

III - 185 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XX. GP

# BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN 1998

Materialien Konsumentenschutz

BUNDESMINISTERIN FÜR  
FRAUENANGELEGENHEITEN  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

# **Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1998**

Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des  
Konsumentenschutzes

**Bundesministerin für Frauenangelegenheiten  
und Verbraucherschutz  
Mag.<sup>a</sup> Barbara Prammer**

**Büro für Konsumentenfragen**

A-1030 Wien, Radetzkystraße 2; Tel: (01) 71172-4785; Fax: (01) 71172-4139;

# INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG .....	3
2. DIE LAGE DER VERBRAUCHERINNEN .....	7
2.1 Branchenspezifische Problemlagen .....	8
2.1.1 Bauen, Energie und Haustechnik .....	8
Bauen .....	8
Massivhäuser („Stein auf Stein“) .....	8
Fertighäuser .....	9
Verbraucherprobleme .....	10
Die Qual der Wahl bei Bauprodukten und Bausystemen .....	11
Kostenvoranschläge/Angebote/Preisvergleich .....	11
Planungshonorar .....	13
Werkvertrag, ÖNORMEN .....	13
Abrechnung, Bankgarantie .....	13
Eigenleistung .....	13
Kellerbau .....	14
Bauphysikalische Probleme .....	15
Luftdichtheit .....	15
Schallschutz .....	15
Rechtliche Probleme .....	16
Gewährleistung, Schadenersatz .....	17
Energie- und Haustechnik .....	17
Marktsituation .....	17
Verbraucherprobleme .....	18
Wärmeversorgung .....	18
Kalksteinverhinderung durch Physikalische Wasserbehandler .....	19
Elektroinstallationen .....	20
2.1.2. Wohnen .....	21
Die derzeitige Situation .....	21
Bauträger .....	21
Rücktrittsrechte .....	22
Immobilienmakler .....	23
Altbaueigentum .....	24
Sonstige Verbraucherprobleme .....	25
Geplante Gesetzesänderungen .....	25
2.1.3. Innenausstattung von Wohnungen .....	26
Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien .....	26
Möbel .....	28
Große Haushaltsgeräte .....	30
Kleine Haushaltsgeräte .....	34
2.1.4. Ernährung, Chemie und Gesundheit .....	37
Lebensmittel .....	37
Ernährungstrends .....	41
Kosmetik .....	43
Chemie im Haushalt .....	45
2.1.5. Bekleidung und Textilien .....	47
Textilbekleidung .....	47
Leder und Pelze .....	49
Accessoires .....	49

2.1.6. Freizeit und Hobbies .....	49
Unterhaltungselektronik .....	49
Heimwerken und Gartenarbeit .....	52
Kraftfahrzeuge .....	54
Reisen .....	57
Qualität von Reisekatalogen .....	57
Verbesserungen der Reisebüro-Sicherungsverordnung zur	
Insolvenzabsicherung von Kundengeldern .....	58
Probleme von VerbraucherInnen .....	58
Leistungsstörungen .....	59
Reklamationserledigung .....	59
Immaterieller Schadenersatz .....	59
Stornogebühren .....	60
Gewinn von Reisegutscheinen .....	60
Sicherheitsrisiken im Urlaubsland .....	61
Timesharing .....	61
Sportartikel .....	61
Spiele und Spielzeug .....	63
2.1.7. Moderne Kommunikationstechnologien .....	65
Computer .....	65
Telefon und Fax .....	67
Internet .....	70
Software .....	71
Neue Medien .....	71
2.1.8. Finanzdienstleistungen .....	72
Banken, Kapitalmarkt .....	72
Marktsituation .....	72
Entwicklung der Anfragen .....	73
Fragestellungen und Probleme bei Geldveranlagung .....	75
Marktangebot - Situation des Verbrauchers .....	75
Sparen .....	77
Investmentfonds .....	77
Bausparen .....	79
Zahlungsverkehr und Verbrauchergirokonto .....	79
Leasing .....	80
Kredit .....	81
Versicherungen .....	81
Marktsituation .....	81
Die häufigsten Anfragen .....	82
Vertrieb von Versicherungsprodukten: Vertriebsweg Internet .....	84
Rücktrittsmöglichkeiten - Kündigungsmöglichkeiten - Dauerrabatt .....	84
Gewerberechtsnovelle 1997 .....	85
Entwicklung in einzelnen Sparten .....	85
Unfallversicherungen .....	86
Kfz-Versicherung .....	86
2.1.9. Ausgegliederte öffentliche Dienstleistungen .....	86
Die neuen Telefentarife der PTA .....	86
Nummernportabilität .....	88
Telekom Control GmbH .....	88
Mobilkom - Zahlscheingebühr .....	90
2.1.10. Gewerbliche Dienstleistungen .....	91
2.2. Juristische Querschnittsfragen .....	93
2.2.1. Verbraucher und Werbung .....	93
Telefon-, Telefax- und e-mail-Werbung .....	93
Werbematerial an der Haustür .....	94
Gewinnspiele .....	94

Unbestellte Warenezusendungen .....	95
2.2.2. Überraselte VerbraucherInnen .....	95
Haustürgeschäfte .....	95
KSchG-Novelle .....	95
Teilzeitnutzungsgesetz .....	96
2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	96
Abmahnverfahren .....	97
Transparenzgebot .....	97
CLAB - Klauseldatenbank .....	98
2.2.4. Leistungsstörungen bei Produkten .....	98
Probleme beim Lieferverzug .....	98
Garantie - Gewährleistung .....	99
Beweglich - nicht beweglich .....	99
Gewährleistungsfrist .....	99
Beweislast .....	99
Rechtsdurchsetzung .....	100
Schadenersatz .....	100
Naturalrestitution .....	100
Immaterielle Schäden .....	101
Produkthaftung .....	101
Deckungsvorsorge .....	101
Inkassobüros .....	102
Rechtsdurchsetzung .....	103
Verfahrenskosten .....	103
Dauer der Verfahren .....	103
Zugang zum Recht .....	104
2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen .....	104
2.3.1. Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme .....	104
Probleme von ausländischen VerbraucherInnen im Wohnbereich .....	104
Adressenbüros .....	105
Inkassobüros .....	105
Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten .....	105
Gebrauchtwarenhandel .....	105
2.3.2. Altersspezifische Verbraucherprobleme .....	106
Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen .....	106
Pyramidenspiele mit Nebenverdienstangeboten .....	106
Häufung von Problemen älterer VerbraucherInnen .....	106
Werbeveranstaltungen .....	107
2.3.3. Geschlechtsspezifische Verbraucherprobleme .....	107
Häufung von Problemen von VerbraucherInnen .....	107
Häufung von männlichen Verbraucherproblemen .....	108
2.4. Ökologische Querschnittsbetrachtungen .....	108
2.4.1. Umweltbewußtsein und Umweltverhalten der VerbraucherInnen .....	108
Anmerkungen zum österreichischen Umweltzeichen .....	110
2.4.2 Der Niedrigenergiehausbau in Österreich .....	112
2.4.2 Neue Heiztechnik und ihre Probleme - Pelletsheizung .....	112
2.4.3 Die Strahlenangst, GSM-Sendeanlagen (Mobilfunk-Basis- stationen) .....	113
3. FÖRDERUNG DER RECHTSDURCHSETZUNG UND RECHTSENTWICKLUNG .....	
DURCH VERBANDSKLAGEN UND MUSTERPROZESSE IN AUSFALLHAFTUNG .....	116
3.1. Verbandsklagen .....	116
Präventive Kontrolle .....	117
Abmahnverfahren durch den VKI .....	117
Verbandsklagen durch VKI .....	117
AGB Inkassobüro .....	120
Abmahnverfahren - Wiederholungsgefahr .....	120
Anhängige Verfahren .....	121

3.2. Musterprozesse.....121

    Musterprozeß: Konkurs eines Reisebüros .....121

    Musterprozeß: EuGH zur Pauschalreiserichtlinie .....122

    Musterprozeß: Leistungsänderungen bei Fitness-Center.....122

    Musterprozeß: Produkthaftung bei Peviderm.....123

    Musterprozeß: Rücktritt ohne Nachfrist.....124

    Musterprozeß: Warnpflicht auch bei Schätzungsanschlag.....125

    Musterprozeß: Mißbrauch der Bankomatkarte - Beweislast bei Bank .....125

# 1. Einleitung

.





# 1. Einleitung

Mag sein, daß sich das Angebot auf dem Produkt- und Dienstleistungssektor vergrößert hat, doch auch das veränderte den Verbraucheralltag, der bisher schon von einer Vielzahl von Anbieter , Marken und Typen geprägt war, nicht nennenswert. Auch der für VerbraucherInnen zumindest teilweise vorteilhafte Preiskampf ist nicht nur auf den EU-Beitritt Österreichs, sondern auch auf allgemeine Strukturprobleme der Wirtschaft in den Industriestaaten 40 zurückzuführen. Auf jeden Fall wird es für VerbraucherInnen immer schwieriger, Preis- und Leistungsvergleiche anzustellen. Dazu kommen eine Reihe anderer Verunsicherungen und Probleme, die allesamt zu zahlreichen schriftlichen, telefonischen und persönlichen Anfragen sowohl im Büro für Konsumentenfragen des Bundeskanzleramtes, als auch beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) führen.

Vor allem die Beschwerde- und Beratungsfälle, die an das VKI-Beratungszentrum herangebracht werden, machen relevante Entwicklungen und mögliche Gefahren für den Verbraucherschutz frühzeitig erkennbar. Dazu tragen auch die ständigen Kontakte mit den Konsumentenberatungsstellen der Arbeiterkammer, mit Vertretern der Wirtschaft, die internationale Zusammenarbeit in der IT (International Testing), der BEUC (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs), der ECLG (European Consumer Law Group) und der Europäischen Union, die Mitarbeit in einer Vielzahl spezieller Arbeitsgruppen sowie nicht zuletzt die Beobachtung und Vergabe von Forschungsprojekten bei. Dies alles ermöglicht es, Maßnahmen zum Schutz der VerbraucherInnen einzuleiten, die deren Rechte 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 nahezu 100.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle sowie telefonische Anfragen aus dem Beobachtungszeitraum zugrunde. Markterhebungen und Marktanalysen vervollständigen die Daten, die unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-Mitarbeiter aufbereitet wurden. Der vorliegende Bericht umfaßt einleitend die bisherige Entwicklung des privaten Konsums, gefolgt von branchenspezifischen Problemlagen, branchenübergreifenden juristischen und anderen Fragen sowie die soziodemographische Entwicklung der Problemfälle.

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



## **2. Die Lage der VerbraucherInnen**

•



## 2. Die Lage der VerbraucherInnen

Bei vielen Problemen der VerbraucherInnen hat es im Vergleich zum Beobachtungszeitraum des letzten Berichtes kaum Veränderungen gegeben. Auf sie wird im vorliegenden Bericht dennoch hingewiesen, verstärkt werden jedoch neue Entwicklungen beleuchtet.

Viele der alten und der neuen Probleme erlangen aufgrund der angespannten Wirtschaftslage besondere Bedeutung. Denn steigende Arbeitslosigkeit und sinkende Kaufkraft vergrößern die Wirkung von Verbraucherproblemen. Daß die Arbeitslosigkeit - trotz höchstem Beschäftigungsstand in der 2. Republik - weiter im Steigen begriffen ist und die Kaufkraft sinkt, ist mittlerweile auch empirisch belegbar<sup>1</sup>.

Überhaupt erscheint die derzeitige Lage der VerbraucherInnen von einer extremen Verunsicherung gekennzeichnet zu sein - Verunsicherung über die weitere Wirtschaftsentwicklung, Verunsicherung aufgrund der restriktiven Steuerpolitik, Verunsicherung im Zusammenhang mit dem Euro, Verunsicherung aufgrund des Stoßens an Grenzen (Grenzen des materiellen Wachstums, Grenzen der Verarbeitbarkeit der Fülle von Informationen, Grenzen der Risikofolgenabschätzung bzw. der Beherrschbarkeit der von Menschen geschaffenen Technik, Technologien und Energien, an Grenzen der Rasanz von Abläufen sowie an Grenzen der Rationalisierung usw<sup>2</sup>).

Was die Konsumneigung der ÖsterreicherInnen betrifft, so scheint diese - abgesehen von einigen wenigen Einbrüchen - kaum beeinträchtigt zu sein. Der Hintergrund dafür ist jedoch kaum auszumachen. Denn der Auffassung, daß derzeit Ersparnisse aufgebraucht werden, steht auch die Tatsache gegenüber, daß Österreichs Banken und Sparkassen über mehr Geld denn je verfügen. Dennoch behaupten 38 % der österreichischen Bevölkerung, mit dem Geld in letzter Zeit sparsamer umzugehen, 1995 waren es nur 26 %<sup>3</sup>.

Wie sich der private Konsum bis 1996 entwickelte und auf welche Bereiche er sich aufteilt, zeigt nachfolgende Grafik:

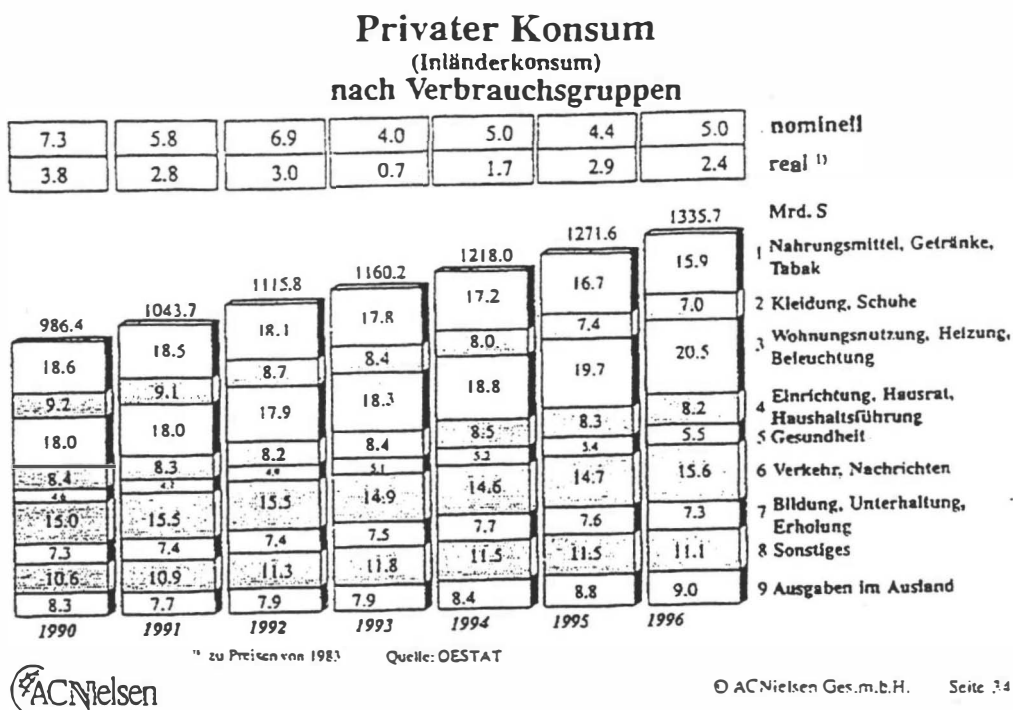
---

<sup>1</sup> Kurt E. Simperl, „Öko-Kommunikation und Unternehmenskultur“, Die praktische Nutzung der Umfrageergebnisse des IFES-Synerga-Öko-Monitors 1996 und 1997, Baden, Jänner 1998, Seite 108ff

<sup>2</sup> Kurt E. Simperl, „Öko-Kommunikation, Unternehmenskultur und Image“ - Tagungsunterlagen zu einem Seminar der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik, Oktober 1998, Seite 7ff

Leser-Lobby Euro-Einführung: „Was unsere Leser denken“, in: „Konsument“ 11/97, Seite 18f

<sup>3</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Österreicher geben ihr Geld bewußter aus, Chart 3



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 34

Soweit die wirtschaftspolitische Sichtweise zur Lage der VerbraucherInnen. Auf die tatsächlichen Dimensionen der Verbraucherprobleme läßt allerdings nur die Feststellung der Häufigkeit von Beschwerden zu Produktgruppen, Dienstleistungen, Branchen und sonstigen Problemkreisen 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 Verbraucherproblemen 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.

## 2.1 Branchenspezifische Problemlagen

### 2.1.1 Bauen, Energie und Haustechnik

#### Bauen

##### Massivhäuser („Stein auf Stein“)

Laut einer IMAS-Studie<sup>4</sup> wurden 1996 17.200 Ein- und Zweifamilienhäuser errichtet, davon 4.500 Fertighäuser. Im Gegensatz zum Fertighausmarkt, der von einigen bundesweit anbietenden Firmen dominiert wird, ist der Markt für massiv, „Stein auf Stein“ erstellte Häuser

<sup>4</sup> Statistisches Zentralamt, Wohnbaustatistik, Erhebung 1996

in erster Linie regional strukturiert: Meist handelt es sich um kleinere Firmen (ca. 700 Bauunternehmer in Österreich), die nur in der näheren Umgebung anbieten, oder auch um größere Wohnbaugenossenschaften. Baumeister von überregionaler Bedeutung haben sich in zwei Gruppen - der „Baumeister-Gruppe“ (22 Baumeister an 28 Standorten in ganz Österreich) sowie der „M2 Gruppe“ (18 niederösterreichische Baumeister) - organisiert.

Um in den Besitz eines massiv errichteten Eigenheimes zu kommen, stehen dem Konsumenten verschiedene Möglichkeiten offen: Anfangen von der Organisation des gesamten Hausprojektes in Eigenregie, bis zur Betrauung eines Generalunternehmers, Architekten oder Kauf eines bestehenden, bereits fertigen „schlüsselfertigen“ Neubaus.

Ohne eigenen Organisations- und Planungsaufwand können schlüsselfertige Häuser in Massivbauweise von Bauträgern erworben werden; also Unternehmen, die neben der Grundbeschaffung auch als Organisator auftreten und dem Interessenten ein (fast) fertiges Projekt anbieten.

Obwohl es das „Haus von der Stange“ laut Werbekatalogen nicht mehr gibt, bieten vor allem größere Firmen und Baumeistervereinigungen auch Typenhäuser in Massivbauweise zu einem festen Preis als einheitliche Baureihe an. Die Preise können unter denen eines individuell geplanten Architektenhauses liegen - müssen aber nicht.

Beliebtester Baustein österreichischer Hausbauer ist nach wie vor der Ziegel. Wobei sich ein Trend weg von der monolithischen Bauweise - mit 38er-Ziegel - hin zur Mischbauweise - Ziegel mit Vollwärmeschutz - abzeichnet. Als Mauersteine tragender Wandteile werden weiters verwendet: Gasbetonsteine, Blähtonsteine, Mantelbetonsteine oder Ziegelsplitsteine (Recycling-Material).

## **Fertighäuser**

Etwa 25 % des Hausbaumarktes kann die Fertighausbranche für sich verbuchen. Rund 70 Fertighausfirmen bieten in Österreich ihre Leistungen an.

27 Fertighausfirmen sind als ordentliche Mitglieder im Österreichischen Fertighausverband vertreten. Dieser Verband ist eine selbständige Organisation innerhalb des Österreichischen Gewerbevereins. Definiertes Ziel dieses Verbandes ist eine verstärkte Zusammenarbeit mit Konsumentenschutzorganisationen und die Güteüberwachung der Erzeugnisse seiner Mitglieder durch staatlich autorisierte Prüfanstalten.

Die am österreichischen Markt angebotenen Fertighäuser unterscheiden sich grob durch vier Bauweisen: Massiv-Fertighaus, Leichtbauweise-Fertighaus (Ständer- und Fachwerkbauart), kombinierte Fertighausbauweise, Blockhäuser. Allerdings gelten Häuser letztgenannter Bauweise, auch wenn sie vorgefertigt wurden, nicht als Fertighäuser. Um auch am Markt der konventionellen Bauweise profitieren zu können, bauen nicht wenige Hersteller auf Kundenwunsch auch Stein auf Stein.

Innerhalb der verschiedenen Bauweisen wird noch nach verschiedenen Haustypen eingeteilt: Standardhäuser (mit oder ohne Dachausbau), Winkelhäuser, Landhäuser, Bio-Häuser usw. Nach Verkaufsziffern dominiert einwandfrei das Standardhaus. Aus Kostengründen greifen viele Bauherren lieber zum weniger repräsentativen Haus dieses Typs, das durch den Dachausbau später einmal eine Vergrößerung der Wohnfläche zuläßt.

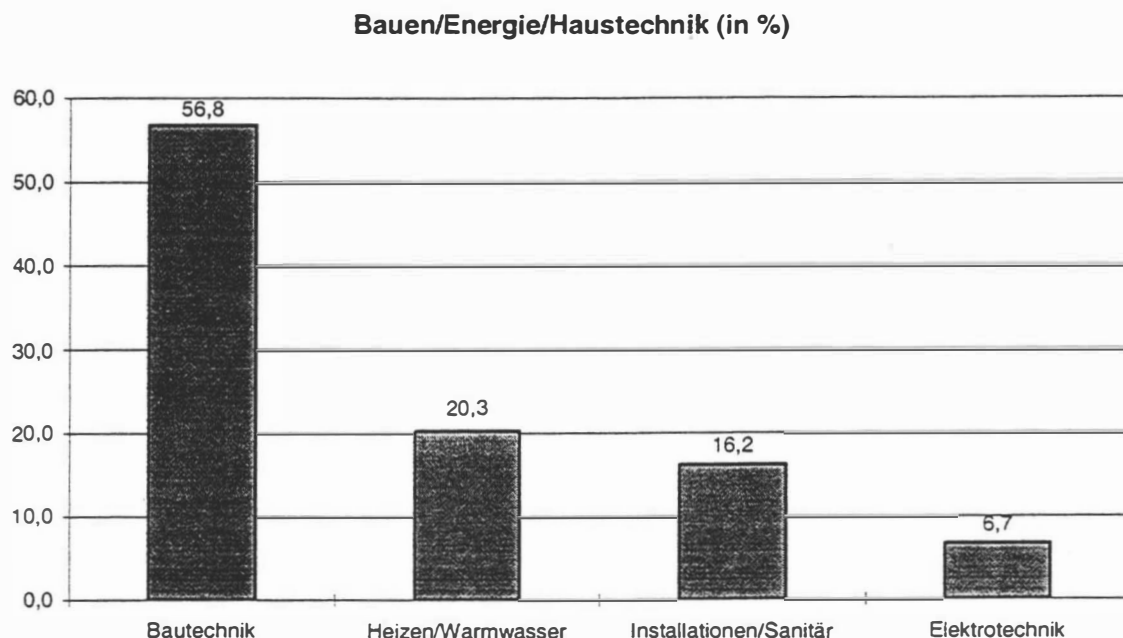
Den sich verändernden Konsumentenwünschen entsprechend, fertigen die heimischen Bauplaner größere, umwelttechnisch auf den neuesten Stand gebrachte Häuser. Die Mehrkosten für größeren Wohnraum werden vorzugsweise durch einen Selbstbauanteil wettgemacht. Von den in Österreich errichteten Fertighäuser sind 70 % als sogenannte Ausbau-

häuser zu bezeichnen. Von den konventionell errichteten Häusern dürfte der Anteil der Ausbauhäuser mit gleicher Höhe, wenn nicht höher, ansetzbar sein.

Leichtbau-Fertigteilelemente für den mehrgeschoßigen Wohnbau gewinnen nun auch in Österreich vermehrt an Bedeutung. Vor allem in den skandinavischen Ländern wurde diese Bauweise in Mehrfamilienhäusern seit längerem angewandt.

### Verbraucherprobleme

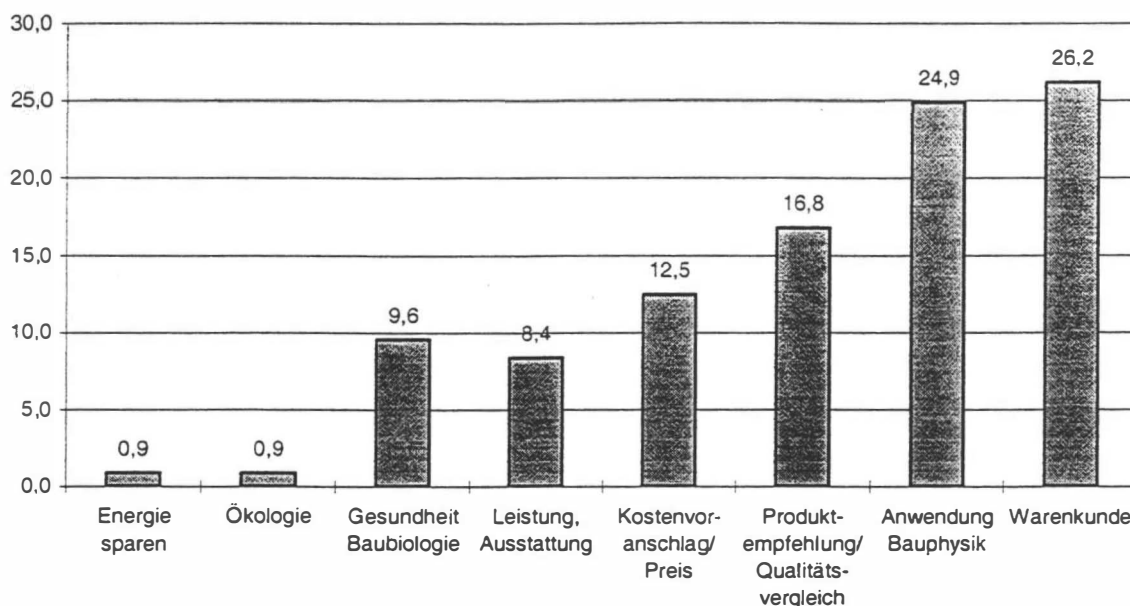
Den Großteil der Anfragen in der Sparte *Bauen/Energie/Haustechnik* betreffen entsprechend der Kostengliederung für die einzelnen Gewerke beim Hausbau, bautechnische, bauphysikalische und baurechtliche Problemstellungen.



In bautechnischer Hinsicht sind Hilfestellung zur Produktauswahl von Baustoffen, Aufklärung über bauphysikalische und baubiologische Eigenschaften, Durchleuchtung der Preiswürdigkeit und Hilfestellung beim Vergleich von Kostenvoranschlägen professionistischer Arbeiten die häufigsten Beratungstätigkeiten.



### Bautechnische Informationen (in %)



### Die Qual der Wahl bei Bauprodukten und Bausystemen

Der Großteil der Einfamilienhäuser wird vom „klassischen“ Baumeister errichtet. Der Baumeister erstellt zwar den Einreichplan mit grober Vorgabe der Baumaterialien, im einzelnen bleibt es aber dem Bauherren überlassen, für welches Bauteil er welches System und welches Material wählt. Eine fundierte Beratung findet meistens nicht statt. Die Beratungsleistung hat darum einen weiten Bogen, vom Aufbau des Außenmauerwerks, über Fensterart und Rahmenmaterial, bis hin zum Dachaufbau und der Dacheindeckung, zu umfassen.

In Zusammenhang mit den Fragestellungen zu Baustoffen und deren Anwendung in bauphysikalischer Hinsicht werden in vielen Fällen Informationen zu baubiologischen Aspekten gefordert. Daß nicht nur Rauchen die Gesundheit gefährdet, sondern unter bestimmten Bedingungen auch das Aspirieren der Wohnraumluft innerhalb der eigenen vier Wände, scheint mittlerweile beim Haus- oder Wohnungsbau und der Hausrenovierung durch Hinterfragung der Baustoffzusammensetzung von den meisten Bauwilligen bedacht zu werden.

Entgegen der obigen grafischen Darstellung ist das Interesse für Energiesparmaßnahmen durchaus hoch einzuschätzen. Fragen zu optimalen Dämmstärken und Bauteilen, die einen hohen wärmetechnischen Standard aufweisen, sind häufig unter den Begriff „Anwendung/Bauphysik“ einzureihen.

### Kostenvoranschläge/Angebote/Preisvergleich

Die Erfahrung zeigt, daß die Bereitschaft der Baumeister und Fertighausanbieter, den Bauwilligen detaillierte Kostenvoranschläge vorzulegen, begrenzt ist, falls den Firmen keine konkrete Auftragserteilung zugesichert ist. Die von Konsumenten auf Grundlage selbst erstellter, meist mangelhafter Ausschreibungsunterlagen eingeholten Kostenvoranschläge weisen i.d.R. beträchtliche Kostenunterschiede auf. Diese Unterschiede sind vor allem auf unterschiedliche Leistungsumfänge und unterschiedliche Qualitätsstandards zurückzuführen.

Die Bau- und Leistungsbeschreibung ist Hauptbestandteil des Angebotes. In ihr ist verbindlich festgelegt, welche Lieferungen und Leistungen für den festgesetzten Preis zu erwarten

sind. Die Anbotslegung mit der Leistungsbeschreibung schafft vor Vertragsabschluß die Grundlage zur Abschätzung des Preis-Leistungsverhältnisses. Die Überprüfung der den Angeboten zugrunde liegenden Bau- und Leistungsbeschreibung auf ihre Eindeutigkeit, Vollständigkeit und Vergleichbarkeit (als Serviceleistung im Beratungszentrum angeboten) macht eine Reihe von Problemen und Schwierigkeiten deutlich, mit denen der Konsument in der Praxis konfrontiert ist.

Aufgrund der unterschiedlich definierten Leistungsumfänge für die angegebenen Baustufen (für Keller und Haus) ist ein Preisvergleich unterschiedlicher Fertigungsstadien kaum möglich.

Die Auswertungsergebnisse lassen die Vermutung zu, daß sich die Baufirmen mit den sehr allgemein gehaltenen Leistungsbeschreibungen einerseits einen möglichst großen Spielraum bei der Materialbeschaffung und -änderung sichern, und nicht beabsichtigen, ihre Preisgestaltung offenzulegen. Auch läßt sich oft ein Zusammenhang zwischen der Genauigkeit der Angebote und den Kosten für das Haus erkennen. Je detaillierter ein Kostenvoranschlag ausgeführt wurde, desto höher - und realistischer - werden die Kosten für das Objekt.

Prinzipiell ermöglichen die meisten Firmen die Wahl jeder Baustufe, vom Rohbau bis zum einzugsfertigen Haus. Um eine Preisauszeichnung zu ermöglichen, definieren sich die Firmen üblicherweise Baustufen, z.B.:

- Baustufe 1: Rohbau, Gebäudehülle außen fertig, innen roh
- Baustufe 2: Baustufe 1+ Innenputz, Dachdämmung, Elektroroh- und Sanitärrohrinstallation
- Baustufe 3: Baustufe 1+2+ Estrich mit Trittschalldämmung, Heizung, Elektrokomplettierung, Innentüren
- Schlüsselfertig: Baustufe 1+2+3+ Boden- und Wandbeläge, Sanitärgeräte, Beleuchtung.

Die Definition der einzelnen Baustufen sind höchst unterschiedlich und lassen kaum die Möglichkeit zu, Ausbaustufen miteinander zu vergleichen.

Ohne die Erstellung detaillierter Ausschreibungsunterlagen, auf deren Basis dann Angebote erstellt werden, ist darum ein Vergleich immer mit Schwierigkeiten behaftet. Die Leistungen von Architekten oder Zivilingenieuren, die i.d.R. mit der Erstellung von Ausschreibungsunterlagen beauftragt werden, werden erfahrungsgemäß vom österreichischen „Hausbauer“ kaum in Anspruch genommen.

In dieser Form können die Angebote nur als erstes Informationsmaterial zu Rate gezogen werden. Eine präzise, eindeutige und damit objektbezogene Bau- und Leistungsbeschreibung sollte quantitativ und qualitativ eindeutig definierte Leistungen beinhalten. In den meisten Verträgen finden sich jedoch nichtssagende Attribute für die Beschreibung der Qualität wie „exklusive“, „elegante“ etc. Aus Sicht des Verbrauchers wäre es sinnvoll, bei Bauteilen und Ausstattungselementen, die noch nicht eindeutig festgelegt werden können, ähnlich der üblichen Praxis bei öffentlichen Ausschreibungen, Leitprodukte anzugeben; also bestimmte Markenprodukte zu nennen, die als Leitprodukte für die zugesagte Qualität herangezogen werden können. Damit hätte der Verbraucher die Sicherheit das zugesagte Produkt oder zumindest eines in vergleichbarer Qualität zu erhalten.

Der Verein für Konsumenteninformation hat im Jahre 1998 unter dem Titel „Studie Schlüsselfertiger Massivhausbau in Österreich“ für Bauherrn eine Hilfe publiziert, deren Ergebnisse der Vertragsprüfung nach den Gesichtspunkten Preisgestaltung, Preisgleitklausel, Fälligkeit des Werklohnes, Leistungsänderungsvorbehalte, Liefertermine, Abnahmemodalitäten, Rücktritt, Gewährleistung, Leistungsverzug, Zahlungsverzug, Schadenersatz und Finanzierungs-sicherstellung ausgewertet wurden.

## **Planungshonorar**

Ein häufiger Irrtum von Bauherren besteht darin, zu glauben, das Planungshonorar sparen zu können, wenn sie einen Baumeister beauftragen. Falls der Baumeister sich als Planer betätigt, dazu ist er laut § 157 der Gewerbeverordnung berechtigt, kann er dafür auch ein Entgelt verlangen. Allerdings nur nach Richtlinien, die in der „Honorarordnung für Baumeister“ festgelegt sind.

Die Sorge vieler angehenden Bauherren, mit einem Baumeister oder Architekten einen schlechten „Fang“ zu machen, zeigt sich in den Anfragen, mit denen die Bauberatung konfrontiert wird. Dabei ist die kostspielige Methode, mehrere Architekten oder Baumeister in einer Art Ausschreibung um Grundrißpläne zu ersuchen, abzulehnen.

## **Werkvertrag, ÖNORMEN**

Bei Verbrauchergeschäften gelten die Sondervorschriften des KSchG. Die gesetzlichen Regelungen im ABGB (§§ 1151, 1152, 1165-1171) sind sehr allgemein gefaßt und enthalten keine zwingenden Vorschriften. Der Bauherr ist daher gezwungen, alles bis ins kleinste Detail im Vertrag zu regeln. Dabei wird oft die Bedeutung der ÖNORMEN, die Richtlinien für die Beschaffenheit von Gütern und die Gestaltung von Verträgen enthalten, mißverstanden. So wird oft fälschlicherweise angenommen, daß ÖNORMEN, wie etwa Baugesetze, automatisch gelten und vertraglich nicht gesondert vereinbart werden müssen. Dabei handelt es sich um Richtlinien, die von den Vertragspartnern vereinbart werden müssen, um deren Verbindlichkeit zu erreichen (eine mündliche Vereinbarung kann allerdings im Ernstfall zu Beweisproblemen führen).

„Blindes“ Vertrauen in ÖNORMEN verleitet oft, wie Konsumentenbeschwerden zeigen, zur kritiklosen Übernahme dieser Vorschriften in den Bauauftrag. Dabei stellt sich oft nachträglich heraus, daß eine Abänderung bzw. Verschärfung der Bestimmungen für den Bauherren von Vorteil gewesen wäre.

## **Abrechnung, Bankgarantie**

Eine Abrechnung nach Baufortschritt ist in der Baubranche üblich und grundsätzlich für den Konsumenten nicht nachteilig. Ist der Baufortschritt laut Bauvertrag nicht gewährleistet, weil z.B. wesentliche Mängel vorliegen, so kann der Bauherr aufgrund seines Zurückbehaltungsrechtes den gesamten noch ausständigen Werklohn zurückbehalten.

Problematisch wird es hingegen, wenn der Unternehmer zur Sicherung des Werklohnes eine Bankgarantie verlangt (was i.d.R. der Fall ist), wonach die Bank garantiert, bei Eintritt des Garantiefalles auf Rechnung des Bauherren den jeweiligen Garantiebetrug an den Werkunternehmer zu zahlen. Die Bankgarantie ist ein Zahlungsverprechen der Bank, nämlich bei Eintritt des Garantiefalles, der als Baufortschritt in der Garantieurkunde näher umschrieben ist, auch dann an den Begünstigten zu leisten, wenn der Bauherr Mängel einwendet und in weiterer Folge der Bank ein Zahlungsverbot auferlegt. Nach dem Wortlaut der Garantieurkunde knüpft die Leistung der Bank zumeist lediglich an das Vorliegen eines bestimmten Baufortschrittes (z.B. Dacheindeckung und Außenputz fertiggestellt) an, der zudem vielfach äußerst dürftig beschrieben wird, sodaß der Unternehmer seinen Werklohn auch dann erhält, wenn die Ausführungen äußerst mangelhaft sind. Auf diese Art und Weise wird das Zurückbehaltungsrecht des Konsumenten ausgehöhlt. Die Durchsetzung seiner Ansprüche gegen die Bank bzw. den Unternehmen wäre nur mehr in einem aufwendigen Prozeß möglich, der jedoch aus Kostengründen zumeist gescheut wird.

## Eigenleistung

Da der Konsument kostengünstig bauen will (mit oft völlig unrealistischen Wunschvorstellungen bezüglich der tatsächlichen Kosten eines Bauvorhabens), beauftragt er häufig Pfuscher oder übernimmt selber Teile der Bauvorhaben. Dabei gehen die Eigenleistungen oft weit über klassische Tätigkeiten wie Anstreichen, Tapezieren, Bodenbeläge - oder Fliesenverlegen hinaus. Bei sogenannten Ausbauhäusern sind häufig auch die Elektroinstallation und Sanitärinstallation Teil der Eigenleistung.

Werden Eigenleistungen vor Baubeginn nicht vertraglich fixiert, können diese, falls für die Erstellung eines Rohbaues ein Festpreis vereinbart wurde, vom Preis nicht abgezogen werden. Die Gewährung eines Preisnachlasses für Eigenleistungen muß vertraglich abgesichert sein. Doch häufig entspricht dieser Nachlaß bei weitem nicht dem wahren Wert. Einige Unternehmen stellen detaillierte Listen auf, in denen jeder möglichen Eigenleistung des Bauherrn ein Betrag zugeordnet ist, der dann gutgeschrieben ist. Bei anderen heißt es lediglich: „Eigenleistungen sind möglich und werden in der Schlußrechnung vergütet.“ Bauwillige werden immer wieder davor gewarnt, sich auf solch vage Angaben zu verlassen. Spätestens bei Vertragsabschluß ist schriftlich festzuhalten, welche Eigenleistungen sie erbringen und wie hoch der Preisnachlaß dafür ist.

Ein Gefahrenpunkt sind Eigenleistungen in Verbindung mit Gewährleistungsansprüchen. Überall dort, wo der Bauherr selber zum Werkzeug greift, kann es später Streit um die Gewährleistung geben. Die Schwierigkeit liegt häufig in der Zuweisung einer Mangelursache. Simplifizierende Werbung der Baumärkte tut ein weiteres dazu, daß der Konsument versucht ist, möglichst viele Eigenleistungen beim Bau seines Eigenheimes zu erbringen.

Auch ergeben sich manchmal Probleme bei der Kollaudierung; meist dann, wenn der Konsument unter weitgehendem Verzicht auf Professionisten Eigenleistungen erbracht hat. Oft werden so Bauordnung und Baunormen aus Unkenntnis nicht eingehalten.

## Kellerbau

Das österreichische Einfamilienhaus ist ohne Keller nicht denkbar. Keller- und Fundamentunterbauten können die Qualität und die Lebensdauer eines Bauwerkes entscheidend beeinflussen. Demnach verwundert es, wie wenig Augenmerk auf die Planung und Ausführung von Kellerbauten gelegt wird.

In Zusammenhang mit dem Kellerbau sind die häufigsten Probleme die folgenden:

- Unterschätzung der Baukosten
- Überschreitung der Maßtoleranzen
- Feuchtigkeitseintritt

Ein Vergleich der vom Konsumenten eingeholten Angebote ist auch in diesem Fall aufgrund unterschiedlicher Baustufen-Definitionen nicht oder nur sehr schwer möglich. Die Angebote gehen von „Rohkeller“ bis zum „schlüsselfertigen“ Keller. Wobei auch hier die unterschiedlichsten Definitionen kursieren. Ein Angebot für den Keller sollte zumindest den vom Österreichischen Fertighausverband definierten Mindestleistungsumfang für den „Ausbaukeller“ enthalten; also außen fertig - und damit wetterfest - und innen roh. Außen fertig bedeutet vor allem: eine fachgerecht aufgebrachte Vertikalisolierung mit Wärmedämmung und Fensterlichtschächte, sowie die notwendige Hinterfüllung mit geeignetem Material.

I.d.R. sind Erdaushub- und Fundamentierungsarbeiten im Kostenvoranschlag für den Keller nicht enthalten. Dieser Posten wird von den meisten Firmen ausgespart, um jegliches Risiko in Zusammenhang mit unbekannten Bodenverhältnissen auszuschließen. Für diese Arbeiten ist vom Bauherren ein eigenes Angebot einzuholen, was meistens erst spät bedacht wird.

Keller- und Fundamentunterbauten können, wie bereits erwähnt, die Qualität und die Lebensdauer eines Bauwerkes entscheidend beeinflussen. Dabei stellt der Schutz vor Feuchtigkeit die höchste Anforderung an die Kelleraußenfläche dar. Während die Bauart der Keller-Wandelemente eine eher untergeordnete Bedeutung spielt, verlangt die Verlegung der Horizontal- und Vertikalisolierung zum Schutz vor Feuchtigkeit ein hohes Maß an Sorgfalt und technischem Know How. Die Erfahrung zeigt, daß besonders in diesem Bereich häufig Fehler gemacht werden.

Fertighausfirmen verlangen für die Montage ihrer Bauteile auf Kellerunterbauten oder Fundamentplatten die Einhaltung sehr enger Maßtoleranzen. Wird der Auftrag für den Kellerbau aus Kostengründen vom Gesamtauftrag abgekoppelt und an eine andere Firma vergeben, diese aber nach den Plänen der Fertighausfirma baut und, wie es immer wieder der Fall ist, Maßtoleranzen nicht einhält, kann es für den Bauherren zu einer ungünstigen Rechtskonstellation kommen. Im Zweifelsfall ist daher meist angeraten, den Keller durch die Hausbau-firma selbst erstellen zu lassen und dafür auch die möglicherweise höheren Kosten aufzubringen.

### **Bauphysikalische Probleme**

- Luftdichtigkeit
- Schallschutz
- Schimmelbefall

#### **Luftdichtheit**

Eine entscheidende Rolle für die Lebensdauer des Baukörpers und die Heizkosten spielt die Luftdichtheit des Gebäudes. Lecks in den Übergängen einzelner Bauteile führen zu Wärmeverlusten und können darüber hinaus teure Bauschäden anrichten (Kondensschäden, Schimmelbefall). Die Durchfeuchtung infolge Tauwasserbildung, sei es durch konstruktive Kältebrücken oder Luftundichtigkeiten, gehören zu den häufigsten Bauschäden der vergangenen Jahre. Typische Problembereiche sind Baukörperanschlußfugen von Fenstern, Lecks in Wind- und Dampfsperren. Baubehördlich vorgeschriebene Kontrollen der Luftdichtheit gibt es nicht. Es wird dort einfach verlangt, daß das Gebäude ohne Lecks erstellt wird. Nur die wenigsten Herstellerfirmen von Fertigteilhäusern überprüfen ihre Häuser stichprobenartig mit einem „Blower-Door-Test“, mit dem undichte Fugen nachweisbar sind.

#### **Schallschutz**

Während mangelhafter Schallschutz bei Einfamilienhäusern kaum Gegenstand von Beschwerden ist, ist Hilfestellung bei Lärmbelästigung in Mehrgeschoßwohnbauten immer wieder zentrales Anliegen von Konsumenten Anfragen. Geräusche werden von verschiedenen Menschen unterschiedlich stark und störend empfunden. Neubauten sind i.d.R. nach außen hin sehr gut schallgedämmt, sodaß der Innenlärmpegel sehr niedrig ist. Geräusche, die im Haus erzeugt werden, sind darum um so deutlicher hörbar, obwohl alle baubehördlichen Vorschriften eingehalten werden, und zudem gibt es „abnorm“ hörsensible Menschen, wird von Hausverwaltungen verlautbart.

Diese Erklärung wird in manchen Fällen sicher ihre Richtigkeit haben; aus Erfahrungen aus dem Beratungszentrum ist ersichtlich, daß die baubehördlichen Vorschriften im Schallschutz betreffend der Schalldämmwerte zwischen Wohnungen zu verschärfen mehr als dringlich ist.

In vielen Fällen sind aber tatsächlich technische Mängel Ursache für verstärkte Schallübertragung zwischen den Wohnungen. Problematisch sind häufig Schallbrücken. Sie entstehen, wo harte Bauteile direkt aneinanderstoßen: Das Fallrohr für die Toilettenspülung ist wesentlich lauter, wenn es direkten Kontakt mit dem Mauerwerk hat, so auch Heizungsrohre, die nicht überall mit Dämmstoff isoliert und damit vom Mauerwerk getrennt sind. Estriche, die

nicht oder nur mangelhaft durch einen Dämmstreifen vom aufgehenden Mauerwerk getrennt sind, übertragen Körperschall ungehindert. Fallweise sind bei Gutachten Durchbrüche in Wandbauteilen festgestellt worden, die, anstatt ordnungsgemäß vermauert, einfach mit Gipskartonplatten verschlossen wurden.

Die 12 Bauordnungen in Österreich behandeln den Schallschutz unterschiedlich. Nur etwa 4 Bauordnungen verwenden die ÖNORM B 8115 „Schallschutz im Hochbau“ (92.11) als Grundlage für die Art der Meßwertbestimmung und die Grenzwerte. Die ÖNORM legt Schallschutzwerte fest, die durch Messung von Raum zu Raum ermittelt werden. Die Bauordnungen, die die ÖNORM nicht zitieren, geben i.d.R. Meßwerte an, die nur vom isolierten Bauteil zu erfüllen sind. Flankierende Schallübertragung wird damit nicht berücksichtigt.

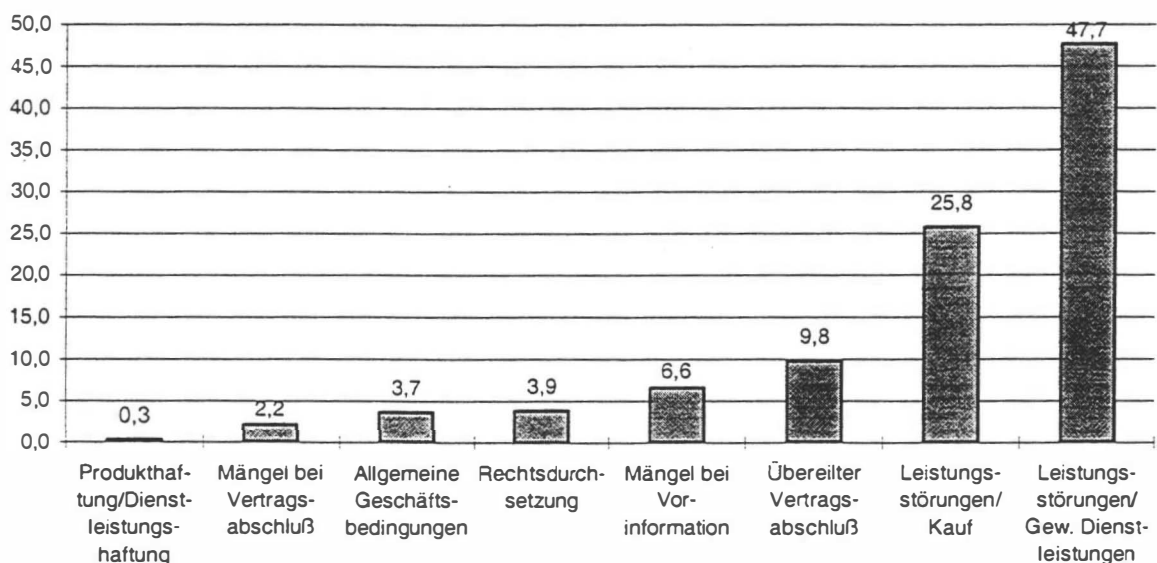
Parteigutachten, die Klarheit in die Situation bringen sollten, werden i.d.R. mit einem Gegengutachten beantwortet. Kommt es zur gerichtlichen Auseinandersetzung, wird ein Gerichtsgutachten zwingend notwendig. Gleich ein gerichtliches Gutachten zu beantragen, sei in manchen Fällen aus Kostengründen empfohlen.

Erfolgreich hinsichtlich verbessertem Schallschutz im Mehrgeschoßwohnbau hat sich die Vorgangsweise im geförderten Wohnbau in einigen Bundesländern gezeigt, wo Planer von Bauherren verpflichtet werden, bei Bauende stichprobenartig Schallschutzmessungen (Raum zu Raum) durchzuführen.

### Rechtliche Probleme

Die Beschwerden zeigen, daß auf allen Ebenen - von der Planung bis zur Ausführung - gröbliche Fehler unterlaufen können; teils aus Uninformiertheit des Bauherrn, teils durch Informationsverweigerung seitens des Planenden oder Anbieters und teils durch fehlende Erfahrung des Ausführenden. Weiters werden Kaufverträge für Fertighäuser oft leichtfertig - ohne Berücksichtigung bestimmter Klauseln und ohne Kenntnis des genauen Leistungsumfanges - unterschrieben. Die finanzielle Belastung des Verbrauchers durch branchenübliche Stornogebühren ist meist die Folge. Auch unvollständig und mangelhaft ausgeführte Kostenvoranschläge sind häufig Anlaß für Beschwerden.

**Baurechtliche Informationen (in %)**



## **Gewährleistung, Schadenersatz**

Gewährleistungsfragen erweisen sich als heikles rechtliches Thema: Insbesondere die Frage „Was ist beweglich?“ bzw. „Was ist unbeweglich?“ (deren Beantwortung sich auf die Gewährleistungsfrist, 6 Monate oder 3 Jahre, auswirkt) ist oft schwer zu beantworten.

Eine Bewertung von Preisminderungen bei mangelhafter Leistung kann nicht ohne Sachverständige vorgenommen werden. Daraus resultieren für den Konsumenten hohe Sachverständigenkosten.

Schadenersatz: Kommt es zu einem Bauprozeß, liegt ein wesentliches Gefahrenmoment für den Konsumenten darin, daß er beweisen muß, auf welche Ursache ein Schaden zurückzuführen ist; was zumeist dadurch erschwert wird, daß ja meist mehrere verschiedenen Professionisten gleichzeitig am Bau tätig sind.

Die gerichtliche Verfolgung von Ansprüchen wird schließlich noch erschwert durch mangelhafte Aufzeichnungen: mangelhaftes Bautagebuch, mangelhafte Dokumentation durch den Bauherrn usw.

Abgesehen von Problemen im Zusammenhang mit der prozessualen Durchsetzbarkeit von Schadenersatzansprüchen, enthalten Bauverträge vielfach gröblich benachteiligende Klauseln (Einschränkung von Gewährleistungsansprüchen, Ausschließung von Schadenersatzansprüchen), die verboten sind, aber von Kunden fälschlicher Weise immer wieder als gültig angesehen werden.

Der Dokumentation (Festhalten von Tatsachen) des Baugeschehens kommt eine ganz besondere Bedeutung zu. Dies wird in der Hektik der Baudurchführung vom Bauherren oft gewaltig unterschätzt, was später bei Auftreten von Baumängeln zu großen Beweisschwierigkeiten bzw. zum Beweisnotstand führen kann.

Die Notwendigkeit einer Beweissicherung ist für den Bauherren immer dann besonders wichtig, wenn durch Weiterführung der Bauarbeiten ein Beweismittel verlorengeht. So kann z.B. die genaue Ursache des Feuchtigkeiteintrittes in ein Kellermauerwerk später nur mehr schwer festgestellt werden, wenn die Feuchtigkeitsisolierung durch Erdaufschüttung nicht mehr zugänglich ist.

## **Energie- und Haustechnik**

### **Marktsituation**

Bevorzugte Energieart der Österreicher beim Heizen ist nach wie vor Öl (27 %), Gas (21 %) und Holz (20 %). Kohleheizung gibt es in 12 % der Haushalte, 9 % der Haushalte heizen mit Strom und weitere 9 % mit Fernwärme. 2 % der österreichischen Haushalte greifen auf alternative Energiequellen (Umweltwärme, Sonnenenergie) zurück. Bei der Nutzung von Sonnenenergie liegt Österreich im Verhältnis zur Einwohnerzahl an zweiter Stelle im europäischen Vergleich.

Holz als Brennstoff für Heizzwecke hat in den letzten Jahrzehnten in Österreich kontinuierlich an Bedeutung verloren. Eine Steigerung des Einsatzes von Holzbrennstoffen gegenüber fossilen Energieträgern ist mit der zunehmenden Anzahl dezentraler Hackschnitzel-Heizwerke in Verbindung mit Nahwärmenetze und durch den in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewinnenden Holzbrennstoff Pellets (zigarettenfiltergroße Presslinge aus Holzspäne) zu verzeichnen.

Der Markt an Heizgeräten für Heizung und Warmwasserbereitung ist vielfältig. Nicht weniger als 22 Ölkesselmarken sind am österreichischen Markt entweder als inländisches Erzeugnis oder als Importware erhältlich. Nur wenige große Anbieter verfügen aber über einen flächendeckenden Servicekundendienst. Bei Gas stehen dem Konsumenten ca. 20 Kesselmarken zur Auswahl (Brennwertkessel inbegriffen).

Etwa 40 Firmen bieten in Österreich Holzfeuerungsanlagen an. Davon haben ca. 20 Hersteller auch Holzvergaserkessel<sup>5</sup> im Programm. Viele Holzkesselhersteller sind mittlerweile dabei, auch das Marktsegment für Pellets-Heizanlagen<sup>6</sup> zu bearbeiten. Nicht weniger als 22 Hersteller bieten solche Heizanlagen in Österreich an.

### **Verbraucherprobleme**

Das weitgefächerte Angebot von Heiztechniken macht es dem Konsumenten schwer, eine in allen Belangen - ökonomisch wie ökologisch - vernünftige Entscheidung zu treffen. Nicht verwunderlich also, daß ein Großteil der Anfragen die Auswahl des Heizungssystems und die Produktauswahl betreffen.

### **Wärmeversorgung**

Bei der Einholung von Kostenvoranschlägen sieht sich der Verbraucher häufig mit ähnlichen Problemen konfrontiert, wie bei bautechnischen Anbotsvergleichen. Gang und gäbe sind in den Leistungsbeschreibungen allgemeine Angaben für die Heizanlage wie „energiesparende Gasheizung“ oder „österreichisches Markenprodukt“. In der Praxis kann der Verbraucher mit solchen nebulösen Hinweisen nichts anfangen, denn darunter kann sich auch billige Qualität verbergen. Ähnliches gilt häufig für Heizkörper, die in vielen Leistungsbeschreibungen gar nicht erst auftauchen. Immer wieder muß in der Beratung darauf hingewiesen werden, daß unmißverständliche Typenbezeichnungen zu verlangen sind. Ansonsten können Billigprodukte unbestimmter Herkunft montiert werden.

Voraussetzung für die Energieeinsparung in Häusern ist nicht nur ein guter baulicher Wärmeschutz, mit dem der Wärmebedarf reduziert wird, sondern auch ein effizientes, die Wärme bedarfsgerecht bereitstellendes Heizungssystem.

Eine wichtige Größe zur Beurteilung des Heizungssystems ist die Nennwärmeleistung, oft auch als Kesseldimensionierung bezeichnet. In der Vergangenheit senkte der Einsatz überdimensionierter Heizkessel den Grad der Ausnutzung, was eine deutliche Verringerung des Jahresnutzungsgrades bedeutete. Um eine Verringerung des Nutzungsgrades zu vermeiden, war es deshalb notwendig, den Heizkessel möglichst ideal an den Wärmebedarf anzupassen.

Bei den heute üblichen Niedertemperaturkesseln bzw. Gas-Brennwertgeräten tritt dieser Effekt so nicht auf. Eine geringere Auslastung des Heizkessels führt i.d.R. nicht zu einer Minderung des Nutzungsgrades. Bei Brennwertkesseln ist sogar ein Anstieg des Nutzungsgrades im Teillastbereich (außerhalb der kältesten Tage) möglich. Damit ist die exakte Dimensionierung der Heizung nicht mehr notwendige Voraussetzung zur Sicherung eines hohen Nutzungsgrades. Sie sollte aber dennoch erfolgen, da die Auslegung auch einen direkten Einfluß auf die Höhe der Investitionskosten hat.

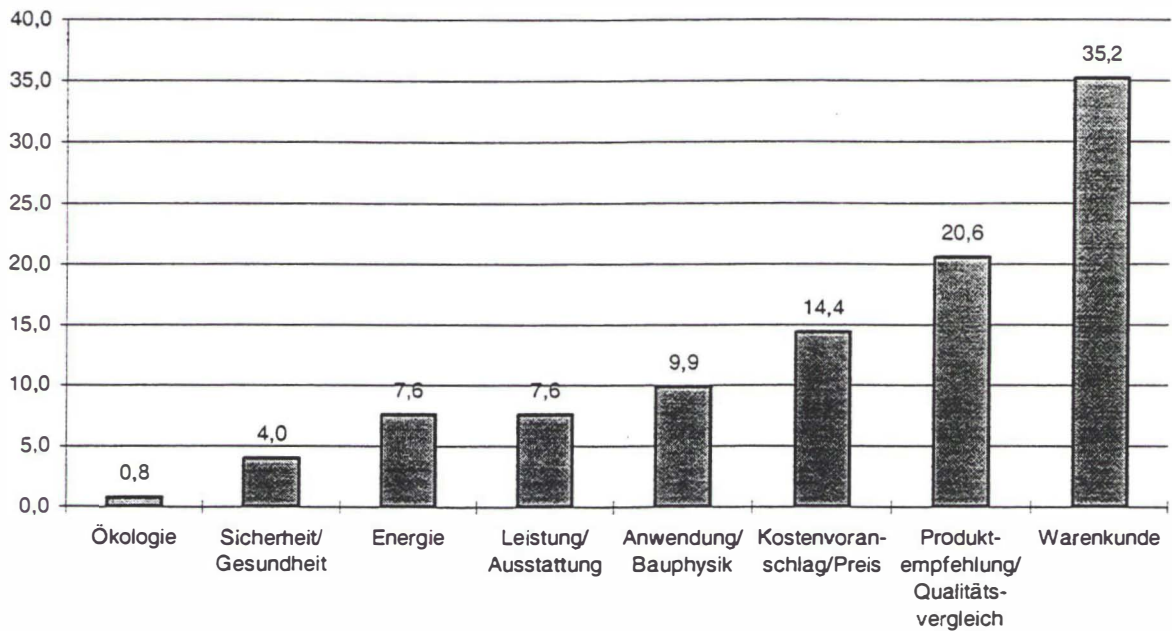
---

<sup>5</sup> „Konsument“-Holzvergaserkessel 10/98

<sup>6</sup> „Konsument“-Pellets-Heizanlagen 9/98



### Heizen und Warmwasser (in %)



Wie aus den Anfragen im Beratungszentrum ersichtlich ist, werden Gas-Wandhängekessel bzw. Kombithermen für Heizung und Warmwasser nicht nur für Wohnungen als platzsparende Alternative zu Standkesseln gewählt, sondern finden auch zunehmend im Einfamilienhausbereich Anwendung. Das Angebot ist inzwischen für den Konsumenten unüberschaubar geworden, da neben den großen heimischen und deutschen Heizungsfirmen vermehrt italienische Produzenten ihre Heiztechnik auf dem österreichischen Markt anbieten. Der große Preisunterschied zwischen den Newcomern und den eingesessenen Firmen von bis zu 100 % wirft bei vielen Konsumenten zwangsläufig die Frage nach der Qualität und der Lebensdauer dieser Billigprodukte auf. Dabei darf „billig“ nicht immer mit „schlecht“ gleichgesetzt werden. Manche Produkte zeichnen sich durch ein gutes Preis-Leistungsverhältnis aus. Große Unterschiede sind z.B. in der Brennertechnologie zu finden.

### Kalksteinverhinderung durch Physikalische Wasserbehandler

Stark nachgefragt werden die nach wie vor massivst beworbenen „Physikalischen Wasserbehandlungsgeräte“. Vor allem nach Messen der Heiz-, Wohn- und Baubranche häufen sich die Anfragen von Konsumenten zu diesem Produkt. Der Anreiz, sich ein solches Gerät anzuschaffen ist groß: relativ günstig und keine zu erwartenden Einflüsse auf die Wasserqualität. Ionenaustauscher, im Prinzip seit langem bewährte Enthärtungsgeräte, sind teuer, erfordern Salz im Betrieb und neigen bei unsachgemäßer Handhabung und mangelnder Wartung zur Verkeimung.

Mittlerweile werden am europäischen Markt ca. 100 Gerätetypen von ca. 70 Firmen angeboten. Der beschriebene Wirkmechanismus ist bei allen Geräten mehr oder weniger derselbe. Durch elektrische oder magnetische Wechselfelder sollen Keimkristalle gebildet werden, die dann auf dem weiteren Weg durch die Installation bis hin zum Zapfhahn als Träger von Calciumionen dienen. Womit Rohroberflächen und Heizstäbe unbeschadet und blank bleiben sollen.

Es besitzt derzeit kein marktgängiges Gerät das Prüfzeichen des ÖVGW<sup>7</sup>. Drei deutsche Hersteller erhielten mittlerweile das positive Prüfattest des DVGW<sup>8</sup>.

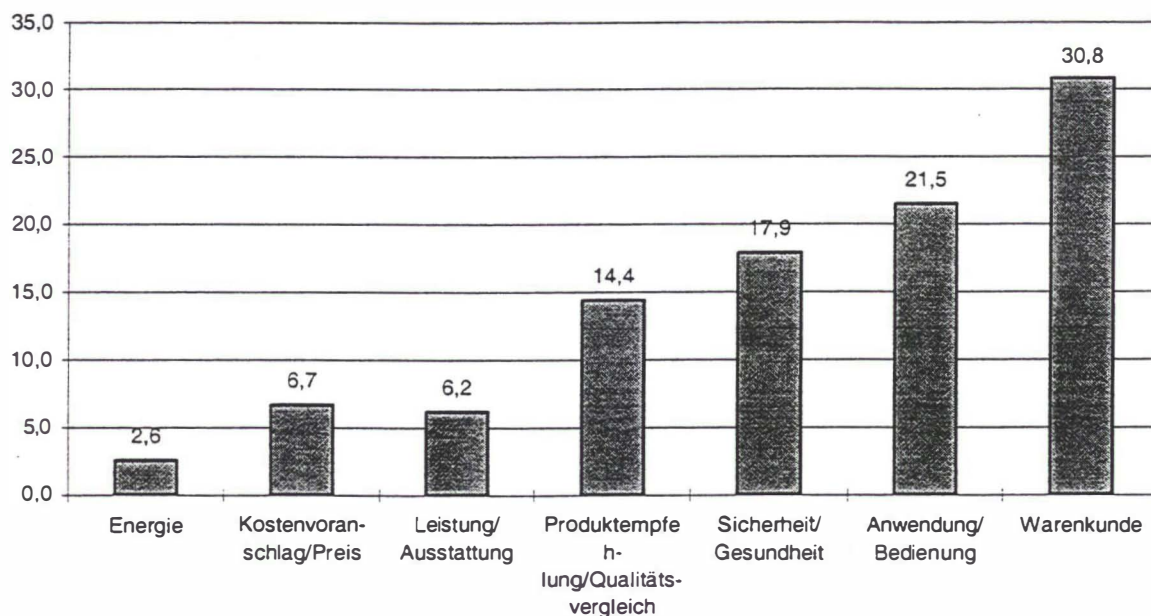
Von wissenschaftlicher Seite ist der von den Herstellern beschriebene Wirkmechanismus nach wie vor nicht geklärt, die Wirksamkeit nicht garantiert. Der Verein für Konsumenteninformation hat darum einen Test initiiert, um auf Prüfstrecken die Funktionstauglichkeit dieser Geräte zu überprüfen. Die Vorbereitungen haben bereits begonnen. Die Ergebnisse werden im August 1999 veröffentlicht.

In der Beratung wird bei Anfragen zum Erwerb eines physikalischen Wasseraufbereitungsgerätes zur Vorsicht geraten. Es wird empfohlen, sich vertraglich die Funktionsgarantie, eine Rücknahmegarantie, ein Rückerstattungsrecht der Ein- und Umbaukosten, aber auch eventueller Folgekosten zu sichern.

### Elektroinstallationen

Elektrotechnische Anfragen beziehen sich hauptsächlich auf die Produktauswahl bei Elektroeinzelöfen. Auf die hohen Betriebskosten einer Elektro-Komplettheizung für ein Haus muß immer wieder hingewiesen werden. Vor allem Fertighausfirmen empfehlen den Bauherren die Installation dieser Heizungsart, da die Investitionskosten wesentlich günstiger sind. Über die Betriebskosten herrscht Schweigen. Mit teurem Tagstrom betriebene Elektro-Einzelöfen haben in Nischenfunktionen durchaus ihre Berechtigung, zum Beispiel als Zusatzheizung in benachteiligten Räumen für wenige Stunden am Tag.

Elektrotechnische Informationen (in %)



<sup>7</sup> ÖVGW Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach

<sup>8</sup> ÖVGW Deutsche Vereinigung für das Gas- und Wasserfach

## 2.1.2. Wohnen

### Die derzeitige Situation

In der Wohnrechtsgesetzgebung hat sich seit dem letzten Jahr bislang keine Änderung ergeben.

Erwartungsgemäß führen die neuen Befristungsbestimmungen zu einiger Verwirrung bei den Mietern, da diese für Laien ziemlich undurchschaubar sind. Die meisten Probleme bestehen bei der früheren Auflösung befristeter Verträge.

Dies ergibt sich daraus, daß man im § 29 MRG zwar nun für fast alle befristeten Vertragsformen vorzeitige Kündigungsmöglichkeiten nach Ablauf eines Jahres des Vertrages geschaffen hat, davon ausgenommen sind aber die Studentenverträge, die Untermieten und alle frei finanzierten Neubauten, wobei unter diesen Begriff auch nachträgliche Dachbodenausbauten fallen, sowie die Ein- und Zweifamilienhäuser.

Die meisten Mieter übersehen dies oder gehen davon aus, daß frühere Kündigung in jedem Fall möglich ist, sorgen daher nicht für eine dementsprechende Vereinbarung einer früheren Kündigungsmöglichkeit im Mietvertrag und haben dann Schwierigkeiten, diesen frühzeitig zu beenden. Die Vermieter wiederum beharren oftmals auf dem Gesetz, zumal sie viele dieser Wohnungen nicht mehr zu einem so hohen Preis vermieten könnten. Auch Klagen sind keine Seltenheit, so daß der Mieter dann - obwohl er eigentlich sparen wollte - zwei Wohnungen zahlen muß.

Die nächsten Verwirrungen sind zu erwarten, wenn die ersten neuen befristeten Verträge, die nach der Novelle 97 geschlossen wurden, ablaufen. Auch hier gelten keinesfalls für alle die gleichen Regelungen. Während es in den einen Wohnungen Rechte des Mieters auf maximal 12monatige Vertragsverlängerung gibt, gilt das für die anderen (im wesentlichen wieder die oben angeführten Ausnahmen) nicht.

Da diese Ungleichbehandlung für Laien tatsächlich verwirrend ist, wäre eine Gleichstellung wünschenswert.

Hinsichtlich des Mietzinsniveaus hat sich durch die Einführung des Richtwertmietzinses eine leichte Senkung ergeben, da sich niedrigere Mietzinse bei alten Wohnungen auch auf den Neubau auswirken. Obwohl auch angemerkt werden muß, daß viele Vermieter eigentlich nicht bereit sind, die Wohnungen wirklich zum Richtwertmietzins zu vermieten. Würden sich alle an die gesetzlichen Vorgaben halten, hätte dies sicherlich noch eine weitere Absenkung des Preisniveaus zur Folge. Zum Teil mag dies allerdings nicht nur mit der Unwilligkeit mancher Vermieter, sondern auch mit der Kompliziertheit des Richtwertsystems zusammenhängen, welches ja selbst für Experten kaum durchschaubar ist. Bis heute liegt noch immer kein oberstgerichtliches Urteil zu dem Thema vor, von dem man sich vielleicht ein wenig Klarheit erhoffen dürfte.

### Bauträger

Nach dem Inkrafttreten des Bauträgervertragsgesetzes letztes Jahr wurden seitens der Branche langsam die Verträge dem neuen Gesetz angepaßt.

Allerdings dürfte es mit der im BTVG vorgeschriebenen Absicherung der Wohnungswerber noch Probleme geben. Im Falle von Wohnbauförderung scheint man nämlich davon auszugehen, daß Förderung gleich Absicherung ist, was aber im Gesetz keineswegs gedeckt ist. Neben einer möglichen schuldrechtlichen Absicherung des Wohnungswerbers im Mietbereich sind dort zwar Alternativen auch für geförderte Wohnungen vorgesehen, diese dürften aber - folgt man den Verträgen, die in der Beratung vorgelegt werden - in der Mehrheit der

Fälle nicht angewandt werden. Dies widerspricht aber eindeutig dem Gesetzestext und auch dem Zweck des Gesetzes, dem Wohnungswerber entweder eine Garantie für die Rückforderbarkeit geleisteter Zahlungen oder aber eine Fertigstellungsgarantie zu verschaffen.

Für geförderte Wohnungen wären gem. § 7 Abs. 6 BTVG folgende Alternativen vorgesehen:

- Eine inländische Gebietskörperschaft muß direkt für die Rückforderungsansprüche des Wohnungswerbers haften oder
- es müßte im Fall der Wohnbauförderung eine sogenannte „gleichwertige Absicherung“ geschaffen werden.

Diese gleichwertige Absicherung stellt sich folgendermaßen dar:

- Der Abschluß des Bauträgervertrages dürfte erst nach Vorliegen einer rechtskräftigen Baubewilligung und der schriftlichen Zusicherung der Förderung erfolgen;
- die Finanzierung des Bauvorhabens muß gesichert und darüberhinaus gewährleistet sein, daß außer der Sicherstellung der Finanzierungsmittel keine weiteren geldwerten Lasten vor dem Ende der Sicherungspflicht ohne Zustimmung der Gebietskörperschaft oder des Erwerbers verbüchert werden;
- im Eigentumsbereich wäre noch eine grundbücherliche Absicherung des Wohnungswerbers vonnöten;
- die Kontrolle des Baufortschrittes und der Verwendung der Finanzierungsmittel einschließlich der Eigenmittel des Erwerbers muß entweder durch die Gebietskörperschaft erfolgen oder
- es müssen die Zahlungen des Erwerbers auf ein bei einem Kreditinstitut treuhändig geführtes Konto des Bauträgers erfolgen und mit dem Kreditinstitut zugunsten des Erwerbers vereinbart sein, daß der Bauträger über die Zahlungen erst nach Übergabe des Objektes und Sicherung der vereinbarten Rechtsstellung des Erwerbers verfügen kann.

Da auch schon ein Fall bekannt ist, wo einem Wohnungswerber in Niederösterreich von einem namhaften Wohnbauträger telefonisch lapidar mitgeteilt wurde: „Das gilt für uns nicht...“, ist zu befürchten, daß bei einer Weiterführung einer derart lockeren Handhabung des BTVG Wohnungswerber im Konkursfall erneut nicht abgesichert sein könnten. Die Entwicklung beim geförderten Mietwohnungsbau, der dem BTVG unterliegt, sollte daher in nächster Zeit sorgfältig beobachtet werden.

Weniger Probleme dürfte es im Eigentumsbereich geben. Dort ist in den überwiegenden Fällen die Absicherung durch Eintragung in das Grundbuch in Verbindung mit einem Ratenplan für den Kaufpreis vorgesehen, was sicherstellen soll, daß nicht mehr bezahlt wurde, als dem Baufortschritt entspricht und dem Wohnungswerber das Eigentumsrecht - zumindest als WE-Bewerber im Sinne des § 24a WEG - eingeräumt ist.

### **Rücktrittsrechte**

Positive Auswirkungen zeigt das Rücktrittsrecht von Immobiliengeschäften gem. § 30a KSchG.

Der Maklerkunde, der Verbraucher ist, hat demnach das Recht, von einem am Tag der Erstbesichtigung eines Objektes, welches zur Befriedigung des eigenen Wohnbedürfnisses oder des eines nahen Angehörigen hätte dienen sollen, unterschriebenen Miet- oder Kaufanbot binnen Wochenfrist zurückzutreten.

Dieses wird von den KonsumentInnen - wenn auch oft erst nach Beratung, da die Aufklärung hinsichtlich der Makler immer noch mangelhaft ist - durchaus in Anspruch genommen. Die Reaktionen der Makler hingegen sind nicht befriedigend. Oft wird versucht, den Kunden einzureden, sie könnten nicht zurücktreten.

Ein weiteres damit zusammenhängendes Problem sind Anzahlungen bzw. Zahlung der ganzen Provision oder eines Angeldes. I.d.R. gibt es in derartigen Fällen immer Schwierigkeiten, das Geld zurückzuerhalten. Ganz abgesehen davon ist die Entgegennahme und Vereinbarung von Anzahlungen oder Angeldern zumindest in den Fällen, wo ein Rücktrittsrecht gem. § 30a KSchG besteht oder das Geschäft noch gar nicht zustandegekommen ist, sowohl im MaklerG als auch in der Maklerverordnung ohnehin untersagt. Leider werden Maklerkunden oftmals fälschlicherweise in der Hoffnung gewiegt, eine Anzahlung würde ihnen die Wohnung definitiv reservieren. Daß der Makler sich auch Dutzende Angebote legen lassen kann und es dem Abgeber obliegt, welches davon er annehmen möchte, wird dabei geflissentlich unterschlagen.

Auch vom Rücktrittsrecht gem. § 3a KSchG wird bei Maklerverträgen Gebrauch gemacht, wobei hier meistens das Scheitern der Kreditfinanzierung geltend gemacht wird. Gem. § 3a KSchG ist dann ein Rücktritt des Verbrauchers möglich, wenn ohne seine Veranlassung für seine Einwilligung maßgebliche Umstände, die der Unternehmer im Zuge der Vertragsverhandlungen als wahrscheinlich dargestellt hat, nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten. Insbesondere sind dies die Erwartung der Mitwirkung oder Zustimmung eines Dritten, ohne den die Leistung nicht ausgeführt werden kann oder die Aussicht auf steuerrechtliche Vorteile, öffentliche Förderung oder einen Kredit. Die einwöchige Rücktrittsfrist beginnt zu laufen, sobald der Verbraucher erkennen kann, daß die zugesagten Umstände nicht eintreten werden.

Gerade im Maklerbereich wird vielfach damit verlockt, eine günstige Kreditfinanzierung vermitteln zu können, so daß dieses Rücktrittsrecht hierfür sehr gut anwendbar ist.

Zu beiden Rücktrittsrechten sind derzeit Musterprozesse des VKI anhängig.

Keine prozessualen Erfahrungen konnten bislang mit dem Rücktrittsrecht gem. § 5 BTVG gemacht werden. Die bisher in der Rechtsabteilung des VKI bekanntgewordenen Rücktritte wurden letztlich von den Unternehmern akzeptiert.

Gem. § 5 BTVG kann der Wohnungswerber zurücktreten, wenn er nicht vom Bauträger längstens eine Woche vor Abgabe seiner Vertragserklärung die in § 4 BTVG vorgesehen Vertragsunterlagen komplett erhalten hat. Dies ist zwar kein Muß auf Seiten des Bauträgers, löst aber eben bei Unterlassen ein Rücktrittsrecht aus.

Eine weitere Rücktrittsmöglichkeit bestünde auch hier, wenn eine von den Parteien dem Vertrag zugrundegelegte Wohnbauförderung unterbleibt.

### **Immobilienmakler**

Wie schon oben erwähnt, hat das neue Rücktrittsrecht von Immobiliengeschäften positive Auswirkungen gezeigt.

Allerdings haben die anderen Maklerprobleme nicht abgenommen. Es sind schon viele Makler dazu übergegangen, sich die Angebote erst frühestens am Tag nach der Erstbesichtigung unterschreiben zu lassen. In diesen Fällen sind die gleichen Probleme wie früher an der Tagesordnung, wobei an den VKI hauptsächlich Rücktritte wegen mangelnder Finanzierbarkeit und auch Fragen wegen der Sorgfaltspflichten von Immobilienmaklern herangetragen werden.

Bei den Finanzierungsproblemen spielt nach wie vor eine Rolle, daß von vielen Maklern unrealistische Rückzahlungsraten in Aussicht gestellt werden. Hier sollte allerdings das Rücktrittsrecht gem. § 3a KSchG greifen.

Auch zum Thema wirtschaftliche oder familiäre Verflechtung des Maklers mit dem Abgeber ist derzeit ein Musterprozeß anhängig. In diesem Fall sind zwei Firmen beteiligt, wobei zwei Ehegatten jeweils die alleinigen Gesellschafter und Geschäftsführer sind. Obwohl § 6 Mak-

lerG in Verbindung mit § 30b KSchG eine Informationspflicht des Maklers in diesen Fällen vorsieht, wurde diese unterlassen. Das Verfahren wurde in 1. Instanz gewonnen, derzeit ist das Berufungsverfahren anhängig. Die Sanktion bei Unterbleiben der Information ist der gänzliche Wegfall des Provisionsanspruches für den Makler. Derzeit wird ein weiterer Musterprozeß zu diesem Themenkreis anhängig gemacht, wo die Verkäuferin einer Eigentumswohnung und die Inhaberin der Maklerfirma ident sind, es sich also um ein Eigengeschäft handelt. Trotzdem wurde von der Verkäuferin in ihrer Eigenschaft als Maklerin die Provision vereinnahmt.

Zum § 30b KSchG, welcher dem Makler in Verbrauchergeschäften besondere Sorgfaltspflichten (Aushändigung einer schriftlichen Nebenkostenübersicht, genaue Informationspflichten) auferlegt, gibt es mittlerweile ein oberstgerichtliches Urteil, welches sich mit der Nichtaushändigung der schriftlichen Nebenkostenübersicht beschäftigt. In diesem Fall wurde eine Minderung der Provision gem. § 3 MaklerG von fast 30 % zugesprochen. Da es in dem Fall noch um das Vorhandensein einer Betriebsanlagengenehmigung und die damit zusammenhängenden Erkundigungspflichten des Maklers geht, wurde die Rechtssache zum zweiten Rechtsgang an die 1. Instanz verwiesen. Da es sich im Sinne des § 1 KSchG um ein sogenanntes Gründungsgeschäft gehandelt hat, war die Maklerkundin gleichzeitig Verbraucherin.

Auch zu diesem Bereich ist ein Musterprozeß in Vorbereitung. Einerseits geht es um Nichtaushändigung der Nebenkostenübersicht, andererseits um weitere Sorgfaltspflichtverletzungen hinsichtlich der Beschreibung des - letztlich doch gekauften - Objektes.

Jedenfalls ist der § 30b KSchG im Zusammenhang mit dem § 3 MaklerG ein spannendes Thema für die Rechtsprechung der nächsten Jahre, da die Möglichkeit, die Provision des Maklers zu mindern, eine völlig neue Sache ist. Es wird sich daher eine Judikatur herausbilden müssen, die Anhaltspunkte liefert, für welche Art von Pflichtverstoß welche Minderung gerechtfertigt ist.

### **Altbaueigentum**

Nach wie vor ist der Abverkauf von Altbauwohnungen in Eigentum ein großer Problembereich in Wien. Diese komplizierte Materie steckt voller „Fallen“ für den Laien; die Aufklärung durch Makler, Verkäufer oder Vertragsserrichter ist derart mangelhaft, daß immer wieder neue Immobilienskandale möglich werden. Auch dieses Jahr wieder ist eine Gruppe von Spekulanten durch die Medien negativ berühmt geworden, weil vorwiegend Ausländer in dubiose Geschäfte verwickelt wurden. Gerade diese Bevölkerungsgruppe ist aber einerseits teils zu vertrauensvoll, und weiß andererseits oft nicht, wie die notwendigen Informationen und Beratungen zu erhalten sind.

Aber selbst wenn das Wohnungseigentum im Grundbuch eingetragen und der Kaufpreis ordnungsgemäß zur Lastenfreistellung verwendet wurde, heißt das nicht, daß keine weiteren Probleme auftauchen können.

Laut Erhebungen der Mobilen Gebietsbetreuung in Wien gibt es rund 150 Problemhäuser im Altbaueigentumsbereich.

Eines der Hauptprobleme in diesem Bereich entsteht, wenn Hausverwalter (die natürlich meist schon vom Verkäufer eingesetzt wurden oder gar mit diesem wirtschaftlich verflochten sind) die öffentlichen Abgaben nicht mehr leisten, obwohl diese von den Miteigentümern und Altmietern weiterhin als Betriebskosten eingehoben werden. Den wenigsten Käufern ist bewußt, daß diesbezüglich Pfandrechte der öffentlichen Hand bestehen, die gegen jeden Miteigentümer durchgesetzt werden können (Solidarhaftung). Es kommt daher durchaus vor, daß ein kleiner Minderheitseigentümer für die Schulden des gesamten Hauses haftbar gemacht wird.

Ebenfalls ein Pfandrecht bei jedem Miteigentümer besteht hinsichtlich unerledigter Bauaufträge seitens der Baubehörde. So kann es passieren, das Eltern für ihren Sohn, der in Wien studieren will, eine vermeintlich billige Altbaukleinwohnung kaufen, und in der Folge



die MA 37 (Baubehörde) mit einem Bauauftrag über ca. 350.000,-- Schilling bei diesem Studenten ein Pfandrecht begründen konnte. Dieser Fall löste sich für den Studenten in Wohlgefallen auf, allerdings nicht ohne gerichtliche Auseinandersetzung. Seitens der öffentlichen Hand wird auch vor Exekutionen gegen Kleineigentümer nicht Halt gemacht. Auch die Nichtbezahlung von Versicherungsprämien ist ein derartiges Problem. Oft wissen die Miteigentümer gar nicht, daß die Liegenschaft nicht mehr versichert ist.

Schon geringer muten da Probleme an wie, daß man jahrelang auf die Verbücherung des Wohnungseigentums warten muß oder es Schwierigkeiten im „Mischhaus“ gibt, wo noch ein Mehrheitseigentümer und Altmietler vorhanden sind.

Wie die Immobilienskandale der letzten Jahre, wie z.B. der Fall Itzlinger oder jüngst festgenommener oder geflüchteter Rechtsanwälte zeigten, sind die Wohnungskäufer auch vor denen nicht sicher, die eigentlich ihre Gelder treuhändig verwahren und zweckentsprechend verwenden sollten. Wenn auch betont werden muß, daß insgesamt die Zahl der Anwälte, die sich der Veruntreuung schuldig machen, immer noch sehr gering ist, schadet doch jeder einzelne Fall nicht nur den Geschädigten selber, sondern dem ganzen Berufsstand der Anwälte, da natürlich das Mißtrauen in der Bevölkerung wächst.

Es bleibt daher zu hoffen, daß die Rechtsanwaltskammern die schon seit Jahren versprochene Versicherung, welche auch kriminelle Handlungen des Anwaltes abdeckt, endlich zustandebringen, nicht zuletzt in deren eigenem Interesse.

Bei den Notaren hingegen ist der Klient durch Eintragung in das Notarielle Treuhandregister bis zu einer Schadenshöhe von 60 Mio. Schilling auch für kriminelle Machenschaften abgesichert.

### **Sonstige Verbraucherprobleme**

Die persönliche Wohnrechtsberatung wurde im Berichtszeitraum von 1784 Personen aufgesucht. 36,3 % aller Beratungen betrafen Wohnrecht. Von der Experten-Hotline machten 2386 Ratsuchende Gebrauch.

Es besteht daher ein leichter Rückgang der persönlichen Beratungen. Da der Durchschnitt der Ratsuchenden pro Jahr in den letzten Jahren rund 5000 betrug, können aber durch die Einführung der Telefonberatung doch entschieden mehr Konsumenten beraten werden. Im Erfassungszeitraum beträgt die Anzahl aller Wohnrechtsberatungen rund 4000. Außerdem ist das Wiener Beratungszentrum telefonisch nun von ganz Österreich aus erreichbar.

### **Geplante Gesetzesänderungen**

Derzeit liegt ein Entwurf zur Novellierung des MRG, WGG, WEG und HeizKG vor. Im wesentlichen geht es dabei um Neuerungen hinsichtlich der Abrechnung von Betriebskosten bzw. Gemeinschaftsanlagen.

Abgegangen werden soll durch die Novellierung im Mietbereich vom Prinzip der Aufteilung allgemeiner Betriebskosten, wobei hier vorwiegend an die Aufteilung der Wasserkosten gedacht ist (nach Nutzfläche bzw. Nutzwert). Es bestünde in Hinkunft die Möglichkeit, daß sich der Vermieter mit zwei Dritteln der Mieter (berechnet nach Mietgegenständen) über die Installation von Wasserzählern einigt. Die überstimmten Mieter müßten dann die Anbringung der Geräte und die Erfassung des Verbrauchs dulden.

Zur Anschaffung der Meßgeräte ist vorgesehen, daß diese Erhaltungsarbeiten im Sinne des § 3 MRG sein werden. Die Eichung, Wartung und Ablesung der Geräte soll unter allgemeine Betriebskosten abgerechnet werden.

Auch hinsichtlich der Abrechnung von Gemeinschaftsanlagen (Waschküche) soll vom bisherigen Aufteilungsprinzip abgegangen werden: Bislang bedurfte dies einer Vereinbarung des Vermieters mit allen Mietern. Nunmehr soll der Vermieter auch ohne solche Vereinbarung Waschmarken einführen können. Diese müßten dann in der Abrechnung als Einnahmen ausgewiesen werden.

Diese Änderungen gelten allerdings nur für den Mietbereich, nicht aber für Wohnungseigentümer, die daher weiterhin für das Abgehen vom allgemeinen Aufteilungsschlüssel einen einstimmigen und schriftlichen Beschluß benötigen.

Eine weitere Änderung soll die Veränderung der Nutzfläche durch Baumaßnahmen des Mieters betreffen: Bislang mußte der Mieter, wenn er z.B. eine Zwischendecke eingezogen hatte, aufgrund der vergrößerten Nutzfläche mehr bezahlen. Dies soll jetzt dahingehend abgeändert werden, daß derartige Maßnahmen bis zur Beendigung des Mietverhältnisses unberücksichtigt bleiben.

### **2.1.3. Innenausstattung von Wohnungen**

Obwohl die Zahl der Hausbauer leicht rückgängig ist und auch die Zahl derjenigen, die ihre Wohnung renovieren wollen, von 37 % im Jahr 1995 auf 31 % im Jahr 1998 gesunken ist <sup>9</sup>, betrafen immerhin 14,5 % aller Produktanfragen im VKI-Beratungszentrum die Innenausstattung von Wohnungen. Dies ist wohl darauf zurückzuführen, daß die meisten Anfragen weniger im Zusammenhang mit „Boden, Wand und Decke“ standen, sondern vielmehr mit Möbeln und Haushaltsgeräten.

#### **Boden- und Wandbeläge sowie Heimtextilien**

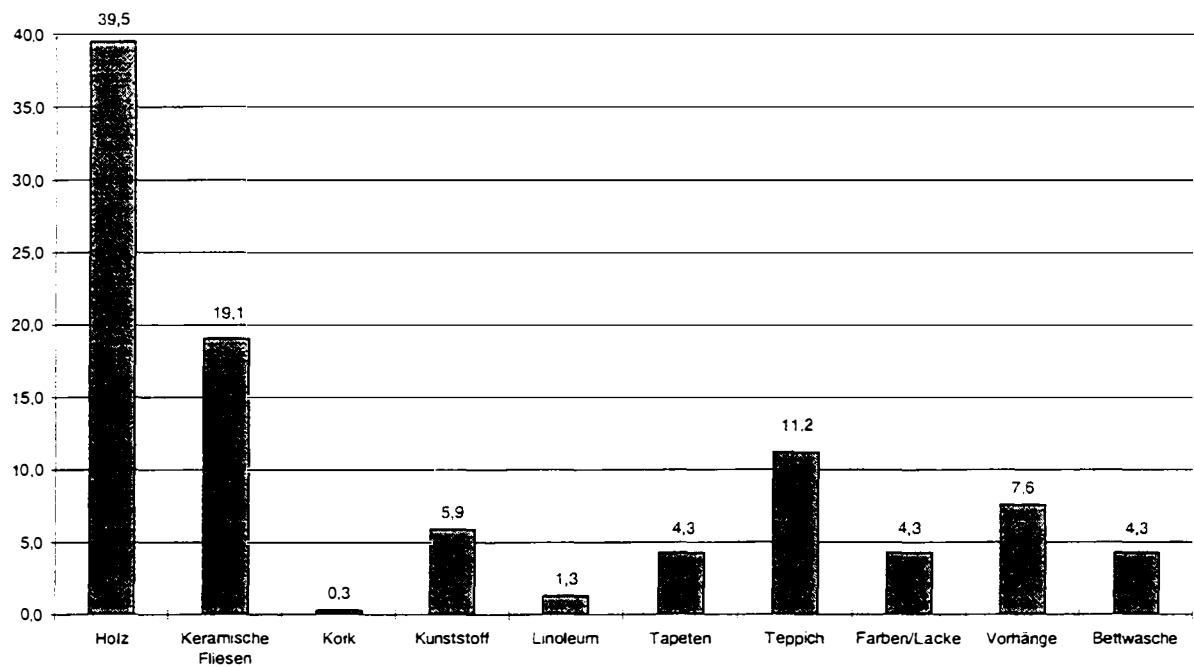
Lediglich 8,0 % der Anfragen im VKI-Beratungszentrum zu Innenausstattung von Wohnungen betrafen Boden- und Wandbeläge bzw. Heimtextilien, wobei in erster Linie rechtliche Informationen gewünscht wurden (84,9 %). Ca. drei Viertel dieser rechtlichen Anfragen (79,9 %) galten Leistungsstörungen wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Bezüglich technischer Informationen (15,1 %) ging es vor allem um Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, die 45,7 % dieser Anfragen ausmachten. Mit 39,5 % stand Holz im Vordergrund des Interesses an Materialien zur Innenausstattung.

---

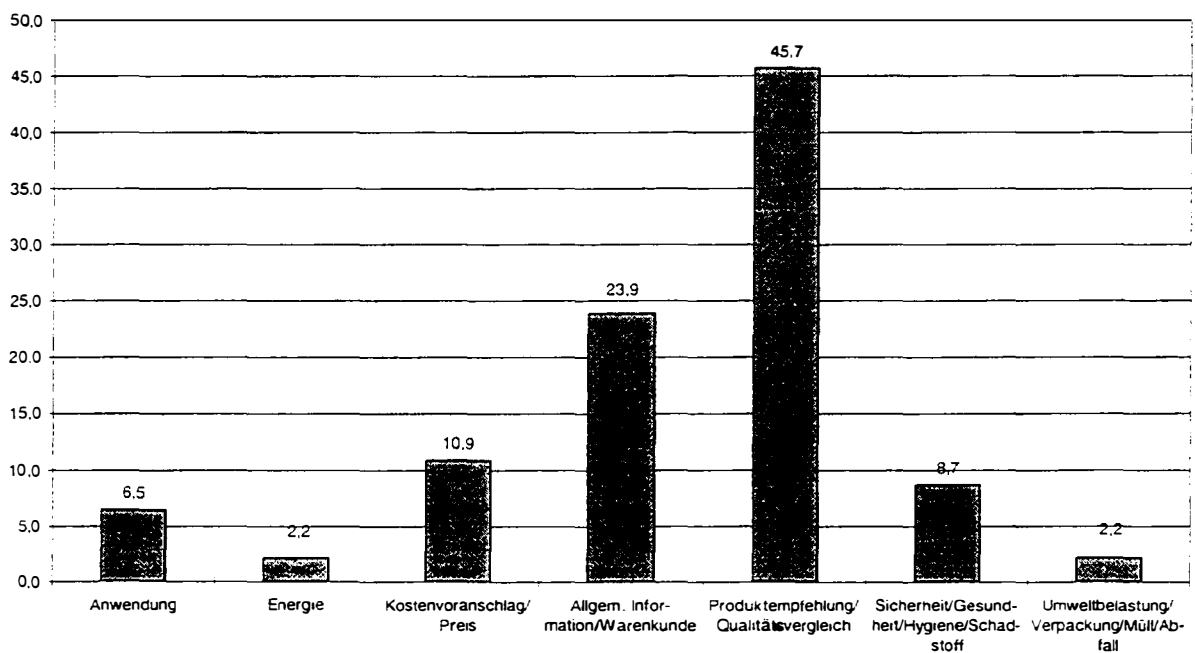
<sup>9</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite If

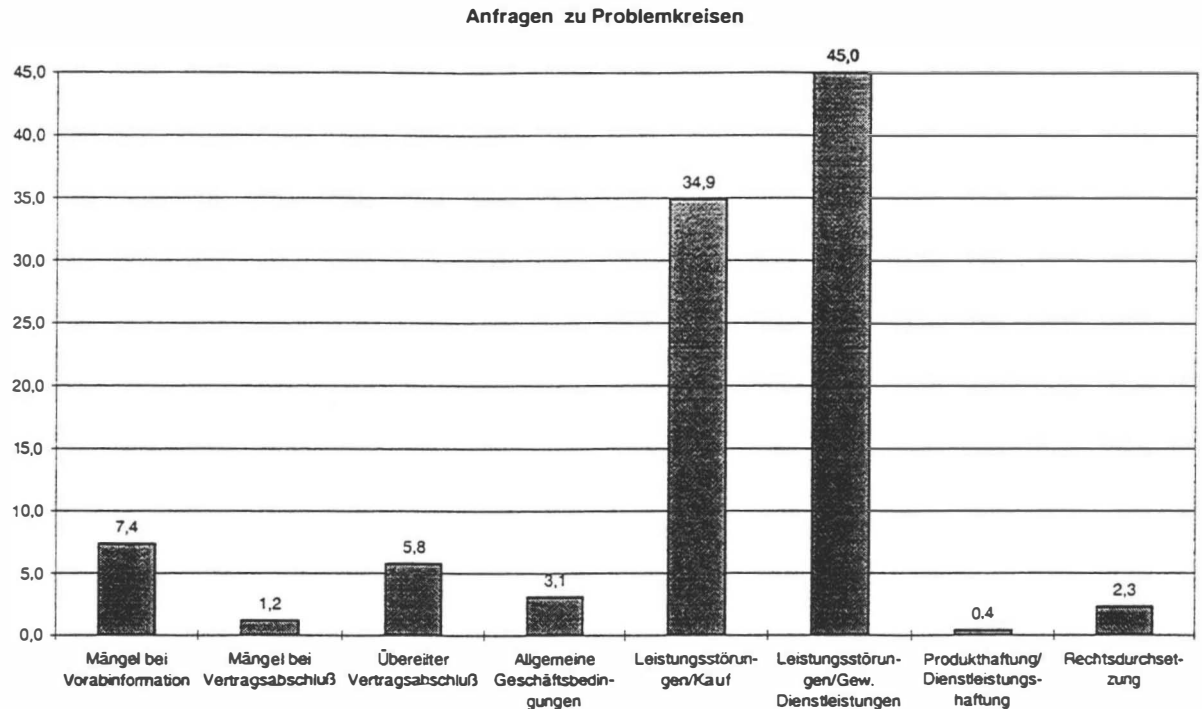


## Anfragen zu Produkten



## Anfragen zu Problemkreisen



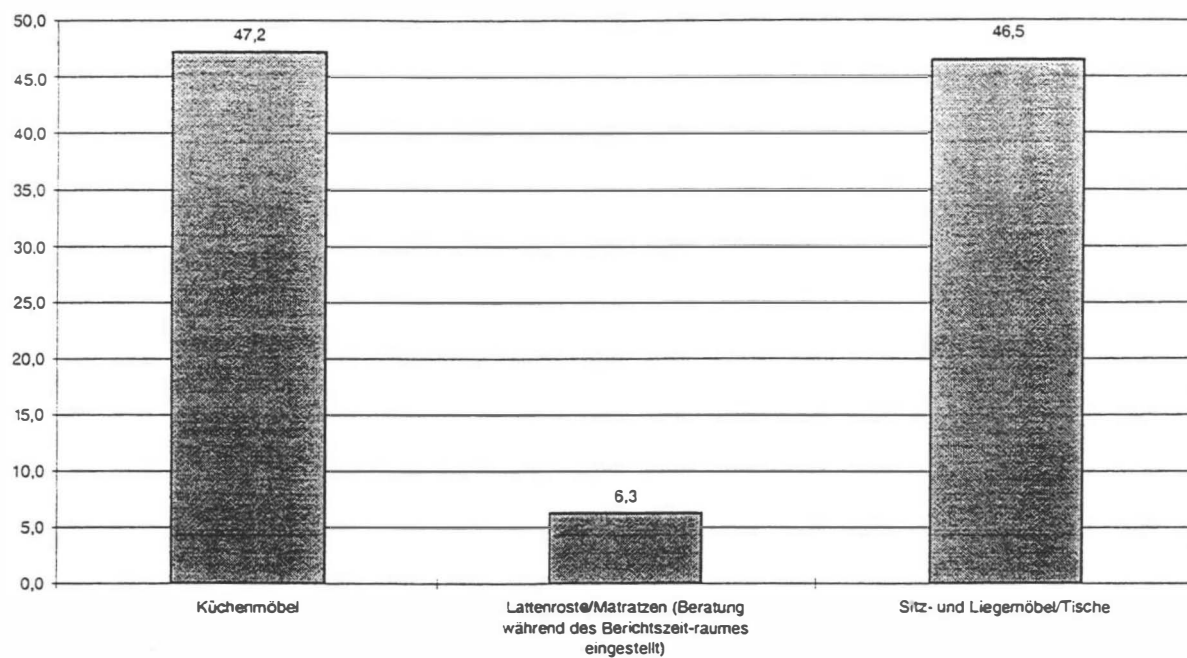
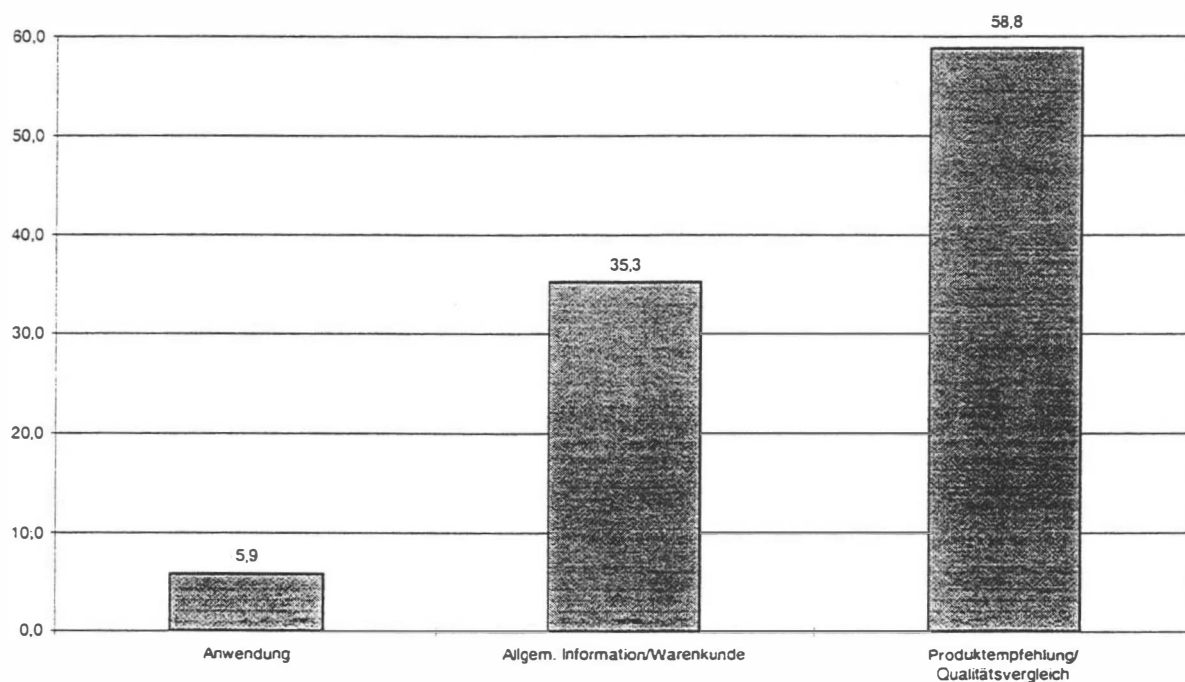


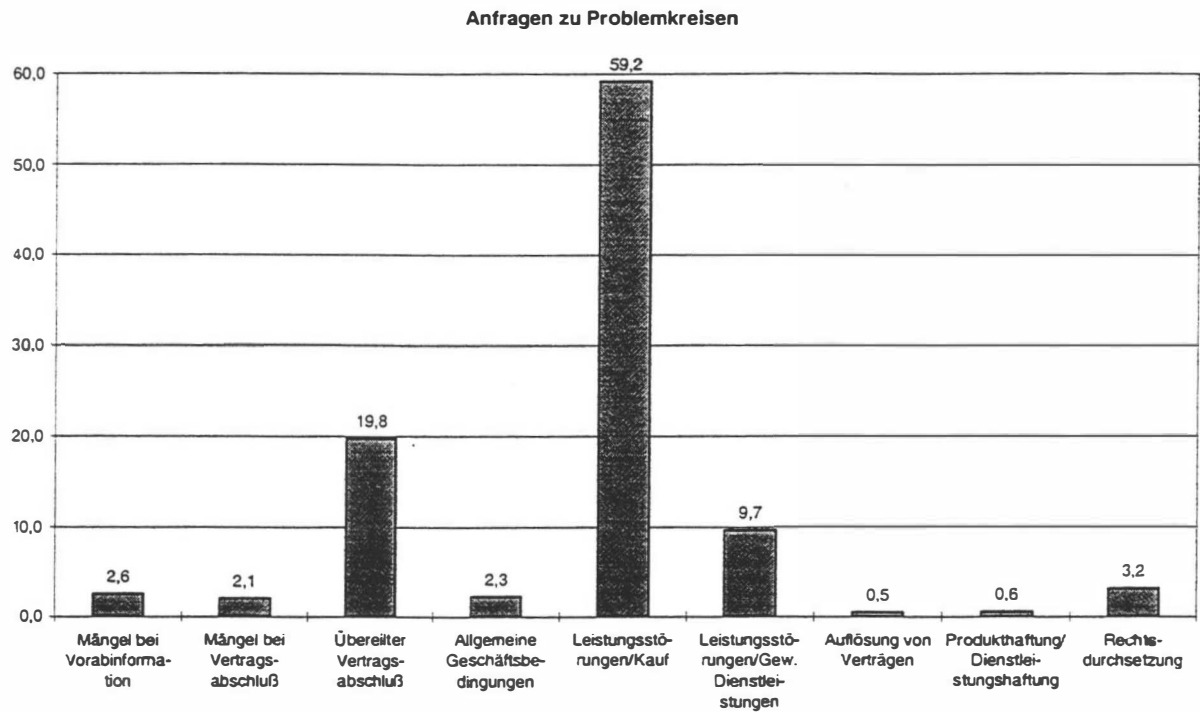
## Möbel

Betrachtet man Kataloge und Werbematerialien der großen Möbelhändler, so findet man meist moderne, teilweise sogar poppige und designerähnliche Möbel mit mehr oder weniger klaren Linien sowie pseudo-rustikale Möbel in einer zeitgemäßen Version. „Ökologische Möbel“, die VerbraucherInnen das Gefühl der Natürlichkeit vermitteln sollen, werden zwar nach wie vor angeboten, sind jedoch etwas in den Hintergrund gerückt. Dafür scheint sich die Nachfrage an nachgebauten, aber auch an preisgünstigen Stilmöbeln - wie z.B. Weichholzmöbel aus der Jahrhundertwende - zu verstärken.

Im VKI-Beratungszentrum ging es bei insgesamt 17,7 % aller Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen um Einrichtungsgegenstände, wobei Sitz- und Liegemöbel sowie Tische mit 46,5 % und Küchenmöbel mit 47,2 % im Vordergrund standen. Bei fast allen Anfragen handelte es sich um rechtliche Informationen: 68,9 % betrafen Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz, 19,8 % übereilten Vertragsabschluß.

An den grundlegenden Problemen beim Möbeleinkauf hat sich kaum etwas geändert: zu lange Lieferzeiten, Transport- und Montageschäden, unterschiedliche Furniere, mangelhaft verarbeitete Möbelteile usw.

**Anfragen zu Produkten****Anfragen zu Problemkreisen**

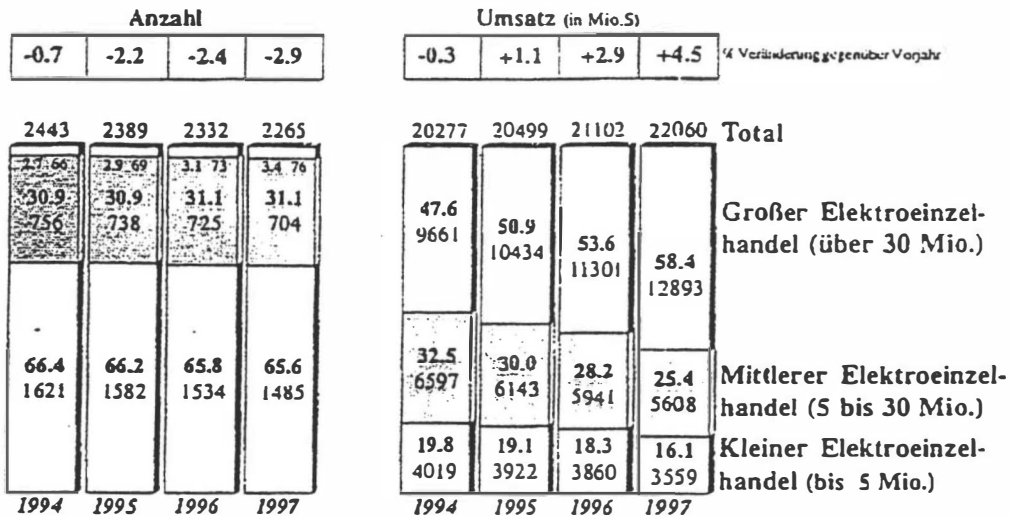


**Große Haushaltsgeräte**

Was die Marktsituation betrifft, so gab es - trotz prognostizierter Einbrüche - im Elektro Einzelhandel von 1996 auf 1997 ein Umsatzplus von 4,5 %. Nach wie vor herrscht die Situation vor, daß sich der große Elektro Einzelhandel gegenüber dem mittleren und kleineren ausweitert. Insgesamt betrug der Umsatz 1997 öS 22.060 Mio..

## Elektroeinzelhandel

nach Geschäftstypen



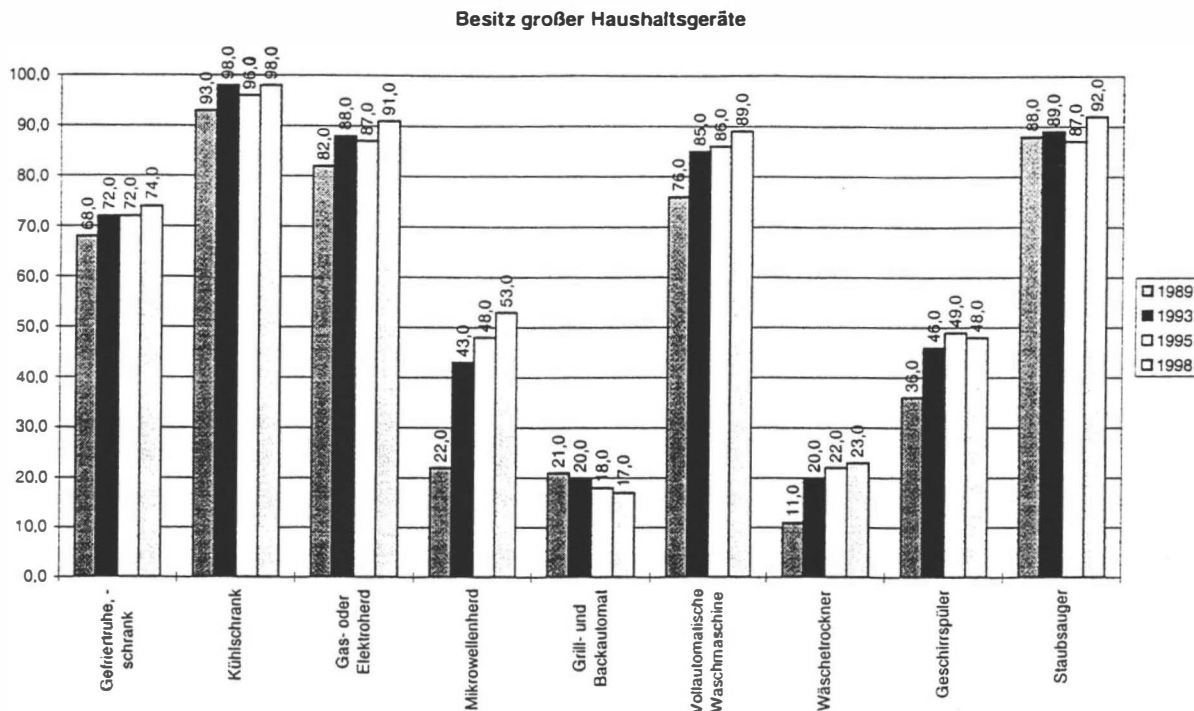
ACNielsen

© ACNielsen Ges.m.b.H. Seite 67

Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 67

Verglichen mit 1995 gab es beim Besitz großer Haushaltsgeräte 1998 eher geringe Zuwachsraten, die diesbezüglichen Anschaffungspläne sind jedoch zurückgegangen. Bei Kühlschränken, Herden, Waschmaschinen und Staubsaugern dürfte der Markt allerdings mehr oder weniger gesättigt sein. Immerhin besitzen 98 % (1995: 96 %) der Österreicher einen Kühlschrank, 92 % (1995: 87 %) einen Staubsauger, 91 % (1995: 87 %) einen Gas- oder Elektroherd und 89 % (1995: 86 %) eine Waschmaschine<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite III



Quelle: Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite III

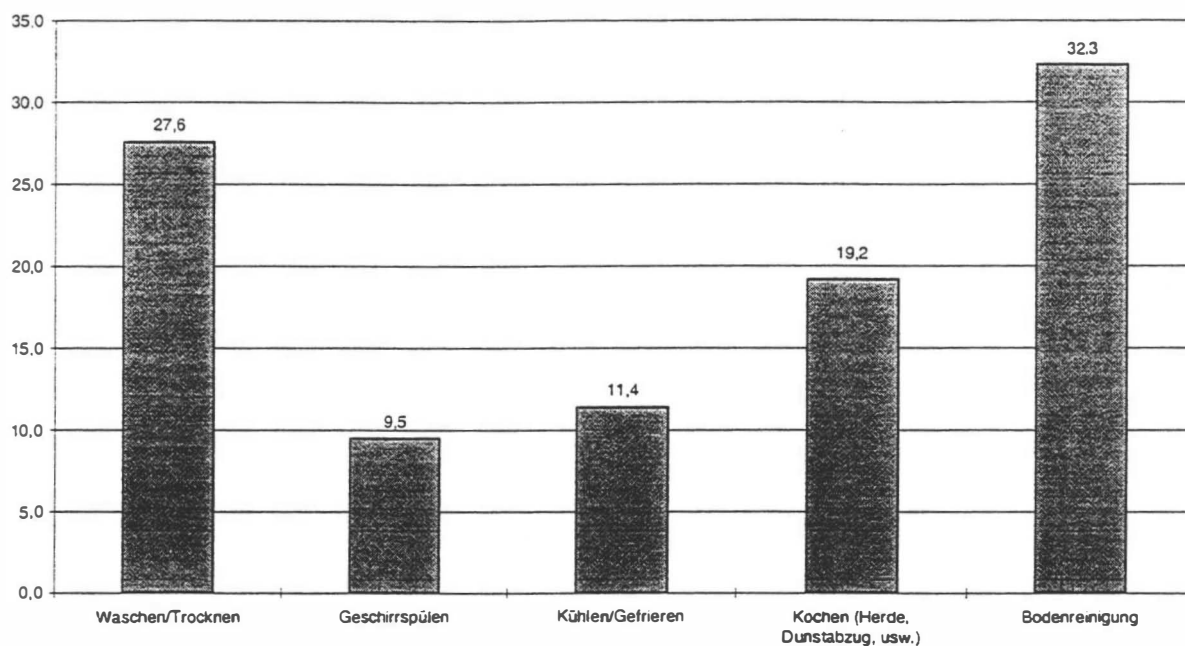
Der größte Teil der Anfragen im VKI-Beratungszentrum zur Innenausstattung von Wohnungen, nämlich 63,3 %, betrafen große Haushaltsgeräte. 84,6 % entfielen auf technische Informationen, wobei Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche mit 41,4 % und allgemeine Informationen bzw. Warenkunde mit 34,8 % im Vordergrund standen. Die meisten Anfragen gab es zu Bodenreinigungsgeräten (32,7 %), zu Trocknern (27,5 %) sowie zu Herden, Dampfabzugshauben, Mikrowellengeräten und Grillern (19,2 %). Dies läßt durchaus darauf schließen, daß die angebotene Marken- und Typenvielfalt bei Haushaltsgeräten den VerbraucherInnen die Wahl extrem erschwert.

Daß nicht immer die teureren Haushaltsgeräte die besseren sein müssen, ergab ein Gefrierschrank-Test des VKI. Dabei stellte sich heraus, daß es durchaus Geräte mit hoher Qualität zu günstigen Preisen gibt<sup>11</sup>. Dies ist allerdings nicht immer so, wie ein VKI-Test bezüglich Geschirrspülmaschinen bewies. Hier schnitten die teureren Modelle bezüglich technischer Ausstattung sowie Wasser- und Stromverbrauch besser als die anderen ab<sup>12</sup>. Diese Testergebnisse verdeutlichen jedenfalls, daß der Preis kein genereller Indikator für Qualität ist, was wiederum die Auswahl von Haushaltsgeräten erschwert.

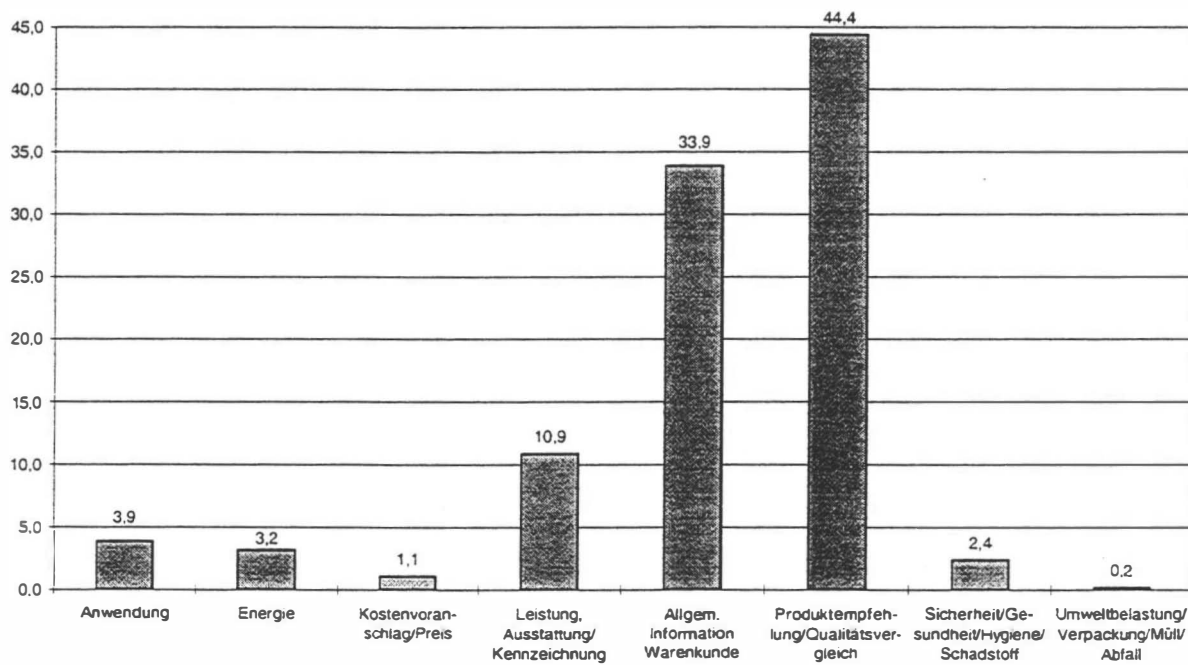
<sup>11</sup> „Konsument“-Test Gefrierschränke: „Frostige Typen“, in: „Konsument“ 8/98, Seite 27ff

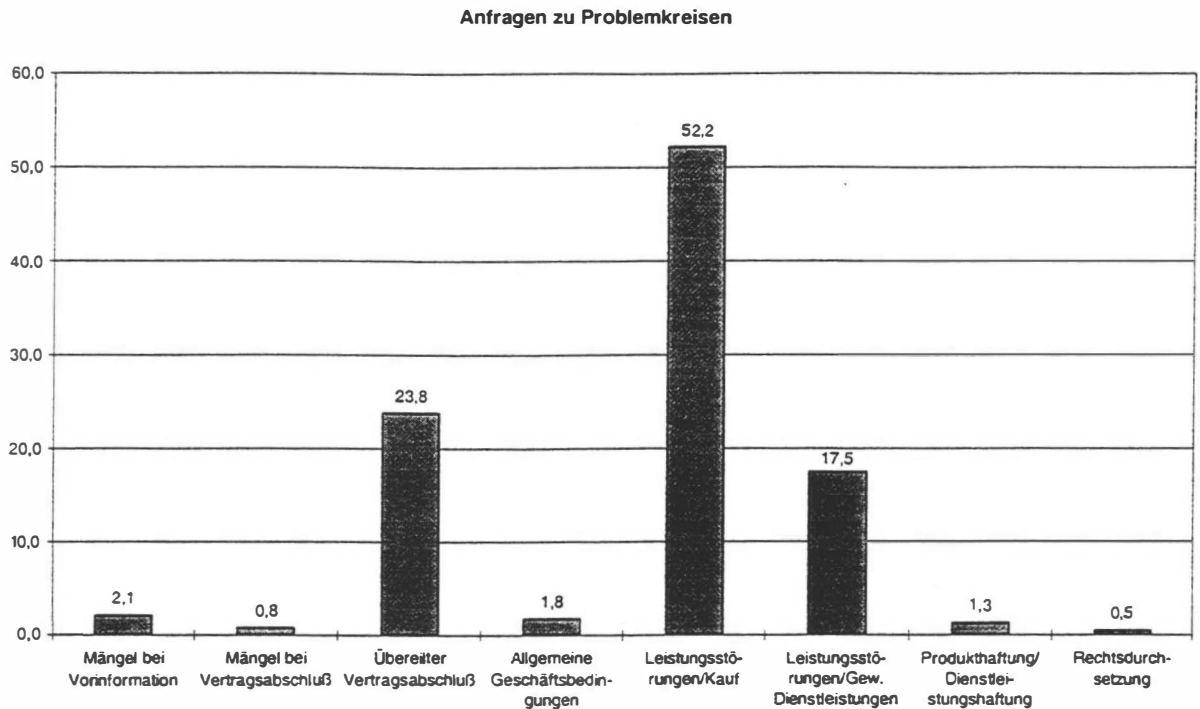
<sup>12</sup> „Konsument“-Test Geschirrspülmaschinen: „Ein glasklares Ergebnis“, in: „Konsument“ 7/98, Seite 28ff

## Anfragen zu Produkten



## Anfragen zu Problemkreisen



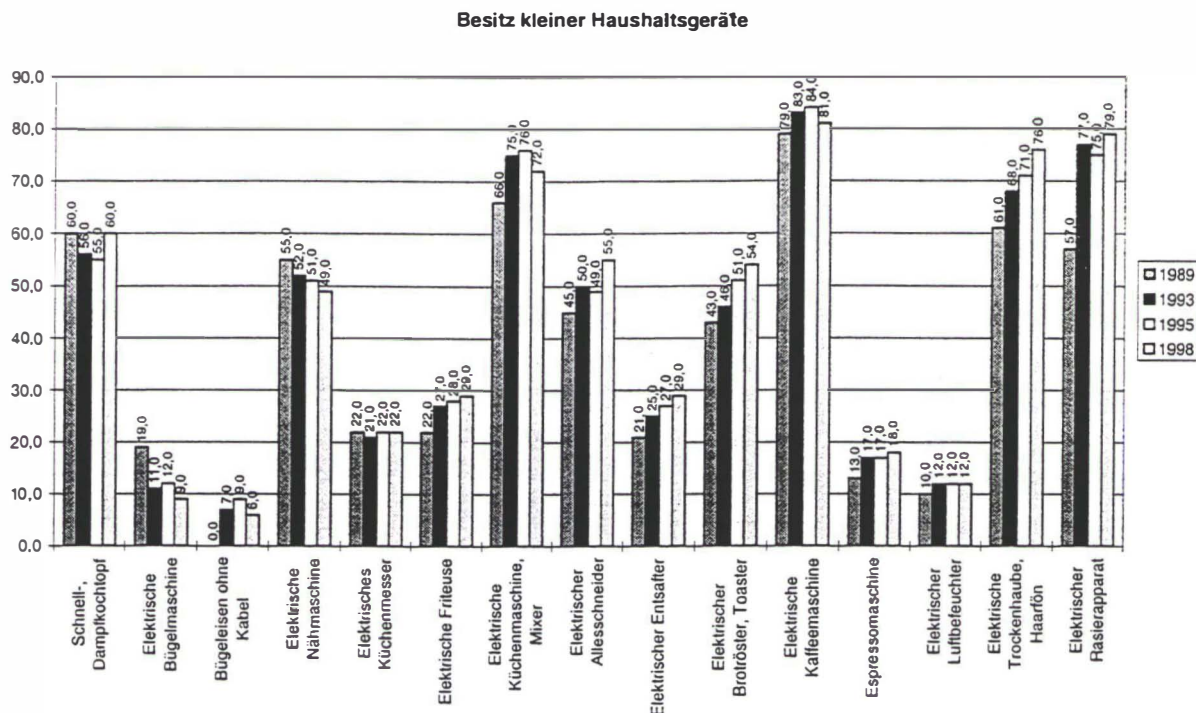


### Kleine Haushaltsgeräte

Im Gegensatz zu den großen Haushaltsgeräten sind beim Besitz kleiner Haushaltsgeräte von 1995 bis 1998 sowohl leichte Zuwächse als auch leichte Abnahmen zu registrieren. So sank beispielsweise der Anteil derer, die eine elektrische Küchenmaschine bzw. Mixer besitzen um 4 %, bei kabellosen Bügeleisen waren es 3 % und selbst die Besitzer einer Kaffeemaschine gingen um 3 % zurück. Die höchste Zuwachsrate konnte bei elektrischen Allesschneidern verzeichnet werden, diese betrug immerhin 6 %<sup>13</sup>.

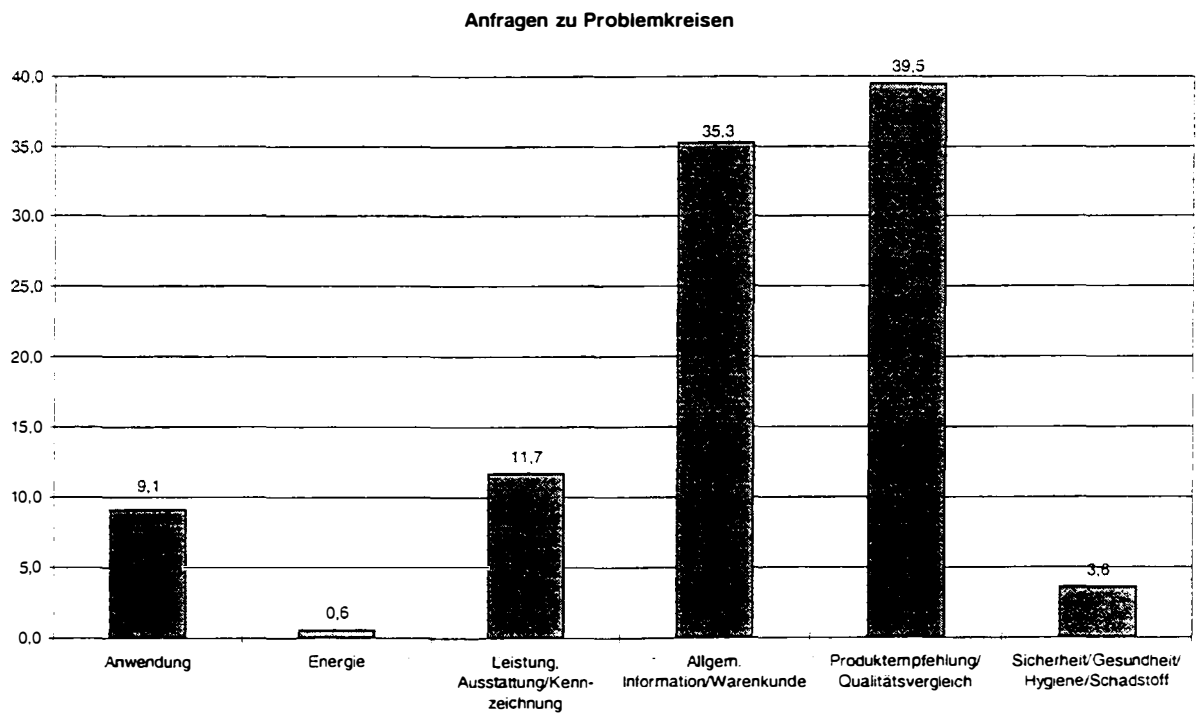
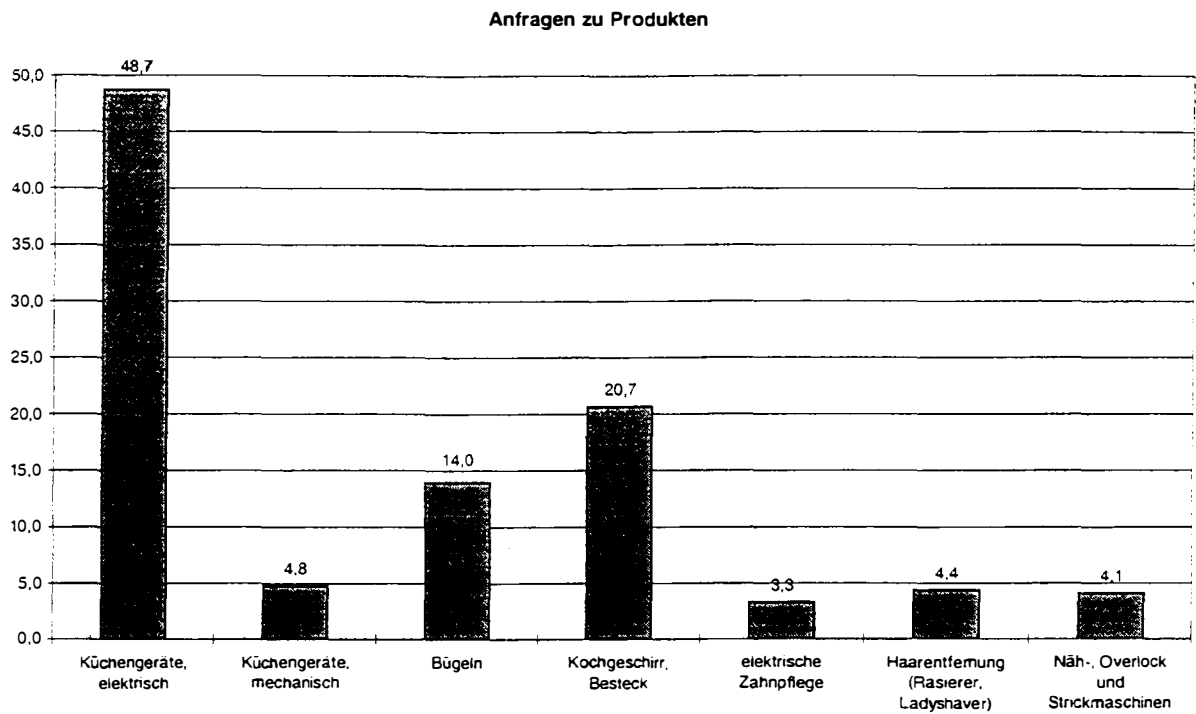
<sup>13</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite III

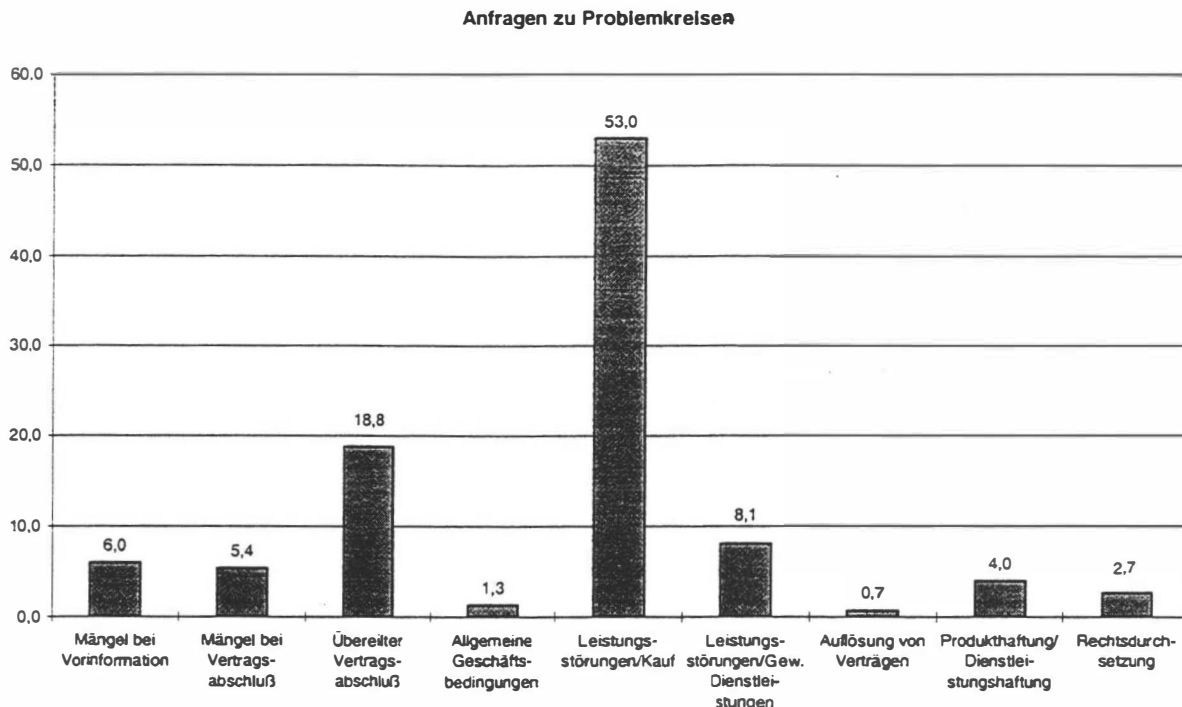




Quelle: Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite III

Aus der Beratungsstatistik des VKI geht hervor, daß die Anfragen zu kleinen Haushaltsgeräten 13 % aller Anfragen zur Innenausstattung von Wohnungen betrug. Davon handelte es sich bei mehr als zwei Drittel der Anfragen (72 %) um Produktberatungen. 36,2 % dieser Fragen entfielen auf Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, 33,8 % auf allgemeine Informationen bzw. Warenkunde. Von den weniger als ein Drittel ausmachenden rechtlichen Anfragen handelte es sich bei 45,8 % um Leistungsstörungen wie z. B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz, weitere 20,5 % betrafen übereilte Vertragsabschlüsse. Die meisten Anfragen entfielen auf elektrische Küchengeräte (55,1 %), gefolgt von Kochgeschirr und Bestecken (16,6 %) sowie Bügeleisen und -automaten (13,5 %).





## 2.1.4. Ernährung, Chemie und Gesundheit

Lediglich 2,9 % aller an das VKI-Beratungszentrum gerichteten Anfragen bezogen sich auf Ernährung, Chemie und Gesundheit.

### Lebensmittel

Vergleicht man den Umsatz des Lebensmitteleinzelhandels 1997 mit dem von 1996, so ist ein vergleichsweise hohes Ansteigen von 1,8 % zu verzeichnen. Der Gesamtumsatz betrug 1997 mehr als öS 146.000 Mio. (exklusive Hofer). Davon entfielen 26,8 % auf Verbrauchermärkte, 39,6 % auf Supermärkte, 17,1 % auf große, 7,7 % auf mittlere und 8,9 % auf kleine Lebensmittelgeschäfte. Somit sind weiterhin leichte Umsatzsteigerungen bei Verbraucher- und Supermärkten zu verzeichnen. Große, mittlere und kleine Lebensmittelgeschäfte haben - wie auch schon in den Jahren zuvor - mit kontinuierlichen Umsatzeinbußen zu kämpfen<sup>14</sup>. Und das Greißler-Sterben setzt sich unvermindert fort: Die Anzahl der Geschäfte ging von 1996 auf 1997 um 281 auf 7.337 zurück. Dabei handelt es sich hauptsächlich um Geschäfte mit einer Verkaufsfläche von weniger als 250 m<sup>2</sup><sup>15</sup>.

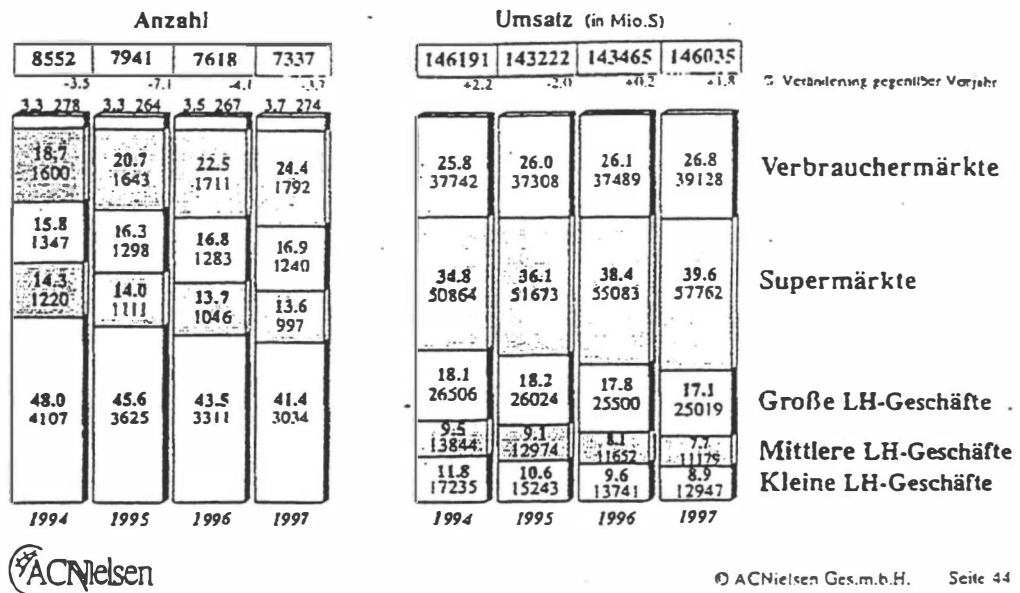
Im Zuge der weiteren Expansion der Verbraucher- und Supermärkte ist es wenig verwunderlich, daß der Anteil der Eigenmarken im Bereich von Molkereiprodukten beim Gesamtumsatz einer Handelskette eine immer bedeutendere Rolle spielt. Am Food-Sortiment stieg der Anteil an Eigenmarken von 3,3 % im Jahr 1992 auf 6,3 % im Jahr 1996. Machte bei Molkereiprodukten der Anteil der Eigenmarken am Gesamtumsatz 1996 noch 7,7 % aus, so waren es 1997 immerhin schon 11,1 %, was einem Umsatzwachstum von 46 % entspricht<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1998, Seite 44

<sup>15</sup> „Die Schere geht weiter auseinander“, in: LK-Handelszeitung Nr. 15, 31.7.1998, Seite 2

<sup>16</sup> „Der Handel als Markenartikler“, in: LK-Handelszeitung Nr. 21, 17.10.1997, Seite 3

## Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen



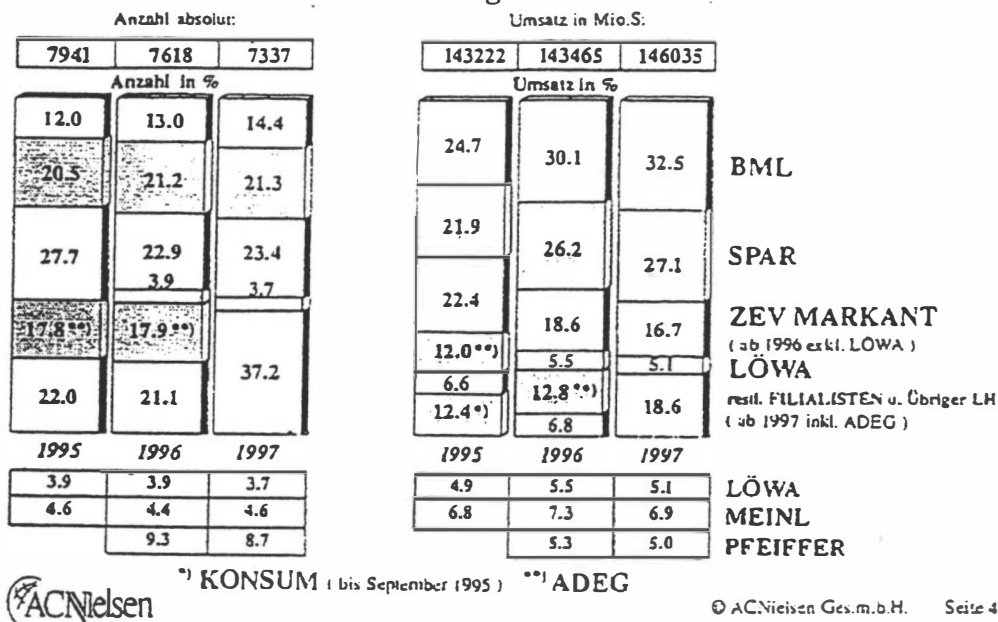
Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 44

Der Konzentrationsprozeß im österreichischen Lebensmitteleinzelhandel schreitet weiter voran. So haben die beiden größten Handelsketten mittlerweile einen Marktanteil von knapp 60 %, was im Vergleich zum Vorjahr bedeutet, daß dieser um fast 4 % vergrößert wurde<sup>17</sup>. Dazu kommt, daß der BML-Konzern mittlerweile ebenso wie die Julius Meinl AG dem deutschen Handelsriesen REWE gehören. Dieser ist mittlerweile nicht nur einer der führenden Handelskonzerne in Deutschland, sondern auch in Europa. Mit der Übernahme von Meinl könnte die ZEV-Markant ein Mitglied verlieren, was ihr Einkaufsvolumen von öS 12 Mrd. auf öS 3 Mrd. Schilling schrumpfen lassen würde<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch, Seite 47

<sup>18</sup> Gabriele Jiresch, Max Pohl, Dieter Koffler, „Der Deal des Jahres“, in: LK-Handelszeitung Nr. 16, 14.8.1998, Seite 2f

## Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 47

BML = Billa, Bipa, Merkur, Mondo, Emma

ZEV = Meinl, Pfeiffer, Wedl & Dick, Maxi-Markt, Kiennast, Hornig, Kastner und Brückler, Nah & Frisch u.a.

Ein wichtiger Aspekt in bezug auf Lebensmittel ist die schon seit geraumer Zeit diskutierte Gentechnik-Problematik. Im März 1998 wurde durch das Institut SWS erhoben, daß 67 % der österreichischen Bevölkerung Angst davor haben, gentechnisch veränderte Lebensmittel zu konsumieren<sup>19</sup>.

Innerhalb der EU regelt seit 15.5.1997 die „Novel-Food-Verordnung“ unter anderem auch die Kennzeichnung von GVO, also gentechnisch veränderten Organismen, allerdings fehlen bis dato nach wie vor damit verbundene Durchführungsbestimmungen. Am 1.9.1998 trat eine Verordnung in Kraft, welche die Etikettierung von Lebensmitteln regelt, die aus genetisch verändertem Mais oder Soja hergestellt sind. Diese Lebensmittel unterliegen nicht der „Novel-Food-Verordnung“. Nun wird auch eine Liste von Nahrungsmitteln erstellt, die grundsätzlich von einer Kennzeichnungspflicht ausgenommen sind, da aufgrund ihrer Verarbeitungsmethoden eine genetische Veränderung nicht nachweisbar ist.

In Österreich sind am 1.7.1998 wesentliche Teile der am 16.4.1998 beschlossenen Novelle zum Gentechnikgesetz in Kraft getreten. Das Gentechnikgesetz regelt unter anderem die Arbeit mit GVO sowie deren Freisetzung und Inverkehrbringung. Zusatzstoffe sind von der Kennzeichnungsverpflichtung ausgenommen, da eine diesbezügliche nationale Vorschrift von der EU für zwölf Monate ausgesetzt wurde. Definiert ist in Österreich bezüglich Lebensmittel der Begriff „gentechnikfrei“. Gentechnikfreie Lebensmittel dürfen im Rahmen ihrer

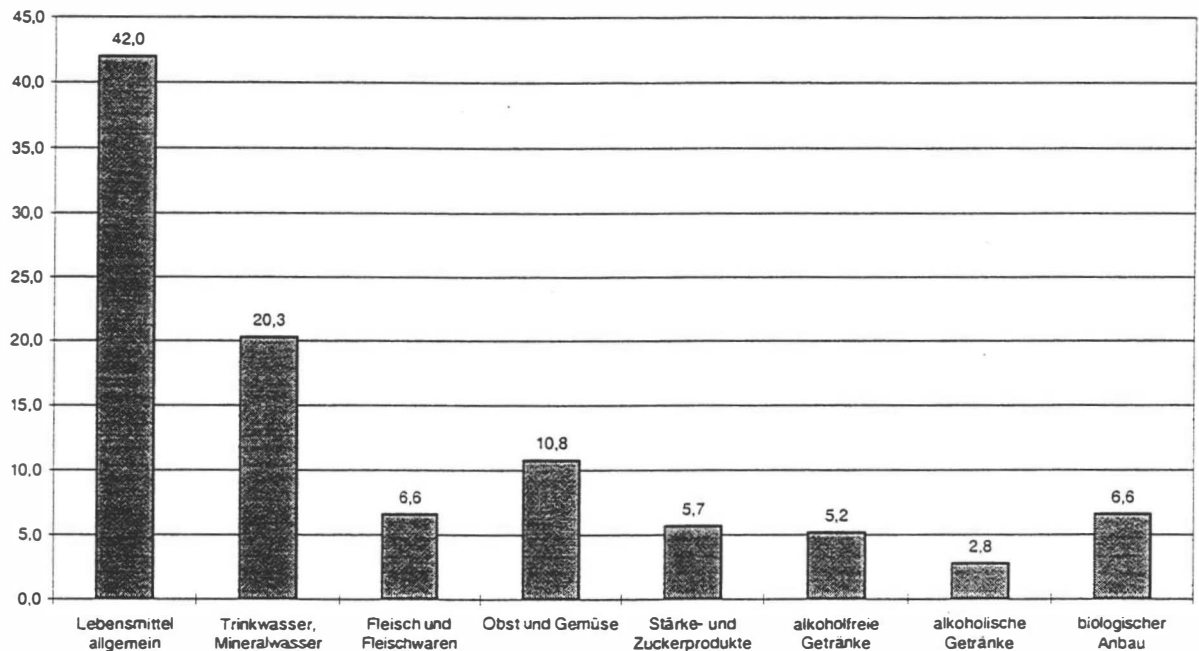
<sup>19</sup> „Gentechnik in der Nahrungsmittelindustrie“, in: LK-Handelszeitung, Nr. 19, 25.9.1998, Seite 16

Herstellung nicht mit GVO in Kontakt gekommen sein. Diese Regelung umfaßt also auch Futter- oder Pflanzenschutzmittel.

Nach wie vor gibt es keine endgültige EU-Entscheidung über jene österreichische Verordnung<sup>20</sup>, die den Verkauf von genetisch verändertem Mais in Österreich verbietet. Ursprünglich wurde Österreich ja dazu aufgefordert, dieses Verbot aufzuheben. Aus Sicht der VerbraucherInnen besteht für 1999 jedenfalls dringender Handlungsbedarf bezüglich Durchführungsbestimmungen zur Kennzeichnung von Produkten, die der Novel Food Verordnung unterliegen, sowie der Kennzeichnung von Zusatzstoffen<sup>21</sup>.

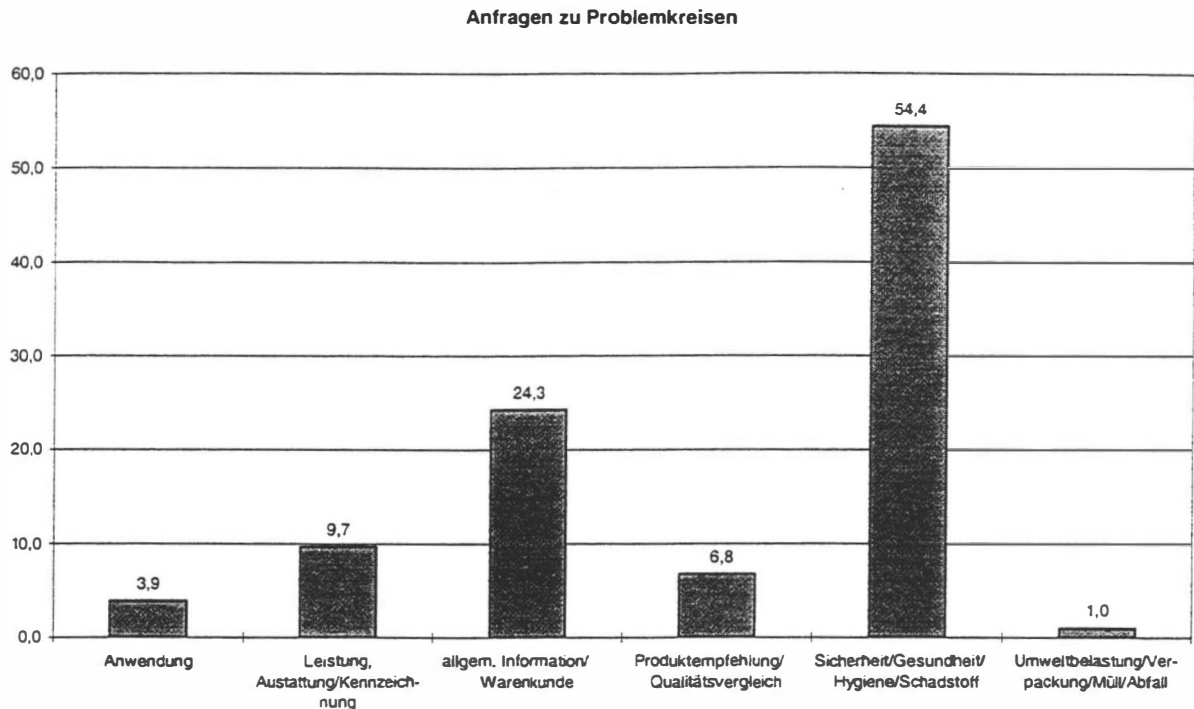
Was die Anzahl der Anfragen zu Lebensmitteln im VKI-Beratungszentrum betrifft, so machten diese 26,2 % aller Anfragen zum Themenkreis Ernährung, Chemie und Gesundheit aus. Die meisten dieser Anfragen richteten sich an die VKI-Produktberatung, wobei mehr als die Hälfte der Ratsuchenden Informationen bezüglich Sicherheit, Gesundheit, Hygiene und Schadstoffen wünschten. Die meisten Anfragen waren allgemeiner Natur (42,0 %), gefolgt von solchen zu Trink- bzw. Mineralwasser (20,3 %), Obst und Gemüse (10,8 %) und Fleisch bzw. Fleischwaren (6,6 %).

Anfragen zu Produkten



<sup>20</sup>

<sup>21</sup> Birgit Beck, "Grundlagen zur Gen-Diskussion", unveröffentlichte Mitteilung vom 30.9.1998  
"Kennzeichnungspflicht für gentechnisch veränderte Lebensmittel", in: LK-Handelszeitung Nr. 11, 5.6.1998, Seite 2



Daß es bei der Qualität von Fleisch und Fleischwaren immer wieder Probleme gibt, bewiesen bereits zahlreiche Tests des VKI. Bei einem solchen über Knackwürste mußten von 16 getesteten Produkten 12 als „weniger“ oder gar „nicht zufriedenstellend“ beurteilt werden. Die Gründe: Verfälschung durch Geflügelproteine, überhöhter Zusatz von Separatorenfleisch oder Kartoffelstärke oder gar Verdorbenheit<sup>22</sup>.

Apropos Verdorbenheit: Auch die Hygiene im Lebensmittelhandel läßt mitunter zu wünschen übrig. So ergab ein VKI-Test über Hygiene im Supermarkt, daß die Lagertemperaturen in Kühlregalen mitunter zu hoch sind. Von 23 getesteten Filialen mußten neun mit „weniger“ oder gar „nicht zufriedenstellend“ bewertet werden<sup>23</sup>.

## Ernährungstrends

Hier eine Auflistung der aktuellen Trends im Ernährungsbereich:

- Die KonsumentInnen setzen weiterhin auf preisbewußten Einkauf, verstärkt jedoch auch auf Qualität<sup>24</sup>.
- „Völlern“ ist mittlerweile „out“, die Mehrzahl der KonsumentInnen bevorzugt eine maßvolle, abwechslungsreiche und bewußte Ernährung<sup>25</sup>.
- Auffallend ist weiters, daß bei Frischwaren lediglich Fleisch- und Wurstprodukte sowie Kartoffeln einen kontinuierlichen Abwertstrend aufweisen<sup>26</sup>.
- Gesundheit und Wohlbefinden fördernde Produkte, wie z.B. probiotische Joghurts, boomen, wobei bereits 10 % aller verkauften Joghurts solcher Art sein dürften<sup>27</sup>.

<sup>22</sup> „Konsument“-Test Knacker: „Qualität ist wurst“, in: „Konsument“ 10/97, Seite 6ff

<sup>23</sup> „Konsument“-Test Supermarkt: „Lauwarm im Kühlregal“, in: „Konsument“ 8/98, Seite 34f

<sup>24</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Zusammenfassung I, Chart 38

<sup>25</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Zusammenfassung I, Chart 38

<sup>26</sup> „Neues aus dem Haushaltspanel“ in: LK-Handelszeitung, Nr. 15, 31.7.1998, Seite 4

<sup>27</sup> „Konsument“-Test probiotische Milchprodukte: „Mit Keimen auf Gesundheitstrip“, in: „Konsument“ 8/98, Seite 7ff

- Der Trend zu Bioprodukten ist weiter ungebrochen. Die BML-Gruppe setzt bereits jährlich rund öS 2 Mrd. mit der Eigenmarke „Ja! Natürlich“ um<sup>28</sup>.
- Der Anteil der Fertiggerichte in Österreichs Küchen ist weiter im Ansteigen begriffen<sup>29</sup>.
- Auch Fast-Food-Ernährung wird beliebter. So gingen 1998 34 % der Österreicher in ein Fast-Food-Lokal essen, während es 1995 noch 31 % waren<sup>30</sup>.

Die Trends erscheinen zwar widersprüchlich, entsprechen aber durchaus der gesellschaftlichen Lage der VerbraucherInnen: Einerseits erstarkt das Gesundheitsbewußtsein, das aber aufgrund der wirtschaftlichen Situation der VerbraucherInnen nicht so ausgelebt werden kann, wie sie es gerne möchten. Denn die Single-Kultur wächst weiterhin und bei Familien mit Kindern sind meist beide Partner gezwungen, arbeiten zu gehen. Dies alles ist mit ein Grund für den Trend zu Fertiggerichten und zum Kurzbesuch in einem Fast-Food-Lokal. Doch wenn zu Hause entsprechend aufgekocht wird, dann soll es sich um ein qualitätsvolles Gericht handeln - sofern man nicht zu jenen Österreicher zählt, die knapp an oder unter der Armutsgrenze leben.

Was die Zunahme an Fertiggerichten betrifft, so haben die ÖsterreicherInnen 1997 mehr als 150 Mio. Packungen im Gegenwert von öS 4,4 Mrd. konsumiert. Gegenüber 1996 entspricht dies einem mengenmäßigen Wachstum von 5,3 % oder fast 7 Mio. Portionen. Insgesamt betrug der Haushaltsverbrauch 1997 fast 99 Mio. Packungen Fertiggerichte und 55 Mio. Packungen Fertigsuppen. In den kommenden Jahren ist weiterhin mit einem jährlichen Wachstum zwischen 3 % und 4 % zu rechnen.

Der Markt für tiefgekühlte Fertiggerichte stieg 1997 mengenmäßig gegenüber dem Vorjahr um 7,3 %, jener der gekühlten Fertiggerichte um 12,5 %. Während allerdings diese Fertiggerichte sowie Trockenfertiggerichte immer mehr Käufer finden, sind Konservenprodukte und Beutelsuppen rückläufig. Gekühlte Pizzen, Teigwaren und Fleischgerichten wird ein Wachstum von 20 % bis ins Jahr 2000 prognostiziert. Dennoch stellen die Trockenfertiggerichte mit einem mengenmäßigen Wachstum von 38 % gegenüber 1996 die am schnellsten wachsende Warengruppe am Convenience Markt dar<sup>31</sup>.

Daß die VerbraucherInnen andererseits qualitätsbewußter werden, zeigt einerseits eine Umfrage im Auftrag der AMA, wonach 37 % der Befragten zu den Qualitätskäufern zählen<sup>32</sup>. Als deutliches Anzeichen für Qualitätsbewußtsein kann auch gewertet werden, daß immerhin 18 % der befragten VerbraucherInnen angeben, sich beim letzten Einkauf geärgert zu haben. Mit 25 % war das am häufigsten genannte Ärgernis verdorbene bzw. Nicht frische Lebensmittel<sup>33</sup>.

Wie bewußt sich ein Großteil der VerbraucherInnen ernährt, verdeutlicht erwähnte Umfrage im Auftrag der AMA: 39 % gaben an, daß es auf sie voll und ganz zutrifft, darauf zu achten, viel Obst und Gemüse zu essen, 36 % essen gerne Molkereiprodukte und immerhin 30 % achten auf eine gesunde und ausgewogene Ernährung<sup>34</sup>. Damit ist wohl auch ein gewisser Abwärtstrend der Fleisch- und Wurstwaren zu erklären. VerbraucherInnen greifen lieber zu Produkten, von denen sie glauben, sie fördern die Gesundheit, das Wohlbefinden etc.

<sup>28</sup> „Biologisch nicht abbaubar“, in: Kurier, 18.9.1998, Seite 21

<sup>29</sup> „Fertiggerichte erobern Österreichs Haushalte“, in: LK-Handelszeitung, Nr. 14, 17.7.1998, Seite 1

<sup>30</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band IV, Seite I

<sup>31</sup> „Fertiggerichte erobern Österreichs Haushalte“, in: LK-Handelszeitung, Nr. 14, 17.7.1998, Seite 1 „150 Mio. Packungen konsumiert“, in: LK-Handelszeitung, Nr. 14, 17.7.1998, Seite 3

<sup>32</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Einkaufs-Typologien, Chart 26

<sup>33</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Probleme beim Einkauf, Chart 15 und 16

<sup>34</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Ernährung: Völlern out, Chart 8



Daß diesbezügliche Werbeaussagen nicht immer stimmen, verdeutlicht ein VKI-Test zum Thema "Vitamine und Mineralstoffe". Hierbei ging es um mit Vitaminen, Mineralstoffen und Spurenelementen angereicherte Lebensmittel. Das Ergebnis war jedoch eher ernüchternd: Die mangelhafte Kennzeichnung der Produkte macht es den Verbrauchern schwer, eine vernünftige Wahl zu treffen. Viele Angaben sind irreführend. Häufig sind Lebensmittel mit Vitaminen und Mineralstoffen angereichert, die ernährungsphysiologisch nicht empfehlenswert sind, wie z.B. Süßigkeiten, Limonaden, zuckerreiche Frühstückscerealien usw. Überhaupt sollte die Anreicherung von Vitaminen und Mineralstoffen in Gebieten unterbleiben, in denen keine diesbezügliche Unterversorgung feststellbar ist. Denn häufig führen sie zu Mißinterpretationen durch die VerbraucherInnen, die für solche Produkte wesentlich mehr als für nichtangereicherte zahlen. Leider fehlt ein österreichischer Ernährungsbericht, um genaue Aussagen über die Nährstoffversorgung der Bevölkerung treffen zu können. Meist kann sie jedoch kostengünstiger durch Obst, Gemüse und Milchprodukte erfolgen<sup>35</sup>.

Kritisch zu betrachten sind auch probiotische Milchprodukte, also solche, denen zu den herkömmlichen noch weitere Bakterienstämme zugesetzt sind. Daß probiotische Bakterien das Immunsystem stärken, den Cholesterinspiegel senken oder gar Krebserkrankungen vorbeugen sollen, kann derzeit nicht ausreichend wissenschaftlich belegt werden. Nachweislich helfen Probiotika nur bei Unverträglichkeit von Milchzucker sowie bei Durchfall, das ist jedoch bei herkömmlichen Sauermilchprodukten ebenso der Fall. Außerdem kann eine probiotische Wirkung nur dann erzielt werden, wenn die Keimzahl hoch genug ist. Bei über einem Drittel der getesteten Produkte waren die Keimzahlen von zumindest einem zugesetzten Bakterienstamm äußerst niedrig. Wer sich gesundheitsbewußt ernähren will, sollte möglichst unterschiedliche Milchsäurebakterien aus verschiedenen Lebensmitteln (Joghurt, Sauermilch, Sauerkraut usw.) aufzunehmen. Dies ist im Vergleich zu probiotischen Milchprodukten auch deutlich billiger<sup>36</sup>. Derzeit erscheint jedoch der Trend zur Probiotik (1997 wurden um 218 % mehr probiotische Fruchtjoghurts verkauft als 1996) ungebrochen<sup>37</sup>.

## Kosmetik

Die Marktsituation im Drogerie- bzw. Parfümerieeinzelhandel ist nach wie vor von einer Verdrängung der Drogerien und Parfümerien durch Drogeriemärkte gekennzeichnet. Was den Gesamtmarkt betrifft, so konnte 1997 ein Umsatzplus von 8,6 % gegenüber dem Vorjahr erzielt werden, das eindeutig ein Verdienst der Drogeriemärkte ist, die mittlerweile schon 76,3 % des Gesamtumsatzes ausmachen. Zwar konnten die Parfümerien einen leichten Umsatzgewinn verzeichnen, am Gesamtmarkt hingegen mußten sie Einbußen hinnehmen.

---

<sup>35</sup> „Konsument“-Test Vitamine und Mineralstoffe: "Doping fürs Essen", in: „Konsument“ 2/98, Seite 6ff

<sup>36</sup> „Konsument“-Test probiotische Milchprodukte: "Mit Keimen auf Gesundheitstrip", in: „Konsument“ 8/98, Seite 7ff

<sup>37</sup> "Gene & Probiotik", in: LK-Handelszeitung Nr. 18, 11. September 1998, Seite 4

## Drogerie- /Parfümerieeinzelhandel nach Geschäftstypen

Anzahl				Umsatz (in Mio. S)				
+4,1	+5,6	+3,9	+6,7	+9,8	+1,3	+8,4	+8,6	= Veränderung gegenüber Vorjahr
1994	1995	1996	1997	1994	1995	1996	1997	
1942	2050	2130	2273	14268	14407	15619	16967	Total
49,2 955	52,1 1068	53,9 1149	58,1 1321	73,4 10478	74,3 10702	73,9 11536	76,3 12444	Drogeriemärkte
16,2 508	25,2 517	24,4 519	22,0 499	16,5 2353	15,6 2253	14,7 2303	13,1 2228	Übrige Drogerien
24,7 479	22,7 465	21,7 462	19,9 453	18,1 1432	18,1 1432	11,4 1781	19,6 1195	Übrige Parfümerien

AC Nielsen

© AC Nielsen GmbH, Seite 60

Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 60

Im Durchschnitt geben die Österreicher für Kosmetikartikel und Körperpflegeprodukte pro Woche 260 Schilling aus<sup>38</sup>. Steigender Beliebtheit erfreuen sich bei Frauen und Männern vor allem Deodorants. 1998 wurden sie von 66 % der Frauen (1995: 62 %) und von 51 % der Männer (1995: 43 %) verwendet. Bei Männern herrscht auch ein gewisser Trend zur Naßrasur vor. So stieg die Verwendung von Rasierseife bzw. Rasierschaum von 41 % (1995) auf 45 % (1998). Bei Frauen liegen wiederum Gesichtscremen im Trend. Diese stiegen von 64 % 1995 auf 71 % 1998 an<sup>39</sup>. Gerade bei Gesichtscremen gibt es große Differenzen bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses. Beispielsweise haben VKI-Tests ergeben, daß teurere Produkte mitunter weniger empfehlenswert sind, als preiswertere<sup>40</sup>.

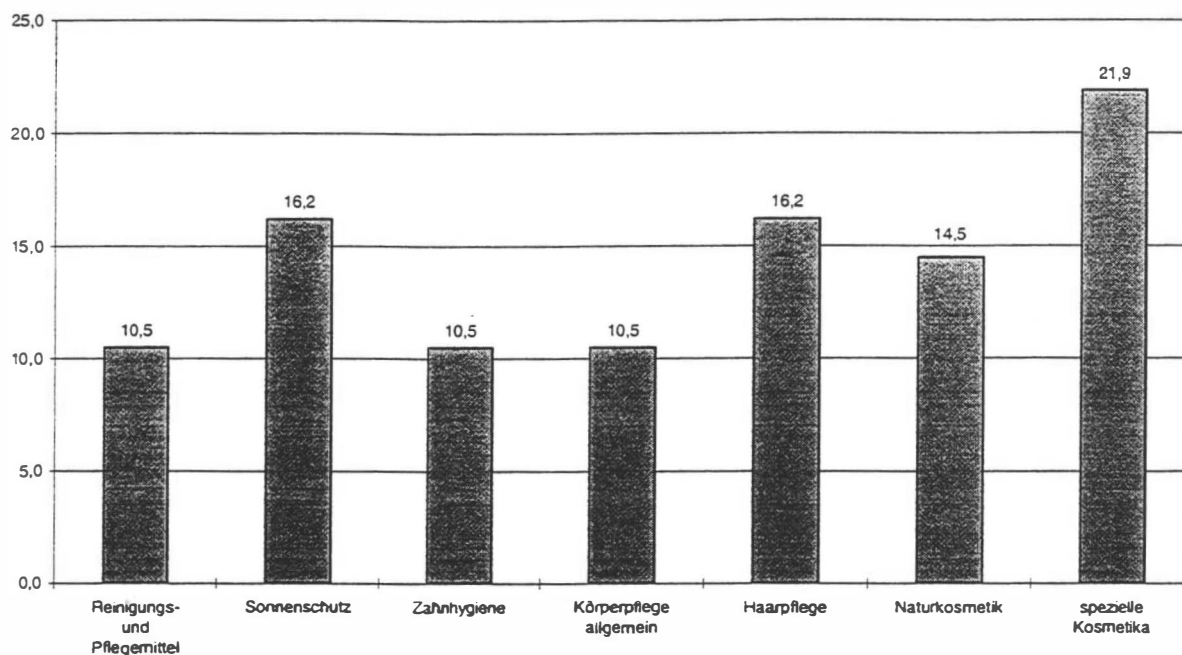
Die Anfragen zu Kosmetika im VKI-Beratungszentrum machten 13,0 % von all jenen zum Themenkreis Ernährung, Chemie und Gesundheit aus. 93,3 % dieser Anfragen richteten sich an die VKI-Produktberatung. 27,6 % davon betrafen Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, 28,6 % allgemeine Informationen bzw. Warenkunde sowie 23,5 % Sicherheit, Gesundheit, Hygiene und Schadstoffe. Die meisten Anfragen gab es zur Haarpflege (16,2 %), zur Naturkosmetik (14,3 %) und zur Zahnhygiene (10,5 %).

<sup>38</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band I, Tabelle 45

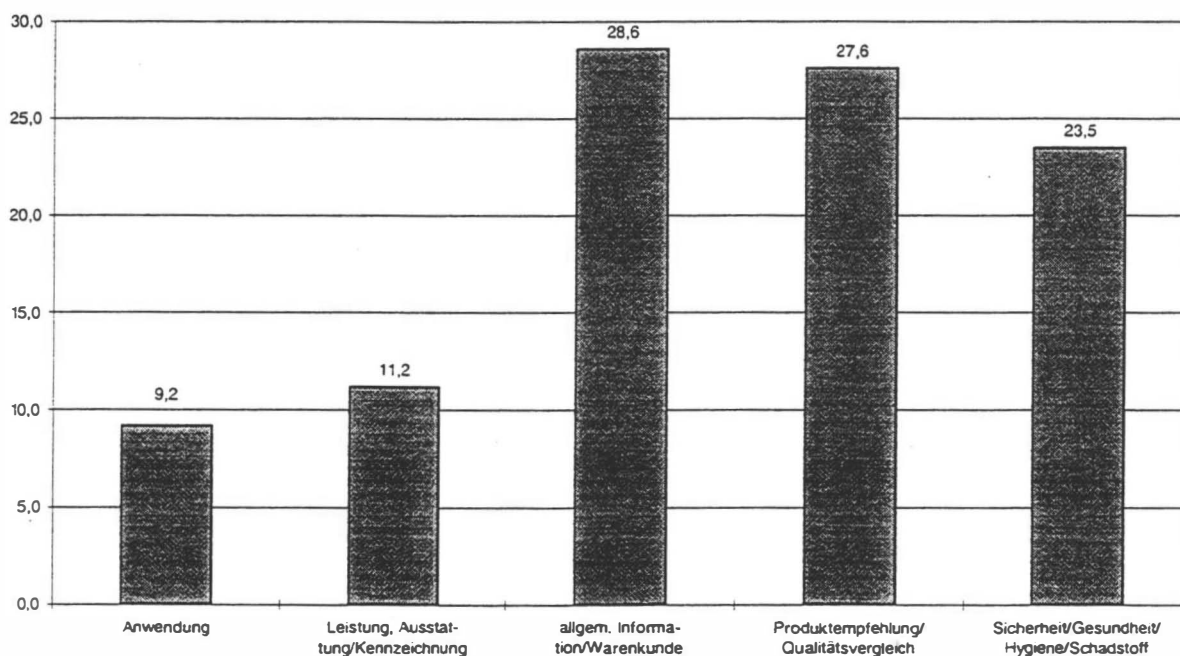
<sup>39</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band V, Seite I, II, IV und V

<sup>40</sup> „Konsument“-Test Gesichtspflege: „Für Tag & Nacht“, in: „Konsument“ 2/98, Seite 20ff  
„Konsument“-Test Hautcremen mit Vitamin A: „Für immer schön?“, in „Konsument“ 4/98, Seite 23ff

Anfragen zu Produkten



Anfragen zu Problemkreisen



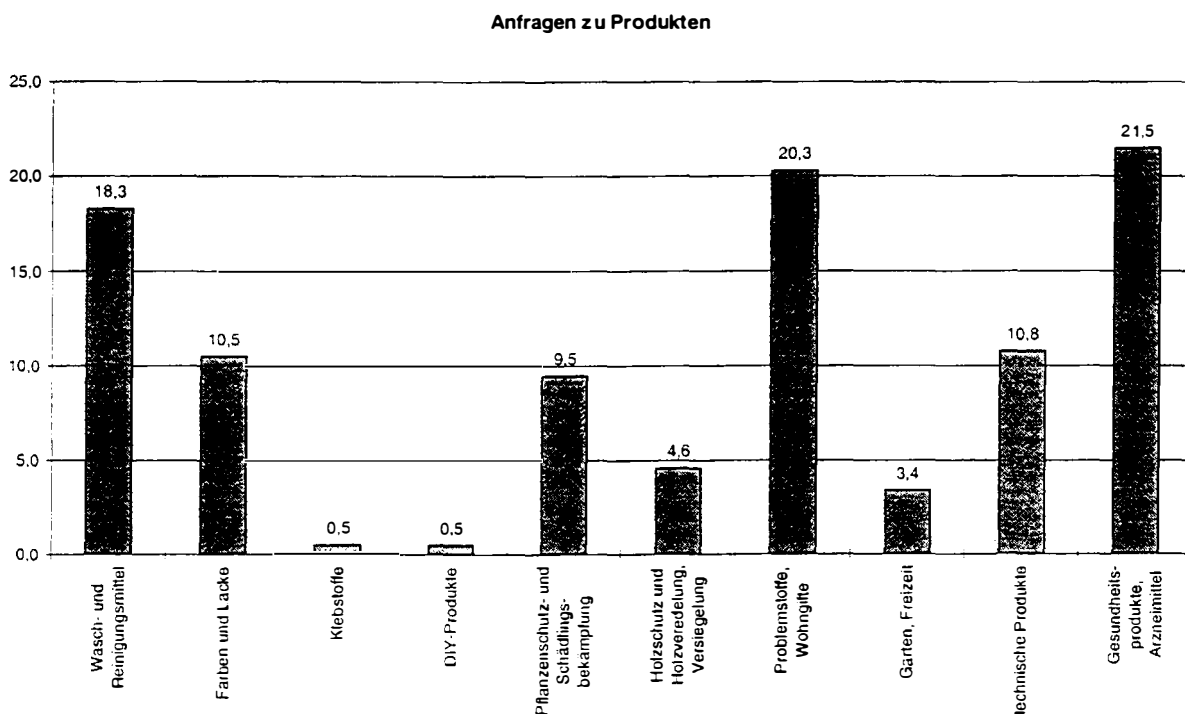
## Chemie im Haushalt

Im Durchschnitt geben die Österreicher pro Woche immerhin rund öS 220,-- für Wasch- und Putzmittel aus<sup>41</sup>. Einen wesentlichen Anteil dabei haben Waschmittel, bei denen sich die Hersteller durchaus um umweltgerechte Rezepturen bemühen. So wurden beispielsweise Kompaktwaschmittel entwickelt, die allerdings seit 1996 einen rückläufigen Anteil am österreichischen Waschmittelmarkt aufweisen. Denn viele VerbraucherInnen glauben nicht, daß

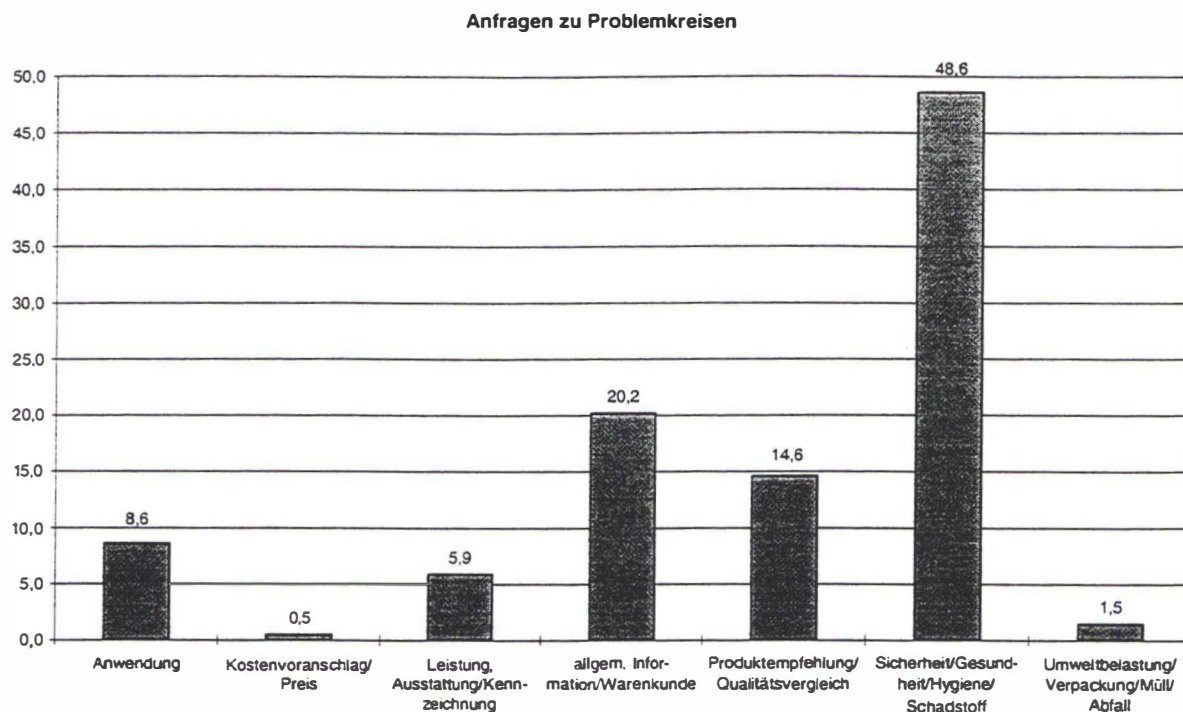
<sup>41</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band I, Tabelle 41

die geringen Waschmittelmengen, die bei Kompaktwaschmitteln benötigt werden, zur Reinigung der Wäsche ausreichen. Um diesem Trend Einhalt zu gebieten, haben die wichtigsten österreichischen Waschmittelanbieter die Dosierempfehlungen und Meßbecherangaben so adaptiert, daß für VerbraucherInnen auf einen Blick ersichtlich ist: Kompaktwaschmittel sind ebenso ergiebig, wie herkömmliche Waschmittel<sup>42</sup>.

Aus der VKI-Beratungsstatistik geht hervor, daß sich fast die Hälfte (50,6 %) aller Anfragen zum Themenkreis Ernährung, Chemie und Gesundheit auf Chemie im Haushalt bezogen. Davon entfielen wiederum mehr als die Hälfte (48,6 %) der Anfragen auf Sicherheit, Gesundheit, Hygiene und Schadstoffe, 14,6 % auf Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche sowie 20,2 % auf allgemeine Informationen und Warenkunde. Die meisten Anfragen gab es zu Problemstoffen und Wohngiften (20,3 %), zu Wasch- und Reinigungsmitteln (18,3 %) sowie zu Gesundheitsprodukten und Arzneimitteln (21,5 %).



<sup>42</sup> „Transparenz beim Waschen“, in: LK-Handelszeitung Nr. 12, 19.6.1998, Seite 4



### 2.1.5. Bekleidung und Textilien

1998 gaben 22 % der Österreicher an, innerhalb der letzten vier Wochen Straßen- bzw. Abendbekleidung gekauft zu haben, 14 % Freizeit- bzw. Sportbekleidung, 11 % Kinderbekleidung, 24 % Schuhe und 13 % Unterwäsche. Die angegebene Reihenfolge entspricht den dafür getätigten Ausgaben in der Höhe von nahezu öS 2.000,-- für Straßen- bzw. Abendbekleidung bis etwa öS 500,-- für Unterwäsche<sup>43</sup>.

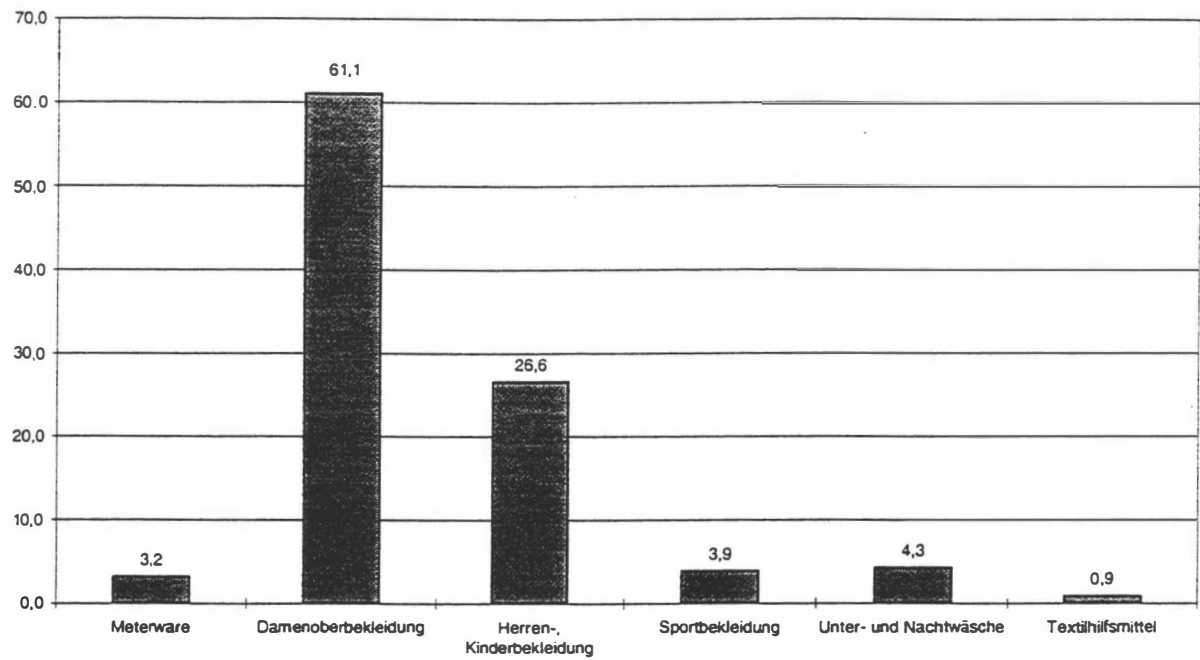
Im VKI-Beratungszentrum betrafen dennoch lediglich 2,7 % der Anfragen Bekleidung und Textilien.

#### Textilbekleidung

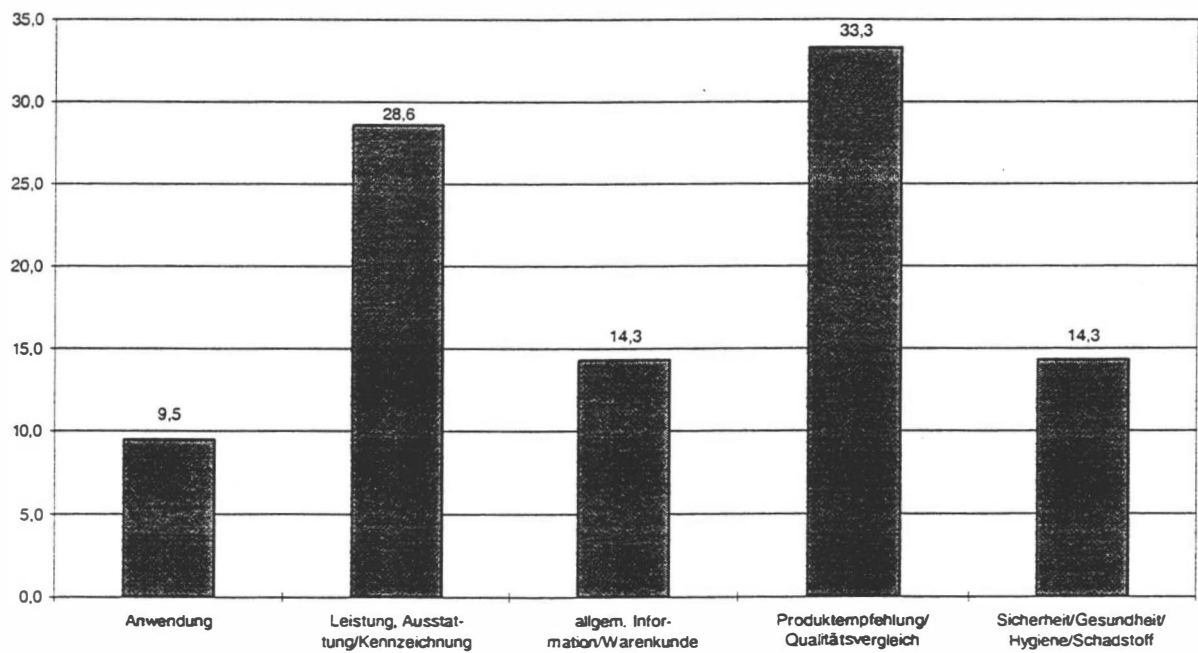
Mit 58,2 % entfielen die meisten Anfragen zum Themenkreis Bekleidung und Textilien auf die Textilbekleidung. Nahezu alle Anfragen (95,2 %) betrafen rechtliche Informationen. Davon wiederum lagen Leistungsstörungen wie Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz mit 92,1 % an erster Stelle. Bei 61,1 % der Anfragen ging es um Damenoberbekleidung und bei 26,6 % um Herren- und Kinderbekleidung.

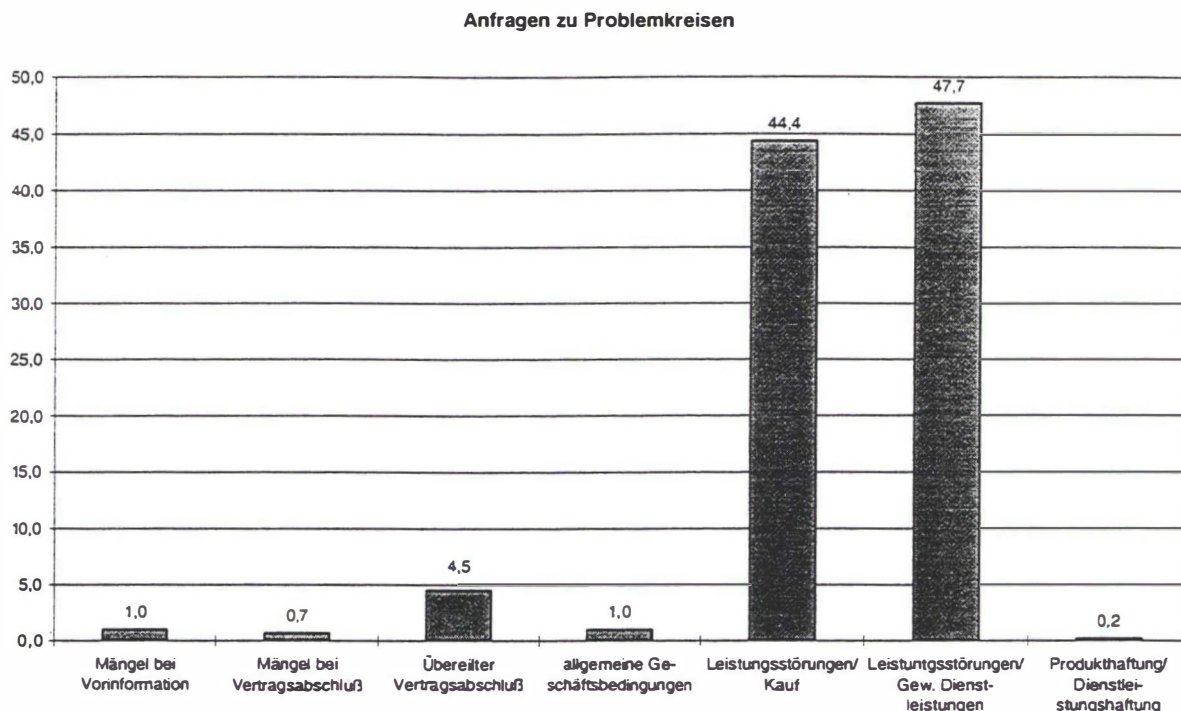
<sup>43</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band I, Tabelle 33c

Anfragen zu Produkten



Anfragen zu Problemkreisen





## Leder und Pelze

Die Anfragen zu Leder und Pelzen im VKI-Beratungszentrum machten lediglich 7,9 % all jener zum Themenkreis Bekleidung und Textilien aus. Es handelte sich ausschließlich um rechtliche Informationen, die gewünscht wurden. Auch hier betrafen - wie schon bei der Textilbekleidung - die meisten Anfragen (88,4 %) Leistungsstörungen. Bei 68,3 % aller Fälle ging es um Damenoberbekleidung, bei 31,7 % um Herren- und Kinderbekleidung.

## Accessoires

Die Anfragen zu Accessoires im VKI-Beratungszentrum machten 33,9 % aller Anfragen zum Themenkreis Bekleidung und Textilien aus. Bei 98,0 % davon handelte es sich um rechtliche Auskünfte, vor allem um Leistungsstörungen beim Kauf wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz (85,6 %). In erster Linie ging es um Schmuck und Uhren (46,1 %), gefolgt von Schuhen (43,0 %) und Taschen (10,9 %).

## 2.1.6. Freizeit und Hobbies

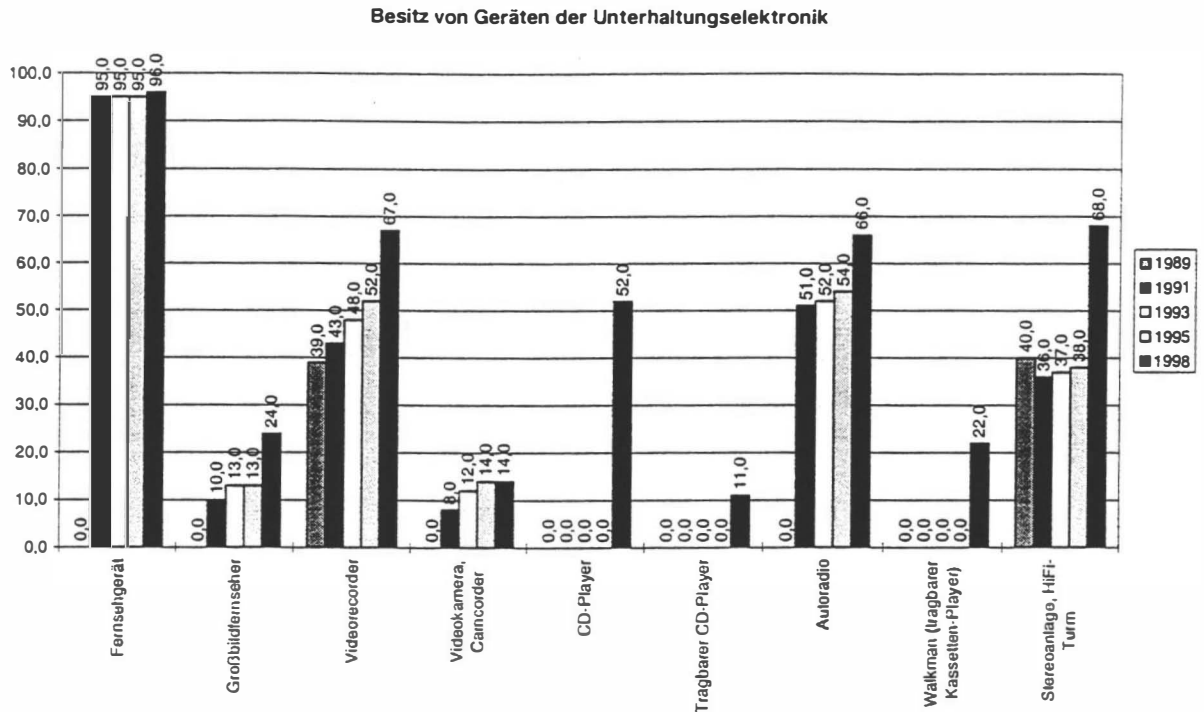
Immerhin 11,1 % aller Anfragen an das VKI-Beratungszentrum galten dem Themenkreis Freizeit und Hobbies.

### Unterhaltungselektronik

Wie schon im Kapitel 2.1.3.3. berichtet, so wird der Markt mehr und mehr vom großen Elektro Einzelhandel beherrscht. Während dieser Umsatzzuwächse erzielt, verzeichnet der mittlere und kleine Elektro Einzelhandel verstärkt Umsatzeinbußen. Insgesamt erzielte der Elektro Einzelhandel 1997 einen Gesamtumsatz von öS 22.060 Mio., was im Vergleich zum Vorjahr einer Umsatzsteigerung von 4,5 % entspricht. 58,4 % des Gesamtumsatzes erzielte der große Elektro Einzelhandel, das sind fast 5 % mehr als noch im Vorjahr<sup>44</sup>.

<sup>44</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1998, Seite 66

Der Markt für Unterhaltungselektronik ist - trotz anderslautender Prognosen - nur teilweise gesättigt. So stieg der Haushaltsbesitz von 1995 bis 1998 bei Großbildfernsehern um 11 %, bei Autoradios um 12 %, bei Videorecordern um 15 % und bei Stereoanlagen bzw. Hi-Fi-Türmen sogar um 30 %. Herkömmliche Fernsehgeräte besitzen hingegen bereits 96 % aller Haushalte, sodaß hier kaum Zuwachsraten zu erwarten sind. Und Videokameras sowie Camcorder haben in Haushalten mit 14 % einen mittlerweile gleichbleibenden Anteil errungen<sup>45</sup>.



Quelle: Österreichische Verbraucheranalyse 1998, Band III, Seite VI

Im VKI-Beratungszentrum entfielen 18,3 % aller Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobbies auf die Produktgruppe Audio und Video. Ziemlich ausgeglichen ist hierbei das Verhältnis zwischen Produktberatung und Rechtsinformation. Mit 52,2 % waren bei den Rechtsinformationen Anfragen zu Leistungsstörungen beim Kauf, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz eindeutiger Spitzenreiter. Bei der Produktberatung ging es bei 24,1 % der Anfragen um Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, bei je 14,7 % um Informationen bezüglich Leistung, Ausstattung und Kennzeichnung sowie bezüglich allgemeiner Informationen bzw. Warenkunde. Immerhin noch 12,5 % der Ratsuchenden benötigten Informationen zum Thema Anwendung, Bedienung, Handhabung und Nutzung. Daß gerade bei Gebrauchsanleitungen ein enormer Nachholbedarf bezüglich ihrer Lesbarkeit besteht, verdeutlicht auch eine Studie, bei der 94 % der Befragten angaben, daß Gebrauchsanleitungen zu verbessern seien<sup>46</sup>.

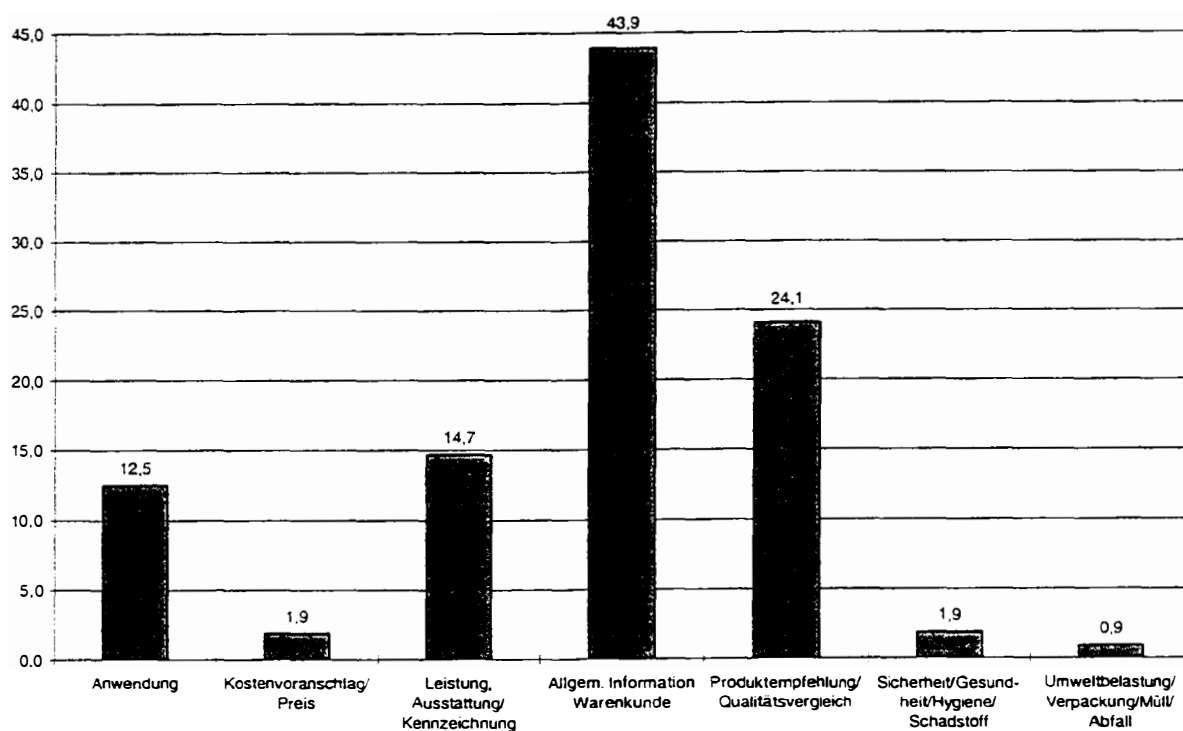
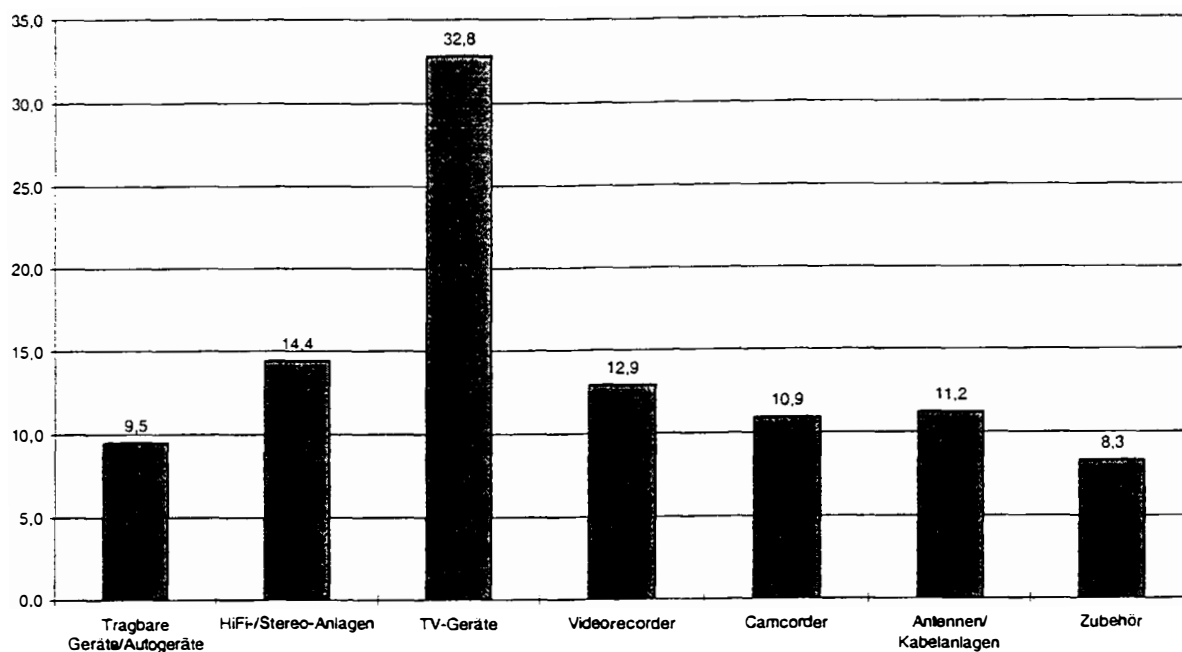
Die meisten Anfragen im VKI-Beratungszentrum betrafen TV-Geräte (33,2 %), gefolgt von Hi-Fi-/Stereo-Anlagen (13,0 %), Videorecordern (13,0 %) und Antennen/Kabelanlagen (11,1 %).

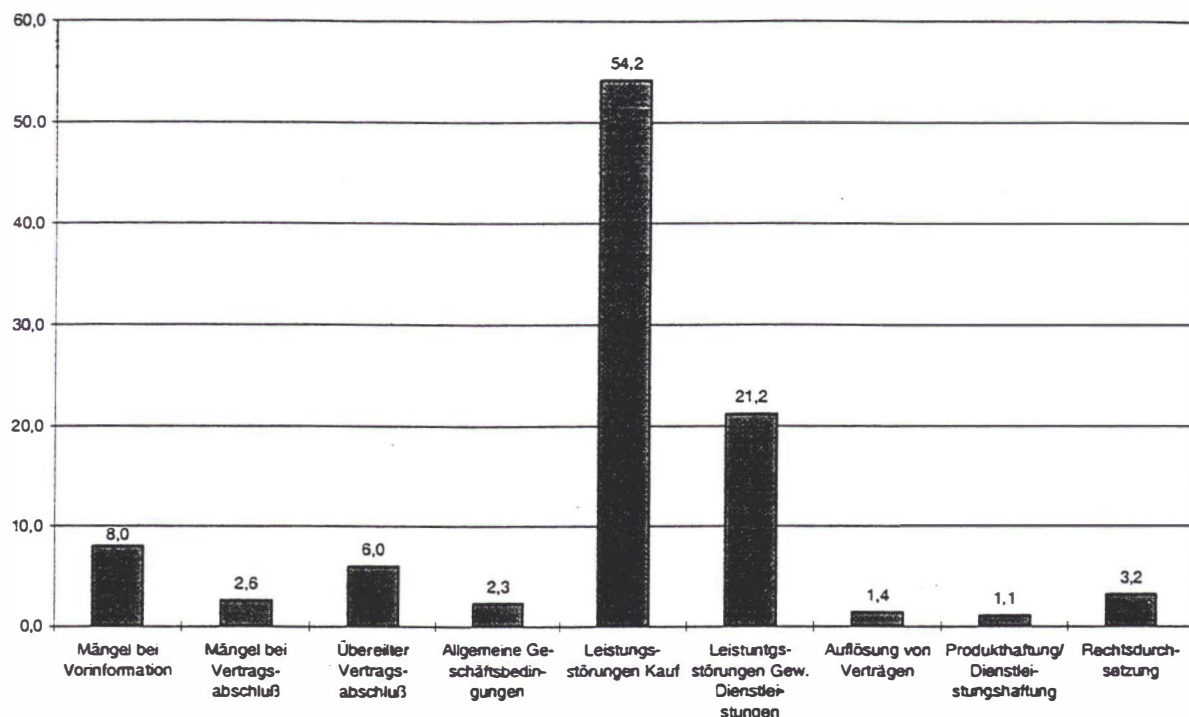
<sup>45</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite VI

<sup>46</sup> „Konsumentenfreundliche Gebrauchsanleitungen?!“, in: Konsumentenschutz 3/98, Seite 4f



## Anfragen zu Produkten





Die Anfragen zur Produktgruppe Foto und Film im VKI-Beratungszentrum machten lediglich 1,3 % der Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobbies aus, wobei 72,3 % der Anfragen rechtliche Informationen betrafen und 27,7 % technische. Alle technischen Anfragen bezogen sich auf Anwendung, Bedienung, Handhabung und Nutzung. Zwei Drittel der Anfragen rechtlicher Natur (73,5 %) betrafen Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz.

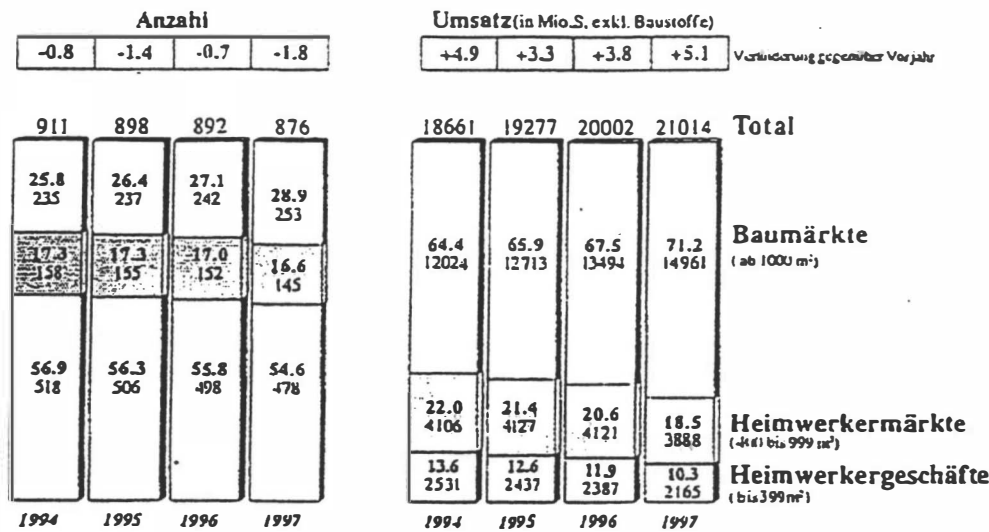
### Heimwerken und Gartenarbeit

Was die Entwicklung des Bau- und Heimwerkere Einzelhandels betrifft, so deutet ein kontinuierliches Umsatzwachstum darauf hin, daß mehr und mehr ÖsterreicherInnen zur Selbsthilfe greifen bzw. die Schwarzarbeit erstarkt. Dies dürfte mit der in der Einleitung beschriebenen wirtschaftlichen Situation zusammenhängen.

Tatsache ist jedenfalls, daß der Umsatz des Bau- und Heimwerkere Einzelhandels von 1996 auf 1997 um 5,1 % auf öS 21.014 Mio., inklusive des Umsatzes der Farben & Lacke-Geschäfte sogar auf öS 23.291 Mio. anstieg. Auch der Trend der Verdrängung kleinerer Heimwerkermärkte und -geschäfte durch Baumärkte hielt unvermindert an. Mittlerweile beträgt der Umsatzanteil der Baumärkte bereits über 71 %, während die anderen Geschäfte Umsatzeinbußen hinnehmen müssen<sup>47</sup>.

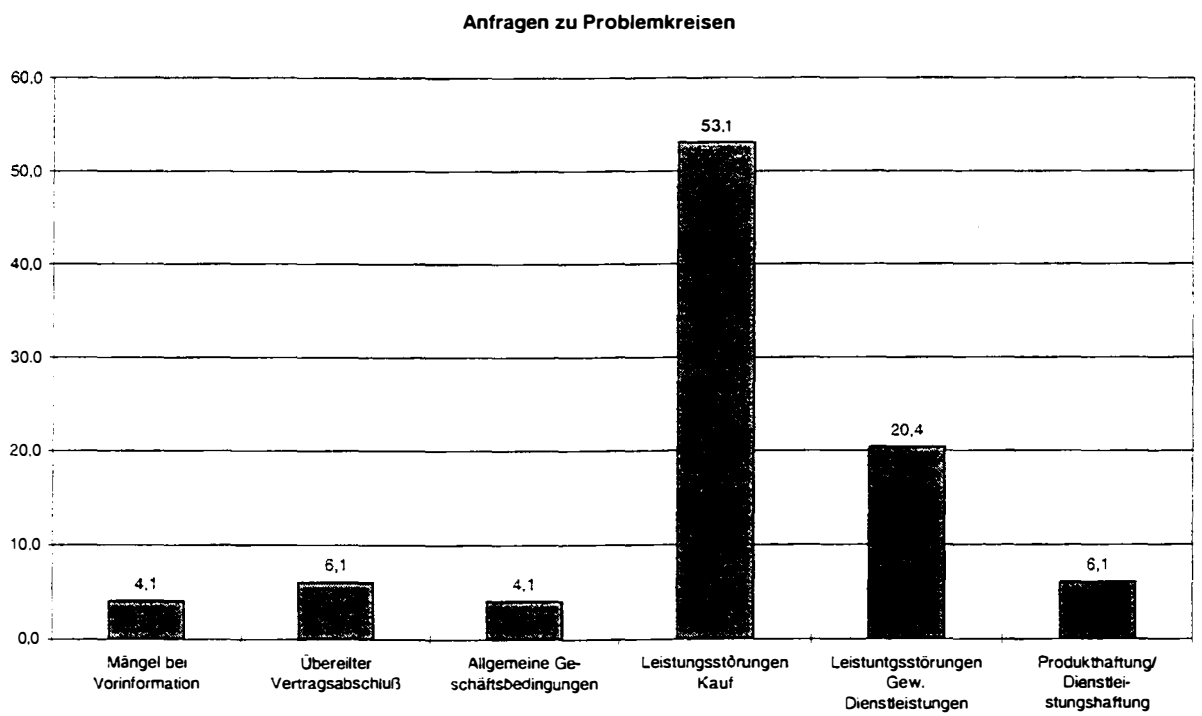
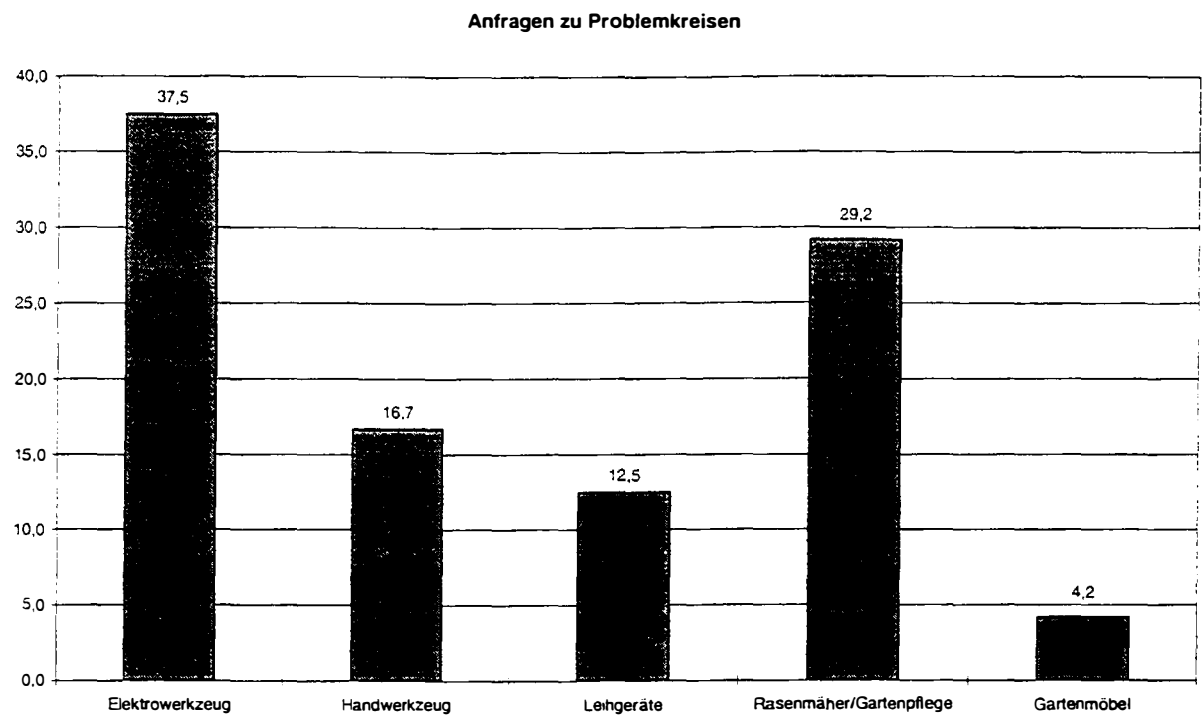
<sup>47</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1998, Seite 73

Bau- und Heimwerkereinzelfhandel  
nach Geschäftstypen



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 73

Die Anfragen zu Heimwerken und Gartenarbeit im VKI-Beratungszentrum waren allerdings verschwindend gering. Lediglich 2,0 % der Anfragen zum Themenkreis Freizeit und Hobbies betrafen diesen Bereich, wobei 31,9 % der Ratsuchenden technische und 68,1 % rechtliche Informationen wünschten. Bei den Produktinformationen dominierten mit 91,3 % Produktempfehlungen und Qualitätsvergleiche, bei den rechtlichen Informationen Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Die meisten Anfragen betrafen Elektrowerkzeuge (23,6 %) und Rasenmäher bzw. Gartenpflege (44,4 %).



**Kraftfahrzeuge**

Insgesamt scheint der Markt für Kraftfahrzeuge ziemlich gesättigt zu sein. Zwar nimmt die Zahl der Autofahrer stetig zu (1998 gab es um 4 % mehr Autofahrer als noch vor drei Jahren), die Zahl der Haushalte, die ein Auto besitzen, verringerte sich jedoch von 55 % (1995) auf 54 % (1998) und auch die Haushalte mit zwei Autos konnten nur einen Anstieg von 1 % verzeichnen<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite VIII

Im Rahmen des Konsumentenbarometers 1996 wurde festgestellt, daß der Gebrauchtwagenmarkt den beschwerdeanfälligsten Bereich darstellt. Konsumentenschutzministerin Barbara Prammer forderte damals die Einführung eines Mustervetrages für gebrauchte Fahrzeuge<sup>49</sup>, was mittlerweile verwirklicht ist. Dieser Vertrag ist nicht verpflichtend. Seine Verwendung kann jedoch als Hinweis auf die Seriosität des Händlers gedeutet werden<sup>50</sup>.

Beschwerden über Mängel beim Gebrauchtwagenkauf sind in der Rechtsberatung des VKI ein ständiges Thema. Häufig geht es um die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen oder Preisdifferenzen bei Eintauschgeschäften. Der neue Mustervertrag sollte durch die genaue Zustandsbeschreibung des Fahrzeuges und die Preisangabe für einen in Anzahlung gegebenen Gebrauchtwagen unnötige Auseinandersetzungen vermeiden helfen.

VerbraucherInnen, die sich in Zukunft an Gebrauchtwagenhändler wenden, welche das von der Bundesministerin für Verbraucherschutz empfohlene Vertragsmuster verwenden, können grundsätzlich davon ausgehen, daß sie es mit seriösen Geschäftspartnern zu tun haben, denen auch die Zufriedenheit ihrer KundInnen ein Anliegen ist. Bei Anwendung eines auch dem Laien zumutbaren Ausmaßes an Mündigkeit können die VerbraucherInnen deshalb darauf vertrauen, daß ihre bei Vertragsabschluß bestehenden berechtigten Erwartungen später nicht enttäuscht werden.

Was die Sicherheit neuer Autos betrifft, so entsprechen einem VKI-Test zufolge die neuen Modelle zwar den von der EU vorgeschriebenen neuen gesetzlichen Richtlinien, die ab Oktober 1998 gelten; in all jenen Bereichen, wo gesetzliche Bestimmungen fehlen, gibt es jedoch immer noch Nachholbedarf. Ein Beispiel dafür ist die Verletzungsgefahr durch Stauung des Fußraumes. Weiters stellen die unzureichenden Befestigungsmöglichkeiten von Kindersitzen ein Problem dar, das durch genormte Steckverbindungen (ISOFIX-System) gelöst werden könnte. Doch die Hersteller konnten sich darauf nach wie vor nicht einigen. Und auch bezüglich der Sicherheit von Fußgängern sind keine Fortschritte zu erkennen<sup>51</sup>.

Die Anfragen zu Kraftfahrzeugen im VKI-Beratungszentrum machten fast ein Drittel (33,4 %) all jener zum Themenkreis Freizeit und Hobbies aus, wobei 96,5 % aller Anfragen rechtlicher Natur waren. Mit 73,6 % liegen Leistungsstörungen beim Kauf, also Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz an erster Stelle, gefolgt vom übereilten Vertragsabschluß (13,3 %) sowie von Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Dienstleistungen (16,5 %). 62,3 % der Anfragen betrafen Gebrauchtwagen und 29,7 % neue Autos.

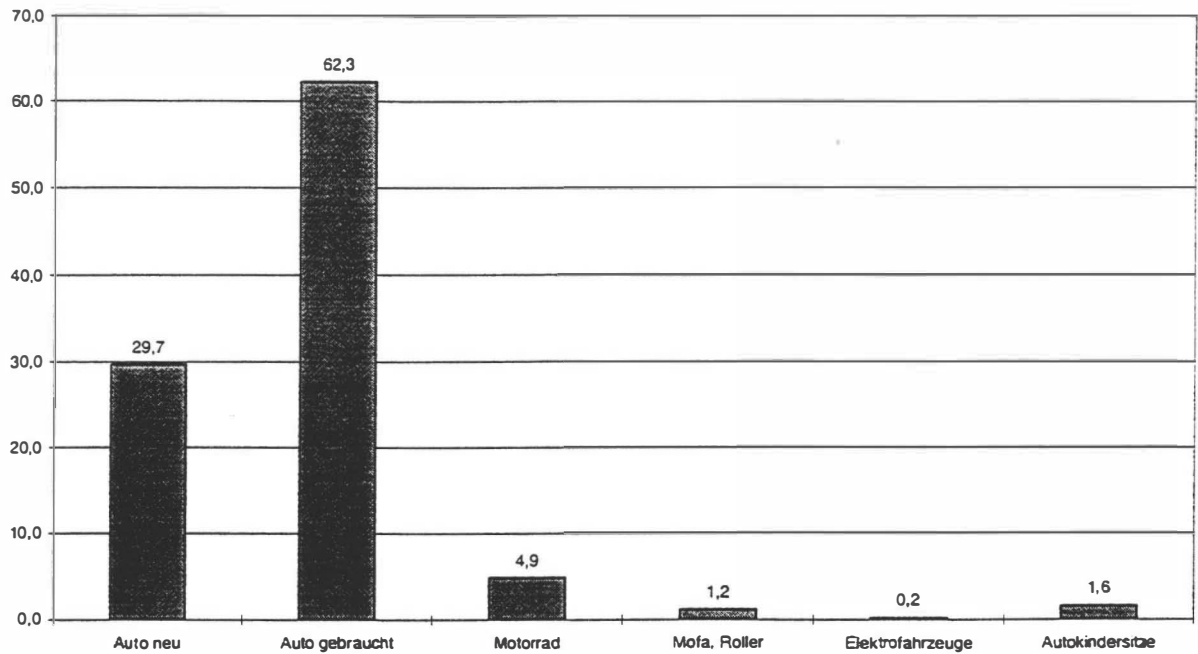
---

<sup>49</sup> Verein für Konsumenteninformation - Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1997, Seite 40f

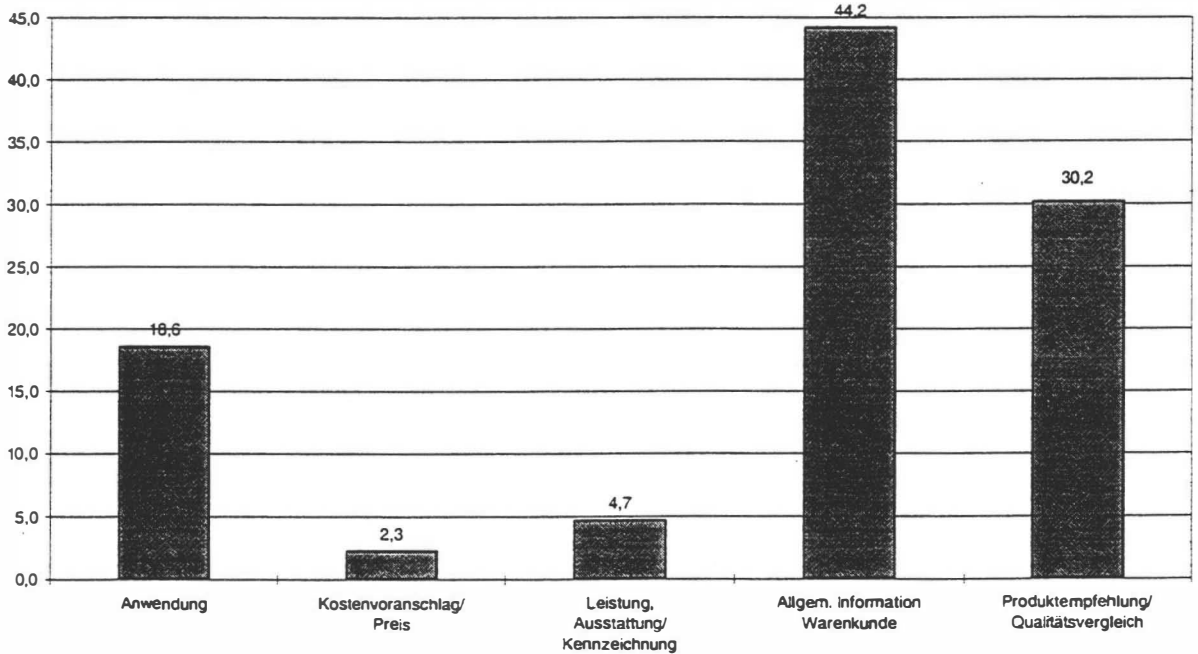
<sup>50</sup> Gebrauchtwagenkauf: „Klipp und klar“, in: „Konsument“ 8/98, Seite 19

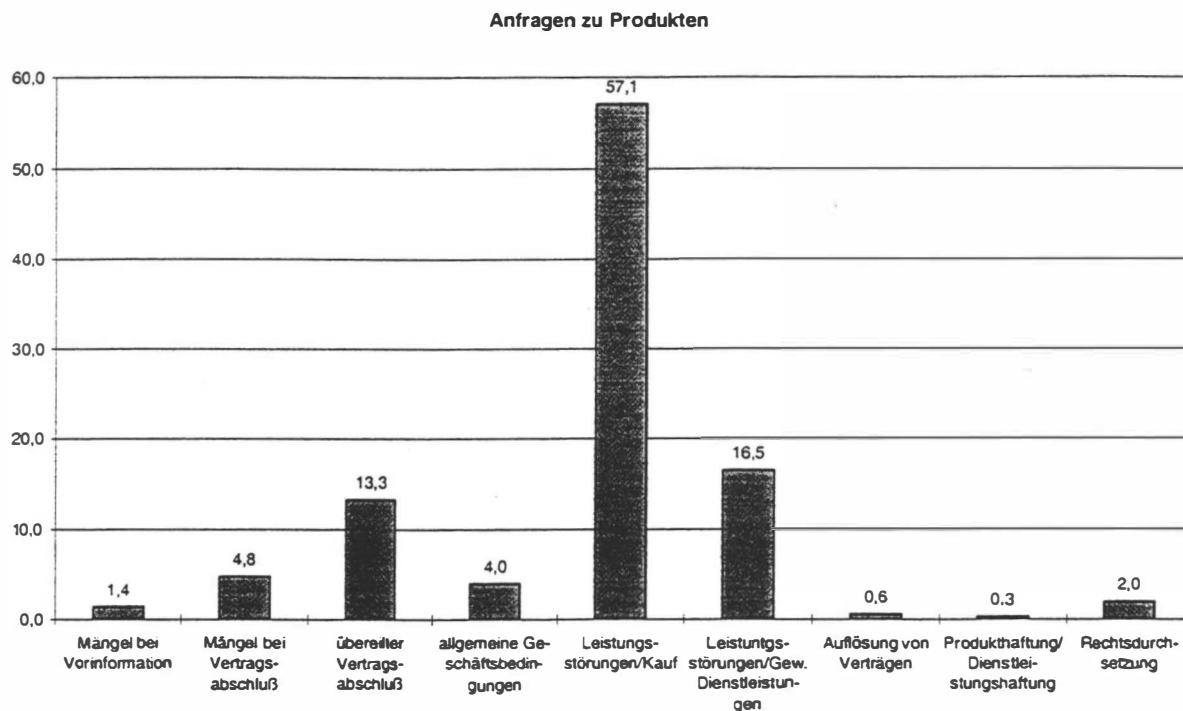
<sup>51</sup> „Konsument“-Crashtest Kompaktautos: „Mit der Zeit sicher“, in: „Konsument“ 6/98, Seite 12ff

Anfragen zu Produkten



Anfragen zu Problemkreisen





## Reisen

Der Konzentrationsprozeß in der Reisebranche hat sich im vergangenen Berichtszeitraum vor allem durch den Zusammenschluß der Unternehmen TOUROPA und GULET fortgesetzt, die nunmehr unter dem Namen GTT - GULET TOUROPA TOURISTIK den größten Anteil am österreichischen Pauschalreisemarkt innehaben.

Ein Eindringen ausländischer Reiseveranstalter ohne Geschäftssitz in Österreich kann aus der Beratungsstatistik noch nicht ausgenommen werden, wiewohl die Beschwerden über ausländische Reiseveranstalter - insbesondere aus Deutschland und Italien - im Zunehmen begriffen sind.

Die starke Konkurrenz innerhalb der Reisebranche hatte eine preisdämpfende Wirkung vor allem auf Flugreisearrangements, führt jedoch zu einer merklichen Zunahme an Problemen bei Erbringung der Leistungen. Dies zeigen sowohl die steigenden Reisebeschwerden, als auch die Auswertung der Befragung von Konsument Lesern zum Thema „Urlaubsfrust und Urlaubslust“ im Rahmen der Leserlobby im September dieses Jahres (siehe „Konsument“ 9/98).

## Qualität von Reisekatalogen

Der Grundsatz der Prospektwahrheit hat in den letzten Jahren zweifelsohne dazu geführt, daß Reisekataloge ein gutes Stück aussagekräftiger und informativer geworden sind. Dennoch ist diese wichtigste Informationsquelle für KonsumentInnen für den Veranstalter lediglich ein Verkaufsinstrument und daher sollen die bunten, einladenden Broschüren zum Traumurlaub anregen. Redewendungen und Bilder verschleiern oftmals eher als daß sie offenlegen. Neben nichtssagenden Attributen finden sich häufig Formulierungen, bei denen der Betrachter quasi „zwischen den Zeilen“ lesen müßte, um zu erfahren, was damit gemeint ist.

Der unerfahrene Leser weiß nicht, daß sich hinter einem „naturbelassenen Strand“ ein ziemlich ungepflegter Strand, eher mit Kieselsteinen statt Sand und etwas Unrat verbergen kann. Oder etwa ein Hotel in „verkehrsgünstiger Lage“ an der Hauptstraße liegt und Straßenlärm rund um die Uhr weder Ruhe noch Erholung ermöglichen. Auch mit „familiärer Atmosphäre“ ist eine Umschreibung gemeint für ein Haus, das an Service und Komfort nicht sehr viel zu bieten hat. Die Formulierung „in der Nähe des Flughafens“ heißt in vielen Fällen

im Klartext, daß das Hotel in der Einflugschneise des Flughafens liegt und - da nicht alle Länder Nachtflugverbote kennen - quasi ununterbrochener Fluglärm zur massiven Belästigung führt. Nicht jedem Urlauber ist klar, daß mit „griechischer Stil“ eine kalte und nüchterne Zimmerausstattung gemeint ist. Und auch das „Hotel direkt am Meer“ läßt einen unerfahrenen Konsumenten einen Badestrand erwarten. Dementsprechend enttäuscht ist er, lediglich eine Steilküste oder einen Hafen vorzufinden.

### **Verbesserungen der Reisebüro-Sicherungsverordnung zur Insolvenzabsicherung von Kundengeldern**

Eine mit 1.4.1998 in Kraft getretenen Novellierung der Reisebüro-Sicherungsverordnung<sup>52</sup> sieht vor, daß alle Reiseveranstalter unter Nachweis der erforderlichen Konkursabsicherung in ein neu zu schaffendes Veranstalterverzeichnis beim Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten eingetragen werden müssen. Reiseveranstalter, die nicht in das neue Verzeichnis eingetragen sind, sind nicht berechtigt, Pauschalreisen zu veranstalten. Aufgrund der Erfahrungen der letzten Jahre wurden die Prozentsätze des Umsatzes, die mindestens abzusichern sind, mit 1.4.1998 erhöht. Charterflugveranstalter müssen 7 % des Jahresumsatzes absichern, mindestens jedoch 5 Millionen Schilling. Bus-, Linienflug- und Bahnreiseveranstalter, bei denen Rücktransportkosten für am Urlaubsort feststehende Urlauber niedriger angesetzt werden können, haben 5 % des Jahresumsatzes abzusichern, mindestens jedoch 1 Million Schilling. Werden mehr als 10 % des Reisepreises als Anzahlung verlangt, so erhöhen sich die Mindestsätze auf 9 % bzw. 7 % des Jahresumsatzes. Zusätzlich müssen Reiseveranstalter einer Schirmversicherung beitreten, die im Schadensfall zusätzlich 50 Millionen Schilling abdeckt, ansonsten erhöhen sich die Mindestprozentsätze der Absicherung um jeweils weitere 3 %.

Um zu verhindern, daß Reiseveranstalter allzu lange hohe Geldsummen kumulieren, die ein hohes Versicherungsrisiko entstehen lassen, dürfen Reiseveranstalter nicht früher als zwei Wochen vor Reiseantritt mehr als 20 % des Gesamtreisepreises verlangen. Nur unter besonders strengen Auflagen können bei Gewährung eines Frühbucherbonus höhere Vorauszahlungen eingehoben werden.

Alle Reiseveranstalter hätten sich bis spätestens 30.6.1998 in das zentrale Reiseveranstalterverzeichnis im Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten eintragen müssen, was nach Auskunft des zuständigen Ministeriums jedoch nicht vollständig fristgerecht erfolgte. Eine Abfragemöglichkeit über das Internet wurde organisiert (Suchmaschine: Reiseveranstalterregister oder [bmwa.gr.at](http://bmwa.gr.at)).

### **Probleme von VerbraucherInnen**

Der heurige Berichtszeitraum ist durch einen Boom an Reisebeschwerden gekennzeichnet. Während im vergangenen Berichtszeitraum Reiseanfragen 9,2 % aller Rechtsberatungen ausmachten, stiegen Anfragen zum Thema Reisen heuer auf 13,2 % aller telefonischen Anfragen und machen einen steigenden Anteil der Fallbearbeitungen aus, der in der Statistik des Berichtszeitraumes noch nicht in aller Deutlichkeit evident wird, da die Beschwerden des heurigen Sommers zum Ende des Berichtszeitraumes zum überwiegenden Teil noch in Arbeit sind.

Weiterhin betrifft der überwiegende Teil Auslandsreisen, insbesondere in die klassischen Urlaubsländer am Mittelmeer. Aber auch Fernreisen, die insgesamt immer größere Marktanteile erobern, führen immer häufiger zu Beschwerden. Mehr als der Hälfte aller Beschwerden liegen nicht zufriedenstellende Leistungen des Reiseveranstalters zugrunde. Rücktritts- und Stornowünsche liegen mit rund 25 % immer noch an zweiter Stelle aller Reiseanfragen. Während im vorigen Berichtszeitraum in Folge mehrerer großer Konkurse von Reiseveranstaltern Anfragen betreffend Insolvenzen besonders häufig waren, machen sie heuer nur einen unerheblichen Anteil aus.

---

<sup>52</sup> Novelle der Reisebüro-Sicherungsverordnung BGBl.II Nr.10/1198



## Leistungsstörungen

Die Erfahrungen in der Beratung wurden bei einer Befragung von „Konsument“-Lesern zum Thema „Urlaubslust - Urlaubsfrust“ bestätigt, 86% der Reisenden mußten eine Änderung der tatsächlichen Leistung gegenüber dem eigentlich geschlossenen Vertrag feststellen. Auch zeigte sich, daß geänderte Flugzeiten mit 40% an der Spitze aller Beschwerden standen. Nicht den Erwartungen entsprechender Standard der Hotelanlagen (33 %) und Lärmstörungen (31 %) und fehlende Infrastruktur (20 %) folgen.

Während Preissteigerungen kurz vor Reiseantritt in Folge der gesetzlichen Vorgaben weitgehend zurückgegangen sind, ist eine erhebliche Steigerung von Beschwerden infolge von überbuchten Transporten und Hotelanlagen festzustellen. Weit häufiger als in den vergangenen Berichtszeiträumen mußten KonsumentInnen - am Urlaubsort angekommen - feststellen, daß das gebuchte Hotel nicht bezogen werden konnte und lediglich mehr oder minder gleichwertige Ersatzquartiere angeboten wurden. Besonders häufig war die Unterbringung in Unterkünften im Landesinneren statt in dem gebuchten Hotel direkt am Meer - insbesondere für Familien mit Kleinkindern eine erhebliche Beeinträchtigung. Das Ausmaß der Beschwerden wurde so hoch, daß sogar die Reisebranche Probleme infolge von Überbuchungen von Hotels, insbesondere in Griechenland, Tunesien und der Türkei, eingestehen mußte<sup>53</sup>.

## Reklamationserledigung

VerbraucherInnen, die nach Rückkehr von einer Reise Preisminderung für mangelhafte Reiseleistungen geltend machen, klagen über verzögerte Beschwerdebearbeitung. In vielen Fällen erhalten sie erst nach monatelangem Warten ein lapidares Schreiben, in dem zunächst zugesagt wird, daß der Fall geprüft werde. Schlußendlich werden sie mit Werbebeschenken, etwa einem Handtuch oder - bei gravierenden Mängeln - mit Reisegutscheinen bedacht. Erst eine Intervention des VKI bringt - und in einigen Fällen auch erst mit erheblicher Verzögerung - ein akzeptables Vergleichsangebot, bei dem eine teilweise Refundierung des Reisepreises in bar angeboten wird.

### *Magic Life Club Bodrum*

An der Spitze der Beschwerden stand im heurigen Jahr ein Magic-Life-Club - ein „All-inclusive-Angebot“ von GTT - in Bodrum, bei dem KonsumentInnen schon im Frühjahr feststellten, daß mit gravierenden Beeinträchtigungen zu rechnen ist, da die Anlage nicht fertiggestellt war. Obwohl erhebliche Baumängel über den ganzen Sommer hin nicht behoben wurden und Reisende schon vor Reiseantritt immer wieder den Reiseveranstalter mit Anfragen hinsichtlich der Situation im gebuchten Club konfrontierten, wurde vom Reiseveranstalter versichert, daß die Mängel mittlerweile behoben seien und daher die vollständige Leistungserbringung gewährt sei. Dies erwies sich als unrichtig bis zum Ende der Sommersaison, wo noch immer Baumängel, wie offene Schächte, Geruchsbelästigung und Lärmstörungen zu verzeichnen waren. Der Verein für Konsumenteninformation hat daher über 150 Beschwerden gesammelt und für die Betroffenen in langwierigen Verhandlungen einen außergerichtlichen Vergleichsvorschlag erwirkt, der ihnen eine Preisminderung von zusätzlichen 15 % der schon angebotenen Refundierung zusichert.

## Immaterieller Schadenersatz

Der Urlaub ist meist eine lang ersehnte mit großen finanziellen Belastungen verbundene Zeit, von der man Ruhe, Erholung und Freude erwartet. In den Fällen, in denen der Urlaub aufgrund massiver Mängel keinen oder nur einen wesentlich geminderten Erholungswert gebracht hat, sieht die österreichische Rechtslage derzeit keinen immateriellen Schadenersatz vor. Führt man sich vor Augen, welche über die tatsächliche Urlaubszeit hinausge-

---

<sup>53</sup> Presseaussendung vom 24.8.1998

henden Auswirkungen ein aufgrund mangelhafter Reiseleistungen verpatzter Urlaub nach sich zieht, so stellen die laut „Frankfurter Liste“ zustehenden Preisminderungsansprüche bei weitem kein Äquivalent für die Ärgernisse in der Urlaubszeit dar. Aus den Erfahrungen aus dem Beratungszentrum geht hervor, daß eine Anpassung der österreichischen Rechtsordnung an die in anderen EU-Ländern durchaus schon gängige Praxis, Schadenersatz für vertane Urlaubsfreude und mangelnde Erholung zu leisten, unumgänglich ist.

### **Stornogebühren**

Wenn KonsumentInnen, die kurz vor Reiseantritt - etwa aus persönlichen Gründen - von ihrem Reisevertrag zurücktreten wollen, Stornogebühren bis zu 85 % des Reisepreises in Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Rücktrittes zu zahlen haben, so hat der Reiseveranstalter - wenn er seiner Verpflichtung, die gebuchte Reise in der vereinbarten Weise zu veranstalten - nicht nachkommt, lediglich eine Ersatzreise anzubieten, ohne von vornherein pauschalierte Ersatzbeträge leisten zu müssen. Hier liegt ein großes Ungleichgewicht zwischen dem i.d.R. wirtschaftlich schwächeren Konsumenten gegenüber dem Reiseveranstalter, dies besonders, wenn etwa über Restplatzbörsen die stornierte Reise wiederum verkaufen werden kann. Selbst, wenn Stornogebührrforderungen in einem nicht unerheblichen Maße von Reiseversicherungen abgedeckt werden, die zunehmend in Reiseangeboten inkludiert sind, aber selbstverständlich entsprechend den Reisepreis erhöhen, erscheint eine Diskussion über die Höhe der geforderten Stornosätze - besonders bei fehlendem Schaden für den Veranstalter - angebracht. Vor allem, wenn man sich vor Augen hält, daß in Deutschland häufig durchaus mit niedrigeren Sätzen das Auslangen gefunden wird. Jedenfalls unbefriedigend ist die Stornoregelung in den österreichischen Hotelvertragsbedingungen.

### **Gewinn von Reisegutscheinen**

Neben kleineren Busreiseunternehmen, die mit dieser schon in den vorigen Berichtszeiträumen geschilderten Werbemethode Buchungen akquirierten, waren es im heurigen Berichtszeitraum vor allem die Firmen „Continent-Reisen“ sowie „Media-Umfrage-Service“, die zu einer Anfragenwelle im Sommer dieses Jahres führten.

#### *Media Umfrage-Service*

Wie vor zwei Jahren startete im Frühsommer die Firma Media-Umfrage-Service, mit Sitz in Berlin, eine Fragebogenaktion - diesmal zum EURO - bei der als Dank für die Beantwortung von Fragen ein interessanter Gewinn in Aussicht gestellt wurde. In der Folge erhielten die KonsumentInnen eine Gewinnbenachrichtigung über einen kostenlosen einwöchigen Aufenthalt in einem Hotel in der Türkei, Malta oder ähnlichen Mittelmeerländern. Die Anreise war zwar auch individuell möglich, gleichzeitig wurden jedoch Flugtermine - alle beginnend mit Herbst/Winter 1998/1999 - angeboten und ein Flugbestellformular beigelegt. Der Flugpreis entspricht in etwa günstigen Angeboten einer Wochenpauschalreise außerhalb der Saison. Außerdem verfügt die Firma über keine Insolvenzabsicherung und wurde diese Form des Kundenfanges in Deutschland bereits als Verstoß gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb verurteilt. Viele KonsumentInnen entschlossen sich - erfreut über den angeblichen „Gewinn“ - einen Flug zu buchen und überlegten dabei kaum, ob sie tatsächlich auch ohne diesen Gewinn in dieser Jahreszeit eine entsprechende Reise gebucht hätten.

#### *Continent-Reisen*

Auch ein neues Reiseunternehmen namens Continent-Reisen GmbH trat im heurigen Frühjahr ohne Insolvenzabsicherung mit Gewinnbenachrichtigungen von Gratisreisen auf den Markt.

VerbraucherInnen, die gewonnene Reisen konsumierten, wurde vom Finanzamt Schenkungssteuer in Höhe von 14 % eines fiktiven Reisepreises von ein paar tausend Schilling

vorgeschrieben. Selbst wenn man theoretisch gegen den Steuerbescheid vorgehen könnte, ist das in Anbetracht des im Einzelfall relativ geringen Betrages nicht sinnvoll. Der VKI wird in einem Musterprozeß klären, ob der Reiseveranstalter, der keinerlei Hinweis auf eine all-fällige Schenkungssteuer in seinen Werbeprospekten hatte, nicht aus einer Verletzung von Aufklärungspflichten herangezogen werden könnte.

### **Sicherheitsrisiken im Urlaubsland**

Auch im heurigen Zeitraum waren zahlreiche Urlauber aufgrund verstärkter Sicherheitsrisiken in dem von ihnen gebuchten Urlaubsort kurz vor Reiseantritt besorgt und suchten Informationen, die ihnen die Entscheidung, ob sie den Urlaub antreten sollen oder nicht, erleichtern. Dies galt heuer insbesondere für Bali, Indonesien aber auch Florida sowie aufgrund der Hochwasserkatastrophe auch für China. Die Situation der Betroffenen ist insofern äußerst problematisch, als sie weder ausreichende Entscheidungsgrundlagen haben, um zu klären, welches Risiko sie auf sich nehmen, wenn sie die Reise antreten, noch ist die Frage, inwieweit ein kostenloser Rücktritt von der Reise möglich ist, in der überwiegenden Zahl der Fälle eindeutig zu beantworten.

### **Timesharing**

Das mit 1.4.1997 in Kraft getretene Teilnutzungsgesetz hat zum Teil auch über die EU-Richtlinie hinausgehende verbraucherfreundliche Bestimmungen gebracht, deren Auswirkungen in der Praxis sich jedoch bis dato nicht beurteilen lassen, da die meisten Beschwerden Timesharing-Fälle im Ausland betreffen. Mit sehr aggressiven Werbemethoden (etwa Ansprechen auf der Straße in den Urlaubsorten z.B. in Spanien) werden KonsumentInnen dazu gebracht, in Urlaubslaune und ohne ausreichende Überlegung und Information einen Timesharing-Vertrag zu unterzeichnen. In vielen Fällen wollen die Betroffenen nach Rückkehr vom Urlaub von diesem Vertrag zurücktreten, wenn sie feststellen, daß sie Kosten des Ankaufs aber auch des Betriebes, der Erhaltung und Verwaltung unterschätzt haben. Außerdem sind die vertraglichen Vereinbarungen häufig ein sehr kompliziertes Regelwerk, das selbst einschlägige Juristen an den Rand ihrer Möglichkeiten bringt und daher für den einzelnen Verbraucher beinahe unüberblickbar ist.

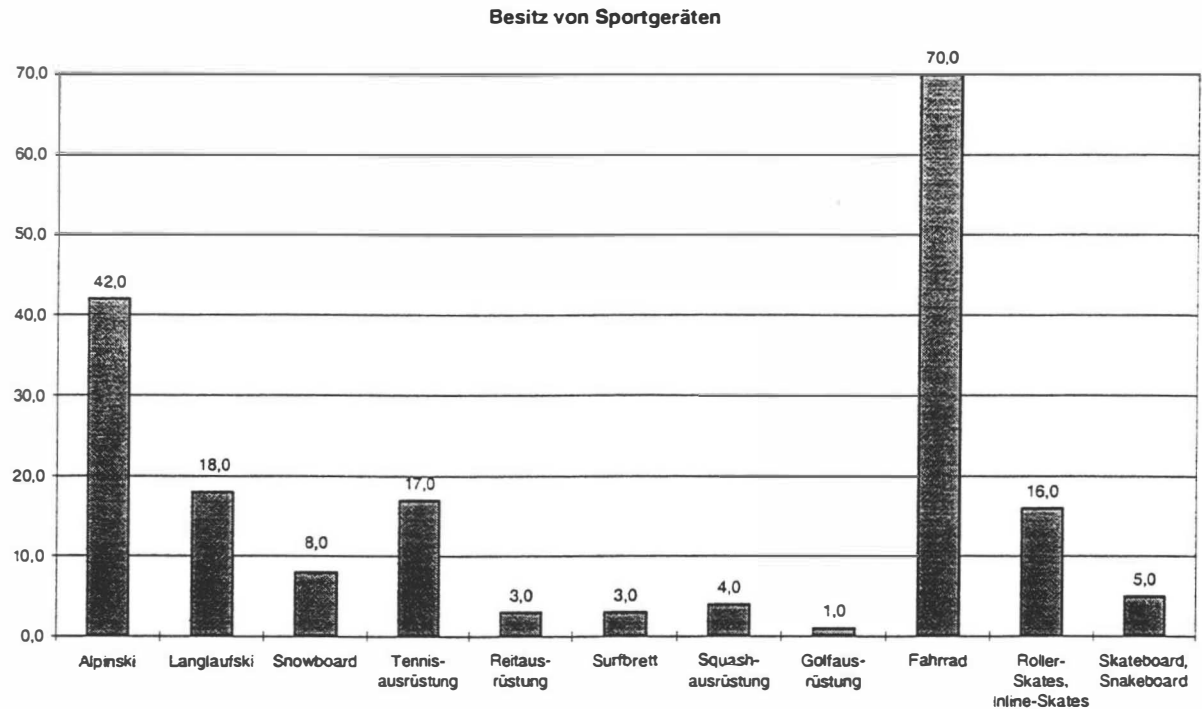
Zu Ende des heurigen Berichtszeitraumes wurde bekannt, daß Spanien mittlerweile knapp vor der Umsetzung der EU-Richtlinie steht.

### **Sportartikel**

Zu den beliebtesten Sportgeräten der Österreicher zählen zweifellos Fahrräder (die natürlich auch als Transportmittel genutzt werden) und Alpinski. 70 % der österreichischen Haushalte besitzen ein Fahrrad, 42 % Alpinski, hingegen nur 18 % Langlaufski, 17 % eine Tennisausrüstung und 16 % Roller bzw. Inline Skates. Geplante Neuanschaffungen halten sich jedoch bei allen Sportgeräten in Grenzen. Und noch eine Anmerkung: Für die beliebtesten Sportarten der Österreicher benötigt man nur in eingeschränktem Ausmaß eine spezielle Ausrüstung. Es handelt sich dabei um Spazierengehen und Wandern, was 60 % der Bevölkerung tun, sowie um Baden bzw. Schwimmen (54 %)<sup>54</sup>.

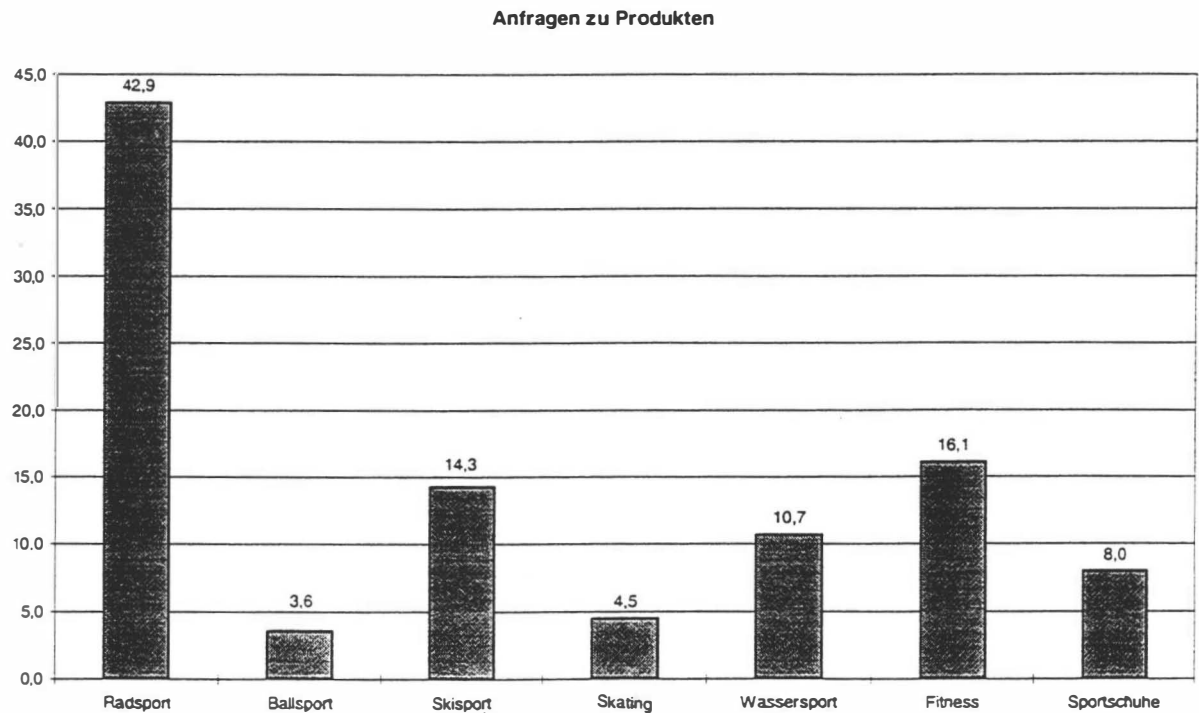
---

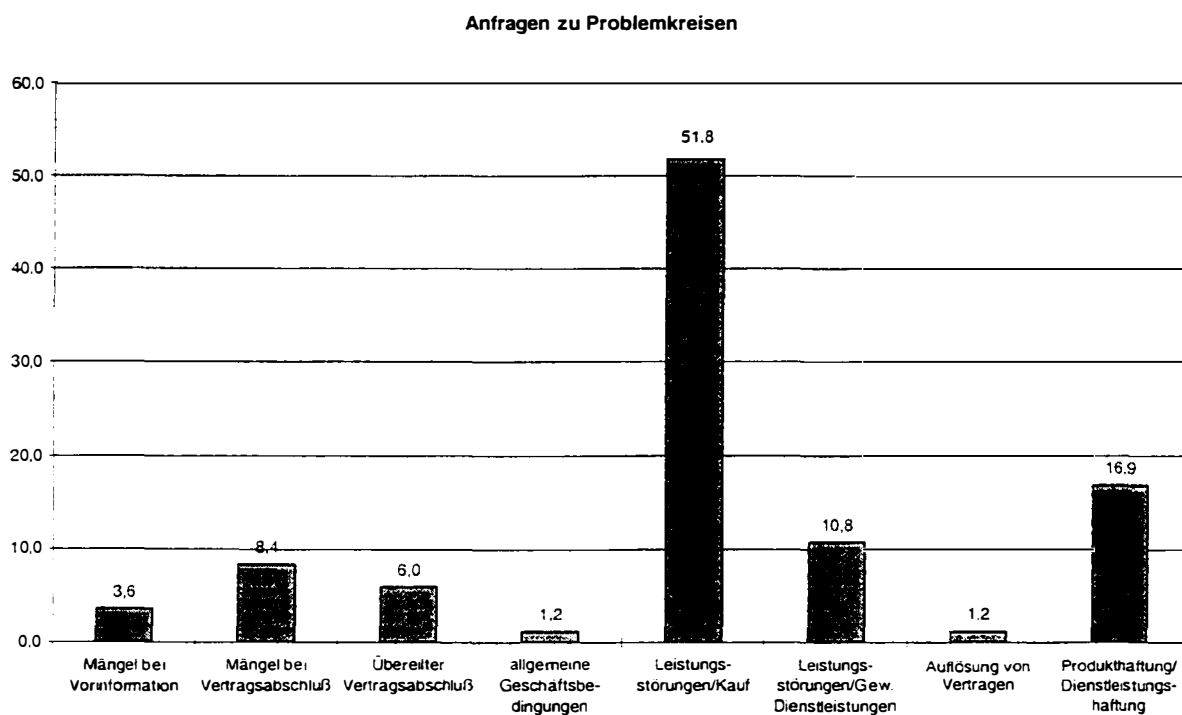
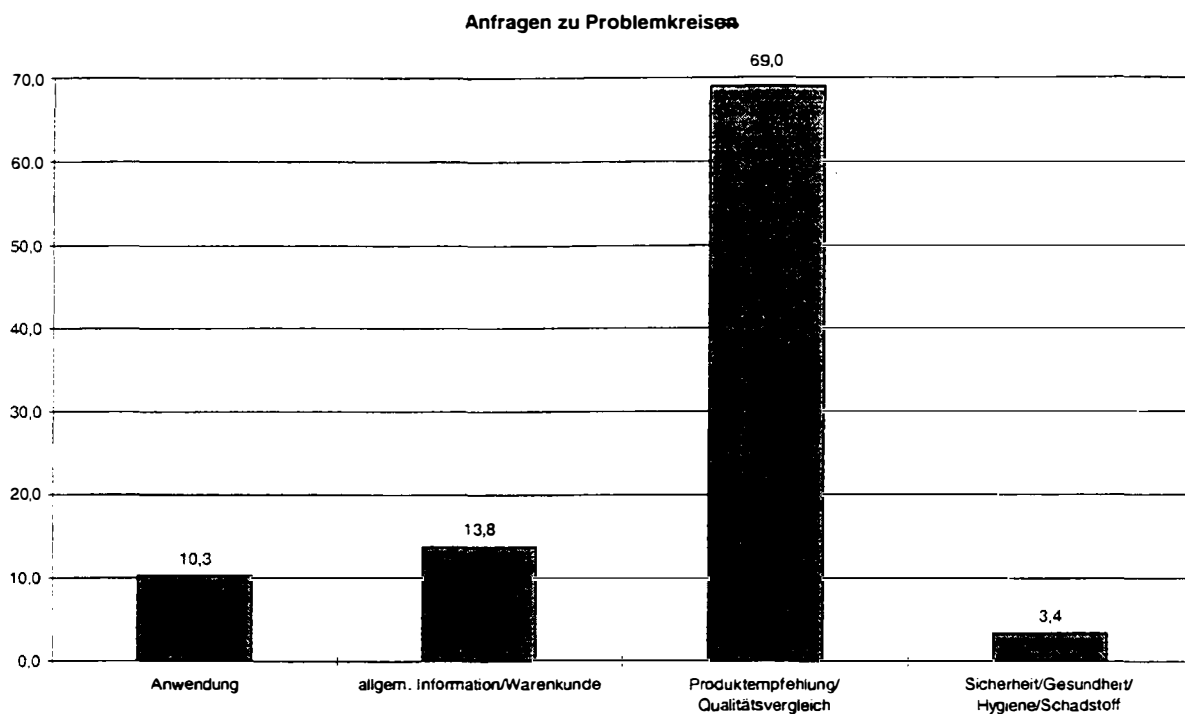
<sup>54</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band I, Tabelle 4-7 und 10a



Quelle: Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band I, Tabellen 4, 5 und 6

Sportartikel betrafen lediglich 3,1 % aller Anfragen im VKI-Beratungszentrum zum Themenkreis Freizeit und Hobbies, wobei 25,9 % Produkthanfragen darstellten und 74,1 % rechtliche Anfragen. 69 % der Produkthanfragen waren Anfragen zu Produktempfehlungen und Qualitätsvergleichen, 62,6 % der rechtlichen Anfragen befaßten sich mit dem Thema Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Die meisten Anfragen betrafen den Radsport (42,9 %), den Skisport (14,3 %) und Fitness ganz allgemein (16,1 %).





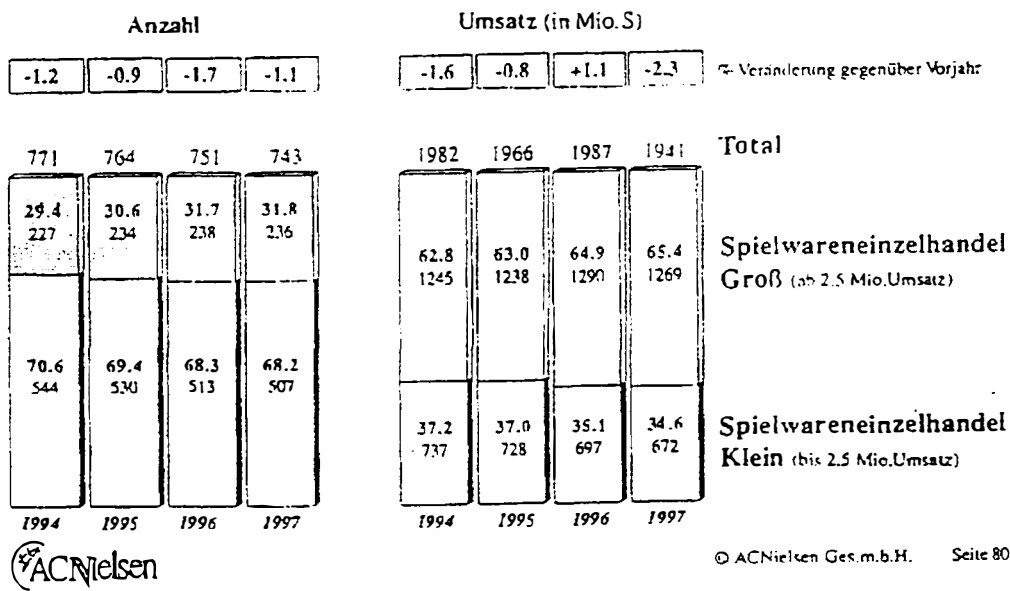
## Spiele und Spielzeug

Auch beim Spielwareneinzelhandel herrscht der Trend zur Erstarkung von Handelsriesen vor, die allerdings ebenso wie der Gesamtmarkt Umsatzeinbußen hinnehmen mußten. Der Gesamtumsatz des österreichischen Spielwareneinzelhandels betrug 1997 öS 1.941 Mio.,

was einen Umsatzrückgang von 2,3 % im Vergleich zu 1996 bedeutet. Der große Spielwareneinzelhandel ist am Gesamtumsatz mit 65,4 % um 0,5 % höher beteiligt als 1996<sup>55</sup>.

Ein Produkt, welches eigentlich nicht als Spielzeug konzipiert wurde, führte zu besonders vielen Anfragen besorgter Lehrer. Es handelt sich dabei um Laserpointer. Das Büro für Konsumentenfragen nahm sich dieser Problematik an und beauftragte das Forschungszentrum Seibersdorf mit einer Untersuchung. Fünf der untersuchten Produkte entsprachen der Laserklasse 3B und wiesen somit eine Leistung auf, die durchaus zu Augenverletzungen führen kann. Die entsprechende europäische Norm sieht daher für Laserpointer ausdrücklich die Klassen 1 und 2 vor, 3B Laser hingegen sollten generell nur von geschulten Personen und in geschützten Bereichen eingesetzt werden. Ein Appell zur freiwilligen Rücknahme zu starker Laserpointer hatte wenig Erfolg. Ein nunmehr ausgearbeiteter Verordnungsentwurf sieht eine gesetzliche Regelung auf Pointer der Klasse 1 und 2 vor.

Spielwareneinzelhandel



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1998 Österreich, Seite 80

Nicht einmal 0,5 % der Anfragen im VKI-Beratungszentrum zum Themenkreis Freizeit und Hobbies betrafen Spiele und Spielzeug, wobei mit 89,5 % die rechtlichen Informationen dominierten. 70,6 % dieser betrafen Leistungsstörungen, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Technische Anfragen gab es ausschließlich zum Bereich Anwendung, wie z.B. zu Bedienung, Handhabung und Nutzung. 73,7 % der Anfragen betrafen Spielzeug, 15,8 % Gesellschaftsspiele.

<sup>55</sup> Nielsen, Statistisches Jahrbuch 1998, Seite 80

### 2.1.7. Moderne Kommunikationstechnologien

Lediglich 2,4 % aller Anfragen im VKI-Beratungszentrum galten modernen Kommunikationstechnologien, zu denen neben dem Telefon auch Computer, Internet und neue Medien zählen.

#### Computer

Insgesamt 23 % der österreichischen Bevölkerung besitzen einen Heimcomputer, 4 % der ÖsterreicherInnen haben in den nächsten ein bis zwei Jahren vor, sich einen solchen anzuschaffen. Seit 1991 hat sich die Anzahl der Heimcomputer in Österreich verdoppelt, die Anschaffungspläne sind heuer jedoch erstmals seit 1991 rückläufig<sup>56</sup>.

Dennoch ist der Fortschritt im Computerbereich kaum aufzuhalten. Und die Preise für PC's sind so günstig wie nie zuvor. Technische Errungenschaften, die noch vor einem halben Jahr im Labor getestet wurden, sind heute schon auf dem Markt zu finden. Einziger Nachteil der rasanten Entwicklung: wer heute einen technisch auf dem neuesten Stand befindlichen Computer kauft, hat schon nach wenigen Monaten ein veraltetes Produkt, das nach zwei Jahren „museumsreif“ ist.

Viele der günstigen Angebote haben aber auch ihre Tücken: Bei vermeintlichen Komplettangeboten sind mitunter einzelne notwendige Komponenten unterdimensioniert oder gar nicht existent. Andererseits kommt es auch vor, daß PC-Einsteigern den Anwendungswünschen nicht entsprechende, sondern überdimensionierte Komponenten eingeredet werden<sup>57</sup>.

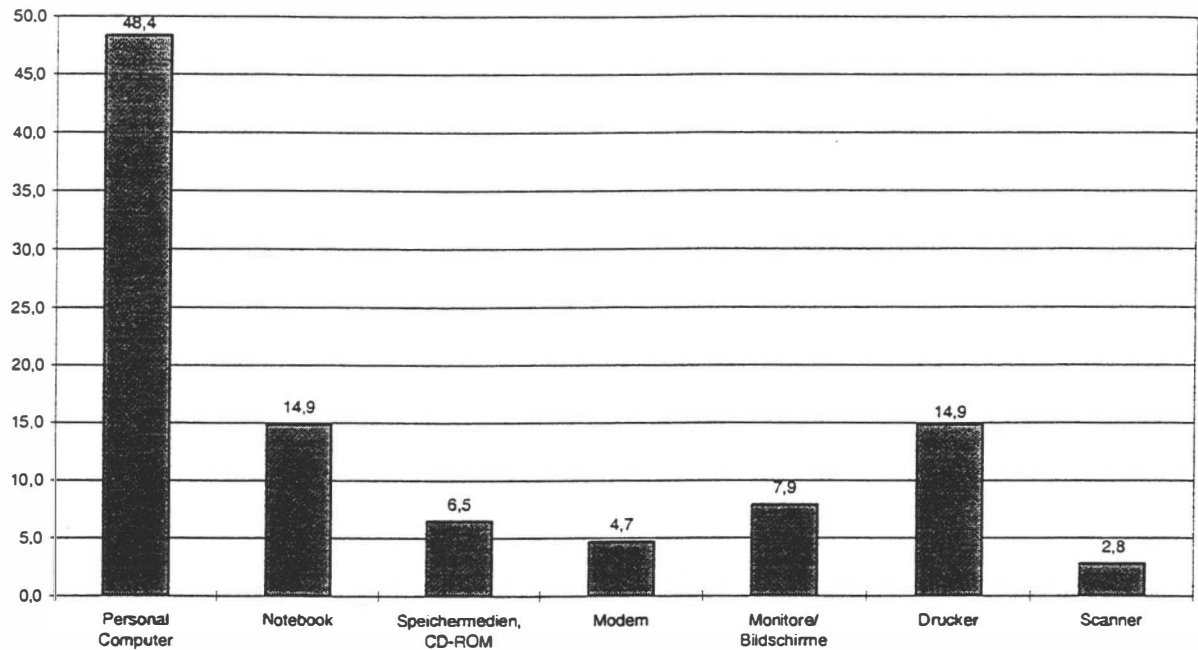
Im VKI-Beratungszentrum entfielen 31,7 % der Anfragen zu modernen Kommunikationstechnologien auf den Bereich Computer, wobei sich 39,1 % dieser Anfragen auf technische Auskünfte bezogen und 60,9 % auf rechtliche Informationen. Bei den Produktinformationen waren von allgemeinen Informationen bzw. Warenkunde (45,2 %) am gefragtesten, gefolgt von Leistung und Ausstattung (26,2 %) und Anwendung bzw. Bedienung (11,9 %). Bei den rechtlichen Informationen gab es die meisten Anfragen zu Leistungsstörungen beim Kauf, wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz. Die meisten Anfragen betrafen PC's (48,4 %), gefolgt von Notebooks (14,9 %) und Druckern (14,9 %).

---

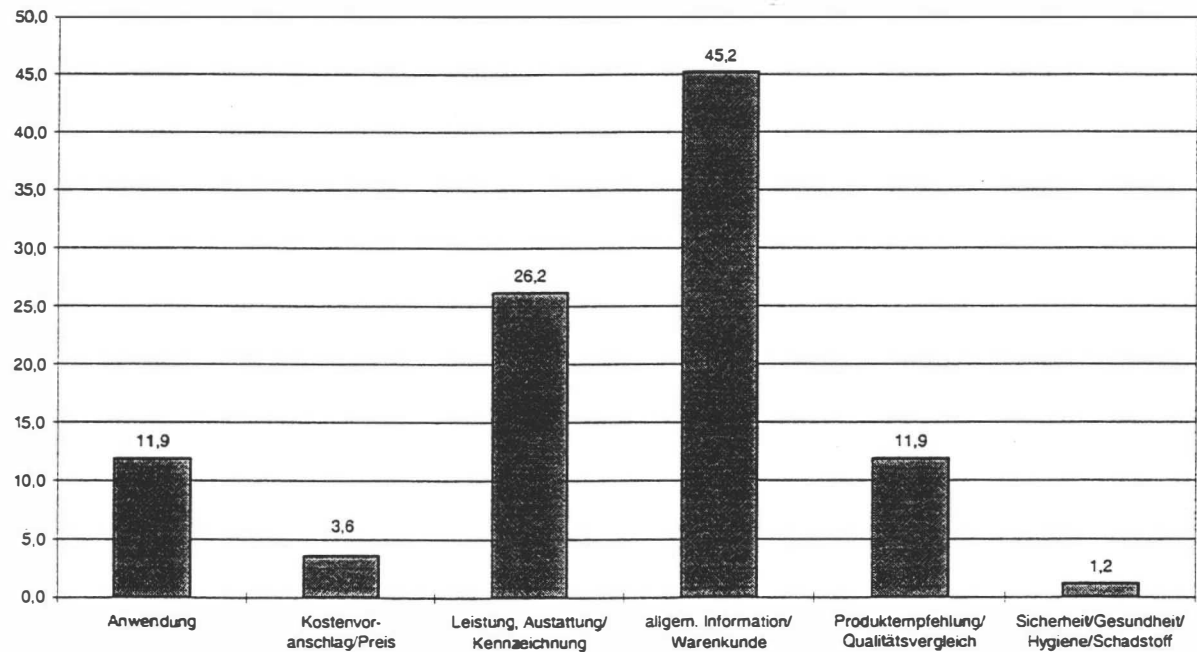
<sup>56</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Seite VII

<sup>57</sup> PC-Kaufberatung: „Um jeden Preis billig“, in: „Konsument“ 9/98, Seite 37 ff

Anfragen zu Produkten

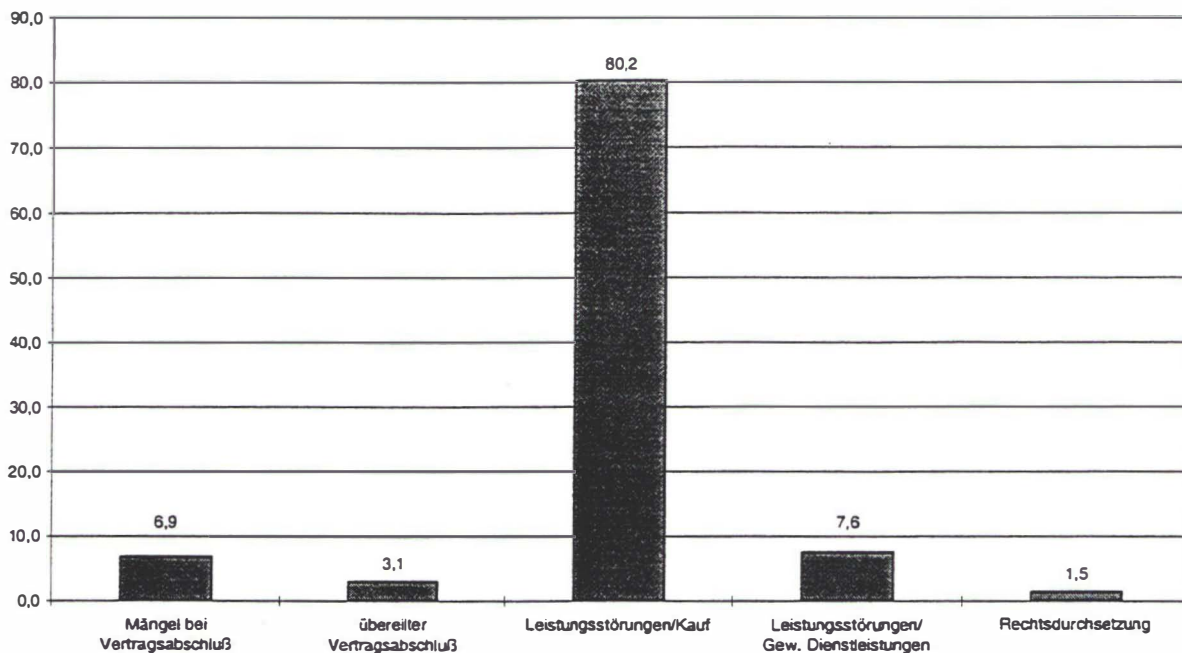


Anfragen zu Problemkreisen





Anfragen zu Problemkreisen



## Telefon und Fax

Das Hauptproblem beim Telefonieren stellt die undurchsichtige Gebührengelddarung dar. Als Beispiel sei dabei auf die seit November 1997 geltenden neuen Telefongtarife der Post verwiesen. Berechnungen des VKI zeigten, daß die Versprechungen, telefonieren im Festnetz werde billiger, nicht eingehalten wurden. Im Gegenteil: Ortsgespräche kosten um bis zu 73 % mehr. Nur wer ausschließlich nach 20 Uhr telefoniert, kann mit einer niedrigeren Telefonrechnung rechnen<sup>58</sup>. Mehr darüber im Kapitel 2.1.9.

In 20 % der österreichischen Haushalte gibt es einen Anrufbeantworter, in 19 % ein Schnurlostelefon, in 16 % ein privat genutztes Handy und in 6 % ein beruflich genutztes Handy sowie in 7 % ein Faxgerät<sup>59</sup>.

Was die „Handymanie“ betrifft, so wird prognostiziert, daß im Jahr 2000 bereits 23,3 % der österreichischen Bevölkerung - aus welchen Gründen auch immer - ein Handy benutzen werden. Vor dieser prognostizierten Zahl liegen derzeit bereits Finnland, Schweden und Dänemark<sup>60</sup>. Besonders problematisch erscheint in diesem Zusammenhang das Angebot der „mobikom“ für Kinder. Ihre Kinder-Handys sollen den jederzeitigen Kontakt zu Bezugspersonen ermöglichen. Abgesehen davon, daß dies natürlich mit entsprechenden Kosten verbunden ist, stellt sich die Frage, ob man nicht gesellschaftspolitische Voraussetzungen schaffen könnte, die einen direkten, persönlichen Kontakt zu einer Bezugsperson ermöglichen<sup>61</sup>.

Ein Thema für Handy-Benützer sind auch sogenannte Freisprecheinrichtungen. Was allerdings im Zubehörhandel oft unter dieser Bezeichnung verstanden wird, entspricht kaum einer sicherheitsorientierten Fahrpraxis. Beispielsweise sind Universalhalterungen ohne weiteres Zubehör abzulehnen und auch mobile Freisprecheinrichtungen stellen nur einen Kompromiß dar. Bei einem diesbezüglichen VKI-Test mußten jedenfalls drei von insgesamt

<sup>58</sup> Neue Telefongtarife: „Wer die Rechnung bezahlt“, in: „Konsument“ 11/97, Seite 16f

<sup>59</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Tabelle VII

<sup>60</sup> „Handys: Die erste Million“, in: Kurier; 4.12.1997, Seite 17

<sup>61</sup> B-Free-Kids-Phone: „Handy für Kinder“, in: „Konsument“ 10/98, Seite 13

sieben getesteten Handy-Einbausätzen als "weniger" oder "nicht zufriedenstellend" beurteilt werden<sup>62</sup>.

Anfragen im Beratungszentrum lassen erkennen, daß auch sogenannte ISDN-Anschlüsse nicht unproblematisch sind. Viele Dienste, die im Zusammenhang mit ISDN kräftig beworben werden und scheinbar nur mit ISDN-Anschluß benutzt werden können, stehen auch in der digitalen Spielart des herkömmlichen Telefonnetzes zur Verfügung, wie z.B. Anklopfen, Anrufumleitung zum Normtext, Serienschaltung, Mehrfachnummer, usw. Vorteile bietet ISDN lediglich bei den diversen Spielarten der Rufnummernanzeige. Einen positiven Aspekt gibt es auch noch für Internet-Surfer. Diese haben beim ISDN-Anschluß einen zweiten Basiskanal zur Verfügung und sind somit telefonisch auch beim Surfen erreichbar. Auch ein Fax kann über den zweiten Kanal versendet werden. Außerdem ist beim ISDN-Anschluß die Verbindung zum Internet-Provider schneller und sicherer hergestellt als mit einem analogen Hochgeschwindigkeitsmodem. Dies gilt allerdings nur für die Verbindung zum Provider, die Verbindung zum (weit größeren) Rest des Internets ist davon nicht betroffen. Alles in allem: Ein herkömmlicher Privathaushalt benötigt keinen ISDN-Anschluß, auch wenn er noch so intensiv beworben wird<sup>63</sup>.

Ein weiteres verbraucherrelevantes Problem: Aufgrund der Liberalisierung des Telefonnetzes bedarf es eines neuen Telefonnummernsystems. Die Umstellung ist voll im Gange. Derzeit werden von der Telekom Control GesmbH verschiedene Bereichskennzahlen (z.B. für private Netze, personenbezogene Dienste, gebührenbefreite Dienste und Mehrwertdienste) und Rufnummernbereiche (z.B. für Verbindungsnetzbetreiber) vergeben. Ob die Teilnehmer der Telekom Austria neue Rufnummern erhalten werden, ist derzeit noch nicht klar. Es bleibt zu befürchten, daß die VerbraucherInnen für eine Nummernsystemumstellung einiges an Mehrkosten zu tragen haben<sup>64</sup>.

Im VKI-Beratungszentrum betrafen im Zusammenhang mit dem Themenkreis moderne Kommunikationstechnologien 61,7 % der Anfragen das Thema Telekommunikation bzw. Telefon. Bei den technischen Informationen (52,7 %) ging es vor allem um allgemeine Informationen bzw. Warenkunde (40,3 %), gefolgt von Leistung und Ausstattung (18,6 %), Produktempfehlungen und Qualitätsvergleichen (12,2 %) sowie von Kostenvoranschlägen und Preisen (10,0 %). Bei den rechtlichen Informationen standen Leistungsstörungen wie z.B. Lieferverzug, Garantie, Gewährleistung und Schadenersatz (47,0 %) sowie allgemeine Geschäftsbedingungen wie z.B. Geltungs- und Inhaltskontrolle (27,3 %) im Vordergrund.

69,2 % der Anfragen betrafen Mobiltelefone, GSM und D-Netz; 19,3 % Telefon inklusive Schnurlostelefone und 5,7 % Faxgeräte.

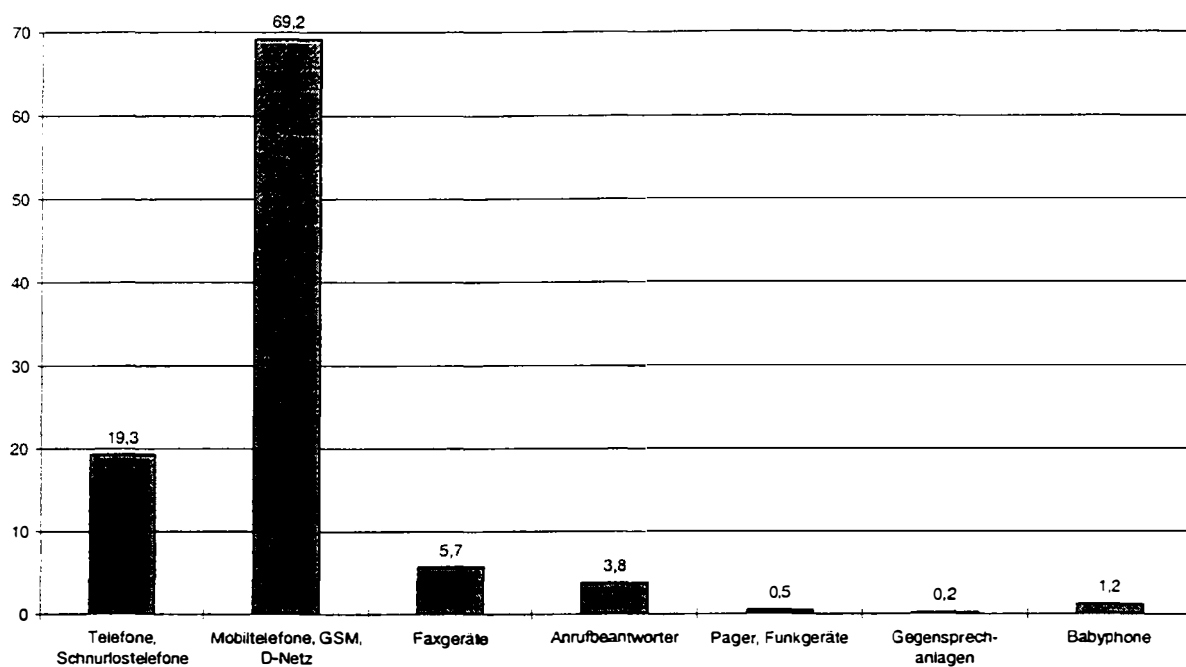
---

<sup>62</sup> „Konsument“-Test Handy-Einbausätze fürs Auto: "Hände weg vom Handy", in: „Konsument“ 4/98, S. 14ff

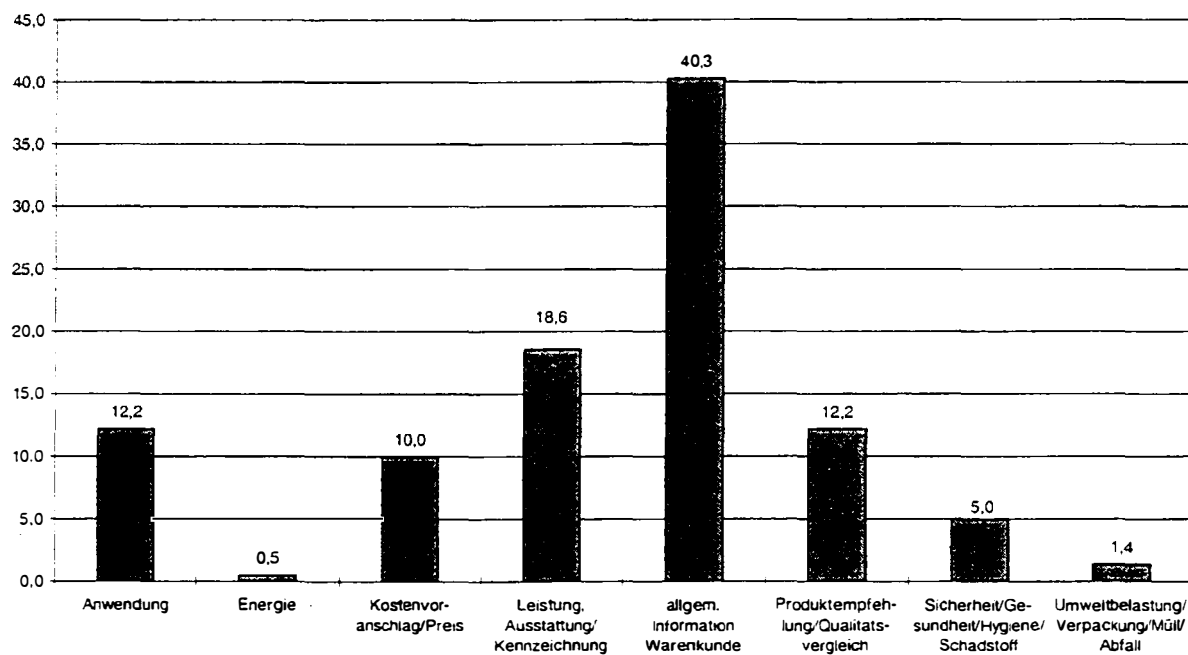
<sup>63</sup> "Ist Sowas Denn Notwendig", in: „Konsument“ 9/98, Seite 20f

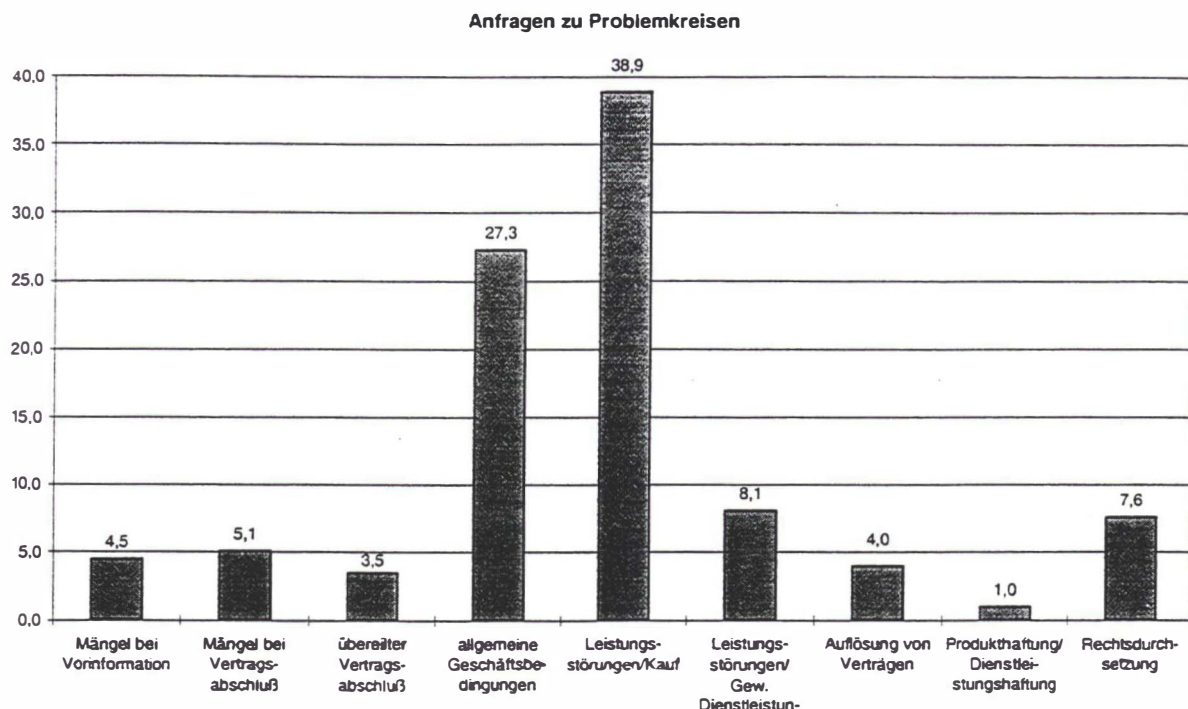
<sup>64</sup> Telefonnummern: „Teurer Wettbewerb“, in: „Konsument“ 9/98, Seite 17

## Anfragen zu Produkten



## Anfragen zu Problemkreisen





## Internet

Laut IMAS-Untersuchung, bei der in zwei Wellen (September bis Dezember 1997 und Februar bis Juni 1998) über 8.000 Österreicher befragt wurden, besitzen 3 % der Bevölkerung zu Hause und 2 % im Büro einen Internetanschluß<sup>65</sup>. Das Marktforschungsinstitut Spectra stellte bei der Befragung von 1.000 Österreicher im März 1998 fest, daß bereits 7 % der Österreicher in ihren Privathaushalten über einen Internetanschluß verfügen. Immer noch scheint das Internet für den sogenannten ‚Normalverbraucher‘ wenig interessant zu sein. Das läßt mittelfristig auf ein eher langsames als auf ein rapides Wachstum schließen. Sobald die Internet-Kernzielgruppen (Bildungselite, Computerhaushalte) mehr oder minder ausgeschöpft sein werden, ist aus heutiger Sicht ein Abflachen der Wachstumskurve zu erwarten.

Die höchste Internet-Penetrationsrate weisen die Bevölkerungssegmente mit hoher Bildung auf. Bei Maturanten und Akademikern liegt der private Internetanteil bei beachtlichen 19 %. Und das ist ein bedeutender Teil der Leser der Zeitschrift „Konsument“, von denen immerhin rund 30 % einen Computer besitzen und ein dementsprechend höheres Interesse am Internet haben als die übrige Bevölkerung<sup>66</sup>.

Durch die Konvergenz in den Kommunikationstechnologien werden neue Anwendungen im Dienstleistungsbereich entstehen, die das Internet als Trägermedium benutzen. Beispiele dafür sind Internetzugang über das Fernsehgerät, Bestellsysteme, „Pay per View“, private Video-Konferenzen usw. Diese Technologien sprechen eine weitaus größere Bevölkerungsschicht an und lassen damit völlig neue Anforderungen und Aufgaben in der Konsumentenpolitik erwarten.

Laut einer amerikanischen Studie wächst das Internet täglich um 1,5 Millionen Seiten, das bedeutet, daß sich der Umfang des Internets alle acht Monate verdoppelt<sup>67</sup>. Mit der Größe des Internets steigt natürlich auch der Umsatz der Internet-Dienstleistungen. Ist dieser für

<sup>65</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1998, Band III, Tabelle 39

<sup>66</sup> „Internet in Privathaushalten“, in: Spectra Aktuell, 10/98, Seite 2ff

<sup>67</sup> „Internet-News“, in: Badener Zeitung, 8. Oktober 1998, Seite 12

Europa für 1998 noch mit US-\$ 9,95 Mrd. beziffert, werden für 2004 bereits US-\$ 51,73 Mrd. vorausgesagt<sup>68</sup>.

Diese Voraussagen basieren auf der Einführung neuer E-Cash Systeme. Auch diese Entwicklung stellt neue Anforderungen an die Konsumentenpolitik.

Im VKI-Beratungszentrum betrafen 2,9 % der Anfragen zum Themenkreis moderne Kommunikationstechnologien das Internet. Davon entfielen 70,0 % auf technische Informationen, 30,0 % auf rechtliche.

### **Software**

Nur wenige Ratsuchende hatten Anfragen zu Software, wobei anzumerken ist, daß eine diesbezügliche Beratung meist auch im Zusammenhang mit Computern erfolgt. Statistisch gesehen betrafen jedenfalls nur 2,9% aller Anfragen im VKI-Beratungszentrum zum Themenkreis moderne Kommunikationstechnologien diesen Bereich. Zwei Drittel davon galten technischen Auskünften.

### **Neue Medien**

Auch bezüglich neuer Medien, wie Multimedia und Digital-TV, waren die Anfragen im Rahmen des Themenkreises moderne Kommunikationstechnologien im VKI-Beratungszentrum mit 2,1 % äußerst gering. Drei Viertel davon betrafen technische Informationen. Auch hier ist anzumerken, daß eine diesbezügliche Beratung oft auch im Zusammenhang mit Computern und Unterhaltungselektronik erfolgt.

---

<sup>68</sup> "Immer wieder Internet", in: Industrie Nr. 39, Seite 32

## 2.1.8. Finanzdienstleistungen

### Banken, Kapitalmarkt

#### Marktsituation

Bei den inländischen Zinssätzen gab es im Berichtszeitraum geringfügige Auf- und Abwärtsbewegungen. Im Jänner/Februar 1998 war eine leichte Aufwärtstendenz zu registrieren. Einige Kreditinstitute erhöhten die Zinsen für Privatkredite um 0,5 %<sup>69</sup>.

Im August 1998 war bei den inländischen Zinssätzen eine deutliche Abwärtsbewegung zu registrieren. Einige Bankinstitute senkten die Sparzinsen für längere Bindungsfristen (3 Jahre) um 1/8 bis 3/4 Prozentpunkte<sup>70</sup>.

Das hat sich auch auf die Verbraucherkreditverträge ausgewirkt, die in ihren Zinsgleitklauseln den vertraglich vereinbarten Zinssatz an die Referenzzinssätze VIBOR und die Sekundärmarktrendite geknüpft haben. Die Kreditzinsen sind - wie zwei Fallbeispiele marktdominanter Banken zeigen - im Berichtszeitraum bei Bank A im Jänner 1998 um 0,375 % angestiegen und im März 1998 um 0,25 % gefallen; bei Bank B stiegen im Februar 1998 die Zinsen um 0,5 % und fielen im August 1998 um 0,25 %.

Im Bankensektor ist es zu weiteren Zusammenschlüssen (Fusionen) gekommen. Die Schöllerbank AG und die Salzburger Kredit- und Wechselbank haben zur SKWB Schöllerbank AG fusioniert<sup>71</sup>. Die Bank für Kärnten und Steiermark (BKS), die Oberbank, die Bank für Tirol und Vorarlberg (BTV) formierten sich zur 3 Banken Gruppe, die Ende September 1997 alle Spar- und Kundeneinlagen, Kassenobligationen und Wertpapierdepots der Ava-Bank übernommen hat<sup>72</sup>.

Die Anzahl der Kreditinstitute ist zurückgegangen. Zum Jahresende 1997 gab es 995 Kreditinstitute, während per 31.12.1996 1.019 registriert waren. Die Anzahl der Filialen betrug 4.691 und ist damit auf demselben Stand des Vorjahres geblieben (1996: 4.694)<sup>73</sup>.

Der Zahlungsverkehr ist auch im vergangenen Jahr gewachsen, was sich in den Eckdaten zu den ausgegebenen Bankomatkarten (bzw. im Bestand der Bankomatgeräte) und den durchgeführten Transaktionen dokumentiert. Per 31.12.1997 belief sich die Anzahl der ausgegebenen Bankomatkarten auf 2,655.000. Im Vergleich zum Jahresultimo 1996 betrug die Anzahl der ausgegebenen Karten 2,422.000. Das entspricht einer deutlichen Steigerungsrate von 9,6 % von 1996 auf 1997.

Zum Stichtag 31.12.1997 betrug der Bestand der Bankomatgeräte 2.337 Stück (1996: 2.164 Stück), was eine Zunahme von 8 % im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Die Anzahl der jährlich durchgeführten Transaktionen mit der Bankomatkarte ist von 74,280.000 (1996) auf 76,688.000 gestiegen (+3,2 %). Der durchschnittliche Bezug pro Bankomatkarte mit öS 2.273,-- im Jahr 1997 ist im Vergleich zu 1996 (mit öS 2.267,--) praktisch auf demselben Wertniveau geblieben<sup>74</sup>.

---

<sup>69</sup> APA-Pressemeldung vom 18.11.1997.

<sup>70</sup> APA-Pressemeldung vom 28.8.1998.

<sup>71</sup> Seit 30.9.1998: SKWB Schöllerbank AG.

<sup>72</sup> Werbeinserat in der Kronen-Zeitung vom 2.10.1997, S. 5 und 7.

<sup>73</sup> Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank 8/1998, Tab 2.0.0.1 Anzahl der Kreditinstitute in Österreich und deren Auslandsfilialen, S. 30.

<sup>74</sup> Ebendort, S. 31, Tab 2.0.0.2.

Die Anzahl der Spareinlagen (Einlagenkonten von inländischen Kunden in Schilling) belief sich im Dezember 1997 auf öS 25,057.422,--. Im Vergleichszeitraum im Jahr 1996 betrug die Anzahl öS 25,349.631,--. In den Kategorien von Spareinlagen - bis öS 100.000,-- bis öS 500.000,-- bis öS 1 Mio., bis öS 5 Mio. und über öS 5 Mio. - war im Vergleichszeitraum (Dezember 1996 - Dezember 1997) bei Einlagen bis öS 100.000,-- ein Rückgang zu verzeichnen (-1,5 %); in allen anderen Kategorien gab es leichte Zuwächse in der Anzahl der Einlagenkonten.

Die Anzahl der Gehalts- und Pensionskonten stieg um rund 2,3 % (von 4,006.075 im Dezember 1996 auf 4,097.721 im Dezember 1997).

Eine Steigerung verzeichnete auch der Bestand an Bauspareinlagen zum Jahresultimo 1997. Während im Dezember 1996 die Anzahl der Bauspareinlagen öS 5,194.306,-- betrug, war zum 31.12.1997 die Anzahl auf öS 5,302.195,-- gewachsen. Das entspricht einer Steigerung von rund 2,1%<sup>75</sup>.

Der Vermögensbestand der inländischen Investmentfonds ist weiterhin stark wachsend, der im Jahr 1995 öS 332,8 Mrd. betrug; im Jahr 1996 stieg das Vermögensvolumen auf öS 431,6 Mrd., im Jahr 1997 betrug der Vermögensbestand öS 567,4 Mrd.. Die relative Steigerungsrate von 1996 auf 1997 war 31,5 %<sup>76</sup>.

Die durchschnittlichen Zinssätze für Privatkredite sind von 7,73 % (Oktober 1997) auf 7,76 % (Juli 1998) leicht angestiegen; die Bandbreite der vertraglichen Zinssätze betrug - laut Statistik der Österreichischen Nationalbank - zwischen 6,50 % und 9,20%. Der Durchschnittszinssatz für Hypothekendarlehen betrug im Oktober 1997 5,92 % (zum Vergleich: im Juli 1998 5,93 %). Die Bandbreite der Zinssätze für Hypothekendarlehen war im Beobachtungsmonat Juli 1998 5,25 % bis 6,88%<sup>77</sup>.

### Entwicklung der Anfragen

Im Untersuchungszeitraum betrafen 26,5 % aller Anfragen den Bereich „Geld- und Kreditwesen“.

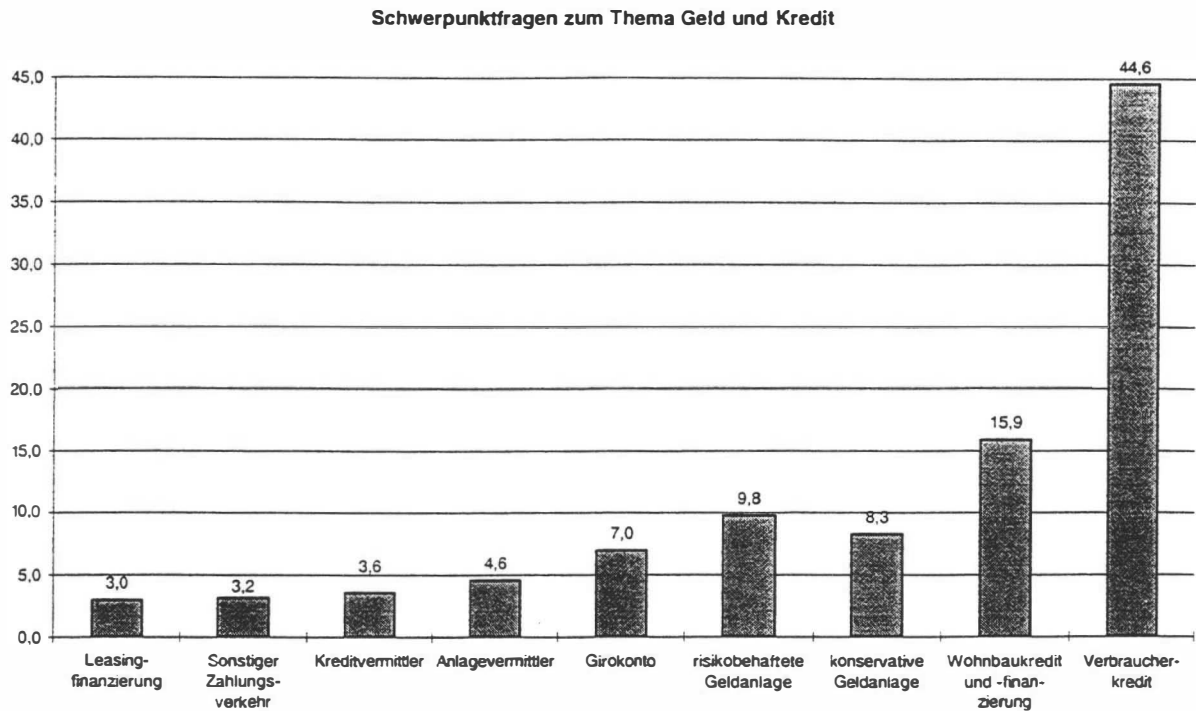
Jede zweite Anfrage (44,6 %) konnte dem Produktbereich „Verbraucherkredit“ zugerechnet werden. Rund jede sechste Anfrage (15,9 %) betraf den Produktbereich „Wohnbaukredit und Wohnfinanzierung“; Fragen zu „konservativer Geldanlage“ (vor allem Sparbuch) standen mit 8,3 % an dritter Stelle der Anfragehäufigkeit. Es folgten Anfragen zu „risikobehaftete Geldanlage“ mit 9,8 %, „Girokonto“ (7,0 %) , „Anlagevermittler“ (4,6 %) , „Kreditvermittler“ (3,6 %), „sonstiger Zahlungsverkehr“ (3,2 %) und „Leasingfinanzierung“ (3,0 %) .

Die nachfolgende Tabelle zeigt eine Aufgliederung der Anfragen nach Produktbereichen, die Gegenstand von Anfragen waren:

<sup>75</sup> Ebendort, S. 33, Tab 2.0.1.2.

<sup>76</sup> Ebendort, S. 56, Tab 2.1 (Zahlen gerundet auf eine Dezimale).

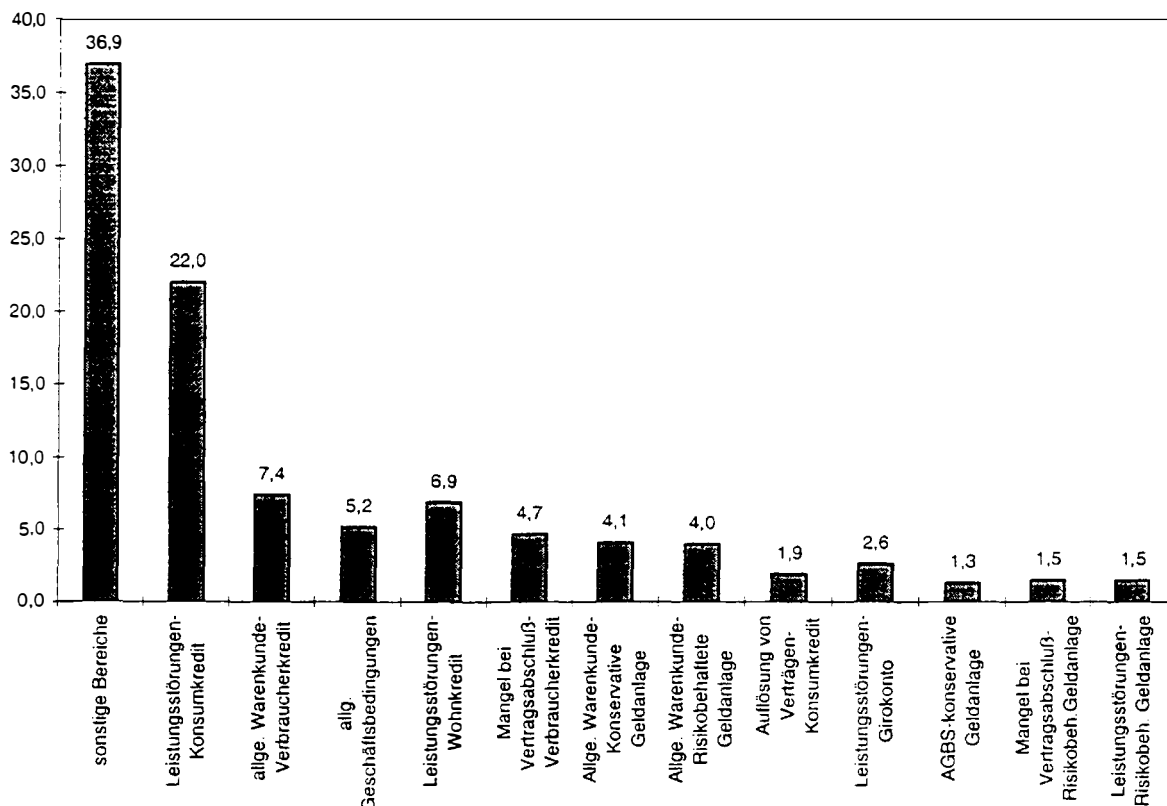
<sup>77</sup> Ebendort, S. 64, Tab 3.1.1



In einer Aufgliederung der Problembereiche innerhalb der Anfragen zu Geld- und Kredit dominierten „Leistungsstörungen beim Verbraucherkredit“ (50,1 %) . Es folgen Fragestellungen zu „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ zum Verbraucherkredit (15,3 %) und „Mängel bei Vertragsabschluß“ (13,2 %) .

Das nachfolgende Diagramm zeigt eine genaue Aufgliederung der Anfragen nach Problem-bereichen:





## Fragestellungen und Probleme bei Geldveranlagung

### Marktangebot - Situation des Verbrauchers

Im Zentrum von Verbraucheranfragen beim VKI sowie der medialen Berichterstattung standen Fragen zur Pensions- und Altersvorsorge. Banken, Versicherungen und sonstige Anbieter von Finanzprodukten haben zunehmend Produkte zur privaten Altersvorsorge angeboten. Im Zuge der Pensionsreform wurde vielfach „Angstmacherei“ betrieben<sup>78</sup>; in vielen Werbeaussagen schwangen die Behauptungen mit, daß das staatliche Pensionssystem nicht mehr finanzierbar sei und VerbraucherInnen deshalb private Altersvorsorge in Form von zusätzlichen Finanzprodukten treffen müßten. Besonders heftig beworben wurden verschiedene Formen von Lebensversicherungsprodukten (Rentenversicherung, Kapitallebensversicherung), Investmentfonds sowie fondsgebundene Lebensversicherungen.

Ein in der Pensionsdebatte und in den Argumentationsmustern der Banken, Vermögensberater und Versicherer häufig unberücksichtigter Aspekt ist die konsequente Entschuldung des Konsumenten bis zum Ruhestand. Dieser Ansatz basiert auf der Grundüberlegung, daß die Kosten für Verbindlichkeiten (Kredite, Leasingverträge, Überziehung bei Girokonten) im Regelfall höher sind als die Erträge (Zinsen) aus üblichen Anlageprodukten<sup>79</sup>. Der Schuldenabbau sollte daher zur Planung der Pensionsvorsorge gehören.

Im Bereich der Vermögensberatung gab es massive Probleme mit unseriösen Anbietern. Beim VKI sowie bei den Landesstellen der Arbeiterkammern gab es eine Reihe von Beschwerden zur Vermögensberatungsfirma *Protectas* (Duisburg, Deutschland), die über das Telefon Kunden in Deutschland und Österreich akquirierte („cold calls“). Angeboten wur-

<sup>78</sup> Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich, „Private Altersvorsorge“, 1. Auflage: Mai 1998, S.3.

<sup>79</sup> siehe „Konsument“ 1/1998, Pensionsvorsorge: Planen für die Zukunft, S. 6 ff.

den spekulative Börsengeschäfte in den USA, die angeblich über einen Wertpapierhändler (Broker) in den USA abgewickelt würden. Die vorwiegend privaten Anleger wurden unter massiven Verkaufsdruck gesetzt. Bei der Kündigung von Verträgen seitens der Anleger kam es zu Drohungen mit strafrechtlichen Konsequenzen, die allerdings jeder rechtlichen Grundlage entbehrten.

Die Vertragsanbahnung über das Telephon stellt eindeutig einen Verstoß gegen die Sorgfaltspflichten nach dem Wertpapieraufsichtsgesetz dar (Verbot unaufgeforderter Telephonwerbung §12 (3)). Dennoch wurden die Verträge über das Telephon angebahnt und tatsächlich abgeschlossen. Den angerufenen Konsumenten wurden die Vertragsunterlagen zugeschickt bzw. zugefaxt; nach Vertragsunterzeichnung wurden die Konsumenten aufgefordert, die vertraglich vereinbarten Geldsummen auf ein Treuhandkonto zu überweisen. Neben der Mißachtung der telephonischen Telephonwerbung wurden auch die sonstigen gesetzlichen Sorgfaltspflichten nach dem Wertpapieraufsichtsgesetz nicht eingehalten. Die Konsumenten wurden - soweit dies aus den Schilderungen der Anleger zu entnehmen war - weder über ihre Erfahrungen oder ihre Kenntnisse mit Wertpapiergeschäften noch über die mit den Geschäften verfolgten Ziele gefragt (insbesondere verlangt nach §13 WAG Abs3).

Darüber hinaus wurden die Anleger mit hohen Agios (Abschlägen) und Vertragstexten in ausschließlich englischer Sprache konfrontiert. Die Betreiber der Firma Protectas wurden im Juni 1998 wegen des schweren gewerbsmäßigen Betruges verhaftet. Es gab hunderte geschädigte Anleger, die zwischen öS 50.000,-- und öS 3.000.000,-- investierten<sup>80</sup>.

Ein weiterer spektakulärer Betrugsfall passierte mit Warentermingeschäften (Getreide, Öl, Kaffee). Der Schaden lag ebenfalls in Millionenhöhe. Die (in Duisburg niedergelassene) *Primus Consulting Optionshandel GmbH* stellte den über das Telephon angesprochenen Anlegern enorme Gewinne in Aussicht, die - obwohl angeblich realisiert - niemals ausbezahlt wurden; die Arbeiterkammer Niederösterreich registrierte mehr als 200 Anleger, die sich geschädigt fühlen. In fast allen Fällen ging die gesamte Einlage verloren<sup>81</sup>.

Der sogenannte Gebührenvorauszahlungsbetrug ist seit vielen Jahren weit verbreitet. Diese Betrugsform zeigt seit seinem Auftauchen zwar verschiedene Variationen, das Strickmuster ist jedoch unverändert geblieben: die potentiellen „Anleger“ werden mit Briefen oder Telefaxen (mit gefälschten Briefköpfen von staatliche Stellen, Banken etc.) informiert, daß größere Geldbeträge vorwiegend aus Nigeria nach Europa (bzw. Österreich) überwiesen werden sollten; für diese (diskret durchzuführenden) Devisentransaktionen (zumeist in US Dollar) würde der nigerianische Auftraggeber (österreichische) Kontobesitzer suchen, die ihr Konto als Empfängerkonto zur Verfügung stellen würden. Da derartige Transaktionen devisenrechtlich problematisch seien, sollte der Empfänger Stillschweigen bewahren. Als Vergütung erhalte der Kontoinhaber einen Prozentsatz (z.B. 5 %) vom Überweisungsbetrag. Vorab sei allerdings eine Gebührenvorauszahlung an den Empfänger zu zahlen, um bestimmte Spesen (Steuern, Bearbeitungsgebühren etc.) abzudecken. Das Abkassieren dieser Gebührenvorauszahlung ist das eigentliche Ziel des Betruges (und nicht die vorgebliche Devisentransaktion)<sup>82</sup>. Auch im letzten Jahr wurden derartige Briefe an österreichische Adressaten geschickt<sup>83</sup>.

Probleme waren speziell im Zusammenhang mit unaufgeforderter Telephonwerbung zu registrieren, die bevorzugt von Anbietern spekulativer Anlageprodukte zur Vertragsanbahnung benutzt wird. Die Bundes-Wertpapieraufsicht registrierte vermehrtes Agieren verbotener Telephonwerbung am österreichischen Markt und sah sich veranlaßt, Anleger davor zu war-

---

<sup>80</sup> APA-Pressemeldung vom 5.6.1998.

<sup>81</sup> APA-Pressemeldung vom 5.6.1998.

<sup>82</sup> Warnendes Werbeinserat der *Bank of Nigeria* im KURIER vom 9.9.1997, S.7.

<sup>83</sup> Auch an die Geschäftsführung des Vereins für Konsumenteninformation, Wien

nen<sup>84</sup>. Insgesamt bezifferte die Bundes-Wertpapieraufsicht den jährlichen Schaden durch unseriöse Berater in Österreich mit öS 30 Mrd.<sup>85</sup>.

## Sparen

Der Durchschnittszinssatz für täglich fälliges Geld sank von 1,5 % p.a. im Oktober 1997 auf 1,43 % im Juli 1998. Eine ähnliche, fallende Tendenz zeigt sich in den sonstigen Kategorien der Spareinlagen: Bei Spareinlagen bis 12 Monate ist der Durchschnittszinssatz im Juli 1998 2,65 % p.a. (Oktober 1997: 2,71 %) ; bei Spareinlagen über 12 Monate im Juli 1998 3,08 % (Oktober 1997: 3,15 %) ; bei Spareinlagen von öS 0,5 bis öS 1 Mio. im Juli 1998 3,14 % (Oktober 1997: 3,16 %) sowie bei Spareinlagen von öS 1 Mio. bis öS 5 Mio. im Juli 1998 3,33 % (Oktober 1997: 3,38 %). Eine (statistisch nicht signifikante) Ausnahme aus dieser Reihe bilden die Kapitalsparbriefe (24 Monate), bei denen die Durchschnittsverzinsung von 3,19 % auf 3,36 % - bedingt durch einige deutlich verbesserte Sparbuchangebote einiger Banken - angestiegen ist. Dennoch ist die Bandbreite der angebotenen Zinsen bei Kapital-sparbriefen (24 Monate) mit (unterer Wert) 3 % bis 4 % (oberer Wert) von September 1997 bis Oktober 1998 praktisch unverändert geblieben<sup>86</sup>.

Das Zinsniveau für Habenzinsen bei Gehalts- und Pensionskonten ist im Vergleich der genannten Vergleichsmonate praktisch gleich geblieben (0,42 % im Oktober 1997, 0,43 % im Juli 1998).

Die bevorstehende Euro-Einführung zum 1.1.1999 nahmen einige Banken zum Anlaß, spezielle Sparprodukte auf den Markt zu bringen („Euro-Sparbuch“). Viele Sparprodukte, die den Namen „Euro“ führen, sind normale Sparbücher, deren Bindefristen (bzw. deren Ablauf) über den 1.1.2002 (voraussichtliche Ausgabe von Euro-Bargeld) hinausreichen. Der (einzi-ge) Euro-Bezug besteht also darin, daß das Sparbuch zwar in Schilling angelegt, der Auszahlungs-betrag nach Ablauf der Bindefrist im Jahr 2002 jedoch in Euro vorgenommen wird.<sup>87</sup>

Einige Sparangebote enthielten einen garantierten Euro-Umrechnungskurs entweder auf den Schilling oder eine andere Währung. Zum Beispiel heißt es in einem Angebot, daß ein Euro-Umrechnungsfaktor von öS 13,90 für einen Euro garantiert werde. Diese Garantie enthält somit ein spekulatives Element für den Sparer. Wenn der zum 1.1.1999 verlaubliche Umrechnungsfaktor höher als öS 13,90 sein sollte, dann „gewinnt“ der Sparer; bei einem niedrigeren tatsächlichen Umrechnungsfaktor „verliert“ der Sparer. Diese Sparprodukte wurden von zwei marktdominanten Banken angeboten und waren zeitlich bis zur Jahresmitte 1998 begrenzt. Dennoch ist es rechtlich fraglich, ob ein anderer - und sei es auch ein höherer - Umrechnungsfaktor als der festgelegte Faktor von 13,7603 möglich sein wird.

## Investmentfonds

Der Vertrieb von Investmentfonds hat stark zugenommen. Im Mai 1998 waren auf dem Markt 646 zugelassene inländische und 1.250 ausländische Investmentzertifikate erhältlich<sup>88</sup>. Für den Verbraucher ist der Fondsmarkt unübersichtlich geworden. Einige größere Universalbanken haben begonnen, Investmentfonds massiv zu bewerben und unter anderem als geeignete Form der Eigenvorsorge anzubieten. Verstärkt angeboten wurden auch die sogenannten Fondsparpläne, bei denen der Sparer über eine monatliche Sparleistung laufend Anteile von Investmentzertifikaten erwirbt.

<sup>84</sup> Pressemitteilung der Bundes-Wertpapieraufsicht vom 26.8.1998.

<sup>85</sup> Tageszeitung KURIER vom 19.9.1998, Der geschröpfte Anleger, S. 17.

<sup>86</sup> Statistisches Monatsheft der Österreichischen Nationalbank 8/1998, Tab 3.1.1

<sup>87</sup> Siehe Näheres in KONSUMENT 6/1998: „Euro als Werbemasche“, S. 16f.

<sup>88</sup> Quelle: Vereinigung Ausländischer Investmentgesellschaften (VAIÖ).

Investmentzertifikate werden zumeist mit dem Argument beworben, daß der Anteils Käufer von einem verringerten Risiko gegenüber der Veranlagung in einen einzelnen Wertpapiertitel profitiert. Aus verschiedenen Anfragen von VerbraucherInnen bei der VKI-Hotline zu Investmentfonds läßt sich allerdings der Schluß ableiten, daß im Einzelfall die Risikoberatung, die Ertragsdarstellung sowie die Zusammensetzung des beworbenen Fonds von der Seite der Anbieter eher mangelhaft ist. Ein häufiges Beratungsmanko besteht darin, daß die Fondscharakteristik nicht erklärt wird. Daraus ergibt sich für den AnlegerInnen die negative Konsequenz, daß keine Rückschlüsse auf die Risiken des Fonds möglich sind. Denn anhand der Information, welche Wertpapiersorten (Aktien, Anleihen, Optionsscheine) in einem Fonds enthalten sind, könnten AnlegerInnen ein Gesamtbild über die Risiken bekommen.

Mit 1.1.1998 ist eine Novelle zum Investmentfondsgesetz 1993 in Kraft getreten, wodurch einerseits Spezialfonds für Großanleger und andererseits neue Fondstypen für Privatanleger ermöglicht wurden. Gesetzlich zugelassen wurden:

Der Dachfonds ist ein Fondstyp, der ausschließlich die Veranlagung in andere Fondsanteile vorsieht. Festgelegt wird, daß der Anteil eines Fonds maximal 50 % des Dachfonds betragen darf. Eine wesentliche verbraucherrelevante Bestimmung ist, daß es keine Kostenkumulierung geben darf, soweit Fonds der eigenen bzw. einer nahestehenden Gesellschaft herangezogen werden. Die Kosten dürfen demnach nur „einmal“ verrechnet werden.

Thesaurierende Fonds sind seit 1.1.1998 ausdrücklich gesetzlich erlaubt.

Der dritte für den VerbraucherInnen wesentliche Fondstyp ist der Pensionsinvestmentfonds, der es ermöglichen soll, die bestehenden Arten der Pensionsvorsorge zu ergänzen. Ein Pensionsinvestmentfonds darf keine Ausschüttungen vornehmen (thesaurierender Fonds). Wesentlich ist auch, daß am Ende der Ansparphase Anspruchsberechtigte zwischen einer Versicherungslösung in Form einer Rentenversicherung auf Lebenszeit mit Einmalanlage und der Auszahlung durch das depotführende Kreditinstitut über einen Zeitraum von zumindest 20 Jahren - in jährlichen Teilbeträgen in der Höhe von höchstens 5 % der zum Stichtag vorhandenen Anteile - wählen können.

Eine entscheidende Rolle für die widmungsgemäße Verwendung als Pensionsvorsorge hat der Auszahlungsplan. Dieser ist beim Erwerb von Anteilen (beim ersten Erwerb) mit der depotführenden Bank abzuschließen. Der Auszahlungsplan hat festzulegen, daß die früheste widmungsgemäße Auszahlung aus einem Pensionsinvestmentfonds erst beim Erreichen der Voraussetzungen für einen Pensionsanspruch aus einer gesetzlichen Pensionsversicherung möglich ist oder der Anleger das 65. Lebensjahr erreicht hat. In den Veranlagungsbestimmungen wird festgelegt, daß der Aktienanteil mindesten 30 % und höchstens 70 % betragen muß; weiters muß der Anteil von Wertpapieren österreichischer Aussteller mindestens 50 % betragen.

Als verbraucherrelevant kann gewertet werden, daß derivative Produkte nur zur Absicherung von Vermögensgegenständen des Fondsvermögens eingesetzt werden dürfen und in den Unterlagen (insbesondere im Verkaufsprospekt) von Pensionsinvestmentfonds darauf hinzuweisen ist, daß der Pensionsinvestmentfonds für Zwecke der Altersvorsorge dient und aus diesem Grund eine langfristige Anlagepolitik verfolgt.

Aus Anlegersicht wäre es jedoch wünschenswert, wenn für Pensionsinvestmentfonds steuerliche Anreize gesetzt werden, die derzeit nicht gegeben sind.

Eine vom Verein für Konsumenteninformation durchgeführte Untersuchung zur Rentabilität von österreichischen Renten- und Aktienfonds hat ergeben, daß ein österreichischer Rentenfonds mit einer Behaltdauer auf 5 Jahre ertragsmäßig nicht *a priori* besser rentiert als zum Beispiel ein Kapitalsparbuch (5 Jahre; abgeschlossen im Juli 1993). Dies zeigte eine *ex post* Analyse von 11 Rentenfonds im Vergleich zu Kapitalsparbriefen (5 Jahre Laufzeit). Wie

aus der Untersuchung weiters hervorgeht, schneiden in einigen Fällen Rentenfonds (netto-ertragsmäßig) deutlich schlechter ab als die Kapitalsparbücher<sup>89</sup>.

## Bausparen

Die Flexibilisierung der Bauspartarife hat sich weiter fortgesetzt, was für VerbraucherInnen zu einer erschwerten Bewertbarkeit der Spar- und Darlehenstarife geführt hat. Ein besonders heftiger Wettbewerb hat bei der sogenannten Sofortfinanzierung eingesetzt und die fünf österreichischen Bausparkassen kämpfen mit niedrigen Zinssätzen um Marktanteile. Unter Sofortfinanzierung (auch genannt: Zwischenfinanzierung) ist ein Darlehen der Bausparkasse zu verstehen, das an einen Bausparer vergeben wird, der die Summe der vertraglich vereinbarten Eigenmittel noch nicht angespart bzw. erreicht hat. Der Bausparer beansprucht das Zwischendarlehen bis zur Zuteilung des eigentlichen Bauspardarlehens. Der VKI testete die Darlehensbedingungen für Sofortfinanzierung der fünf Bausparkassen anhand des effektiven Jahreszinssatzes und der Gesamtbelastung<sup>90</sup>. Für KonsumentInnen ist die Beurteilung der Offerte problematisch, weil die Bedingungen der Sofortfinanzierung, die verlangten Eigenmittel, die Zuteilungsfristen für das Darlehen stark differieren und nur schwer vergleichbar sind. Darüber hinaus gab es zum Erhebungszeitpunkt eine Bandbreite der Sofortfinanzierungszinssätze von 4 % bis 5,5%. Konsumentenpolitisch wünschenswert ist, daß dem Kreditwerber - neben dem gesetzlich definierten Recht auf einen Vertragsentwurf mit dem Effektivzinssatz und der Gesamtbelastung - auch ein Tilgungsplan ausgehändigt wird, der die Auszahlungsbeträge, die anfallenden Tilgungsraten, die (während der Laufzeit verrechneten) Spesen und Gebühren sowie die Gesamtlaufzeit plakativ auflistet.

Es gibt seit dem 1.1.1998 neue Bestimmungen zum Bausparkassengeschäft. Wichtige Änderungen betreffen die neue Berechnungsbasis der Bausparprämie: Die Berechnung der Prämie erfolgt künftig von der Einzahlung (und nicht von der Bemessungsgrundlage wie bisher). Sie wird auf der Basis der Sekundärmarktrendite (genau: SMR Emittenten gesamt) plus 0,8 Prozentpunkte (in einer Bandbreite von 3 % bis 8 %) automatisch angepaßt. Die Prämie beträgt für 1998 4,5 % (bzw. pro Person maximale öS 513,--, die maximale förderbare Eigenleistung öS 11.400,--).

Neu bei den Sparverträgen ist auch, daß eine Übertragung zwischen Lebensgefährten möglich ist - bisher war das Eheleuten vorbehalten. Weiters neu ist, daß die Höhe des Bauspardarlehens nun pro Person öS 1,9 Mio. beträgt (bisher in Summe maximal öS 1,9 Mio. für Ehegatten). Die Höchstgrenze für unbesicherte Darlehen (d.h. ohne hypothekarische Besicherung) beläuft sich auf öS 500.000,--. Eine weitere wichtige Änderung betrifft die Ausweitung des Finanzierungszweckes: Bauspardarlehen können nun auch für die Finanzierung von Miet- und Genossenschaftswohnungen herangezogen werden. Gesetzlich festgelegt ist auch, daß dem Bausparer auf Verlangen eine Tarifübersicht ausgehändigt werden muß.

## Zahlungsverkehr und Verbrauchergirokonto

Die Kontoführungsgebühren wurden im Laufe des Jahres 1998 von einigen Banken zum Teil erheblich erhöht. Eine Großbank erhöhte die Kontoführungsgebühr pro Quartal ab 1.1.1998 von öS 38,-- auf öS 45,-- (Gehaltskonto); beim Pensionskonto wurde die Kontoführungsgebühr von öS 33,-- auf öS 45,-- angehoben. Es wurde bei anderen Instituten auch die Anzahl der Freibuchungen pro Monat reduziert (zum Beispiel von 12 auf 6) oder die Preise für die Bankomatkarte erhöht. Die Erhöhungen der Entgelte mit 1.1.1998 sowie im Laufe des Frühjahres 1998 hat zu heftigen Verbraucherbeschwerden geführt. Erhöht wurden weiters die Gebühren für Zahlscheinzahlungen auf bis zu öS 20,--.

<sup>89</sup> Die genauen Ergebnisse (Anleger-Performance und Netto-Renditen) wurden in KONSUMENT 12/1998 veröffentlicht.

<sup>90</sup> vgl. „Konsument“ 7/98.

Die vom Kreditsektor im Frühsommer eingeführte Wechselprovision (für den Tausch von Fremdwährungen) führte zu massiven Verbraucherbeschwerden beim VKI. Die Mindestspesensätze - unabhängig vom Wechselbetrag - betragen bis öS 50,--.

Häufige Beschwerden gab es beim VKI wegen hoher Spesen bei Auslandsüberweisungen. VerbraucherInnen beklagten den Umstand, daß bei relativ geringen Überweisungsbeträgen (zum Beispiel öS 400,--) Überweisungsspesen von der inländischen Bank und der ausländischen Empfängerbank angelastet wurden. Die Beschwerdeführer beklagten auch, daß sie bei Erteilung des Überweisungsauftrages nicht auf mögliche, relativ hohe Auslands-spesen hingewiesen worden seien.

Immer wichtiger werden die Jugendlichen und Kinder als Zielgruppe der Kreditinstitute, was sich in der Werbung für Jugendkonten bzw. Clubleistungen niederschlägt. Banken werben seit den 70er Jahren mit dem Jugendkonto. In letzter Zeit sind jedoch Jugendliche - als potentielle Kaufkraftträger - bedeutender geworden. Das Jugendkonto kann als ein (weiterer) „Mosaikstein“ für zunehmende Kommerzialisierung des Jugendalters angesehen werden. Konsumentenpolitisch problematisch ist, daß Jugendliche zwar nicht speziell zur Überziehung animiert, sondern daß ganz generell die Möglichkeiten eines Kontos, also auch seine Überziehung, beworben werden.

Aus einem VKI-Jugendkontentest geht hervor, daß das häufig gebrauchte Argument des „kostenlosen“ Jugendkontos nicht ganz korrekt ist. Denn es können sehr wohl Zusatzkosten beim Jugend-Konto anfallen (z.B. Nichtdurchführung eines Dauerauftrages mangels Deckung, Kontoschließung). Und wenn z.B. Spesen in der Höhe von öS 20,-- verrechnet werden, dann fällt das bei einem Taschengeld von z.B. öS 700,-- sehr wohl ins Gewicht. Bei den Soll- und Habenzinsen gibt es beträchtliche Unterschiede (ebenso wie bei den Kartenpreisen für Bankomatkarte und EC-Karte mit Bankomatfunktion)<sup>91</sup>.

## Leasing

Der Trend zu Kfz-Leasing ist in Österreich ungebrochen. Nach wie vor sind für den Verbraucher in der Praxis folgende Problembereiche festzustellen:

Das sogenannte 0%-Leasing in den Werbeaussagen suggeriert, daß Leasing nichts kostet. Das ist nur bedingt richtig. Finanzmathematisch betrachtet ist das 0%-Leasing zumeist korrekt; nur sind die meisten 0%-Leasingangebote auf Basis des Listenpreises und nicht des Anschaffungspreises kalkuliert. Generell fehlt bei Leasingofferten eine gesetzlich verpflichtende Angabe eines effektiven Jahreszinssatzes, der dem Konsumenten eine Beurteilung der Gesamtkosten erlaubt.

Leasingverträge sind i.d.R. unkündbar und vorzeitige Vertragsauflösungen können teuer kommen. Gründe für eine vorzeitige Vertragsauflösung sind Diebstahl, Totalschaden und anhaltender Zahlungsverzug bzw. Zahlungsunfähigkeit des Leasingnehmers. Die vorzeitige Vertragsauflösung bringt für Leasingnehmer in der Praxis immer wieder beträchtliche finanzielle Nachteile. Das hängt vor allem damit zusammen, daß bei Totalschaden die (Vollkasko-)Versicherung den Zeitwert ersetzt; hingegen verlangt die Leasingfirma grundsätzlich die Bezahlung der ausstehenden (auf einen Tageswert abgezinsten) Leasingraten und des (zumeist vereinbarten) Restwertes. Häufig kann auch ein Verwertungserlös des Leasingautos (oder die Versicherungsleistung für einen total beschädigtes Auto) die Forderung der Leasinggesellschaft aus der vorzeitigen Vertragsauflösung nicht abdecken.

<sup>91</sup> vgl. „Konsument“ 9/1998, Ein Herz für junge Menschen, S. 40.

## Kredit

Es wurden vom VKI vereinzelt Verstöße gegen die im § 35 (2) Bankwesengesetz (BWG) genannten Bestimmungen zu Kreditwerbung festgestellt. Eine Filiale einer Großbank warb in einer Postwurfsendung für Privatkredite mit Zahlenangaben, die einen nicht gesetzlich verlangten Effektivzinssatz enthielten. Ebenso nicht enthalten war der Nominalzinssatz des Kredites.

Wie aus einer Studie des VKI im Auftrag des Büros für Konsumentenfragen über Kostenelemente bei der Angabe des effektiven Jahreszinssatzes im internationalen Vergleich hervorgeht<sup>92</sup>, fehlt in Kreditofferten oft eine detaillierte und für VerbraucherInnen nachvollziehbare Angabe der anfallenden Kosten (Bearbeitungsgebühren, Vertragsspesen, etc.). Untersucht wurden die Offerte für einen Konsumkredit von Banken (anonyme Erhebung) in acht Mitgliedsstaaten der EU (Österreich, Deutschland, Belgien, Frankreich, Schweden, Großbritannien, Italien). Nur vier von zehn Offerten enthielten die Information einer Bearbeitungsgebühr, sonstige Gebühren wurden in drei von zehn Fällen erwähnt. Die Erläuterung der Kostenstruktur konnte somit als mangelhaft bezeichnet werden.

Einen Boom verzeichneten die Fremdwährungskredite (langfristige Darlehen in Fremdwährung), die mittlerweile nicht nur von Strukturvertrieben, sondern auch von Banken aktiv angeboten werden. Die angebotenen Zinssätze betragen zwischen 2,5 % und 4%; die Darlehen werden vorzugsweise in japanische Yen und Schweizer Franken angeboten. Die Anfragen beim VKI zu Fremdwährungsdarlehen zeigen, daß Verbraucher über die Währungsrisiken dieser Darlehensform näher informiert werden wollen. Auch bleibt in der Beratung zumeist unerwähnt, daß mit einem Währungswechsel Konvertierungskosten - zumeist angegeben in Promille des zu wechselnden Betrages - anfallen, die die Gesamtkosten erheblich verteuern. Argumentiert wird von Anbieterseite fast ausschließlich mit dem niedrigen Nominalzinssatz, die vertraglichen Nebenkosten (Bearbeitungsgebühren, Konvertierungsspesen) fallen unter den Tisch. Fremdwährungsdarlehen sind außerdem (im Regelfall) endfällig; das heißt, das gesamte Kapital ist am Ende der Laufzeit zu tilgen. Zur Darlehens tilgung ist daher eine weitere Sparform (im Regelfall: Er- und Ablebensversicherung) notwendig, die de facto die Gesamtfinanzierungskosten erhöht. Auch diese Tatsache bleibt gegenüber KonsumentInnen üblicherweise unerwähnt. Aus Konsumentensicht ist generell festzuhalten, daß Fremdwährungskredite für den VerbraucherInnen nicht geeignet sind, weil das Währungsrisiko nicht kalkulierbar ist.

## Versicherungen

### Marktsituation

Derzeit bieten 78 private Versicherungsunternehmen mit Sitz in Österreich an und erzielten dabei im Berichtsjahr 1997/98 ein direktes Prämienaufkommen von rund öS 136 Mrd., was einem Rückgang von rund 6,4 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Die Leistungen stiegen um 11,7 % von rund öS 87 Mrd. auf öS 97 Mrd.. Alle Bereiche sind real betrachtet geschrumpft<sup>93</sup>.

In der Lebensversicherung war der Rückgang mit rund 15 % besonders markant. Der Boom bei den Einmalerlägen aus dem Vorjahr blieb ein Sonderfall, die Einmalerläge wiesen ein Minus von knapp 52 % auf, bei den laufenden Prämien dagegen war hingegen ein Plus von

<sup>92</sup> Verein für Konsumenteninformation im Auftrag des Büro für Konsumentenfragen, Kostenelemente bei der Berechnung des effektiven Zinssatzes des Verbraucherkredites - Ein Angebotsvergleich eines Verbraucherkredites in 8 EU-Ländern, Wien, Oktober/November 1997.

<sup>93</sup> Geschäftsbericht des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs 1997/98 über den Zeitraum 1.7.1997 bis 30.6.1998, S. 13.

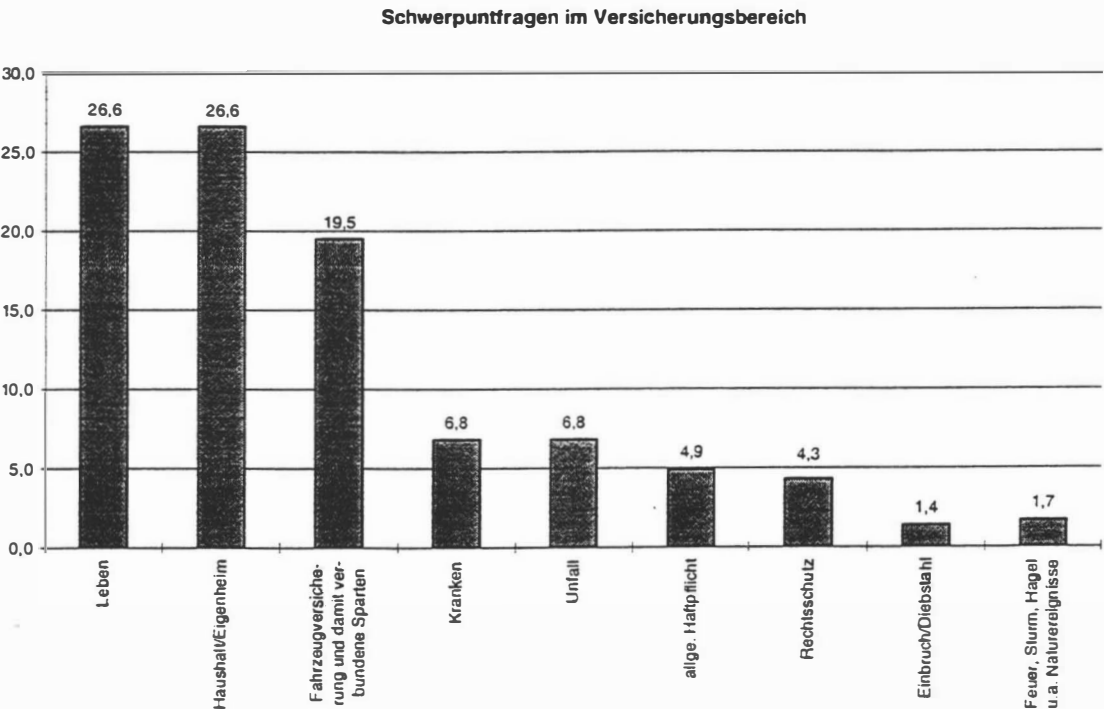
8,6 % zu verzeichnen. Das Leistungsvolumen samt Gewinnbeteiligungen wuchs 1997 um 29,8 % auf öS 38,2 Mrd. Rund 90 % des derzeitigen Prämienvolumens entfallen nun auf Verträge für die Rentenvorsorge bzw. auf Versicherungen mit Rentenleistungen mit Option auf Kapitalablöse.

In der Krankenversicherung gingen die Prämieinnahmen 1997 um 2,1 % auf öS 15,4 Mrd. zurück. Die ausbezahlten Leistungen sind aufgrund der Spitalkostensenkungen in den meisten Bundesländern - Erhöhungen gab es nur in der Steiermark und in Niederösterreich - um 3,2 % gesunken.

Die Schaden/Unfallversicherung hat nominell noch ein positives Wachstum zu verzeichnen, ist aber real geschrumpft, was sich durch den über den Preis geführten Konkurrenzkampf der Versicherer um KundInnen erklären läßt. Der Wettkampf über den Preis wird nicht mehr allein in der Kfz-Versicherung geführt, sondern hat auch in anderen Sparten wie beispielsweise der Haushalts- und Eigenheimversicherung oder der Unfallversicherung Einzug gehalten.

Die häufigsten Anfragen

Rund ein Viertel aller Anfragen im Beobachtungszeitraum betrafen allgemein Dienstleistungen, davon entfallen 7,8 % auf den Versicherungsbereich.



Auch heuer bilden Anfragen zum Lebensversicherungsbereich den Schwerpunkt der nachgefragten Versicherungsbereiche. 26,6 % aller Anfragen betreffen Lebensversicherungen. Hier sind es insbesondere neue Angebote sowie deren Wirtschaftlichkeit und Sinnhaftigkeit, die den Endverbraucher interessieren. Der Verbraucher ist mit vielen Produktinnovationen im Angebotsbereich konfrontiert, er wird mit Angeboten umworben, ohne seinen persönlichen Bedarf näher zu hinterfragen.

An zweiter Stelle der Anfragen stehen wie - im vergangenen Jahr - Problemstellungen mit Haushalts- und Eigenheimversicherungen (26,6 %). Hier sind es vor allem die Unklarheiten im Leistungsfall, die Konsumenten beschäftigen. Ausnahmen finden sich oft nur im Klein-

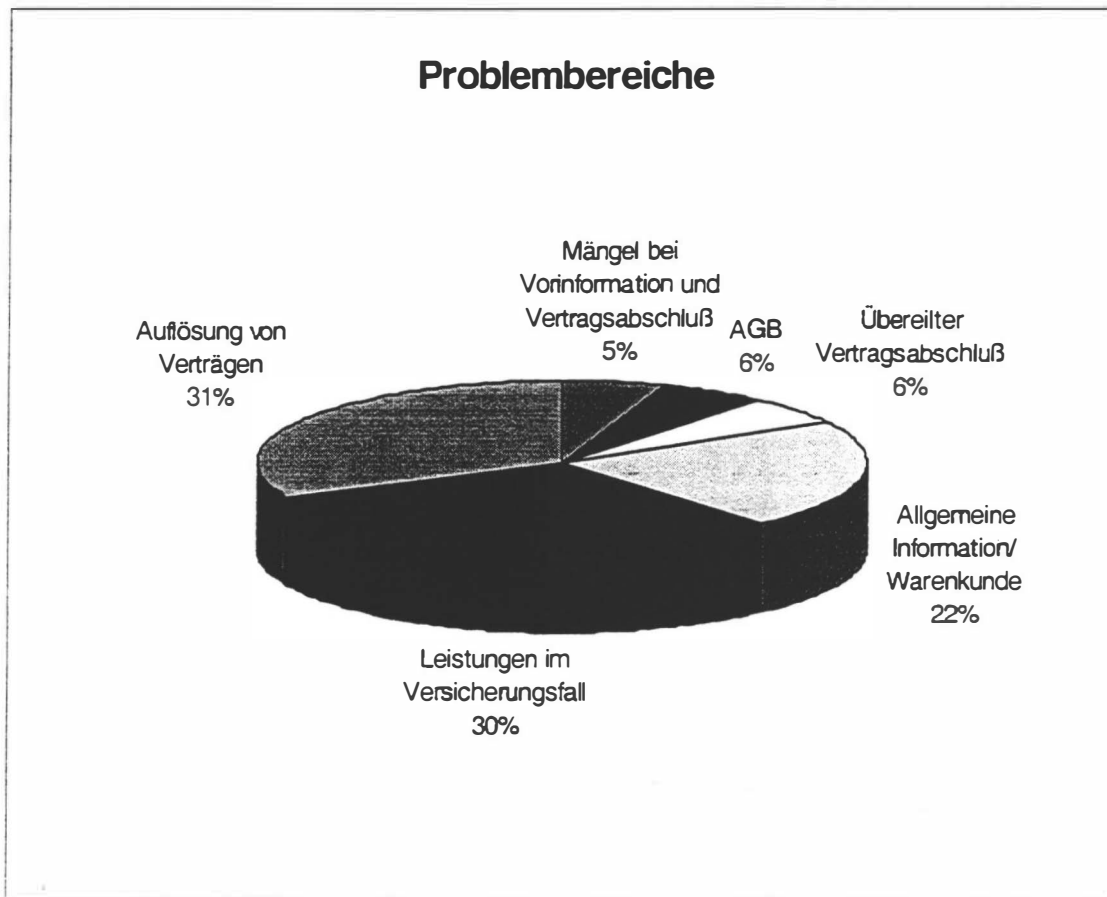


gedruckten der „Besonderen Bedingungen“ und werden dem Verbraucher oft nicht ausreichend erläutert.

Als dritter Fragenschwerpunktbereich hat sich aufgrund der weiterhin intransparenten Tarifvielfalt und Rabattsituation die Fahrzeugversicherung (19,5 %) herauskristallisiert.

6,8 % der Konsumentenfragen betrafen die Sparte Krankenversicherungen. In diesem Bereich ist ein leichter Rückgang der Anfragen zu bemerken, was durch den Rückgang der Neuabschlüsse und die Prämienreduktion auch im letzten Jahr zu erklären ist.

6,8 % der Anfragen entfielen auf den Bereich der Unfallversicherung; 4,8 % auf die Allgemeine Haftpflichtversicherung; 4,3 % auf Rechtsschutzversicherungsanfragen; gleich dahinter rangieren Anfragen zu Einbruch und Diebstahl (1,4 %) und die Versicherungsvermittlung (1,4 %).



Als die wichtigsten Problembereiche haben sich stärker als im letzten Jahr die Auflösung von Verträgen (31 %) und die Frage der Leistungen im Versicherungsfall (30 %) herauskristallisiert. Bei der Auflösung von Verträgen ist der Verbraucher nach wie vor verunsichert. Weiterhin werden Zehnjahresverträge vor allem im Haushalts- und Eigenheimbereich und im Unfallversicherungsbereich verkauft, die Kündigungsmöglichkeit für den Verbraucher ist nach drei Jahren gegeben. Im Berichtszeitraum stand in diesem Zusammenhang die Frage der Dauerrabattrückforderung des Versicherers im Vordergrund.

Den zweiten Fragenschwerpunkt betreffen die Leistungen im Versicherungsfall. Oft ist für den Verbraucher der Grund einer Ablehnung nicht einsichtig und muß anhand der konkreten Bedingungen erläutert werden. Meist ist dem Versicherten nicht klar, aufgrund welcher vertraglichen Bestimmung ein Versicherer im Leistungsfall nicht leistet, was auf mangelnde Aufklärung im Beratungsgespräch oder auf unklare und verwirrende Darstellung

in den Bedingungen zurückzuführen ist. Ausnahmen der Leistungspflicht des Versicherers finden sich oft nur im Kleingedruckten der „Besonderen Bedingungen“.

22 % der Anfragen bezogen sich auf allgemeine Informationen/Warenkunde. Hier spiegelt sich der generelle Informationsbedarf des Konsumenten über Anbieter und allgemeine Leistungsinhalte verschiedener Produktkategorien wider. Durch das größer werdende Angebot steigt auch die Unsicherheit des Konsumenten, sich richtig zu verhalten bzw. geeignete Varianten abzuschließen.

Bei 6 % der Anfragenden war der übereilte Vertragsabschluß und somit der Rücktritt vom Antrag bzw. Vertrag Gegenstand der Anfrage. Im Versicherungsbereich betrifft dieser übereilte Vertragsabschluß meist durch Hausbesuche von Versicherungsberatern oder sonstigen Vermittlern zustandegekommene Verträge.

Weitere 6 % betrafen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, konkret die Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Generelle Leistungsinhalte und Leistungsausschlüsse waren Gegenstand dieser Anfragen; 5 % der Ratsuchenden beklagen Mängel bei Vorinformation und Vertragsabschluß.

### **Vertrieb von Versicherungsprodukten: Vertriebsweg Internet**

Das weltweite Computernetz könnte zu einem wichtigen Vertriebsweg für Versicherungen werden. Die Versicherer wären in der Lage, sich mit ihren Produkten direkt an den Kunden zu wenden. Dadurch könnten Vermittlerprovisionen sowie sonstige Vertriebskosten eingespart werden, was auf längere Sicht billigere Produkte für den Verbraucher bringen müßte. Allerdings sind noch einige Fragen offen: Der Versicherungsmarkt wird auch jetzt noch nicht hauptsächlich von der Nachfrage geprägt, sondern eher vom Angebot. Es ist eher selten, daß sich jemand aktiv auf die Suche nach einer bestimmten Versicherung begibt, sondern meist wird ein Kunde durch Außendienstmitarbeiter, Makler oder sonstige Vermittler umworben. Bis dato finden sich viele Anbieter im Internet. Auf ihren Homepages sind Unternehmen und Produkte dargestellt und beworben. Konkrete Antragsformulare sind kaum zu finden, ein Vertragsabschluß über Internet wird derzeit noch nicht angeboten. Dennoch scheint es angesichts der rasanten technologischen Entwicklung in diesem Bereich wahrscheinlich, daß in absehbarer Zeit auch Verträge via Internet abgeschlossen werden können. Da die im Mai 1997 erlassene Fernabsatzrichtlinie<sup>94</sup> Finanzdienstleistungen ausnimmt, sind hier Maßnahmen notwendig, um einen Schutz des Verbrauchers zu gewährleisten. Es wird sich zeigen, ob die geplante Richtlinie für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen hier einen entsprechenden Schutz bieten wird.

### **Rücktrittsmöglichkeiten - Kündigungsmöglichkeiten - Dauerrabatt**

Durch die verbesserten Kündigungsmöglichkeiten für Versicherungsverträge von Konsumenten, die nach dem 1.4.1994 abgeschlossen wurden, ergibt sich das Problem der Dauerrabattrückforderungen von seiten der Versicherer. Hat der Versicherer für die lange Vertragslaufzeit einen Dauerrabatt gewährt, kann er bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages diesen rückfordern<sup>95</sup>. Der Verbraucher bezahlt von vornherein eine ermäßigte Prämie und kann diesen Dauerrabatt nur dann behalten, wenn der Vertrag über die gesamte Laufzeit besteht.

Die Rückforderung des gewährten Dauerrabattes ist für den Konsumenten schwer verständlich und hat im Berichtszeitraum Anlaß zu vermehrten Anfragen und Beschwerden geführt. Es gibt gegenläufige Urteile zur Frage, wie präzise ein Dauerrabatt vereinbart sein muß, damit er vom Versicherer zurückverlangt werden kann. Die Entscheidung des Bezirks-

<sup>94</sup> Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, Art. 3.

<sup>95</sup> § 8 (3) VersVG

gerichts Pregarten<sup>96</sup> und des Landesgerichts Feldkirch<sup>97</sup> gingen davon aus, daß bei einer vorzeitigen Kündigung ein Ersatz des Dauerrabattes für den Verbraucher nur dann in Frage kommt, wenn aus dem Vertrag unzweifelhaft das Ausmaß der Normalprämie und der gewährten Ermäßigung bzw. der tatsächlich zu bezahlenden Prämie zu entnehmen ist. Im Urteil des LG Salzburg<sup>98</sup> geht man davon aus, daß eine prozentmäßige Angabe des Dauerrabattes ausreiche, da die Differenz für den Verbraucher rechnerisch ohne weiteres feststellbar sei.

In dieser Frage vertreten die Untergerichte höchst verschiedene Rechtsmeinungen, eine rechtliche Klärung durch den OGH wird angestrebt.

Diese Klärung scheint umso wichtiger, als die Kündigung von Zehnjahresverträgen ein häufig nachgefragtes Problem für den Verbraucher darstellt und der Ausstieg aus langfristigen Verträgen nicht mit Zusatzkosten einhergehen sollte. Darüberhinaus liegt es zur Zeit am Verhandlungsgeschick des Konsumenten, eine für ihn günstige Lösung zu finden; die Höhe der möglichen Rückforderung des Versicherers ist Verhandlungssache.

### **Gewerberechtsnovelle 1997**

Die mit 1.7.1997 in Kraft getretene Gewerberechtsnovelle brachte für die Versicherungswirtschaft wesentliche Neuerungen:

Das Gewerbe des Versicherungsagenten gehört nun zu den nicht bewilligungspflichtigen gebundenen Gewerben; das heißt, daß Versicherungsagenten nun auch einen Befähigungsnachweis vorzuweisen haben.

Die Berufshaftpflichtversicherung für Versicherungsmakler mit einer Mindestversicherungssumme von einer Million ist obligatorisch.

Weiters gibt es Vorschriften hinsichtlich der fachlichen Eignung von Mitarbeitern von Versicherungsagenten und Versicherungsmaklern.

Weitere Änderungen im Gewerbe der Versicherungsagenten/Versicherungsmakler, Berater in Versicherungsangelegenheiten betreffen die Offenlegungspflicht des Maklers bzw. Beraters dem Kunden gegenüber. Damit wird sichergestellt, daß für den Konsumenten die wirtschaftlichen Verbindungen und somit Abhängigkeiten zu einzelnen Anstalten erkennbar sind. Der Vermittler muß dem Kunden offenlegen, in welcher Eigenschaft er im konkreten Fall tätig wird. Der Konsument kann aus der gewerberechtlichen Stellung des Vermittlers schließen, ob er eine Beratung ohne nachfolgende Vertragsvermittlung erhält, ob er aus einer breiten Angebotspalette wählen kann oder ob er lediglich das Angebot eines Anbieters erhält.

### **Entwicklung in einzelnen Sparten**

#### **Lebensversicherung**

Die Diskussion um die private Altersvorsorge und damit der Trend zu Vorsorgeprodukten im Lebensversicherungsbereich hält weiter an. Neben den Pensionsversicherungsvarianten gewinnt die „Fondsgebundene Lebensversicherung“ weiterhin an Bedeutung. Seit 1994 ist diese Produktkombination auf dem Markt, den sich mittlerweile 15 Anbieter teilen<sup>99</sup>.

<sup>96</sup> BG Pregarten 16.5.1997, C 53/97

<sup>97</sup> LG Feldkirch 6.3.1998, 1 R 117/98h

<sup>98</sup> LG Salzburg 16.4.1998, 53 R 111/98z

<sup>99</sup> vgl. Die Fondsgebundene Lebensversicherung - Überblick über die internationale Situation. Die Versicherungsrundschau 3/98.

## Unfallversicherungen

Das Bewußtsein von Verbrauchern, auch für das Unfallrisiko Vorsorge zu treffen, nimmt deutlich zu. Die Auswahl eines geeigneten Produktes ist allerdings sehr schwer, da die Produktpalette immer breiter und vielfältiger wird. Eine intransparente Angebotssituation, enorme Prämien- und Leistungsunterschiede und ein trügerisches Sicherheitsgefühl für den Konsumenten durch die „Da- und Dort-Mitversicherung“ stellt der VKI in einer Erhebung fest. Die Mitgliedschaft in Vereinen, der Besitz einer Kreditkarte, ein Klubbeitritt usw. beinhalten als Werbemaßnahme oft eine Unfallversicherung, die vom Leistungsinhalt meist nicht ausreicht, für das Unfallrisiko vorgesorgt zu haben den Konsumenten dennoch im Sicherheitsgefühl wiegt. Fast immer mangelt es an Informationen über Leistungsinhalte und Versicherungssummen. Selbst die in Vereinen dafür Zuständigen verfügen oft nicht über ausreichende Informationen<sup>100</sup>.

Dieser unselektive Verkauf von Unfallversicherungen als Anhängsel zu Mitgliedschaften, Klubs etc. sollte unterbunden werden. Dringend notwendig erscheint auch eine klare Darstellung des Leistungsszenarios. Keinesfalls ausreichend ist insbesondere die Darstellung von Leistungsausschlüssen im Kleingedruckten.

## Kfz-Versicherung

Nach wie vor regiert der Preiskampf die Kfz-Versicherer. Prämienangebote der Konkurrenz werden grundsätzlich unterboten, Kalkulationen fließen kaum mehr in die Prämiengestaltung ein, die Rabattpolitik hält unverändert an. Auch in Deutschland ist die Situation ähnlich, jedoch hat die deutsche Aufsichtsbehörde in einer Aussendung im Dezember 1997 auf die ihrer Ansicht nach unhaltbare Situation im Rabattkrieg hingewiesen. Dies vor allem mit Augenmerk darauf, daß vorwiegend kleinere Versicherer beim Unterbieten der Prämien von 10 % oder 20 % nicht mehr mithalten können.

Am besten entwickeln sich die Niedrigkosten-Versicherer. Diese bedienen sich häufig Mitarbeiter (z.B. Pensionisten), die gegen sehr geringes Entgelt oder überhaupt ehrenamtlich beispielsweise Behördenwege erledigen. Der Anteil an Direktversicherern steigt weiterhin an, jedoch nur gering, sodaß sie für den Gesamtmarkt keine große Bedeutung erlangen werden.

## 2.1.9. Ausgegliederte öffentliche Dienstleistungen

### Die neuen Telefontarife der PTA

Seit 1.11.1997 sind die neuen Telefontarife der Post und Telekom Austria (PTA) im Festnetz in Kraft. Wie aus Anfragen im Beratungszentrum ersichtlich ist, verwirrt die neue Tarifstruktur die KonsumentInnen restlos und hat einen Ansturm von Verbraucherbeschwerden nach sich gezogen. Ausschlaggebend dafür war in erster Linie die fragwürdige Informationspolitik der PTA. Trotz Erhöhung der Grundgebühren und der unterschiedlich hohen Gesprächstarife verlautbarte die PTA, daß sich die Österreicher öS 3 Mrd. ersparen. So wurde den Konsumenten eine Preiserhöhung, die in der Hauptgesprächszeit 70 % ausmacht, als Ersparnis verkauft. Zwar versorgte die PTA ihre Kunden mit einem Informationsfolder zur Erklärung der neuen Tarifstruktur, dieser trug aber eher zur allgemeinen Verwirrung als zum besseren Verständnis bei. Selbst der VKI konnte erst nach mühsamer Kleinarbeit herausfinden, was tatsächlich hinter den Werbeaussagen der PTA steckte.

#### a) Vermeintliche Wahlmöglichkeit durch vier Tarife

Theoretisch kann der Kunde zwischen vier Tarifen entscheiden - Minimumtarif, Standardtarif sowie Geschäftstarif 1 und 2. Entsprechend seinem Gesprächsaufkommen soll der

<sup>100</sup> vgl. Gleiche Leistung - halber Preis. „Konsument“ 9/98, S. 26.

Kunde zwischen einer niedrigeren Grundgebühr und einer höheren Gesprächsgebühr wählen können. Tatsächlich können Klein-Kunden aber nur zwischen Minimum- und Standardtarif wählen, weil die hohe Grundgebühr der beiden Geschäftstarife erst bei hohem Gesprächsaufkommen (über 10 Stunden pro Woche) Einsparungen zuläßt. Die Unterschiede zwischen Minimum- und Standardtarif schwanken lediglich zwischen öS 10,-- und öS 30,-- in der Zwei-Monats-Abrechnung, wenn die wöchentliche Gesprächsdauer rund 2,5 Stunden nicht übersteigt.

Durch die nach Tageszeiten unterschiedlichen Gebührensätze (nicht nur Tag und Nacht werden unterschieden sondern insgesamt vier Abstufungen, wobei die Supersparzeit zwischen 20 Uhr abends und 6 Uhr früh die günstigste ist) sind Einsparungen nur durch eine Veränderung der persönlichen Lebensgewohnheiten möglich. Wer bereit ist, alle seine Telefongespräche auf die Zeit nach 20 Uhr zu verlegen, wird mit einer wesentlich niedrigeren Telefonrechnung belohnt. Leider ist das nur beschränkt möglich, da man Ärzte, Handwerker, Behörden usw. um diese Zeit bestimmt nicht mehr erreicht. Pensionisten und Jugendliche, die weiterhin tagsüber die nun teureren Ortsgespräche führen, weil sie mit ihrem Bekanntenkreis i.d.R. nicht spät abends telefonieren, sind die Verlierer dieses Systems.

#### b) Abrechnung nach Impulsen statt Minuten

Für Verwirrung sorgte auch der Umstand, daß nicht nach effektiver Gesprächszeit sondern nach variablen Impulsen abgerechnet wird.

Den Kunden wurde in den Werbe-Broschüren hingegen vorgetäuscht, daß die Gesprächsgebühr für die Anzahl der telefonierten Minuten berechnet wird. Tatsächlich erfolgte die Berechnung nach Impulsen, die je nach Tageszeit und Zone unterschiedlich lang und dem Verbraucher zumeist nicht bekannt waren. Unterschiedlich ist auch die Gebühr für den Impuls: Ein Impuls im Minimumtarif kostet öS 1,116, das ist der Mindestbetrag, der anfällt, sobald der Gesprächspartner den Hörer abnimmt oder dessen Anrufbeantworter aktiviert wird. Für den Betrag von öS 1,116 kann man nachts mehr als zweieinhalb Minuten (160 Sekunden) ein Ortsgespräch führen. Tagsüber fällt der zweite Impuls bereits nach 57,6 Sekunden. Wer nur eine volle Minute spricht, zahlt bereits für zwei Impulse (öS 2,23). Die Abrechnung nach Impulsen führt somit zum Ergebnis, daß der Versuch, durch kurze Gespräche Gebühren zu sparen, zumeist ohne Erfolg bleibt.

#### c) Intransparente Abrechnung

Das Ausmaß der Rechnungslegung ist nach wie vor einer der Hauptkritikpunkte. Auch nach der neuen Rechtslage ist der Telekom-Anbieter nicht zu einer detaillierten Rechnungslegung verpflichtet. Der Umfang der Detaillierung wurde gesetzlich leider nicht geregelt. Der Betreiber ist gemäß § 94 Abs. 2 TKG bloß verpflichtet, den Umfang des Entgeltnachweises an der Netzentwicklung und der Marktnachfrage zu orientieren. Damit wurde die bestehende Praxis in Österreich gesetzlich festgeschrieben, ohne auf die Interessen der Kunden Rücksicht zu nehmen. Ein über den Standardnachweis hinausgehender Entgeltnachweis ist nur auf Antrag des Teilnehmers zu erstellen, wofür ein Entgelt verrechnet werden darf.

Eine nachträgliche Gebührenkontrolle anhand der Telefonrechnung wird somit nicht gewährleistet, da die Gesprächsgebühren nicht nach Zeiten aufgeschlüsselt sind. Man kann daher nicht überprüfen, ob oder wie ein geändertes Anrufverhalten Wirkung zeigt.

Damit eine Kontrolle der persönlichen Gesprächszeiten möglich ist bzw. um etwaigen Mißbrauch oder Fehler im Abrechnungssystem zu erkennen und auch um die Entgelte seines Anbieters mit denen alternativer Anbieter vergleichen zu können, scheint die detaillierte Aufschlüsselung der Telefonrechnung (nach Tageszeiten usw.) sowie eine Abrechnung nach effektiver Gesprächszeit statt nach variablen Impulsen unumgänglich zu sein.

Laut Aussage der PTA soll die Umstellung der Impulsverrechnung auf Sekundenabrechnung bei privaten Haushalten erst im Jahr 2000 erfolgen. Bei Geschäftskunden soll bereits früher nach effektiver Gesprächszeit abgerechnet werden. Die unterschiedliche Behandlung von Unternehmern und Konsumenten ist im Hinblick auf den Wettbewerb bei Geschäftskunden zu sehen. Die PTA reagiert offenbar nur in jenen Kundensegmenten mit Preissenkungen, wo Wettbewerb droht. Das gilt in erster Linie für Großbetriebe nicht aber für Normalverbraucher.

d) Analoge Anschlüsse - Verlierer des neuen Tarifsystems

Jene 700.000 Haushalte, die noch über einen analogen Anschluß verfügen, werden durch die neue Tarifgestaltung am stärksten benachteiligt. Besitzer analoger Anschlüsse haben von vornherein keine Wahlmöglichkeit. Da die PTA analoge Anschlüsse nicht zeitabhängig abrechnen kann, werden Ortsgespräche pauschal mit dem Tagerstarif 2 (öS 0,93) abgerechnet. Die Impulse folgen stets im 72-Sekunden-Takt, wobei der erste Impuls bereits ab dem Wählen der ersten Ziffer anfällt. Das bedeutet, das man selbst bei besetzter Leitung zahlen muß. Inhaber eines analogen Anschlusses haben somit keine Chance, etwas einzusparen. Sie müssen bei Ortsgesprächen bis auf weiteres um ein Drittel mehr zahlen, dies für eine veraltete Technik. Diese Benachteiligungen führten verständlicherweise zu zahlreichen Verbraucherbeschwerden.

Auch die Handytarife sind größtenteils unübersichtlich. Aktionsangebote inklusive Erstanmeldung lenken bewußt von dieser Problematik ab. Sie erscheinen in vielen Fällen zwar als günstiger, doch die aufgrund des Provider-Vertrages entstehenden Kosten machen die vermeintlichen Vorteile meist mehr als wett<sup>101</sup>.

### **Nummernportabilität**

Neben der PTA kommen auch noch andere Festnetzbetreiber auf den Markt. Durch den Wettbewerb sollen die Telefongebühren auch für private Haushalte billiger werden. Ein wesentliches Hindernis für Konkurrenz ist allerdings das bestehende Numerierungssystem, wonach der Kunde bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter die Anschlußnummer i.d.R. nicht behalten kann. Die Zuteilung einer neuen Nummer bedeutet für den Kunden nicht nur Unannehmlichkeiten sondern mitunter auch beträchtliche Kosten (z.B. neue Drucksorten). Die fehlende Nummernportabilität stellt somit ein wesentliches Wettbewerbshindernis dar, dessen Beseitigung unerlässlich erscheint. Die Voraussetzungen für ein neues Telefonnummernsystem wurden durch die im Dezember 1997 erlassene Numerierungsverordnung geschaffen. Diese Verordnung sieht vor, daß es statt der rund 1.400 Ortsvorwahlnummern künftig nur noch 26 (zweistellige) Regionalkennzahlen geben soll. Die Betreiber haben sicherzustellen, daß sich die Teilnehmernummer nicht ändert, wenn der Teilnehmer zur Konkurrenz wechselt. Die PTA hat zu diesem Zweck Nummernblöcke für alternative Betreiber zur Verfügung zu stellen. Der Stufenplan zur Umstellung, der bis ersten Juli 1998 abgestimmt hätte sein sollen, scheiterte mangels Einigung zwischen PTA und neuen Betreibern.

### **Telekom Control GmbH**

Die Telekom Control GmbH wurde aufgrund des Telekommunikationsgesetzes 1997 gegründet. Im wesentlichen erfüllt die Telekom Control die Aufgabe der Wettbewerbsaufsicht. Seit 1.11.1997 ist sie unter anderem als Schlichtungsstelle für Streitfälle zwischen Anbieter von Telekom-Diensten und Kunden zuständig. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Die Entscheidung der Telekom Control ist nur dann verbindlich, wenn die Entscheidung von beiden Streitparteien angenommen wurde.

---

<sup>101</sup> „Konsument“-Test GSM-Handys: "Handys im Paket", in: „Konsument“ 12/97, Seite 6ff

## a) Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung

Der Beschwerdeführer hat zunächst die umstrittene Rechnung beim Betreiber zu beinspruchen. Wird gleichzeitig auch die Schlichtungsstelle angerufen, so wird die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber der Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge sofort fällig gestellt werden.

Kommt es zwischen Betreiber und Beschwerdeführer zu keiner Einigung, dann kann die Telekom Control - wieder mit Formular - als Streitschlichter angerufen werden. Dabei gibt es im wesentlichen ein dreistufiges Verfahren:

- 1) Ist die Überhöhung **weniger als das Doppelte** des Durchschnittes der letzten drei Rechnungen, dann wird der Anbieter nur zur Stellungnahme aufgefordert; macht er keinen akzeptablen Lösungsvorschlag, dann endet das Verfahren und es bleibt nur der Rechtsweg.
- 2) Bei einer Überhöhung um **mehr als das Doppelte** fordert die Telekom Control alle technischen Unterlagen an, die unter Beiziehung eines Sachverständigen geprüft werden. Es folgt ein schriftlicher Lösungsvorschlag der Telekom Control. Sind beide Parteien mit diesem Vorschlag einverstanden, dann kommt ein außergerichtlicher Vergleich zustande.
- 3) Übersteigt die Überhöhung das **Dreifache** des Durchschnittes der letzten drei Rechnungen, dann wird eine mündliche Verhandlung in den Räumen der Telekom Control anberaumt. Man kann sich dabei auch vertreten lassen bzw. Vertrauenspersonen beiziehen. Auch hier endet das Verfahren mit einem Lösungsvorschlag, den beide Parteien akzeptieren müssen, damit eine rechtsgültige Beilegung des Streites erfolgt.

Die Lösungsvorschläge der Telekom Control beruhen u.a. auf folgenden Entscheidungsgrundlagen: Es hat sich gezeigt, daß unverkürzte Rufnummern (aktiv und passiv) wesentlich zur Klärung des Streitfalles beitragen können. Eine weitere wichtige Entscheidungsgrundlage stellt die von der Telekom Control erstellte Chekliste für Digitalanschluß und Analoganschluß dar. Es handelt sich dabei um einen Fragenkatalog, der Fragen zur technischen Überprüfung enthält. Die darin festgelegten Überprüfungskriterien geben den Standard einer sorgfältigen technischen Überprüfung wieder. Anhand dieses Fragenkataloges wird kontrolliert, ob der Betreiber alle relevanten Umstände geprüft hat oder nicht. Hat der Betreiber eine gebotene Überprüfung nicht durchgeführt, so schlägt die Telekom Control einen prozentuellen Abschlag in der Rechnung vor.

## b) Tendenzen in der Streitschlichtung

Seit Mitte November 1997 bis 4.9.1998 wurden 233 Verfahren (mehr als die Hälfte der Verfahren betreffen analoge Anschlüsse) anhängig gemacht, davon wurden 40 Verfahren abgeschlossen. Nahezu alle Verfahren haben überhöhte Telefongebühren zum Gegenstand. Eine statistische Auswertung der abgeschlossenen Verfahren gibt es noch nicht. Schätzungsweise wurde rund ein Viertel der Verfahren dadurch beendet, daß der Kunde keine weiteren Anträge stellte. Mehr als die Hälfte konnte durch einen Vergleich beendet werden. In weniger als der Hälfte der Verfahren wurde der Lösungsvorschlag der Telekom Control von den Parteien nicht akzeptiert.

Die überwiegende Mehrheit der Verfahren betrifft Gebührenstreitigkeiten mit der PTA, die sich kaum vergleichsbereit zeigt. Unter den Mobilfunkbetreibern überwiegen die Beschwerden gegenüber Mobilkom klar vor max mobil. Im Vergleich zu Gebührenstreitigkeiten mit max mobil, die ohne größeren Verfahrensaufwand fast immer positiv zugunsten des Kunden erledigt werden können, zeigt Mobilkom keine Vergleichsbereitschaft.

Das endgültige Ergebnis über die Streitschlichtung wird von der Telekom Control in einem Jahresbericht veröffentlicht. Es bleibt zu hoffen, daß der öffentliche Vergleich mit Mitbewerbern das Marktverhalten beeinflusst und letztendlich eine kundenfreundlichere Haltung bewirkt.

## Mobilkom - Zahlscheingebühr

Bisher zahlten Mobilkom-Kunden ihre Rechnungen i.d.R. durch Banküberweisung. Im Februar 1998 hat Mobilkom ihren Kunden in einem Schreiben nahegelegt, eine Einzugs-ermächtigung zu unterfertigen, widrigenfalls eine „Bearbeitungsgebühr“ eingehoben werde. Kunden, die ihre Telefonrechnung weiterhin durch Banküberweisung bezahlt haben, wurde die angedrohte Zahlscheingebühr wie folgt vorgeschrieben: Im März 1998 öS 10,--, im April 1998 öS 20,-- und ab Mai 1998 öS 30,-- pro Zahlung der Telefonrechnung mittels Zahlschein.

### a) Musterprozeß

Diese einseitige Vertragsänderung löste einen Ansturm an Verbraucherbeschwerden aus. Aus der Sicht des Konsumentenschutzes stellt die „Strafgebühr“ ein reines Lenkungs-instrument dar und ist nicht von Kosten des Unternehmens indiziert. Die Kunden werden genötigt, ein nachteiliges Zahlungsverfahren - nämlich die Einzugs-ermächtigung - hin-zunehmen, andernfalls mit unangemessenen Kosten belastet. Der VKI hat den Kun-den geraten, gegen diese Vertragsänderung zu protestieren und die vorgeschriebene Zahl-scheingebühr - bis zur Klärung durch einen Musterprozeß - nur unter Vorbehalt zu zahlen. Der VKI hat sich den Anspruch einer Konsumentin abtreten lassen und Mobilkom geklagt. Das Verfahren ist in erster Instanz anhängig.

### b) Einseitige Vertragsänderung im Licht der Rechtsgrundlagen

Auszugehen ist vom Grundsatz, daß einseitige Vertragsänderungen dem Zivilrecht fremd sind. Dieser Grundsatz wird durch § 18 Abs. 2 TKG durchbrochen. Nach dieser Be-stimmung sind Änderungen der AGB und der Entgelte mindestens zwei Monate vor ihrer Wirksamkeit in geeigneter Form kundzumachen. Weiters heißt es in dieser Bestimmung, daß der Vertragspartner bei Änderungen des Vertragsinhaltes berechtigt ist, den Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Kundmachung der Änderung zu kündigen. In den Er-läuterungen zur Regierungsvorlage wird dazu ausgeführt, daß der Teilnehmer über die Vertragsänderung durch den Betreiber entsprechend informiert und auf das Kündigungs-recht hingewiesen werden muß, um dieses Kündigungsrecht auch tatsächlich ausüben zu können. Mobilkom hat die Änderung dem Kunden zwar fristgerecht mitgeteilt, aber nicht auf die Kündigungsmöglichkeit hingewiesen. Mangels eines derartigen Hinweises sind die vertraglichen Grundlagen nicht wirksam geändert worden.

Weiters ist zu prüfen, ob die Bestimmung des § 18 Abs. 2 TKG verfassungswidrig ist. Nach dieser Gesetzesbestimmung sollen einseitige Änderungen jeden beliebigen Inhalts zulässig sein, solange diese in geeigneter Form kundgemacht werden. Dies stellt einen massiven Eingriff in die verfassungsrechtlich geschützte Privatautonomie dar. Zu bedenken ist, daß eine quasi - monopolistische Marktsituation vorliegt: Viele Konsumenten, die Mobilfunk-leistungen in Anspruch nehmen wollen, haben nicht die Auswahl zwischen mehreren Vertragspartnern. Insbesondere in ländlichen Gebieten, in denen das Netz des einzigen Mitbewerbers noch nicht ausgebaut ist, kommt nur die Mobilkom als Vertragspartner in Betracht. In einer solchen monopolistischen Situation kann auch das dem Vertragspartner eingeräumte Kündigungsrecht Eingriffe in die Privatautonomie nicht herabmindern.

Aber auch unter dem Gesichtspunkt einer Verletzung des Grundrechts des Eigentums so-wie des verfassungsrechtlichen Gleichheitsgrundsatzes wird diese Bestimmung zu prüfen sein.

Es bleibt zu hoffen, daß die Gerichte unserem Prozeßstandpunkt folgen und Kunden nicht mehr länger beliebige Vertragsänderungen hinzunehmen haben.



## 2.1.10. Gewerbliche Dienstleistungen

Erhebliche Verunsicherung gibt es bezüglich Vertragsabschlüssen via Internet. Grundsätzlich können nach österreichischem Recht Verträge auf jede Art geschlossen werden, sofern nicht bestimmte Formerfordernisse vorgeschrieben sind. So ist zum Beispiel für den Abschluß eines Verbraucherkreditvertrages oder die Rücktrittserklärung von VerbraucherInnen nach § 3 des Konsumentenschutzgesetzes die Schriftform vorgesehen. Das heißt, ein schriftlicher Vertrag muß auch von den Parteien eigenhändig unterschrieben werden. Eine solche Unterschrift ist - zumindest derzeit - via Internet noch nicht möglich. Kauf- und Werkverträge können allerdings via Internet abgeschlossen werden, da diese zu den formfreien Verträgen zählen.

Im Mai 1997 wurde auf europäischer Ebene eine Richtlinie über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz - also auch im Internet - verabschiedet. Wesentliche Bestimmung dieser Fernabsatz-Richtlinie ist das Rücktrittsrecht: Sind die Unternehmer den Informationspflichten nachgekommen, haben die VerbraucherInnen ab Lieferung der Ware respektive mit Abschluß des Dienstleistungsvertrages ein Widerrufsrecht von mindestens sieben Werktagen. Haben die Unternehmer nicht ausreichend informiert, verlängert sich diese Frist auf drei Monate. Diese Richtlinie muß innerhalb von drei Jahren in den Mitgliedsstaaten umgesetzt werden.

Zahlungen im Internet werden üblicherweise über eine Kreditkarte abgewickelt, deren Daten elektronisch übermittelt werden. In diesem Zusammenhang gibt es Bedenken bezüglich rechtswidrigen „Abzapfens“ dieser Daten. Aber auch die Seriosität von Firmen, die ihre Produkte und Dienstleistungen im Internet anbieten, ist nicht immer gewährleistet, sodaß derzeit über eine Art elektronisches Siegel bzw. elektronische Unterschrift nachgedacht wird. Auf jeden Fall möchte die Europäische Kommission das Vertrauen der VerbraucherInnen in das Internet stärken und Geschäftsabschlüsse via Internet forcieren<sup>102</sup>.

Derzeit stellt das Internet allerdings noch keine ernsthafte Konkurrenz für den Versandhandel dar, auch wenn es in den Medien so dargestellt wird. Daß dabei auch immer wieder die Schaffung neuer Arbeitsplätze erwähnt wird, versteht sich von selbst. Der weltweite virtuelle Markt wird für die Jahrtausendwende jedenfalls auf öS 2.000 Mrd. geschätzt. Von den 300 Mio. Internet-Surfern kommen im deutschen Sprachraum derzeit rund 11 Mio. Benutzer als potentielle Cybershopping-Kunden in Frage<sup>103</sup>.

Eine Untersuchung über Homeshopping - dazu gehören Hauszustellung, Teleshopping via TV, Electronic Commerce im Internet und der Versandhandel - ergab, daß 1997 bereits zwei Drittel der Österreicher diese Möglichkeiten nutzten. Dieser Trend soll sich angeblich fortsetzen. Die Ergebnisse im Detail:

- 2/3 der Befragten nutzen Homeshopping als Einkaufsmöglichkeiten.
- 1/3 der Befragten kennen bzw. nutzen diese Art des Einkaufens nicht.
- 80 % bevorzugen Versandhauskataloge.
- Bisher nutzen erst 5 % das Internet als Einkaufsmedium.
- Die Gruppe der 30- bis 44jährigen nutzt Homeshopping-Möglichkeiten am häufigsten.
- Homeshopping wird hauptsächlich von der städtischen Bevölkerung genutzt.
- Die eifrigsten Homeshopper sind in Niederösterreich zu Hause, gefolgt von den Oberösterreichern und den Wienern.
- Der Frauenanteil bei den Homeshoppern beträgt 55 %<sup>104</sup>.

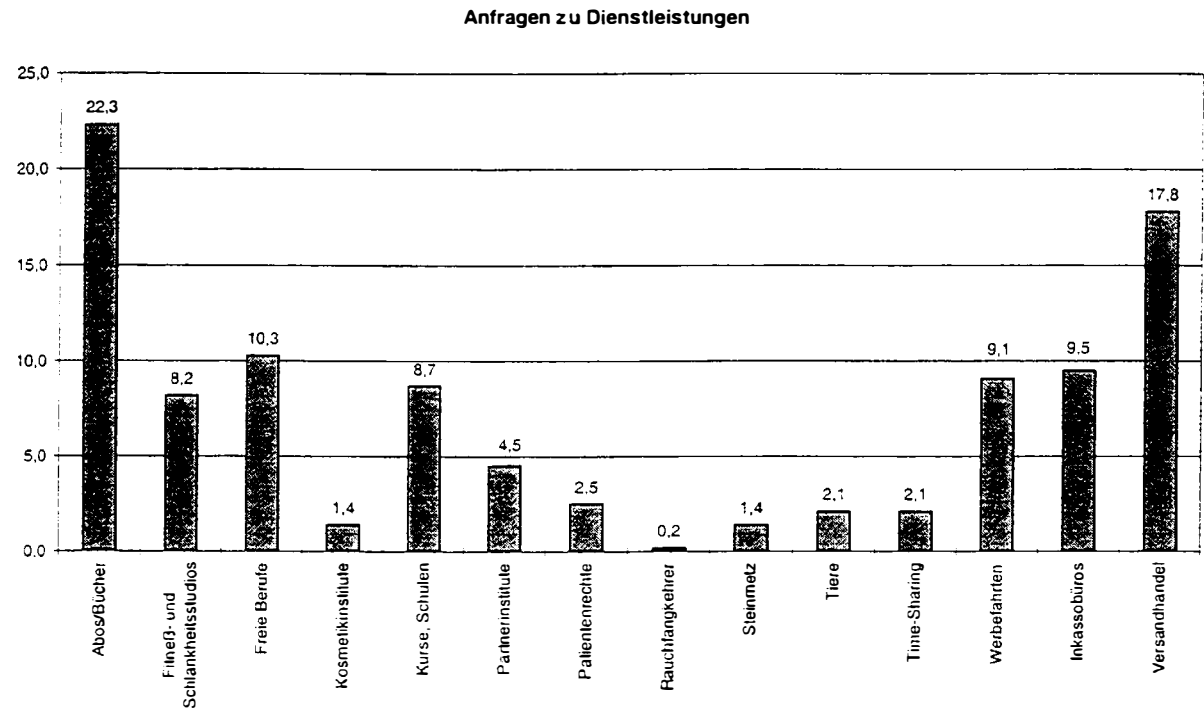
<sup>102</sup> „Verbraucherschutz im Internet“, in: Konsumentenschutz 4/97, Seite 4f

<sup>103</sup> „Internet und der Handel“, in : LK-Handelszeitung, Nr. 10, 22.5.1998, S. 4

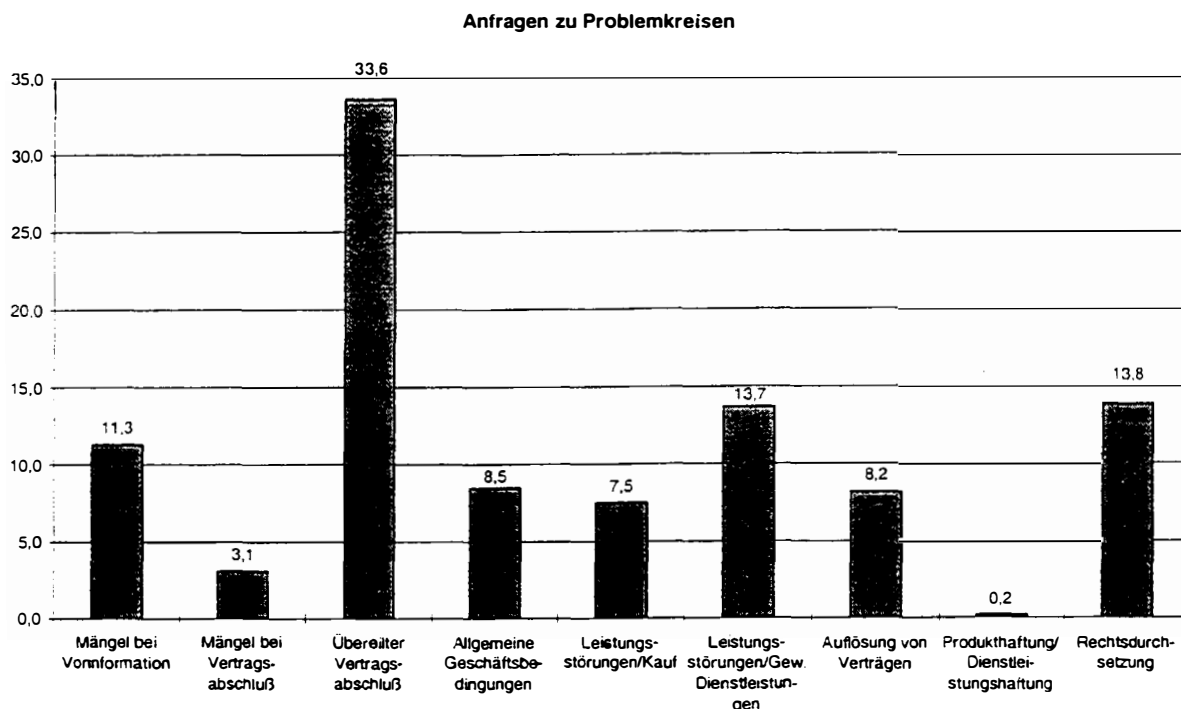
<sup>104</sup> „Geldverdienen ist schon möglich“, in LK-Handelszeitung, Nr. 17, 28.8.1998, S. 2

Wenn auch 80 % der Österreicher im Versandhandel kaufen, so hat dieser dennoch mit Problemen zu kämpfen. Diese könnten unter anderem auf mangelndes Service zurückzuführen sein. Jedenfalls stehen Versandhäuser im Vergleich zu anderen Branchen an der Spitze der Verärgerung von VerbraucherInnen: 35 % der österreichischen Bevölkerung haben sich über sie schon einmal ärgern müssen bzw. haben sich beschwert oder reklamiert. Zum Vergleich: Bei Supermärkten waren es 19 %, in Baumärkten 8 % und in Buch- und Papiergeschäften gar nur 3 %<sup>105</sup>.

Im VKI-Beratungszentrum betrafen 33,6 % der Anfragen zu Dienstleistungen gewerbliche Dienstleistungsbetriebe. Dabei dominierten mit 94,8 % die rechtlichen Informationen, wobei 33,6 % auf einen übereilten Vertragsabschluß entfielen, 13,8 % auf Rechtsdurchsetzung, 13,7 % auf Leistungsstörungen bezüglich Dienstleistungen und 11,3 % auf Mängel bei der Vorinformation, wie Kostenvoranschlag und unlautere Werbung. Die meisten Anfragen betrafen Zeitschriften- bzw. Bücherabos (22,3 %), gefolgt vom Versandhandel (17,8 %), von Werbefahrten und Inkassobüros (jeweils ca. 9,1 %), von freien Berufen (10,3 %), von Kursen und Schulen sowie von Fitness- und Schlankheitsstudios (jeweils 8,7 %).



<sup>105</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Ärger über Branchen, Chart 17



Nach wie vor stellt der Vertrieb von Zeitschriften-Abonnements an Haustüren und in Geschäftsstraßen ein Problem dar. Immer noch werden trotz Verbot in der GWO karitative Zwecke vorgetäuscht, um Abonnements zu verkaufen. Und nach wie vor kommt es zu Täuschungen bei Unterschriftsleistungen und sogar zu Unterschriftsfälschungen.

## 2.2. Juristische Querschnittsfragen

### 2.2.1. Verbraucher und Werbung

An der Situation des „umworbenen“ Verbrauchers hat sich in den Jahren 1997/98 wenig geändert. Nach wie vor stellen irreführende Lockangebote von Supermärkten und Einkaufszentren, unerbetene Telefon-, Telefaxwerbung und - seit neuestem - e-mail-Werbung sowie die exzessive Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür immer wiederkehrende Verbraucherbeschwerden dar. Daneben sind auch die Gewinnspiele ein besonderes Ärgernis für getäuschte Verbraucher. Gerade im Bereich Verbraucher und Werbung konnten aber auch beachtenswerte Gerichtsentscheidungen erzielt werden, die Grenzen für die Werbewirtschaft ziehen.

#### Telefon-, Telefax- und e-mail-Werbung

Zur Frage der Telefonwerbung und der Telegrammwerbung hat der Oberste Gerichtshof (OGH) bereits in einigen Entscheidungen festgehalten, daß unerbetene Werbung eine Belästigung und damit eine sittenwidrige Werbemaßnahme sei. Nun liegt auch eine Entscheidung über unerbetene Telefax-Werbung durch den OGH vor<sup>106</sup>. Dagegen gibt es in Österreich - anders als in der BRD<sup>107</sup> - noch keine Entscheidungen, die diese Judikatur auf e-mails ausdehnt.

<sup>106</sup> OGH 28.10.1997, 4 Ob 320/97f - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1998

<sup>107</sup> LG Berlin 14.5.1998, 16 O 301/98 und LG Berlin 2.4.1998, 16. O 201/98

Zu begrüßen ist aber die Bestimmung § 101 Telekommunikationsgesetz (TKG), die unerbetene Telefon- und Telefaxwerbung mit strenger Verwaltungsstrafe (bis öS 500.000.--) bedroht.

### **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 unterbinden<sup>108</sup>.

### **Gewinnspiele**

Nachdem einige Untergerichte Pyramidenspiele als gesetzwidrige und als verbotene Glücksspiele qualifiziert hatten, hat nunmehr auch der OGH ein wahrlich richtungsweisendes Urteil gefällt. Der OGH hat Pyramidenspiele - also Spiele, bei denen Mitspieler nach dem Schneeballsystem neue Teilnehmer 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 Teilnehmer können daher alles (Verwaltungsgebühren ebenso wie Spieleinsätze) zurückfordern, was sie auf der Grundlage des verbotenen und damit unwirksamen Glücksspiels bezahlt haben. Dabei haftet der Organisator des Gewinnspieles als Stellvertreter der Mitspieler sowohl für die Einsätze, die er kassiert hat, als auch für die Verwaltungsgebühren, da er am Zustandekommen der Verträge ein erhebliches eigenwirtschaftliches Interesse hat<sup>109</sup>.

Aber auch der Gesetzgeber hat mit einer Novelle zum Strafgesetzbuch reagiert und Kettenspiele ausdrücklich für gesetzwidrig erklärt. Mit 1.3.1997 wurde gemäß § 168a Strafgesetzbuch das In-Gang-Setzen bzw. Veranstellen und Verbreiten von „Ketten- und Pyramidenspielen“ ausdrücklich unter Strafe gestellt. Es drohen Freiheitsstrafen bis zu 6 Monaten und Geldstrafen bis zu 360 Tagessätze. 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 Adressaten 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. Ein besonders ärgerliches Beispiel dieser Sorte stellen die Gewinnspiele unter den Marken „Europaversand“ oder „Friedrich Müller“ dar. Da wird mit Unterschriften und Fotos von bereits toten Notaren oder Gewinnjuroren geworben und die

---

<sup>108</sup> OGH 24.1.1996, 3 Ob 509/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1996

<sup>109</sup> OGH 13.3.1996, 5 Ob 506/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1996

Teilnahmebedingungen schließen defacto aus, daß man etwas gewinnen kann<sup>110</sup>. Der VKI und die Arbeiterkammer sind mit Verbandsklagen (VKI nach KSchG / AK nach UWG) dagegen vorgegangen. Die Spiele finden aber nach wie vor statt. Der VKI hat weiters Strafanzeige erstattet. Diese Anzeige wurde aber von den Strafverfolgungsbehörden Anfang 1998 zurückgelegt. Es wäre daher höchst wünschenswert, wenn der Gesetzgeber gegen diese Art von Kundenfang mit ausdrücklichen Verboten vorgehen würde.

### **Unbestellte Warenezusendungen**

Wer bisher von einem Unternehmer 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 Konsumenten ausdrücklich das Recht eingeräumt, solche unbestellten Zusendungen schlicht und einfach wegzuworfen. 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. Überrumpelte VerbraucherInnen**

### **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 der Verbraucher - dem Unternehmer wirtschaftlich unterlegen - von diesem in eine Situation gebracht wird, in der er vorschnell und ohne die notwendige Basisinformation einen Vertrag unterschreibt.

### **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 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

<sup>110</sup> Die Firma EVD Direktverkaufs GmbH (1020 Wien, Vereinsgasse 19) ist u.a. Inhaberin der Marken „Europa-Versand“ und „Friedrich Müller“ und veranstaltet regelmäßig Gewinnspiele, wobei Verbrauchern persönliche Zusendungen zugehen, aus denen - jedenfalls bei (gar nicht so) flüchtigem Lesen - hervorgeht, daß man einen Geldpreis (aktuell: öS 350.000.--) gewonnen habe und diesen Geldgewinn möglichst rasch anfordern solle. Zum Ärgernis vieler getäuschter Verbraucher haben die „Gewinner“ - liest man die Bedingungen für die Teilnahme (kleingedruckt auf dem Antwortkuvert) genau - lediglich alle zusammen öS 350.000.-- gewonnen und der Preis wird auf alle Rücksender aufgeteilt. Dabei werden Geldpreise unter öS 40.-- - „aus Kostengründen“ - nicht ausbezahlt. Wenn also über 8750 Teilnehmer Gewinnanforderungen rücksenden, bekommt jeder einzelne schlicht nichts.

Sanierungsförderung Konsumenten zum Vertragsabschluß überredeten - im Vertrag fand sich dann aber kein Wort darüber.

Die KSchG-Novelle gibt dem Konsumenten nun ein Rücktrittsrecht, wenn der Unternehmer im Zuge der Vertragsverhandlungen eine Förderung, steuerrechtliche Vorteile oder eine Kreditfinanzierung als wahrscheinlich dargestellt hat, und wenn diese Umstände dann nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten. Beispielsweise muß bei bestimmten Verträgen ein Dritter seine Zustimmung erteilen (etwa der Hauseigentümer bei baulichen Veränderungen in der Mietwohnung). Wird diese nun nicht erteilt, obwohl der Unternehmer dies als wahrscheinlich dargestellt hat, kann man vom Rücktrittsrecht Gebrauch machen.

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

### **Teilzeitnutzungsgesetz**

In Umsetzung der Time Sharing Richtlinie trat in Österreich am 1.4.1997 das neue Teilzeitnutzungsgesetz in Kraft. Der Erwerber kann nun binnen 14 Tagen vom Nutzungsvertrag oder von einem darauf gerichteten Vorvertrag zurücktreten. Die Frist beginnt mit der Ausfolgung der Vertragsurkunde, die alle geforderten Angaben (insbesondere auch die Belehrung über das Rücktrittsrecht) enthält. Solange der Kunde keine Urkunde mit einem Hinweis auf das Rücktrittsrecht ausgefolgt bekommt, ist das Rücktrittsrecht unbefristet offen. Bekommt er zwar eine Urkunde mit Hinweisen auf das Rücktrittsrecht, aber keine Vertragsurkunde mit allen anderen wesentlichen Angaben, dann beginnt die Rücktrittsfrist von 14 Tagen erst 3 Monate nach Ausfolgung einer Urkunde mit Hinweisen auf das Rücktrittsrecht (hier also eine Frist von 3 Monaten und 14 Tagen). Der Rücktritt ist schriftlich zu erklären und ist fristgerecht, wenn er innerhalb der Frist abgesendet wird. Der Kunde hat dem Veräußerer dann die Kosten für allenfalls entrichtete Abgaben und Übersetzungs- und Beglaubigungskosten zu ersetzen, wenn er darauf in der Vertragsurkunde auch hingewiesen wurde. Ohne solche Hinweise bekommt der Veräußerer keine Kosten ersetzt. Insbesondere bekommt der Veräußerer auch kein Benützungsentgelt für die Benützung des Nutzungsobjektes.

Dennoch muß an dieser Stelle erwähnt werden, daß z.B. Spanien mit der Umsetzung der genannten Richtlinie weit im Verzug ist - ein entsprechendes Gesetz soll erst im Spätherbst 1998 verabschiedet werden - und gerade in Spanien (insbesondere auf den Kanarischen Inseln) die Probleme um Timesharing-Verträge besonders gehäuft aufgetreten sind.

### **2.2.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) werden von Unternehmern einseitig aufgestellt und ihren Kunden aufgezwungen. Von einer Vereinbarung kann i.d.R. keine Rede sein. Eine sehr offenherzige Rechtsprechung zur Frage der „Vereinbarung“ von AGB, wonach es bereits ausreicht, daß der Vertragspartner erkennen kann, daß sein Gegenüber nur zu seinen AGB abschließt und er diese auf Wunsch auch zumindestens Einsehen kann, baut auf einer reinen Fiktion auf. So stößt der Wunsch von Verbrauchern, im Vorfeld eines Vertragsabschlusses, die AGB vom Unternehmer 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 Unternehmer 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 geschaffen<sup>111</sup>.

Aber auch dieses Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen: Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den Unternehmer ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe<sup>112</sup> besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der Unternehmer dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den Unternehmer - beigelegt. Der Unternehmer 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, sich auch in der Aufbrauchsfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

Auch die Judikatur rund um das Abmahnverfahren beginnt Ergebnisse zu zeigen: Das OLG Wien hielt für das neue Abmahnverfahren fest, daß nur eine Unterlassungserklärung ohne Bedingungen die Wiederholungsgefahr beseitigt<sup>113</sup>.

### Transparenzgebot

Die EU-Richtlinie gegen mißbräuchliche Vertragsklauseln sieht in ihrem Artikel 5 das sogenannte „Transparenzgebot“ vor. Demnach müssen alle dem Verbraucher 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. Diese Bestimmung gewinnt in der Praxis der Vertragsprüfungen zunehmend an Bedeutung.

<sup>111</sup> § 28 Abs. 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

<sup>112</sup> das sind öS 10.000,-- pro Klausel und pro Verstoß

<sup>113</sup> OLG Wien 27.5.1998, 5 R 212/97a - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1998

## CLAB - Klauseldatenbank

Unfaire Klauseln in Verbraucherverträgen aus allen Mitgliedstaaten der EU - dokumentiert und kommentiert - stellt die EU nunmehr in einer umfangreichen Datenbank im Internet unter der Adresse:

<http://europa.eu.int/clab/en/index.htm>

kostenlos zur Verfügung. Die Datenbank enthält derzeit annähernd 5.000 unfaire Klauseln aus Verbraucherverträgen aufbereitet, mit einer Fülle an Informationen zu den jeweiligen nationalen wie auch den EU-Rechtsgrundlagen.

Initiiert wurde dieses Projekt im Jahr 1995 durch die Kommission der EU, um anhand einer Sammlung der Rechtsprechung die Umsetzung der Verbraucherschutzrichtlinie in den einzelnen Mitgliedstaaten zu überprüfen. Den österreichischen Beitrag zu dieser Datenbank liefert die Rechtsabteilung des VKI, die in den letzten drei Jahren rund 750 gesetzwidrige Klauseln für diese Datenbank aufbereitet hat.

Die Anwendung der Datenbank basiert auf einem leistungsfähigen System, mit dem der Benutzer jeweils auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Datenabfragen per Mausklick selbst generieren kann. Hilfefunktionen erklären die Handhabung und unterstützen auf leicht verständliche Art die Benutzung der Datenbank.

## 2.2.4. Leistungsstörungen bei Produkten

### Probleme beim Lieferverzug

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für VerbraucherInnen hingewiesen, wenn ihr Vertragspartner in Lieferverzug gerät. 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 Unternehmer finden sich zudem Nachfristregelungen, die z.T. großzügige Fristen vorsehen, die der Verbraucher einzuhalten hätte, bevor er seinen Rücktritt vom Vertrag erklären könne. 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 gemäß § 6 Abs. 1 Z 1 KSchG dar<sup>114</sup>.

Hat der Unternehmer den Verzug verschuldet - wie dies vor allem beim Möbelkauf oder bei Flugzeitverschiebungen bei Reisen der Fall sein kann - kann der Verbraucher auch Schadenersatz begehren. I.d.R. wendet der Verbraucher 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 Unternehmer haben also im Fall des Lieferverzuges - außer mit dem Rücktritt des Käufers - kaum mit nachteiligen Folgen zu rechnen. Würde dem Verbraucher für seine vergeudete (Frei-)Zeit ein - wenn auch pauschalierter - Schadenersatz zugestanden, so hätte dies auf das Lieferverhalten der Unternehmer sehr wohl einen wesentlichen Einfluß.

<sup>114</sup> OLG Wien 30.3.1994, 4 R 3/94 - KRES 1h/7



## **Garantie - Gewährleistung**

Weder Verbraucher noch Unternehmer 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 Verbraucher muß z.B. für die Arbeitszeit der Verbesserung selbst eintreten 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 Verkäufern, die reklamierenden Verbraucher auf den Hersteller und dessen „Garantie“ abzuschieben, obwohl es sich in Wahrheit um einen klaren Fall der Gewährleistung handeln würde.

## **Beweglich - nicht beweglich**

Die folgeschwere 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 Verbraucher noch für Unternehmer einsehbar bzw. handhabbar. Wenn die Rechtsprechung z.B. einen Tanzboden als „bewegliche Sache“ ansieht, dann ist dies für Verbraucher nicht mehr nachzuvollziehen<sup>115</sup>.

## **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 Verbraucher seine Ansprüche noch durchsetzen. Tritt derselbe Mangel erst im siebenten Monat auf, dann soll er alle Rechte verloren haben?

Dazu kommt, daß es zur Strategie mancher Unternehmer gehört, sich durch verschiedene Tricks „aus der Frist zu retten“. So werden Verbraucher vom Verkäufer der Ware oft an den Hersteller und dessen Serviceabteilung verwiesen. Oft auch unter dem Hinweis, daß dieser die „Garantiefälle“ bearbeite. Bis die so verursachten Irrtümer aufgeklärt sind, ist in manchen Fällen die Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen.

Schließlich werben viele Hersteller auch mit der Lebensdauer ihrer Waren bzw. wird beim Kauf einer Ware regelmäßig deren Mindestlebensdauer als Eigenschaft unausgesprochen vorausgesetzt. Den Verbrauchern 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. In diesen Fällen halten die Unternehmer den reklamierenden Verbrauchern 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 technisch nicht versierten Verbrauchers wenig entgegenzusetzen. Darüber hinaus trifft den Verbraucher, will er seine Ansprüche gericht-

---

<sup>115</sup> JBI 1986, 448;

lich durchsetzen, die Beweislast für das Vorliegen des Mangels bei Übergabe der Sache. Eine Last, die Verbraucher 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 Verbraucher 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 - oft niedrigen - Streitwert eine Kostenschere auf tun, die eine Prozeßführung als völlig unwirtschaftlich erscheinen läßt.

Richtlinienvorschlag über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter

Im Verbraucherministerrat am 23.4.1998 wurde Einigung über den Richtlinienvorschlag über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter erzielt.

- Die (Mindest-)Richtlinie bringt insbesondere eine Gewährleistungsfrist von 2 Jahren. Nur hinsichtlich von Gebrauchsgütern können die Mitgliedsstaaten eine Verkürzung der Frist auf ein Jahr vorsehen.
- In erster Linie steht dem Verbraucher die Forderung nach Austausch bzw. Verbesserung zu, ist diese Forderung unangemessen oder wird ihr nicht nachgekommen, dann kann der Verbraucher Preisminderung oder Wandlung geltend machen.
- Innerhalb der ersten sechs Monate nach Übergabe soll der Verkäufer das Nichtvorliegen eines Mangels beweisen müssen (Beweislastumkehr).
- Es steht den Mitgliedsstaaten frei, eine Rügepflicht binnen zwei Monaten ab Entdeckung des Mangels bei sonstigem Rechtsverlust vorzusehen.

Der weitere Weg der Richtlinie führt nun über den formellen Beschluß eines gemeinsamen Standpunktes wieder zum Parlament. Je nachdem wird dann ein Vermittlungsausschuß notwendig oder nicht. Ab Inkrafttreten wäre die Richtlinie dann binnen 3 Jahren in nationales Recht umzusetzen.

### **Schadenersatz**

Die Trendwende in der Judikatur zur Konkurrenz von Gewährleistung und Schadenersatz brachte für Verbraucher insbesondere im Bauvertragsrecht eine deutliche Verbesserung im Fall des Hervorkommens von Mängeln. Es wird von den Verbrauchern auch nur als gerecht empfunden, daß ein Unternehmer, der 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 Verbraucherschutzes 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 schuldhaft handelnde Schädiger dafür nicht haften sollte. Ebenso ist nicht einzusehen, weshalb der Verbraucher gezwungen werden sollte, gerade den Unternehmer, der 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 vorgesehenen Fällen (z.B. Schmerzensgeld) wird auch ein immaterieller Schaden zugesprochen. Ein ungelöstes Problem stellt daher in der Praxis der von Verbrauchern 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 Verbraucher zwar einen Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises, die nunmehr entgangenen Urlaubstage bekommt er aber nicht abgegolten. Dagegen bekommt der Reiseveranstalter - tritt der Verbraucher 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 Kraft<sup>116</sup>. 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 jener Unternehmer als Importeur, der ein Produkt zum Vertrieb in den europäischen Wirtschaftsraum eingeführt und hier in Verkehr gebracht hat. Aufgrund Art. 5 des genannten Abkommens kann der Importeur (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 österreichischen 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 erzieltetes 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 einen geschädigten Verbraucher nach wie vor beschwerlicher, einen Importeur in den gemeinsamen Wirtschaftsraum mit Sitz im EWR-Ausland klagen zu müssen und nicht - wie in der ursprünglichen Fassung des Produkthaftungsgesetzes - den Importeur nach Österreich.

## Deckungsvorsorge

Die Deckungsvorsorge gemäß § 16 PHG wurde nun in einem besonders zugespitzten Fall der Produkthaftung im medizinischen Bereich zum Problem:

Ein Arzt, ein Apotheker und ein Lieferant für medizinisch-technische Geräte machen mit einem Wundermittel eines jugoslawischen Arztes Bekanntschaft. Eine Salbe gegen Neurodermitis, die kein Cortison enthält und daher keine Nebenwirkungen befürchten läßt. Sie gründen die Rheosom GmbH und schließen einen Lizenzvertrag mit der Firma des jugoslawischen Arztes - mit Sitz in Miami (USA) - ab. Man sichert sich die Produktions- und Vertriebsrechte für Österreich, Deutschland, Schweiz, Niederlande und vereinbart, daß der Arzt der herzustellenden Creme eine „geheime Substanz“ beimischt. Die Geschäftsführer der Rheosom dürfen bei diesem Mischvorgang nicht dabei sein.

---

<sup>116</sup> BGBl 1996/448

Die Creme macht als Kosmetikum „Peviderm“ Furore. Eine wirksame Creme gegen Neurodermitis ohne schädliche Nebenwirkungen. Im Jahr 1994 macht die Rheosom - nach eigenen Angaben - rund öS 3 Mio. Gewinn.

Doch Mitte 1994 verhängt das Bundesministerium für Gesundheit ein Verkaufsverbot. In der Creme wurde ein hochwirksames und damit aber auch höchst aggressives Cortison gefunden. Die Verwender setzen - alarmiert durch die Medien - die Creme sofort ab. Dies aber führt zu einer Verschlimmerung der Beschwerden (Rebound-Effekt). Besonders Babys und Kleinkinder sind davon betroffen.

Der VKI berät die Geschädigten und wählt drei exemplarische Fälle für einen Musterprozeß aus. Das Verfahren schleppt sich die Jahre dahin, endet aber im Winter 1997 dennoch mit einem rechtskräftigen Urteil: Rheosom wird - zu relativ hohen - Schadenersatzzahlungen verurteilt.

Doch jetzt, da es ans Zahlen ging, wird die Liquidation der Gesellschaft beschlossen und ein Konkursantrag gestellt. Im Konkurs findet sich ein Sparbuch über öS 60.000.-- auf der Aktivseite, ansonsten werden jede Menge Forderungen angemeldet: vorwiegend Schadenersatzforderungen geschädigter Konsumenten.

Nun hat der Gesetzgeber mit § 16 PHG die Pflicht zur Deckungsvorsorge festgeschrieben. Hersteller und Importeur haben „*durch Eingehen einer Versicherung oder in anderer geeigneter Weise*“ dafür Sorge zu tragen, daß Schadenersatzansprüche nach dem PHG befriedigt werden können.

Der VKI hat daher den Geschäftsführer persönlich zur Kasse gebeten. Dieser läßt durch seinen Anwalt ausrichten, er habe dem Gesetz dadurch Genüge getan, daß er in der Bilanz (steuermindernd wirksame) Rückstellungen vorgenommen habe. Diese finden sich aber nur in der Bilanz, in der Realität ist - so die Masseverwalterin - davon nichts vorhanden.

Studiert man die Materialien zu § 16 PHG, so wird der an sich klare Gesetzestext konterkariert: Im Justizausschuß hielt man - die Wirtschaft beruhigend - fest, daß keine Pflichtversicherung vorgeschrieben sei, sondern „*beispielsweise auch durch eine hinreichende bilanzielle Rückstellung*“ vorgesorgt werden könne.

Darauf beruft sich nun der Geschäftsführer der Rheosom GmbH mit Wonne. Damit wird aber der Sinn des § 16 PHG ad absurdum geführt. Eine bilanzielle Rückstellung ist für die Geschädigten - das zeigt der vorliegende Fall - keine, mit einer Haftpflichtversicherung gleichzustellende, Absicherung. Die Versicherung würde jetzt zahlen müssen. Rückstellungen verflüchtigen sich im Konkurs eines Unternehmens.

Der VKI wird die Strafjustiz auffordern, den Tatbestand der fahrlässigen Krida (§ 159 StGB) zu prüfen. Daneben wird der VKI die Geschäftsführer - gestützt auf § 16 PHG - zivilrechtlich klagen. In diesem Musterprozeß gibt es zwei Möglichkeiten:

- Das Gericht geht vom klaren Gesetzestext des § 16 PHG aus und bestätigt die Haftung.
- Oder das Gericht läßt sich vom Bericht des Justizausschusses beeindrucken und weist die Klage ab. Dann wäre aber der Gesetzgeber am Zug, den § 16 PHG zum Schutz der Geschädigten eindeutig zu gestalten.

### **Inkassobüros**

Bei der Einschaltung von Inkassobüros durch Unternehmer zur Betreibung ihrer - bestehenden oder vermeintlichen - Forderungen gegen Verbraucher sind immer wieder Mißstände festzustellen:

- Es kommt immer wieder zu Betreuungsschritten gegen Personen, die dem Unternehmer schlicht nichts schulden, die aber durch das forsche Auftreten des Inkassobüros eingeschüchtert werden. Hinweise, daß keine Zahlungsverpflichtung besteht, werden von den Mitarbeitern der Inkassobüros dabei oft schlicht ignoriert.
- Immer noch ist die häufig mangelhafte Aufschlüsselung von Kapital, Zinsen und Betreuungskosten 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 entgegengetreten<sup>117</sup>, 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 vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten rasch erlassene Verordnung für Höchstsätze der Inkassoinstitute<sup>118</sup> sieht - unter Verwendung des Begriffes „Gebühren“ - Höchstbeträge für Leistungen des Schuldners/der Schuldnerin vor, die in vergleichbaren Einzelfällen über den Honoraransprüchen eines Rechtsanwaltes liegen können. 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.
- In Vertragsformblättern von Inkassobüros finden sich häufig gesetzwidrige Klauseln. So ist in Formularen für Anerkenntnisse 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 KSchG<sup>119</sup>. In diesem Bereich sind daher klärende Verbandsklagen gerichtsanhängig.

## 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 Verbraucherprobleme die Durchsetzung von Verbraucherinteressen bei Gericht für einen Verbraucher, der 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. Erst im Herbst 1998 erging das Urteil in erster Instanz<sup>120</sup>. Das Urteil ist aber nicht rechtskräftig. Nun beginnt der Weg durch die Instanzen. 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

<sup>117</sup> LG Salzburg 17.5.1996, 54 R 81/96

<sup>118</sup> BGBl 196/141

<sup>119</sup> LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96

<sup>120</sup> Das Verfahren wurde in erster Instanz vom VKI gewonnen.

vergehen, bis ein Versäumnisurteil erlassen wurde. Wiewohl die lange Verfahrensdauer nicht generell für jeden einzelnen Fall Gültigkeit hat, muß man als Verbraucher damit rechnen, daß man seine Rechte bei einer gerichtlichen Auseinandersetzung nicht rasch durchsetzen wird können. Auch diese Situation läßt viele Verbraucher von einer gerichtlichen Geltendmachung ihrer Ansprüche zurückschrecken.

### **Zugang zum Recht**

Im Lichte der beschriebenen Barrieren für Verbraucher, ihre Rechte in der Praxis auch durchzusetzen, gewinnen Initiativen der Europäischen Kommission an Bedeutung, die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen zu forcieren. Dabei werden aber klare Kriterien vorzugeben sein, wann man wirklich von einer verbraucherfreundlichen Streitschlichtung sprechen kann. Das beginnt bei der Aufnahme von Verbrauchervertretern in den Entscheidungsprozeß, setzt sich fort über klare Verfahrensregeln und endet damit, daß solche Verfahren auch die Akzeptanz in der Praxis finden müssen. Ein Gütesiegel für Unternehmer, die sich der Streitschlichtung unterwerfen, könnte eine Idee sein, für die Akzeptanz zu sorgen.

## **2.3. Soziologische Querschnittsbetrachtungen**

Da die Verteilung der Ratsuchenden kaum signifikant von der Bevölkerungsstruktur abweicht, lassen sich aus der Beratungsstatistik allgemeine geschlechtsspezifische und nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme ableiten.

### **2.3.1. Nationalitätsbedingte Verbraucherprobleme**

Wenngleich der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland auch im heurigen Berichtszeitraum gleich geblieben ist, so zeigt die steigende Zahl der im Verein für Konsumenteninformation über die Rechtsauskunft hinaus weiterbearbeiteten Fälle von Ratsuchenden aus dem Ausland die grundlegenden Probleme auf, aufgrund der i.d.R. mangelnden Sprach- und Rechtskenntnisse und Erfahrung im Umgang mit Geschäftspartnern einen Konflikt mit einem Unternehmen zufriedenstellend zu lösen, unter denen insbesondere VerbraucherInnen - aus dem Ausland leiden. Der größte Ausländeranteil liegt bei Beschwerden über Kreditvermittler (31 %) bei Gebrauchtwagen mit 24 % sowie bei Anfragen zu „Kabelanlagen“ mit 43 %, worunter Zahlungsschwierigkeiten bei Telekabelverträgen fallen. Auch bei Beschwerden über Immobilienmakler (19 %) Zeitschriftenkeiler mit 23 %, liegt der Ausländeranteil überproportional hoch.

#### **Probleme von ausländischen VerbraucherInnen im Wohnbereich**

Ausländische Wohnungssuchende stoßen schon beim Kontakt mit Immobilienmaklern aufgrund ihrer Unkenntnis der Rolle des Immobilienmaklers häufig auf besondere Schwierigkeiten. Mit irreführenden Angaben und Zusagen - insbesondere, was die Finanzierung betrifft - werden sie häufig zur Unterzeichnung eines verbindlichen Angebotes verlockt, ohne sich bewußt zu sein, welchen entscheidenden rechtlichen Schritt sie damit getan haben. Das Groß der Beschwerden ergibt sich aus dem Wunsch der Ratsuchenden, aus einem voreilig geschlossenen Anbot wieder auszusteigen, wenn mündliche und damit schwer beweisbare Zusagen nicht eingehalten werden. I.d.R. werden Anbotsteller mit unzulässig hohen Rücktrittsprovisionen konfrontiert. Der Anteil von Ratsuchenden, die schon bei Erstbesichtigung einer Wohnung ein Anbot unterzeichnet haben und von diesem zurück-treten wollen, ist gesunken. Dies läßt den Schluß zu, daß das Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG von einem Anbot, das bei Erstbesichtigung einer Wohnung getätigt wurde, zurückzutreten, in der Praxis offensichtlich auch preventiv greift, d.h. daß derartige Massen-besichtigungen auch weniger häufig angeboten werden. In den Fällen, in denen Angebote bei Erstbesichtigung unterschrieben wurden, ist es aber gerade dieser Bevölkerungsgruppe nicht bekannt, daß ein Rück-

trittsrecht in diesem Fall besteht und es ist daher zu befürchten, daß KonsumentInnen in Unkenntnis der Rechtslage weiterhin die geforderten Stornoprovisionen bezahlen, wenn sie nicht die Hilfestellung einer Beratungseinrichtung in Anspruch nehmen.

### **Adressenbüros**

Im Billigwohnsegment sind immer noch Adressenbüros am Markt, die unzulässigerweise schon vor Erbringung ihrer Leistung Honorare für Adressen von angeblich freien Wohnungen kassieren und dann keine brauchbaren Adressen liefern.

Auch Firmen mit Inseraten in Publikationen, die sie an Hausverwaltungen verschicken, werden häufig von Wohnungssuchenden aus dem Ausland und jungen VerbraucherInnen - vorwiegend aus dem Studentenmilieu - kontaktiert. Vor Auftragserteilung wird der Eindruck erweckt, der Inserent könne auf diesem Weg problemlos eine Wohnung oder einen Hausbesorgerposten bekommen. In den meisten Fällen läßt sich weder überprüfen, in welcher Auflage - wenn überhaupt - die entsprechenden Blätter versandt wurden. Dennoch kann zu einer Rückforderung der Inseratkosten oftmals nicht geraten werden, da in den Auftragsbestätigungen keineswegs Zusagen über den Erfolg eines Suchinserates gemacht wurden.

### **Inkassobüros**

Ausländische Ratsuchende zählen zu den schwächeren Einkommensgruppen und geraten daher häufiger in Zahlungsverzug. Sie werden in der Folge mit Forderungen von Inkassobüros konfrontiert. Gerade bei VerbraucherInnen aus dem Ausland werden immer wieder einschüchternde Betreibungsschritte von Inkassobüros gesetzt - sogar in Fällen, in denen keine grundsätzliche Zahlungsverpflichtung besteht, da die Betroffenen entweder keine Bestellung getätigt haben oder aber innerhalb bestehender Fristen die Ware retournierten. In der Befürchtung, aufenthaltsrechtliche Schwierigkeiten zu bekommen, leisten Ausländer immer wieder Zahlungen, zu denen sie nicht verpflichtet wären. Sind sie - wie so oft - nicht in der Lage, den geforderten Betrag zur Gänze sofort zu leisten; somit werden häufig Anerkenntnisse mit Ratenvereinbarungen unterzeichnet, deren Nebengebühren mit Zinsen, Mahn- und Evidenzhaltungsgebühren extrem hoch sind, die monatlichen Zahlungen jedoch so niedrig, daß das geschuldete Kapital - trotz regelmäßiger Zahlung - nicht abbezahlt wird.

### **Probleme in Geld- und Kreditangelegenheiten**

In finanzielle Schwierigkeiten geraten, finden gerade VerbraucherInnen aus dem Ausland oft den letzten Ausweg in der Inanspruchnahme eines Kreditvermittlers. Kreditvermittler bieten ihre Dienste häufig in den Muttersprachen der Kreditwerber in den großen Tageszeitungen an und versprechen hohe Bargeldsummen - angeblich ohne Bonitätsprüfung. Wenn überhaupt, erschließen Kreditvermittler häufig besonders teure Finanzierungsquellen, die letztlich die Überschuldungsspirale nur noch schneller drehen.

### **Gebrauchtwarenhandel**

Mit 24 % ist der Anteil der Verbraucher aus dem Ausland bei Gebrauchtwagenkauf gegenüber dem Vorjahr (21 %) nahezu gleich geblieben. Vorwiegend jüngere VerbraucherInnen fallen mit unüberlegten Spontankäufen unseriösen Geschäftspraktiken im Gebrauchtwagenhandel zum Opfer. In Unkenntnis der Möglichkeit, bei einem Autofahrerclub einen Ankaufstest durchführen zu lassen, 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 Konsumenten 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 Interventions-tätigkeit des Vereins für Konsumenteninformation gerade im Gebrauchtwagenhandel in vielen Fällen zu keinem Erfolg führt, weil die betroffenen Händler 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 Verbraucherprobleme**

Grundsätzlich ist die Bereitschaft, sich vor dem Kauf zu informieren, bei älteren Verbrau-cherInnen höher als bei jüngeren.

Besonders hoch ist der Anteil bei jüngeren VerbraucherInnen (unter 40 Jahren) bei Erwerb von Wohnraum mit 70 %, bei Sportartikel mit 86 % und bei Anfragen zu moderner Kommuni-kationstechnologie sogar mit 65 % (unter 30 Jahren).

Ältere VerbraucherInnen (über 50 Jahren) überwiegen bei Anfragen betreffend Bauen und Energie mit 22 % und Bekleidung/Textilien, worunter auch Putzereibeschwerden fallen, mit 26 %, sowie bei Chemie im Haushalt/Gesundheit, worunter insbesondere Gesundheitspro-dukte mit 23 % fallen.

#### **Häufung von Problemen jüngerer VerbraucherInnen**

Die schon in den Vorjahresberichten geschilderten Probleme - insbesondere jüngerer Men-schen - bei der Wohnungssuche, haben sich im heurigen Berichtszeitraum nicht wesentlich geändert. Trotz der verstärkten Bautätigkeit der Gemeinde Wien wie auch von gemeinnützi-gen Bauvereinigungen sind erschwingliche Wohnungen für junge Menschen mit niedererem Einkommen schwer zu finden. Im Neubau sind selbst geförderte Wohnungen nur zu Preisen erhältlich, die für Alleinverdiener kaum erschwinglich sind. Außerdem stellen die erforder-lichen Eigenmittel bei Erwerb einer Neubauwohnung unüberwindliche Zugangsbarrieren dar. Von den gesunkenen Preisen im Altbauseigentum profitieren junge Wohnungssuchende i.d.R. kaum, wenn sie nicht über ausreichende finanzielle Mittel für den Ankauf einer Wohnung verfügen.

Im heurigen Berichtszeitraum sind Anfragen von jungen Menschen zu Nebenverdiensten besonders gestiegen:

#### **Pyramidenspiele mit Nebenverdienstangeboten**

Bereits im Berichtszeitraum des Vorjahres ist die Zahl der in Umlauf befindlichen reinen Pyramidenspiele drastisch gesunken - eine Auswirkung der neuen Strafgesetzgebung, die sich im heurigen Berichtszeitraum fortgesetzt hat. Weiterhin jedoch werden Nebenverdienst-angebote, die insbesondere junge Menschen anziehen, pyramidenspielartig vertrieben. Ver-schiedene Varianten von Pyramidenspielen, kombiniert mit dem Vertrieb von Produkten, sollen strafrechtliche Konsequenzen verhindern, wobei gerade diese Form Jugendliche an-spricht - insbesondere wenn sie auch über Internet vertrieben wird<sup>121</sup>.

#### **Häufung von Problemen älterer VerbraucherInnen**

Ältere VerbraucherInnen (über 60 Jahren) überwiegen - insbesondere bei Beschwerden über Werbefahrten mit 52 %, bei Anfragen zu Steinmetzarbeiten (29 %), sowie im Ver-sandhandel mit 30 %.

---

<sup>121</sup> OGH 13.3.1996, 5 Ob 506/96



## 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 wir immer wieder von VerbraucherInnen zu Rate gezogen werden, die schon zum wiederholten Male bei einer Werbeveranstaltung Waren gekauft haben, diese jedoch bei näherer Überlegung nicht benötigen 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,--.

### 2.3.3. Geschlechtsspezifische Verbraucherprobleme

#### Häufung von Problemen von VerbraucherInnen

Eine Häufung von weiblichen Ratsuchenden zeigt sich vor allem bei Anfragen betreffend Zeitschriftenabonnements (59 %), sowie im Versandhandel (69 %), bei Werbefahrten (70 %), wie auch über Fitneß-Studios (67 %) Kosmetika (81 %), Textilien (69 %).

Bei **Schlankheitsinstituten** werden immer wieder mit zu viel versprechenden Werbeaussagen KonsumentInnen zu Behandlungen überredet, deren Kosten bei einigen tausend Schillingen liegen. 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 **Fitneß-Studios** liegt meistens eine unerwartete Forderung des Fitneß-Centers 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 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 niederem Einkommen, Waren des täglichen Bedarfes (wie Haushaltsartikel, Kinderbekleidung oder Spielzeug etc.) zu kaufen. Hinzu kommen die gerade auf diese Klientel ausgerichteten Werbemethoden, nämlich 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**-Keilern. 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 nur die Spitze eines Eisberges dar.

## Häufung von männlichen Verbraucherproblemen

Die Häufung männlicher Verbraucherprobleme zeigt sich im **Kfz-Bereich** mit 62 % und bei **Sportartikeln** mit 75 %. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto bzw. dem höheren Interesse für Sport zu erklären sein. Besonders hoch ist auch der Anteil der Anfragen betreffend **Leasing**. Hier handelt es sich überwiegend - nämlich mit einem Anteil von 50 % - um jüngere männliche Verbraucher, die aus einem Leasingvertrag wieder 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 insbesondere bei einkommensschwächeren Verbrauchern durch die zunächst niedere laufende Belastung häufiger vorkommt. Die Rückkaufwerte liegen weit unter den Erwartungen der Konsumenten. I.a.R. finden jedoch die Auszahlungssummen in den vertraglichen Vereinbarungen, die die Interessen des Leasinggebers besonders bevorzugen, Deckung.

Auffallend hoch auch der Anteil von jungen Männern bei Beschwerden über Partnervermittler mit 63 %. Viele Interessenten werden zunächst über Lockinserate von 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 25.000,-- 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.

Auch die ersten Beschwerden über **Internet-Provider** wurden uns von jungen Männern zur Kenntnis gebracht, was auf die männliche Dominanz in diesem Medium zurückzuführen sein dürfte. Probleme ergeben sich bei Kauf von Test-CD's, die den Zugang ins Internet für einen bestimmten Zeitraum ermöglichen. Bei Überschreitung des Zeitraumes ist man - wie in den AGB's zwar beinhaltet - automatisch Kunde und verpflichtet, die Grundgebühr zu leisten. Außerdem gibt es Beschwerden über Abbuchungen vom Kreditkartenkonto für Fehlversuche, die oftmals erst mit beträchtlicher Verzögerung bemerkt werden. Wenngleich die Provider derzeit durchaus zumindest bei Einschreiten des VKI sich als kooperativ zeigten, steht zu befürchten, daß KonsumentInnen ohne Inanspruchnahme rechtlicher Beratung die zu Unrecht geforderten Beträge bezahlen.

## 2.4. Ökologische Querschnittsbetrachtungen

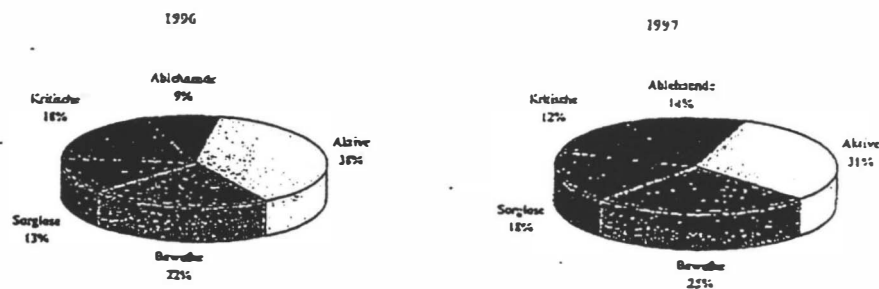
### 2.4.1. Umweltbewußtsein und Umweltverhalten der VerbraucherInnen

Im Rahmen des IFES-Synerga-Öko-Monitors gelangte 1996 und 1997 ein Fragenprogramm zur Anwendung, das mittels Faktoren- und Clusteranalyse die Erstellung einer neuartigen, qualitativ hochwertigen Öko-Typologie der Österreicher ermöglichte, die auch Auskunft über das umweltrelevante Verbraucherverhalten gibt<sup>122</sup>:

Vergleicht man die Ergebnisse des IFES-Synerga-Öko-Monitors 1996 mit jenen von 1997, so wird deutlich, daß jeweils ein kleiner Teil der Aktiven zu Bewußten wurde (unter anderem aufgrund der sinkenden Kaufkraft), ein anderer zu Sorglosen. Aus so machem Kritischen wurde ein Ablehnender sowie - allerdings nur zu einem geringeren Teil - ein Sorgloser.

<sup>122</sup> Kurt E. Simperl, "Öko-Kommunikation und Unternehmenskultur", Die praktische Nutzung der Umfrageergebnisse des IFES-Synerga-Öko-Monitors 1996 und 1997, Baden, Jänner 1998, Seite 11ff

### Die neue IFES-SYNERGA-Öko-Typologie



Quelle: IFES-SYNERGA-Umfragen 1996 und 1997

Quelle: IFES-Synerga-Umfragen 1996 und 1997

Einbrüche gab es auch beim umweltbewußten Handeln - beispielsweise beim Kaufverhalten (vor allem wenn umweltverträgliche Produkte mit Mehrkosten verbunden sind). Dies hängt mit einer veränderten Problemlage zusammen, vor allem mit der sinkenden Kaufkraft und der steigenden Arbeitslosigkeit<sup>123</sup>.

Umweltargumente beeinflussen das Kaufverhalten großteils nur in jenen Bereichen, in denen eine überdurchschnittlich hohe Umweltsensibilisierung vorherrscht - dies ist meist nur kurzzeitig aufgrund der Medienberichterstattung der Fall -, oder in denen Umweltaspekte und verbraucherrelevante Gesundheitsaspekte Hand in Hand gehen bzw. die Produkte einen höheren Gebrauchswert aufweisen. Dies ist beispielsweise bei Bio-Lebensmitteln der Fall. Wer hätte sich vor zehn Jahren gedacht, daß sich solche Lebensmittel in Supermärkten gut verkaufen? Auch bei einer Umfrage im Auftrag der AMA wurde festgestellt, daß das Interesse, gesund zu leben und auf die Gesundheit zu achten von 51 % (1994) auf 65 % (1998) sowie sich bewußt bzw. gesund zu ernähren von 17 % (1994) auf 54% (1998) angestiegen ist<sup>124</sup>.

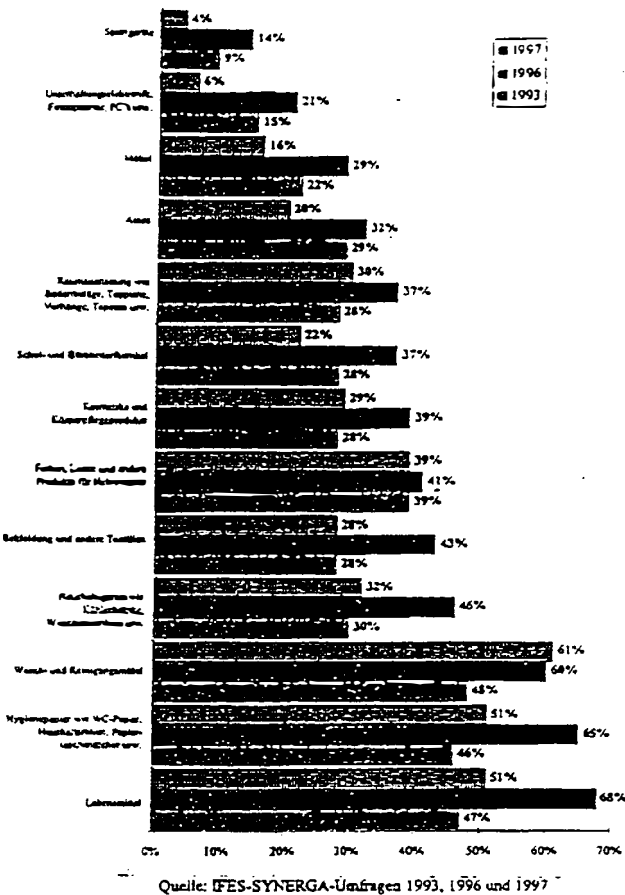
Etwas anders ist dies bei Bekleidung, Kosmetika, Produkten der Raumausstattung und bei Möbeln. Auch bei diesen Produkten geht es unter anderem um Gesundheitsaspekte. Man denke nur an AZO-Farben, Formaldehyd usw. Und auch hier gibt es - zumindest teilweise - einen Bezug zu Umweltaspekten. Dennoch wird beim Kauf dieser Produkte, wie dies der IFES-Synerga-Öko-Monitor 1996 und 1997 verdeutlicht, weniger stark auf Umweltaspekte geachtet als bei Lebensmitteln<sup>125</sup>.

<sup>123</sup> Ebendorf

<sup>124</sup> RollAMA I/1998, Ernährungstypen & Aktuelles, Interessensgebiete, Chart 4

<sup>125</sup> Kurt E. Simperl, „Öko-Kommunikation und Unternehmenskultur“, Die praktische Nutzung der Umfrageergebnisse des IFES-Synerga-Öko-Monitors 1996 und 1997, Baden, Jänner 1998, Seite 39ff

Beachtung von Umweltaspekten beim Produktkauf  
(1993, 1996 und 1997)



Quelle: IFES-Synerga-Umfragen 1993, 1996 und 1997

Anmerkungen zum österreichischen Umweltzeichen

Produktumweltzeichen

Der VKI ist seit 1991 vom BMUJF mit der Richtlinienerstellung für das Österreichische Umweltzeichen beauftragt. Der entsprechende Werkvertrag wurde jeweils für die Dauer von zwei Jahren abgeschlossen. 1998 erfolgte nunmehr vom BMUJF eine öffentliche Ausschreibung für die Durchführung der Agenden zum Österreichischen Umweltzeichen. Die auf der Ausschreibung basierende Entscheidung des BMUJF ergibt nunmehr eine Neustrukturierung des Vertragssystems und der Vertragspartner. Der VKI wurde wiederum - trotz harter kostenmäßiger Konkurrenz - insbesondere unter Berücksichtigung der bisher geleisteten Arbeiten und Leistungsfähigkeit seiner Organisation mit der Aufgabe der Richtlinienerstellung betraut (teilweise erweiterte Agenden). Anstelle der ARGE-QUALITÄT wurde das Technische Büro Hauer mit der Durchführung der notwendigen Administrationstätigkeiten beauftragt. Marketing für das Österreichische Umweltzeichen ist nun nicht mehr teilbudgetäre Aufgabe des VKI, sondern wird in Direktbeauftragung durch das BMUJF durchgeführt.

Der neue Werkvertrag läuft nunmehr auf die Dauer von 5, Jahren wodurch effizientere mittel- und langfristige Planung erleichtert wird. Die Auftragsvergabe an den VKI inkludiert

auch die maßgeblichen Aktivitäten für das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe (siehe nächsten Punkt).

Zu den 33 bereits bestehenden Richtlinien konnten im Jahre 1998 drei weitere Kriterienkataloge fertiggestellt werden. Für folgende Produktgruppen wird damit erstmals ab 1999 eine Umweltauszeichnung möglich:

UZ 38 Brennstoffe aus Biomasse (Briketts, Pellets)

UZ 40 Feuerlöscher, Feuerlöschmittel

UZ 41 Kanalrohre aus Kunststoff

Insgesamt sind derzeit 36 Umweltzeichen-Richtlinien verfügbar. Im Zuge des dreijährigen Revisionszyklus wurden die Anforderungen für „Reinigungsmittel“, „Kompostierbare Blumenarrangements“, „Holzmöbel“ und „Torffreie Kultursubstrate“ überarbeitet bzw. adaptiert.

Im Bereich des Europäischen Eco-Labels waren Experten des VKI in die Überarbeitung der Richtlinie „Waschmittel“ auf Basis eines spezifischen Werkauftrages des BMUJF integriert.

Bis zum Jahresende 1999 zählten bereits **308 Produkte und Dienstleistungen** zum Kreis der Ausgezeichneten.

### **Umweltzeichen für Tourismusbetriebe**

Die Arbeiten für das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe wurden bis Ende 1998 in Kooperation zwischen BMUJF und BMWA durchgeführt. Der VKI hatte innerhalb des Systems ebenfalls den Auftrag zur Richtlinienerstellung. Die Arbeiten des VKI wurden bis Ende 1998 vom BMWA subventioniert. Im Rahmen der öffentlichen Ausschreibung wurden die Agenden des VKI um die Organisation des Prüfungssystems erweitert. Weiters sind nunmehr BMUJF und BMWA offiziell gemeinsamer Träger des Österreichischen Umweltzeichens für Tourismusbetriebe. Die Vertragsdauer im Rahmen des neuen Werkvertrages beläuft sich ebenfalls auf 5 Jahre.

Bis Ende 1998 wurden zusätzlich zu den 308 Produkten **48 Unternehmen** mit dem Österreichischen Umweltzeichen für Tourismusbetriebe ausgezeichnet, 15 davon kamen im Jahr 1998 neu hinzu. Seit Juni 1998 liegt ein eigener Katalog vor, in dem die ausgezeichneten Betriebe präsentiert werden. Außerdem wurden über das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe ein TV-Spot unter Mitwirkung des VKI produziert, sowie Beiträge in Fachmedien (u.a. KONSUMENT) publiziert.

Der Schwerpunkt der vom VKI durchgeführten fachlichen Arbeiten 1998 zum Umweltzeichen für Tourismusbetriebe lag in der ersten Überarbeitung der Richtlinie, welche mit Unterstützung von FachexpertInnen, BeraterInnen, PrüferInnen und VertreterInnen der einzelnen Landesumweltauszeichnungen erfolgte. Dabei wurden Erfahrungen aus dem Prüfungs- und Beratungsbereich ebenso berücksichtigt, wie Anregungen der bereits ausgezeichneten Betriebe. Das Ergebnis ist ein Kriterienkatalog, der sich noch stärker an der Betriebspraxis orientiert.

Außerdem wurde mit dem Aufbau eines Serviceinformationssystems begonnen, das laufend erweitert und aktualisiert wird. Dieses bietet den Betrieben eine Hilfestellung bei der umweltgerechten Beschaffung und enthält neben konkreten Produktinformationen Adressen von Bezugsquellen und Informationsstellen.

## 2.4.2 Der Niedrigenergiehausbau in Österreich

Das Interesse der Bauherren nach erhöhtem Wärmeschutz und (noch) unkonventionellen, aber ökologisch interessanten Bauprodukten (Dämmstoffen, Mauerwerk) wird nicht selten von der Baubranche untergraben. Diese Erfahrung wurde auch in Zusammenhang mit einer vom VKI durchgeführten Studie „Schlüsselfertiger Massivhausbau in Österreich“<sup>126</sup> gemacht. Obwohl in den Ausschreibungsunterlagen konkrete Werte für einen erhöhten Wärmeschutz der Bauteile festgelegt waren, sind diese von der Baubranche weitgehend ignoriert worden. Stattdessen hat man auf die örtliche Bauordnung verwiesen, die wesentlich schlechtere Dämmwerte vorschreibt.

Unisono berichten Energieberatungsinstitutionen, daß in den jeweiligen Bundesländern die Gruppe der Baumeister und Installateure, die Engagement für die Niedrigenergiebauweise an den Tag legen und über das entsprechende Know How verfügen, noch relativ klein ist. Dementsprechend schwer ist es für Bauwillige Projekte dieser Art zu realisieren. Nicht zuletzt verhindern oft Bebauungspläne, in denen zum Beispiel Giebelrichtungen festgeschrieben sind, solararchitektonische Bauweisen.

## 2.4.2 Neue Heiztechnik und ihre Probleme - Pelletsheizung

Im VKI Beratungszentrum herrscht rege Nachfrage nach neuen Heiztechniken. Der Einsatz von Biomasse bzw. Holz für die Raumheizung hat in Österreich eine lange Tradition. Mehr als 570.000 Hauptwohnsitze - hauptsächlich im ländlichen Raum - werden derzeit mit biomassebefeuerten Einzelöfen und Hauszentralheizungen beheizt. Durch die strengen Auflagen wurden seit den 80er Jahren in der technologischen Entwicklung der Holzfeuerungsanlagen, im speziellen bei Stückholzkessel, erhebliche Fortschritte bei der Verbrennungs- und Regelungstechnik erzielt. Die Emissionen von organisch gebundenem Kohlenstoff und Kohlenmonoxid konnten stark vermindert werden, gleichzeitig ist der Wirkungsgrad bei Stückholzkessel in den letzten Jahren von durchschnittlich 60 % auf 80 % bis 90 % gestiegen.

Trotz dieser imponierenden technischen Entwicklungen verliert der Energieträger Holz im Raumwärmemarkt ständig an Boden. Gas mit dem Image des sauberen Brennstoffes, billiges Heizöl, und dazu die relativ günstige und komfortable Heiztechnik ließen Alternativen bislang wenig Raum.

Zukünftig an Raum gewinnen könnte ein Brennstoff, der schon seit einigen Jahren die Forschungsabteilungen der Heizkesselhersteller beschäftigt: Pellets.

Die Entwicklung von Pellets-Heizanlagen ist mittlerweile weit vorangeschritten, die volle Akzeptanz bei den Verbrauchern bisher allerdings nicht festgestellt worden.

Als Unsicherheitsfaktoren und Nachteile, mit denen Verbraucher bei der Anschaffung von Pellets-Heizanlagen konfrontiert werden, sind folgende zu nennen:

- (Noch) Keine Vorhersehbarkeit bei Preis und Verfügbarkeit der Pellets.
- Großteils noch fehlende und unzuverlässige Logistik für die Belieferung mit Pellets.
- Die hohen Anschaffungskosten der Heizanlage. Bisher werden die Pellets-Kessel kaum in großer Stückzahl gefertigt.
- Mangelhafte Beratung interessierter Verbraucher durch Installateure.
- Verunsicherung der Verbraucher durch aggressive und überzogene Werbung der Hersteller.

---

<sup>126</sup> Publiziert 1998

### 2.4.3 Die Strahlenangst, GSM-Sendeanlagen (Mobilfunk-Basisstationen)

Die für den Betrieb von GSM-Handys notwendige Antennendichte ist ständig im Zunehmen begriffen, die Netz-Anbieter und Handy-Verkäufer erfreuen sich exponentieller Zuwachsraten.

Die Benützung von Mobiltelefonen geht mit der Erzeugung von mehr oder weniger umstrittenen elektromagnetischen Wellen einher.

Während vor wenigen Jahren noch häufig Hochspannungsleitungen und Trafostationen Anlaß zur Besorgnis vieler Konsumenten gaben, sind es nun „strahlende“ Sendeanlagen auf Dächern, Türmen und Hügeln, von denen sich Menschen mehr und mehr beeinträchtigt fühlen.

Baubehördlich ist es den Netzbetreibern (mit Einverständnis des Hauseigentümers) erlaubt, unmittelbar über bewohnte Wohnräume Sendeannten zu stationieren. Menschen, die durch öffentliche oder teil-öffentliche Diskussion auf mögliche Beeinträchtigungen durch solche Anlagen aufmerksam geworden sind, sind besorgt.

Es steht außer Zweifel, daß elektrische und elektromagnetische Felder Wirkungen auf den menschlichen Organismus ausüben. Bisher sind aber überwiegend die thermischen Effekte durch elektromagnetische Felder untersucht worden. Neben den thermischen Effekten gibt es jedoch auch nichtthermische und athermische Wirkmechanismen, die in das Bio-Regulationssystem des Körpers eingreifen.

Inhalt nationaler und internationaler Grenzwerte ist derzeit lediglich die Begrenzung kritischer Temperaturerhöhungen und Reizwirkungen von Feldern auf den Organismus. Nicht berücksichtigt sind dabei die in der Wissenschaft immer häufiger diskutierten nichtthermischen Effekte bei Leistungsdichten, weit unterhalb bestehender Grenzwerte.

Nach Aussage anerkannter Wissenschaftler und der WHO (World Health Organisation) wird die Erfassung dieser möglichen Auswirkungen noch rund fünf Jahre dauern, bevor die Wirkmechanismen hinreichend erforscht sind und Grenzwerte international festgelegt werden können.

Problematisch ist der wesentlich schnellere Fortschritt der Technik im Vergleich zum Anwachsen des Wissensstandes über mögliche Auswirkungen auf den menschlichen Organismus.

### **3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftung**





### 3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbandsklagen und Musterprozesse in Ausfallhaftung

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 Unternehmen mit Abmahnungen und Verbandsklagen.

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

- Kontrolle der Geschäftsbedingungen von Unternehmen 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 30.9.1998 waren 18 Verbandsklagen sowie 4 Abmahnungen mit offener Frist zur Abgabe einer Unterlassungserklärung und 54 Musterprozesse bei den Gerichten streitabhängig.

Dagegen konnten im Berichtszeitraum (1.10.1997 - 30.9.1998) 19 Verbandsklagen und 40 Abmahnverfahren - erfolgreich - abgeschlossen werden und es wurden in 39 - überwiegend gewonnenen - Musterprozessen immerhin rund öS 1,400.000,-- für VerbraucherInnen ersiegt. Die Kosten in Musterprozessen betrugen dagegen nur rund öS 650.000,--. Bei den Verbandsklagen liefen - wegen insolventer Gegner - Kosten von rund öS 150.000,-- auf; es konnte aber auch bereits eine Vertragsstrafe von öS 30.000,-- eingenommen und dem Prozeßkostenkonto gutgebracht werden.

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 1,1 Mio. einbringlich gemacht oder an unberechtigten Ansprüchen abgewehrt werden.

#### 3.1. Verbandsklagen

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

Der Gesetzgeber hat dieser quasi „privatautonen Rechtssetzung“ durch Unternehmer vor allem mit dem Konsumentenschutzgesetz Grenzen gesetzt. Nicht jede in den Geschäftsbedingungen vorgesehene Regelung ist daher rechtlich auch zulässig. So kann etwa die Gewährleistung im Verbrauchergeschäft nicht ausgeschlossen und nur geringfügig beschränkt werden. 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 Verbraucher 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 Konsumentenschutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, daß der konkret beklagte Unternehmer seine Geschäftsbedingungen gesetzeskonform umgestalten muß, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als „Rute im Fenster“. Jeder Unternehmer muß damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Geschäftsbedingungen vom VKI belangt zu werden.

Die Verbandsklagstätigkeit hat auch bereits in verschiedenen Branchen - über die Einzelfälle hinaus - Unternehmer dazu gebracht, ihre AGB zu durchforsten und gesetzeskonform abzuändern. Auch Branchenvertreter 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 1.1.1997 hat der Gesetzgeber überdies die Vorbedingungen für ein vorprozessuales Abmahnverfahren geschaffen<sup>127</sup>. Aber auch dieses Abmahnverfahren kennt klare Bedingungen: Der VKI legt seine Bedenken gegen konkrete Klauseln schriftlich dar und lädt den Unternehmer ein, eine - mit angemessener Vertragsstrafe<sup>128</sup> besicherte - Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Ist der Unternehmer dazu binnen einer Frist von 14 Tagen bereit, dann ist der Streit - ohne Kosten für den Unternehmer - beigelegt. Der Unternehmer, der grundsätzlich bereit ist einzuliken, 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, sich auch in der Aufbrauchsfrist nicht auf die inkriminierten Klauseln zu berufen.

### **Verbandsklagen durch VKI**

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

---

<sup>127</sup> § 28 Abs 2 KSchG - Regelung der Frage der Wiederholungsgefahr

<sup>128</sup> das sind öS 10.000,- pro Klausel und pro Verstoß

## Beispiele für gesetzwidrige Klauseln

Die meisten Verstöße betreffen die **Beschränkung der Rechte auf Gewährleistung**:

*Alle Mängel sind unverzüglich schriftlich zu rügen und zwar: offene Mängel nach Auslieferung, verdeckte Mängel nach Entdeckung, beanstandete Ware ist uns unverzüglich zurückzugeben.*

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

*Beanstandungen allgemeiner Art können nur dann berücksichtigt werden, wenn sie innerhalb von 3 Tagen nach Ankunft der Sendung an deren Bestimmungsort uns zur Kenntnis gebracht werden.*

Kunststofffensterunternehmen

Vergleich

*Der Käufer ist verpflichtet, die ihm gelieferte Ware unverzüglich zu überprüfen und Mängel unverzüglich schriftlich zu rügen.*

Elektrohandel

Unterlassungserklärung

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

*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.*

Baufirma

Sachentscheidung

*Die Firma übernimmt keine Haftung für Unfälle und den Verlust mitgebrachter Gegenstände mit Ausnahme grober Fahrlässigkeit.*

Schlankheitsinstitut

Vergleich

*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

*Soweit der Veranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.*

Reiseveranstalter

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;*

*Kunststofffenster*

*Vergleich*

*Wird die Lieferung oder Einhaltung einer vereinbarten Lieferfrist durch von der Lieferfirma nicht zu vertretende Umstände unmöglich, ... verlängert sich die Lieferzeit um die Dauer dieser Hindernisse. Zu den von der Firma 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 der Firma 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 die Firma berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen;*

*Fliesenhändler*

*Vergleich*

*Treten zwischen Vertragsabschluß und Lieferung Kostenerhöhungen zufolge von Umständen ein, die nicht von unserem Willen abhängen, wie Empfehlungen der Paritätischen Kommission, Erhöhung unseres Einstandspreises, Erhöhung der Erzeuger- oder Großhandelspreise, aufgrund von Lohnkostenerhöhungen durch Gesetz, Verordnung oder Kollektivvertrag, oder Erhöhung oder Neueinführung von Abgaben bzw. aufgrund von Wertsicherungsklauseln, so erhöhen sich die in Betracht kommenden Preise entsprechend.*

*Baustoffhändler*

*Vergleich*

*Änderungen von Leistungen, die nach Vertragsabschluß notwendig werden und nicht vom Veranstalter wider Treu und Glauben herbeigeführt werden, sind gestattet, sofern diese lediglich geringfügig sind und somit den Gesamtcharakter der gebuchten Reise nicht verändern (Abänderung des gebuchten Abflugortes im Inland). (...) Aus wichtigen Gründen sind wir berechtigt, z.B. Flüge bei Non-stop-Verbindungen auf Flüge mit Zwischenlandung oder Umsteigeverbindungen umzuwandeln sowie Flugpläne, Fluggeräte, Fluggesellschaften und Termine abzuändern.*

*Reiseveranstalter*

*Vergleich*

*Aufgrund der langfristigen Planung bleibt im gesetzlichen Rahmen das Recht dem Reiseveranstalter 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*

## **AGB Inkassobüro**

Besonderer Erwähnung bedürfen zwei rechtskräftige Urteile zu Klauseln in AGB von Inkassobüros. Zum einen wurde die Klausel „Bei Aussetzen einer Rate wird die Gesamtschuld fällig“ als klarer Verstoß gegen die Regelungen des Terminsverlustes in § 13 KSchG angesehen<sup>129</sup>. Vor weitreichender Bedeutung war aber - im selben Urteil - die Entscheidung des OGH, daß auf eine Gehaltsverpfändung samt der unwiderruflichen Vereinbarung, einer aussergerichtlichen Verwertung des Pfandrechtes vorweg zuzustimmen, § 12 KSchG zur Anwendung kommt und diese Form der defacto Umgehung des Abtretungsverbotes für Gehaltsforderungen damit verhindert wurde. Auch der Versuch einer Konstruktion einer bedingten Gehaltsabtretung - die Abtretung erfolgt unwiderruflich sofort, der Gläubiger nimmt diese aber erst bei Fälligestellung der Forderung an - wurde als Verstoß gegen § 12 KSchG angesehen<sup>130</sup>.

## **Abmahnverfahren - Wiederholungsgefahr**

Derzeit sind einige Verfahren anhängig, wo die Wirkung des § 28 Abs 2 KSchG am Prüfstand steht. Ein Verfahren ist bereits rechtskräftig abgeschlossen: Ein Reiseveranstalter hatte nur eine bedingte Unterlassungserklärung abgegeben. Er verpflichtete sich, die Verwendung der inkriminierten Klausel nur soweit zu unterlassen, „als dies gesetzlich zulässig“ sei. Der VKI stellt in der Folge fest, daß auch sämtliche Klauseln weiter verwendet wurden und stellte zum einen die Vertragsstrafe fällig und klagte zum anderen auf Unterlassung. Das Gericht entschied - im Verfahren um die Aufhebung eines zunächst ergangenen Versäumungsurteiles - für den VKI: Nur die Abgabe einer unbedingten Unterlassungserklärung beseitigt die Wiederholungsgefahr<sup>131</sup>.

<sup>129</sup> OGH 9.9.1997, 4 Ob 215/97i

<sup>130</sup> LG Linz 28.8.1997, 34 Cg 357/96

<sup>131</sup> OLG Wien 27.5.1998, 5 R 212/97a

## 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
- gesetzwidrige Klauseln im Bereich Telekommunikation
- 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 Verbraucher 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 52.000,--, auch bei grundlegenden Rechtsproblemen, ein Rechtszug zum OGH verschlossen bleibt und bei einem Streitwert bis zu öS 260.000.-- es vom Instanzgericht abhängt, ob der OGH angerufen werden kann.

Für ein Aufzeigen von Regelungslücken, für eine Verbesserung bestehender Gesetze und für den Ausbau des Konsumentenschutzes ist jedoch eine lebendige Rechtsprechung unerlässlich. Deshalb unterstützt der VKI auch in individuellen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern die Verbraucherrechte durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozeßkosten. In einigen Fällen können gemäß einer Bestimmung in den Zivilverfahrensgesetzen<sup>132</sup> 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 Verbraucherrechtes weiterentwickelt wird und Musterurteile auch für andere gleichgelagerte Fälle zur Lösung herangezogen werden können.

### Musterprozeß: Konkurs eines Reisebüros

Immer wieder kommt es in der Reisebranche zu Insolvenzen und in der Folge zu Problemen für Verbraucher. Beim Konkurs eines Reiseveranstalters ist der Verbraucher durch eine - aufgrund der EU-Pauschalreise-Richtlinie eingeführte - gesetzliche Insolvenzabsicherung weitgehend abgesichert. Beim Konkurs eines Reisebüros ergibt sich aber immer wieder das Problem, daß sich der jeweilige gebuchte Reiseveranstalter Zahlungen des Kunden an das insolvente Reisebüro nicht zurechnen lassen möchte und nochmals Zahlung verlangt. Der VKI führt dazu einige Musterprozesse. Ein Verfahren konnte nun beim Obersten Gerichtshof (OGH) gewonnen werden.

---

<sup>132</sup> § 55 Abs 4 JN

Ein Ehepaar hatte im Sommer 1995 in einem Reisebüro eine Pauschalreise in die Türkei gebucht und auf Wunsch des Reisebüros den Reisepreis von rund öS 10.000,-- auch gleich ausbezahlt. Erst später mußte das Ehepaar feststellen, daß drei Tage vor der Zahlung über das Vermögen des Reisebüros bereits Konkurs eröffnet worden war. Der gebuchte Reiseveranstalter argumentierte, er habe die Zahlung von seiten des insoventen Reisebüros nicht weitergeleitet bekommen und daher weigerte er sich - ohne nochmalige Zahlung - die Reise durchzuführen. Schließlich klagte der VKI den Reiseveranstalter auf Rückzahlung des Reisepreises, da die Reise nicht durchgeführt worden war.

Der OGH gab dem VKI Recht und führte aus: Der beklagte Reiseveranstalter muß die Zahlung an das von ihm bevollmächtigte Reisebüro gegen sich gelten lassen, wenn dem Kunden die Konkurseröffnung unbekannt war. Im Unterschied etwa zu einer Bank müssen sich VerbraucherInnen darüberhinaus auch nicht vor jedem geschäftlichen Kontakt - etwa via Teletext oder Internet - darüber informieren, ob der Vertragspartner in Konkurs ist oder nicht. Es ist den VerbraucherInnen auch nicht vorzuwerfen, daß sie die Reise gleich zur Gänze ausbezahlt haben, da der Bevollmächtigte des beklagten Reiseveranstalters schließlich Vollzahlung (und nicht etwa nur eine Anzahlung) verlangt hat<sup>133</sup>.

### **Musterprozeß: EuGH zur Pauschalreiserichtlinie**

Im Jahr 1995 hatten griechische Hoteliers Reisende am Verlassen der Hotels gehindert, um diese zu zwingen, die Aufenthaltskosten - nach der Insolvenz des Reiseveranstalters - nochmals zu bezahlen. Die Kunden haben diese Kosten bei der Insolvenzversicherung geltend gemacht. Diese berief sich aber auf die Reisebürosicherungsverordnung (RSV) und meinte, daß diese „Zahlungen von Nichtschulden“ nicht aus der Versicherung zu decken seien. Unterstützung bekam die Versicherung durch das Wirtschaftsministerium.

Die Bundesarbeitskammer beauftragte den VKI, die Interessen von rund 80 auf diese Weise geschädigten UrlauberInnen wahrzunehmen und einen Musterprozeß zu führen. Eine geschädigte Familie trat dem VKI ihre Ansprüche auf Schadenersatz gemäß § 55 Abs 4 JN ab und der VKI klagte die Versicherung. Da die RSV richtlinienkonform zu interpretieren ist, legte das Bezirksgericht für Handelssachen Wien den Rechtsfall im Zuge eines Vorabentscheidungsverfahrens dem EuGH vor.

Der EuGH hat klargestellt, daß abgenötigte Aufwendungen für Aufenthaltskosten vom Schutz der Pauschalreiserichtlinie erfaßt sind. Das Bezirksgericht für Handelssachen Wien wird daher diese Kosten - bei richtlinienkonformer Interpretation der RSV - auch als ersatzfähig im Sinn der RSV zu qualifizieren haben. Die rund 80 Geschädigten haben - vorbehaltslos der Rückforderung - von der Versicherung bereits 100 % ihrer Schäden ersetzt bekommen. Sie können nun sicher sein, daß diese Ersatzleistung endgültig ist und nicht allenfalls zurückbezahlt werden müßte. Für künftige Fälle ist aber nun auch klargestellt, daß Urlauber, denen in Zukunft ähnliches widerfährt, aus der Insolvenzversicherung entschädigt werden müssen<sup>134</sup>.

### **Musterprozeß: Leistungsänderungen bei Fitness-Center**

Der VKI konnte in einem Musterprozeß gegen ein Fitness-Studio einen wichtigen Zwischenerfolg verbuchen. Das LGZ Wien hielt fest, daß eine Ortsänderung eine unzulässige Leistungsänderung darstellt, die zur sofortigen Kündigung und Rückforderung des anteiligen Entgeltes berechtigt.

Der beklagte Betreiber von Fitness-Studios in Wien bot der Verbraucherin im Jänner 1996 eine „Supercard“ zum Preis von öS 5.200,-- pro Jahr an, die zum Besuch von Fitness-

---

<sup>133</sup> OGH 28.10.1997, 4 Ob 276/97

<sup>134</sup> EuGH C-364/96 „Verein für Konsumenteninformation - Österreichische Kreditversicherungs AG



richtungen in den Bezirken 2., 10., 17. und 21. berechnete. Die Verbraucherin ist im 17. Bezirk wohnhaft und hatte daher ausschließlich Interesse jenes Studio zu besuchen, das sie in etwa 15 Gehminuten leicht erreichen konnte. Gerade der Betrieb des Studios im 17. Bezirk wurde aber bereits im Mai 1996 eingestellt. Der Betreiber bot seinen Kunden als Ersatz den Besuch eines weiteren Studios im 12. Bezirk an. Die Verbraucherin lehnte diese Vertragsänderung ab und verlangte die Rückzahlung des aliquoten Jahresentgeltes.

Der Anspruch wurde dem VKI abgetreten und eingeklagt.

Das Erstgericht gab der Klage statt. Das Berufungsgericht hob nun zwar das Ersturteil auf und verwies die Rechtssache zur neuerlichen Verhandlung und Entscheidung an die erste Instanz zurück, wies aber zur entscheidenden Frage darauf hin, daß eine unzulässige Leistungsänderung vorliege.

§ 6 Abs 2 Z 3 KSchG sei nicht nur auf vertragliche Klauseln anzuwenden, sondern auch bei der Beurteilung von - vertraglich nicht vereinbarten - Leistungsänderungen heranzuziehen. Danach muß eine Leistungsänderung sowohl geringfügig, als auch sachlich gerechtfertigt sein.

Davon könne im vorliegenden Fall keine Rede sein. Erfahrungsgemäß stelle bei berufstätigen Personen der Standort und die leichte Erreichbarkeit eines Fitness-Centers ein nicht zu unterschätzendes Auswahlkriterium dar, da nicht selten der Anreiz zum Ausnützen des Fitness-Centers umso geringer sei, je mehr Zeitaufwand - damit auch inkludiert die Anfahrtszeit - verbunden sei. Das Erfordernis der Benützung von öffentlichen Verkehrsmitteln, verbunden mit zweifachem Umsteigen stelle für die Verbraucherin eine Erschwerung dar und sei eine unzumutbare Leistungsänderung, die zur sofortigen Aufkündigung und Rückforderung der aliquoten Jahresgebühr berechtige. Zur Feststellung, wann genau die Kündigung erfolgt sei, wurde das Verfahren an die erste Instanz zurückverwiesen<sup>135</sup>.

### **Musterprozeß: Produkthaftung bei Peviderm**

Ein Arzt, ein Apotheker und ein Lieferant für medizinisch-technische Geräte machen mit einem Wundermittel eines jugoslawischen Arztes Bekanntschaft. Eine Salbe gegen Neurodermitis, die kein Cortison enthält und daher keine Nebenwirkungen befürchten läßt. Sie gründen die Rheosom GmbH und schließen einen Lizenzvertrag mit der Firma des jugoslawischen Arztes - mit Sitz in Miami (USA) - ab. Man sichert sich die Produktions- und Vertriebsrechte für Österreich, Deutschland, Schweiz, Niederlande und vereinbart, daß der Arzt der herzustellenden Creme eine „geheime Substanz“ beimischt. Die Geschäftsführer der Rheosom dürfen bei diesem Mischvorgang nicht dabei sein.

Die Creme macht als Kosmetikum „Peviderm“ Furore. Eine wirksame Creme gegen Neurodermitis ohne schädliche Nebenwirkungen. Im Jahr 1994 macht die Rheosom - nach eigenen Angaben - rund öS 3 Mio. Gewinn.

Doch Mitte 1994 verhängt das Bundesministerium für Gesundheit ein Verkaufsverbot. In der Creme wurde ein hochwirksames und damit aber auch höchst aggressives Cortison gefunden. Die Verwender setzen - alarmiert durch die Medien - die Creme sofort ab. Dies aber führt zu einer Verschlimmerung der Beschwerden (Rebound-Effekt). Besonders Babys und Kleinkinder sind davon betroffen.

Der VKI berät die Geschädigten und wählt - unterstützt vom BKA - drei exemplarische Fälle für einen Musterprozeß aus. Das Verfahren schleppt sich die Jahre dahin, endet aber im Winter 1997 dennoch mit einem rechtskräftigen Urteil: Rheosom wird - zu relativ hohen - Schadenersatzzahlungen verurteilt<sup>136</sup>.

---

<sup>135</sup> LGZ Wien 14.1.1998, 35 R 1167/97

<sup>136</sup> BG Waidhofen/Thaya 20.11.1997, 2 C 99/95k

Doch jetzt, da es ans Zahlen ging, wird die Liquidation der Gesellschaft beschlossen und ein Konkursantrag gestellt. Im Konkurs findet sich ein Sparbuch über öS 60.000,-- auf der Aktivseite, ansonsten werden jede Menge Forderungen angemeldet: vorwiegend Schadenersatzforderungen geschädigter Konsumenten.

Nun hat der Gesetzgeber mit § 16 PHG die Pflicht zur Deckungsvorsorge festgeschrieben. Hersteller und Importeur haben „*durch Eingehen einer Versicherung oder in anderer geeigneter Weise*“ dafür Sorge zu tragen, daß Schadenersatzansprüche nach dem PHG befriedigt werden können.

Der VKI hat daher den Geschäftsführer persönlich zur Kasse gebeten. Dieser läßt durch seinen Anwalt ausrichten, er habe dem Gesetz dadurch Genüge getan, daß er in der Bilanz (steuermindernd wirksame) Rückstellungen vorgenommen habe. Diese finden sich aber nur in der Bilanz, in der Realität ist - so die Masseverwalterin - davon nichts vorhanden.

Studiert man die Materialien zu § 16 PHG, so wird der an sich klare Gesetzestext kontrariert: Im Justizausschuß hielt man - die Wirtschaft beruhigend - fest, daß keine Pflichtversicherung vorgeschrieben sei, sondern „*beispielsweise auch durch eine hinreichende bilanzielle Rückstellung*“ vorgesorgt werden könne.

Darauf beruft sich nun der Geschäftsführer der Rheosom GmbH mit Wonne. Damit wird aber der Sinn des § 16 PHG ad absurdum geführt. Eine bilanzielle Rückstellung ist für die Geschädigten - das zeigt der vorliegende Fall - keine, mit einer Haftpflichtversicherung gleichzustellende, Absicherung. Die Versicherung würde jetzt zahlen müssen. Rückstellungen verflüchtigen sich im Konkurs eines Unternehmens.

Der VKI wird die Strafjustiz auffordern, den Tatbestand der fahrlässigen Krida (§ 159 StGB) zu prüfen. Daneben hat der VKI die Geschäftsführer - gestützt auf § 16 PHG - zivilrechtlich geklagt. In diesem Musterprozeß gibt es zwei Möglichkeiten:

- Das Gericht geht von klaren Gesetzestext des § 16 PHG aus und bestätigt die Haftung.
- Oder das Gericht läßt sich vom Bericht des Justizausschusses beeindrucken und weist die Klage

ab. Dann wäre aber der Gesetzgeber am Zug, den § 16 PHG zum Schutz der Geschädigten eindeutig zu gestalten.

### **Musterprozeß: Rücktritt ohne Nachfrist**

Der VKI konnte in einem Musterprozeß gegen einen Partnervermittler ein weitreichendes Grundsatzurteil erzielen.

Der Verbraucher hatte an einen Partnervermittler öS 28.000,-- bezahlt, um innerhalb von 24 Monaten 24 Partnervorschläge zu bekommen. Zwar bekam der Verbraucher Vorschläge von Partnern, doch jeweils ohne Angabe von Telefonnummer oder Adresse. Er konnte aktiv also keinen Kontakt aufnehmen. Die vermittelten Damen haben aber auch von sich aus nicht mit dem Verbraucher Kontakt aufgenommen. Der Verbraucher ist daher - wegen Leistungsverzuges des Unternehmers - vom Vertrag zurückgetreten und hat die Rückzahlung des Honorars verlangt. Da der Partnervermittler nicht bezahlte, wurde er - mit Hilfe des VKI - auf Rückzahlung geklagt.

Vor Gericht wendete der Unternehmer ein, daß der Verbraucher ihm eine angemessene Nachfrist hätte setzen müssen, bevor er vom Vertrag hätte zurücktreten können. Das Erstgericht wies aus diesem Grund auch die Klage zunächst ab. Das Berufungsgericht gab aber der Klage nun rechtskräftig statt. Der Unternehmer muß den Verbraucher über die Notwen-

digkeit einer Nachfristsetzung aufklären, ansonsten ist ein Rücktritt auch ohne Nachfrist bei Verzug des Unternehmers rechtswirksam.

Der Partnervermittler wurde zur Zahlung verurteilt<sup>137</sup>.

### **Musterprozeß: Warnpflicht auch bei Schätzungsanschlag**

Ein Unternehmer hatte einer Verbraucherin für die Reparatur einer Scheune einen Schätzungsanschlag von rund öS 30.000,-- gemacht. Verrechnet wurden schlußendlich rund öS 80.000,--. Die Verbraucherin bezahlte den Betrag des Schätzungsanschlags und wurde auf den Restbetrag vom Unternehmer geklagt.

Der VKI übernahm die Ausfallhaftung für Prozeßkosten. Nach einem langen Sachverständigenprozeß kam das LG Korneuburg als Berufungsgericht schlußendlich zu dem richtungsweisenden Urteil, daß ebenso wie beim unverbindlichen Kostenvoranschlag (gemäß § 1170a Abs 2 ABGB) der Verbraucher auch bei einem Schätzungsanschlag darauf vertrauen darf, daß ihn der Unternehmer bei wesentlichen Überschreitungen, die sich als unvermeidlich herausstellen, unverzüglich warnt. Das Gericht wendet auch die Sanktion des § 1170a Abs 2 ABGB analog auf den Schätzungsanschlag an: Warnt der Unternehmer den Verbraucher nicht, verliert er jeden Anspruch auf Entgelt für die Mehrarbeit<sup>138</sup>.

### **Musterprozeß: Mißbrauch der Bankomatkarte - Beweislast bei Bank**

Der klagende Verbraucher war im Jahr 1990 Lehrling und Inhaber eines Girokontos mit Bankomatkarte. Die Bankomatkarte verwendete er i.d.R. dazu, Beträge in der Höhe von wenigen hundert Schilling für den täglichen Bedarf zu beheben. An einem Freitag und Samstag im Sommer 1990 fanden jeweils in den Morgenstunden Behebungen von je öS 5.000,-- bei einem Bankomat in Niederösterreich (NÖ) statt. Der Lehrling schilderte glaubhaft, daß er zum Zeitpunkt der Behebungen auf dem Weg von seinem Wohnort (bei den Eltern) zur Arbeitsstelle war und dort auch so pünktlich eingetroffen ist, daß er unmöglich den Bankomat in NÖ aufgesucht haben kann. Er schilderte ebenso glaubhaft, daß er sich in diesen Zeiten immer im Besitz der Originalbankomatkarte befunden hat.

Damit war - jedenfalls nach Angaben des Lehrlings - auch auszuschließen, daß ein Dritter mit seiner Originalbankomatkarte die Behebungen durchgeführt hat. Am darauffolgenden Montag hat der Lehrling dann selbst mit der Originalbankomatkarte wieder eine Behebung von öS 100,-- durchgeführt. Erst danach meldete sich die Bank und wies darauf hin, daß das Konto überzogen sei. Erst dadurch wurden die unberechtigten Behebungen bekannt, die Karte wurde eingezogen und das Konto des Lehrlings belastet.

Der Lehrling erhob gegen diese Belastung Widerspruch, wurde aber mit der lakonischen Mitteilung der Firma GABE (heute: APSS) abgespeist, daß eine Untersuchung der Karte ergeben hätte, daß die Behebung mit der Originalkarte vorgenommen worden sein mußte.

Der VKI ließ sich den Anspruch auf Rückforderung abtreten und klagte gemäß § 55 Abs 4 JN die Bank. Das Grundthema des Verfahrens war letztlich die Frage, ob der Bank der Beweis gelingt, daß die Behebung ausschließlich mit der Originalbankomatkarte durchgeführt worden sein kann. Es wurden zwei vom Gericht bestellte Sachverständige bemüht; der VKI brachte auch zwei Privatgutachten namhafter Universitätsprofessoren ein. Das Verfahren dauerte - es kam auch noch zu einem Richterwechsel - insgesamt 8 Jahre. Das Prozeßkostenrisiko übersteigt mit rund öS 500.000,-- den Streitwert mit öS 10.000,-- inzwischen um ein Vielfaches.

---

<sup>137</sup> LGZ Wien 8.4.1998, 35 R 289/98

<sup>138</sup> LG Korneuburg 10.3.1998, 21 R 52/98i

Anfang September 1998 langte nun das Urteil des Handelsgerichtes Wien ein: Die beklagte Bank wurde für schuldig befunden, den Betrag von öS 10.000,-- samt Zinsen zurückzuerstatten. Das Urteil setzt sich auf 35 Seiten ausführlich mit dem Bankomatsystem und möglichen Attacken durch das Herstellen von Dubletten echter Bankomatkarten auseinander. Den Einwand der Bank, daß ein geheimer Pin-Code einem unbekannten Dritten nur dann bekannt sein könne, wenn der Kunde den Pin-Code entweder sorglos verwahrt habe oder sogar aktiv weitergebe, folgte das Gericht nicht.

Aufgrund der vielfältigen Beweisanbote des VKI ging das Gericht davon aus, daß jedenfalls das Ausspionieren eines Pin-Codes kein Problem darstellt.

Das Gericht ging daher schlußendlich davon aus, daß es grundsätzlich zwei Möglichkeiten gibt, wie es zu den beiden klagsgegenständlichen Bankomatbehebungen gekommen ist: Entweder wurden die Behebungen mit der Originalkarte des Kunden mit dessen Wissen durchgeführt oder sie wurden von einem technisch hochversierten Kriminellen durchgeführt, der sich ohne bewußtes Zutun des Kunden und ohne, daß diesem ein sorgloser Umgang mit seiner Bankomatkarte vorzuwerfen ist, Kenntnis von den erforderlichen Informationen zur Herstellung einer gefälschten Bankomatkarte verschaffte und mit dieser die beiden klagsgegenständlichen Behebungen vorgenommen hat. Welche dieser beiden Varianten zutreffe, stehe nicht fest.

Damit stellt sich aber für das Gericht die Frage, wer die Beweislast dafür trägt und zu wessen Nachteil es daher ausschlägt, daß konkretere Feststellungen nicht zu treffen waren. Das Gericht ging davon aus, daß die beklagte Bank die positive Tatsache zu beweisen gehabt hätte, daß die beiden klagsgegenständlichen Abhebungen mit der Originalbankomatkarte vorgenommen wurden und es nicht Aufgabe der klagenden Partei sein kann, die negative Tatsache, daß die Abhebungen nicht mit der Originalbankomatkarte vorgenommen wurden, zu beweisen. Dies deshalb, da die beklagte Bank durch die von ihr zur Verfügung gestellten Instrumentarien „Bankomat“ und „Bankomatkarte“ samt den dazu erforderlichen technischen Einrichtungen „näher zum Beweis“ ist.

In der Folge hatte sich das Gericht auch noch mit den Kundenrichtlinien für die Benützung der Geldausgabeautomaten im Rahmen des Bankomatservice zu beschäftigen. Dort heißt es: „Alle Folgen und Nachteile der Fälschung der Bankomatkarte trägt der Kontoinhaber.“ Das Gericht ging davon aus, daß es sich bei dieser Klausel um eine nachteilige und ungewöhnliche Vertragsbestimmung handelt, die gemäß § 864a ABGB nicht Vertragsbestandteil geworden ist. Damit stand für das Gericht aber fest, daß der Kunde zu Unrecht mit den Behebungen belastet wurde und verurteilte die Bank zur Zahlung. Das Urteil wird von der Gegenseite angefochten werden und ist daher nicht rechtskräftig<sup>139</sup>.

---

<sup>139</sup> HG Wien 8.7.1998, 29 Cg 172/98h

