sich die grundsätzlichen Probleme seit dem letzten Beobachtungszeitraum kaum geändert. Beispielsweise ergab ein diesbezüglicher Test des VKI in Graz, daß von zehn Autowerkstätten nur zwei alle Mängel bei entsprechend präparierten Fahrzeugen behoben⁶⁰.

Daß es um die Sicherheit bei diversen Automodellen nicht immer zum besten bestellt ist, verdeutlichen zwei Crash-Tests, die bereits nach den von Verbraucherorganisationen erarbeiteten neuen Richtlinien der EU für den Frontal-Crash und für den Seiten-Crash durchgeführt wurden, wobei die EU diese Tests erst Ende des Jahres 2003 vorschreibt. Mit dem hier zugrunde liegenden Prüfkonzept NCAP (New Car Assessment Program) konnten zeitgemäße Standards durchgesetzt werden, die nicht nur den Frontal- und Seitenaufprall umfassen, sondern auch den Schutz von Fußgängern, wenn sie von einem Auto angefahren werden⁶¹.

Wenige Probleme bezüglich Crash-Sicherheit gibt es bei Kindersitzen. Allerdings sind bei vielen Modellen eine falsche Montage des Sitzes oder eine falsche Befestigung des Kindes im Sitz mehr oder weniger vorprogrammiert. Dazu kommt, daß nicht alle Kindersitze in allen Autotypen optimal zu befestigen sind, es aber keine diesbezüglichen Empfehlung der Autohersteller gibt⁶².

Nicht nur bei den Crash-Tests gab es Neuerungen, dies war auch bei der ÖNORM bezüglich Fahrzeugbewertung der Fall. Galt bisher ein Fahrzeug als fabriksneu, sofern nicht Ausrichtarbeiten verbunden mit Schweißen oder Löten durchgeführt wurden, so sind nun Ausrichtarbeiten generell ausgeschlossen. Allerdings ist der Begriff Ausrichtarbeiten nicht definiert⁶³.

⁵⁷ Prammer präsentiert Konsumentenbarometer 1996, Originaltext-Service der APA, 14.03.1997

⁵⁸ „Konsument“-Test Autokauf mit Gebrauchtwagen-Rücknahme, Wie Sie nicht einfahren.

„Konsument“ 4/97, S. 6ff

„Konsument“-Test Autokauf mit Gebrauchtwagen-Rücknahme in OÖ. Aufzahlen, nicht draufzahlen,

„Konsument“ 1/97, S. 42

⁵⁹ Autoimporte aus der EU, Vorsicht, Fristen!, „Konsument“ 1/97, S. 42

⁶⁰ „Konsument“-Test Autoservice in Graz, Unerwünschte Lichtblicke, „Konsument“ 7/97, S. 40ff

⁶¹ Crah-Test Kleinwagen, Überleben im Blechsalat, „Konsument“ 3/97, S. 12ff

Crash-Test Mittelklassewagen, Das Favoritensterben, „Konsument“ 9/97, S. 24ff

⁶² Test Autokindersitze, Risikofaktor Montage, „Konsument“ 9/97, S. 6ff

⁶³ Fahrzeugbewertung für Fahrzeugkategorien M1 und N1, ÖMORM V5051

2.1.11. Unterhaltungselektronik und Computer

Was die Marktsituation in diesem Bereich betrifft, so dominieren große Elektro Einzelhandelsmärkte mit einem Marktanteil von mittlerweile über 50 %, wobei es auch hier zu Konzentrationen kam. So kaufte die Elektrohändlerkette Köck Ende 1996 die Firma Cosmos um öS 150 Mio. und baute damit ihre Position als Nummer zwei im heimischen Elektrofachhandel aus⁶⁴. Der Marktanteil der Funkberatergruppe ging dabei von 14,5 % (1995) auf 14,1 % (1996) zurück, jener der Expert-Händler blieb mit 4,4 % gleich⁶⁵.

Bei der Unterhaltungselektronik ist generell eine gewisse Kaufunlust festzustellen. Lediglich bei TV-Recordern und Minidisks gibt es eine positive Umsatzentwicklung.

Trends bezüglich der Marktvolumina von Unterhaltungselektronik (Verkaufswert in Mio. Schilling):

Warengruppe			Veränderungsrate in Prozent		Veränderungsrate in Prozent	Veränderungsrate in Prozent
BRAUNE WARE	1994	1995	1994 : 1995	1996	1995 : 1996	1. Halbjahr 1996 : 1997
Color TV	4.150	3.870	-7	3.737	-3	-8
Videorecorder	1.600	1.510	-6	1.401	-6	-15
Audio-Systeme	1.410	1.500	6	1.342	-10	-14
Car Audio	1.440	1.530	6	1.315	-3	-1
Videocameras	1.045	910	-14	819	-3	-3
SAT-Komponenten	1.110	780	-29	676	-13	-16
Videocassetten	740	660	-12	580	-12	-6
Radiorecorder	680	660	-3	529	-20	-12
Autolautsprecher	320	320	0	283	-5	-10
Empf./Verst./Receiver	270	280	2	263	-5	5
Stereopockets	260	250	-4	205	-17	-13
CD-Player Tisch	380	410	6	202	-13	-7
CD-Player Portable	380	410	6	181	14	0
Audiocassetten	210	190	-11	153	-16	-11
TV-Recorder	***)	74	-	132	68	76
Cassettendecks	130	115	-12	89	-17	-16
Portable Radios	90	80	-9	68	-16	-9
Minidisks	*)	*)	-	14	35	48
SUMME	14.000	13.200	-5	12.000	-6	-8
BW Österreich gesamt	16.100	15.300	-5	14.600	-6	-8

*) Diese Produktgruppe wurde im angegebenen Zeitraum von FESSEL-GfK/Abteilung Handelspanel nicht beobachtet.

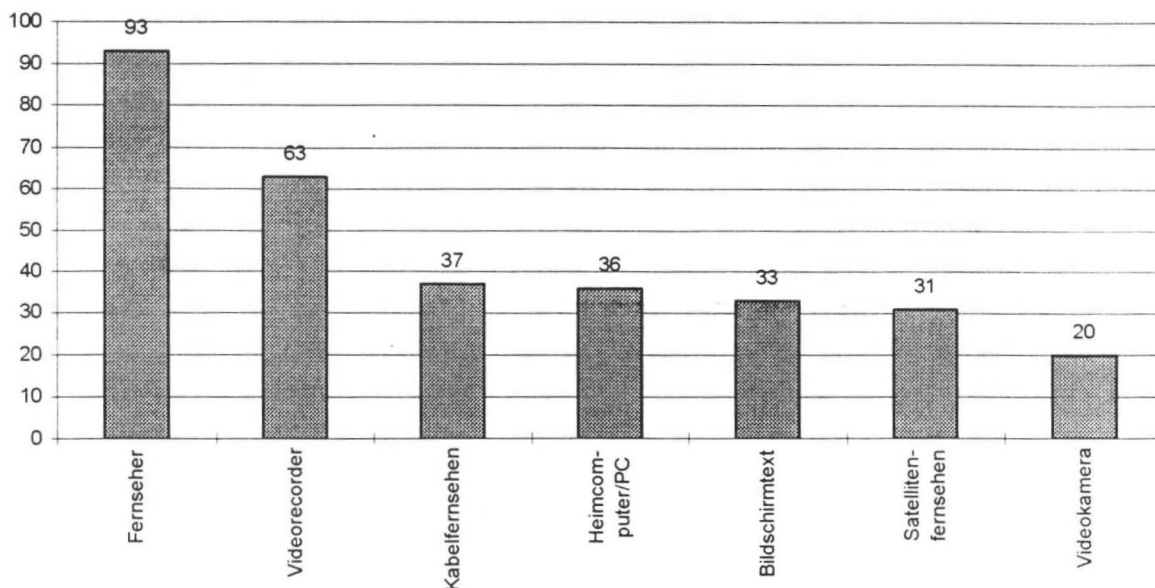
***) 1994 waren TV-Recorder in der Warengruppe Color TV beinhaltet.

Quelle: Fessel+GfK - Haushaltspanel

⁶⁴ Und er kann ihn sich doch leisten, Kurier, 28.12.1996, S. 19

⁶⁵ Siehe auch Kapitel 2.1.3. Haushaltsgeräte Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1997, S. 65f

Besitzstücke im Haushalt (in %):



Quelle: RollAMA I/97, Portrait eines Haushaltes, Chart 17

Mit ein Grund für die Kaufunlust könnte neben der sinkenden Kaufkraft auch eine gewisse abwartende Haltung im Zusammenhang mit Neuentwicklungen sein. Dazu zählen die Digital Versatile Disc (DVD) mit einer wesentlich höheren Speicherkapazität als jene der Compact Disc. Als DVD-Video kann sie selbst in ihrer kleinsten Version vier Stunden Film in komprimierter Form speichern und bietet zudem eine hohe Bildauflösung sowie einen exzellenten Raumklang⁶⁶.

Ein Problem stellt allerdings der mittels regionaler Codes bewirkte Verbreitungsschutz für Filme dar. Dadurch können Filme, die beispielsweise in Europa noch nicht in den Kinos liefen, aber in den USA bereits als DVD-Video erhältlich sind, in europäischen Rekordern nicht abgespielt werden.

Weitere Neuerungen stellen das digitale Fernsehen und die digitale Bildaufzeichnung dar. Das Interesse der VerbraucherInnen am Umstieg in die digitale Fernsehwelt hält sich bislang allerdings in Grenzen⁶⁷. Mehr Erwartungen setzt der Handel in das Computerfachgeschäft. So möchte allein die Elektrohandelskette Köck in diesem Bereich 1997 mindestens öS 250 Mio. umsetzen⁶⁸.

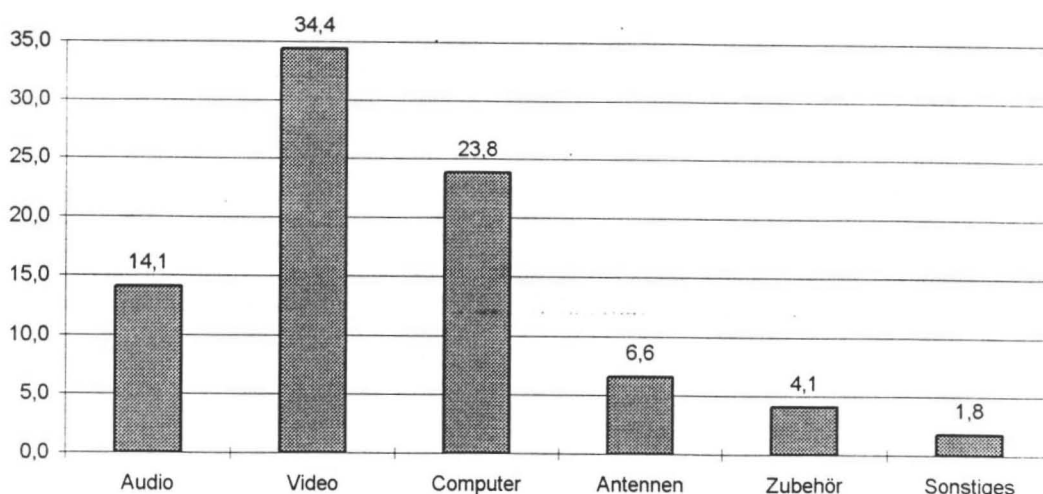
Was die Anfragen bei der VKI-Produktberatung betreffen, so gab es im Vergleich zum vorangegangenen Beobachtungszeitraum einen Anstieg vor allem bei Computern (von 19,9 % auf 23,8 %) und am Audio-Sektor (von 11,4 % auf 14,1 %), während die Anfragen auf dem Videosektor von 40,2 % auf 34,4 % zurückgingen. Die meisten Anfragen betrafen Qualitätsvergleiche (34,7 %), Produktempfehlungen (31,2 %) und die Anwendung (14,9 %).

⁶⁶ Bernd Hendricks, Das Disc-Debakel, WirtschaftsWoche Nr.46, 7.11.1996, S. 68

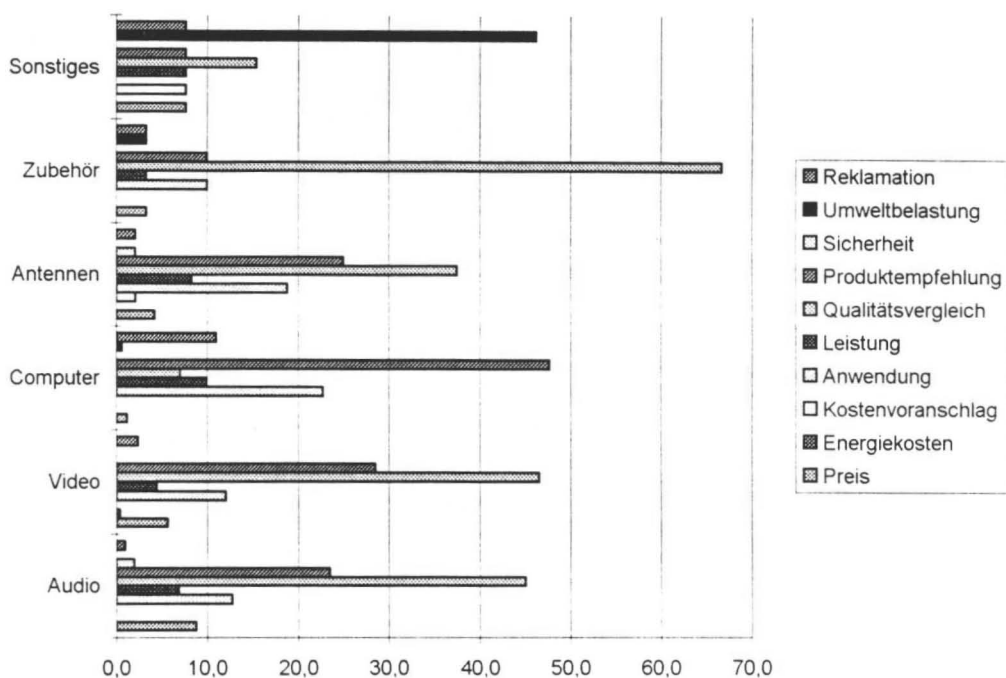
⁶⁷ Oliver Judex, TV ohne Sender, WirtschaftsWoche Nr. 52, 19.12.1996, S. 69
Digitales Fernsehen, Trüber Blick in die Zukunft, test 12/96, S. 27ff
Neu auf dem Markt, Auf höchstem Niveau, test 12/96, S. 32f

⁶⁸ Und er kann ihn sich doch leisten, Kurier, 28.12.1996, S. 19

Anfragen zu Produkten bei Unterhaltungselektronik und Computern



Anfragen zu Problemkreisen bei Unterhaltungselektronik und Computern



Zahlreiche Anfragen im Konsument-Beratungszentrum gibt es weiters bezüglich Gerätereparaturen. Diesbezügliche Ärgernisse wurden auch bei einem Test durch den VKI deutlich. Vor allem bei den großen Elektromärkten gab es lange Wartezeiten oder wurde man überhaupt zur Generalvertretung des Herstellers geschickt. Dazu kommt, daß es bei diesem Test bis zu 60 % Preisunterschiede gab⁶⁹.

Weniger Probleme gibt es bei kleineren Radio-Elektronikern, die zumindest einfache Fehler selbst beheben.

⁶⁹ „Konsument“-Test Video-Recorder-Service, Bandsalat, „Konsument“ 1/97, S. 34ff

Eine Befragung der Konsument-LeserInnen zeigt allerdings, daß es zwar Ärger bei Gerätereparaturen gibt, diese sich jedoch in Grenzen halten, wobei die Abholmärkte, also die großen Elektromärkte, bezüglich Freundlichkeit des Personals, der Nennung und Einhaltung eines Fertigstellungstermins, der Aushändigung eines Kostenvoranschlages sowie der Angemessenheit der Preise für die Arbeitszeit und für Ersatzteile am schlechtesten beurteilt wurden⁷⁰.

2.1.12. Telekommunikation

Aufgrund der EU-Richtlinie 95/62 EG endet mit 1.01.1998 das staatliche Monopol für den netzgebundenen Telefondienst und seit 1.08.1997 ist das neue Telekommunikationsgesetz in Kraft (siehe Kapitel 2.1.16. „Öffentliche Dienstleistungen“). Solange es keine unabhängigen Netze für verschiedene AnbieterInnen gibt, ist die Benützung der bestehenden Netze durch alle AnbieterInnen vorgesehen. Von dem sich entwickelnden Wettbewerb werden sinkende Preise und eine hohe Qualität der Leistung erwartet. Dies ist grundsätzlich zu begrüßen, allerdings besteht die Gefahr, daß sich die AnbieterInnen auf kommerziell rentable Dienstleistungen konzentrieren und nur in diesem Bereich die erhofften Vorteile von Kostensenkung, hoher Qualität und raschem technischen Fortschritt eintreten werden. Möglich sind auch diskriminierende Tarife, die zu einer Quersubventionierung bestimmter Leistungen zu Lasten der privaten VerbraucherInnen führen⁷¹.

Erste Anzeichen dafür gibt es bereits: Die Post&Telekom Austria (PTA) erhöhte ab 1.11.1997 unter anderem die Gebühren für lokale Telefongespräche und verbilligte Ferngespräche, was vor allem kommerziellen NutzerInnen zugute kommt. Und diese sind eben wettbewerbsentscheidend. Allerdings sollen sich die Tarife 1999 wieder ändern. Denn - so wird argumentiert - die neuen Tarife werden zu einer Änderung des Telefonverhaltens, vor allem bei den PrivatkundInnen, führen. Dies will man als Grundlage für eine weitere Anpassung heranziehen. Eine Senkung der hohen Regionaltarife ist dabei nicht zu erwarten, da diese angeblich nach wie vor nicht kostendeckend sind⁷².

Weiters hat die Kommission der EU ein Grünbuch über ein Nummerierungskonzept für Telekommunikationsdienste vorgelegt, da das nationale System der Telefonnummern geändert werden muß. Denn einerseits soll der Zugang zu verschiedenen Netzen ermöglicht werden, andererseits ergeben sich durch die europaweite Regelung Änderungserfordernisse. Dies bedeutet für österreichische TelefonbenützerInnen drei Nummernumstellungen: die bereits weitgehend erfolgte Umstellung aufgrund der Digitalisierung, jene aufgrund der Wahl zwischen verschiedenen AnbieterInnen und schließlich jene aufgrund des europäischen Nummernsystems.

Grundsätzlich soll bei diesen Umstellungen gewährleistet sein, daß den TeilnehmerInnen der Zugang zu allen Netzen der verschiedenen AnbieterInnen möglich ist, daß die Wahl des Anbieters/der Anbieterin bei jedem Gespräch frei sein muß und jeder Anbieter/jede Anbieterin seine Rechnung unmittelbar an den/die TeilnehmerIn übermittelt, daß bei einem Wechsel des Netzes, über das ein/e TeilnehmerIn erreichbar ist, die Beibehaltung der bisherigen Telefonnummern möglich ist, daß die technische Umstellung der Endapparate keinen Widerspruch zum Grundsatz der Erschwinglichkeit der Dienstleistung bedeutet, daß dabei auch die Verwendbarkeit alter Apparate möglich ist, sowie daß die Kosten der Infrastrukt-

⁷⁰ Gerätereparatur, Ärger in Grenzen, „Konsument“ 3/97, S. 38f

⁷¹ Telekommunikation aus Konsumentensicht, Bedingungen für Freigabe, EURO-„Konsument“ Nr. 49, 28.02.1997, S. 4ff

⁷² Telefon: 1999 wieder neue Tarife, Kurier, 26.09.1997, S. 17

investitionen nicht in diskriminierender Weise auf die privaten Benutzer oder auf geographische Gebiete überwältzt werden⁷³.

EU-weiter Regelungen bedarf es auch bezüglich der Verwendung privater mobiler Telefone (Handy). Dabei geht es vor allem um die Rechnungslegung inklusive der Rechtfertigung der Höhe einer Rechnung, um die Vertragsbedingungen und deren Änderung, um das Verhältnis zum Anbieter/zur Anbieterin der Dienste (z.B. bei Beschwerden) sowie um Probleme mit Geräten und Service⁷⁴.

Die derzeitigen Probleme von Handy-BenutzerInnen betreffen - vor allem beim GSM-Netz - Lücken in der Telefonverbindungsversorgung sowie in der Gebarung der Gebühren. Wenn auch NeueinsteigerInnen bei max.mobil. für das gesamte Jahr 1997 20 % Nachlaß auf die Grundgebühr erhalten, bewegt sich der erwartete Wettbewerb zwischen der ausgegliederten Post-Tochter Mobilkom und dem ersten privaten Handy-Betreiber oft nur im Groschenbereich. Doch Vergleiche sind grundsätzlich schwierig: Bietet ein Unternehmen beispielsweise bei einem Tarif eine günstigere Monatsgrundgebühr als der Konkurrent an, so sind dafür meist die Minutenpreise höher. Dazu kommen noch die unterschiedlichen Spitzen- und Randzeiten, zu denen Handy-Gespräche entweder teurer oder relativ günstig werden, sowie verschiedene Zusatzleistungen - wie etwa Mailbox oder Fax-Möglichkeit -, die Vergleiche erschweren.

Was die Telefonverbindungsversorgung betrifft, so wird es trotz anderslautender Versprechungen wohl immer Lücken geben. Denn die Aussagen bezüglich einer Flächendeckung von 90 % betreffen nur dicht besiedelte Gebiete, nicht jedoch Verkehrsflächen wie Autobahnen. Und selbst in Siedlungsgebieten wie in Wien gibt es Probleme.

Probleme gibt es auch mit den Geschäftsbedingungen, die beispielsweise mündliche Zusagen ausschließen und die Haftung auf den/die KundInnen überwälzen. Bei max.mobil. sind zudem die Einspruchsfristen äußerst kurz, die Bedingungsverpflichtungen jedoch sehr lange. Ob sich an dieser Situation durch den dritten Konkurrenten (Connect Austria) etwas ändern wird, bleibt abzuwarten. Dieser will jedenfalls im Sommer 1998 starten⁷⁵.

Noch nicht Allgemeinwissen scheint es weiters zu sein, daß es teurer kommt, wenn man im Ausland auf seinem Handy angerufen wird oder von dort aus anruft, denn auch die ausländischen Netzanbieter wollen etwas verdienen. In den Genuß von Auslandsgebühren kann man übrigens auch dann kommen, wenn man nahe an der Grenze telefoniert. Denn das Handy sucht sich stets den stärksten Sender und der ist im grenznahen Bereich nicht selten im Ausland⁷⁶.

Bei der VKI-Audio-Video-Produktberatung machten jedenfalls die Anfragen bezüglich Handys 15,1 % aus, wobei 33 % auf Qualitätsvergleiche und 30,3 % Produktempfehlungen entfielen. 12,8 % der Anfragen galten der Anwendung und immerhin 7,3 % der Umweltbelastung.

Für besonderen Unmut sorgte die Ankündigung der Mobilkom, ab Oktober 1997 jene KundInnen mit einer „Gebühr“ von öS 30,- pro Rechnung zu belasten, die sich weigern, der Mobilkom direkten Zugriff auf ihr Konto - via Abbuchungsauftrag im Lastschriftverfahren - zu gestatten.

⁷³ Telekommunikation aus Konsumentensicht, Bedingungen für Freigabe, EURO-„Konsument“ Nr. 49, 28.02.1997, S. 7

⁷⁴ Handy-Grünbuch, EURO-„Konsument“ Nr. 50, 27.03.1997, S. 12

⁷⁵ „Konsument“-Marktübersicht Handy-Gebühren, Das kostet die Welt, „Konsument“ 1/97, S. 10ff

⁷⁶ Handy-Auslandsgebühren, Teures Geplauder, „Konsument“ 5/97, S. 34f

Der VKI hat diese einseitige Änderung der Geschäftsbedingungen zum einen bei der Regulierungsbehörde zur Anzeige gebracht und sie aufgefordert zu prüfen, ob diese Vorgangsweise entsprechend genehmigt worden ist. Zum anderen hat der VKI die Behörde aufgefordert, gegen diesen offensichtlichen Mißbrauch der marktbeherrschenden Stellung eines Unternehmens Maßnahmen zu ergreifen.

Schließlich bereitet der VKI auch einen Musterprozeß vor, bei dem geprüft werden soll, ob diese einseitige Vertragsänderung nicht zivilrechtlich sittenwidrig und damit nichtig ist. Den empörten KundInnen empfahl der VKI, gegen diese Vertragsänderungen schriftlichen Widerspruch zu erheben und - falls die Strafgebühr vorgeschrieben werden sollte - diese nur „vorbehaltlich der Rückforderung“ zu bezahlen. Zu diesem Zweck gibt es beim VKI Musterbriefe, die - auch aufgrund der Zusammenarbeit mit Radio Wien - bereits in einer Vielzahl verschickt wurden.

Unter diesem Druck hat die Mobilkom nun angekündigt, daß die Gebühr erst 1998 komme und statt des Lastschriftverfahrens vielleicht das Einzugsermächtigungsverfahren (hier hat der Kunde/die Kundin 42 Tage Einspruchsfrist bei seiner Bank) zur Anwendung kommen werde.

2.1.13. Reisen

Marktsituation

Der sich seit Jahren abzeichnende Konzentrationsprozeß in der Reisebranche hat sich auch in diesem Berichtszeitraum fortgesetzt. Während weiterhin eine große Anzahl von Reisebüros Reiseangebote vermittelt, schließt sich die kleine Zahl der Reiseveranstalter immer mehr zusammen, wobei sie i. d. R. bemüht sind, die gesamte touristische Wertschöpfungskette, beginnend vom Flug über das Hotel in einem Unternehmen zu vereinen. Gleichzeitig ist die Branche von Insolvenzen zum Teil großer Veranstalter geprägt und es verstärkt sich der Anteil aus dem Ausland stammenden Veranstalter. Auch KonsumentInnen buchen - wie die Beschwerdehäufigkeit zeigt - vermehrt bei ausländischen Reiseveranstaltern, die keinen Geschäftssitz in Österreich haben. Beschwerden über ausländische Veranstalter - insbesondere aus Deutschland, aber auch Italien - sind zwar noch nicht sehr häufig, aber zunehmend. Von einer wirklichen Konkurrenz von Veranstaltern, die sich direkt an den österreichischen Markt wenden, kann aber noch nicht gesprochen werden.

VerbraucherInnenprobleme

Informationsgehalt und BenutzerInnenfreundlichkeit von Reisekatalogen

Der überwiegende Anteil von Reisebuchungen erfolgt aufgrund der von den großen Reiseveranstaltern i. d. R. zweimal jährlich herausgegebenen Reisekataloge. Diese stellen die wichtigste Informationsquelle für die VerbraucherInnen dar.

Die schon in den Vorjahresberichten dargestellten Probleme der VerbraucherInnen hinsichtlich der Unübersichtlichkeit und Schwierigkeit aufgrund der diversen unterschiedlichen Preisstaffelungen, die notwendigen Informationen zu erhalten bzw. das preisgünstigste Angebot herauszufinden, blieben unverändert. Auffällig, daß die Information über die Insolvenzversicherung der Reiseveranstalter in den Katalogen i. a. R. als ausreichend bezeichnet werden kann, wenn gleich sie eher marketingmäßig aufbereitet ist⁷⁷.

⁷⁷ Eine Studie der Arbeiterkammer Wien, bei der die Herbstkataloge 96/97 von 20 Reiseveranstaltern erhoben wurden, bestätigt dies, wobei auffällt, daß so gut wie alle Reiseveranstalter den Versicherungsschein, der nach der Verordnung spätestens bei Übergabe der Reiseunterlagen auszuhändigen ist, unerwähnt lassen und auch die Versicherungssummen nicht offengelegt werden.

Über die Qualität der Beratung bei Buchung einer Reise berichten Ratsuchende immer wieder, daß die Information infolge des Zeitdruckes bzw. der mangelnden Kenntnisse der Mitarbeiter über detaillierte Orts- und Hotelangaben häufig mangelhaft ist. Der oftmals seitens der Reiseveranstalter ins Treffen geführte hohe Beratungsaufwand, besteht bei Individualreisen in der Zusammenstellung von Reiserouten und damit Nennung der Abfahrts- und Ankunftszeiten, der Flugtarife sowie sonstiger Konditionen, wie Visa-, Paß- und Impferfordernisse. Die Beratung bei Buchung einer Pauschalreise besteht jedoch vielfach nicht in der Information über das den persönlichen Vorlieben oder Bedürfnissen entsprechenden preislich interessantesten Pauschalangebot. Diese Information muß sich der/die UrlauberIn anhand der Kataloge beinahe in allen Fällen selbst holen und kann nicht erwarten, daß er vom Reisevermittler über die Angaben im Katalog hinausgehend informiert wird.

9,2 % aller Rechtsberatungen des Berichtszeitraumes betrafen Reisen, wobei lediglich ein kleiner Anteil wie immer, nämlich 0,7 %, Inlandsreisen betraf. Dem überwiegenden Teil der Anfragen lagen somit Reisen ins Ausland, und zwar die Urlaubsdestinationen in Süd- und Mitteleuropa, aber auch Fernreisen zugrunde.

Die problemspezifische Verteilung zeigt einen wesentlichen Anstieg der Anfragen im Zuge einer Insolvenz mit 35,1 % aller Reiseanfragen, gefolgt von Rücktritts- bzw. Stornowünschen mit insgesamt 25,4 % und mangelhaften Reiseleistungen mit 20,9 %. Damit schlagen die Verbraucherprobleme rund um die Insolvenz von Reiseveranstaltern im heurigen Berichtszeitraum weit höher zu buche als bisher.

Häufigster Beschwerdegrund bei mangelhaften Reiseleistungen sind nicht zufriedenstellende Unterkünfte (Zimmerausstattung, Entfernung des Hotels zum Strand, hygienische Mißstände sowie mangelhafte Verpflegung), aber auch das Fehlen von Freizeiteinrichtungen und Einkaufsmöglichkeiten und insbesondere Lärmstörungen werden häufig beklagt.

Beschwerden über die Verlegung in andere Unterkünfte aufgrund von Überbuchungen sind häufig. Der/die KonsumentIn bekommt überraschend vor Ort mitgeteilt, daß er/sie mit einem anderen Hotel Vorlieb nehmen muß. In vielen Fällen von minderer Qualität, was Ausstattung oder Lage betrifft, zum Teil werden auch - zumindest auf den ersten Blick - gleichwertige Unterkünfte angeboten. Der/die VerbraucherIn ist aber selbst bei weitgehender Gleichwertigkeit des Ersatzquartieres in seinem/ihrer Urlaubsgefühl beeinträchtigt, da er/sie aufgrund einer Vielzahl von subjektiven Wertvorstellungen sich eben für ein bestimmtes Hotel entschied.

Erheblich ist auch die Anzahl der Ratsuchenden, die über Stornoforderungen Beschwerde führten. Darunter fallen die für KonsumentInnen nicht erklärbaren und ungerecht empfundenen Stornokosten - etwa bei Rücktritt von einer Reise aufgrund persönlicher Umstände - nach den neuen allgemeinen Reisebedingungen bis zu 85 % des Reisepreises, in Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Rücktritts vor Reiseantritt. Im Gegensatz zum Reiseveranstalter, der - wenn er seiner Verpflichtung, die gebuchte Reise in der vereinbarten Weise zu veranstalten, nicht nachkommt - lediglich eine Ersatzreise anzubieten hat, wenn er diese im Programm hat - also keine verschuldensunabhängige Haftung hat - müssen VerbraucherInnen die vereinbarte Stornogebühr auch dann bezahlen, wenn der/die ReiseveranstalterIn die Reise wieder anbietet, was etwa über Restplatzbörsen i.d.R. möglich ist. Das bedeutet, daß zwischen den i.d.R. wirtschaftlich schwächeren KonsumentInnen ein großes Ungleichgewicht zugunsten des Reiseveranstalters vorliegt. Anhaltspunkte für die Unzulässigkeit einer solchen Stornoregelung zu ungunsten der VerbraucherInnen finden sich in der EG-Richtlinie über mißbräuchliche Klauseln in VerbraucherInnenverträgen (Art. 3 Abs. 30 Z. 1d), die - konsumentenfreundlich ausgelegt - Vereinbarungen für unwirksam erklärt, nach denen VerbraucherInnen im Fall eines ungerechtfertigten Rücktritts vom Vertrag eine Stornogebühr zu bezahlen haben, wenngleich das nicht für den Fall, daß der/die UnternehmerIn zurücktritt, auch gilt.

Preiserhöhungen und Leistungsänderungen vor Reiseantritt

Während Preiserhöhungen generell seit Inkrafttreten der Änderungen des KschG kurz vor Reiseantritt zurückgegangen sind, wurden in diesem Berichtszeitraum Beschwerden bekannt, die eine gängige Praxis einiger Reiseveranstalter aufzeigen; nämlich eine Preiserhöhung nach der Buchung unter Berufung auf Wechselkursänderungen seit der Drucklegung des Kataloges zu fordern. Preiserhöhungen, die sich nach Drucklegung aber vor Vertragsabschluß ergeben haben, werden so unzulässigerweise als „Preiserhöhungen“ auf Grund einer Preisgleitklausel auf die Reisenden nach Vertragsabschluß überwältigt.

Auch kurz vor Reiseantritt werden VerbraucherInnen immer wieder von Leistungsänderungen informiert. Am häufigsten über die Unterbringung in einem anderen Hotel. Wenngleich den VerbraucherInnen bei wesentlichen Leistungsänderungen ein Rücktrittsrecht zusteht, bedeutet das in der Praxis, daß der/die UrlauberIn vor allem in der Hochsaison kaum mehr ein adäquates Urlaubsangebot findet und daher in vielen Fällen die Änderung notgedrungen akzeptiert. Oftmals wird damit eine neue Vereinbarung getroffen und die VerbraucherInnen verzichten damit auf die ihm bei Minderleistungen zustehenden Preisminderungsansprüche, wenn sich vor Ort herausstellt, daß die nunmehr gebotene Qualität nicht mit der ursprünglichen Buchung ident ist.

Bei der Beschwerdeerledigung auf Grund mangelhafter Reiseleistungen zeigt sich, daß beinahe alle Reiseveranstalter sehr häufig den BeschwerdeführerInnen zunächst lediglich einen Gutschein für die nicht erbrachten Leistungen anbieten. Erst aufgrund einer Intervention des Vereins für Konsumentinformation wird die den KonsumentInnen zustehende Preisminderung in bar refundiert.

Immaterieller Schadenersatz

Weiterhin ungelöst ist die Problematik, daß in der österreichischen Rechtsordnung Schadenersatzansprüche für immaterielle Schäden bei einer mangelhaften Reiseleistung fehlen. Gerade bei Urlaubsreisen kommt es infolge von Leistungsstörungen nicht nur zu finanziellen Nachteilen, sondern zu lange Wartezeiten und damit vertaner Zeit, verminderter Urlaubsfreude und somit zu einem geringeren Erholungswert. Diese wird jedoch nicht abgegolten. Bedenkt man, daß gerade die Urlaubszeit über den tatsächlichen Leistungszeitraum hinaus bedeutsam ist, stellt dies eine gröbliche Benachteiligung von UrlauberInnen dar, die gerade durch den immateriellen Schaden häufig weit höher getroffen werden, als durch die tatsächlichen materiellen Verluste.

Sicherheitsrisiken im Urlaubsland

Auch im heurigen Berichtszeitraum waren zahlreiche UrlauberInnen aufgrund verstärkter Sicherheitsrisiken in dem von ihnen gebuchten Urlaubsort kurz vor Reiseantritt besorgt - etwa Urlaubsreisende nach Kenia aufgrund der Unruhen im Sommer 1997. Trotz der verstärkten Informationen des Außenamtes, deren Empfehlungen nunmehr auch über das Internet abrufbar sind, stellen diese keine wirklich fundierte Information für den/die UrlauberIn bei seiner/ihrer Entscheidung, ob er den Urlaub antreten soll, dar. I.a.R. werden Empfehlungen, eine Reise nicht anzutreten, erst gegeben, wenn die Sicherheitsrisiken vor Ort sehr hoch sind. Insbesondere für ältere Menschen bzw. UrlauberInnen mit Kindern, die zu Recht davon ausgehen, daß sie bei Problemen nicht in der Lage sind, rasch zu agieren und auch fürchten müssen, vor Ort nicht sofort einen Rückreiseflug buchen zu können, führt dies zu einer erheblichen Verunsicherung insbesondere dann, wenn UrlauberInnen sich gerade deswegen für ein Reiseland entschieden haben, weil es als besonders sicher galt, wie etwa im erwähnten Fall von Kenia.

Insolvenzen von Reiseunternehmen

Probleme bei der Sicherung von KundInnengeldern im Insolvenzfall aufgrund der Reisebürosicherungsverordnung.

In den heurigen Berichtszeitraum fielen neben Konkursen von einigen kleineren Reiseunternehmen wie etwa der Reisebörse, einem Reisevermittler, der vor allem Last-minute-Angebote im Programm hatte, die Insolvenzen von zwei größeren Reiseunternehmen, die zu zahlreichen Anfragen führten.

Im Frühjahr wurde die Firma ORTNER REISEN GmbH insolvent ein Reisevermittler, der mit einem Reiseunternehmen „Ortners Holiday-Reisen“ mit gleicher Adresse, einem Veranstalter von Busfahrten, der auch mittels Reisegutscheingewinnen KundInnen warb, gesellschaftsrechtlich verbunden ist. Auf Grund der Namensähnlichkeit löste diese Insolvenz große Befürchtungen bei den Gewinnern der Busreisen, die entweder einen Einzelzimmerzuschlag oder den Reisepreis für eine Begleitperson schon bezahlt hatten, aus. Das die Busreisen veranstaltende Unternehmen wurde entgegen den ursprünglichen Befürchtungen jedoch nicht insolvent.

Den weit größten Schaden - vermutlich den größten aller bisherigen Insolvenzen - verursachte jedoch die im Mai 1997 in Konkurs gegangene PHÖNIX & TABOR-REISEN GmbH. Die Firma war zum einen als Vermittler, aber auch als Veranstalter - insbesondere für Tunesien-Reisen und Kuraufenthalte in Tschechien und Rumänien - tätig.

Als Reiseveranstalter war PHÖNIX & TABOR-REISEN gemäß der Reisebürosicherungsverordnung gegen eine Insolvenz beim Gerling-Konzern versichert, was auch in allen Werbeblättern und Katalogen ersichtlich gemacht wurde. Die Versicherung war jedoch mit Ende 1996 ausgelaufen, da nach Angaben der Versicherung die Prämien nicht mehr bezahlt wurden.

In den Fällen, in denen PHÖNIX & TABOR als Reisevermittler tätig wurde, wurden bereits geleistete Anzahlungen von den Reiseveranstaltern weitgehend unter Berufung auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in denen ausgeschlossen war, daß sich der Reiseveranstalter diese zurechnen lassen muß, nicht zur Gänze anerkannt. Häufig wurden „Kulanzangebote“ gemacht von Veranstaltern, an die nach Konkurseröffnung von PHÖNIX & TABOR Reisen verwiesen wurde (etwa die Firmen Paneuropa oder Huberreisen). Es wurde ein kleiner Teil der Anzahlung bei einer neuen Buchung für die gleiche Reise in Abzug gebracht, was von vielen KonsumentInnen angenommen wurde, um den persönlichen Schaden möglichst gering zu halten und auf den gebuchten Urlaub nicht verzichten zu müssen. Auch die marktführenden großen Reiseveranstalter anerkannten zum überweiegenden Teil nur Anzahlungen in geringer Höhe.

In den Fällen, in denen PHÖNIX & TABOR als Veranstalter aufgetreten ist, konnte den Betroffenen nur geraten werden, ihre Forderungen an die Konkursmasse zu stellen. Es ist zu befürchten, daß aus dieser die Ansprüche bei weitem nicht befriedigt werden können. Inwieweit daraus Schadenersatzforderungen gegen die verantwortlichen Geschäftsführer bzw. auch gegen die Republik Österreich abzuleiten sind, ist noch offen. Diese Insolvenz macht Mängel in der Reisebürosicherungsverordnung deutlich. Mangels eines Kontrollorgans ist es möglich, daß UrlauberInnen sich für den Insolvenzfall gesichert wähnen, während etwa - wie der Fall PHÖNIX & TABOR REISEN GmbH zeigt - aufgrund von Nichtbezahlung von Versicherungsprämien die Deckung der Versicherung schon lange nicht mehr gegeben ist.

Damit sind die Probleme der mangelhaften Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie noch immer offen, nämlich zum einen die geringe Deckungssumme und zum anderen die mangelnde Kontrolle seitens der Behörden. Auch im Fall von PHÖNIX & TABOR-REISEN GmbH war weder die Gewerbebehörde rechtzeitig eingeschritten, noch die Öffentlichkeit über die Risiken der Teilnahme an einer Reise dieses Veranstalters in Kenntnis gesetzt. Offen geblieben ist auch die Problematik der Deckung von Gewährleistungsansprüchen. Wie die Erfahrung zeigt, häufen sich gerade bei Unternehmen, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten, mangelhafte Reiseleistungen. Ansprüche aus dem Titel Gewährleistung können nur an die Konkursmasse gerichtet werden und sind nicht durch eine Insolvenzversicherung gedeckt.

Gewinn von Reisegutscheinen

Neben verschiedenen Busreiseunternehmen, die mit Reisegutscheinen, bei denen eine Person eine Reise gewinnt, eine etwaige Begleitperson den Reisepreis aber zu bezahlen hat oder aber ein Einbettzimmerzuschlag zu leisten ist, KundInnen akquirieren, veranstaltete im heurigen Berichtszeitraum die KRONEN-ZEITUNG vorwiegend im Westen Österreichs wiederum eine Aktion, bei der sie einen Teil ihrer LeserInnen über den Gewinn einer Reise benachrichtigte. Ähnlich wie bei der Aktion im Jahr 1994 mit Arenareisen, die in der Folge in Konkurs ging, gewann auch diesmal ein Leser eine Busreise etwa an einen oberitalienischen See, bei der eine Begleitperson den Reisepreis bezahlen mußte oder aber der Gewinner der Reise hatte einen Einzelbettzimmer-Zuschlag zu leisten. Organisiert sollten die Reisen werden von VALENTINO & TOURISTIK GmbH, die zum Zeitpunkt der Aktion - nämlich Mitte Juni 1997 - weder über eine Gewerbeberechtigung verfügte, noch im Firmenbuch eingetragen war. Über eine Absicherung nach der Reisebürosicherungsverordnung ist ebenfalls nichts bekannt. Der Rechtsvertreter der Firma VALENTINO, einer Firma, die gesellschaftsrechtlich mit einem deutschen Mutterunternehmen verbunden ist, teilte mit, daß bis zur Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen das Unternehmen seine Tätigkeit in Österreich einstellen wird. Bis dato wurde den KonsumentInnen daher von der Buchung abgeraten bzw. KonsumentInnen, die bereits gebucht hatten, auf die Möglichkeit aufmerksam gemacht, vom Vertrag zurückzutreten.

Exkurs Timesharing

Timesharing wird häufig mit einer gelungenen Verbindung zwischen einem Feriensitz in einem attraktiven Urlaubsland und der Möglichkeit in Grund und Boden, also einer sehr sicheren Geldanlageform, zu investieren, assoziiert. Die Faszination der Idee des Timesharing liegt auf den ersten Blick darin, zum einen ein Feriendomizil für die tatsächlich benötigte Zeit nutzen zu können und zum andern nicht an einen im Eigentum stehenden Wohnraum gebunden zu sein. Durch die Einrichtung sogenannter Tauschpools und damit der Möglichkeit, eine Vielzahl von Ferienobjekten benützen zu können, steigt die Attraktivität. Letztendlich wird dem Interessenten immer nur eine eigentümerähnliche Rechtsposition gegeben, wobei die rechtlichen Konstruktionen sehr vielfältig sind. Die Palette reicht von Miteigentum oder Fruchtgenuß an einer Liegenschaft oder Aktienmodellen, verbunden mit Nutzungsrechten über Vereins- und Treuhandmodelle bis hin zu Miet- und Beherbergungsverträgen.

In den vergangenen Jahren hat Timesharing nicht zuletzt durch das Zusammenwachsen zu einem gemeinsamen europäischen Markt an Bedeutung gewonnen, wiewohl es nicht nur bei KonsumentenschützerInnen in Verruf geraten ist. Mit Entstehen einer europäischen Union besteht jedoch bei vielen VerbraucherInnen auch die Erwartungen von vereinfachten Möglichkeiten in verschiedenen Mitgliedsländern Geschäfte zu machen und zu investieren, da sich grenzüberschreitende rechtliche Probleme reduzieren sollten. Eine Hoffnung, die

sich an Hand der - wenn auch nicht zahlreichen, aber dennoch immer häufiger auftretenden - Beschwerdefälle nicht bewahrheitet.

Zunächst werden in vielen Fällen mit sehr aggressiven Werbemethoden, wie dem Ansprechen auf der Straße in den Urlaubsorten etwa in Spanien, der Verteilung von Urlaubsgutscheinen, KonsumentInnen dazu bewogen, in Urlaubslaune und ohne die ohnehin spärlichen Angaben im Detail zu prüfen, motiviert, ein Timesharing-Angebot zu unterzeichnen. Vom Urlaub zurückgekehrt, überlegen viele, ob das Angebot tatsächlich das hält, was es verspricht und suchen Beratungsstellen auf. Neben den Kosten, die sich häufig als weitaus höher als ursprünglich eingeschätzt herausstellen, rechnet man die Betriebserhaltungs- und sonstigen Verwaltungskosten hinzu, stellen aber auch die vertraglichen Vereinbarungen häufig ein sehr kompliziertes Regelwerk dar, das es dem/der einzelnen VerbraucherIn gerade bei zum Großteil mehrfach grenzüberschreitenden Geschäften beinahe unmöglich macht, sich einen Durchblick zu verschaffen. I.d.R. liegt das Timesharing-Objekt in einem der südlichen Urlaubsländer. Die Berechtigten stammen aus einem ganz anderen Land. Häufig werden noch exotische Gerichtsstandsklauseln gewählt, sodaß allein die Prüfung, welches Recht zur Anwendung kommt, wo der Gerichtsstand ist und wo allenfalls eine Entscheidung exekutiert werden könnte, äußerst kompliziert ist.

Ein weiteres Problem neben den übereilt abgeschlossenen Verträgen, die mit unseriösen Werbepraktiken zustande gekommen waren, sind die in letzter Zeit mehrfach aufgetretenen Insolvenzen von Timesharing-Unternehmen. In diesen Fällen haben die ErwerberInnen einerseits ihre Nutzungsrechte an den Objekten verloren, andererseits aber auch die von ihnen entrichteten Zahlungen nicht oder weitgehend nicht zurückerhalten.

Da eine nationale legislative Maßnahme in all diesen Fällen keine Verbesserung aus Verbrauchersicht mit sich bringt, wird seit langem eine Harmonisierung der Rechtsvorschriften angestrebt, was bereits zu sogenannten Timesharing-Richtlinie aus 1994 geführt hat⁷⁸. Diese sieht einige wesentliche Verbesserungen aus Verbrauchersicht vor.

Mit 1.4.1997 trat nach langen Verhandlungen das sogenannte Teilnutzungsgesetz in Kraft. Wenngleich damit die in der Beratung i.d.R. zur Kenntnis kommenden Probleme keineswegs gelöst werden, so stellt es zumindest für in Österreich abgeschlossene Timesharing-Verträge eine wesentliche Verbesserung dar.

Zu den Inhalten des Teilnutzungsgesetzes:

Zum einen wurde mit dem am 1.4.1997 in Kraft getretenen Teilnutzungsgesetz die EU-Richtlinie umgesetzt - und zwar fristgerecht und korrekt - es wurden aber zum Teil auch über die Mindestrichtlinie hinausgehende verbraucherfreundliche Bestimmungen erlassen. So beträgt das Rücktrittsrecht für den/die ErwerberIn 14 Tage ab Ausfolgung der Vertragsurkunde - also einen etwas längeren Zeitraum als in der Richtlinie vorgesehen. Gemäß § 6 Abs.2 TNG steht dem Erwerber das Rücktrittsrecht sogar ohne zeitliche Begrenzung zu, wenn Hinweise auf das Rücktrittsrecht in den Informationen bzw. in der Vertragsurkunde fehlen. Gemäß § 7 Abs.1 TNG darf er solange auch keine Zahlungen des Erwerbers annehmen. Sollte dies dennoch der Fall sein, kann der Erwerber alle geleisteten Zahlungen verzinst rückfordern. § 10 TNG ermöglicht den Vertragsteilen eine grundbücherliche Sicherung in Form einer Reallast des Betreibers der Teilnutungsanlage bzw. durch ein Pfandrecht zugunsten eines Treuhänders. Das Teilnutzungsgesetz sieht jedoch keine zwingenden Sicherungsvorkehrungen für den Insolvenzfall vor⁷⁹.

⁷⁸ Richtlinie 94/47 EG ABL EG-Nr. L 280 vom 29.10.1994

⁷⁹ Im Bauträgervertragsgesetz - einem artverwandten Bereich - sind verschiedene Mechanismen zur Absicherung der Erwerber gegen eine Insolvenz des Bauträgers vorgesehen sind. Das Bauträgervertragsgesetz ist jedoch nur auf Verträge anzuwenden, bei denen der Erwerber vor

Zu den erweiterten Informationspflichten zählen insbesondere die Verpflichtung, eine Informationsschrift auszufolgen, der besonders bedeutende Angaben zu entnehmen sind. Dazu zählt die genaue Beschreibung des angebotenen Nutzungsrechtes, exakte Angaben bezüglich des Gesamtentgeltes und ein Hinweis auf das Rücktrittsrecht. Außerdem ist der Teilnutzungsvertrag, wie aber auch bereits die Informationsschrift in einer Sprache zu verfassen, die dem Erwerber verständlich ist.

Inwieweit die verbesserte Informationspflicht des Veräußerers/der Veräußerin und vor allem das Rücktrittsrecht eine Erleichterung bei der Lösung von KonsumentInnenbeschwerden in der Praxis bringen wird, läßt sich noch nicht beurteilen und wird erst in den nächsten Berichtszeiträumen zu beobachten sein.

2.1.14. Finanzdienstleistungen: Banken, Kapitalmarkt, Versicherungen

Marktsituation

Das Kapitalmarktzinsniveau blieb im Vergleich zu 1996 auf einem unverändert niedrigen Stand von 2,5 % (April 1997). Bei festverzinslichen Anleihen (Rentenmarkt) ist die Sekundärmarktrendite von 5,63 % (Juli 1996) auf 4,74 % (Mai 1997) gesunken.

Insgesamt hat sich 1996 der Konzentrationsprozeß unter Banken weiter fortgesetzt. Zum Jahresende 1996 gab es 1019 Kreditinstitute (31.12.1995: 1042)⁸⁰. Das Netz an Filialen hingegen wurde 1996 um sieben auf 4694 Standorte ausgeweitet, womit sich die Filialdichte in Österreich auf etwa 1400 Einwohner pro Bankstelle belief. Im europäischen Durchschnitt liegt das Verhältnis bei 1 zu 1600⁸¹. Alleine durch die Übernahme der Creditanstalt-Bankverein durch die Bank Austria ist zu erwarten, daß die Struktur der Bankenwirtschaft nachhaltig verändert wird⁸².

Die Anzahl der im Jahr 1996 ausgegebenen Bankomatkarten beläuft sich auf 1,880.000 Stück, was im Vergleich zu 1995 eine Steigerung von rund 5,4 % entspricht. Zum Stichtag 31.12.1996 betrug der Bestand an Bankomatgeräten 2164 Stück (Vergleich zu 1995: plus 8,6 %); 74.280.000 Transaktionen (1995: 68.221.000) wurden mit der Bankomatkarte durchgeführt, und der durchschnittlich Bezug pro Bankomatkarte betrug mit öS 2.267,-- geringfügig mehr als 1995 (öS 2.138,--). Der Gebrauch von Bankomatkarten und der Einsatz von Bankomatgeräten hat sich somit 1996 kontinuierlich weiterentwickelt⁸³.

Hingegen gesunken ist der Bestand an Spareinlagen (Einlagenkonten von inländischen KundInnen in Schilling), was sich am Vergleich des Bestandes zum Jahresultimo 1996 mit 25,914.673 Stück mit dem Bestand von 24,955.024 Stück dokumentiert. In allen Kategorien von Spareinlagen - bis öS 100.000,-- bis öS 500.000,-- bis öS 1 Mio., bis öS 5 Mio. und über öS 5 Mio. - hat es im Vergleichszeitraum (Juni 1996 - Juni 1997) Bestandsrückgänge an Einlagenkonten gegeben. Neben der generellen Veränderung des Sparverhaltens, das einen Trend zu höherwertigen Sparformen zeigt, und dem niedrigen Zinsniveau werden - als Begründung vom Kreditsektor - die wachsende Konkurrenz und das Sparpaket ins Tref-

der Fertigstellung vereinbarungsgemäß Zahlungen von mehr als öS 2.000,-- pro m² Nutzfläche zu leisten hat.

⁸⁰ Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank 5/1997, Tab 2.0.1 Anzahl der Kreditinstitute in Österreich und deren Auslandsfilialen, S. 42.

⁸¹ Die Zukunft der Banken, Der Standard 10.4.1997, S. A1

⁸² The Austrian Financial Markets - A Survey of Austria's Capital Markets. Facts and Figures Revised Edition 1997, Österreichische Nationalbank, Mai 1997, S. 42.

⁸³ Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank 8/97, Tab 2.0.2, S. 43.

fen geführt⁸⁴. Gestiegen sind die Einlagenkonten von inländischen KundInnen in Fremdwährung von 12716 Stück (Juni 1996) auf 14973 Stück (Juni 1997).

Die Anzahl der Gehalts- und Pensionskonten betrug im Juni 1996 4,003.251 Stück, während im Vergleichsmonat Juni 1997 der Bestand mit 4,006.638 Stück geringfügig höher war. Ebenfalls leicht gestiegen ist die Anzahl der Einlagenkonten bei Bauspareinlagen, die im Stichmonat Juni 1996 mit 5,068.176 Stück und im Juni 1997 mit 5.189.537 ausgewiesen wurden (Steigerung gegenüber 1996: 2,4 %)⁸⁵.

Das fortgesetzte Wachstum der inländischen Investmentfonds dokumentiert sich am erheblich gestiegenen Vermögensbestand im Vergleichszeitraum Juni 1996 (rund öS 387.4 Mrd.) bis Juni 1997 (rund öS 514 Mrd.), was einer beachtlichen relativen Steigerung von 32.7 % entspricht⁸⁶.

Der österreichische Kapitalmarkt befindet sich auch in einem Prozeß der institutionellen Umgestaltung. Die Wiener Börse wurde reorganisiert, indem eine Aktiengesellschaft gegründet wurde, die die Börsekammer ablösen soll und die mit der Österreichischen Termin- und Optionenbörse (ÖTOB) fusioniert wurde. Die im Wertpapieraufsichtsgesetz verlangte Aufsichtsbehörde Bundes-Wertpapieraufsicht wurde gegründet.

Die Pensionskassen haben an Bedeutung gewonnen. Die Kennzahlen des Geschäftsjahres 1996 der Pensionskassen zeigen einen Bedeutungszuwachs anhand des Gesamteinlagenvolumens, das sich per 31.12.1996 auf öS 31,6 Mrd. belief, was zum Vergleichszeitraum des Vorjahres einem Zuwachs von 38 % entspricht⁸⁷.

Entwicklung der Anfragen

Im Untersuchungszeitraum wurden 388 Anfragen im Zuge der VKI-Rechtsberatung abgewickelt.

An der Spitze der Informationsnachfrage stehen weiterhin Fragen zum Konsumkredit (rund 34 % aller Anfragen). An der zweiten Stelle stehen Fragen zur Wohnbaufinanzierung und Wohnbauförderung (rund 34 % aller Anfragen). Damit betrafen etwa zwei von drei Anfragen (68 %) die zwei oben genannten Bereiche. In der Anfragehäufigkeit rangieren dahinter Anfragen zu Sparformen (5.9 %) sowie - fast gleichrangig bezüglich der Fragehäufigkeit - Investmentfonds (5.7 %) und Bausparen (4.6 %). Die nachfolgende Tabelle zeigt eine Aufgliederung der Anfragen nach Produkten:

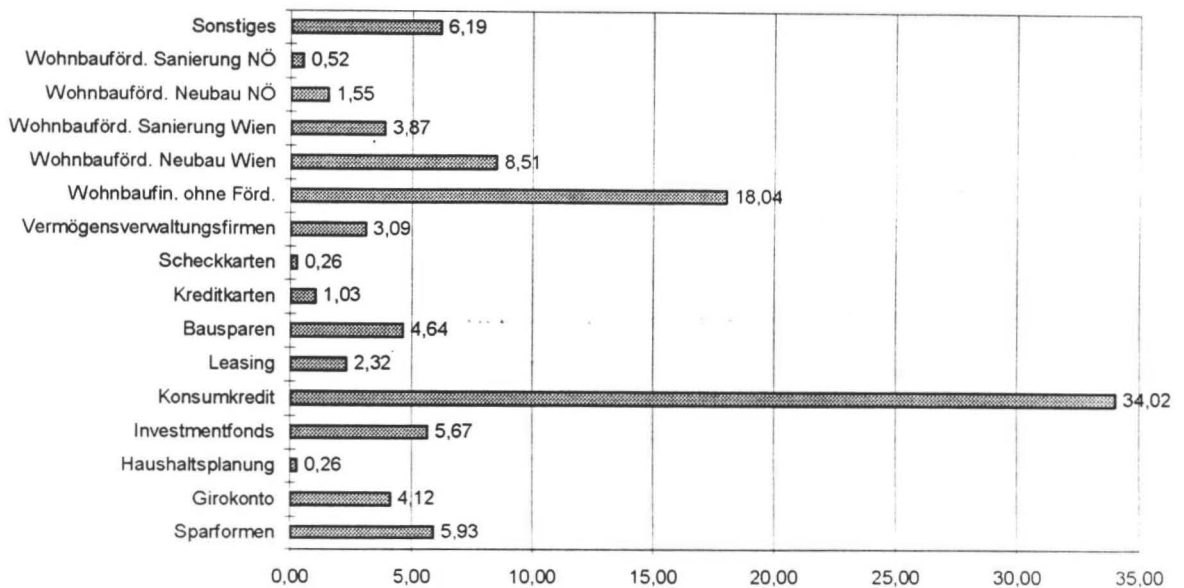
⁸⁴ Sparbücher im passe, Der Standard, S.27.

⁸⁵ Ibid. Tab 2.1.3, S. 43.

⁸⁶ Ibid Tab 3.0, S. 71.

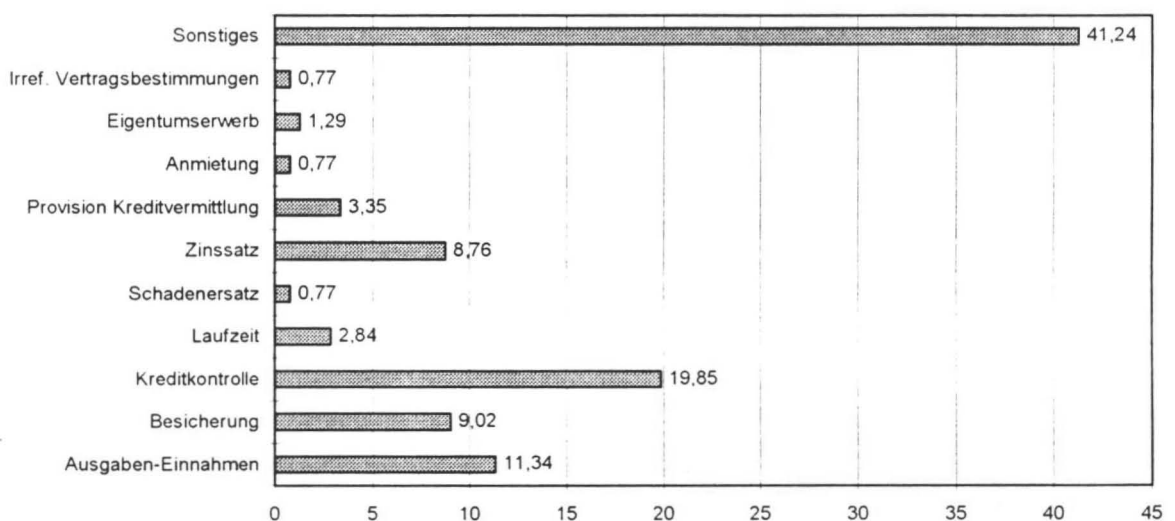
⁸⁷ Janda, Fritz, Pensionskassen in Österreich, in: Österreichisches Bankarchiv (ÖBA) 6/97, S. 44o.

Schwerpunktfragen zum Thema Geld und Kredit



Was die Beratung nach Problemen/Gebieten anbelangt, überwiegt die Kategorie „Sonstiges“ (41,2 %); danach folgen Probleme zur Kreditkontrolle (19,8 %), Ausgaben - Einnahmen (11,3 %) und Prüfung des Zinssatzes (8,8 %). Auf alle anderen Problembereiche entfielen zwischen 0,8 % (Irreführende Vertragsbestimmungen) und 9,0 % (Fragen zur Besicherung eines Kredites). Das nachfolgende Diagramm zeigt eine genaue Aufgliederung der Anfragen nach Gebieten bzw. Problemen:

Anfragen Geld und Kredit nach Gebiet/ Problem



Fragestellungen und Probleme bei Geldveranlagung

Marktangebot - Situation des Verbrauchers

Durch die anhaltend niedrigen Marktzinsen fragten die VerbraucherInnen zunehmend nach Möglichkeiten ertragreicherer Veranlagungsmöglichkeiten als auf Sparkonten (Sparbüchern), was sich auch in diesbezüglichen Anfragen beim VKI über die Hotline für Geld, Kredit und Versicherungen gezeigt hat. Durch die wachsende Anzahl der Veranlagungsprodukte von Banken, Versicherungen und sonstigen Finanzintermediären einerseits und die niedrigen Zinsen für Spareinlagen andererseits entsteht bei Verbrauchern die Unsicherheit, in welche Alternativprodukte zum Sparbuch investiert werden soll. Aus Verbrauchersicht ist mehr denn je eine kritische Analyse unterschiedlicher Investmentstrategien erforderlich. In zunehmendem Ausmaß stellt sich angesichts der wachsenden Produktpalette die Frage nach der Beratungsqualität der AnbieterInnen.

- „Konsument“ (2/97) testete die Qualität bzw. die qualitativen Unterschiede zwischen VermögensberaterInnen und -verwalterInnen einerseits und FinanzberaterInnen andererseits⁸⁸. Die VermögensberaterInnen erhoben den KundInnenbedarf i.d.R. genauer und umfassender als die FinanzberaterInnen und die Produktvorschläge waren eher dem (vorgegebenen) Sicherheitsbedürfnis der Testkunden angepaßt. Somit schnitten in diesem Test (je 12 FinanzberaterInnen und je 12 VermögensberaterInnen) die VermögensberaterInnen besser ab als die FinanzberaterInnen, was die Erhebung der KundInnenwünsche, den Umfang der Beratung und die Eignung des Angebotes anbelangte.
- „Konsument“ (6/97) testete die Anlageberatung bei Banken, wobei sich herausstellte, daß die BeraterInnen zwar zahlreiche Produktvorschläge anboten, jedoch kaum konkrete, auf die das geäußerte Wunschprofil der Testpersonen zugeschnittene Anlageempfehlungen abgaben. Insbesondere Nebenkosten und die Rendite nach Steuern blieben oft unerwähnt, was für eine hinreichende, umfassende Anlageberatung aus Verbrauchersicht wünschenswert (gewesen) wäre⁸⁹.

Die Bereitschaft der AnlegerInnen, sich mit neuen Möglichkeiten des Vermögensaufbaues zu beschäftigen, hat - wie auf Bankenseite registriert wird - merklich zugenommen⁹⁰. Dazu ist es jedoch aus der Sicht der VerbraucherInnen notwendig, daß AnbieterInnen von Investmentprodukten eine umfassende Beratung bieten, die auf den geäußerten Wünschen und Zielen der VerbraucherInnen aufbaut. Die im Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) festgelegten Wohlverhaltensregeln für gewerbliche AnbieterInnen von Wertpapieren lassen hoffen, daß in der Praxis häufig auftretende Beratungsmängel künftig beseitigt werden (siehe Näheres zum WAG).

Sparen

Das Zinsniveau für Spareinlagen (und der Kreditzinsen) ist im Vergleich zum Beobachtungszeitraum 1995 gleich niedrig geblieben. „Konsument“ hat die Zinsen für Spareinlagen (und verschiedener Fristigkeit) erhoben: Die Sparzinsen für täglich fälliges Geld betragen per 1.4.1997 von 1,5 % bis maximal 3,75 %. Vergleichsweise dazu waren die Zinsen für Kapitalsparbücher (1 Jahr Bindungsfrist) mit (mindestens) 2,5 % bis 4,25 % geringfügig

⁸⁸ Definition Vermögensberater: Personen, die den Gewerbeschein „Vermögensberater und Verwalter von beweglichen Vermögen“ besitzen. Zufallsauswahl unter Vermögensberatern in Wien, Linz, Salzburg. Definition Finanzberater: Personen, die Nicht-Vermögensberater und Verwalter sind und sonstige Gewerbeberechtigungen besitzen.

⁸⁹ Auf Zinsenrallye, „Konsument“ 6/97, S. 28-31.

⁹⁰ „Strategien statt Patentrezepte“, Bank-Info Wirtschaftsinformationen der Bank Austria, 10/97, S. 6.

besser verzinst⁹¹. Wie aus dieser Untersuchung hervorgeht, bieten Direktbanken (Telefonbanken) teilweise deutlich lukrativere Zinskonditionen, um KundInnen zu gewinnen.

Investmentfonds

Der Markt für inländische und ausländische Investmentzertifikate ist weiterhin stark wachsend. Das in inländische Investmentfonds veranlagte Vermögen ist im ersten Halbjahr 1997 kräftig gewachsen. Die 24 österreichischen Kapitalanlagegesellschaften verwalteten Ende Juni 1997 öS 514 Mrd., was 19 % mehr als zu Jahresbeginn und 33 % mehr als ein Jahr zuvor ausmacht. Das Volumen, das in inländische Investmentfonds veranlagt wurde ist damit gleich hoch wie auf Sparkonten mit Bindungsfristen von mehr als einem Jahr (ohne Bausparen)⁹².

Praktisch alle AnbieterInnen von Wertpapieren - Banken, VermögensberaterInnen und Versicherungen - forcieren den Vertrieb von Investmentfonds, was für VerbraucherInnen nicht nur eine zunehmende Intransparenz, sondern auch eine Reihe von Gefahren und potentiellen Risiken mit sich bringt.

- Wie sich immer wieder zeigt, favorisieren Banken ihre hauseigenen Produkte, so daß den VerbraucherInnen nur ein begrenztes Marktangebot zugänglich gemacht wird. VermögensberaterInnen und -verwalterInnen betonen, verschiedene Investmentfonds anzubieten, für die VerbraucherInnen bleibt letztlich Unsicherheit über die Qualität der angebotenen Produkte bestehen.
- Generell wollen die AnbieterInnen von Investmentzertifikaten die Ertragskraft bzw. die Rendite anhand von Performance-Darstellungen aus der Vergangenheit untermauern. Häufig fehlt in diesem Zusammenhang der Zusatz, daß diese Vergangenheitsdaten keine Gültigkeit für die Zukunft haben müssen.
- Ein generell gern gebrauchtes Argumentationsmuster ist, daß Investmentfonds durch die „Risikostreuung“ sehr sicher sein sollen. Wie aus dem VKI-Test Anlageberatung bei Banken („Konsument“ 6/97) hervorgeht, wird auch häufig suggeriert, daß bei Investmentfonds nichts oder wenig passieren könne. Gerade der Hinweis auf festverzinsliche (österreichische) Wertpapiere soll die AnlegerInnen glauben lassen, daß ein Risiko praktisch ausgeschlossen ist. Unerwähnt bleibt, daß auch Anleihefonds einem Kursrisiko unterliegen und unter diesem Aspekt nicht als „sicher“ bezeichnet werden können.

Aus den Anfragen zu Investmentzertifikaten läßt sich schließen, daß VerbraucherInnen kaum über die Zusammensetzung des Fonds Bescheid wissen, der Ihnen angeboten wurde. Im Regelfall konfrontieren die VerbraucherInnen die VKI-BeraterInnen mit konkreten Fondstypen bzw. mit Namen von Investmentfonds, um zu erfahren, ob der betreffende Fonds „gut“ oder „sicher“ sei. Zumeist wissen VerbraucherInnen nicht einmal, ob der angebotene (oder erworbene) Fonds ein Geldmarkt-, Aktienfonds oder ein gemischter Fonds ist.

Die Hauptkritikpunkte zum Angebot von Investmentfonds sind:

- „Spiel“ mit Performances im Jahresvergleich, wobei - offensichtlich je nach Bedarf - mit einer 1-Jahres-, 3-Jahres- oder 5-Jahresperformance geworben wird.
- Präsentation suggestiver Charts, die (im Regelfall) immer eine steigende Tendenz aufweisen
- Kaum Hinweise darauf, daß Fondsdaten vergangenheitsbezogen sind und keine verlässlichen Rückschlüsse auf die Zukunft zulassen
- Kostenelemente wie Ausgabeaufschlag, Depotkosten oder laufende Verwaltungsgebühren werden praktisch nie umfassend erläutert.

⁹¹ „Konsument“ 6/97, S.

⁹² „Vom Sparbuch zum Investmentfonds“, Salzburger Nachrichten, 2.9.1997, S. 11.

Die Beratung für die KonsumentInnen ist aus den oben genannten Gründen oft mangelhaft und verwirrend. Speziell die Informationen zu „Performances“ sind in vielen Fällen nicht aussagekräftig oder manchmal sogar unseriös⁹³.

Es ist zu erwarten, daß das Angebot von Investmentzertifikaten angesichts der aktuellen Diskussionen um Pensions- und Altersvorsorge weiter wachsen wird. Der unreflektierte Gebrauch von Rendite- und Sicherheitsargumenten ist aus VerbraucherInnensicht jedoch bedenklich.

Bausparen

Die unter ÖsterreicherInnen immer wieder als sehr günstige angesehene Sparform des Bausparens (Stand der Bausparverträge zum 31.12.1996: 5,194.306 Verträge) wird - angesichts der Vielfalt an Tarifen - immer undurchschaubarer⁹⁴. Der Wettbewerb unter Bausparkassen hat deutlich zugenommen, was sich an neuen Tarifen und Produktvarianten zeigt. Beispielsweise bietet die Hypo Bausparkasse in Zusammenarbeit mit zwei Versicherungshäusern kostenlose Versicherungsleistungen zum Bausparvertrag an (Berufsunfähigkeit durch Krankheit oder Unfall und Unfalltod). In einem Fall werden die Bausparleistungen weiterbezahlt, wenn der Bausparer durch Unfall oder Krankheit berufsunfähig wird; im anderen Fall werden bei Unfalltod die Bausparprämien weiterbezahlt.

Aus konsumentenpolitischer Sicht ist die im Frühjahr 1997 erfolgte Einführung eines Grundtarifes einer Bausparkasse zu begrüßen. Dieser Grundtarif ermöglicht - je nach Situation des Verbrauchers - variable Eigenmittelanteile und eine variable Laufzeit, was für den Bausparer als vereinfachend und transparent zu werten ist.

Ab 1.1.1998 wird es wesentliche gesetzliche Änderungen im Bausparkassengesetz geben. Demnach wird die Berechnung der Bausparprämie künftig von der Einzahlung erfolgen (nicht wie bisher von der Bemessungsgrundlage). Die Bausparprämie wird künftighin auf Basis der Sekundärmarktrendite plus 0,8 %-Punkte in einer Bandbreite von 3 % - 8 % automatisch angepaßt. Weitere Änderungen werden die Darlehenshöhe, die Höchstgrenze für unbesicherte Darlehen, die Prämienbegünstigung, die Übertragung von Bausparverträgen betreffen.

Zahlungsverkehr und VerbraucherInnengirokonto

Die Kontoführungsgebühren bleiben von Bank zu Bank sehr unterschiedlich und für KonsumentInnen weiterhin nicht durchschau- und nachvollziehbar. Die Bandbreite der Gebühren - erhoben von der Arbeiterkammer Wien anhand eines Modellkontos mit 180 Buchungen pro Jahr - reichte von öS 0,- bis öS 1.140,- pro Jahr. Viel-Benützer müssen mit Kosten zwischen öS 500,- und öS 1.350,- pro Jahr rechnen⁹⁵. Für die VerbraucherInnen ist der Preismix aus Kontoführungsgebühr, Gebühr pro Buchungszeile, Freibuchungen sowie eine Reihe von Entgelten nicht nachvollziehbar.

Es gab im Berichtszeitraum keine wesentlichen Neuerungen oder produktspezifische Änderungen mit Ausnahme des forcierten Einsatzes von Kinder- und Jugendkonten sowie verschiedener Club-Angebote. Bemerkenswert ist die Produkteinführung des Club Suxess der CA-BV. Durch das Angebot von verschiedenen Club-Leistungen (kostenlose Veranstaltungen, Hotline, Rabatte bei Shopping und Nächtigungen in bestimmten Hotels etc.), die an das Girokonto geknüpft sind, sollen offensichtlich bestehende Kontoinhaber gebunden und neue hinzugewonnen werden.

⁹³ „Geldanlage bei Banken“, in: „Konsument“ 6/97, S. 29.

⁹⁴ vgl. „Konsument“ 11/96.

⁹⁵ AK-Falter zum Thema Girokonten 1997.

Ebenfalls auf KundInnengewinnung und frühzeitige KundInnenbindung zielt das S-Club Taschengeldkonto für Kinder von 10 bis 14 Jahren, das - laut Werbefolder - mit dem Einverständnis der Eltern eröffnet werden kann. Es sei völlig „risikolos“, denn es kann nicht überzogen werden. Das Kind kann Abbuchungen selbständig vornehmen. Mit dem Konto sind ebenfalls eine Reihe von Clubleistungen verknüpft (Freizeit- und Kulturangebot). Dem Konto werden keine Bearbeitungsgebühren verrechnet.

Das Angebot von Konten an Jugendliche und Kinder entspricht dem Trend, daß die Zielgruppen der Banken immer jünger werden. Das geht auf die marketingpolitische Überlegung zurück, daß Zielgruppen frühzeitig an ein Institut gebunden werden sollen.

VerbraucherInnenkreditrelevante Änderungen in der KSchG-Novelle

Kreditgeschäfte von Ehegatten (§ 25 a KSchG)

Der bisherige § 31 a Abs 1 entspricht dem neuen § 25 a („Kreditgeschäfte von Ehegatten“). Damit wurden die Regelungen über Kreditgeschäfte erheblich erweitert.

Weitere Neuerungen im KSchG sind:

Kreditverbindlichkeiten von Verbrauchern (§ 25 b KSchG)

Die bisherige Bestimmung des § 31 a KSchG sah vor, daß im Falle von Solidarschuldverhältnissen von Ehegatten oder geschiedenen Ehegatten für einen Kredit der Gläubiger Mahnungen oder sonstige Erklärungen zur Säumigkeit beiden Schuldnern zuzustellen hat (§ 25 b (1)). Diese Verpflichtung ist nunmehr nicht auf Solidarschuldverhältnisse von Ehegatten beschränkt, sondern gilt generell gegenüber allen Verbrauchern als Solidarschuldner. Neben der Bürgschaft wird nunmehr auch das Einstehen für einen Kredit als Garant genannt.

Beitritt eines Verbrauchers zu einer fremden Bürgschaft (§ 25 c KSchG)

Demnach hat der Gläubiger den Inzendenten (MitschuldnerIn, Bürgen oder Garant) auf die wirtschaftliche Lage des Hauptschuldners hinzuweisen, wenn er erkennt oder erkennen muß, daß der Schuldner seine Verbindlichkeit voraussichtlich nicht oder nicht vollständig erfüllen wird. Unterläßt der Unternehmer diese Information, so haftet der Interzedent nur dann, wenn er seine Verpflichtung trotz einer solchen Information übernommen hätte.

Richterliches Mäßigungsrecht im Fall der Mithaftung bei Verbrauchern (§ 25 d KSchG)

Diese neue Bestimmung sieht ein richterliches Mäßigungsrecht bzw. auch die Möglichkeit einer gänzlichen Erlassung der Schuld in Fällen der Haftung eines Verbrauchers als Mitschuldner, Bürge oder Garant (Interzedent) insoweit vor, als sie in einem unter Berücksichtigung aller Umstände unbilligen Mißverhältnis zur Leistungsfähigkeit des Interzedenten steht, sofern die Tatsache, daß VerbraucherInnen bloß Interzedent sind und die Umstände, die dieses Mißverhältnis begründet oder herbeigeführt haben, bei Begründung der Verbindlichkeit für den/die GläubigerIn erkennbar waren.

Ungültige Vertragsklauseln nach § 6 Abs. 1 Z 5 und § 6 Abs. 1 Z 13

Per 1.03.1997 traten strengere Bestimmungen zu den in Kreditverträgen festgehaltenenen Zinsgleitklauseln in Kraft, nach denen die Geldinstitute Zinssätze für Privatkredite an einen vereinbarten Faktor zu binden haben. Durch die Novelle des KSchG bzw. des § 6 Abs1 Z 5 wird für die Zulässigkeit von Preisgleitklauseln die Zweiseitigkeit gefordert, was bedeutet, daß ein Unternehmer bei den im Vertrag umschriebenen Preisänderungs-

faktoren auch zu einer allfälligen Preisminderung verpflichtet ist. Weiters wird verlangt, daß die Preisänderungsfaktoren sachlich gerechtfertigt sein müssen. Damit wird klargestellt, daß neben Erhöhungen auch Senkungen vorzusehen sind. Außerdem müssen die maßgeblichen Umstände sachlich gerechtfertigt sein. Diese aus § 6 KSchG hervorgehende Bestimmung veranlaßte die Banken, die Zinsgleitklauseln neu zu definieren.

§ 6 Abs. 1 Z 13 normiert darüberhinaus, daß für den Verbraucher Vertragsbestimmungen nicht verbindlich sind, nach denen „die im Fall des Verzuges des Verbrauchers zu zahlenden Zinsen den für den Fall vertragsgemäßer Zahlung vereinbarten Zinssatz um mehr als fünf Prozentpunkte pro Jahr übersteigen.“

Das Wertpapieraufsichtsgesetz

Aufgrund einer Richtlinie des Rates der Europäischen Gemeinschaften vom 10. Mai 1993 über Wertpapierdienstleistungen (Richtlinie 93/22/EWG des Rates, Amtsblatt der EG vom 10.5.1993 Nr. 1/141/27) waren unter anderem darin enthaltene AnlegerInnenschutzbestimmungen insbesondere die Wohlverhaltensregeln für Österreich umzusetzen. Das besondere Schutzbedürfnis der privaten AnlegerInnen wurde im Wertpapieraufsichtsgesetz berücksichtigt, das mit 1.1.1997 in Kraft getreten ist. AnbieterInnen von Dienstleistungen, die sich auf Wertpapiere beziehen, werden im Rahmen der Wohlverhaltensregeln umfangreiche Verpflichtungen auferlegt, die sie gegenüber KundInnen einzuhalten haben⁹⁶. Das WAG formuliert einen differenzierten Katalog von Schutz- und Aufklärungsvorschriften, die mit 1.7.1997 in Kraft getreten sind. Diese Pflichten umfassen alle am Kapitalmarkt tätigen AnbieterIn (das heißt alle AnlagevermittlerInnen, VermögensberaterInnen oder -verwalterInnen) und alle üblicherweise angebotenen Kapitalanlagen. Das heißt, daß durch das WAG nicht nur Wertpapiere, sondern auch Unternehmensbeteiligungen (Angebote des sog „Grauen Kapitalmarkts“) abgedeckt werden. Die Wohlverhaltensregeln schützen jede/n AnlegerIn und nicht nur VerbraucherInnen, wobei jedoch der Umfang und die Intensität nach der jeweiligen Schutzbedürftigkeit des jeweiligen KundInnen abgestimmt werden. Gegenüber unerfahrenen VerbraucherInnen bestehen somit umfangreichere Verpflichtungen als gegenüber einem institutionellen AnlegerInnen.

Seit 1.1.1997 gibt es in Österreich eine neue Wertpapiermarktaufsichtsbehörde. Die Bundes-Wertpapieraufsicht ist eine mit Hoheitsgewalt ausgestattete Anstalt öffentlichen Rechts mit eigener Rechtspersönlichkeit, die dem Bundesministerium für Finanzen weisungsunterworfen ist. In Übereinstimmung mit den EG-Richtlinien sind die Zielrichtungen des WAG vor allem der Funktionsschutz des Kapitalmarktes und in dessen Ausprägungen der Vertrauensschutz der AnlegerIn und Stärkung des Finanzplatzes Wien und der Individualschutz der AnlegerIn⁹⁷.

Ein Hauptinstrument der Aufsicht durch die BWA sind die in § 10 WAG vorgesehenen umfassenden und verwaltungsstrafrechtlich sanktionierten verpflichtenden Meldungen von Wertpapiergeschäften. In der Absicht, ein einheitliches Schutzniveau für AnlegerInnen zu schaffen sowie Wettbewerbsgleichheit unter den AnlegerInnen herzustellen, werden künftig auch Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wertpapieren beaufsichtigt, die bisher keine Bankgeschäfte waren. Der Anknüpfungspunkt für die Aufsicht durch die BWA ist die Erbringung von Dienstleistungen gemäß § 1 Abs 1 Z 19 BWG („Finanzdienstleistungsgeschäft“), welche Anlageberatung, Portfeuilleverwaltung und Anlagevermittlung umfassen. § 19 Abs 2 WAG setzt die BWA als Konzessionsbehörde für

⁹⁶ Haghofner, Thomas, Konsumenten- und Anlegerschutz im neuen Wertpapieraufsichtsgesetz, in: Konsumentenschutz, 3. Jahrgang Nr. 2/97, Hrsg. BM für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz Bundeskanzleramt.

⁹⁷ Hausmaninger, Christian / Oppitz, Martin, Die neue Wertpapieraufsicht - ein Meilenstein des österreichischen Kapitalmarktrechtes?, *ecolex* 1997, S. 298 f.

„Wertpapierdienstleistungsunternehmen“ ein. Diese wird am 1.1.1998 ihre Tätigkeit als Konzessionsbehörde für Wertpapierdienstleistungsunternehmen aufnehmen⁹⁸

Aus Anleger- und Konsumentenschutz sind somit die Wohlverhaltensregeln von zentraler Bedeutung. Darüber hinaus wird zum Schutz der Privatsphäre und zum Schutz vor Überumpelungen der Vertrieb von Kapitalanlagen rechtlichen Beschränkungen unterworfen: Haustürgeschäfte sind nur mehr erlaubt, wenn eine Einladung eines Verbrauchers vorliegt; telephonische Werbung ist nur zulässig, wenn entweder der Verbraucher zuvor sein Einverständnis erklärt hat oder bereits eine Geschäftsbeziehung mit dem Unternehmen besteht. Gibt der Verbraucher seine Vertragserklärung außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers ab, dann kann er bei Produkten des sogenannten „Grauen Kapitalmarktes“ und bei Investmentzertifikaten auch dann vom Vertrag zurücktreten, wenn er selbst die vertragliche Beziehung angebahnt hat.

Aus Verbrauchersicht ist wesentlich, daß die BWA bei nachweislichen Verletzungen der Wohlverhaltensregeln Verwaltungsstrafen verhängen und - als äußerste Maßnahme - die Konzession entziehen kann.

Leasing

Kfz-Leasing ist in Österreich weit verbreitet, wobei circa 30 % der PKWs über Leasing finanziert werden. Speziell einzelne Aussagen in Werbeinseraten bieten aus Verbrauchersicht Anlaß zu Kritik.

- Das für VerbraucherInnen irreführende 0 %-Leasing ist nach wie vor in den Werbeaussagen zu finden. 0 % suggeriert, daß die Leasingentgelte unverzinst sind, was sich - bei einer finanzmathematischen Nachkalkulation - als falsch herausstellt; häufiger kommt jedoch vor, daß sich dieses Angebot auf eine bestimmte Variante bezieht und einen sonst üblichen Kaufrabatt bzw. einen Abschlag vom Kaufpreis nicht berücksichtigt. (Das heißt, daß die Kalkulation auf einen Listenpreis abstellt, wobei bei der üblichen Leasingkalkulation der Kaufpreis - also der Listenpreis abzüglich Rabatt - als Berechnungsgrundlage dient.)
- Probleme gibt es immer wieder im Zusammenhang mit dem Restwert (beim sogenannten Teilamortisationsleasing bzw. dem Leasing mit einem kalkulierten Restwert als Abschlußzahlung). In Werbeaussagen fehlt oftmals die (vollständige) Angabe eines Restwertes, so daß VerbraucherInnen mit falschen „verkleinerten“ Preisangaben konfrontiert werden. Das heißt, daß zwar Anzahlung und Leasingrate erwähnt werden, eine Restwertzahlung oftmals unter den Tisch fällt.
- Ebenso zeigt sich, daß sich die Angabe eines effektiven Jahreszinssatzes als fixer Bestandteil in Offerten von Autohändler und Leasingbanken keineswegs durchgesetzt hat.

Daher muß den Werbeaussagen über Kfz-Leasing insgesamt ein eher schlechtes Urteil attestiert werden, weil falsche bzw. irreführende preisminimierende Argumente dominieren, was vor allem durch von irreführend-preispsychologischen Angaben bei Leasingraten (zum Beispiel „990.- pro Monat“), fehlenden oder unvollständigen Angaben von Restwert-Beträgen sowie dem Fehlen eines effektiven Jahreszinssatzes herrührt. Ein Kostenvergleich zur Kreditfinanzierung ist aus diesen Gründen nicht möglich.

- Aus der VKI-Beratung geht hervor, daß sich Leasingnehmer immer wieder beklagen, daß es Mißverständnisse darüber gibt, ob ein angegebener Betrag brutto oder netto zu verstehen ist. Derartige Irrtümer oder Mißverständnisse gibt es immer wieder beim Restwert

98 Schaffer, Beate, Die neue Bundes-Wertpapieraufsicht - eine Institution stellt sich vor, in: Konsumentenschutz Nr. 3/97, Hrsg. BM für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz Bundeskanzleramt/Büro für Konsumentenfragen, S 3.

zu Vertragsende. Die in Vertragsmuster- bzw. Vertragsanträgen festgehaltenen Restwerte werden von Leasingnehmern irrtümlicherweise als Bruttozahlen - also Rechenbeträge inklusive Umsatzsteuer - verstanden, während die Zahlen de facto ohne Umsatzsteuer zu verstehen sind. Zu Mißverständnissen kommt es immer dann, wenn Zahlenangaben zwischen Brutto- und Nettoangaben wechseln, und im Kleingedruckten hingewiesen wird, daß zum Beispiel der Restwert „exklusive Umsatzsteuer“ angegeben wird.

Viele Leasingverträge lassen die erforderliche Preistransparenz vermissen, was angesichts der Produktkomplexität - und der Vielzahl der Preiskomponenten wie Anzahlung, Depot, Rate und Restwert - dringend erforderlich wäre.

- Probleme entstehen aus der Verwechslung zwischen Depotzahlung und Anzahlung. Es zeigt sich immer wieder, daß viele Autoverkäufer mit diesen Begriffen „jonglieren“. Während viele Autokäufer meinen, durch eine Eigenleistung zu Vertragsbeginn die Leasingrate zu senken, nimmt der Händler (bzw. die Leasinggesellschaft) den Eigenmittelanteil als Depotzahlung entgegen, die die Leasingrate üblicherweise nicht verringert. Leasingnehmer unterschreiben ungelesen den Vertragsantrag im Glauben, eine niedrigere Rate bezahlen zu müssen. Charakteristisch für die Depotzahlung ist, daß sie mit der Höhe des Restwertes abgestimmt und zu Vertragsende - als Abschlußzahlung - einbehalten wird.

2.1.15. Versicherungen

Marktsituation

Derzeit bieten 78 private Versicherungsunternehmen mit Sitz in Österreich an und erzielten dabei im Berichtsjahr 1996/97 ein direktes Prämienaufkommen von rund öS 145 Mrd., was einer Steigerung von rund 11,2 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Die Leistungen stiegen um 6,1 % von rund öS 82 Mrd. auf öS 87 Mrd..

Der Bereich der Lebensversicherung bildet den Spitzenreiter. Die eingenommenen Prämien machen öS 60 Mrd. (plus 29,5 %) aus.

Erstmals gab es einen Rückgang im Prämienvolumen der privaten Krankenversicherungen. Die Einnahmen sanken um 1,9 % auf öS 15,7 Mrd.⁹⁹

Auch bei der Kfz-Haftpflicht ist erstmals seit 1979 ein Sinken der Prämieinnahmen zu verzeichnen. Das Volumen ging um 0,4 % auf öS 21,4 Mrd. zurück.

Im Bereich Schaden/Unfall, der alle Sparten mit Ausnahme der Lebens- und Krankenversicherung umfaßt, ist der Prämienzuwachs eher gering: plus 2,2 % auf öS 69 Mrd.¹⁰⁰

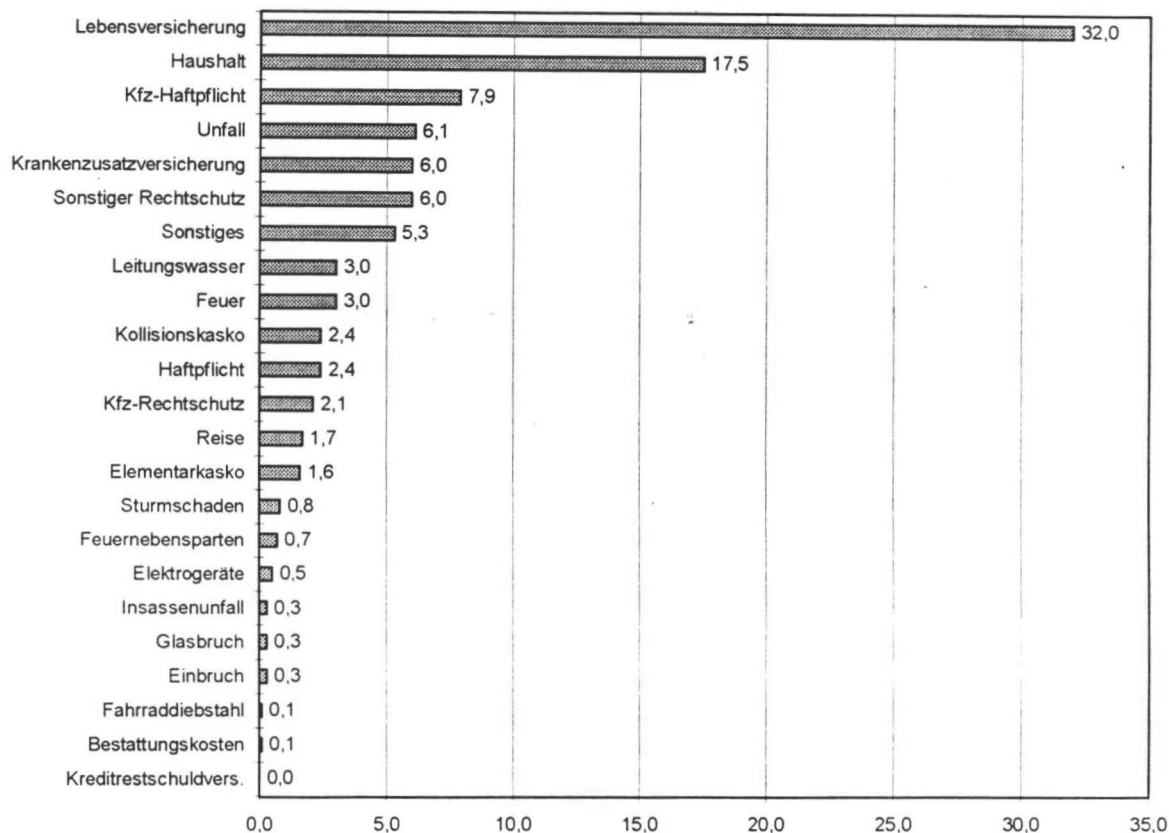
Die häufigsten Anfragen

Im Beobachtungszeitraum 1.10.1996 bis einschließlich 31.3.1997 haben insgesamt 756 Personen mit Versicherungsproblemen das Beratungszentrum des Vereins für Konsumenteninformation aufgesucht. Erhöht hat sich der Anteil ausländischer Ratsuchender auf 11 %.

⁹⁹ Geschäftsbericht des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs 1996/97 über den Zeitraum 1.7.1996 bis 30.6.1997

¹⁰⁰ vgl. Bilanz der österreichischen Privatversicherer; in: 29a Die Zeitschrift für Versicherungs-experten, Nr. 3-3a, Mai 1997.

Schwerpunktfragen zum Thema Versicherung



Der Boom im Lebensversicherungsangebot spiegelt sich auch im Informationsbedarf der KonsumentInnen wider. Die Anfragen zu Lebensversicherungen sind von knapp einem Viertel im Vorjahr (23,7 %) auf nahezu ein Drittel im Berichtszeitraum (32,0 %) angestiegen.

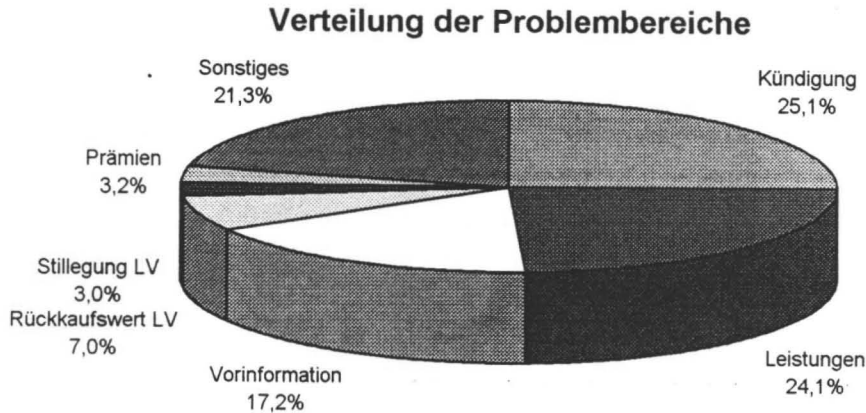
An zweiter Stelle der Anfragen stehen - wie im vergangenen Jahr - Problemstellungen mit Haushaltsversicherungen (17,5 %).

Als dritter Fragenschwerpunktbereich hat sich aufgrund der weiterhin intransparenten Tarifvielfalt und Rabattsituation die Kfz-Haftpflichtversicherung (7,9 %) herauskristallisiert.

6,0 % der Konsumentenfragen betrafen die Sparte Krankenzusatzversicherungen, ebenso 6,0 % Rechtsschutzversicherung und 6,1 % Unfallversicherung.

3,0 % der Anfragen entfielen auf den Bereich der Leitungswasserversicherung; 3,0 % auf die Feuerversicherung; gleich dahinter rangieren Anfragen zur allgemeinen Haftpflichtversicherung (2,4 %), Kollisionskasko (2,4 %), Kfz-Rechtsschutzversicherung (2,1 %), Reiseversicherung (1,7 %) und Elementarkasko (1,6 %).

Die restlichen Prozentsätze entfallen auf die weniger stark nachgefragten Bereiche Sturmschaden, Einbruch, Glasbruch, Elektrogeräte, Insassenunfall, Bestattungskosten, Fahrrad-diebstahlversicherung, Elementarkasko und Kreditrestschuldersicherung.



Generelle Fragenschwerpunkte betreffen Kündigungsprobleme mit 25,1 %, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen im Versicherungsfall (24,0 %) sowie die Vorinformationen (17,2 %). Die Kündigungsanfragen betreffen neben dem Bereich der Lebensversicherung vor allem die Haushalts- und Unfallversicherung. Die für die KonsumentInnen besseren Kündigungsmöglichkeiten für Verträge, die nach dem 1.4.1994 abgeschlossen wurden, führen nach wie vor zu einem erhöhten Aufklärungsbedarf.

Anfragen zum Rückkaufswert sind auf 6,6 % gestiegen, die Stillegung war in 2,5 % Gegenstand von Anfragen, was auf die vermehrten Abschlüsse im Lebensversicherungsbereich zurückzuführen ist.

Die verbleibenden 22,8 % resultieren aus weiteren Problembereichen wie Prämien, Vertragsdauer, Wertanpassung, Konvertierung, Vertragsanfechtung, Abweichung vom Antrag gemäß § 5 VersVG, Dauerrabatt, stillschweigende Laufzeitverlängerung, Versicherungsvermittler, Bonus/Malus-System, Vinkulierung, Obliegenheiten, diverse zusätzliche Spesen, steuerrechtliche Fragen, Wartefristen und Hauptfälligkeiten.

Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die größere Vielfalt an Angeboten und die damit einhergehende Unübersichtlichkeit erfordert eine immer kompetentere Beratung des Versicherungsnehmers bzw. Versicherten. Mit dem im Vorjahr in Kraft getretenen Maklergesetz wurden Versicherungsmakler verpflichtet, durch festgeschriebene Sorgfaltspflichten ihre KundInnen bestmöglich zu beraten. Ein Test des VKI¹⁰¹ zeigt, daß die praktische Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen noch nachhinkt. Die zu Testzwecken aufgesuchten VersicherungsmaklerInnen führten die gesetzlich geforderte Risikoanalyse sehr mangelhaft bis gar nicht durch; die Angebotspalette war trotz einheitlicher Vorgaben sehr breit; Prämienunterschiede wurden nicht erklärt bzw. teurere Angebote nicht begründet. Außerdem ist bei einigen MaklerInnen ein Naheverhältnis zu einem Versicherer/einer Versicherin anzunehmen, da für verschiedene Vorgaben ein Angebot nur eines Anbieters/einer Anbieterin unterbreitet wurde, die höhere Prämie (im Vergleich zu anderen Angeboten) allerdings nicht begründet wurde.

Novelle zur Gewerbeordnung

Mit 1.07.1997 trat die jüngste Novelle zur Gewerbeordnung in Kraft. Wesentliche Änderungen ergeben sich vor allem durch die Umreihung des bisher freien Gewerbes des Versicherungsagenten zum nicht bewilligungspflichtigen gebundenen Gewerbe. Versiche-

¹⁰¹ vgl. Guter Rat spart Prämie, „Konsument“ 10/97, S. 38.

rungsagentInnen müssen nun einen Befähigungsnachweis erbringen, um das Gewerbe ausüben zu können. Die vorgesehenen Ausbildungslehrgänge bzw. Verwendungszeiten zum Nachweis der fachlichen Eignung werden durch eine Verordnung festgelegt und sind zum Zeitpunkt der Berichtslegung noch unklar. Auch von MitarbeiterInnen von VersicherungsagentInnen, VersicherungsmaklerInnen bzw. BeraterInnen in Versicherungsangelegenheiten wird eine fachliche Eignung verlangt.

Die neuen Bestimmungen sollen die fachliche Kompetenz der gewerblich tätigen VersicherungsvermittlerInnen (MaklerInnen, selbständige AgentInnen) und ihrer MitarbeiterInnen sicherstellen. Für die VerbraucherInnen soll durch Offenlegungspflichten Klarheit über die Stellung seines Gegenübers verschafft werden. VersicherungsagentInnen (Erfüllungsgelhilfe) vermitteln Verträge ihres Unternehmens während VersicherungsmaklerInnen durch das Maklergesetz bestimmte Sorgfaltspflichten einhalten müssen und unabhängig vom Unternehmen beraten sollten¹⁰². So muß beispielsweise in den Geschäftspapieren der VermittlerInnen erkennbar sein, ob er AgentIn oder MaklerIn ist. Ein gleichzeitiges Tätigwerden als AgentIn und MaklerIn ist ausdrücklich verboten.

VersicherungsmaklerInnen und BeraterInnen in Versicherungsangelegenheiten bilden nun ein verbundenes Gewerbe. Auch hier muß der/die BeraterIn offenlegen, in welcher Eigenschaft er/sie im konkreten Fall tätig wird.

Eine weitere wesentliche Änderung betrifft die Einführung einer obligatorischen Berufshaftpflichtversicherung für VersicherungsmaklerInnen mit öS 1 Mio. Mindestversicherungssumme pro Schadensfall.

Rücktrittsmöglichkeiten - Kündigungsmöglichkeiten

Das Rücktrittsrecht gemäß § 5b VersVG wurde erweitert. VersicherungsnehmerInnen können nun auch vom Vertrag zurücktreten, wenn der Versicherer/die Versicherin seinen/ihren Informations- und Mitteilungspflichten hinsichtlich Unternehmens- und Vertragsdaten nach § 9a und 18b VAG (Versicherungsaufsichtsgesetz) nicht nachkommt.

Für Lebensversicherungsverträge gilt nun gemäß § 165a VersVG ein zweiwöchiges Rücktrittsrecht ab Zustandekommen des Vertrages.

Die Verunsicherung hinsichtlich der Kündigung von Verträgen, die für eine Dauer von 10 Jahren abgeschlossen sind und hauptsächlich im Unfall-, Rechtsschutz-, Haushalts- und Eigenheimversicherungsbereich abgeschlossen werden, besteht nach wie vor. Die Übergangsregelung der für VerbraucherInnen verbesserten Kündigungsmöglichkeiten nach § 8(3) VersVG wurde nun klargestellt: Altverträge können jedenfalls zum Ende jener Versicherungsperiode, die am 31. 12. 1999 oder im Jahr 2000 endet, mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Änderungen im Versicherungsvertragsgesetz sind mit 1. 1. 1997 in Kraft getreten¹⁰³.

Zur Rückzahlung der gewährten Dauerrabatte könnte das Urteil des Bezirksgerichtes Pergarten in Oberösterreich richtungsweisend sein. Der gewährte Rabatt muß demnach in der Police extra ausgewiesen sein, sonst besteht bei vorzeitiger Auflösung des Vertrages keine Verpflichtung zur Rückzahlung für KonsumentInnen¹⁰⁴.

¹⁰² vgl. Haghofer, Thomas: Versicherungsvermittlung und Konsumentenschutz in: Konsumentenschutz 3/97

¹⁰³ BGBl. I Nr. 6/1997.

¹⁰⁴ apa: Rabatt auf Versicherungsprämie muß extra ausgewiesen sein. 3.10.1997

Entwicklung in einzelnen Sparten

Lebensversicherung

Der Verband der Versicherungsunternehmen berichtet über eine Steigerung der Prämieinnahmen in der Lebensversicherung um rund 30 % im Vergleich zum Vorjahr. Das Bewußtsein in der Bevölkerung, privat und eigenverantwortlich einen Beitrag zur Altersvorsorge leisten zu müssen, steigt deutlich an. Die Versicherer kommen mit neuen Produkten für verschiedene Personengruppen auf den Markt, als Beispiel seien hier nur Modelle für Frauen, für junge Leute, für Anwartschaften in einem (versicherungseigenen) Seniorenheim, verdoppelte Pensionszahlungen für pflegebedürftig gewordene Versicherte genannt. Die Versicherer sind in der Produktgestaltung kreativ geworden, was die Verunsicherung auf Konsumentenseite größer werden läßt. Vor allem jüngere Personen werden heftig umworben. An den Vertragsabschlüssen ist erkennbar, daß Pensionsversicherungsanträge überwiegend von Personen im Alter von 25-45 Jahren - häufig noch früher - abgeschlossen werden. Immer jüngere Personengruppen erkennen offensichtlich eine Notwendigkeit, privat vorzusorgen. Bei diesen Altersgruppen sinkt das Vertrauen in den Erhalt des Leistungsumfanges des Sozialversicherungssystems zum Zeitpunkt ihres Pensionsantritts kontinuierlich.

Zusatzkrankenversicherung

Auch heuer wurden die Prämien für Zusatzkrankenversicherte bei vielen Verträgen gesenkt. Die konkrete Reduktion der Prämie ist unterschiedlich und variiert nach Bundesland, Art und Laufzeit des Versicherungsschutzes sowie nach Sozialversicherungsträger. Die Prämienenkung 1997 war aufgrund einer per 1.1.97 in Kraft getretenen Umstellung der Mehrwertsteuer für Ärzte und öffentliche Spitäler möglich: Sie sind seither gemäß einer Richtlinie der Europäischen Union¹⁰⁵ - unecht - von der Umsatzsteuer befreit, d.h. sie verrechnen keine Umsatzsteuer mehr, müssen andererseits die Vorsteuer für eigene Investitionen nunmehr selbst bezahlen. Da Ärzte, die Sonderklassepatienten im Spital betreuen, dafür kaum eigene Investitionen vornehmen müssen, entstehen ihnen aus dem Wegfall der Vorsteuerabzugsberechtigung keine finanziellen Nachteile. Die privaten Krankenversicherer gingen daher neuerlich mit der Forderung nach Preissenkungen für ihre KundInnen in die jährlichen Preisverhandlungen mit der Ärzteschaft und den Erhaltern der öffentlichen Spitäler. Für Privatspitäler ergeben sich aus der neuen Steuerregelung keine Änderungen. Sie müssen auch in Zukunft 20 % Umsatzsteuer verrechnen. Ergebnis der Verhandlungen: In allen Bundesländern konnte neuerlich eine Reduktion des Preisniveaus erreicht werden. Die Prämien sinken damit auch 1997 österreichweit für alle einzelzusatzversicherten KundInnen (ASVG und Beamte) um durchschnittlich rund 5 %¹⁰⁶. Trotz der billiger gewordenen Prämien bleibt die private Zusatzkrankenversicherung ein „Luxusgut“: die Neuabschlüsse sind nach wie vor rückläufig und die Prämieinnahmen 1996 mit öS 15,7 Mio. um ca. 2 % geringer als im Vorjahr¹⁰⁷.

Kfz-Haftpflichtversicherung

Die Rabattsituation, die Einführung von neuen Fixtarifen sowie das Abweichen von offiziellen Tarifen verursacht eine völlige Intransparenz am Kfz-Haftpflichtversicherungsmarkt. Die oft recht günstig erscheinenden Prämien erweisen sich im Schadensfall unter Umständen

¹⁰⁵ 6. EU-Mehrwertsteuerrichtlinie ??

¹⁰⁶ vgl. Leonhartsberger, Dr. Walter: Höchsttrichter contra Kosten, in: 29a Die Zeitschrift für Versicherungssexperten Nr. 3-3a, Mai 1997.

¹⁰⁷ Tabelle 2.2.1. Datenband der Versicherungswirtschaft der Jahre 1992-1996, Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs 1997.

als besonders teuer, da den KonsumentInnen Schadenersatzbeiträge verrechnet werden. So ist beim neuen Fixtarif der Hannover, wo alle Kfz (Pkw und Kombi) - unabhängig von der Motorleistung - mit einem fixen Prämiensatz vom öS 2.775,-- versichert werden, je nach Bonus-Malus-Stufe ein Schadenersatzbeitrag von öS 5.000,-- bis öS 15.000,-- pro Schadensfall vorgesehen.

Die Gewährung von Rabatten für bestimmte Bevölkerungsschichten sowie für Bewohner bestimmter Regionen bewegt sich in Richtung Diskriminierung einzelner Personen oder Personengruppen. Ob diese Rabattsysteme für eine Pflichtversicherung tragbar sind, ist fraglich.

Durch die jüngste Novelle zum Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherungsgesetz (KHVG) wurde die Mindestversicherungssumme in der Kfz-Haftpflichtversicherung mit Wirksamkeit 1.7.1997 von öS 12 Mio. auf öS 15 Mio. erhöht. Gleichzeitig verpflichtet die Novelle ausländische Dienstleister, die in Österreich anbieten, in allen Betriebsstätten bzw. am Sitz des Schadensregulierungsbeauftragten die Versicherungsbedingungen und Tarife zur Einsichtnahme aufzulegen.

2.1.16. Öffentliche Dienstleistungen

Das neue Telekommunikationsgesetz (TKG)

Seit 1.8.1997 ist das neue TKG in Kraft. Es enthält einige für KonsumentInnen wichtige Neuerungen, die im folgenden kurz dargelegt werden sollen.

a) Geschäftsbedingungen

In § 18 TKG wird festgelegt, daß jede KonzessionsinhaberIn Geschäftsbedingungen zu erlassen, die angebotenen Dienste zu beschreiben und die dafür vorgesehenen Entgelte festzulegen hat. Die Geschäftsbedingungen, Dienstbeschreibung sowie Entgelte sind der Regulierungsbehörde anzuzeigen. Für den Bereich des Sprachtelefondienstes über ein festes Netz und ein Mobilnetz sowie das Betreiben von Übertragungswegen bedürfen die Geschäftsbedingungen sogar der Genehmigung durch die Regulierungsbehörde, sofern der Dienstanbieter über eine marktbeherrschende Stellung verfügt. Verfügt der/die AnbieterIn über keine marktbeherrschende Stellung, so sind die Geschäftsbedingungen sowie wesentliche Änderungen derselben der Regulierungsbehörde lediglich rechtzeitig anzuzeigen. Der Telekommunikationsdienst darf erst dann erbracht werden, wenn eine entsprechende Genehmigung vorliegt.

Die Rahmenbedingungen für die Erlassung von Geschäftsbedingungen und die Festlegung von Entgelten marktbeherrschender AnbieterInnen hat der Bundesminister für Wissenschaft und Verkehr mit Verordnung festzulegen.

Fraglich ist, ob eine Änderung der Geschäftsbedingungen im Sinne des § 18 Abs 4 TKG ebenfalls von der Regulierungsbehörde zu genehmigen ist.

Dem VKI sind zahlreiche Verbraucherbeschwerden zur Kenntnis gebracht worden, weil die mobilkom in Hinkunft ihre Telefonentgelte via Lastschrift vom Konto der KundInnen abbuchen lassen will. Ist der/die KonsumentIn damit nicht einverstanden, droht ihm ab Oktober 1997 pro Zahlschein ein zusätzliches Entgelt von öS 30,--. Diese einseitige Vertragsänderung geht in jedem Fall zu Lasten des Kunden/der Kundin.

Mit dem Abbuchungsauftrag im Lastschriftverfahren wurde ein Zahlungsverfahren gewählt, wodurch der mobilkom Austria AG ermöglicht wird, die Abbuchung fälliger Rechnungsbeträge vom Konto der KundInnen durchführen zu lassen, ohne daß die KundInnen gegen eine solche - allenfalls unberechtigte - Abbuchung gegenüber seinem kontoführenden Kreditinstitut Widerspruch erheben könnten. Diese Gestaltung erscheint insbesondere auch insofern unangemessen zu sein, als es auch die Möglichkeit des Einzugsermächtigungsverfahrens gegeben hätte. Bei dieser Zahlungsweise würde den KundInnen nach Abbuchung allenfalls umstrittener Rechnungsbeträge das Recht bleiben, wenigstens binnen 42 Tagen gegenüber seinem/ihrem kontoführenden Kreditinstitut Widerspruch gegen die Abbuchung zu erheben.

Unter dem Druck der Öffentlichkeit hat die mobilkom betreffend Abbuchung von Rechnungsbeträgen nunmehr in Aussicht gestellt, den KundInnen statt dem Lastschriftverfahren das Einzugsermächtigungsverfahren anzubieten. Es bleibt abzuwarten, ob diese Absichtserklärung auch tatsächlich umgesetzt wird.

Angesichts der marktbeherrschenden Stellung, die der mobilkom Austria AG aufgrund ihres weitgehend flächendeckenden Netzes in Österreich zukommt, ist ein besonderer Sorgfaltsmaßstab gerechtfertigt.

Auch die Telekom folgte dem Ansinnen der Mobilkom. Sie teilte ihren KundInnen schriftlich mit, daß sie entsprechend den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei nicht rechtzeitiger Bezahlung der Telekomrechnung ab 1.10.1997 Mahnspesen von öS 60,- verrechnen würde. Um den Fälligkeitstermin der Telekom-Rechnung nicht zu versäumen, empfiehlt die Telekom ihren KundInnen, einen Abbuchungsauftrag im Lastschriftverfahren bei der Post oder einer Bank einzurichten.

Die Einhebung einer Mahngebühr im Falle des Zahlungsverzuges mag zwar nicht unbedingt rechtswidrig sein, konsumentenunfreundlich ist sie aber allemal.

b) Schlichtungsstelle

Das neue TKG erteilt der Telekom-Control GmbH als künftiger Regulierungsbehörde den Auftrag, als Schlichtungsstelle zu fungieren. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können KundInnen oder Interessensvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle der Telekom-Control GmbH vorlegen. Die Telekom-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb von 6 Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Alle Netzbetreiber und Dienstleister sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken, alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Es besteht auch die Möglichkeit, betreiberunabhängige Sachverständige zuzuziehen.

Inwieweit die geplante Schiedsstelle den Anforderungen der Sprachtelefonie-Richtlinie entsprechen wird, kann derzeit nicht abgeschätzt werden, da weder die Zusammensetzung der Regulierungsbehörde als Schiedsstelle bekannt noch der Verfahrensablauf näher geregelt ist. Zu hoffen bleibt, daß der Regulator als Streitschlichter aus den eher negativen Erfahrungen der BAK im Zusammenhang mit dem Schlichtungsprojekt betreffend überhöhte Telefonrechnungen lernt und ein rasches und effizientes Streitbeilegungsverfahren sicherstellt. Oberstes Gebot dabei muß die Transparenz sein. Um Verbraucherschutzinteressen einbringen zu können, müssen die Verfahren beim Regulator offen und die Entscheidungsfindung für Verbraucherverbände nachvollziehbar sein.

Einzelentgeltnachweis

Auf Antrag des Teilnehmers/der TeilnehmerIn sind die Entgelte als Einzelentgeltnachweis darzustellen. Bei Verbindungen, deren Kosten sich nur aus der unverkürzten Rufnummer ableiten lassen (österreichische Mehrwertdienste) müssen die Rufnummern in Einzelentgeltnachweisen stets unverkürzt wiedergegeben werden (§ 94 TKG). Ausländische Mehrwertdienstnummern müssen allerdings weiterhin anonymisiert werden, weil sie nach dem Fernzonenschema der PTA tarifiert werden.

Das TKG sieht somit weiterhin vor, daß passive TeilnehmerInnennummern (ausgenommen österreichische Mehrwertdienstnummern) im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen werden dürfen. Auch in Hinkunft sollen Orts- und Ferngespräche lediglich durch zusätzliche Bekanntgabe der ersten zwei, drei Rufnummerziffern ausgewiesen werden. In vielen Ländern wird hingegen ein Einzelgebühreennachweis mit vollständigen Rufnummern zumeist sogar kostenlos angeboten.

c) TeilnehmerInnenverzeichnis

Als positiv zu vermerken ist der Umstand, daß für die Eintragung bzw. Nichteintragung in das TeilnehmerInnenverzeichnis in Hinkunft kein Entgelt mehr verlangt werden darf.

Schlichtungsprojekt - überhöhte Telefonrechnungen

Im Juli 1995 wurde zwischen der PTA und der BAK ein Vertrag über die Einrichtung von Schlichtungsstellen abgeschlossen. Im Rahmen dieses außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens galt es, die Probleme im Zusammenhang mit überhöhten Telefonrechnungen aufzuzeigen. Die BAK verfaßte nunmehr eine Studie über zwei Jahre organisierte, außergerichtliche Streitbeilegung im Telekombereich.

Statistische Daten

Anzahl der Schlichtungsfälle:

Bei der Arbeiterkammer sind bis März 1997 seit Bestehen der Schlichtungsstelle 113 schlichtungsrelevante Einsprüche eingelangt. Insgesamt wurden nur 29 % aller Schlichtungsfälle positiv und 66 % negativ entschieden.

Der häufigste Grund für eine Neuberechnung war der Manipulationsverdacht, gefolgt von fehlerhaften Umstellungsarbeiten (vom analogen auf das digitale Vermittlungssystem) sowie hängengebliebene Leitungen (Hörer wurde schlecht aufgelegt).

Im Verhältnis zur Gesamtzahl aller Gebühreneinsprüche (im Jahr 1995 wurden z. B. in der Landesdirektion für Wien, NÖ und Burgenland rund 9.500 Einsprüche registriert) handelt es sich um eine relativ geringe Anzahl an Schlichtungsfällen. Der Grund dürfte primär wohl darin liegen, daß die PTA ihre KundInnen auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung nicht aufmerksam gemacht hat.

Auffallend ist, daß Gebühreneinsprüche betreffend analoge Anschlüsse (für den Bereich Burgenland, NÖ und Wien insgesamt 83) gegenüber Gebühreneinsprüchen beim digitalen System (insgesamt 30) überproportional vertreten sind, obwohl Österreich im Jahr 1995 bereits zu 73 % mit digitalen Telefonanschlüssen versorgt war.

Der Anteil der Schlichtungsfälle aus Wien ist seit 1995 von rund 54 % auf rund 38 % abgefallen. Dagegen ist der Anteil an Fällen aus NÖ seit 1995 von 35 % auf 50 % angestiegen.

Als mögliche Ursache dafür wird von der BAK der Umstand ins Treffen geführt, daß NÖ noch zahlreiche kleinere, oft unbesetzte analoge Wähllämpfer hat.

Bezogen auf Wohnbevölkerung bzw. Anzahl der Haushalte hat auch das Burgenland überproportional viele Schlichtungsfälle aufzuweisen, was mit der Zahl der analogen Anschlüsse zusammen hängt.

Erledigungsdauer:

Vom Anruf der Schlichtungsstelle bis zur Fertigstellung des Gutachtens dauerte es durchschnittlich zwei Monate. Bis die Schlichtungsfälle schließlich in einer Schlichtungssitzung behandelt werden konnten, dauerte es im Schnitt nochmals 100 Tage.

Bedenkt man, daß bis zur Schlichtungsstellentätigkeit aufgrund interner Überprüfungen der PTA schon drei Monate vergangen sind, so hat der Konsument für die Bearbeitung seines Gebühreneinspruches mehr als ein halbes Jahr in Kauf zu nehmen. Dem VKI sind sogar Fälle bekannt, wo die interne Überprüfung eines Gebühreneinspruches drei Jahre in Anspruch nahm. Während der Konsument den Antrag auf Neuberechnung bzw. auf Schlichtung innerhalb eines Monats stellen muß, ist die PTA selbst an keinerlei Fristen gebunden.

Die lange Verfahrensdauer hat sich als großes Problem erwiesen. Für alle Zweiteinsprüche aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland führte bis Mitte 1995 ein einziger Mitarbeiter der PTA Überprüfungen vor Ort durch. Später stand ein weiterer technischer Experte für die Befundaufnahme zur Verfügung. Verzögerte Überprüfungen verringern aber die Chance, einen Fehler zu entdecken.

So können z.B. technische Fehler, die auf Umwelteinflüsse (Wetter oder Bauarbeiten) zurückzuführen sind, nach zu langer Zeit nicht mehr festgestellt werden. Auch technische Anlagen befinden sich nicht mehr im ursprünglichen Zustand, da zwischenzeitig mindestens eine Überprüfung mit allfälligen Wartungsarbeiten gemacht wurde, wodurch Fehler möglicherweise unprotokolliert beseitigt worden sind.

Analoge Anschlüsse sind oft bis zum Vorliegen des technischen Gutachtens bereits auf das digitale System umgestellt. Eine Überprüfung ist daher überhaupt nicht mehr möglich.

Letztendlich ist auch die Situation bei KundInnen nur mehr schwer rekonstruierbar. Da geschädigte KundInnen i.d.R. keine Aufzeichnungen über ihren Tagesablauf führen, können sie nur selten belegen, wann sie nicht zu Hause waren, welche Telefonate sie daher nicht geführt haben können.

Materielle Hinweise auf Mängel fanden sich im Ermittlungszeitraum somit nur mehr ganz selten. Die noch so glaubwürdigen Angaben der KundInnen wurden von der PTA aber nicht als Grundlage für eine Kulanzlösung akzeptiert.

2.1.17. Private Dienstleistungen: Versandhandel

Nach wie vor hat der herkömmliche Versandhandel - sieht man von Öko-Versandhäusern ab - mit schleppenden Umsatzzuwächsen, wenn nicht gar mit Einbußen zu kämpfen. Inwieweit dabei der Trend zum Erlebniseinkauf in Shopping Centers oder der Einkauf über elektronische Medien via Teleshopping oder via Internet eine Rolle spielen, kann derzeit kaum abgeschätzt werden.

Tatsache ist jedenfalls, daß der grenzüberschreitende Versandhandel eine konsumentInnenpolitische Herausforderung darstellt. Deshalb wurde auch im Mai 1997 die Richtlinie

„über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz“ von EU-Rat und EU-Parlament beschlossen, die spätestens in drei Jahren auch in Österreich umgesetzt werden soll. Sie trat am 3.06.1997 in Kraft und ist bis spätestens Juni 2000 von den Mitgliedsstaaten in nationales Recht umzusetzen (siehe Kapitel 2.1.14. „Finanzdienstleistungen/Die EU-Fernabsatzrichtlinie)¹⁰⁸.

Abgesehen von der Fernabsatzlinie macht man sich in der EU Gedanken über den Geschäftsverkehr mittels neuer elektronischer Medien. Denn diese Form des Geschäftsverkehrs hat insbesondere in den USA bereits größere Bedeutung erlangt als in Europa. Initiativen, wie die Mitteilung über eine „Europäische Initiative für den elektronischen Geschäftsverkehr“, sollen die Wettbewerbsfähigkeit der EU auf dem Weltmarkt verbessern und eine einheitliche europäische Position bei internationalen Übereinkommen ermöglichen.

Um die Einführung des uneingeschränkten Wettbewerbs auf dem Telekommunikationsmarkt zu ermöglichen - vor allem durch die Nutzung und Neuausrichtung der Forschung und Entwicklung, sodaß sich der hohe wissenschaftlich-technologische Stand Europas erfolgreich in vermarktungsfähige Produkte und Dienstleistungen umsetzen läßt -, sollen die erforderlichen Technologien und Infrastrukturen geschaffen werden, um derzeitigen und zukünftigen BenutzerInnen einen effizienten Zugang zu sichern. Deshalb müssen europaweit Rahmenbedingungen geschaffen werden, die die Sicherheit elektronischer Überweisungen, elektronischer Unterschriften und elektronischer Dokumente sowie Datenschutz gewährleisten¹⁰⁹.

Die diesbezüglichen Probleme sind nach wie vor im Steigen begriffen. Betrogen die Anfragen dazu in der VKI-Rechtsberatung im vorangegangenen Beobachtungszeitraum 3,7 %, so sind es mittlerweile 4,4 %. 29,5 % davon betrafen Inkasso, 10,1 % Exekution und 6,7 % Gericht. Daraus ist ersichtlich, daß sich an der Problematik der Rolle des Versandhandels als Kreditgeber nichts geändert hat. Auch andere Probleme sind nach wie vor existent. Dazu zählen das gewährte Rückgaberecht, die Berücksichtigung von Rücksendungen, Fehler bei telefonischen Bestellungen sowie unübersichtliche bzw. fehlerhafte Rechnungen. Aber auch der unerlaubte Wettbewerb spielt bei den Anfragen mit 8,1 % mittlerweile eine nicht zu unterschätzende Rolle.

2.1.18. Zeitschriftenabonnements

Auch am Problem des Vertriebs von Zeitschriften-Abonnements an Haustüren und in Geschäftsstraßen hat sich - trotz entsprechender Regelungen im KSchG und in der GewO - nur wenig geändert. Nach wie vor werden karitative Zwecke vorgetäuscht, um Abonnements zu verkaufen. Und nach wie vor kommt es zu Täuschungen bei Unterschriftsleistungen und sogar zu Unterschriftsfälschungen.

Die diesbezüglichen Anfragen im Rahmen der VKI-Rechtsberatung sind leicht fallend und betragen 4,5 %. 30,5 % der Anfragen betrafen Rücktritt, 20,5 % Storno bzw. Stornogebühr, 11,5 % Kündigung und 5,3 % Inkasso.

¹⁰⁸ Richtlinie vor Veröffentlichung, Die EU-Regeln zum Fernabsatz, EURO-„Konsument“ Nr. 48, 28.01.1997, S. 2ff

Maria Reiffenstein, Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen „über die Ferne“, Konsumentenschutz Nr. 3/97, S. 6

¹⁰⁹ Elektronischer Geschäftsverkehr, EU setzt auf Wettbewerb, EURO-„Konsument“ Nr. 52, 30.05.1997, S. 8f

2.2. Juristische Querschnittsfragen

2.2.1. VerbraucherInnen und Werbung

An der Situation der „umworbene(n)“ VerbraucherInnen hat sich in den Jahren 1996/1997 wenig geändert. Nach wie vor stellen irreführende Lockangebote von Supermärkten und Einkaufszentren, unerbetene Telefon- und Telefaxwerbung sowie die exzessive Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür immer wiederkehrende Verbraucherbeschwerden dar. Daneben sind auch die Gewinnspiele ein besonderes Ärgernis für getäuschte VerbraucherInnen. Gerade im Bereich VerbraucherInnen und Werbung konnten aber auch beachtenswerte Gerichtsentscheidungen erzielt werden, die Grenzen für die Werbewirtschaft ziehen.

Telefon- und Telegrammwerbung

Zur Frage der Telefonwerbung hat der Oberste Gerichtshof (OGH) bereits in einigen Entscheidungen festgehalten, daß unerbetene Telefonwerbung eine Belästigung und damit eine sittenwidrige Werbemaßnahme sei. In einer jüngst ergangenen Entscheidung im Verfahren um eine Einstweilige Verfügung im Rahmen einer UWG-Verbandsklage der Bundesarbeitskammer hat der OGH zum einen diese Rechtsprechung bekräftigt und zum anderen auch festgehalten, daß die Werbung in Form von unaufgefordert zugesandten Telegrammen, die den Verbrauchern einen „Gewinn“ ankündigen, als sittenwidrige Werbemaßnahme anzusehen sei. Diese Art der Werbung überschreite das Maß an Belästigung, die mit jeder Werbung verbunden sei¹¹⁰.

Werbematerial an der Haustür

Im Bereich der Verteilung von Werbemitteln an der Haustür gibt es immer wieder Beschwerden, aus denen hervorgeht, daß selbst die offiziellen Kleber „Bitte kein Reklamematerial“ (mit Registriernummer) ignoriert werden. Bislang gab es lediglich Entscheidungen von Bezirksgerichten bzw. eine Entscheidung eines Berufungsgerichtes, daß eine solche Werbemaßnahme gegen den erklärten Willen der Bewohner eine Besitzstörung darstellen würde. Zwischenzeitlich hat sich der OGH mit dieser Frage beschäftigt und festgehalten, daß der Hauseigentümer gegen die - unerwünschte - Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür auch mit der Eigentumfreiheitsklage vorgehen könne. Auch das Argument des Werbeunternehmens, die Verteiler seien keine Angestellten des Unternehmens, sondern nur auf Werkvertrag tätig, ließ der OGH nicht bestehen. Das Werbeunternehmen habe die Störung veranlaßt und verfüge über die vertraglichen Beziehungen zu den Verteilern, weitere Störungen zu unterbinden¹¹¹.

Gewinnspiele

Nachdem einige Untergerichte Pyramidenspiele als gesetzwidrige und verbotene Glücksspiele qualifiziert hatten, hat nunmehr auch der OGH ein wahrlich richtungsweisendes Urteil gefällt. Der OGH hat Pyramidenspiele - also Spiele, bei denen MitspielerInnen nach dem Schneeballsystem neue TeilnehmerInnen werben müssen - als verbotene Glücksspiele im Sinn des § 168 Abs 1 StGB sowie § 1 Abs 1 Glücksspielgesetz qualifiziert. Solche Spiele seien daher gemäß § 879 ABGB nichtig. Die TeilnehmerInnen können daher alles (Verwaltungsgebühren ebenso wie Spieleinsätze) zurückfordern, was sie auf der Grundlage des verbotenen und damit unwirksamen Glücksspiels bezahlt haben. Dabei haftet der/die OrganisatorIn des Gewinnspieles als StellvertreterIn der MitspielerInnen sowohl für die Einsätze,

¹¹⁰ OGH 25.6.1996, 4 Ob 2141/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 10/1996

¹¹¹ OGH 24.1.1996, 3 Ob 509/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1996

die er/sie kassiert hat, als auch für die Verwaltungsgebühren, da er am Zustandekommen der Verträge ein erhebliches eigenwirtschaftliches Interesse hat¹¹².

Aber auch der Gesetzgeber hat mit einer Novelle zum Strafgesetzbuch reagiert und Ketten- und Pyramidenspiele ausdrücklich für gesetzwidrig erklärt. Mit 1.3.1997 wurde gemäß § 168a Strafgesetzbuch das In-Gang-Setzen bzw. Veranlassen und Verbreiten von „Ketten- und Pyramidenspielen“ ausdrücklich unter Strafe gestellt werden. Es drohen Freiheitsstrafen bis zu 6 Monaten und Geldstrafen bis zu 360 Tagsätzen. Nun gibt es also keine Rechtsunsicherheiten mehr: Pyramidenspiele sind verboten und strafbar; bezahlte Einsätze und sonstige „Gebühren“ kann man vom Veranstalter zurückverlangen.

Von dieser Regelung nicht erfaßt sind aber Gewinnspiele in Form von Vorverlosungen einer bestimmten Gewinnchance. Dabei wird dann der Vielzahl der vorausgelosten AdressatInnen vorgespiegelt, diese hätten bereits den Hauptpreis gewonnen. Erst ein genaues Studium der Teilnahmebedingungen zeigt, daß man noch nichts gewonnen hat, sondern - wenn man die Teilnahmekarte rücksendet (und oft damit im Zusammenhang Bestellungen tätigt) - nur weiter „mitspielen“ kann.

Unbestellte Warensendungen

Wer bisher von UnternehmerInnen ungefragt mit Warensendungen „beglückt“ wurde, der mußte sie entweder retournieren oder aber mindestens drei Jahre lang aufbewahren. Eine Verpflichtung zur Bezahlung konnte zwar durch das unbestellte Zusenden nicht ausgelöst werden, wohl aber blieb dem Unternehmer die Möglichkeit (und das Recht), die Waren wieder zurückzuverlangen. Mit der KSchG-Novelle wird den KonsumentInnen ausdrücklich das Recht eingeräumt, solche unbestellten Zusendungen schlicht und einfach wegzuwerfen. Erfolgte die unbestellte Zusendung der Ware aber offenbar auf Grund eines Irrtums - etwa durch eine Verwechslung der Anschriften -, so muß man sie zurücksenden oder den Absender in angemessener Frist verständigen.

2.2.2. Der/die überrumpelte VerbraucherIn

Haustürgeschäfte

Die Überrumpelung von VerbraucherInnen zu übereilten Vertragsabschlüssen ist ein branchenübergreifendes und nach wie vor bestehendes Problem. Dabei ist nicht nur an das klassische Zeitschriftenabonnement, das an der Haustür vertrieben wird, zu denken, sondern auch an Vertragsabschlüsse bei Ständen auf diversen Veranstaltungen (Senioren-messen, Jahrmärkte usw.), an Werbeveranstaltungen, an irreführende Information im Zusammenhang mit öffentlichen Förderungen und Kreditfinanzierungen sowie an den Vertrieb von Timesharing-Verträgen im Zuge von Gratisaufenthalten.

All diesen Situationen ist gemeinsam, daß VerbraucherInnen - UnternehmerInnen wirtschaftlich unterlegen - von diesen in eine Situation gebracht werden, in der sie vorschnell und ohne die notwendige Basisinformation einen Vertrag unterschreiben.

KSchG-Novelle

Mit 1.1.1997 ist die lange erwartete Novelle zum Konsumentenschutzgesetz (KSchG) in Kraft getreten. Im Bereich der Überrumpelung beim Vertragsabschluß bringt diese eine neue Regelung für VerbraucherInnen. Als vor rund zehn Jahren die Verhandlungen über die Novelle zum KSchG aufgenommen wurden, zählten Verträge im Zusammenhang mit

¹¹² OGH 13.3.1996, 5 Ob 506/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1996

Wohnungsverbesserungen zu den häufigsten Problemen im „Konsument“-Beratungszentrum. Ob Fenster- oder Heizungseinbau, immer wieder kam es vor, daß unseriöse Unternehmer mit Hinweis auf die günstige Sanierungsförderung KonsumentInnen zum Vertragsabschluß überredeten - im Vertrag fand sich dann aber kein Wort darüber.

Die KSchG-Novelle gibt KonsumentInnen im § 3a nun ein Rücktrittsrecht, wenn UnternehmerInnen im Zuge der Vertragsverhandlungen eine Förderung, steuerrechtliche Vorteile oder eine Kreditfinanzierung als wahrscheinlich dargestellt haben, und wenn diese Umstände dann nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten. Beispielsweise muß bei bestimmten Verträgen ein/e Dritte/r seine Zustimmung erteilen (etwa der Hauseigentümer bei baulichen Veränderungen in der Mietwohnung). Wird diese nun nicht erteilt, obwohl der/die UnternehmerIn dies als wahrscheinlich dargestellt hat, kann man vom Rücktrittsrecht Gebrauch machen.

Die Frist zum Rücktritt beträgt eine Woche und beginnt zu laufen, sobald der/die KonsumentIn erkennen kann, daß die erwarteten Umstände nicht eintreffen und der/die UnternehmerIn ihn/sie über das Rücktrittsrecht (schriftlich) informiert hat. Bei Versicherungs- und Bankverträgen kann man den Nichteintritt der erwarteten Umstände allerdings nur innerhalb eines Monats ab Zustandekommen des Vertrages geltend machen.

2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) werden von UnternehmerInnen einseitig aufgestellt und ihren KundInnen aufgezwungen. Von einer Vereinbarung kann i.d.R. keine Rede sein. Eine Rechtsprechung zur Frage der „Vereinbarung“ von AGB, wonach es bereits ausreicht, daß der/die VertragspartnerIn erkennen kann, daß sein/ihr Gegenüber nur zu seinen/ihren AGB abschließt und er/sie diese auf Wunsch auch zumindestens Einsehen kann, baut auf einer reinen Fiktion auf. So stößt der Wunsch von VerbraucherInnen, im Vorfeld eines Vertragsabschlusses, die AGB von UnternehmerInnen ausgefolgt zu bekommen, regelmäßig auf Unverständnis. Wenn der Vertrag unterzeichnet sei, bekomme man sowieso eine Kopie ausgefolgt, dann könne man die AGB immer noch genau lesen.

Der VKI prüft daher im Auftrag des Bundeskanzleramtes - Büro für Konsumentenfragen (BKA) - Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter von Unternehmern - quer durch alle Branchen - auf ihre Gesetzeskonformität. Werden gesetz- oder sittenwidrige Klauseln festgestellt, so wird gegen solche Klauseln mit Abmahnung und, falls diese erfolglos bleibt, mit Verbandsklage gemäß § 28 f KSchG vorgegangen.

Im Zuge einer Verbandsklage wurde bislang der jeweilige Unternehmer ohne jede vorprozessuale Warnung bzw. Abmahnung sofort auf Unterlassung geklagt. Diese Vorgangsweise wurde von so manchen beklagten UnternehmerInnen als besondere Härte empfunden und zum Ausdruck gebracht, daß man außergerichtlich sich bereits zur Unterlassung der Verwendung der Klauseln bereit gefunden hätte. Der VKI war jedoch bislang durch die österreichische Rechtsprechung gezwungen, an der Praxis einer sofortigen Klage festzuhalten. Jede vorprozessuale Abmahnung konnte einen unlauteren Unternehmer insofern warnen, als dieser auf die Abmahnung in keiner Weise reagiert, im nachfolgenden Prozeß aber die Behauptung aufstellt, aufgrund der Abmahnung seine AGB tatsächlich geändert zu haben. In einem solchen Fall bestand die erhebliche Gefahr, daß die Gerichte die Annahme einer Wiederholungsgefahr und damit die Voraussetzungen für eine Verbandsklage verneinen. Eine so begründete Klagsabweisung hätte zu einer erheblichen Kostenbelastung des VKI führen können.

Abmahnverfahren

Umsomehr ist zu begrüßen, daß im Zuge der Novellierung des KSchG auf Anregung der Sozialpartner, des VKI sowie des BKA nunmehr zum einen eine Erweiterung der Klagsmöglichkeiten gemäß § 28 KSchG vorgenommen und zum anderen die Frage der Wiederholungsgefahr einer gesetzlichen Regelung zugeführt wurde. Seit 1.1.1997 hat der Gesetzgeber die Vorbedingungen für ein vorprozessuales Abmahnverfahren geschaffen¹¹³.

Aber auch dieses Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen. Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den/die UnternehmerIn ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe¹¹⁴ besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der/die UnternehmerIn dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den/die UnternehmerIn - beigelegt. Der/die UnternehmerIn, der/die grundsätzlich bereit ist einzulernen, muß auch nicht alle lagernden Kataloge einstampfen. Ist der/die UnternehmerIn grundsätzlich zur Unterlassung bereit, dann räumt der VKI durchaus auch realistische Aufbrauchsfristen für alte AGB und Vertragsformblätter ein. Der VKI verknüpft diese Aufbrauchsfristen freilich mit der Verpflichtung des Unternehmers/der Unternehmerin, sich auch in der Aufbrauchsfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

Verschärfung des Klauselkataloges

Mit 1.1.1997 ist die lange erwartete Novelle zum Konsumentenschutzgesetz (KSchG) in Kraft getreten. Nur die Bestimmungen über die Preisgleitklauseln und die Vertragszinsen treten erst mit 1.3.1997 in Kraft. Die KSchG-Novelle bringt damit eine deutliche Verschärfung des Klauselkataloges.

Nicht alles, was in allgemeinen Geschäftsbedingungen steht, ist auch wirklich zulässig. Der im KSchG enthaltene Katalog verbotener Klauseln wurde nun erweitert und modifiziert.

- Die Bestimmung über die Zulässigkeitsvoraussetzungen für Preisgleitklauseln soll in zweierlei Hinsicht verbraucherfreundlicher gestaltet werden: Einerseits soll den UnternehmerInnen auch eine Verpflichtung zur Entgeltsenkung auferlegt werden und andererseits müssen die Umstände für eine Preiserhöhung „sachlich gerechtfertigt“ sein.
- Weiters darf ein/e UnternehmerIn seine/ihre Haftung für den Fall von Personenschäden in keiner Weise mehr beschränken. Noch 1996 hatte der Oberste Gerichtshof den Ausschluß von Schadenersatzpflichten des Unternehmers/der Unternehmerin als zulässig beurteilt, sofern ihm (oder seinen Gehilfen) „nur“ leichte Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist: eine KonsumentIn, die bei einem Unfall im Rahmen einer Pauschalreise schwer verletzt wurde, ging leer aus, weil die Unfallursache (überhöhte Geschwindigkeit des Buslenkers auf einer schlechten und unübersichtlichen Straße) nach Ansicht des OGH als leichte Fahrlässigkeit einzustufen war. Nach der neuen Rechtslage würden der KonsumentIn Schmerzensgeld und Heilungskosten zustehen.
- Auch die Möglichkeit, einen Vertrag wegen Irrtums anzufechten, kann nun nicht mehr zu Lasten der KonsumentInnen ausgeschlossen werden.
- Gesetzlich begrenzt wird der Zinssatz für Verzugszinsen bei Krediten oder anderen Ratverbindlichkeiten: er darf höchstens um fünf Prozentpunkte über dem normalen Jahreszinssatz laut Vertrag liegen.

¹¹³ § 28 Abs 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

¹¹⁴ das sind öS 10.000.-- pro Klausel und pro Verstoß

- Anerkennnisse von Inkassokosten sind nur mehr zulässig, wenn die Kosten gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen sind; überhaupt darf nicht mehr verlangt werden, als „zur zweckentsprechenden Betreuung“ der Forderung notwendig ist.
- Die EU-Richtlinie gegen mißbräuchliche Vertragsklauseln sieht in ihrem Art. 5 das sogenannte „Transparenzgebot“ vor. Demnach müssen alle den VerbraucherInnen in Verträgen unterbreiteten Klauseln klar und verständlich abgefaßt sein. In § 6 Abs 3 KSchG wird nun festgehalten, daß unklare oder unverständliche Klauseln schlicht unwirksam sind.

2.2.4. Probleme beim Lieferverzug

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für VerbraucherInnen hingewiesen, wenn ihre VertragspartnerInnen in Lieferverzug geraten. Der im Verzugsfall - nach Setzen einer Nachfrist - mögliche Rücktritt ist keine praktikable Lösung, wenn man die bestellte Ware oder Dienstleistung dringend benötigt und bei einem anderen Unternehmer erst recht wieder eine gewisse Lieferfrist zu berücksichtigen ist. In den AGB vieler UnternehmerInnen finden sich zudem Nachfristregelungen, die z.T. großzügige Fristen vorsehen, die die VerbraucherInnen einzuhalten hätten, bevor sie ihren Rücktritt vom Vertrag erklären können. Besonders krasse AGB-Klauseln, wie die Festlegung einer Nachfrist von mindestens acht Wochen im Fall des Lieferverzuges, stellt laut Gerichtsentscheidung allerdings eine unangemessen lange Bindung des Verbrauchers/der VerbraucherIn gemäß § 6 Abs 1 Z 1 KSchG dar¹¹⁵.

Hat die UnternehmerIn den Verzug verschuldet - wie dies vor allem beim Möbelkauf oder bei Flugzeitverschiebungen bei Reisen der Fall sein kann - kann der/die VerbraucherIn auch Schadenersatz begehren. I.d.R. wendet der/die VerbraucherIn aber in erster Linie (Frei-)Zeit auf, um bei angekündigten und nicht eingehaltenen Lieferterminen in der Wohnung anwesend zu sein. Diese vergeudete (Frei-)Zeit ist derzeit aber als immaterieller Schaden nicht ersatzfähig. Auch schuldhaft säumige UnternehmerInnen haben also im Fall des Lieferverzuges - außer mit dem Rücktritt des Käufers/der Käuferin - kaum mit nachteiligen Folgen zu rechnen. Würde den VerbraucherInnen für seine vergeudete (Frei-)Zeit ein - wenn auch pauschalierter - Schadenersatz zugestanden, so hätte dies auf das Lieferverhalten der Unternehmer sehr wohl einen wesentlichen Einfluß.

2.2.5. Gewährleistung - Garantie

Garantie - Gewährleistung

Viele VerbraucherInnen und UnternehmerInnen können die Rechtsinstitute „Gewährleistung“ und „Garantie“ auseinanderhalten. Dazu kommt, daß für Garantien keinerlei Mindestinhalte gesetzlich vorgeschrieben sind. Die „Garantie“ ist in der Praxis ein Werbeargument vor dem Kauf, das sehr oft - bei genauem Studium der Garantiebedingungen - bezüglich Problemen nach dem Kauf wertlos ist. So werden oft komplizierte Formalakte vorgeschrieben, damit die Garantie überhaupt wirksam wird. Weiters werden kaum die vollen Rechte der Gewährleistung für die Dauer der Garantiezusage zuerkannt, sondern der/die VerbraucherIn muß z.B. für die Arbeitszeit der Verbesserung selbst einstehen oder die Materialkosten der Austauschteile tragen. Dies alles macht die Garantie mit dem Recht auf Gewährleistung schwer vergleichbar, trägt zur Verwirrung bei und ermöglicht es manchen VerkäuferInnen, die reklamierenden VerbraucherInnen auf HerstellerInnen und deren „Garantie“ abzuschieben, obwohl es sich in Wahrheit um einen klaren Fall der Gewährleistung handeln würde.

¹¹⁵ OLG Wien 30.3.1994, 4 R 3/94 - KRES 1h/7

Beweglich - nicht beweglich

Die folgenschwere Unterscheidung zwischen „beweglichen“ und „unbeweglichen“ Sachen, mit der Konsequenz, daß entweder nur sechs Monate oder drei Jahre zur gerichtlichen Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen zur Verfügung stehen, ist in vielen Bereichen weder für VerbraucherInnen noch für UnternehmerInnen einsehbar bzw. handhabbar. Wenn die Rechtsprechung z.B. einen Tanzboden als „bewegliche Sache“ ansieht, dann ist dies für VerbraucherInnen nicht mehr nachzuvollziehen¹¹⁶.

Gewährleistungsfrist

Insbesondere die kurze Gewährleistungsfrist von sechs Monaten bei beweglichen Sachen schafft in der Praxis - wie zahlreiche Beratungsfälle zeigen - immer wieder Probleme. Tritt der versteckte Mangel innerhalb von sechs Monaten auf, so kann der/die VerbraucherInnen seine/ihre Ansprüche noch durchsetzen. Tritt derselbe Mangel erst im siebenten Monat auf, dann soll er/sie alle Rechte verloren haben?

Dazu kommt, daß es zur Strategie mancher UnternehmerInnen gehört, sich durch verschiedene Tricks „aus der Frist zu retten“. So werden VerbraucherInnen von VerkäuferInnen der Ware oft an die HerstellerInnen und deren Serviceabteilungen verwiesen. Oft auch unter dem Hinweis, daß diese die „Garantiefälle“ bearbeite. Bis die so verursachten Irrtümer aufgeklärt sind, ist in manchen Fällen die Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen.

Schließlich werben viele HerstellerInnen auch mit der Lebensdauer ihrer Waren bzw. wird beim Kauf einer Ware regelmäßig deren Mindestlebensdauer als Eigenschaft unausgesprochen vorausgesetzt. Den VerbraucherInnen ist daher nicht einsichtig, weshalb sie das Rechtsinstitut der Gewährleistung nur vor Mängeln, die bei Übergabe bereits vorhanden sind, schützt und ein Mangel, der erst später auftritt und die erwartete Lebensdauer erheblich verkürzt, keine Ansprüche begründen soll.

Beweislast

Soweit ein Mangel bereits bei der Übergabe der Ware erkannt wird, ist die Gewährleistung i.d.R. durchaus durchsetzbar. Problematischer sind jene vielen Fälle, bei denen der Mangel erst später offenkundig wird. Wie aus an die Beratungsstellen herangetragenen Fällen ersichtlich ist, halten die UnternehmerInnen den reklamierenden VerbraucherInnen oft entgegen, daß der Mangel bei Übergabe nicht vorgelegen habe und erst - z.B. durch Fehlbedienung - später entstanden sei. Gerade bei technisch komplexen Produkten ist diesem Argument von seiten des/der technisch nicht versierten Verbrauchers/in wenig entgegenzusetzen. Darüber hinaus trifft VerbraucherInnen, wollen sie ihre Ansprüche gerichtlich durchsetzen, die Beweislast für das Vorliegen des Mangels bei Übergabe der Sache. Eine Last, die VerbraucherInnen in vielen Fällen zwingt, sich mit einer von Unternehmen angebotenen „Kulanz“-Lösung zufrieden zu geben und auf das Recht auf Gewährleistung zu verzichten.

Rechtsdurchsetzung

Trotz der großen Zahl von Beschwerden gibt es sehr wenige Fälle, in denen die VerbraucherInnen tatsächlich versuchen, ihre Rechte auf Gewährleistung auch gerichtlich durchzusetzen. In vielen Fällen kann man dazu auch kaum raten, bedenkt man, daß gerade bei Gewährleistungsprozessen regelmäßig Sachverständige beigezogen werden und die Kosten der Gutachten zusammen mit den Gerichts- und Rechtsanwaltskosten in Relation zum

¹¹⁶ JBI 1986, 448;

- oft niedrigen - Streitwert eine Kostenschere aufzutun, die eine Prozeßführung als völlig unwirtschaftlich erscheinen läßt.

Entwurf einer Richtlinie

Von seiten des Europäischen Parlamentes und Rats wurde - nach Vorlage eines Grünbuches durch die Kommission - nunmehr ein Entwurf einer „Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter“ vorgelegt, deren tatsächliche Form des Inkrafttretens noch nicht absehbar ist.

2.2.6. Schadenersatz

Die Trendwende in der Judikatur zur Konkurrenz von Gewährleistung und Schadenersatz brachte für VerbraucherInnen insbesondere im Bauvertragsrecht eine deutliche Verbesserung im Fall des Hervorkommens von Mängeln. Es wird von den VerbraucherInnen auch nur als gerecht empfunden, daß ein Unternehmen, das schuldhaft ein mangelhaftes Werk errichtet, für hervortretende Mängel mehr als drei Jahre ab Übergabe haften soll.

Naturalrestitution

Wenn die Bauwirtschaft nun versucht, die Konsequenzen dieser Judikaturwende abzuwenden, indem man zum einen den Vorrang der Naturalrestitution im Schadenersatzrecht herauszustreichen bemüht ist und zum anderen eine Verkürzung der absoluten Verjährungszeit auf nur zehn Jahre verlangt, so ist dies aus der Sicht des VerbraucherInnenschutzes abzulehnen. Im Bereich der Fassadenbeschichtungen, Wärmeisolierungen, Dacheindeckungen und ähnlichen Werken ist es durchaus denkbar und technisch möglich, daß Mängel auch erst nach zehn Jahren Benützung offenbar werden. Es ist nicht einzusehen, weshalb der/die schuldhaft handelnde SchädigerIn dafür nicht haften sollte. Ebenso ist nicht einzusehen, weshalb der/die VerbraucherIn gezwungen werden sollte, gerade den/die UnternehmerIn, der/die einen Mangel schuldhaft verursacht hat, wieder mit der Behebung des Mangels zu beauftragen.

Immaterielle Schäden

Der Ersatz immaterieller Schäden ist in Österreich sehr zurückhaltend geregelt. Nur in den ausdrücklich vorgesehen Fällen (z.B. Schmerzengeld) wird auch ein immaterieller Schaden zugesprochen. Ein ungelöstes Problem stellt daher in der Praxis der von VerbraucherInnen immer wieder reklamierte Ersatz für vergeudete (Frei-)Zeit im Zusammenhang mit Reisebeschwerden und im Zusammenhang mit wiederholtem Lieferverzug - insbesondere im Möbelhandel - dar.

Die konkreten Mängel, die bei einer Pauschalreise z.B. eine Preisminderung in einem gewissen Ausmaß rechtfertigen, stehen oft in keinem Verhältnis dazu, daß durch die Mängel und die daraus entstehenden Reklamationen vor Ort der gesamte Erholungswert der Reise gemindert wird. Für den Fall der Nichterfüllung von seiten des Reiseveranstalters knapp vor Reiseantritt hat der/die VerbraucherIn zwar einen Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises, die nunmehr entgangenen Urlaubstage bekommt er/sie aber nicht abgegolten. Dagegen bekommt der Reiseveranstalter - tritt der/die VerbraucherIn knapp vor der Reise zurück - bis zu 85 % des Entgelts als pauschalierten Schadenersatz. Dies auch dann, wenn er die Reise z.B. über eine Restplatzbörse dennoch weiterverkaufen kann.

Produkthaftung

Am 7.5.1996 hat der Nationalrat das Lugano-Übereinkommen über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung in Zivil- und Handelssachen ratifiziert; das Abkommen trat am 1.9.1996 in Kraft¹¹⁷. Damit hat auch die - mißglückte - Übergangslösung des § 17 PHG ein Ende gefunden. Hinsichtlich all jener EWR-Staaten, die bislang das Abkommen ebenfalls ratifiziert haben, gilt nunmehr gemäß § 1 Abs 2 PHG jene UnternehmerIn als ImporteurIn, der/die ein Produkt zum Vertrieb in den europäischen Wirtschaftsraum eingeführt und hier in Verkehr gebracht hat. Aufgrund Art. 5 des genannten Abkommens kann der/die ImporteurIn (mit Sitz im EWR-Ausland) nunmehr vor dem Gericht jenes Ortes geklagt werden, an dem das schädigende Ereignis eingetreten ist. Damit kann nunmehr im Lichte des Lugano-Abkommens bei jedem österreichischem Gericht eine Schadenersatzklage anhängig gemacht werden, in dessen Sprengel der Schaden aus dem Fehler des Produktes auch eingetreten ist. Dazu kommt, daß aufgrund des Lugano-Abkommens ein vor einem österreichischen Gericht erzieltes Urteil im Staat, wo die beklagte Partei ihren Sitz hat, auch vollstreckt werden kann. Das Lugano-Abkommen bringt aber keine Verbesserung im Hinblick auf die Vorschriften über die Zustellung von Schriftsätzen in Zivilverfahren. Es bleibt also für eine/n geschädigte/n VerbraucherIn nach wie vor beschwerlicher, eine/n ImporteurIn in den gemeinsamen Wirtschaftsraum mit Sitz im EWR-Ausland klagen zu müssen und nicht - wie in der ursprünglichen Fassung des Produkthaftungsgesetzes - den/die ImporteurIn nach Österreich.

2.2.7. Inkassobüros

Aus den an die Beratungsstellen herangebrachten Beschwerden ist ersichtlich, daß bei der Einschaltung von Inkassobüros durch Unternehmer zur Betreibung ihrer - bestehenden oder vermeintlichen - Forderungen immer wieder Mißstände festzustellen sind.

- Es kommt immer wieder zu Betreibungsschritten gegen Personen, die dem Unternehmen schlicht nichts schulden, die aber durch das forsche Auftreten des Inkassobüros eingeschüchtert werden. Hinweise, daß keine Zahlungsverpflichtung besteht, werden von den MitarbeiterInnen der Inkassobüros dabei oft schlicht ignoriert.
- Immer noch ist die häufig mangelhafte Aufschlüsselung von Kapital, Zinsen und Betreibungskosten auffällig. Im Fall von Mahnklagen wird auch häufig versucht, vorprozessuale Kosten zu kapitalisieren und als Hauptforderung geltend zu machen. Damit steigt aber auch der Streitwert und damit die Bemessungsgrundlage für die prozessualen Kosten. Es ist erfreulich, daß die Gerichte dieser Praxis zum Teil durch rigorose Anwendung der ZPO entgegengetreten¹¹⁸, eine klare gesetzliche Regelung der gesamten Frage der Inkassokosten wäre aber dennoch anzustreben. Inwieweit die neue Regelung des § 6 Abs 1 Z 15 KSchG in diesem Bereich eine Verbesserung bewirken wird, bleibt abzuwarten.
- Die ohne jede Rücksprache mit VertreterInnen der VerbraucherInnenseite vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten erlassene Verordnung für Höchstsätze der Inkassoinstitute¹¹⁹ sieht - unter Verwendung des irreführenden Begriffes „Gebühren“ - Höchstbeträge für Leistungen des Schuldners/der Schuldnerin vor, die in Einzelfällen weit über den Honoraransprüchen eines Rechtsanwaltes liegen würden. Weiters enthält die VO keinen Hinweis darauf, daß diese „Gebühren“ keineswegs von Gesetz wegen gelten, sondern jedenfalls nach der zivilrechtlichen Grundlage der Geltung (Vereinbarung, Schadenersatz, Kostenersatz nach ZPO) zu fragen ist.

¹¹⁷ BGBl 1996/448

¹¹⁸ LG Salzburg 17.5.1996, 54 R 81/96

¹¹⁹ BGBl 1996/141

- In Vertragsformblättern von Inkassobüros finden sich häufig gesetzwidrige Klauseln. So ist in Formularen für Anerkennnisse häufig die Vereinbarung eines Terminverlustes vorgesehen, wobei Verstöße gegen § 13 KSchG festgestellt wurden. Auch die Konstruktion von Gehaltsabtretungen und -verpfändungen verstoßen häufig - entweder direkt oder jedenfalls bei analoger Anwendung - gegen § 12 KSchG¹²⁰. In diesem Bereich sind daher klärende Verbandsklagen gerichtsanhängig.

2.2.8. Rechtsdurchsetzung

Verfahrenskosten

Aus der im Auftrag des Bundeskanzleramtes - Büro für Konsumentenfragen (BKA) - geführten Klagstätigkeit in Musterprozessen muß der VKI nach wie vor festhalten, daß für typische VerbraucherInnenprobleme die Durchsetzung von VerbraucherInneninteressen bei Gericht für eine/n VerbraucherIn, der/die nicht eine Rechtsschutzversicherung zur Seite hat, unökonomisch erscheint. So kann es geschehen, daß man bei einem Streitwert von öS 10.000,- mit einem Kostenrisiko von öS 30.000,- und mehr zu rechnen hat. Es nimmt nicht Wunder, daß viele VerbraucherInnen daher den Gang zum Gericht und damit die Durchsetzung ihrer Interessen scheuen.

Dauer der Verfahren

Aus den im Auftrag des BKA geführten Musterprozessen muß der VKI feststellen, daß die Dauer von Verfahren höchst unterschiedlich sein kann. So führt der VKI seit 1992 ein Verfahren um die Frage des Mißbrauches einer Bankomat-Karte. Dieses Verfahren befindet sich nach wie vor in 1. Instanz und ist nun im Herbst 1997 endlich mit einem Urteil zu rechnen. Bei einem Streitwert von öS 10.000,- beträgt das Kostenrisiko zwischenzeitlich rund öS 450.000,-. In einem anderen Verfahren, einer Verbandsklage des VKI gegen einen ausländischen Reiseveranstalter mit Sitz in Paris, mußten bislang 3 Jahre vergehen, bis ein Versäumungsurteil erlassen wurde. Wiewohl die lange Verfahrensdauer nicht generell für jeden einzelnen Fall Gültigkeit hat, muß man als VerbraucherIn damit rechnen, daß man seine Rechte bei einer gerichtlichen Auseinandersetzung nicht rasch durchsetzen wird können. Auch diese Situation läßt viele VerbraucherInnen von einer gerichtlichen Geltendmachung ihrer Ansprüche zurückschrecken.

Zugang zum Recht

Das Europäische Parlament und der Rat haben zum einen einen Richtlinienvorschlag für eine grenzüberschreitende Verbandsklagstätigkeit unter dem Titel „Vorschlag einer Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsbestimmungen der Mitgliedsstaaten bzgl. Unterlassungsklagen auf dem Gebiet des Schutzes der VerbraucherInneninteressen“ vorgestellt und zum andern wurde dem Rat ein „Aktionsplan für den Zugang der VerbraucherIn zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der VerbraucherIn im Binnenmarkt“ übermittelt.

Der **Richtlinienvorschlag** sieht im wesentlichen vor:

- Möglichkeit der Unterlassungsklage bei Verstößen gegen die in der Richtlinie festgelegten Grundsätze des Verbraucherschutzes (insbesondere bei Verstößen gegen verbraucherrelevante Richtlinien der EU).
- Die Legitimation für Unterlassungsklagen soll „qualifizierten Einrichtungen“ zunächst auf nationaler Basis eingeräumt werden. In Österreich bedeutet dies sicherlich, daß neben

¹²⁰ LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96

der Bundesarbeitskammer auch dem Verein für Konsumenteninformation die Legitimation zur Verbandsklage - auch in UWG Belangen - einzuräumen sein wird.

- Grenzüberschreitende Verbandsklagen für „qualifizierte Einrichtungen“ in allen Staaten Europas.

Der **Aktionsplan** sieht vor:

- Im Bereich der außergerichtlichen Verfahren eine schrittweise Vereinheitlichung der verschiedensten Verfahren in den Mitgliedsstaaten auf freiwilliger Basis; insbesondere für grenzüberschreitende Verbraucherprobleme in einigen Grenzregionen. Dabei sollen auch bestimmte Kriterien (wie etwa Unparteilichkeit, Effizienz des Verfahrens, Transparenz, Anspruch auf EG-Amtssprache des Wohnsitzstaates,...) berücksichtigt werden.
- Im Bereich der streitigen Verfahren wird erwogen, Gemeinschaftsklagen - bei vielen ähnlichen Fällen - und Verbandsklagen durch Verbraucherorganisationen auszubauen.

Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im EWR

Am 7.5.1996 hat der Nationalrat das Lugano-Übereinkommen über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung in Zivil- und Handelssachen ratifiziert; das Abkommen trat am 1.9.1996 in Kraft¹²¹. Neben Verbesserungen im Bereich der Produkthaftung (siehe oben) brachten das Lugano-Abkommen für österreichische VerbraucherInnen in bestimmten typischen VerbraucherInnenrechtssachen auch die internationale Zuständigkeit Österreichs für Aktivklagen, auch dann, wenn der/die UnternehmerIn im EWR seinen/ihren Sitz hat und zu Österreich jeder Anknüpfungspunkt fehlt. Das konkrete örtlich zuständige Gericht muß dann aber über einen Antrag auf Ordination an den OGH ermittelt werden¹²².

2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen

Aus der Beratungsstatistik lassen sich alters-, geschlechtsspezifische sowie nationalitätsbedingte VerbraucherInnenprobleme ablesen und Rückschlüsse auf VerbraucherInnenprobleme der Gesamtbevölkerung ziehen, da die Verteilungsstruktur der Ratsuchenden nur geringfügig von der in der Gesamtbevölkerung Österreichs abweicht.

2.3.1. Nationalitätsbedingte VerbraucherInnenprobleme

Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland ist mit durchschnittlich 11 % gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum gleich geblieben und entspricht etwa dem AusländerInnenanteil der Bevölkerung Wiens mit rund 12,8 %. KonsumentInnen aus dem Ausland zählen fraglos zu jenem Bevölkerungsteil, der bei der Durchsetzung von Forderungen gegenüber einem Unternehmen die größten Schwierigkeiten hat, was auf mangelnde Deutschkenntnisse aber auch eine vielfach große Unkenntnis über die österreichische Rechtsordnung zurückzuführen ist. Das Potential ausländischer VerbraucherInnen zur Selbsthilfe ist daher sehr gering, sodaß wir in vielen Fällen mit einer Rechtsauskunft kaum helfen können und daher den Fall als Verein für Konsumenteninformation weiter bearbeiten. Der AusländerInnenanteil - etwa bei Beschwerden über ImmobilienmaklerInnen - die weiterbearbeitet werden, liegt bei über 40 %.

¹²¹ BGBl 1996/448

¹²² OGH 15.10.1996, 4 Nid 513/96

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland ist in den einzelnen Beratungssparten sehr unterschiedlich. In den technischen Beratungssparten, bei denen in den meisten Fällen Informationen vor Kauf einer Ware bzw. Beauftragung einer Dienstleistung eingeholt werden, ist der Anteil der VerbraucherInnen aus dem Ausland sehr gering, da diese Bevölkerungsgruppe offensichtlich von der Möglichkeit, sich schon vor einer Kaufentscheidung informieren zu lassen, wenig Gebrauch macht. I.a.R. kommen die Ratsuchenden aus dem Ausland in die Beratung, wenn gravierende Probleme vorliegen. Die Spitze stellt nach wie vor der Gebrauchswagenhandel mit einem AusländerInnenanteil von 29 % dar, was gegenüber einem durchschnittlichen Anteil von AusländerInnen in der allgemeinen konsumentenrechtlichen Beratung von 10 % fast das Dreifache ist. Aber auch in wohnrechtlichen Fragen - und da insbesondere bei Problemen mit ImmobilienmaklerInnen - sowie bei einem gestiegenen Anteil über Beschwerden über ZeitschriftenkeilerInnen ist der AusländerInnenanteil besonders hoch.

Probleme von ausländischen KonsumentInnen im Wohnbereich inklusive Wohnungssuche

Ausländische Wohnungssuchende zählen i.d.R. zu den finanzschwachen Bevölkerungskreisen und sind daher auf der Suche nach einer Wohnung auf dem sogenannten Billigwohnsegment, i.d.R. Wohnungen mit schlechter Ausstattung und relativ günstigen Mietzinsen. Durch die Sanierungswelle, ausgelöst durch die besseren Verwertungsmöglichkeiten für Vermieter nach umfangreichen Sanierungsmaßnahmen, ist das Angebot an schlechter ausgestatteten, dafür aber relativ günstigem Wohnraum gesunken. Somit ist es Wohnungssuchenden aus dem Ausland aufgrund der Nachfragestruktur noch schwieriger geworden, passenden Wohnraum zu finden. Unseriöse Praktiken auf dem in Frage kommenden Marktsegment tätigen ImmobilienmaklerInnen und Adressenbüros verstärken noch die Probleme. Adressenbüros verlangen entgegen den Bestimmungen der Adressenbüroverordnung i.d.R. schon vor Bekanntgabe der Adressen das vereinbarte Entgelt von meist einigen tausend Schillingen. Sind die gelieferten Adressen unbrauchbar, scheitert eine Rückforderung wegen Nichterfüllung des Vertrages jedoch in vielen Fällen an Problemen bei der Beweisführung. Auch Firmen, die anbieten, Wohnungssuchinserate in einer speziell für Hausverwaltungen herausgegebenen Zeitung zu plazieren und dafür knapp öS 1.000,- verlangen, finden gerade bei KonsumentInnen aus dem Ausland relativ hohes Interesse. Aus der Beratungserfahrung wissen wir, daß diese Suchinserate häufig nicht erfolversprechend sind, weil die Publikationen von den Hausverwaltern offensichtlich nicht als eine Quelle, MieterInnen zu finden, genutzt werden.

Beim Kontakt mit ImmobilienmaklerInnen liegen die Probleme i.d.R. in der Unkenntnis der Rolle des Immobilienmaklers/der Immobilienmaklerin, der mit irreführenden Angaben und Versprechungen - insbesondere, was die Finanzierung betrifft - häufig zu der Unterzeichnung eines verbindlichen Angebotes verlockt. Die Mehrzahl der Beschwerden ergibt sich aus dem Wunsch der Betroffenen, aus dem Anbot wieder auszusteigen, wenn die mündlichen und damit schwer beweisbaren Zusagen nicht eingehalten werden. I.d.R. werden die Anbotsteller auch mit unzulässig hohen Rücktrittsprovisionen konfrontiert.

Mit der Möglichkeit, gemäß § 30b Konsumentenschutzgesetz von einem Anbot, das bei der Erstbesichtigung einer Wohnung getätigt wurde, zurückzutreten, ist zumindest den Wohnungssuchenden, die den Weg in die Beratung finden, die Möglichkeit offen, von einem Geschäft, das sie voreilig unterschrieben haben, wieder zurückzutreten. Zu befürchten ist jedoch, daß nur ein geringer Teil der Betroffenen - insbesondere aus dem Ausland - den Weg in eine Beratungseinrichtung findet und daher in Unkenntnis der Rechtslage weiterhin Stornoprovisionen verlangt werden.

Mietrechtliche Probleme

Oft wohnen MieterInnen aus dem Ausland, speziell aus den „Gastarbeiterländern“, in sogenannten Spekulationshäusern und sind daher von illegalen Absiedlungsmethoden betroffen (etwa Einrichtung von Massenquartieren, mutwilliges Unterbrechen von Versorgungsleitungen, bewußt verschleppter Arbeitsfortschritt bei Bauarbeiten, sanitäre Vernachlässigung u.s.w.).

Hinzu kommt, daß in sehr vielen Fällen kein Hauptmietvertrag vorliegt, sondern zur Umgehung mietrechtlicher Schutzbestimmungen Untermietverträge bzw. Scheinuntermietverhältnisse geschlossen werden. Auch befristete Mietverträge - zum Teil mit unzulässigen Bindungsfristen - sind besonders häufig.

Probleme im Altbaueigentum

Aus den zuvor genannten Gründen und bedingt durch das hohe Mietniveau gerade bei schlecht ausgestatteten Wohnungen ziehen AusländerInnen - häufig aus der 2. Generation - mit etwas Kapital den Ankauf einer Altbau-Eigentumswohnung in Erwägung. Auch die oft großen handwerklichen Fähigkeiten zur Sanierung einer Wohnung lassen sie an den Kauf einer Altbauwohnung - trotz der relativ geringen Barmittel - denken. Gerade diese KäuferInnenschicht ist aber mit den damit verbundenen komplexen Rechtsfragen in hohem Maße überfordert. I.a.R. sind Wohnungen mit schlechter Ausstattung und einer begrenzten Wohnungsgröße in relativ schlechter Lage erschwinglich. Die Beratungserfahrung zeigt, daß sich AusländerInnen aus den ehemaligen Gastarbeiterländern vorwiegend für Wohnungen in zentraler aber schlechter Wohngegend interessieren, deren Kaufpreis zwar für die geringe Wohnqualität hoch, aber gerade noch erschwinglich ist. Die auf diese Klientel spezialisierten VerkäuferInnen bzw. mit ihnen in Beziehung stehende Anwälte und Notare bieten Wohnungen i.a.R. zu überhöhten Preisen und ohne rechtliche Information über die Kostenrisiken an¹²³. So entsteht für die ErwerberInnen der Eindruck einer vermeintlichen Sicherheit im Vergleich zur Mietwohnung, die tatsächlich nicht gegeben ist. Kommen Kosten für die Erhaltung an allgemeinen Teilen hinzu, werden Verbesserungen durchgeführt, denen der/die KäuferIn unwissend bei Kaufvertragsabschluß zugestimmt hat oder ergeben sich Probleme mit den noch im Haus wohnenden MieterInnen (etwa Forderungen an die Mietzinsreserve, für die mitgehaftet wird), entstehen völlig unerwartete Kosten, die für viele nicht mehr tragbar sind.

Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten

In der Rechtsberatung ist der Anteil von VerbraucherInnen aus dem Ausland, die aufgrund einer Beschwerde über einen Kreditvermittler die Beratung frequentieren, mit 38 % sehr hoch. Während in der inländischen Bevölkerung der Ruf dieser Branche offensichtlich in der Zwischenzeit so in Mitleidenschaft gezogen worden ist, daß diese die Dienste eines Kreditvermittlers nicht in dem Maß in Anspruch nehmen, so zeigt sich, daß VerbraucherInnen aus dem Ausland diesen oft letzten Ausweg, finanzielle Engpässe zu überbrücken, offensichtlich weiterhin in Anspruch nehmen und dabei in Schwierigkeiten geraten. Die häufig in der Muttersprache in den Tageszeitungen angebotenen Dienste von KreditvermittlerInnen versprechen hohe Bargeldsummen - angeblich ohne Bonitätsprüfung. Von diesen Versprechungen angelockt, erschließen KreditvermittlerInnen häufig - wenn überhaupt - besonders teure Finanzierungsquellen. Allein die Nebenkosten, nämlich die Kreditvermittlerprovision in Höhe von 5 %, schlagen erheblich zu Buche. Hinzu kommen die i.d.R. teuren Neukredite, sodaß in vielen Fällen der Versuch, finanzielle Löcher zu stopfen, nur dazu führt, daß sich die Überschuldungsspirale noch schneller zu drehen beginnt.

¹²³ ebenda Ausländergrunderwerb Schlußfolgerungen Seite 63

Gebrauchtwagenhandel

Mit 29 % ist der Anteil der VerbraucherInnen aus dem Ausland bei Gebrauchtwagenkauf gleich wie im Vorjahr, wobei vorwiegend jüngere VerbraucherInnen mit unüberlegten Spontankäufen unseriösen Geschäftspraktiken im Gebrauchtwagenhandel zum Opfer fallen. In Unkenntnis der Möglichkeit, bei einem Autofahrerclub einen Ankaufstest durchzuführen, überschätzen sie häufig die eigene Fähigkeit, den Zustand eines Autos zu beurteilen. Die Verwendung des empfohlenen Mustervertrages für den Gebrauchtwagenkauf ist gerade in dieser Bevölkerungsschicht so gut wie unbekannt. Die Durchsetzung von Mängelbehebungen über den Rechtsweg ist aufgrund der Kostenschere zwischen Prozeßrisiko und dem Streitwert insbesondere finanzschwächeren KonsumentInnen nicht anzuraten, handelt es sich doch in diesen Fällen i.a.R. um einen Prozeß, bei dem ein Sachverständiger beigezogen werden muß, dessen Kosten allein in vielen Fällen die Kosten des Kaufpreises bzw. der Mängelbehebung überschreiten. Es kann daher kaum angeraten werden, die Forderung gerichtlich geltend zu machen. Hinzu kommt, daß die Interventionstätigkeit des Vereins für Konsumenteninformation gerade im Gebrauchtwagenhandel in vielen Fällen zu keinem Erfolg führt, weil die betroffenen HändlerInnen offensichtlich an einer außergerichtlichen Lösung in Kenntnis der Probleme bei der Rechtsdurchsetzung über den Rechtsweg kein Interesse haben. Häufig ist der Kauf des Gebrauchtwagens kreditfinanziert, sodaß die finanzielle Belastung durch die Kreditrückzahlungen auch dann bestehen bleibt, wenn das Auto aufgrund unerwarteter gravierender Mängel nicht mehr fahrtüchtig ist.

2.3.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme

Die altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden in den rechtlichen Beratungssparten weist folgendes Bild auf:

Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme in der Rechtsberatung

Der durchschnittliche Anteil jüngerer Ratsuchenden ist in den rechtlichen Beratungssparten mit 40 % unter 30 Jahren gegenüber dem Vorjahr um 6 % gestiegen und ist damit weiterhin höher als in den technischen Sparten, wo im Durchschnitt nur 17 % der Ratsuchenden unter 30 Jahre alt waren.

Grundsätzlich ist die Bereitschaft, sich vor dem Kauf zu informieren, bei älteren VerbraucherInnen höher als bei jüngeren. Besonders hoch ist der Anteil jüngerer Ratsuchender im Wohnbereich mit 50 %, sowie bei Beschwerden über ImmobilienmaklerInnen mit 43 %.

In den technischen Beratungssparten ist der Anteil jüngerer VerbraucherInnen in den Sparten, die dem Kaufverhalten und den Interessen jüngerer VerbraucherInnen entsprechen, wie etwa bei Sport, Computer u.s.w., höher. Ältere Ratsuchende (über 60 Jahre) sind im heurigen Berichtszeitraum stärker vertreten in der Textilberatung mit 17 %, gefolgt von Fragen zum Thema Chemie im Haushalt mit 16 %.

Während die Unterschiede in der Altersstruktur in den einzelnen Beratungssparten auf unterschiedliche Bedürfnisse bzw. das Kaufverhalten hinweisen, so zeigen sich VerbraucherInnenprobleme durch den Vergleich der Anfragen in der Sparte allgemeines Konsumentenrecht, wo sich deutliche branchenspezifische Häufungen von Anfragen von jüngeren bzw. älteren VerbraucherInnen ausmachen lassen.

Probleme jüngerer VerbraucherInnen

Anfragen jüngerer VerbraucherInnen (unter 30 Jahren) überwiegen bei Immobilienmaklern mit 43 %, was einer wesentlichen Steigerung gegenüber dem Vorjahr entspricht, sowie in

folgenden Branchen: Fitneßstudios (64 %), Gebrauchtwagenhandel (65 %). Im Vergleich dazu: Der Durchschnitt der Ratsuchenden unter 30 Jahren im allgemeinen Konsumentenrecht liegt bei 33 %. Neben den schon in den Vorjahresberichten geschilderten Problemen - insbesondere jüngerer Menschen - bei der Wohnungssuche, die naturgemäß davon häufiger betroffen sind, da in diese Lebensphase eine erste Hausstandsgründung fällt, sind im heurigen Berichtszeitraum Anfragen von jungen Menschen zu Nebenverdienstangeboten besonders gestiegen¹²⁴.

In den Tageszeitungen werden äußerst lukrativ klingende Nebenverdienstmöglichkeiten angeboten, i.d.R. mit Verdienstchancen bis zu öS 20.000,- netto ohne Ausbildung, jedoch nur gegen Bezahlung eines Entgeltes von ein paar hundert Schilling. Die EinzahlerInnen erhalten meist eine wertlose Information, wie Bewerbungsunterlagen oder sogar nur den Hinweis, dieses „Spiel“ weiterfortzusetzen. Trotz Einschaltung der Wirtschaftspolizei gegen einzelne dieser Firmen sind diese Praktiken nicht zu unterbinden. Die Probleme auf dem Arbeitsmarkt scheinen sie eher noch zu verstärken. Über Nebenverdienstangebote werden auch Pyramidenspiele vertrieben, die insbesondere junge Menschen anziehen. Die Erwartung, ohne Arbeit und Kapital rasch das große Geld zu machen, verleitet unerfahrene VerbraucherInnen oftmals, alle rationalen Überlegungen außer acht zu lassen und an die wundersame Geldvermehrung zu glauben. Die Zahl der in Umlauf befindlichen Pyramidenspiele ist jedoch in diesem Berichtszeitraum gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen, was vermutlich auf die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes, der zufolge Pyramidenspiele verbotene Glücksspiele sind und auch die Organisatoren für die Einsätze der MitspielerInnen haften, zurückzuführen ist¹²⁵.

Probleme älterer VerbraucherInnen

Im Durchschnitt liegt der Anteil der Ratsuchenden der über 50-jährigen bei 29 %. Ältere VerbraucherInnen überwiegen - insbesondere bei Beschwerden über Werbefahrten - mit 43 %, sowie bei Anfragen zu Steinmetzarbeiten (64 %) i.d.R. mangelhafte Leistungen und überhöht erscheinende Rechnungen.

Schlosser inkl. Aufsperrdienst (fast 40 %) werden unabhängig vom Alter gerufen, wenn Schlüssel verlustig gegangen sind und allseits werden die exorbitant hohen Kosten (oftmals für einen Handgriff, der zusätzlich bei nicht fachgerechter Ausführung zur Beschädigung der Türe führt) insbesondere zu Nachtzeiten und am Wochenende beklagt. Bei älteren Menschen und vor allem bei Frauen kommt jedoch hinzu, daß diese Dienste auch von Firmen angeboten werden, die einen auf ihre Auftraggeber furchterregenden Eindruck machen (so führen einige Firmen Hunde mit sich).

Werbeveranstaltungen

Werbeveranstaltungen sind für ältere Leute - vor allem Frauen - eine beliebte Möglichkeit zu einem geselligen Ausflug. Der psychologische Druck, Waren zu oftmals weit überhöhten Preisen zu kaufen, ist doch so groß, daß die Beratungszentren immer wieder von VerbraucherInnen zu Rate gezogen werden, die schon zum wiederholten Male bei einer Werbeveranstaltung Waren gekauft haben, die sie bei näherer Überlegung nicht benötigten und daher den Kauf wieder rückgängig machen wollen. Das Warensortiment ist häufig auf die Bedürfnisse bzw. Hoffnungen älterer Menschen ausgerichtet. So werden „Gesundheitsprodukte“, Haushaltsartikel, Hilfen, die die Hausarbeit erleichtern sollen, sowie hochpreisiges Geschirr, Besteck u.s.w. angeboten. Die Kaufpreise liegen zum Teil durchaus bei Beträgen zwischen öS 10.000,- und öS 20.000,-. Die schon geschilderte KundInnenakquisition mit-

¹²⁴ Diese werden nicht gesondert statistisch erfaßt

¹²⁵ OGH 13.3.1996, 5 Ob 506/96

tels Reisegutscheinen zielt - insbesondere, wenn es Busreisen betrifft - auch eher auf ein älteres Publikum, wobei im Zuge der gewonnenen Busreisen häufig auch Werbeveranstaltungen durchgeführt werden.

2.3.3. Geschlechtsspezifische Verbraucherprobleme

Die geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden in den rechtlichen Beratungssparten zeigt im heurigen Berichtszeitraum einen leichten Überhang weiblicher Ratsuchender mit 50 % zu 42 % Anfragen von Männern (7 % beide), für den es zunächst keine Erklärung gibt, da sie von der Verteilung der Vorjahre, die ein ausgeglichenes Bild zwischen den Geschlechtern zeigten, abweicht. In den Produktberatungen überwiegen männliche Ratsuchende in den Sparten Audio, Video und Computer. Weibliche Ratsuchende dominieren in den Sparten Textilien, Chemie im Haushalt sowie für Haushaltsgeräte. Diese Abweichungen sind mit dem Kaufverhalten und den geschlechtsspezifischen Interessen erklärbar. Interessante Hinweise auf die Problemhäufigkeit von geschlechtsspezifischen Verbraucherproblemen spiegeln sich jedoch wiederum in der Verteilung der Ratsuchenden in der Sparte allgemeines Konsumentenrecht wieder.

Häufung von Problemen von VerbraucherInnen

Eine Häufung von weiblichen Ratsuchenden zeigt sich vor allem bei Anfragen betreffend Zeitschriftenabonnements (62 %), Schlossern (78 %), Textil (73 %) sowie Versandhandel (70 %), Werbefahrten (64 %), Fitneßstudios (59 %). Der durchschnittliche Anteil der weiblichen Ratsuchenden liegt zum Vergleich bei 51 %.

Bei Schlankeitsinstituten werden immer wieder mit zu viel versprechenden Werbeaussagen KonsumentInnen zu Behandlungen überredet, deren Kosten bei einigen tausend Schillingen liegt. Abgesehen von den zumindest als umstritten zu bezeichnenden Behandlungsmethoden werden mit der Hoffnung, mühelos schlank zu werden, ohne Ernährungsgewohnheiten zu ändern oder sich sportlich zu betätigen, Geschäfte gemacht.

Bei Beschwerden über Fitneßstudios liegt meistens eine unerwartete Forderung des Fitneßcenters zugrunde. I.d.R. werden befristete Verträge geschlossen, die jedoch häufig KSchG-widrige Verlängerungsklauseln im Kleingedruckten enthalten. Auch Vereinskonstruktionen sind üblich, bei denen Mitgliedschaften begründet werden, die explizit aufzukündigen sind, was in vielen Fällen nicht oder nicht schriftlich und damit nicht beweisbar geschieht. Viele VerbraucherInnen gehen auch von der fälschlichen Annahme aus, daß sie keine Zahlungen mehr zu leisten haben, wenn sie die Dienstleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen.

VerbraucherInnen scheinen den Verlockungen des Warenangebotes im Versandhandel eher zu erliegen als männliche Verbraucher. Häufig verlockt die Möglichkeit, Waren ohne Bonitätsprüfung auf Ratenzahlung bestellen zu können, vor allem Frauen mit niederm Einkommen, Waren des täglichen Bedarfes (wie Haushaltsartikel, Kinderbekleidung oder Spielzeug etc.) zu kaufen. Hinzu kommen die gerade auf diese Klientel ausgerichteten Werbemethoden - Gewinnspiele und Preisausschreiben - die Traumgewinne versprechen. Die Betroffenen kommen i.a.R. mit Zahlungsschwierigkeiten in die Beratung. Aus den ursprünglich relativ niedrigen Kaufsummen sind i.d.R. durch die im Versandhandel hohen Zinssätze, Bearbeitungsgebühren sowie Verzugs- und Inkassospesen erhebliche Forderungen entstanden. Erschreckend immer wieder, daß bei zahlreichen Anfragen der ursprüngliche Kaufpreis nur einen Bruchteil der aushaftenden Forderung ausmacht.

Alleinstehende Menschen - vor allem Frauen (61 % der Beschwerden) - zählen besonders häufig zu den Opfern von Zeitschriftenabonnement-KeilerInnen. Mit der Zusage, daß ein

Teil des Verkaufserlöses caritativen Zwecken zukommen wird, lassen sich alleinstehende oder sehr isoliert lebende Menschen zu voreiligen Vertragsabschlüssen hinreißen. Der Verkauf von Abonnements an kaum mehr des Lesens mächtige Personen stellt einen Extremfall dar.

Häufung von männlichen Verbraucherproblemen

Die Häufung männlicher Verbraucherprobleme zeigt sich vor allem im Kfz-Bereich, wo der höchste Anteil männlicher Ratsuchender mit 70 % aller Anfragen festzustellen ist. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto zu erklären sein. Besonders hoch ist auch der Anteil der Anfragen betreffend Leasing. Hier handelt es sich überwiegend - nämlich mit einem Anteil von 45 % - um jüngere männliche Verbraucher, die aus einem Leasingvertrag vorzeitig aussteigen wollen. Die bei Erwerb des Autos oftmals mit Steuervorteilen beworbene günstige Finanzierung über einen Leasingvertrag stellt sich vor allem dann als problematisch heraus, wenn der Konsument den Vertrag vorzeitig beenden will, was bei einkommensschwächeren Verbrauchern häufig vorkommt. Die Rückkaufwerte liegen weit unter den Erwartungen der KonsumentInnen. I.a.R. finden jedoch die Auszahlungssummen in den vertraglichen Vereinbarungen, die die Interessen des Leasinggebers besonders bevorzugen, Deckung.

Auffallend hoch ist auch der Anteil vorwiegend junger Männer bei Anfragen zu Partnervermittlern. Viele Interessenten werden über Lockinserate mit besonders attraktiven, angeblich einen Partner Suchenden, in der Hoffnung gewiegt, einen Traumpartner zu finden und so zu einem Vertragsabschluß bewegt. Die Honorare liegen in der Höhe von etwa öS 20.000,-- die in vielen Fällen auch kreditfinanziert werden. I.a.R. kommen die Betroffenen in die Beratung, wenn die Partnervorschläge unpassend oder auch den häufig überzogenen Erwartungen nicht entsprechen. Rechtliche Ansatzpunkte sind in vielen Fällen jedoch nicht gegeben, da die eigentliche Problematik in den bei der Akquisition geweckten Erwartungen liegt.

3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse

3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse

Die Rechtsvorschriften zum Schutz der VerbraucherInnen sind abhängig von ihrer Durchsetzung in der Praxis. Deshalb fördert das Bundeskanzleramt - Büro für Konsumentenfragen (BKA) die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des Verbraucherrechtes in Form der Unterstützung der Klagstätigkeit des VKI. Im Auftrag des BKA führt der VKI selektiv Musterprozesse durch und bekämpft gesetz- bzw. sittenwidrige Klauseln in Geschäftsbedingungen von Unternehmern mit Abmahnungen und Verbandsklagen.

Das BKA beauftragte den VKI erstmals im September 1992 in zwei Bereichen den Rechtsschutz für VerbraucherInnen in der Praxis zu verbessern:

- Kontrolle der Geschäftsbedingungen von UnternehmerInnen und Verbandsklage gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln in solchen Geschäftsbedingungen; seit 1.3.1997 wird der Verbandsklage ein aussergerichtliches Abmahnverfahren vorgeschaltet.
- Unterstützung von VerbraucherInnen bei der Rechtsdurchsetzung in Form von Musterprozessen durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozeßkosten, allenfalls auch in der Form einer Abtretung des Klagsanspruches gemäß § 55 Abs 4 Jurisdiktionsnorm.

Seither hat der VKI unzählige Musterprozesse und Verbandsklagen - seit 1.3.1997 auch schon zahlreiche Abmahnverfahren - anhängig gemacht; zum Stichtag 30.9.1997 waren 17 Verbandsklagen und 51 Musterprozesse bei den Gerichten streitanhängig. Dagegen konnten im Berichtszeitraum (1.10.1996 - 30.9.1997) 31 Verbandsklagen und 20 Abmahnverfahren - erfolgreich - abgeschlossen werden und es wurden in 52 - überwiegend gewonnenen - Musterprozessen immerhin rund öS 1.500.000,-- für VerbraucherInnen ersiegt.

Als Nebeneffekt der Klagstätigkeit werden in der Rechtsabteilung des VKI zahlreiche Fälle auf ihre Klagswürdigkeit geprüft. Daraus ergibt sich in vielen Fällen auch ein vorprozessuales Einschreiten des VKI. Aus dieser Tätigkeit konnten im Berichtsjahr für VerbraucherInnen rund öS 4 Mio. einbringlich gemacht oder an unberechtigten Ansprüchen abgewehrt werden.

3.1. Verbandsklagen

UnternehmerInnen 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 i.d.R. wirtschaftlich stärkeren UnternehmerInnen den VerbraucherInnen diktiert. Auf die Gestaltung der Geschäftsbedingungen haben die VerbraucherInnen in der Praxis keinerlei Einfluß. Die Unternehmer versuchen in den AGB regelmäßig, ihre Rechtsposition bestmöglich abzusichern, die Interessen der VerbraucherInnen bleiben dabei nur allzuoft auf der Strecke.

Der Gesetzgeber hat dieser quasi „privatautonomen Rechtssetzung“ durch UnternehmerInnen vor allem mit dem KonsumentInnenenschutzgesetz Grenzen gesetzt. Nicht jede in den Geschäftsbedingungen vorgesehene Regelung ist daher rechtlich auch zulässig. So kann etwa die Gewährleistung im VerbraucherInnengeschäft nicht ausgeschlossen und nur

geringfügig beschränkt werden. Auch die Pflicht zu Schadenersatz bei Sachschäden darf bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht ausgeschlossen werden; bei Personenschäden ist jede Freizeichnung gesetzwidrig. Den gesetzlichen Bestimmungen widersprechende Klauseln sind unzulässig und - im Einzelvertrag - unwirksam.

Präventive Kontrolle

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

Die Verbandsklage ist damit ein wesentliches Instrument des präventiven KonsumentInnen-schutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, daß der/die konkret beklagte UnternehmerIn seine/ihre Geschäftsbedingungen gesetzeskonform umgestalten muß, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als „Rute im Fenster“. Jede/r UnternehmerIn muß damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Geschäftsbedingungen vom VKI belangt zu werden.

Die Verbandsklagstätigkeit hat auch bereits in verschiedenen Branchen - über die Einzelfälle hinaus - UnternehmerIn dazu gebracht, ihre AGB zu durchforsten und gesetzeskonform abzuändern. Auch BranchenvertreterInnen traten an den VKI heran, um Kritikpunkte zu erörtern und Änderungen zuzusagen. Es bleibt natürlich zu kontrollieren, ob die zugesagten Verbesserungen auch tatsächlich realisiert werden.

Abmahnverfahren durch den VKI

Seit 1.01.1997 hat der Gesetzgeber überdies die Vorbedingungen für ein vorprozessuales Abmahnverfahren geschaffen¹²⁶. Aber auch dieses Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen. Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den/die UnternehmerIn ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe¹²⁷ besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der/die UnternehmerIn dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den/die UnternehmerIn - beigelegt. Der/die Unternehmerin, der/die grundsätzlich bereit ist einzulernen, muß auch nicht alle lagernden Kataloge einstampfen. Ist der Unternehmer grundsätzlich zur Unterlassung bereit, dann räumt der VKI durchaus auch realistische Aufbrauchsfristen für alte AGB und Vertragsformblätter ein. Der VKI verknüpft diese Aufbrauchsfristen freilich mit der Verpflichtung des Unternehmers/der Unternehmerin, sich auch in der Aufbrauchsfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

Dieses Verfahren wird sich freilich erst einspielen müssen: Hat der VKI vor 1.1.1997 90 % aller Verfahren bereits nach Zustellung der Klage vergleichen können, werden bei den Abmahnungen gegenwärtig rund ein Drittel aller Verfahren gerichtsanhängig.

¹²⁶ § 28 Abs 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

¹²⁷ das sind öS 10.000.-- pro Klausel und pro Verstoß

Verbandsklagen durch VKI

Im Zuge der Verbandsklagstätigkeit des VKI konnten im Vergleichszeitraum wiederum zahlreiche Verfahren durch „Submissionsvergleiche“, in denen sich der/die UnternehmerIn nach der Klage zur Unterlassung verpflichtet und die Kosten des Verfahrens trägt, beendet werden. Damit konnte eine Vielzahl gesetzwidriger Klauseln aus den AGB von Unternehmen der verschiedensten Branchen vom Markt eliminiert werden.

Beispiele für gesetzwidrige Klauseln

Die meisten Verstöße betreffen die Beschränkung der Rechte auf Gewährleistung:

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

Möbelhandel

Sachentscheidung

... Alle weitergehenden Gewährleistungs-, Schadenersatz- und sonstige Ansprüche des Verbrauchers werden einvernehmlich ausgeschlossen, sofern der Schaden nicht vom Unternehmer oder seinen Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurde.

Baufirma

Sachentscheidung

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

Baufirma

Sachentscheidung

Offene Mängel sind unverzüglich und schriftlich bei Übernahme der Ware und bei Durchführung der Montagearbeiten am Gegenschein durch den Auftraggeber persönlich zu vermerken;

Installationsunternehmen

Sachentscheidung

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.

Möbelhandel

Sachentscheidung

Weiterer Schwerpunkt in der Klagstätigkeit sind unzulässige Ausschlüsse oder Beschränkungen der Pflicht zum Schadenersatz:

Mängel bei Montage sind unverzüglich schriftlich bekanntzugeben, sie berechtigen jedoch nicht zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen;

Baufirma

Sachentscheidung

Allfällige Schadenersatzansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Baufirma

Sachentscheidung

Jegliche Schadenersatzansprüche des Kunden, die gleichgültig aus welchem Rechtsgrund unmittelbar oder mittelbar in Zusammenhang mit der Bestellung, Lieferung, oder Verwendung unserer Ware entstehen können, bleiben grundsätzlich ausgeschlossen.

Videothek

Sachentscheidung

Eine Produkthaftung im Sinne des PHG übernehmen wir nur, soweit wir Erzeuger eines von uns vermieteten oder verkauften Gegenstandes sind.

Videothek

Sachentscheidung

Eine Haftung der Fitness-World, auch aus außervertraglicher Haftung für eventuell auftretende Schäden, welches sich das Mitglied bei der Benützung unserer Einrichtungen bzw. durch Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen zuzieht, ist ausgeschlossen.

Fitness-Center

EV r.k. - Vergleich

Die Garage haftet für Schäden nur soweit sie nachweislich von ihr oder ihrem Personal verschuldet wurden...

Parkgarage

Sachentscheidung

Ein weiterer Schwerpunkt sind überlange Bindungen des Verbrauchers an den Vertrag:

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

Möbelhandel

Sachentscheidung

Fälle höherer Gewalt, Materialbeschaffungsschwierigkeiten und Betriebsstörungen jeder Art entbinden uns von der Einhaltung zugesagter Termine;

Sicherheitstüren

Vergleich

Von uns angegebene Liefertermine sind Verwendungszusagen und können diese Termine bis zu drei Monaten überschritten werden, wobei im Falle der Überschreitung dieser Termine dem Besteller keinerlei wie immer geartete Rechte aus welchem Titel auch immer zustehen, es sei denn, daß uns grobes Verschulden an der Lieferverzögerung trifft. Der Besteller ist zum Rücktritt berechtigt, wenn trotz schriftlicher Einräumung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Monaten die Lieferung nicht erfolgt. Beruht der Lieferverzug auf höherer Gewalt, verlängert sich die Nachfrist auf mindestens vier Monate;

Kunststoff-Fenster

Vergleich

Wird die Lieferung oder Einhaltung einer vereinbarten Lieferfrist durch von Ikera nicht zu vertretende Umstände unmöglich, ... verlängert sich die Lieferzeit um die Dauer dieser Hindernisse. Zu den von Ikera nicht zu vertretenden Umständen gehören insbesondere Schwierigkeiten beim Bezug der Ware oder Vormaterialien von Dritten, Betriebsstörungen (auch bei Lieferanten), Verkehrsstörungen; Aussperrungen und Streiks sowie alle Fälle höherer Gewalt; Voraussetzung für den Rücktritt des Käufers vom Vertrag ist ein von Ikera zu vertretender Lieferverzug;

Fliesenhändler

Vergleich

Auch Preis- und Leistungsänderungen stellen immer wieder einen Grund zur Beanstandung dar:

Die Preise basieren auf den Kosten zum Zeitpunkt des erstmaligen Preisangebotes. Sollten sich die Kosten bis zum Zeitpunkt der Lieferung verändern, so ist Ikera berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen;

Fliesenhändler

Vergleich

Die Preise gelten ab Schratzenberg, ohne Montage und verstehen sich ohne MWSt und sind empfohlene Verkaufspreise in ÖS. Infolge der schwankenden Wirtschaftslage muß sich die Herstellerfirma Preisberichtigungen, welche durch die Veränderung der Grundstoffpreise, Löhne und sonstigen Abgaben eventuell eintreten, vorbehalten. Zur Verrechnung gelangt in solchen Fällen der am Tag der Lieferung gültige Preis;

Möbelhändler

Vergleich

Wir müssen uns aufgrund der langfristigen Planung unserer in den Prospekten ausgedruckten Leistungen das Recht vorbehalten, z.B. Fluggesellschaften, Beherbergungsbetriebe in der selben Kategorie oder Rundreiserouten zu ändern, falls dies aus operationellen und organisatorischen Gründen erforderlich wird. Ebenso behalten sich die von uns beauftragten Fluggesellschaften vor, Zwischenlandungen aus technischen oder operationellen Gründen vorzunehmen, als auch Fluggeräte oder Flugzeiten zu ändern;

Reiseveranstalter

Vergleich

Aufgrund der langfristigen Planung bleibt im gesetzlichen Rahmen das Recht von Pegasus vorbehalten, Fluggesellschaften, Fluggeräte, Leistungsträger derselben Kategorie oder Rundreiserouten zu ändern, falls dies aus operativen oder organisatorischen Gründen notwendig ist. Ebenso bleibt die Vornahme von Zwischenlandungen aus technischen oder operativen Gründen vorbehalten. Flugzeiten können sich infolge der langfristigen Planung ändern. Dies bleibt vorbehalten. Sobald die Änderungen bekannt werden, werden sie dem Reisebüro mitgeteilt, welches den Reisenden informiert. Der letztlich gültige Flugplan ergibt sich aus den Reiseunterlagen;...

Reiseveranstalter

Vergleich

Gasbezugsvertrag - Vertragsbindung

In einem Musterprozeß um eine Reihe von gesetzwidrigen Klauseln in einem Flüssiggasbezugsvertrag konnte u.a. Klarheit über Vertragsbindungen erzielt werden. Eine Vertragsdauer von 12 Jahren wurde jedenfalls als unangemessen lange Bindung des Verbrauchers/der VerbraucherIn an den Vertrag angesehen¹²⁸.

AGB Inkassobüro

Besondere Erwähnung verdient dabei ein Urteil des Landesgerichtes Wels gegen ein Inkassobüro¹²⁹. Das Gericht hat eine Klausel, die für eine Ratenvereinbarung Terminsverlust vorsah, als Verstoß gegen § 13 KSchG angesehen, da die genauen Voraussetzungen für den Terminsverlust nicht dem § 13 KSchG entsprachen. Der vage Hinweis, daß die Fälligkeit in einer im KSchG „vorgesehenen Art und Weise“ erfolgen werde, war dem Gericht zu wenig. In solchen Klauseln werde bei beiden rechtsunkundigen Verbrauchern keine Klarheit geschaffen. Im Gegenteil, dem/der VerbraucherIn werde die für ihn/sie günstige Rechtslage verschleiert. Weiters sah das Formblatt vor, daß der/die VerbraucherIn zur Einbringlichmachung der Forderungen im Falle seines Zahlungsverzuges unwiderruflich alle seine/ihre Lohn- und Gehaltsansprüche gegen seine/ihre jetzigen und künftigen Dienstgeber, ja sogar seine/ihre Pensionsansprüche abtreten sollte. Solche Abtretungen für noch nicht fällige Forderungen von Unternehmen hat der Gesetzgeber jedoch in § 12 KSchG ausdrücklich verboten¹³⁰.

¹²⁸ HG Wien 26.8.1996, 38 Cg 163/95

¹²⁹ LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96z - Informationen zum Verbraucherrecht 7/96

¹³⁰ siehe auch jüngst LG Linz 28.8.1997, 34 Cg 357/96

AGB gebundenes Sparbuch - Verlängerungsklausel

Die Klausel „Wird ein gekündigter Betrag binnen einer Woche (7 Kalendertage) nach Fälligkeit nicht oder nur teilweise behoben, so wird für den nicht behobenen Betrag eine neuerliche Kündigung automatisch in Vormerkung genommen;“ wurde vom VKI als unzulässige Erklärungsfiktion eingeklagt und es konnte in der Sache ein Unterlassungsvergleich erzielt werden. Darüberhinaus war diese Klage aber Anlaß für Besprechungen mit der Branche und hat diese zugesichert, solche Klauseln allesamt bis 31.12.1997 sanieren zu wollen.

Anhängige Verfahren

Zu folgenden wesentlichen Rechtsfragen sind u.a. derzeit Verfahren anhängig:

- Intransparenz von Klauseln, die die undifferenzierte Tragung von „allen Mahnkosten“ vorsehen
- Gehaltsabtretung bei Inkassobüros;
- Datenschutz bei Klauseln zur Zustimmung zur Übermittlung von Daten zu Werbezwecken
- Wiederholungsgefahr bei Verweigerung einer Unterlassungserklärung.

3.2. Musterprozesse

Die Rechtsberatung des VKI - sowohl im Konsument-Beratungszentrum in Wien, als auch in den Landesstellen -, sowie das Büro für Konsumentenfragen werden mit zahlreichen Rechtsproblemen konfrontiert, die VerbraucherInnen mit Unternehmen haben. Auch wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, erschwert das Prozeßkostenrisiko oft die Durchsetzung der Rechtsansprüche. Bedenkt man, daß das Kostenrisiko eines Gerichtsverfahrens beispielsweise um die Rückerstattung des Kaufpreises für ein typisches Konsumgut des täglichen Bedarfs (Streitwert rund öS 1.000,-) 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 öS 50.000.--, auch bei grundlegenden Rechtsproblemen, ein Rechtszug zum OGH verschlossen bleibt.

Für ein Aufzeigen von Regelungslücken, für eine Verbesserung bestehender Gesetze und für den Ausbau des KonsumentenInnenschutzes ist jedoch eine lebendige Rechtsprechung unerlässlich. Deshalb unterstützt der VKI auch in individuellen Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und UnternehmerInnen die VerbraucherInnenrechte durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozeßkosten. In einigen Fällen können gemäß einer Bestimmung in den Zivilverfahrensgesetzen¹³¹ VerbraucherInnen ihre Ansprüche auf Geldersatz auch dem VKI abtreten, was zur Folge hat, daß dann ein Rechtszug zum OGH möglich ist.

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

Produkthaftung - Überspannung kein Produktfehler

Das wohl wichtigste Verfahren im laufenden Berichtsjahr wurde - leider - verloren. Der OGH beschied, daß Überspannungen beim Produkt Strom keinen Fehler im Sinn des PHG darstellen würden. Damit umging der OGH eine Entscheidung um die strittige Frage, wo Strom

¹³¹ § 55 Abs 4 JN

als „in Verkehr gebracht“ gilt (im Umspannwerk oder an der Steckdose), entwertete aber damit auch die Intention des Gesetzgebers, daß gerade auch für Energie das PHG zur Anwendung kommen soll¹³².

Produkthaftung - Mineralwasserflasche

Das Problem ist bekannt. Immer wieder explodieren Mineralwasserflaschen ohne Zutun der VerbraucherInnen. Der entstandene Schaden kann aus der Produkthaftung geltend gemacht werden. Im vorliegenden Fall argumentierte das beklagte Unternehmen, es sei nicht Herstellerin der Flasche, sondern fülle lediglich das mit Kohlensäure angereicherte Mineralwasser in die Flasche ab. Die „fremde Glasflasche“ stelle lediglich eine „Verpackung“ dar. Daher sei der Abfüller nicht Hersteller des „Endproduktes“ Glasflasche.

Das Erstgericht wies das Klagebegehren im wesentlichen mit der Begründung ab, daß es der geschädigten VerbraucherIn nicht gelungen sei, den Grund für die Explosion der Flasche zu beweisen. Das Berufungsgericht gab dagegen dem Klagebegehren mit Zwischenurteil rechtskräftig statt. Zunächst hielt das Berufungsgericht fest, daß die beklagte Partei im Sinn des § 3 PHG natürlich Hersteller des gegenständlichen Endproduktes sei, zumal sie auch ihre Marke auf dem Produkt angebracht habe. Gemäß § 5 PHG sei ein Produkt dann fehlerhaft, wenn es nicht die Sicherheit biete, die man nach Berücksichtigung aller Umstände zu erwarten berechtigt sei. Diese Sicherheitserwartungen habe die vorliegende Mineralwasserflasche nicht erfüllt. Daraus folge, daß die Klägerin alle Anspruchsvoraussetzungen nach dem PHG - nämlich den Schaden, den Produktionsfehler und den ursächlichen Zusammenhang zwischen Fehler und Schaden - bewiesen habe, wobei das fehlerhafte Produkt auch in eindeutiger Weise durch die beklagte Partei in Verkehr gesetzt worden sei. Ein Beweisnotstand der Klägerin liege somit nicht vor.

Zwar hatte die beklagte Partei in der Berufungsbeantwortung behauptet, daß das Produkt den Fehler, der den Schaden verursacht hat, noch nicht hatte, als sie das Produkt in Verkehr gebracht hat (§ 7 Abs 2 PHG) doch hat es die beklagte Partei unterlassen, Beweise einer sorgfältigen Qualitätskontrolle - welche die Voraussetzung für diesen Haftungsaus-schluß wäre - zu erbringen¹³³.

Mißbrauch von Euroschecks - Risikotragung

Bei diesem Musterprozeß wollten wir die Risikoverteilung klären, wenn der Bankkunde/die Bankkundin nur unausgefüllte EC-Formulare im Auto zurückläßt und diese dann - offensichtlich mit total gefälschter EC-Karte und mit schlecht gefälschter Unterschrift eingelöst werden. Die Bank belastete die Kundin. Der VKI klagte auf Gutbuchung der Beträge.

Das Erstgericht wies das Klagebegehren ab, das Berufungsgericht gab dem Klagebegehren zur Hälfte statt und verwies auf die Entscheidung des OGH (3 Ob 544/94), wonach bei beiderseitigen Verstößen gegen die Euroscheck-Bedingungen der Schaden wegen positiver Vertragsverletzung nach § 1304 zu teilen sei. Der OGH führte aus, daß nicht nur eine gemeinsame Verwahrung von Scheckformularen und Scheckkarte im Auto unstatthaft sei, sondern eine Vertragsverletzung bereits dann vorliege, wenn nur Scheckformulare oder nur Scheckkarte im Auto verwahrt werden. Eine Unterscheidung zwischen leichter und grober Fahrlässigkeit sei nur bei der Bestimmung der Verschuldensanteile von Bedeutung. Dies sei nach den Umständen des Einzelfalles zu beurteilen und stelle somit keine erhebliche Rechtsfrage dar.

¹³² OGH 16.4.1997, 7 Ob 8414/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1997

¹³³ LGZ Wien 24.7.1996, 35 R 402/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 12/1996

Der OGH ging nicht darauf ein, daß gerade die Verpflichtung des Kunden, die beiden Medien (Scheckformulare und Scheckkarte) getrennt zu verwahren, dazu führt, daß Verbraucher auf die Idee kommen, die Scheckformulare im Auto zurückzulassen. Das Urteil zeigt wieder: Am sichersten ist es, die Scheckformulare in einem Safe und die Scheckkarte in einem anderen Safe zu verwahren. Ein taugliches Reisezahlungsmittel hat man damit aber nicht mehr an der Hand¹³⁴.

Reisevertrag - Dollarpreiserhöhung

Oft wird versucht, Preiserhöhungen, die sich schon vor Vertragsabschluß ergeben haben, auf die Reisenden überzuwälzen. Das Konsumentenschutzgesetz spricht aber eine klare Sprache: Sofern eine Preisgleitklausel Bestandteil des Vertrages ist, sind Preiserhöhungen dann zulässig, wenn sich klar umschriebene Faktoren - die vom Willen des Unternehmers/der Unternehmerin unabhängig sein müssen - nach Vertragsabschluß ändern. Dadurch soll der/die UnternehmerIn die Möglichkeit haben, Preissteigerungen, auf die er/sie keinen Einfluß hat, sofern sie nach Vertragsabschluß zustande kamen, weitergeben zu können. Nicht zulässig ist allerdings, Preissteigerungen, die sich schon vor Vertragsabschluß ergeben haben, auf den/die KonsumentInnen überzuwälzen, um auf diese Weise Katalogpreise zu korrigieren. In einem Fall beharrte der Unternehmer bis zur Klage im Musterprozeß auf seiner irrigen Rechtsmeinung, zahlte aber im Lichte der Klage die Differenz zurück. Damit hat der Unternehmer aber auch ein - klarstellendes - Musterurteil vermieden.

Reisevertrag - Prospektwahrheit

Ein Verbraucher hatte mit seiner Lebensgefährtin zum Preis von rund öS 55.000.-- eine Pauschalreise auf die Malediven gebucht. Laut Prospekt von Neckermann durfte er sich auf eine Insel „ideal für Wassersport jeder Art“ freuen. Vor Ort mußten die Verbraucher feststellen, daß das Meer rund um die Insel derart seicht war, daß an Schwimmen nicht zu denken war. Ging man 40 Meter ins Meer, variierte die Wassertiefe immer noch zwischen Waden- und Kniehöhe. Einzig von einem Steg aus wäre Schwimmen möglich gewesen, dort wurde aber davor gewarnt.

Der Verbraucher begehrte nach Rückkehr von Neckermann Preisminderung. Neckermann lehnte zunächst ab und bot erst knapp vor Einbringung der Klage „in Kulanz“ öS 2000.--. Der Verbraucher wollte nicht „Kulanz“, sondern „Recht“ und klagte mit Unterstützung des VKI.

Im Verfahren argumentierte Neckermann sinngemäß: „Schwimmen“ falle nicht unter „Wassersport“ und blitzte damit beim Bezirksgericht für Handelssachen Wien ab. Das Gericht sprach den Geschädigten eine Preisminderung von 7.000.- Schilling zu. Im Meer zu baden und zu schwimmen gehöre zu den im Verkehr vorausgesetzten Eigenschaften eines „Badeurlaubes“. Wenn dies nicht oder nur eingeschränkt möglich sei, dann müsse der Reiseveranstalter dies im Prospekt ausdrücklich erwähnen¹³⁵.

Reisevertrag - Schadenersatz

Ein Ehepaar buchte beim beklagten Reiseveranstalter eine 14-tägige Pauschalreise in die Türkei zu einem Gesamtpreis von öS 24.980.--. Die ungetrübte Urlaubsfreude war allerdings nur kurz. Ein Unfall am Urlaubsort vereitelte die Erholung: Die Frau stürzte vom hoteleigenen Badesteg ins Wasser, da eines der Holzelemente wegen unsachgemäßer Verankerung wegbrach. Dadurch zog sich die Klägerin eine schmerzhaft Prellung des Brustkorbes zu, sodaß eine spitärsärztliche Versorgung vor Ort notwendig war. Nach statio-

¹³⁴ OGH 19. 6.1997, 6 Ob 2363/96k - Informationen zum Verbraucherrecht 10/1997

¹³⁵ BGHS 29.7.1997, 4 C 942/97 - Informationen zum Verbraucherrecht 10/1997

närer Behandlung waren 4 Tage Bettruhe angesagt. Wegen dieser Verletzung und der damit verbundenen Beschwerden trat die Familie 8 Tage früher als geplant die Heimreise an.

Mit Hilfe des VKI wurde der Reiseveranstalter auf Zahlung von Schmerzensgeld sowie Ersatz der anteiligen Reisekosten - insgesamt auf einen Betrag von öS 60.164.-- - geklagt. Das klagende Ehepaar brachte im Verfahren vor, daß aufgrund des Vorfalles der vorzeitige Rücktritt vom Vertrag berechtigt gewesen sei und damit ein Anspruch auf Rückersatz der anteiligen Reisekosten bestehe. Der beklagte Reiseveranstalter anerkannte die Haftung zwar dem Grunde nach, wandte jedoch gegen die frustrierten Reisekosten ein, daß der Unfall nicht zum vorzeitigen Abbruch des Urlaubs berechtigt hätte.

Das Erstgericht folgte der Rechtsansicht der Gegenseite nicht und gab dem Klagebegehren mit der Begründung statt, daß ein Rücktritt bei einem Dauerschuldverhältnis dann gerechtfertigt sei, wenn es zu einem Vertragsbruch kommt, der die weitere Vertragstreue des verletzten Partners unsicher erscheinen lasse bzw. das Interesse an der Erfüllung überhaupt beseitige.

Gegen dieses Urteil erhob der beklagte Reiseveranstalter Berufung, allerdings ohne Erfolg. Das Berufungsgericht folgte der Rechtsansicht des Erstgerichtes dahingehend, daß ein wichtiger Grund gegeben war, der die teilweise Vertragsauflösung rechtfertigte. Entgegen der Auffassung des Erstgerichtes führte das Berufungsgericht allerdings aus, daß der Reisevertrag nicht als Dauerschuldverhältnis sondern als Zielschuldverhältnis zu qualifizieren sei. Es handle sich somit nicht um die Auflösung eines Dauerschuldverhältnisses aus wichtigem Grund sondern um einen Vertragsrücktritt gemäß § 918 ABGB, der nicht nur bei Verzug mit einer Haupt- oder selbständigen Nebenleistungspflicht möglich ist, sondern auch dann, wenn es zu einem sonstigen Vertragsbruch komme, der mit einer schweren Erschütterung des Vertrauens in die Person des Vertragspartners einhergehe. Erschwerend kam für den Veranstalter hinzu, daß er selbst nach diesem Vorfall keine entsprechenden Vorkehrungen getroffen hatte, um in Hinkunft einen derartigen Unfall verhindern zu können. Durch diese anhaltende Sorglosigkeit ging jegliche Vertrauensbasis verloren.

Das Vertragsziel - einen 14-tägiger Erholungsurlaub zu verbringen - wurde somit von der Gegenseite schuldhaft vereitelt. Eine analoge Anwendung des § 919 Abs 2 ABGB wurde für angebracht gehalten, da das schuldhafte Verhalten des Veranstalters dazu führte, daß die Kunden kein Interesse mehr an der weiteren Leistungserfüllung hatten¹³⁶.

Zeitungsabonnement - Rücktrittsrecht

Im Oktober 1995 wurde ein Konsument von einem Werber der Mediaprint vor der Lugner-City angesprochen und zur Teilnahme an einem Rubbelspiel überredet. Bei diesem Spiel gewann der Konsument ein Gratisabonnement der Neuen Kronenzeitung für die Dauer von 2 Wochen. In weiterer Folge wurde er dazu überredet, einen Bestellschein für ein „Vorteils-Abonnement“ der Kronen Zeitung für die Dauer eines Jahres zu einem Gesamtpreis von öS 2.376.-- zu unterzeichnen. Der Bestellschein enthielt keine Rücktrittsbelehrung. Der Konsument trat zunächst mündlich und schließlich am 1.12.1995 schriftlich vom Vertrag zurück. Die Gegenseite akzeptierte den Rücktritt nicht, worauf - mit Unterstützung des VKI - gegen die Mediaprint Feststellungsklage eingebracht wurde.

Das Gericht führte aus, daß das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG mangels Belehrung nicht verfristet sei. Die Veranstaltung der beklagten Partei sei auch nicht als Messe oder als Markt zu qualifizieren. Auch der Einwand der Gegenseite, daß der Konsument durch die

¹³⁶ LG Linz 23.8.1996, 15 R 156/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 12/1996

Teilnahme am Rubbelspiel das Geschäft selbst angebahnt habe, ging ins Leere. Das Gericht vertrat nämlich die Auffassung, daß eine kongruente Anbahnung nicht vorlag. Der Kläger hatte wohl seine Teilnahme an dem Rubbelspiel angebahnt, nicht aber den Abschluß des gegenständlichen Abo-Vertrags. Da der Rücktritt des Klägers somit wirksam war, wurde der Vertrag aufgehoben¹³⁷.

¹³⁷ BG HS Wien 7.11.1996, 4 C 555/96p - Informationen zum Verbraucherrecht 1/1997

BÜRO
FÜR
KONSUMENTENFRAGEN

BUNDESKANZLERAMT
BUNDESMINISTERIN FÜR
FRAUENANGELEGENHEITEN
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

RADETSKYSTRASSE 2
A-1031 WIEN