

III-38 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XX GP

# BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHER 1995

MATERIALIEN KONSUMENTENSCHUTZ



**BUNDESMINISTERIUM**  
FÜR GESUNDHEIT UND KONSUMENTENSCHUTZ

# **Bericht zur Lage der Verbraucher 1995**

**Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des  
Konsumentenschutzes**

**Bundesministerium für Gesundheit und  
Konsumentenschutz**

**Büro für Konsumentenfragen**

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

# INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung .....	3
2. Der Bericht zur Lage der Verbraucher .....	4
2.1. Branchenspezifische Problemlagen.....	5
2.1.1. Unübersichtlicher Markt erschwert den Kauf von Haus- haltsgeräten und Unterhaltungselektronik .....	5
2.1.2. Ärger beim Möbelkauf.....	8
2.1.3. Reisebüros.....	8
2.1.4. Probleme bei Krediten und Veranlagungen.....	12
2.1.5. Die Qual der Versicherungswahl.....	16
2.1.6. Intransparenz bei Fernmeldedienstleistungen.....	20
2.1.7. Versandhandel.....	21
2.1.8. Zeitschriftenabonnements.....	22
2.1.9. Wohnproblem bleibt aktuell.....	23
2.1.10. Immobilienmakler bleiben eine Problembranche.....	26
2.2. Juristische Querschnittsfragen .....	28
2.2.1. Der überrumpelte Verbraucher.....	28
2.2.2. Lieferverzug .....	30
2.2.3. Unzulängliche und unzukömmliche Geschäftsbedingun- gen .....	30
2.2.4. Unklare Kostenvoranschläge .....	31
2.2.5. Probleme bei der Gewährleistung .....	32
2.2.6. Schadenersatz.....	35
2.2.7. Werbe-Ärger .....	36
2.2.8. Fehlfunktionen technischer Systeme .....	37
2.3. Soziodemographische Aspekte .....	38
2.3.1. Nationalbedingte Verbraucherprobleme.....	38
2.3.2. Altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden .....	39
2.3.3. Geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden .....	40
2.4. Umweltaspekte.....	43
2.4.1. Erneuerbare Energieträger .....	43
2.4.2. Förderung energiebewußten Bauens.....	43
2.4.3. Verbraucher und Umwelt .....	44
2.4.3.1. Entwicklung des Umweltbewußtseins.....	44
2.4.3.2. Das österreichische Umweltzeichen.....	47
2.4.3.3. Das Umweltinformationsgesetz .....	47
2.4.3.4. Umweltmedizinische Beratung .....	48
3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Ver- bandsklagen und Musterprozesse .....	49
3.1. Die Klagstätigkeit des VKI in Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz .....	49
3.2. Verbandsklagen.....	49
3.3. Ausfallhaftungen.....	54

# 1. Einleitung

Zahlreiche ratsuchende Verbraucher wenden sich schriftlich, telefonisch und auch persönlich mit drängenden Problemen an das Büro für Konsumentenfragen im Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz. Doch nicht nur diese Anfragen helfen dabei, relevante Entwicklungen und Gefahren für den Verbraucherschutz frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten: Der ständige Kontakt mit anderen Verbraucherschutzeinrichtungen (vor allem mit dem Verein für Konsumenteninformation und den Konsumentenberatungsstellen der Arbeiterkammern) wie auch mit Vertretern der Wirtschaft, die internationale Zusammenarbeit (in der Europäischen Union, in der OECD und in einer Vielzahl spezieller Arbeitsgruppen), und schließlich die Beobachtung und auch Vergabe von Forschungsprojekten tragen zusätzlich dazu bei.

Um die Dimension der einzelnen Problembereiche noch genauer einschätzen zu können, beauftragt das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz den Verein für Konsumenteninformation (VKI) - die größte diesbezügliche Beratungseinrichtung Österreichs - jährlich damit, einen Bericht zur Lage der Verbraucher zu erstellen. Der Bericht für das Jahr 1995 umfaßt mehr als 600 Seiten. Ihm zugrunde liegen mehr als 25.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle, des weiteren umfangreiche Erhebungen und Marktanalysen. Alle Daten wurden vor dem Hintergrund von Ergebnissen der Marktforschung und unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-Mitarbeiter aufbereitet.

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

## 2. Der Bericht zur Lage der Verbraucher

Wer Maßnahmen zum verbesserten Schutz der Verbraucher fordert, muß sich vorerst der tatsächlichen Dimension der angesprochenen Probleme bewußt sein. In einem zweiten Schritt gilt es festzustellen, welche Lösungen die geeignetsten sind, welche Möglichkeiten sie bieten, die zu bekämpfenden Probleme aus der Welt zu schaffen, und welche Auswirkungen sie über den eigentlichen Problembereich hinaus haben.

Es muß also vorerst festgestellt werden, wie häufig Beschwerden zu Produktgruppen, Dienstleistungen und sonstigen Problemkreisen sind und welche Branchen sie betreffen. Darüber hinaus muß im Rahmen eines Trendmonitoring beobachtet werden, wie sich die einzelnen Problemfelder über Jahre hinweg entwickeln. Denn Konsumentenpolitik kann nicht auf punktuelle Ereignisse reagieren, sondern auf für Verbraucher bedenkliche Tendenzen.

Der Bericht zur Lage der Verbraucher, der vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) jährlich im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz erstellt wird, trägt zur Beobachtung der Verbraucherprobleme wesentlich bei. Er befaßt sich mit dem ganzen Spektrum der Waren und Dienstleistungen, die den Verbrauchern angeboten werden. Denn Konsumentenschutz beschränkt sich längst nicht mehr auf einzelne „Problembranchen“. Ob Möbelkauf oder Anlagenberatung, Zeitschriftenabo oder Telefonrechnung - so vielfältig wie die verkauften Waren und Dienstleistungen sind oft auch die Probleme für die Verbraucher.

Im Vergleich mit den Berichten der Vorjahre lassen sich in einigen Bereichen durchaus deutliche Entwicklungen erkennen, die neue Herausforderungen an die Konsumentenpolitik stellen. Häufig ist jedoch auch festzustellen, daß sich in den vergangenen drei Jahren keine wesentliche Veränderung in den Problemlagen ergeben hat: Einige große konsumentenschützerische Anliegen hatten nach wie vor ihrer Verwirklichung - allen voran die Reform des Gewährleistungsrechts.

Der für das Jahr 1995 erstellte Bericht zur Lage der Verbraucher stellt eine wertvolle Grundlage für die Arbeit des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz dar, ist aber mit seinen über 600 Seiten - einschließlich der statistischen Dokumentation - für all jene zu umfangreich, die sich rasch über die aktuellen Probleme des Konsumentenschutzes informieren wollen. Daher werden im folgenden einige wichtige Ergebnisse des Berichts im Überblick dargestellt.

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

Nicht alle für die konsumentenpolitische Arbeit des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz wichtigen Bereiche können in dieser Zusammenfassung angesprochen werden. Beispielsweise sind die verbraucherrelevanten Entwicklungen aufgrund des Beitritts Österreichs zur EU in dieser Zusammenfassung nur marginal enthalten, da sie ein immer wiederkehrendes Thema der Medienberichterstattung

sind. Nicht in der Zusammenfassung enthalten sind weiters die Probleme mit neuen Methoden der Verkaufsförderung und Werbung - von Teleshopping über Internet bis hin zu Datenträgern mit interaktiven Programmen. Hier stehen wir am Beginn einer Entwicklung, deren Folgen noch nicht absehbar sind.

## **2.1. Branchenspezifische Problemlagen**

### **2.1.1. Unübersichtlicher Markt erschwert den Kauf von Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik**

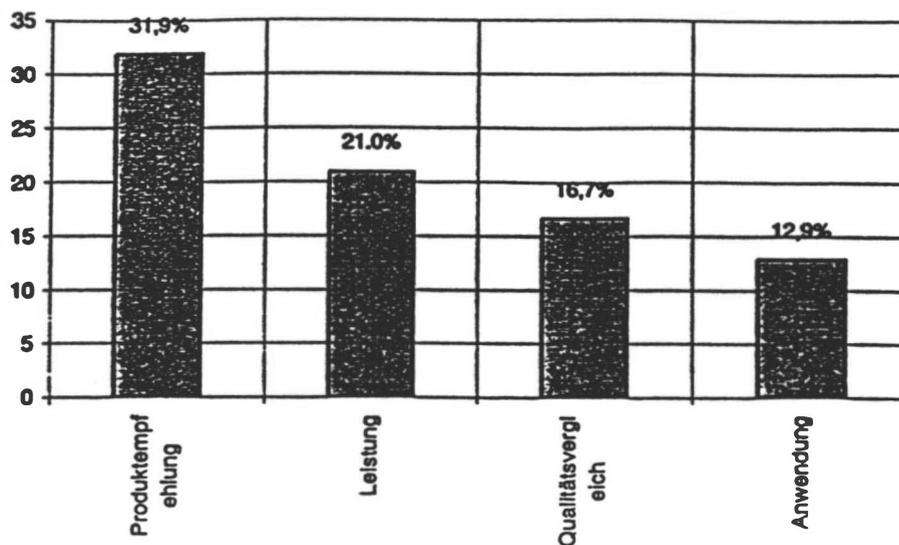
Seit Jahren sind die Ausgaben der Österreicher für Braun- und Weißware kaum gestiegen. 1994 waren es 22,4 Mrd. Schilling, wobei bei diversen Elektro-Haushaltsgeräten Zuwachsraten zu verzeichnen sind, während es vor allem bei Fernsehern, Videogeräten, Satelliten-Komponenten und Portable-Radios Einbußen gibt. Dennoch gibt es eine Vielzahl von Händlern und immer größere Verkaufsflächen. Den Österreichern wird in Relation fast doppelt soviel Einkaufsfläche geboten wie den Deutschen. Während in Deutschland ein Händler - statistisch gesehen - auf 14.000 Einwohner kommt, sind es in Österreich gerade 7.000 potentielle Kunden.

Diese Situation führte dazu, daß um die Marktanteile im Elektro-Elektronik-Handel heftig gekämpft wird. Zur Freude der Verbraucher sinken die Preise, aber auch die Deckungsbeiträge der Händler. Aggressiver Schlagabtausch unter den einzelnen Händlern mit Dumpingpreisen steht im Vordergrund, eine seriöse Markenpolitik, Service und Kundendienst sind längst zur Nebensächlichkeit verkommen. Die Fachberatung in den Geschäften erweist sich leider sehr häufig als unzureichend, sodaß der oft sehr aggressiven Werbung - als einziger verständlicher Orientierung - vertraut wird. Nicht zuletzt nimmt auch die Geschwindigkeit des „Modellwechsels“ am Markt zu. Eine der markantesten Beobachtungen in der Beratung ist denn auch die deutliche Verunsicherung der Verbraucher bei der Auswahl des passenden Geräts.

#### ***Mangelhafte Beratung***

Die Unübersichtlichkeit des Marktes spiegelt sich in der Beratungsstatistik: Wie bereits in den vergangenen Jahren ist es ein primäres Ziel der Ratsuchenden, eine Produktempfehlung für ihre konkreten Bedürfnisse zu erhalten (31,9 %). Denn ein sinnvoller Qualitäts- und Leistungsvergleich ist aufgrund der mangelhaften Beratung und infolge der unterschiedlichen Ausstattungsmerkmale der Geräte kaum möglich. 21 % der Anfragen galten der Leistung, 16,7 % Qualitätsvergleichen und 12,9 % der Anwendung. Die häufigsten Anfragen zu einzelnen Produkten im Konsument-Beratungszentrum galten Kleingeräten (20,5 %), Waschmaschinen (18,1 %), Elektroherden (12,7 %), Staubsaugern (10,8 %) und Geschirrspülern (9,7 %).

### Anfragen nach Problemerkisen



#### ***Mangelhafte Preisauszeichnung***

Probleme ergeben sich auch im Bereich der Preisauszeichnung. Vor allem bei kleineren und mittleren Fachhändlern und bei Elektroinstallateuren wird die Preisauszeichnung mitunter äußerst mangelhaft gehandhabt. Klare Vergleichskriterien werden durch verdeckte Zuschläge, wie Transport- bzw. Zustellkosten, „Anschlußprovisionen“ für Installateure oder Arbeits- und Wegkosten beim Anschluß von Geräten, verwischt.

#### ***Schwachstelle Service bzw. Reparatur***

Der technische Standard der Geräte ist durchwegs relativ gut. Probleme ergeben sich jedoch durch die Erwartungshaltung der Verbraucher (vor allem im Hinblick auf die - in der Werbung oft zumindest indirekt betonte - Lebensdauer) und bei der Reparatur. Als problematisch wird von Verbrauchern empfunden, daß oft bei anscheinend relativ geringfügigen Mängeln Reparaturen überhaupt nicht mehr durchgeführt werden, sondern zum Kauf eines Neugeräts geraten wird. In manchen Fällen sind sogar bei relativ neuwertigen Geräten keine Ersatzteile mehr erhältlich. Bei bestimmten Gerätetypen (z. B. bei Mikrowellengeräten) ist es nahezu unmöglich, Servicedienste zur Reparatur ins Haus kommen zu lassen.

#### ***Die neue Energieverbrauchsdeklaration***

Eine Vereinfachung bei der Produktauswahl ist durch die neue Energieverbrauchsdeklaration gegeben, welche die Haushaltsgeräte-Verbrauchsangabenverordnung und die Kühlgeräte-Verbrauchsangabenverordnung zwingend vorschreiben. Sie umfaßt ein Etikett sowie ein Datenblatt, das auch Bestandteil einer Produktbroschüre sein kann. Das Etikett weist den nach einer einheitlichen Norm gemessenen Energieverbrauch in kWh/Jahr (der bisher in verschiedenen Arten deklariert werden konnte), den Nutzinhalt in Litern sowie den entstehenden Geräuschepegel in dB(A) re 1pW aus. Auch offizielle Umweltzeichen können Bestandteil des Etiketts sein. Der Versandhandel ist verpflichtet, bereits im Katalog den Energieverbrauch zu nennen.

Damit kommt man dem steigenden Bedürfnis der Verbraucher nach, exakte Angaben über den Energieverbrauch von Geräten zu erhalten. Diesbezügliche Anfragen mehrten sich im Konsument-Beratungszentrum. Preisvergleiche bleiben den Verbrauchern dennoch nicht erspart, da es in jeder Energieverbrauchsklasse mitunter enorme Preisdifferenzen gibt.

### ***Die Mängel der Kühlgeräte-Entsorgung***

Aufgrund der ursprünglichen Kühlgeräteverordnung mußte beim Kauf eines neuen Kühl- bzw. Gefriergeräts der gesamte Entsorgungsbeitrag vorfinanziert werden. Er betrug vorerst öS 750,- und wurde dann auf öS 599,50 gesenkt. Dieser Beitrag führte dazu, daß immer mehr Verbraucher - vor allem in den westlichen Bundesländern - ihre Kühlgeräte im benachbarten EU-Ausland, wo keine Entsorgungsgebühr zu bezahlen ist, kaufen. Der Rückgang beim Neugerätekauf soll im Westen Österreichs bis zu 20 %<sup>1</sup> betragen haben, in Einzelfällen sogar bis zu 75 %<sup>2</sup>. Deshalb wurde die Kühlgeräteverordnung dahingehend novelliert, daß nur mehr eine Anzahlung von öS 100,- geleistet werden muß, der Restbetrag erst bei Abgabe des Altgeräts fällig wird und überdies flexibel gestaltet werden, also von Händler zu Händler variieren kann. Der Rechtsträger eines flächendeckenden Entsorgungssystems muß mindestens einmal jährlich das gültige maximale Entgelt zur Sicherstellung der Sammlung und Behandlung pro Altgerät bekanntgeben und dieses Entgelt dem Umweltministerium melden. Durch die ständigen Änderungen sind die Händler hoffnungslos überfordert. Die Einhebung der Entsorgungsbeiträge ist unübersichtlich, kaum kontrollierbar und wird meist zum Schaden der Verbraucher gehandhabt. Überdies ist zu befürchten, daß es durch die Einhebung eines Restbetrages bei Abgabe eines Altgerätes verstärkt zur wilden Deponierung von ausgedienten Kühlgeräten kommt.

### ***Probleme in der Unterhaltungselektronik***

Mangelnde Fachberatung, aber auch Service- und Reparaturprobleme sind bei Geräten der Unterhaltungselektronik in ähnlicher Weise ausgeprägt wie bei den Haushaltsgeräten. Dabei ist gerade die moderne Elektronik besonders „beratungsbefürchtigt“: Sie bietet einerseits eine Vielzahl von Funktionen und Möglichkeiten, andererseits aber zu wenig begleitende Information, um diese auch nutzen zu können. Die Qualität von Bedienungsanleitungen für Geräte der Unterhaltungselektronik wird von den Verbrauchern deutlich bemängelt. Auch bei den Produkttests des VKI werden deutliche Schwachstellen der meisten Gebrauchsanleitungen aufgezeigt.

### ***Große Preisunterschiede***

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

---

<sup>1</sup> siehe Endbericht 1995, Kapitel 2.3.1.2. Verbraucherprobleme

<sup>2</sup> siehe Endbericht 1995, Kapitel 2.3.1.2. Verbraucherprobleme

## *Anwendungsprobleme*

Die meisten Anfragen im Konsument-Beratungszentrum im Audio- und im Video-Bereich galten der Anwendung (28,2 % und 28,3 %), der Qualität (24,7 % und 24,1 %), der Produktempfehlung (23,5 % und 24,6 %) sowie der Leistung (13,2 % und 13,5 %). Zieht man den Audio/Video-Bereich zusammen, so ist als Trend ein Rückgang der Anfragen - sowohl was den Preis als auch die Leistung betrifft - signifikant erkennbar. Dagegen haben Anfragen im Bereich Qualität und Ausstattung um ca. 4 % und im Zusammenhang mit Produktempfehlungen um ca. 7 % zugenommen.

### **2.1.2. Ärger beim Möbelkauf**

#### ***Mangelhafte Qualität und Lieferverzug***

Mit nahezu 7 % machen Anfragen zu Möbeln einen nicht unbeträchtlichen Teil der VKI-Rechtsberatung aus. 45,5 % entfallen auf Mängel/Gewährleistung und 17,1 % auf Lieferverzug. Viele der Gewährleistungsprobleme betreffen Transport- und Montageschäden, unterschiedliche Furniere und mangelhaft verarbeitete Möbelteile. Nach aufwendiger Reklamation, langen Wartezeiten und Lieferverzug werden die mangelhaften Teile zwar ausgetauscht, Ärger und Zeitaufwand des Käufers aber kaum in Form von Preisminderungen berücksichtigt.

#### ***Gesunder Schlaf***

Zahlreiche Anfragen beim VKI betrafen die Schlafstätten, insbesondere Matratzen. Vor allem bei Werbeverkaufsveranstaltungen wird das zunehmende Gesundheitsbewußtsein der Verbraucher durch Hinweise auf gesundheitsfördernde Aspekte ausgenutzt. Vakuummatratzen, silikongefüllte Zudecken, Kupfereinlagen usw. werden auf diese Weise angeboten, ohne daß eine konkrete gesundheitsfördernde oder „strahlenabschirmende“ Wirkung nachgewiesen wäre. Eine Beratung bezüglich der Beschaffenheit von Rost und Bettkasten wird hingegen unterlassen.

### **2.1.3. Reisebüros**

Der Konzentrationsprozeß bei den Reiseveranstaltern ist im vergangenen Jahr weitergegangen. Während eine Vielzahl von Reisebüros Reiseangebote vermittelt, wird der Kreis der Reiseveranstalter immer kleiner. Derzeit dominieren einige wenige große Unternehmungen mit einer Vielzahl von Marken den Markt. Insbesondere Fluglinien sind an Beteiligungen an großen Reiseveranstaltern interessiert. Gleichzeitig drängen deutsche Reiseveranstalter auf den Markt.

#### ***Informationsgehalt der Reisekataloge***

Die von den großen Veranstaltern herausgebrachten Reisekataloge sind die wichtigsten und oft einzigen Informationsquellen für Pauschalurlauber. Der Informationsgehalt hat sich zwar mit den am 1. 2. 1994 aufgrund des EWR-(EU-) Beitritts in Kraft getretenen erweiterten Informationspflichten verbessert, bleibt aber insgesamt dennoch unbefriedigend. Verlockende Katalogtexte und -bilder sollen die Konsumenten

animieren, mißverständlich und schönfärberisch formulierte Texte in Form wahrer Wortakrobatik machen klare Haftungsansprüche unmöglich.

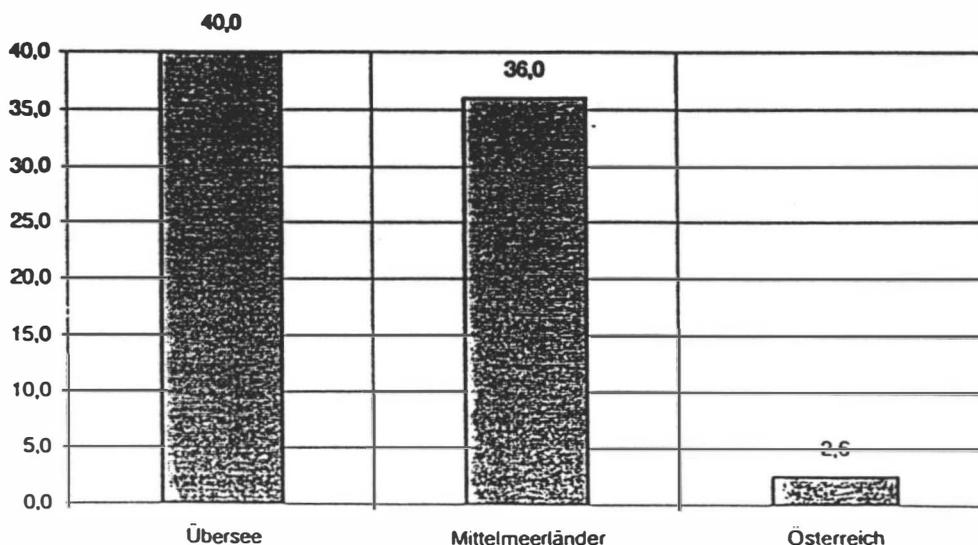
Orts- und Gebietsbeschreibungen bestehen häufig aus Allgemeinplätzen. In den Hotelinformationen fehlen sachlich korrekte Angaben über die Qualität von Serviceangeboten, Zimmerausstattung, Kinderspielmöglichkeiten und ähnlichem mehr. Generell fällt auf, daß der Versuch, die Information attraktiv erscheinen zu lassen, höhere Priorität genießt als das Ziel, Sachinformation mit Nennung von Vor- und Nachteilen zu bieten. Diese Mängel gelten auch in Bezug auf die Preisinformation, wo komplizierte und verwirrende Preistabellen durchaus den Verdacht erhärten, durch das Zahlengewirr Preisvergleiche erschweren zu wollen.

Auch die Beratung bei der Buchung ist bei dem zur Massenware gewordenen Konsumgut Reise in vielen Fällen sehr dürftig. Die neuen detaillierten Anforderungen an die zu erstellende Reisebestätigung haben aber zu einer besseren Information beigetragen.

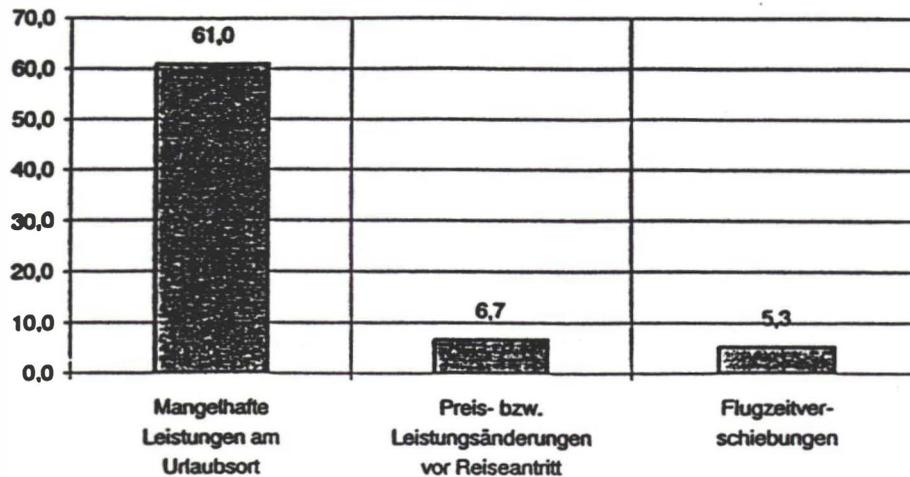
#### **Auslandsreisen: mangelhafte Leistungen**

8,2 % aller Anfragen in der Rechtsberatung betrafen Reisen, wobei lediglich ein kleiner Anteil, nämlich 0,4 %, auf Inlandsreisen entfielen. Der überwiegende Teil der Anfragen galt Auslandsreisen. Die problemspezifische Verteilung zeigt auf, daß nicht zufriedenstellende Leistungen des Veranstalters von Auslandsreisen weit mehr als die Hälfte aller Anfragen (52,1 % Gewährleistung und 8,8 % Schadenersatz, insgesamt also 61 %) ausmachen. Häufig sind auch Anfragen betreffend Rücktritt- und Stornowünschen mit insgesamt 14,8 %. Bei Anfragen, die das Inland betreffen, ist mit 30,6 % die Frage nach der Verrechnung von Gebühren bei Stornierung einer Hotel- oder Privatzimmerbuchung besonders häufig. Auch Beschwerden bezüglich Flugzeitverschiebungen sind im Ansteigen begriffen. Sie betreffen derzeit 5,3 % der Anfragen bezüglich Reisen. In vielen Fällen sind sie durchaus als Gewährleistungsmangel einzustufen.

**Beschwerdenverteilung nach Reisezielen**



### Beschwerdenverteilung nach rechtlichen Problemen



#### *Erste Erfahrungen mit neuer Rechtslage*

Mit dem Inkrafttreten einiger Änderungen des Konsumentenschutzgesetzes aufgrund der Umsetzung der EG-Pauschalreiserichtlinie hat sich die Lage des Verbrauchers in einigen Punkten verbessert. So sind nun Preiserhöhungen jedenfalls ab dem 20. Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin nicht mehr möglich. Wie die Beratungserfahrung zeigt, sind durch diese Bestimmung Preiserhöhungen kurz vor Antritt der Reise - für den Verbraucher besonders unangenehm - drastisch zurückgegangen. Im Gegensatz zur bisherigen Zwei-Monate-Frist scheint sich diese Regelung bei den Anbietern besser durchzusetzen. Weiterhin häufig jedoch sind kurzfristige Leistungsänderungen seitens des Veranstalters, wie etwa Hotel- oder gar Urlaubsort-Änderungen. Der Verbraucher hätte zwar in einem solchen Fall das Recht, von seinem Vertrag zurückzutreten, sieht sich aber in der Praxis vor dem Problem, kurzfristig eine passende Reisealternative zu finden, was gegebenenfalls etwa in der Hochsaison nur schwer möglich ist. In den meisten Fällen wird daher vom Rücktrittsrecht kein Gebrauch gemacht.

Bei Stornierung der Reise durch den Veranstalter steht dem Reisenden das Recht auf eine gleichwertige Ersatzreise zu. Der Nachweis der Gleichwertigkeit bzw. Vergleichbarkeit innerhalb der Reiseangebote eines Veranstalters ist nicht immer leicht zu erbringen. Oft kommt es daher vor, daß sich der Kunde mit einer geringwertigeren Reise zufriedengibt.

Eine weitere Bestimmung behandelt die Abtretung einer Reise bei Verhinderung. Der Verbraucher kann von seinem Recht Gebrauch machen, im Falle einer Verhinderung eine Ersatzperson für die von ihm gebuchte Reise zu nennen. Diese Regelung wurde bei uns bisher kaum genutzt.

#### *Stornogebühren*

Tritt der Verbraucher von einer gebuchten Reise zurück, wird er mit erheblichen Stornogebühren belastet. Nach den neuen Allgemeinen Reisebedingungen beträgt die

Stornogebühr bis zu 85 % des Reisepreises, je nach Zeitpunkt der Rücktritts in bezug auf das Abreisedatum. Eine vergleichbare Haftung des Veranstalters bei einer Absage seinerseits ist nicht gegeben. Hier besteht ein Ungleichgewicht zwischen Verbraucher und Reiseveranstalter. Anhaltspunkte für die Unzulässigkeit solcher einseitiger Stornoregelungen zu Ungunsten des Verbrauchers finden sich in der EG-Richtlinie über mißbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.

### ***Insolvenzen zweier Reisebüros***

Ende 1994 startete die Kronenzeitung (MEDIAPRINT) eine Werbeaktion in Tirol, Steiermark und Oberösterreich, die von Anfang an zu zahlreichen Beschwerden führte. Abonnenten erhielten die Mitteilung, eine Flugreise des Arena Sun Clubs für vier Tage, entweder in eine europäische Hauptstadt (Paris, Rom), an das Rote Meer oder nach Korfu gewonnen zu haben.

Verbraucher klagten vor allem darüber, daß sie keine Information zur gewonnenen Reise erhielten, Termine kurzfristig verschoben wurden, sie teilweise am Flughafen vor die Tatsache gestellt wurden, daß sie die Reise wegen Überbuchung nicht antreten konnten bzw. Termine wegen Überlastung kurzfristigst abgesagt wurden und sie jedoch die bereits geleisteten Beträge für Einzelbettzimmer oder Begleitpersonen nicht rückerstattet erhielten. Teilweise erhielten sie sogar Stornorechnungen für Reisen, die vom Veranstalter abgesagt wurden. Auch vor Ort stellten sich zahlreiche Mängel heraus. Die Masse von Beschwerden veranlaßte Konsumentenschützer zu zahlreichen Interventionen bei den Veranstaltern, so auch bei MEDIAPRINT. Diese verwies jedoch ausschließlich auf den Veranstalter, der aber offensichtlich mit der Abwicklung so überfordert war, daß eine Beschwerdeabfertigung sowohl die organisatorischen, als auch die finanziellen Möglichkeiten des Veranstalters überstieg. Am Höhepunkt der Beschwerdewelle wurde vom Veranstalter der Konkursantrag gestellt, was bedeutete, daß etwa 20.000 Leser die Reise nicht mehr antreten konnten. Etwa 1.400 Arena-Reisende, die kurz vor dem Konkurs in ihrem Feriendomizil waren, mußten sogar von der AUA zurückgeholt werden. Verbrauchern wurde zunächst geraten, ihre Forderungen im Konkursverfahren geltend zu machen und der Bank, die eine Bankgarantie im Sinne der Sicherungsverordnung geleistet hatte, zur Kenntnis zu bringen. Derzeit kann noch nicht beurteilt werden, ob die Forderungen abgedeckt werden können.

Am 21. September 1995 wurde über die Karthago Reisen GmbH, die auch Angebote über Markennamen, wie Club Dido, Bravo und Transfly vertrieb, das Konkursverfahren eröffnet. Abgesehen von Unannehmlichkeiten der Urlauber mit Hoteliers am Urlaubsort und Unsicherheiten bezüglich des Rücktransports, können über die Auswirkungen auf die betroffenen Verbraucher noch keine Aussagen gemacht werden.

### ***Sicherheitsrisiken im Urlaubsland***

Auch im heurigen Berichtszeitraum kam es in zahlreichen Fällen von Reisen in Krisengebiete zu kurzfristigen Stornierungen. Im Falle von Reisen nach Sri Lanka und in die Länder des ehemaligen Jugoslawien wurden Stornowünsche problemlos akzeptiert. Dies steht durchaus im Gegensatz zu Rücktrittswünschen vieler Türkeiurlauber des vergangenen Jahres, die nicht mit einer kooperativen Lösung rechnen konnten. Entgegen der zunächst in den Medien verbreiteten Zusage der Veranstalter, Türkei-

Rücktrittswillige problemlos aus ihren Verträgen zu entlassen, wurden Anzahlungen einbehalten bzw. Stornogebühren gefordert. Der VKI machte daher in der Folge mehrere Fälle gerichtsanhängig, um durch Musterprozesse die unklare rechtliche Lage zu klären. In mehreren Fällen erging jedoch in der Sache kein Urteil, da die Reiseveranstalter sofort die gegnerische Forderung erfüllen. Es liegt daher die Vermutung nahe, daß es sich um eine Strategie der Reisebürobranche handelt, diesbezügliche Entscheidungen zu verzögern.

#### **2.1.4. Probleme bei Krediten und Veranlagungen**

Die für den Verbraucher relevanten Elemente der Marktentwicklung 1995 sind ein seit 1993 weiterhin sinkendes allgemeines Kapitalmarktzinsniveau. Betrug der Leitzinssatz (Diskontsatz) im Mai 1994 4,5 %, so reduzierte er sich bis Ende März 1995 auf 4,0 %. Bei festverzinslichen Anleihen (Rentenmarkt) stieg die Sekundärmarktrendite von 6,33 % im Juli 1994 bis zum Jänner 1995 auf 7,29 % und fiel dann bis Juli 1995 auf 6,45 %.

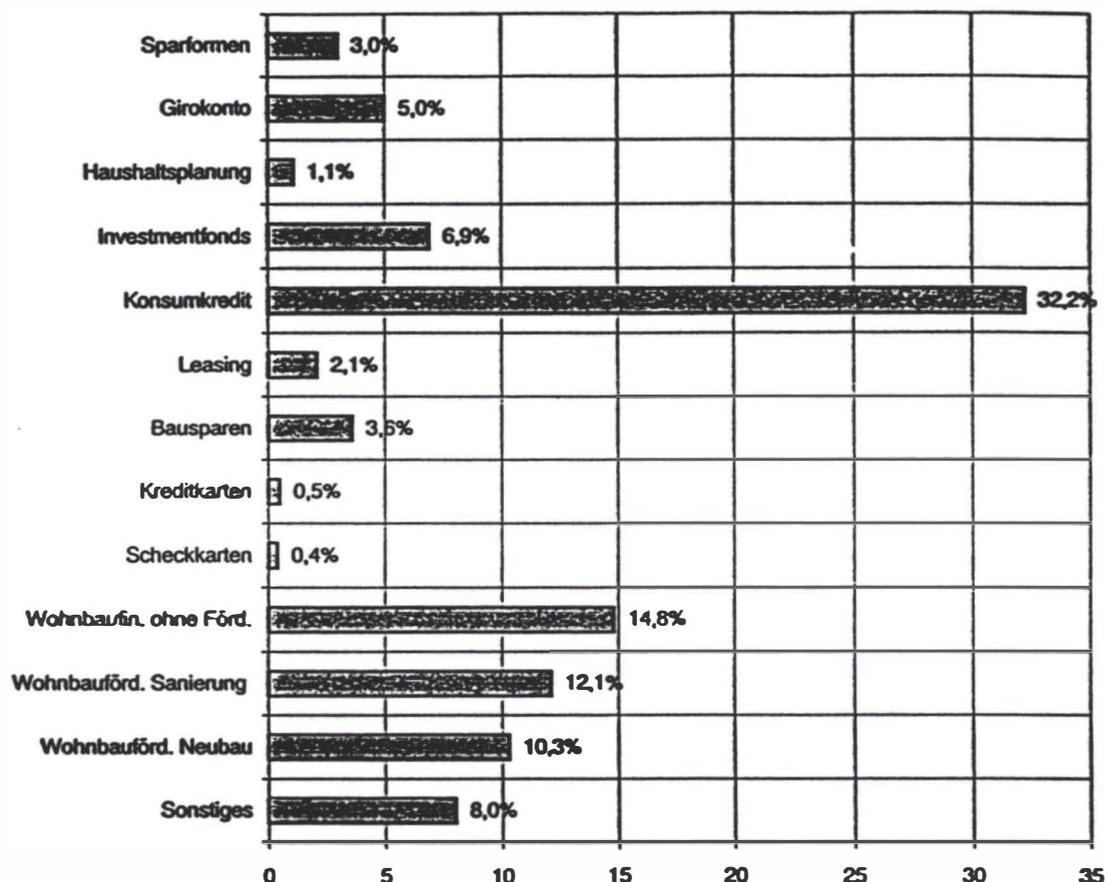
##### ***Ansteigen der Anfragen***

Insgesamt konnten im Berichtszeitraum 755 Problemanfragen abgewickelt werden. Dies entspricht einer Steigerung von 249 Anfragen oder einem Plus von ca. 49 % im Vergleich zum Vorjahr.

Fragen zur Wohnbaufinanzierung im weiteren Sinne (inklusive Bausparen) stehen mit 40,8 % an erster Stelle der Informationsnachfrage. Die zweithäufigste Anfragenkategorie betrifft mit 32,2 % die Konsumentenkredite und hier überwiegend wieder, wie 1994, die Fragen der Kreditkontrolle (32 %), oft im Zusammenhang mit Bürgschaftsproblemen (19,3 %). Die Anfragenstruktur im Berichtszeitraum hat sich zu Fragen der Wohnbaufinanzierung (grundsätzlich geht es auch dabei in erster Linie um Kreditfragen) hingewandt. In diesem Beratungssegment wird allerdings, im Gegensatz zur reinen Problemstellung der Konsumentenkredite, der VKI bereits vor Vertragsabschluß aufgesucht.

## Schwerpunktfragen zu den Themen Geld und Kredit

### Schwerpunktfragen zum Thema Geld und Kredit



Im Bereich der Spareinlagen mit vereinbarten Bindungsfristen, mit variabler Verzinsung und laufenden Einzahlungen sorgen verwirrende Bestimmungen für den Unmut der Sparer. Änderungen des Zinssatzes innerhalb der Bindungsfrist, automatische Erneuerung von Bindungsfristen nach deren Ablauf, unübersichtliche Auflösungszeitpunkte, die Verrechnung von Vorschußzinsen und ähnliche Maßnahmen lassen dieses an sich wichtige Segment zu einem unklar strukturierten und daher irreführenden Bereich werden.

### **Bausparfinanzierung**

Die weitgehende Ausschöpfung des Marktpotentials (Ende 1994 ca. 4,9 Mio. Bausparverträge) zwingt die Bausparkassen zu Produktinnovationen. Als Beispiel sei hier eine neue Vertragsform genannt, die Personen von über 60 Jahren zum Abschluß eines Bausparvertrages animieren soll. Dabei kann der Sparer schon bei Abschluß des Vertrages den Erben bestimmen.

Die Steigerung der Finanzierungsleistung - beim Marktführer in den ersten acht Monaten um 40 % im Vergleich zum gleichen Zeitraum des Vorjahres - läßt befürchten, daß sich die Zuteilungsfristen für Bauspardarlehen dramatisch verlängern werden. Die gleiche Situation war bereits in den Jahren 1980 bis 1984 zu beobachten.

### *Genauere Bonitätsprüfung*

Die mit 1. Jänner 1995 in Kraft getretenen Regelungen zum sogenannten „Privatkonkurs“ führten schon 1994 zu einer restriktiveren Kreditvergabe seitens der Banken. Diese vom Standpunkt der Verschuldungsprävention begrüßenswerte Verhaltensänderung der Geldinstitute führte auch zu einigen Beschwerden von Verbrauchern, deren Kreditansuchen mangels Bonität oder aufgrund von Vorkrediten abgewiesen wurde.

### *Investmentfonds*

Wie im Vorjahr schon zu beobachten war, verstärken die Geldinstitute die Werbung vor allem im Bereich der Renten-Investmentfonds. Auch die Akzeptanz durch die Verbraucher steigt offensichtlich, unter anderem bedingt durch die niedrige Verzinsung des klassischen Sparbuches. Nach wie vor wird dabei argumentativ hauptsächlich mit vergangenheitsbezogenen Renditen geworben.

Viele Aktienfonds erlitten im vergangenen Jahr erhebliche Verluste. Wie zahlreiche Beschwerdefälle zeigen, wird die Beratung über die Risiken in einigen Fällen relativ oberflächlich durchgeführt und der Verkauf entspricht nicht den tatsächlichen Möglichkeiten und Bedürfnissen der Verbraucher. Viele von ihnen können nicht mehr auf die Erholung der Kurse warten und sind gezwungen, mit Verlust zu verkaufen.

### *Strukturvertriebe*

Die häufigsten Anfragen bzw. Verbraucherprobleme bei Veranlagungen betreffen nach wie vor Strukturvertriebe. Diese aus Deutschland kommenden Firmen haben sich - nach nur ca. drei Jahren Marktpräsenz - als absolute Marktleader in Österreich etabliert. Zu den wichtigsten Verbraucherproblemen im Zusammenhang mit Strukturvertrieben zählen die verkauforientierte Beratung und die Liquidierbarkeit der Veranlagungen (Lebensversicherung, stille Beteiligungen). Es zeigt sich immer deutlicher, daß der österreichische Verbraucher besonders bei diesen Anlageformen einen immensen Informationsnachteil gegenüber dem Anbieter hat.

### *Kredit*

§33 Abs. 7 und 4 des BWG regeln die Verpflichtung zur Angabe der Gesamtbelastung und die Angabe des effektiven Jahreszinssatzes. Beide müssen die Kostenbelastung durch die Kontoführungsgebühr nicht beinhalten. Gemäß einer Erhebung des VKI beträgt die Mehrbelastung 0,6 %. Als Konsequenz durch diese vom Kreditwesengesetz abweichende Ausnahmegestaltung ergab sich, daß mittlerweile viele Institute, die früher keine Kontoführungsgebühren bei Krediten verrechneten, nunmehr ebenfalls dazu übergehen sozusagen eine versteckte Kreditkostenverteuerung durchzuführen.

Die Nichteinberechnung der Kontoführungsgebühren verfälscht die Vergleichbarkeit der durch die Banken angegebenen Zinssätze und führt zu einer Benachteiligung jener Institute, die keine Kontoführungsgebühren verrechnen.

### *Unterschiede in der Höhe von Verzugszinsen und Nominalzinssatz*

Zinssatzänderungen nach Vertragsabschluß sind weitere Detailprobleme dieses Bereiches. Verbraucherkredite für Konsumzwecke werden in der günstigsten Form um ca. 8 % (nominal), also etwa um 1 % günstiger verzinst als im Vergleichszeitraum 1994. Wohnbaufinanzierungskredite sind um 6¼ % (nominal) erhältlich, wobei eine weitere Reduktion als eher unwahrscheinlich zu betrachten ist.

### *Telebanking*

Die Bank Austria hat mit der IFABO 1995 eine windowfähige Software namens Quicken, deren Aufgabe die Zahlungsverkehrsabwicklung für den Privatkunden ist, auf den Markt gebracht. Der Preis wurde mit öS 500,- angesetzt. Bis Ende August konnten ca. 3.000 Softwarepakete verkauft werden, Ende November waren es bereits mehr als 4.000 Stück. Die P.S.K. zeigte eine eigens für den Privatkunden geschaffene P.S.K.-Telebanking-Klick-Software erstmals auf der PC-Expo 1995. Der Zugang zu den Bankleistungen erfolgt über Modem und Telefonleitung bzw. indirekt über Internet. Hier sei insbesondere auf die Sicherheitsprobleme, die im Internet auftreten können (keine Verschlüsselung der Daten) hingewiesen.

### *Bankomatkarte und Chipkarte*

Auf der Bankomatkarte bzw. der EC-Karte mit Bankomattfunktion wird der Verbraucher folgende neue Anwendungsmöglichkeiten haben:

- Die elektronische Geldbörse  
Die Speicherung von elektronischem Geld (bis öS 1.999,-) pro Chip ermöglicht die Bezahlung von Kleinbeträgen bei Händlern (Trafikanten, Lebensmitteleinzelhändlern etc.) durch Abbuchen des geschuldeten Betrages von der Karte auf ein spezielles Terminal des Händlers.
- Die P.O.S.-Offline-Nutzung  
Bei Einzelhändlern werden Bankomatkassen aufgestellt, welche nicht sofort eine Online-Überprüfung der Karte durchführen. Die PIN-Prüfung (Persönliche Identifikations Nummer) erfolgt aufgrund der Algorithmen des Chips und einer Sperrlistenauflistung innerhalb der Bankomatkassen. Damit wird eine kostengünstigere Überprüfung der Validität der Karte für den Händler ermöglicht.

Mit der elektronischen Geldbörse verbundene Verbraucherprobleme :

Die sich in der Geldbörse befindlichen Geldeinheiten werden durch keinen Code geschützt. Jeder unehrliche Finder einer solchen Karte kann über sie verfügen. Der für den Verbraucher entstehende Nutzen scheint unklar, da es sich im wesentlichen um einen Ersatz von Bargeld handelt. Die elektronische Geldbörse kann auch zu einer Verteuerung der Kontoführungsgebühr führen, sofern Zeilengebühren zur Verrechnung kommen.

### 2.1.5. Die Qual der Versicherungswahl

Derzeit bieten in Österreich rund 75 private Versicherungsunternehmen Versicherungen an und erzielen dabei im Jahr 1994 ein direktes Prämienaufkommen von rund 121 Mrd. Schilling. Der größte Anteil der Einnahmen entfiel dabei mit rund 65 Mrd. Schilling auf die Schadens- und Unfallversicherung. Das Prämienvolumen in der Lebensversicherung machte etwas mehr als öS 41 Mrd., in der Kranken(zu-)satz)versicherung öS 15,5 Mrd. aus.

#### **Die EWR-Auswirkungen**

Seit dem 1. Jänner 1995 ist die Novelle 1994 des Versicherungsvertragsgesetzes zur Gänze in Kraft getreten. Bereits am 1. September 1994 wurde das Versicherungsaufsichtsgesetz novelliert. Seit diesem Zeitpunkt müssen Versicherer, sofern sie über eine Zulassung in Österreich bereits verfügen, ihre Produkte nicht mehr von der Aufsichtsbehörde im Finanzministerium genehmigen lassen, sondern deren Bedingungen nur mehr dort hinterlegen. Damit wurde den Bestimmungen der dritten Generation der Versicherungsrichtlinien der Europäischen Union zur Gänze Rechnung getragen. Somit kann jeder Versicherer, der in seinem Heimatland über eine Zulassung verfügt, in allen EWR-Staaten im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit Versicherungen anbieten. In Österreich ist dafür lediglich die Anmeldung beim Bundesministerium für Finanzen notwendig. Von dieser Möglichkeit haben bis August 1995 20 ausländische Versicherungsunternehmen Gebrauch gemacht, von denen allerdings viele derzeit noch nicht mit Werbemaßnahmen aufgetreten sind und daher vermutlich erst die weitere Marktentwicklung in Österreich abwarten.

#### **Das Problem der Intransparenz**

Trotz des Vorhandenseins von Musterbedingungen, die eine gewisse Grundorientierung zur Erstellung der Versicherungsbedingungen darstellen, kann jeder Versicherer seine eigenen, von den Musterbedingungen unter Umständen stark abweichenden, Bedingungen auflegen. Sind schon die Versicherungsbedingungen kompliziert und in einer für den juristisch nicht vorgebildeten Verbraucher nahezu unverständlichen Sprache abgefaßt, so machen schließlich die voneinander abweichenden verschiedenartigen Vertragsbedingungen einen direkten Vergleich ähnlicher Leistungen fast unmöglich. Dementsprechend schwierig ist es daher auch, die für diese Leistungen zur Verrechnung kommenden Prämien zu vergleichen.

Die größten Probleme bezüglich der Transparenz ergeben sich bei Bündelangeboten, in denen zum Beispiel Lebensversicherungen mit Elementen der Unfallversicherung und einer Art Verdienstausfallversicherung gekoppelt angeboten werden, die eine seriöse Renditeberechnung sehr schwierig gestalten. Auch Unfall- und Krankenversicherung werden gerne vermischt angeboten. Probleme ergeben sich dabei vor allem durch die unterschiedlichen Laufzeiten sowie durch die verschiedenen Kündigungsmöglichkeiten und -fristen.

### *Allfinanzanbieter*

Ein Trend setzt sich weiter fort: Finanzdienstleistungsunternehmen entwickeln sich immer mehr zu Allfinanzanbietern. Beispielsweise gehören heute zur Kern-Produktpalette der Banken und Kreditinstitute verschiedene Versicherungsprodukte (zum Beispiel Lebensversicherungen). Umgekehrt bieten Versicherer in wachsendem Ausmaß Finanzprodukte an, die den Anlagemotiven der Vermögensbildung oder Kapitalveranlagung zuzurechnen und als ursprünglich bankeigene Produkte zu klassifizieren sind.

### *Kapitalanlage mit Versicherungsschutz*

Eine relativ neue Produktvariante am österreichischen Versicherungsmarkt ist die fondsgebundene Lebensversicherung. Der Verbraucher hat dabei die Wahl zwischen zumindest einem risikoarmen, einem gemischten und einem risikofreudigeren Wertpapier- und Aktienportefeuille. Derzeit gibt es in Österreich bereits zehn inländische Versicherer mit einer Konzession für die fondsgebundene Lebensversicherung.

Die fondsgebundene Lebensversicherung ist aufgrund ihrer Charakteristika eher als Anlageprodukt mit zusätzlichem Versicherungsschutz zu betrachten und nicht als reines Versicherungsprodukt. Obwohl sie daher mit der klassischen Lebensversicherung nur bedingt vergleichbar ist, bietet sie gegenüber dieser eine erhöhte Transparenz und Flexibilität. Aber die fondsgebundene Lebensversicherung kommt nur für Anleger in Frage, die sich des Risikos einer Wertpapierveranlagung bewußt sind und grundlegende Kenntnisse über Wertpapiere bzw. den Kapitalmarkt besitzen.

### *Beendigung von Versicherungsverhältnissen*

Aufgrund einer 1994 in Kraft getretenen Novelle zum Versicherungsvertragsgesetz können nun alle ab dem 1. April 1994 abgeschlossenen Versicherungsverträge bereits nach drei Jahren gekündigt werden. Bisher waren mit Ausnahme der Sparten Lebens- und Krankenversicherungen sowie Kfz-Haftpflichtversicherungen Zehnjahresverträge üblich. Gibt es aufgrund dieser Situation einerseits eine gewisse Tendenz zu grundsätzlich kürzeren Versicherungsverträgen, so kommt es andererseits durch das Angebot von Rabatten für eine längerfristige Bindung häufig wieder zu Zehnjahresverträgen.

Schon seit dem 1. August 1987 - nach Inkrafttreten des ersten Kraftfahrzeughaftpflichtversicherungsgesetzes Österreichs - gibt es nur mehr einjährige Bindefristen für Kfz-Haftpflichtversicherungsverträge anstelle der bis zu diesem Zeitpunkt auch in dieser Versicherungssparte üblichen Zehnjahresverträge. Das hat seither zur Folge, daß Versicherungsnehmer - bei entsprechender Kenntnis der Marktsituation - ihren Kfz-Haftpflichtversicherer gegebenenfalls einmal jährlich wechseln können.

### *Verbesserung bei Zusatzkrankenversicherungen*

Eine Verbesserung für Verbraucher im Bereich der Zusatzkrankenversicherung sollte ein Erkenntnis des Verfassungsgerichtshofes vom 16. März 1995 bringen. Laut diesem Erkenntnis ist die Doppelbelastung der Sonderklassepatienten verfassungswidrig.

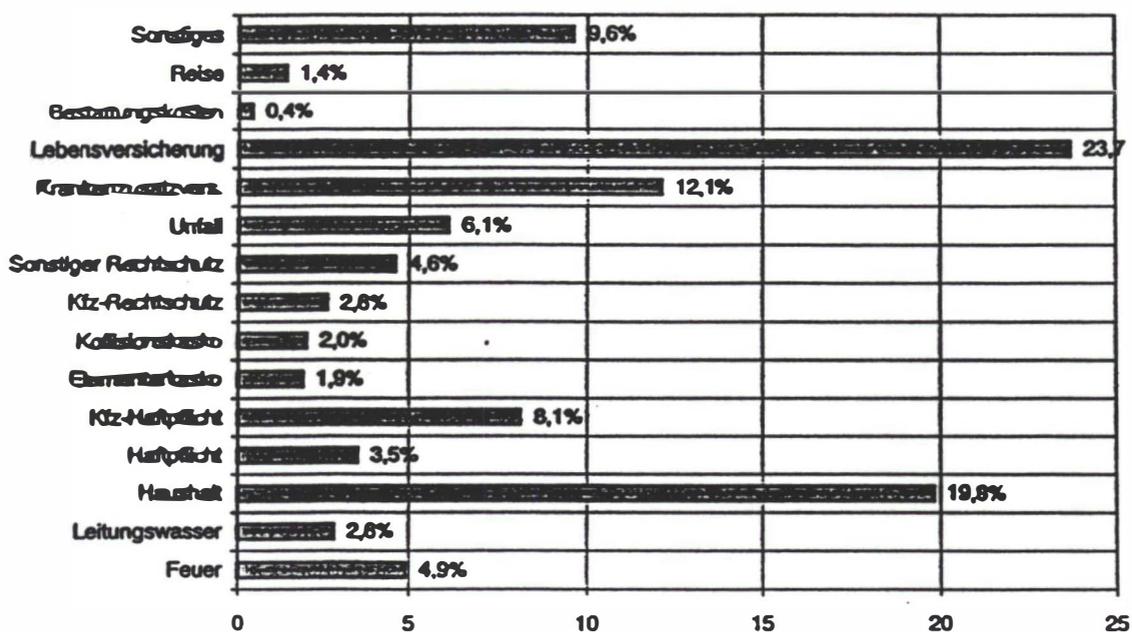
rig. Im Oberösterreichischen Krankenanstaltengesetz wurde die Regelung, daß Sonderklassepatienten verpflichtet werden, den Differenzbetrag zwischen amtlicher Pflegegebühr und Pflegegebührenerersatz der gesetzlichen Krankenversicherung zu zahlen, als verfassungswidrig aufgehoben. Diese Aufhebung gilt für öffentliche Spitäler, tritt mit 29. 2. 1996 in Kraft und müßte Beispielwirkung für die anderen Bundesländer haben. Somit sollte es in jenen Bundesländern, die eine ähnliche Doppelbelastung für Zusatzkranke vorsehen, zu einer deutlichen Prämienreduktion für die Versicherten kommen.

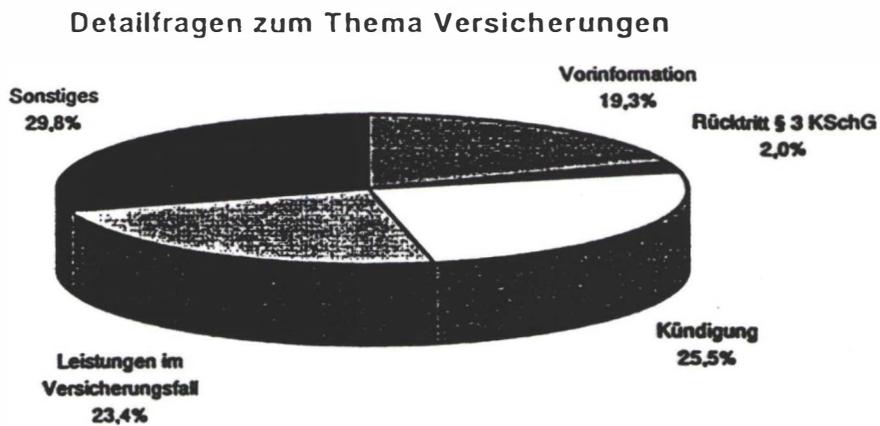
### Die häufigsten Anfragen

Wie bereits in den vergangenen Jahren betreffen die meisten Anfragen in der Beratung des VKI Lebensversicherungen (23,7 %), an zweiter Stelle liegen Fragen der Haushaltsversicherung (19,8 %), an dritter die Krankenversicherung (12,1 %).

19,3 % der Anfragen betreffen Vorinformationen vor Vertragsabschluß, weitere Schwerpunkte sind Kündigung (25,5 %) und Auseinandersetzungen um Leistungen im Versicherungsfall (23,4 %). Rücktrittsfragen nach § 3 KSchG sind nur in 2 % der Fälle relevant, im großen Rest „Sonstiges“ (29,8 %) verstecken sich zwanzig weitere Kriterien - von Anfechtung bis Wartefristen - bei denen die Anfragenhäufigkeit aber jeweils unter 5 % liegt.

### Schwerpunktfragen zum Thema Versicherung





## Makler und Versicherungsberater

Die Intransparenz des Marktes führt dazu, daß Verbraucher bei der Auswahl des für sie geeigneten Versicherungsschutzes zunehmend auf externe Hilfe und Beratung angewiesen sind. Dennoch findet die Abwicklung von Versicherungsgeschäften über Makler in Österreich beim Verbraucher derzeit noch kein besonders großes Interesse. In den meisten Fällen ist der Verbraucher auf Beratung und Unterstützung eines persönlichen Betreuers eines Versicherungsunternehmens angewiesen, was insbesondere bei der Auswahl des geeigneten Versicherungsschutzes und bei der Abwicklung von Schadensfällen ins Gewicht fällt. Der Versicherungsagent ist ja Vertreter des Versicherungsunternehmens, das auch für ihn haftet.

Mit Spannung darf verfolgt werden, ob die österreichischen Makler in der EU beispielweise durch die britischen Kollegen Konkurrenz bekommen werden, und welche Entwicklung das Maklerwesen generell in Österreich nehmen wird. In Großbritannien ist es bereits jetzt üblich, daß der Versicherungsmakler quasi als Anwalt seiner Klienten fungiert, indem er sowohl für eine zeitgerechte Prämienzahlung verantwortlich ist, als auch allfällige Schadenszahlungen direkt vom Versicherer treuhändig für den Versicherungsnehmer übernimmt.

Der in Österreich zugelassene Beruf des Versicherungsberaters wird nach Erhebungen des VKI überwiegend nicht separat ausgeübt. Es gibt zwar Vertreter dieser Berufsgruppe, diese üben jedoch ihre Profession nur in Verbindung mit dem ebenfalls eigens zugelassenen Versicherungsmakler aus. Die Aufgabe eines Versicherungsberaters besteht darin, einen Verbraucher, der für diese Leistung direkt zu bezahlen hätte, bestmöglich über die für sein zu versicherndes Risiko am Versicherungsmarkt vorhandenen Bedingungen und Angebote zu informieren, ohne auf einen Vertragsabschluß zu insistieren beziehungsweise einen solchen zu tätigen. Es kommt jedoch häufig vor, daß bei Versicherungsunternehmen angestellte Versicherungsvertreter sich selbst als Versicherungsberater oder als Makler bezeichnen. Die solcherart zu unrecht verwendete Berufsbezeichnung soll offensichtlich von der Tatsache, daß es sich dabei um reine Versicherungsverkäufer handelt, ablenken. Eine saubere Trennung bezüglich Versicherungsproduktvertrieb kann frühestens mit einem bereits im Planungsstadium befindlichen Gesetz erreicht werden, das die gesetzliche Umsetzung der EU-Empfehlung zur Versicherungsvermittlung vom 18.12.1991 zum Inhalt haben wird.

## 2.1.6. Intransparenz bei Fernmeldedienstleistungen

### *Überhöhte Telefongebühren*

Auch im Jahr 1995 gab es zahlreiche Beschwerden wegen überhöhter Telefonrechnungen, die sich die Telefonkunden nicht erklären können. Der VKI war bislang mit rund 50 Beschwerdefällen befaßt. Nach Angaben der PTV gab es im Jahr 1994 allein in Wien ca. 16.000 Einsprüche gegen überhöhte Telefongebühren. Gegenstand der Beschwerde sind fast immer Mehrwertdienste und bisweilen auch Ortsgespräche, die offenbar nicht vom Apparat des jeweiligen Fernsprechteilnehmers geführt worden sind. Während in Deutschland kriminelle Machenschaften im Zusammenhang mit ausländischen Mehrwertdienstleistungen nachgewiesen werden konnten (bei Hausdurchsuchungen der Staatsanwaltschaft Köln wurden Wählautomaten - sogenannte Dialer - sichergestellt, die in der Lage sind, aufgeklemmt auf Telefonleitungen einprogrammierte Anrufer-Nummern zu bestimmten Zeiten auf Kosten eines anderen anzuwählen), konnte dieser Beweis in Österreich nicht erbracht werden.

### *Fremdaufschaltungen?*

Aufgrund der glaubwürdigen Angaben der betroffenen Verbraucher und infolge einer Analyse diverser OES-Rufdatenerfassungen durch Informatiker besteht für den VKI allerdings kaum mehr ein Zweifel, daß überhöhte Telefonrechnungen in vielen Fällen auf Fremdaufschaltungen zurückzuführen sind. Die PTV hingegen nimmt nach einer Überprüfung der zentralen automatischen Zählleinrichtung für sich den Beweis des ersten Anscheins in Anspruch und ist trotz plausibler Gegenargumente nicht bereit, ihren Standpunkt zu revidieren.

Der VKI führt nunmehr einen Musterprozeß in Ausfallhaftung wegen eines solchen Gebührenstreits. Weder dieser Prozeß, noch alle anderen beim VKI anhängigen Beschwerdefälle konnten im Einvernehmen mit der PTV außergerichtlich zugunsten des Fernsprechteilnehmers geregelt werden. Vielmehr vertritt die PTV die Ansicht, daß eine Manipulation durch Fremdaufschaltung ausgeschlossen bzw. im nachhinein feststellbar wäre. Nach Meinung außenstehender Experten sind solche Umstände jedoch keinesfalls im nachhinein unzweifelhaft feststellbar.

### *Die Schlichtungsstelle*

Bis vor kurzem blieb den betroffenen Telefonkunden nichts anderes übrig, als zu zahlen, bei Nichtbezahlung eine Anschlußsperre hinnehmen zu müssen oder einen mühsamen postinternen Beschwerdeweg in Kauf zu nehmen. Da sich die Behörde quasi selbst überprüfte, war ein negativer Gebührenbescheid vorprogrammiert. Diese Situation änderte sich mit Inkrafttreten des neuen Fernmeldegesetzes am 1.4.1994. Im Gegensatz zu früher ist die Rechtsbeziehung zwischen Verbraucher und Post nun nicht mehr als öffentlich-rechtliches, sondern als privatrechtliches Rechtsverhältnis organisiert. Als objektive Instanz entscheiden nunmehr unabhängige Gerichte in Gebührenstreitigkeiten. Doch nicht in jedem Fall muß der Verbraucher vor Gericht gehen, er kann unter bestimmten Voraussetzungen auch eine Schlichtungsstelle anrufen.

Die paritätisch besetzte Schlichtungsstelle für Gebührenstreitigkeiten, die sich aus einem Vertreter der PTV und einem Konsumentenschutzvertreter der Arbeiterkammer zusammensetzt, wird zunächst probeweise für die Dauer von einem Jahr tätig sein. Mit diesem Projekt wird das Ziel verfolgt, dem Verbraucher ein effizientes und kostenloses Instrument zur Streitbeilegung zur Verfügung zu stellen. Allerdings wird die Schlichtungsstelle nicht rückwirkend Gebühreinsprüche bearbeiten, sondern es werden nur Einsprüche ab Juli 1995 behandelt.

### ***Anschlußsperre***

Fernsprechteilnehmer, die die Voraussetzungen für eine außergerichtliche Streitbeilegung mit Hilfe der Schlichtungsstelle nicht erfüllen, müssen strittige Entgeltforderungen sofort begleichen, da ihnen sonst eine Anschlußsperre droht. Da der Verbraucher im Zeitalter der Telekommunikation wohl auf ein Telefon angewiesen ist (man denke auch an medizinische oder polizeiliche Notfälle), wird er dadurch gezwungen, überhöhte Forderungen zu bezahlen, über deren Richtigkeit noch nicht rechtskräftig entschieden worden ist. Durch den Ausschluß eines Zurückbehaltungsrechtes wird der Kunde in die Klägerrolle gedrängt, was von Konsumentenschützern als Ausnutzung einer Monopolstellung kritisiert wird.

### ***Präventive Maßnahmen gegen Telefonkriminalität***

Unter dem Druck der Öffentlichkeit sah sich die PTV gezwungen, Maßnahmen zum Schutz des Verbrauchers vor überhöhten Telefonrechnungen anzubieten. So kann unter anderem das Leitungsnetz durch versperzbare Kabelendverzweiger abgesichert werden. Von 650.000 Endverzweigern sind derzeit 300.000 absperrbar, bis Ende 1995 sollen diese Vorkehrungen abgeschlossen sein. Ab Herbst 1995 kann ein Gebührenimpulsrechner mit versperzbaren Steckern und der Möglichkeit der Eingabe von selektiven Nummernsperrern eingesetzt werden. Seit 1.8.1995 kann weiters der Teilnehmer gegen ein einmaliges Entgelt von öS 60,- schriftlich verständigt werden, sobald die Verbindungsentgelte eine bestimmte Betragsgrenze übersteigen. Seit 1.5.1995 wird die Möglichkeit einer aktiven Verkehrseinschränkung angeboten, bei der OES-Teilnehmer gegen ein einmaliges Entgelt von öS 60,- den Anschluß für bestimmte Tarifzonen (z.B. Übersee) sperren lassen können. Seit März 1995 wird außerdem in der neuen Telekomrechnung die Anzahl der Gespräche und Tarifimpulse nach Zonen für OES-Teilnehmer aufgeschlüsselt. Allerdings wurden diese Verbraucherschutzmaßnahmen nicht in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen, was auch bedeutet, daß der Kunde kaum eine Möglichkeit hat, sich davon in Kenntnis zu setzen.

### **2.1.7. Versandhandel**

Der Versandhandel verzeichnet nach wie vor Umsatzzuwächse, bereits jeder dritte Haushalt bestellt bei Versandhäusern. Einen wesentlichen Kaufanreiz bietet die Möglichkeit, mittels Katalog bequem von zu Hause aus zu bestellen und erst später oder in Raten zu bezahlen.

### ***Versandhandel als Kreditgeber***

Die Rolle des Versandhandels als Kreditgeber ist nach wie vor problematisch. Viele Verbraucher übersehen bei Ratenkäufen im Versandhandel auch, daß die Zinsen relativ hoch sind. Nur selten wird ein effektiver Jahreszinssatz angegeben, sodaß Vergleiche kaum möglich sind. Laufen Inkasso-Kosten an - beispielsweise durch die Einschaltung von Inkassobüros oder Rechtsanwälten - werden diese zur Gänze auf den Kunden überwält.

In der VKI-Rechtsberatung entfielen 2,9 % der Anfragen auf den Versandhandel, 25,2 % davon betrafen Inkasso, 11,8 % Exekution und 4,9 % Gericht.

### ***Rücksendungen oft problematisch***

Weitere Probleme verursacht das gewährte Rückgaberecht innerhalb einer bestimmten Frist, das mangels einer gesetzlichen Regelung von Versandhaus zu Versandhaus unterschiedlich gehandhabt wird. Mitunter werden auch Rücksendungen nicht berücksichtigt und der Kaufpreis eingemahnt. Zudem kommt es vor allem bei der telefonischen Bestellung immer wieder zu Fehlern. Unübersichtliche Abrechnungen bzw. Verrechnungsfehler sind ebenfalls ein häufiger Grund für Beschwerden. Auch der Handel mit dem Adreßmaterial durch Versandhäuser ist als bedenklich einzustufen.

### ***Kunst per Katalog***

Mittlerweile wird sogar Kunst per Katalog verkauft, was mit einigen Problemen verbunden ist. Bis zu 5.000 Objekte werden in den Katalogen meist so klein abgebildet, daß kaum auf ihren Zustand geschlossen werden kann - bei Preisen zwischen öS 1.000,- und öS 100.000,-. Auch die Geschäfts- und Versandbedingungen sind wenig verbraucherfreundlich. Wird keine - zusätzlich zu bezahlende - Versicherung abgeschlossen, erfolgt der Versand auf Gefahr des Bestellers. Gewährleistungsansprüche innerhalb von sechs Monaten ab Übernahme des Objekts können unzulässiger Weise nur dann gestellt werden, wenn es im Katalog falsch beschrieben wurde und der Mangel auf der Fotografie nicht eindeutig erkennbar war, was letztendlich Auslegungssache ist. Ein Umtauschrecht besteht innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Objekte, wobei eine Rückzahlung des Kaufpreises ausgeschlossen ist.

## **2.1.8. Zeitschriftenabonnements**

### ***Haustürgeschäfte***

Am Problem des Vertriebes von Zeitschriftenabonnements an Haustüren und in Geschäftsstraßen hat sich - trotz Regelungen im KSchG und in der GewO - nach wie vor nichts geändert. Besonders ältere Menschen, Jugendliche und zunehmend auch Ausländer sind die bevorzugten Zielgruppen der „Zeitschriftenkeiler“. Oft werden karitative Zwecke vorgetauscht, um Abonnements zu verkaufen, beispielsweise wird erzählt, daß der Erlös Behinderten zukommt, oder sich der „Zeitschriftenkeiler“ auf diese Weise sein Studium verdient. Nicht selten kommt es auch zu Täuschungen bei Unterschriftsleistungen und sogar zu Unterschriftsfälschungen.

### *Einschaltung von Inkassobüros*

Die Abwehr ungerechtfertigter Forderungen ist den betroffenen Verbrauchern oft nur schwer möglich. Bei Nichtbezahlung werden die Mahnungen fortgesetzt und Inkassobüros eingeschaltet. Die vier in Österreich tätigen Vertriebe (Drei Eulen, Frau und Mutter, Libu-Zet und Buchring) bedienen sich bei ihrem Vertriebssystem eigener Werbeorganisationen und deren Zeitschriftenvertreter. Im Konfliktfall distanzieren sich die Vertriebe von den Werbeorganisationen und deren Geschäftspraktiken. Interventionen seitens des VKI sind jedoch meist erfolgreich.

### *Anfragen bei der VKI-Rechtsberatung*

Die Probleme der Verbraucher mit Abonnements spiegeln sich auch in der Beratungsstatistik des VKI wider: 6,1 % aller Anfragen an die VKI-Rechtsberatung betreffen Abonnements bzw. Bücher. 26,7 % dieser Anfragen entfielen auf Rücktritt, 14,9 % auf Storno bzw. Stomogeühren, 12,2 % auf Inkasso und 11 % auf Kündigung.

## **2.1.9. Wohnproblem bleibt aktuell**

### *Kaum Verbesserungen bei Mietwohnungen*

Wie schon im Bericht zur Lage der Verbraucher des Vorjahres angesprochen, brachte das mit 1.3.1994 in Kraft getretene dritte Wohnrechtsänderungsgesetz die gravierendsten Änderungen auf dem privaten Vermietungssektor,

Dennoch konnte das Thema Befristungen nicht befriedigend gelöst werden. Die Kurzzeitmietverträge wurden zwar tatsächlich eingedämmt, jedoch nahmen im gleichen Ausmaß die neu eingeführten Dreijahresverträge zu. In der Beratungspraxis zeigt sich, daß sehr viele Altbauhauptmieten nur noch befristet vergeben werden.

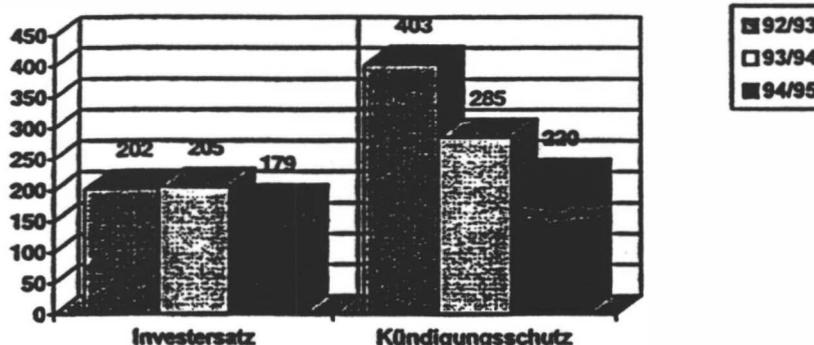
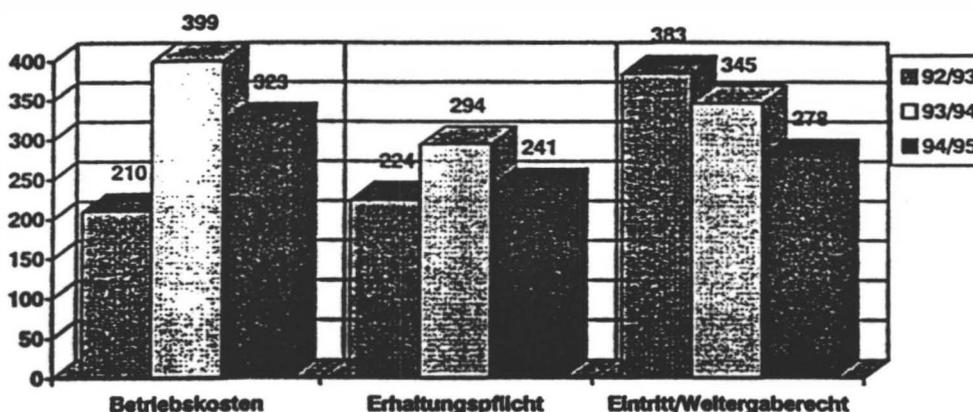
Das neue Richtwertmietzinssystem kann den Mietern im Grunde auch keine Vorteile, vor allem keine spürbaren Preissenkungen bringen. Nur bei geschätzten 16 % der Wiener Altwohnungen ermöglicht das Richtwertsystem eine potentielle Verbilligung, was angesichts der Tatsache, daß Wien einen Anteil an Altbauhauptmieten von 59 % aufweist, vergleichsweise wenig ist.

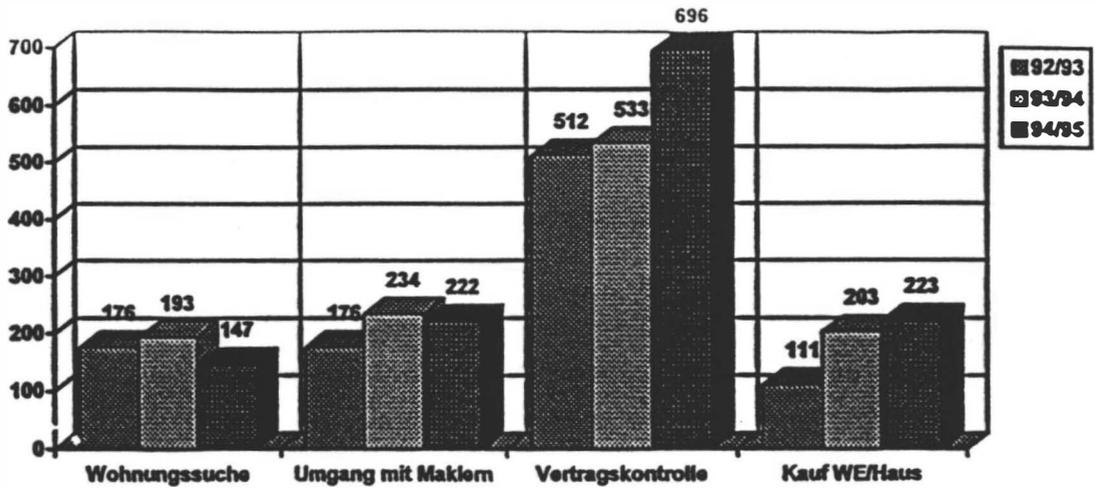
Neben diesen Problemen bei Mietwohnungen geht der VKI in seinem Bericht auch detailliert auf Fragen des Wohnungseigentums ein. In dieser Zusammenfassung wird jedoch darauf verzichtet, die allgemeinen Daten über Entwicklungen am Wohnungsmarkt wiederzugeben. Es sollen nur noch einige Ergebnisse aus der Beratungsstatistik des VKI dargestellt werden.

*Anfragen leicht rückläufig*

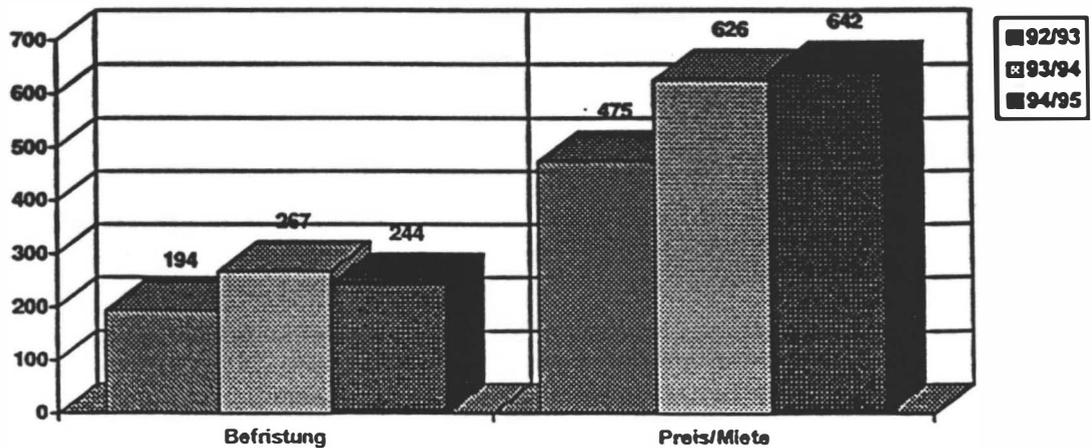
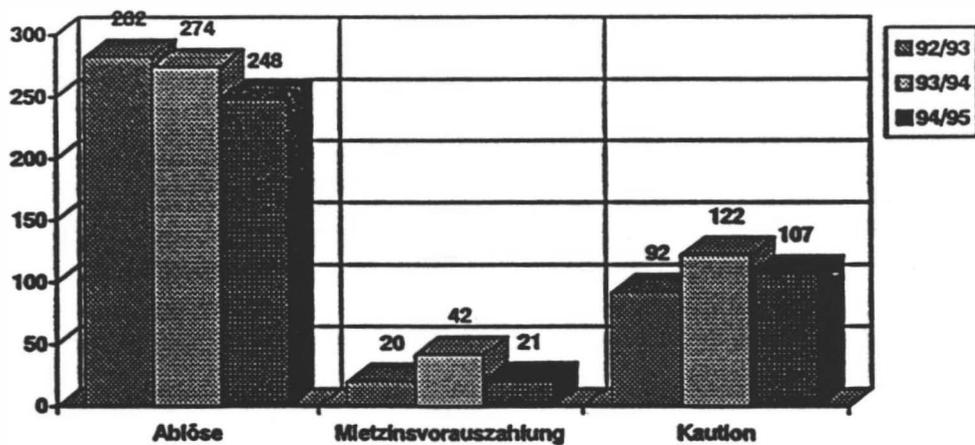
Die Anfragehäufigkeit im Konsument-Beratungszentrum ist zwar wieder leicht zurückgegangen, sie ist jedoch immer noch um einiges höher als vor dem Inkrafttreten des dritten Wohnrechtsänderungsgesetzes. Gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahresberichtes mit 6.247 Anfragen zum Wohnrecht suchten im Zeitraum Oktober 1994 bis September 1995 6.005 Ratsuchende das Beratungszentrum auf. 2.566 Anfragen kamen von Mietern von Altbauwohnungen, gefolgt von 1.771 Anfragen von Wohnungseigentümern oder Besitzern von Eigenheimen.

Auch die Anfragehäufigkeit zu Problemen, die bestehende Mietverhältnisse betreffen, sind von 1.528 im Vorjahr auf nunmehr 1.241 zurückgegangen. In diesem Anfragebereich stellen die Betriebskosten mit 323 Vorsprachen das häufigste Problem dar.

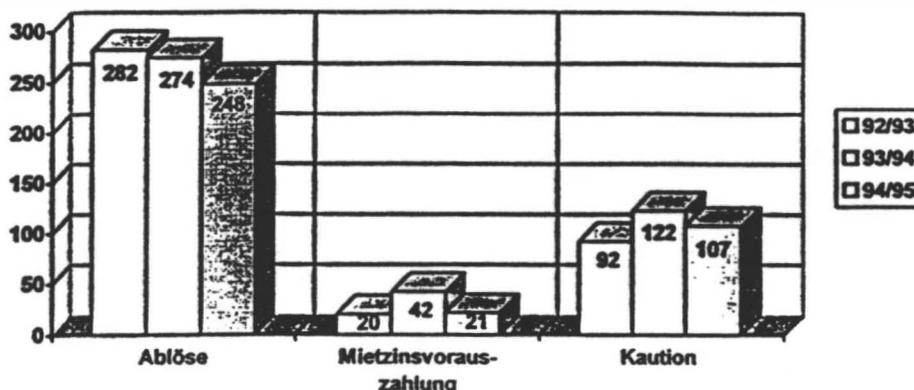




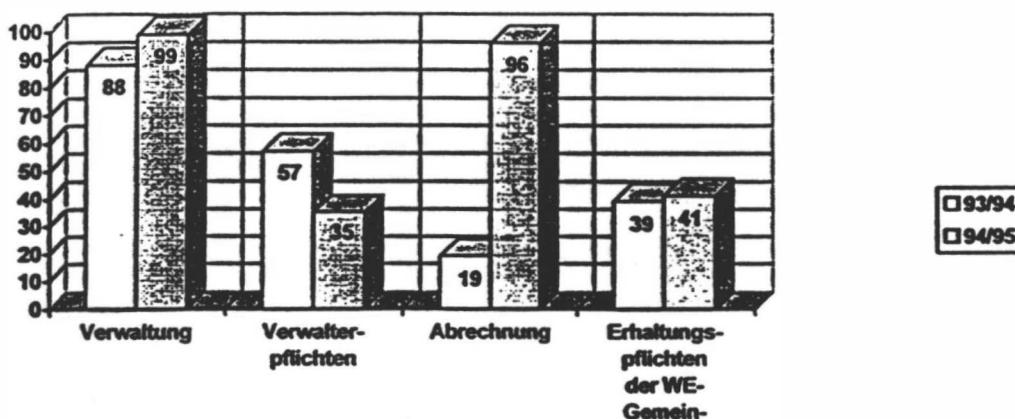
Hingegen sind die Anfragen vor dem Kauf bzw. der Anmietung einer Wohnung gegenüber dem Vorjahr von 1.136 auf 1.288 angestiegen. Die Steigerung der Anfragen zur Vertragskontrolle betrifft vor allem Kaufverträge.



Was die einzelnen Problembereiche betrifft, so sind Anfragen zu Ablösen, Befristungen und Mietzinshöhe bzw. -vorauszahlung mit 1.262 Ratsuchenden (im Vorjahr waren es 1.331) nach wie vor Spitzenreiter.



Bei Anfragen von Wohnungseigentümern stehen nach wie vor Fragen zur Verwaltung und zu unzureichenden oder nicht nachvollziehbaren Abrechnungen im Vordergrund.



### 2.1.10. Immobilienmakler bleiben eine Problembranche

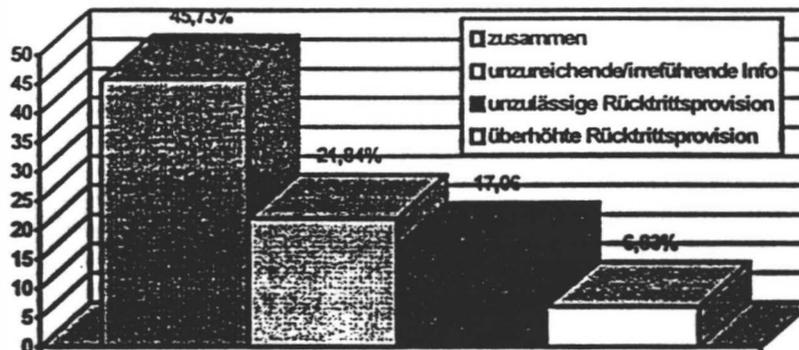
#### *Änderungen des Konsumentenschutzgesetzes bringen einlge Verbesserungen*

Die Regierungsvorlage zum Maklergesetz, die zur Zeit der Berichterstellung noch von einem Unterausschuß behandelt wurde, sieht eine befriedigende Lösung für einige Probleme der Verbraucher mit der Immobilienbranche vor. Bestimmungen zum Rücktrittsrecht werden sich jedoch nicht im Maklergesetz, sondern im Konsumentenschutzgesetz befinden. Wenn das Gesetz so beschlossen wird, hat der Wohnungssuchende, der ein Vertragsanbot, die Miete oder Nutzungsrechte an einer Wohnung bzw. den Erwerb von Eigentum betreffend, am Tag der erstmaligen Besichtigung einer Wohnung unterfertigt, ein Rücktrittsrecht von einer Woche. Diese Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Verbraucher eine Zweitschrift seiner Vertragserklärung und eine schriftliche Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten hat. Die Zahlung eines Angeldes, Reuegelds oder einer Anzahlung kann innerhalb der Rücktrittsfrist nicht wirksam erfolgen.

Neben dem Rücktritt von Immobiliengeschäften wurden auch besondere Aufklärungspflichten des Immobilienmaklers definiert: Der Verbraucher hat eine schriftliche Übersicht über sämtliche durch den Abschluß des zu vermittelnden Geschäftes voraussichtlich erwachsenden Kosten, einschließlich der Provision, zu erhalten. Vereinbarungen des Ersatzes von besonderen Aufwendungen, über den Abschluß und die Verlängerung von Alleinvermittlungsaufträgen und für Fälle des Provisionsanspruches bei fehlendem Vermittlungserfolg sind nur wirksam, wenn sie ausdrücklich und schriftlich erfolgen.

### ***Rücktritte nach wie vor das Hauptproblem***

Obwohl die Anfragen zu Rücktritten von unterzeichneten Angeboten bzw. Makerverträgen etwas zurückgegangen sind, stellen sie mit fast der Hälfte der Vorsprachen von Verbrauchern immer noch den Hauptschwerpunkt der Maklerberatungen dar. Hauptgründe für Rücktrittsprobleme sind unzureichende oder irreführende Informationen, gefolgt von unzulässigen bzw. überhöhten Rücktrittsprovisionen.



Diese Anfragehäufigkeit unterstreicht die Wichtigkeit eines Rücktrittsrechtes, vor allem deshalb, da die meisten Rücktritte erfahrungsgemäß innerhalb einiger Tage nach Unterfertigung eines Angebotes erfolgen. Die einwöchige Frist wird den Verbrauchern die Möglichkeit geben, Finanzierungsfragen in Ruhe klären zu können. Andere Fälle, in denen Verbraucher vom Vertrag zurücktreten wollen, sind z.B. solche, in denen zwei Personen gemeinsam eine Wohnung mieten wollen, einer dieses Vorhaben dann jedoch in Frage stellt, oder das Nichtzustandekommen einer Finanzierung, beispielsweise aufgrund fehlender Bürgschaften. Solche Fälle treten auch bei Vertragsabschluß direkt beim Bauträger ohne Einbeziehung eines Maklers auf.

Neben Rücktrittsfragen ist die Sorgfaltspflicht der Makler ein weiterer Problempunkt der Verbraucher. Es gab vor allem Anfragen bzw. Beschwerden wegen falscher Angaben zu Ratenhöhen von Krediten, angeblicher Ruhelage von Wohnungen, falscher Angaben über die Bebaubarkeit von Grundstücken oder mangelnde Baubewilligungen bei Dachbodenausbauten. Um letztgenannte Problematik ging es bei einem Ausfallhaftungsprozeß, den der VKI dieses Jahr erfolgreich abschließen konnte.

## *Gesetzwidrige Vertragsformblätter*

Der VKI konnte bei der Bekämpfung unzulässiger Klauseln in Maklerverträgen in anhängig gemachten **Verbandsklagen einstweilige Verfügungen** erwirken. Es ging dabei vor allem um Vereinbarungen, wonach der Wohnungssuchende im Falle des Rücktrittes nicht nur für seine eigene, sondern auch für die **Abgeberprovision** zu haften hat. Diese Klauseln wurden **sämtlich als unzulässig erklärt**.

Die Klagstätigkeit des VKI wurde schließlich auch von der Bundesinnung der Immobilienmakler und Vermögenstreuhänder zur Kenntnis genommen, was zu einer Änderung der Empfehlung für **Vertragsformblätter** führte. Allerdings wurden diese Empfehlungen nur von einer geringen Anzahl von Maklern zur Kenntnis genommen. Sie wären nun verpflichtet, ihre Verträge zu ändern und beim VKI zu hinterlegen, was jedoch nur äußerst selten geschieht. Dies hat auch zur Folge, daß die Verwendung unzulässiger Klauseln nunmehr auch gewerberechtlich verfolgt werden kann. Auch in der Beratung beinhaltet die Mehrzahl der vorgelegten Verträge immer noch die erfolgreich bekämpften Klauseln. Die Klagen werden daher weitergeführt.

## **2.2. Juristische Querschnittsfragen**

### **2.2.1. Der überrumpelte Verbraucher**

Die Überrumpelung von Verbrauchern zu übereilten Vertragsabschlüssen ist ein branchenübergreifendes und nach wie vor bestehendes Problem. Dabei ist nicht nur an das klassische Zeitschriftenabonnement, das an der Haustüre vertrieben wird, zu denken, sondern auch an **Vertragsabschlüsse** bei Ständen auf diversen Veranstaltungen (Seniorenmessen, Jahrmärkte usw.), an Werbeveranstaltungen, an irreführende Information im Zusammenhang mit öffentlichen Förderungen und Kreditfinanzierungen sowie an den Vertrieb von Time-Sharing-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 notwendigen Basisinformationen einen Vertrag unterschreibt. Das bestehende KSchG (§ 3) weist in diesem Zusammenhang einige Regelungslücken auf.

#### **Messe- und Marktstände**

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

Noch problematischer ist - wie die Beratungspraxis zeigt - die Situation bei Veranstaltungen, die sich zwar Messe nennen (wie z.B. die Seniorenmesse), die aber vom Charakter der Veranstaltung viel eher einer Freizeitveranstaltung mit einem breiten Unterhaltungs- und Informationsangebot nahekommen. Die vorläufige Bestellung einer Sicherheitstüre bei einem geschickten Verkäufer an einem Stand kommt - wenn auch nicht de jure, so zumindest de facto - der Bestellung im Haustürgeschäft gleich. In diesem Fall gibt es jedoch kein Rücktrittsrecht.

### ***Freizeitveranstaltungen***

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

Diese Praktiken sind sowohl im Ausland - insbesondere an den Stränden in Spanien - als auch im Inland zu beobachten. Was die Vertragsabschlüsse im Ausland betrifft, stellen sich regelmäßig komplizierte Rechtsfragen rund um die Art des anzuwendenden Rechts, den richtigen Gerichtsstand und die - im Ferienland - gültigen materiellen Normen. Soweit solche Praktiken im Inland festzustellen sind, tut sich - im Lichte der Rechtssprechung des OGH - eine Regelungslücke im § 3 KSchG auf.

### ***Fehlende Urkunden***

Immer wieder gibt es auch Beschwerden von Verbrauchern, daß ihnen vom Unternehmer im Zuge der Auftragserteilung (unter den Voraussetzungen des § 3 KSchG) keine Urkunde ausgefolgt wurde. Erklärt der Verbraucher dann erst eine Woche nach Vertragsunterfertigung seinen Rücktritt vom Vertrag, hält der Unternehmer entgegen, daß er eine Urkunde ausgefolgt habe und der Rücktritt daher nicht mehr fristgerecht sei. Zwar ist es Aufgabe des Unternehmers, diesen Umstand zu beweisen, für die Beurteilung der Chancen des Verbrauchers im Zuge der Verbraucherberatung stellt dieser Punkt jedoch immer wieder einen Unsicherheitsfaktor dar. Lediglich bei Zeitschriftenabonnements regelt der § 26a KSchG den Fristbeginn dahingehend, als dieser erst mit Übersendung der Urkunde in Kraft tritt.

### ***Unklare Finanzierungszusagen***

Im Bereich von Wohnungssanierungen trat das Problem der Überrumpelung zum vorschnellen Vertragsabschluß mit falschen oder irreführenden Aussagen zu möglichen öffentlichen Förderungen bereits vor Jahren massiv zutage. Diese Probleme haben aufgrund des Ablaufens des Booms im Bereich der Sanierungen zwar etwas nachgelassen, bestehen aber grundsätzlich weiterhin. Auch im geschäftlichen Verkehr mit Immobilienmaklern oder im Bereich des Kraftfahrzeughandels sind immer wieder Beschwerden über falsche oder irreführende Finanzierungszusagen an der Tagesordnung. Diese Probleme sind über § 3 KSchG nicht befriedigend lösbar, da oft

der Tatbestand des Geschäftsabschlusses außerhalb der Geschäftsräume nicht vorliegt bzw. das Rücktrittsrecht wegen Anbahnung des Vertrages durch den Verbraucher ausgeschlossen ist.

## **2.2.2. Lieferverzug**

### ***Probleme mit Rücktritt bei Lieferverzug***

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für Verbraucher 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.

### ***Vergeudete Freizeit***

Hat der Unternehmer den Verzug verschuldet - wie dies vor allem beim Möbelkauf oder bei Flugzeitverschiebungen bei Reisen der Fall ist -, kann der Verbraucher auch Schadenersatz begehren. In der Regel 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.

## **2.2.3. Unzulängliche und unzukömmliche Geschäftsbedingungen**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden von Unternehmen einseitig aufgestellt und ihren Kunden aufgezwungen. Von einer Vereinbarung kann keine Rede sein. Die sehr offenherzige Rechtssprechung zur „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 zumindest einsehen kann, baut auf einer reinen Fiktion auf.

### *Betriebsgeheimnis AGB*

Der Wunsch, im Vorfeld eines Vertragsabschlusses die AGB - zwecks genauem Studium - ausgefolgt zu bekommen, stößt regelmäßig auf Unverständnis und wird in vielen Fällen mit der Begründung abgelehnt: Wenn der Vertrag unterzeichnet sei, bekomme man eine Kopie ausgefolgt, dann könne man die AGB genau lesen.

Die Erfahrung mit den verschiedenen AGB der Kreditunternehmen - insbesondere die Bedingungen für den Bankomatverkehr - zeigen auch, daß man sich in vielen Filialen außer Stande zeigte, die gültigen AGB auszufolgen. Weiters sind viele AGB drucktechnisch derart gestaltet, daß sie sich einer Kenntnisnahme alleine aus diesem Grund entziehen. Texte, blaßgrau auf weiß oder grau auf rosa, mit einer Schriftgröße von 2 mm gedruckt, sind keine Seltenheit.

Überdies fällt auf, daß Verbraucher hinsichtlich der ÖNORMEN oft von falschen Vorstellungen ausgehen. So meinen viele, daß ÖNORMEN grundsätzlich - also unabhängig von deren Vereinbarung - Verbindlichkeit entfalten würden.

### *Gesetzwidrige Klauseln*

Der VKI hat im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz im Zuge der Verbandsklagstätigkeit zahlreiche AGB - quer durch alle Branchen - geprüft und mußte in vielen Fällen grobe Verstöße gegen Gesetz und Gute Sitten feststellen. Insbesondere gesetzwidrige Ausschlüsse und Beschränkungen der Gewährleistung sowie des Schadenersatzes, überlange Vertragsbindungen, Preisgleitklauseln (auch in der speziellen Form der „Zinsgleitklauseln“), Verlängerungsautomatik bei befristeten Verträgen sowie Klauseln zur einseitigen Leistungsänderung durch den Unternehmer, sind in großer Zahl feststellbar.

Im Zuge der zahlreichen Verbandsklagsverfahren konnte festgestellt werden, daß Unternehmer den AGB oft wenig Augenmerk schenken. Die Entschuldigung, die AGB von anderen abgeschrieben zu haben, ist immer wieder zu hören. Es ist also festzustellen, daß in Unternehmerkreisen der gesetzeskonformen Gestaltung von AGB wenig Beachtung geschenkt wird. Die Verbandsklagstätigkeit trägt jedoch im Bewußtsein der jeweils beteiligten Branchen durchaus Früchte.

## **2.2.4. Unklare Kostenvoranschläge**

Eine Vielzahl von Beschwerden, die an die allgemeine Rechtsberatung des VKI herangetragen werden, betreffen Kostenvoranschläge. Ein Großteil der ratsuchenden Verbraucher subsumiert unter den Begriff Kostenvoranschlag alles, was einer Kostenorientierung für den zu erteilenden Werkauftrag dienlich ist. Vielfach werden Kalkulationen des Werkunternehmers generell als Kostenvoranschläge qualifiziert, womit der Verbraucher bestimmte Rechtsfolgen (Gewähr der Richtigkeit) verbindet. Ein Problembewußtsein dahingehend, daß der Kostenvoranschlag vom Pauschalpreis und vom bloßen Schätzungsanschlag zu unterscheiden ist, besteht nicht. Dieser Umstand resultiert unter anderem daraus, daß der Werkunternehmer eine diesbezügliche ausdrückliche Qualifikation von vornherein nicht vornimmt und den Verbraucher vielfach in dem Glauben läßt, er könne auf die Richtigkeit der ihm ausgehändigten

Kalkulationsgrundlage vertrauen. Auch eine rechtliche Beurteilung ist mitunter schwierig, zumal Kostenvoranschläge manchmal Elemente von Schätzungsanschlägen aufweisen und Schätzungsanschläge bisweilen wie Kostenvoranschläge erstellt werden. Abgesehen von diesen grundsätzlichen Qualifikationsproblemen wirft die Frage, ob ein verbindlicher oder unverbindlicher Kostenvoranschlag vorliegt, die häufigsten Probleme auf.

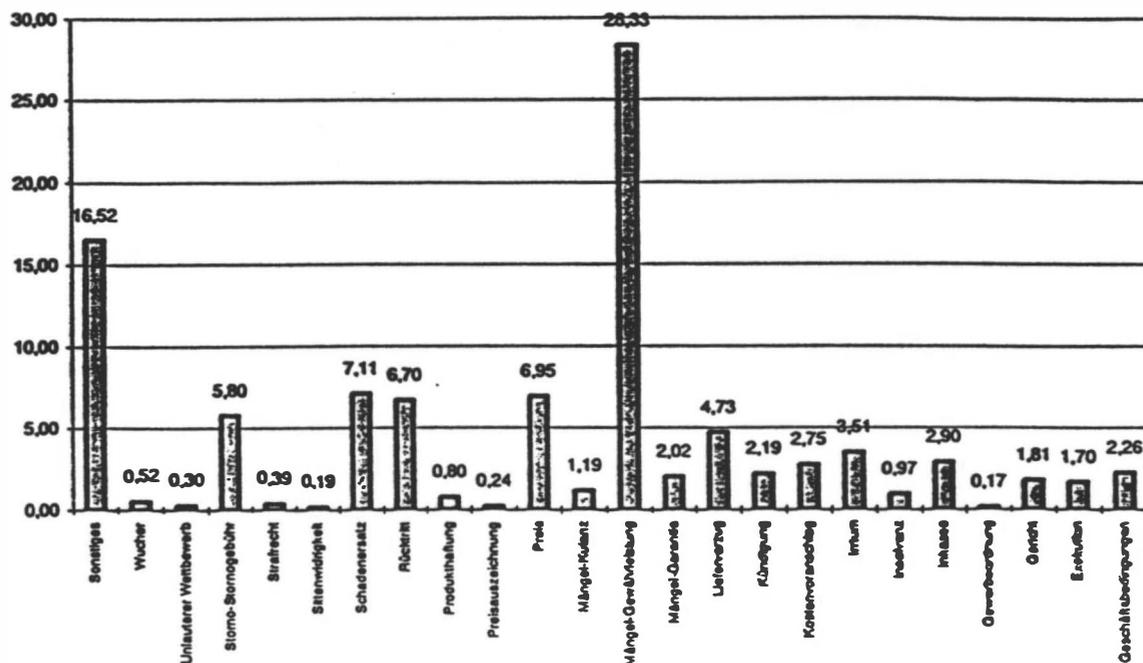
Ein weiteres Problem: In der Praxis finden sich immer wieder Kostenvoranschläge, die in wesentlichen Posten lediglich Laufmeter-, Quadratmeter oder Stückpreise bzw. Preise pro Arbeitseinheit aufweisen, denen aber nicht zu entnehmen ist, welchen Aufwand der Unternehmer zur Erbringung des Werkes zu tätigen in Aussicht nimmt. Schließlich werden Mehraufwendungen gegenüber dem Kostenvoranschlag oftmals auch mit Zusatzaufträgen des Bestellers gerechtfertigt. In manchen Kostenvoranschlägen wird jedoch - durch Weglassung von Positionen, deren Erbringung für den Fachmann vorhersehbar ist - die Grundlage für spätere Überschreitungen durch sogenannte „Zusatzaufträge“ - denen sich der Besteller im Zuge der Arbeiten kaum entziehen kann - gelegt.

### 2.2.5. Probleme bei der Gewährleistung

Probleme bei der Gewährleistung treten - in verschiedenen Spielarten - durchwegs in allen Branchen auf. Grundproblem bei der Gewährleistung ist, daß die gesetzlichen Regelungen von Verbrauchern, aber auch von Unternehmern, kaum verstanden werden und zum Teil auch nicht nachvollziehbar (unterschiedliche Frist für bewegliche und unbewegliche Sachen) erscheinen. Verbraucher sprechen oft auch von „Reklamationen“ und meinen damit die Geltendmachung von Mängeln, egal ob nun aus dem Titel der Gewährleistung oder der Garantie. Unternehmer gebrauchen in diesem Zusammenhang oft das Wort „Kulanz“. Damit werden keinerlei Rechtsansprüche des Verbrauchers anerkannt, seine Wünsche nach Behebung von Mängeln oder Austausch von Geräten - oft mit Verzögerungen - aber dennoch erfüllt.

Gewährleistungsfälle machen mit mehr als 30 % aller Anfragen in der allgemeinen Rechtsberatung des VKI den Hauptanteil aus. Weitere bedeutende Problembereiche sind Schadenersatz, Fragen der Preisangemessenheit und Rücktritt (je 7 %), Stornogebühren (die man rechtlich zum Bereich Schadenersatz zählen könnte mit 6 %), Lieferverzug (5 %) und Inkasso (3 %).

## Schwerpunktfragen der allgemeinen Rechtsberatung



Verglichen mit den Vorjahren zeigt sich nur ein signifikantes Zurückgehen der Probleme beim Rücktritt (von 14 % auf ca. 7 %); alle anderen Problemstellungen, inkl. Gewährleistung, bleiben in etwa gleich.

### Garantie oder 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 Formalkakte 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 einstehen oder die Materialkosten der Austauschteile tragen. Dies alles macht die Garantie mit dem Recht auf Gewährleistung schwer vergleichbar, trägt zur Verwirrung bei und ermöglicht es manchen Verkäufern, die reklamierenden Verbraucher auf den Hersteller und dessen „Garantie“ abzuschieben, obwohl es sich in Wahrheit um einen klaren Fall der Gewährleistung handeln würde.

### Was ist beweglich und was nicht?

Die folgenschwere Unterscheidung zwischen „beweglichen“ und „unbeweglichen“ Sachen, mit der Konsequenz, daß entweder nur sechs Monate oder drei Jahre zur gerichtlichen Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen zur Verfügung stehen, ist in vielen Bereichen weder für 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.

### ***Kurze 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 Servicabteilung 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.

### ***Die Last des Beweises***

Soweit ein Mangel bereits bei der Übergabe der Ware erkannt wird, ist die Gewährleistung in der Regel 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 gerichtlich 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.

### ***Schwierige 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.

## 2.2.6. 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.

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.

### *Wer trägt die Beweislast?*

Ein weiteres Problem stellt die Beschränkung der Beweislastumkehr auf Fälle der leichten Fahrlässigkeit dar. Der Unternehmer hat nur zu beweisen, das ihn an der Vertragsverletzung keine leichte Fahrlässigkeit trifft. Behauptet der Verbraucher aber grobe Fahrlässigkeit, so hat er diese nachzuweisen. Da jedoch viele Unternehmer - der verschiedensten Branchen - von der Möglichkeit Gebrauch machen, die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auszuschließen, bedeutet dies, daß in den meisten Verbrauchergeschäften die Beweislastumkehr des § 1298 ABGB Theorie bleibt. Denn um Schadenersatz zu bekommen, müßte der Verbraucher grobe Fahrlässigkeit behaupten und - so die herrschende Judikatur - auch beweisen.

### *Vergeudete (Frei-)Zeit*

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 Verbrau-

cher 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.

## **2.2.7. Werbe-Ärger**

### ***Irreführende Lockangebote***

Abholmärkte für Elektrogeräte oder Möbel, Supermärkte und Einkaufszentren werben oft mit besonderen Preisaktionen. Der Hinweis auf mengenmäßige Beschränkungen des Angebotes findet sich in diesen Werbungen oft nur sehr versteckt, bisweilen auch überhaupt nicht. So gibt es immer wieder Beschwerden von Verbrauchern, die - im Vertrauen auf den besonders günstigen Preise einer bestimmten Ware - den oft weiten Weg zum Händler machen, um dann zu erfahren, daß die besonders günstige Ware bereits ausverkauft ist. In vielen dieser Fälle liegt die Vermutung nahe, daß die besonders günstige Ware gar nicht in ausreichender Menge vorhanden war. Dennoch ist der Verbraucher in seiner enttäuschten Erwartung schutzlos. Er kann individuell gegen diese irreführende Werbung nicht vorgehen. Der konkrete Schaden, den er bei Verschulden des Werbenden allenfalls ersetzt bekäme, würde sich in der Regel nur auf die Fahrtkosten belaufen. Die entgangene (Frei-)Zeit als immaterieller Schaden ist nicht ersatzfähig.

### ***Gewinnspiele***

Gewinnspiele stellen ein besonderes Ärgernis für getäuschte Verbraucher dar. In immer neuen Varianten wird bei Verbrauchern der Eindruck erweckt, einen besonders wertvollen Preis gewonnen zu haben. Viele Verbraucher bestellen aufgrund dieser Mitteilungen Waren aus dem Angebot des Gewinnspiel-Veranstalters. Andere disponieren privat bereits über den vermeintlichen Gewinn. So kommt in manchen Fällen zum Ärger auch noch ein konkreter Schaden.

### ***Telefon- und Telefaxwerbung***

Die Telefonwerbung stellt eine besonders grobe Belästigung und Störung der Privatsphäre dar, wird der Beworbene doch gezwungen, zu dem gemachten Angebot in irgendeiner Weise sofort Stellung zu nehmen. Nicht umsonst hat der OGH daher diese Form der - unaufgeforderten - Werbung als sittenwidrig qualifiziert und diese Entscheidung auch nach Inkrafttreten des EWR-Vertrages bestätigt. Dennoch ergibt sich aus den Beschwerdefällen der Eindruck, daß diese Form der Werbung - insbesondere im Bereich der Finanzdienstleistungen (Versicherungen, Geldanlagen) - immer mehr zunimmt.

Neben der Telefonwerbung nimmt auch die Werbung über Telefax zu. Auch wenn davon eher Unternehmer betroffen sind, so finden bei Verbrauchern Faxgeräte ebenfalls zunehmend Verwendung. Die Rechtsprechung hat aber auch dieser Belästigung in zwei richtungsweisenden Entscheidungen Einhalt geboten.

### *Direct Mailings*

Auch Direct-Mail-Zusendungen stellen eine Quelle des Ärgers für Verbraucher dar. Insbesondere die Weitergabe ihrer Daten im Zusammenspiel von Versandhäusern, Banken und Versicherungen sowie Adreßhändlern ist für die Verbraucher zum einen nicht transparent und zum anderen in der Regel unerwünscht.

Die neue Bestimmung in § 262 Abs 6 GewO hat in diesem Bereich praktisch nicht gegriffen. Einerseits wurden die AGB der betroffenen Unternehmen auf diese Bestimmung noch kaum adaptiert, andererseits wird schon die - oft kleingedruckte und versteckte - Ermächtigungserklärung zur Datenübermittlung von den Verbrauchern überlesen, sodaß ein ebenso gedruckter Hinweis auf das Untersagungsrecht wohl kaum zur Kenntnis genommen wird.

### *Werbematerial-Verteilung*

Die Beilagen bei diversen Rechnungen (z.B. bei der Telefonrechnung) sowie die Werbung direkt an der Wohnungstüre führen ebenfalls zu zahlreichen Beschwerden von Verbrauchern. Neben der Belästigung und der Störung der Privatsphäre geben die Verbraucher insbesondere bei Werbungen über Flugblätter und Zeitschriften verstärkt auch Umweltschutzargumente - insbesondere die Vermeidung von Müll - als Grund für ihre Beschwerden an.

Zwar haben die Verteilerunternehmungen eine freiwillige Selbstbeschränkung angekündigt und versenden auf Wunsch einen Aufkleber mit der Aufschrift „Bitte kein Reklamematerial“ (mit Registriernummer). Es ist aber festzustellen, daß es immer wieder Beschwerden gibt, da selbst diese offiziellen Kleber ignoriert werden. Selbstgemachte Hinweisschilder, mit denen Verbraucher klar zum Ausdruck bringen, daß sie diese Art der Werbung ablehnen bzw. verbieten, werden in der Regel ignoriert. Es gibt zwar zwischenzeitlich einige Gerichtsentscheidungen, die besagen, daß die Haustürwerbung gegen den erklärten Willen der Bewohner eine Besitzstörung darstellt, doch fehlt dazu eine eindeutige - höchstgerichtliche - Judikatur.

## **2.2.8. Fehlfunktionen technischer Systeme**

Die Funktionsweise komplizierter technischer Systeme zur Erbringung von Dienstleistungen - wie beim Telefon oder beim elektronischen Zahlungsverkehr - ist dem Verbraucher nicht bekannt und wird aus Gründen der Geheimhaltung zur Vorbeugung von Mißbräuchen auch nicht bekannt gemacht. Dies führt dazu, daß der Vertragspartner sein eigenes Kontrollorgan ist. Bedenkt man, daß in keinem technischen System Systemfehler auszuschließen sind, daß auch immer wieder Systemfehler bekannt werden und daß schließlich auch die sich dieser Einrichtungen bedienenden Unternehmen nicht davor gefeit sind, daß Insider kriminell werden, dann wird der von Verbrauchern zunehmend geäußerte Wunsch nach Kontrolle von außen verständlich.

Beispielsweise häufen sich die Beschwerden von Verbrauchern über überhöhte Telefonrechnungen. Wird gegen die Rechnung Einspruch erhoben und eine Überprüfung verlangt, dann führt bislang die Post die Prüfung - mittels Amtssachverständigen - selbst durch. Der Verbraucher hat keine Chance, selbst oder mit einem privaten

Sachverständigen die technischen Gutachten des Amtssachverständigen zu überprüfen bzw. allfällige Systemfehler aufzuspüren. Aber auch durch die Möglichkeit des neuen Fernmeldegesetzes, nunmehr eine Entscheidung eines Zivilgerichtes herbeizuführen, wird die Situation des Verbrauchers kaum gebessert. In den AGB der Post wird der Fernsprechteilnehmer in die Rolle des Klägers gezwungen. Eine ähnliche Situation tritt auch bei Beschwerden über Mißbräuche im elektronischen Zahlungsverkehr auf. Wenn man z.B. Abbuchungen aufgrund von angeblichen Geldebehebungen an Geldausgabeautomaten mittels Bankomatkarte oder Kreditkarte bestreitet, dann wird die Überprüfung der Beschwerde ebenfalls vom Vertragspartner vorgenommen. Dessen Befund ist für den Verbraucher bzw. einen von ihm bestellten Privatgutachter nicht überprüfbar.

## **2.3. Soziodemographische Aspekte**

### **2.3.1. Nationalitätenbedingte Verbraucherprobleme**

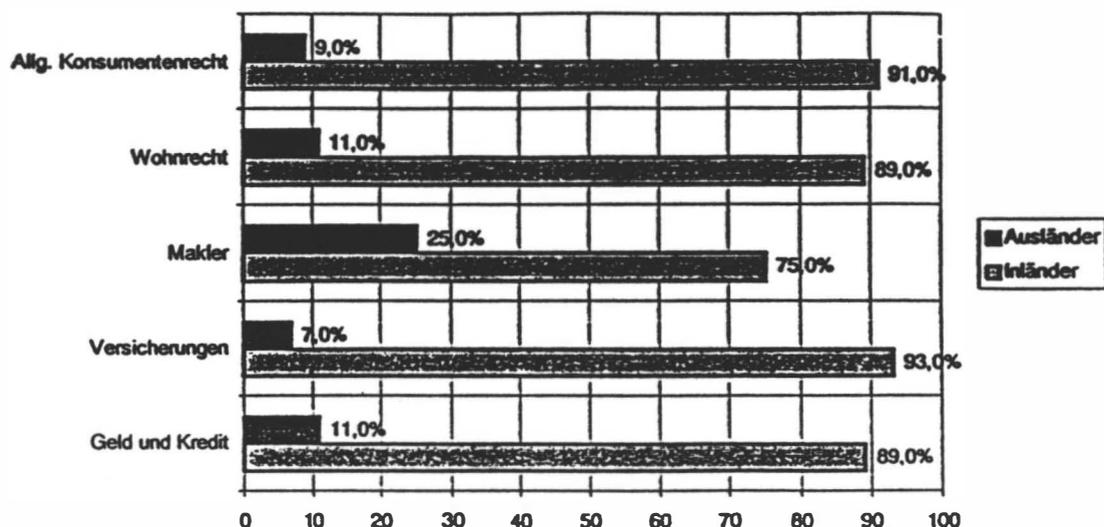
#### ***Höhere Schwellenangst***

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland ist mit durchschnittlich 10 % etwas kleiner als der Ausländeranteil der Bevölkerung Wiens mit 12,8 %. Dies liegt vermutlich an der höheren Schwellenangst und dem geringeren Bekanntheitsgrad von Beratungsmöglichkeiten bei ausländischen Verbrauchern. Keinesfalls jedoch an den geringeren Problemen dieser Bevölkerungsgruppe, deren Anfragen sogar zu einem hohen Anteil zu einer Weiterbearbeitung übernommen werden, da sich unter ihnen besonders viele Verbraucher mit wenig Potential zur Selbsthilfe befinden.

#### ***Probleme bei Wohnungen, Autos und Krediten***

Die häufigsten Anfragen ausländischer Ratsuchender galten dem Bereich Immobilienmakler (25 %), gefolgt vom Sektor Gebrauchtwagenhandel (20 %). Weitere Anfragen betrafen Geld und Kredite (11 %), das allgemeine Konsumentenrecht (9 %) und Versicherungsfragen (7 %). Die häufigsten Probleme treten also für ausländische Verbraucher im Wohnbereich, beim Autokauf und bei Kreditangelegenheiten auf.

### Verteilung der Ratsuchenden nach In- und Ausländer



### 2.3.2. Altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden

#### *Informationen vor dem Kauf ist Sache der Älteren*

Grundsätzlich ist die Bereitschaft, sich vor dem Kauf eines Produktes oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu informieren, bei älteren Verbrauchern höher als bei jüngeren. Ältere Verbraucher mit einem Alter von über 50 Jahren sind überdurchschnittlich stark vertreten bei Problemen im Zusammenhang mit Werbefahrten (35 %), Zeitschriftenabonnements (28 %) und bei Anfragen über den Einbau von Heizungen (26 %). Im Durchschnitt liegt der Anteil der über 50jährigen Ratsuchenden bei 13 %.

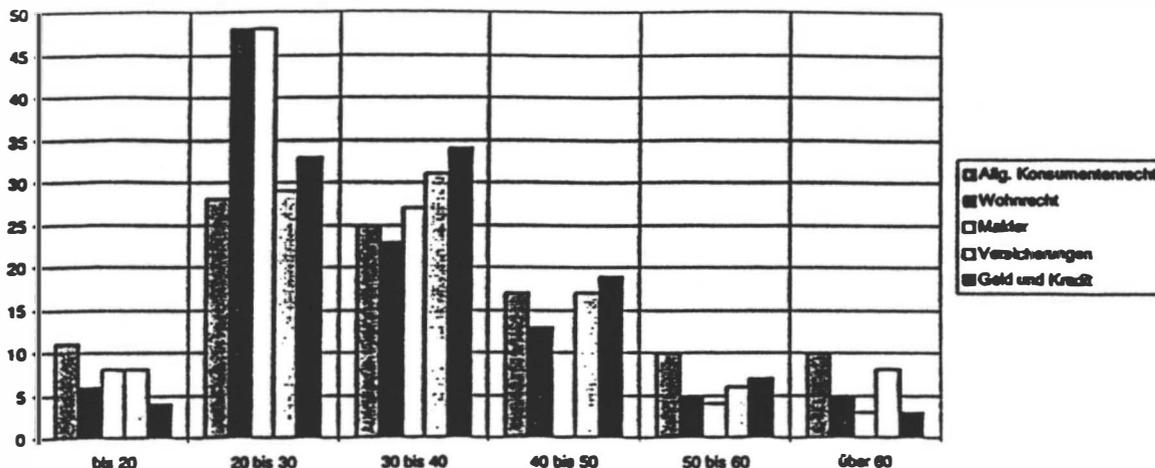
#### *Jüngere Verbraucher haben vor allem Wohnprobleme*

Im statistischen Durchschnitt machen jüngere Ratsuchende unter 30 Jahren im Zusammenhang mit allgemeinen Konsumentenrechtsfragen 43 % aus. In erster Linie haben sie Probleme mit Wohnungen. So überwiegen Anfragen jüngerer Verbraucher bezüglich Immobilienmaklern (56 %) und Wohnrecht (54 %). Häufige Anfragen gibt es weiters bezüglich Gebrauchtwagen (70 %), Fitneßcenter (63 %), Fernschulen (66 %) und Computer (61 %).

#### *Probleme bei der Partnersuche*

Jüngere Verbraucher haben auch verstärkt Probleme bei der Partnersuche. Die Anfragen bezüglich Partnervermittlern machen 62 % aus. Um einen Partner zu finden, werden in der Regel Honorare von rund öS 20.000,-- bezahlt. Häufig entsprechen die Partnervorschläge nicht den Erwartungen, was dann zum Aufsuchen des Konsumenten-Beratungszentrums führt. In vielen Fällen bestehen jedoch keine rechtlichen Möglichkeiten einzuschreiten.

Altersspezifische Verbraucherprobleme in der Rechtsberatung



### 2.3.3. Geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden

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

#### *Geschäft mit der Schönheit floriert*

Vor allem Frauen - in der Hoffnung, mühelos schlank zu werden bzw. das Aussehen durch sportliche Betätigung und/oder kosmetische Behandlungen zu verbessern - werden oft zu unbedachten Entscheidungen überredet. Schlankheitsinstitute verführen immer wieder mit vielversprechenden Werbeaussagen zu Behandlungen, deren Kosten bei einigen tausend Schilling liegen und zum Teil nach der Höhe der gewünschten Gewichtsreduktion gestaffelt sind. Abgesehen von den Kosten sind die gesundheitlichen Auswirkungen der angebotenen Behandlungen zumindest umstritten. Selbst bei Vorliegen von ärztlichen Attesten, daß die Behandlung aus gesundheitliche Gründen abzutreiben sei, haben Verbraucherinnen ohne Unterstützung von Beratungseinrichtungen bzw. Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe oftmals Probleme, aus den vertraglichen Verpflichtungen entlassen zu werden.

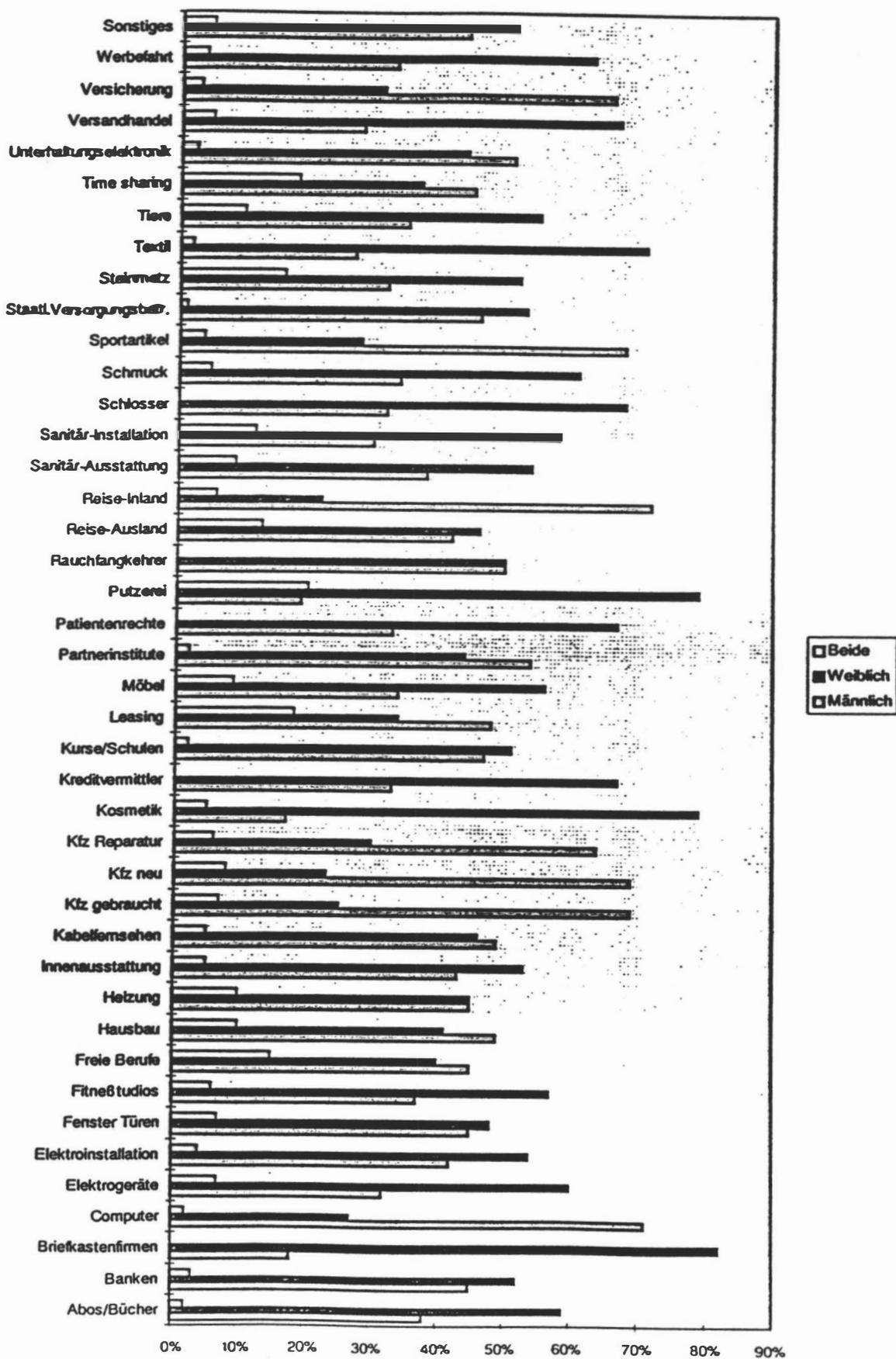
#### *Zinsenbelastungen Im Versandhandel*

Auch die Möglichkeit, Waren ohne Bonitätsprüfung auf Ratenzahlungen zu bestellen, lockt vermehrt weibliche Verbraucher. Die Werbestrategen der Versandhäuser zielen offensichtlich auch auf Bezieherinnen niedrigerer Einkommen und sprechen mit Gewinnspielen und Preisausschreiben mit „Traumgewinnen“ gerade diese Klienten besonders an. Die Beratungserfahrung des VKI zeigt, daß in der Regel Güter des täglichen Bedarfs (Haushaltswaren, Textilien, Kinderbekleidung oder Spielzeug) bestellt werden. Die Nachteile des Versandhandels treffen Frauen stärker als Männer.

*Der Mann ist für das Auto zuständig*

**Eine Häufung männlicher Verbraucheranfragen zeigt sich vor allem bei Anfragen zum Kfz-Bereich, wo der höchste Anteil männlicher Ratsuchender mit 69 % aller Anfragen festzustellen ist. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto zurückzuführen sein.**

### Geschlechtsspezifische Verteilung über Branchen im allgemeinen Konsumentenrecht



## 2.4. Umweltaspekte

### 2.4.1. Erneuerbare Energieträger

40 % des Endenergieeinsatzes entfällt auf die Bereitstellung von Raumwärme und Warmwasser. Zwei Drittel davon stammen aus fossilen Energiequellen - auch wenn Österreich mit einer Million installierter Kollektorflächen, über 200 Biomasse-Nahwärmenetzen und 15.000 Hackschnittelheizungen weltweit mit der Nutzung erneuerbarer Energieträger im Spitzenfeld liegt. Das Hauptaugenmerk muß also auch in Zukunft auf Energieeinsparung und passive Sonnenenergienutzung gelegt werden.

Einige Bundesländer haben bereits durch eine erweiterte Wohnbauförderung für Niedrigenergiehäuser günstige Rahmenbedingungen geschaffen. Bei geringen Mehrkosten kann der Energieeinsatz für Raumwärme auf 30 bis 70 kWh/m<sup>2</sup> pro Jahr (gegenüber etwa 100 kWh/m<sup>2</sup> pro Jahr) gesenkt werden. Während die solare Warmwasserbereitung in Einfamilienhäusern bereits weite Verbreitung gefunden hat, ist die Anwendung in Mehrfamilien-Wohngebäuden und im verdichteten Flachbau bzw. Siedlungsbau noch mit einer Reihe von Hemmnissen verbunden. Potentielle Investoren und Betreiber haben Zweifel an der Funktionstüchtigkeit, hinsichtlich des Wartungsaufwandes, bei der Auslegung oder bei der von der Anlage zu liefernden Wärmemenge. Betriebsdaten und Betriebserfahrungen mit größeren Solaranlagen im Siedlungsbau zeigen jedoch, daß - unter bestimmten Rahmenbedingungen - ein sowohl effizienter als auch ein wirtschaftlicher Betrieb von Großanlagen möglich ist.

Während das allgemeine Preisniveau seit 1979 (1. Boom der Solartechnologie) um 72 % gestiegen ist, haben sich die Investitionskosten einer Solaranlage nur um etwa 36 % erhöht. Dies macht eine Solaranlage heute relativ leichter erschwinglich. Gleichzeitig sind aber auch die konventionellen Energieträger Heizöl (39 %), Gas (41 %) und Strom (51 %) real billiger geworden. Diese Entwicklung und die starke Steigerung der Effizienz bei konventionellen Wärmesystemen (was durchaus erstrebenswert ist) tragen dazu bei, daß sich die Amortisationszeiten von Energiesystemen auf Basis erneuerbarer Energieträger (trotz Förderung) nicht in dem Maße verringert haben, wie es wünschenswert wäre.

### 2.4.2. Förderung energiebewußten Bauens

Der k-Wert (Maß für den Wärmedurchgang durch einen Gebäudeteil), der in den Bauordnungen festgelegt wird, war lange Zeit das einzige Instrument, das mehr oder weniger energiebewußtes Bauen förderte. Als erstes wagte Vorarlberg Ende der achtziger Jahre eine Reform der Wohnbauförderung. Damit wurde dieses äußerst wirksame Förderungsinstrument (österreichweit werden Wohnbau- und Sanierungsprojekte mit jährlich über 20 Mrd. Schilling gefördert) in den Dienst der Energieeinsparung gestellt. Auch in Salzburg, Wien, Oberösterreich und der Steiermark wird die Errichtung von Gebäuden mit niedrigen Energiekennzahlen (zum Teil auch der Einsatz effizienter Heizsysteme) mittlerweile über erhöhte Förderungszuschläge belohnt. Nach langen Verhandlungen ist nun die Art. 15a B-VG-Vereinbarung zwischen Bund und Bundesländern „über die Einsparung von Energie“ in Kraft getreten. Da sie neue Mindestanforderungen an den Wärmeschutz von Gebäudeteilen enthält, sind nun die

meisten Bundesländer aufgefordert, ihre Bauordnungen zu novellieren. Allerdings stellen die in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung festgelegten k-Wert-Obergrenzen nicht mehr den Stand der Technik dar.

Die energetische Bewertung eines Gebäudes aufgrund der k-Werte seiner Einzelbauteile sollte in naher Zukunft jedoch sowieso durch eine gesamtenergetische Bewertung der Gebäudehülle durch Energiekennzahlen ersetzt werden. Die ÖNORM B 8110-1 („Wärmeschutz im Hochbau - Anforderungen an den Wärmeschutz und Nachweisverfahren“) hat bereits dahingehend eine Überarbeitung erfahren. Sie stellt nun nicht mehr thematische Anforderungen an die Einzelbauteile, sondern an die gesamte Gebäudehülle.

Während in Tirol, Niederösterreich und Kärnten noch kein Fördermodell zur Anwendung kommt, das einen Anreiz für eine solche Niedrigenergiebauweise schafft, gibt es in Vorarlberg, Steiermark, Salzburg, Oberösterreich und Wien erhöhte Wohnbauförderung für energiesparende Bauweisen. Burgenland verbindet eine Zusatzförderung mit einem verschärften k-Wert-Satz. Ein neues Modell auf der Basis von Energiekennzahlen ist in Ausarbeitung.

### 2.4.3. Verbraucher und Umwelt

#### 2.4.3.1. Entwicklung des Umweltbewußtseins

Die seit August 1993 kontinuierlich von der Kommunikationsagentur Synerga und dem Institut für empirische Sozialforschung (IFES) durchgeführten Untersuchungen zum Umweltbewußtsein in Österreich ergaben im Laufe der Jahre einige Veränderungen:

- Im März 1994 konnte mit 33 % der höchste Anteil an „Bereitwilligen“ festgestellt werden. Im Oktober 1994 waren es hingegen nur mehr 24 %.

Die „Bereitwilligen“ sind besonders umweltsensibilisiert und bereit, zur Lösung der Umweltprobleme einen Beitrag - auch einen finanziellen - zu leisten. Der Aufwand bei Umweltaktivitäten und die Höhe finanzieller Beträge muß sich natürlich in gewissen Grenzen halten. Bei der Produktauswahl achten die „Bereitwilligen“ vielfach auf ökologische Aspekte - mitunter jedoch auch nur auf Werbeaussagen von Firmen, da andere Informationen oft nicht zur Verfügung stehen. Dennoch handelt es sich um eine eher kritische Gruppe, bei der Produktdeklarationen und Informationen von Umwelt- bzw. Konsumentenschutzorganisationen beim Kaufverhalten einen hohen Stellenwert genießen. Auch das Leseverhalten läßt auf ein fundiertes Informationsbedürfnis schließen.

- Die Gruppe der „Inaktiven“ vergrößerte sich von 47 % im März 1994 auf 55 % im Oktober 1994.

Die „Inaktiven“ sind sich zwar der Umweltprobleme bewußt, wollen aber kaum Geld für deren Lösung ausgeben, noch sonst viel dazu beitragen, sofern es mit Aufwand verbunden ist. Umweltaspekte - so geben die Angehörigen dieser Gruppe an - werden beim Kauf von Produkten zwar berücksichtigt, doch dürfte dies nur

dann der Fall sein, wenn es leicht möglich und nicht mit höheren Kosten verbunden ist. Hier haben wir es scheinbar mit dem „typischen Österreicher“ zu tun, der die Gefahr erkennt, aber nur langsam zum Handeln bewegt werden kann. Möglicherweise deshalb, da er vorerst einmal hofft, daß die „anderen“ etwas tun werden.

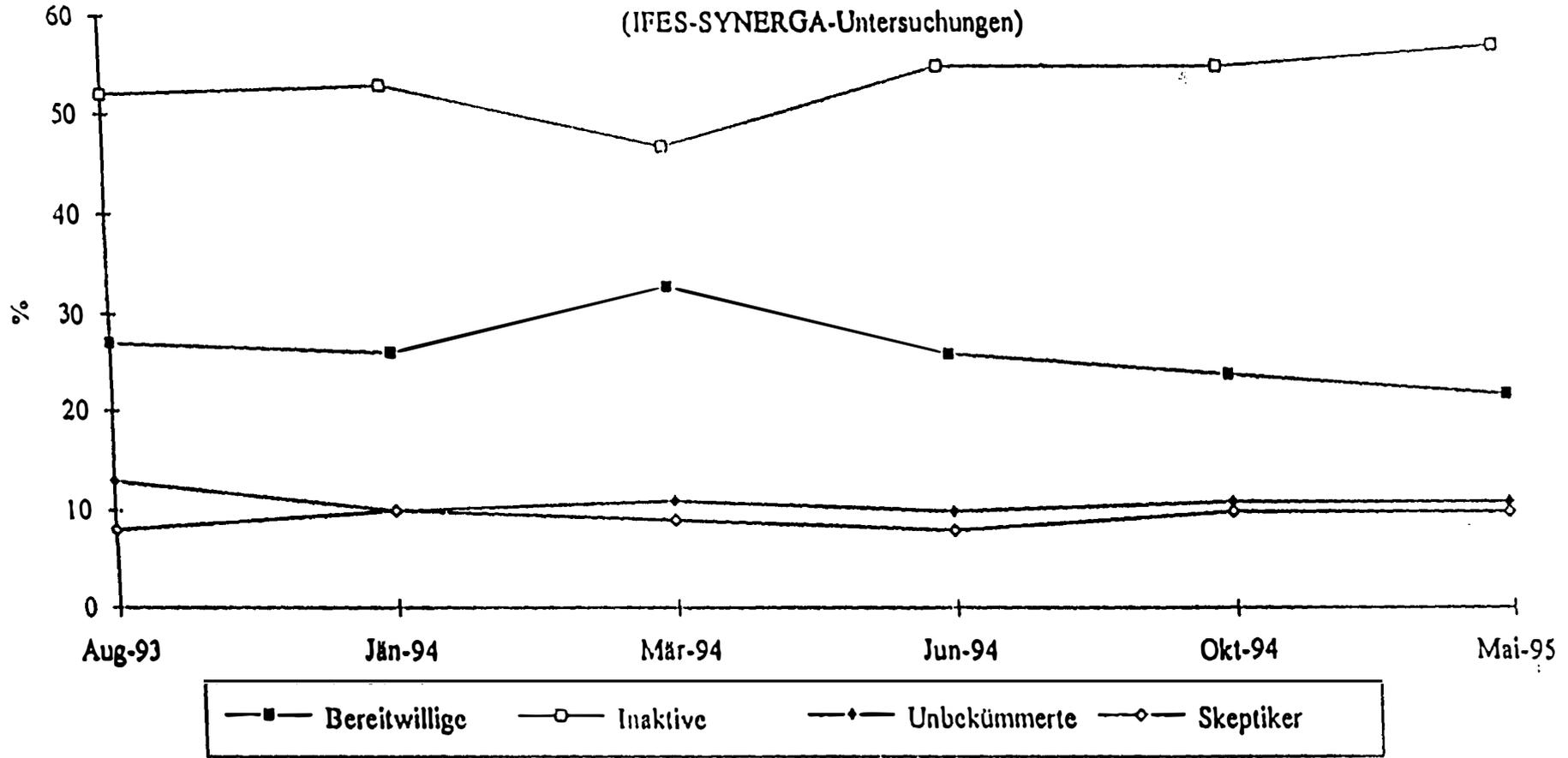
- Sowohl bei der Gruppe der „Unbekümmerten“ als auch bei den „Skeptikern“ konnten nur unwesentliche Verschiebungen festgestellt werden.

Die „Unbekümmerten“ haben Vertrauen in eine Zukunft, in der sich die Umweltprobleme von selbst lösen oder zumindest mittels entsprechender technischer Möglichkeiten lösen lassen werden. Trotz ihrer Unbekümmertheit und teilweise auch Uninteressiertheit versuchen sie zumindest einen kleinen Beitrag zum Umweltschutz zu leisten. Bei der Produktauswahl achten sie allerdings von allen Gruppen am wenigsten auf Umweltaspekte.

Die „Skeptiker“ sind etwas umweltbewußter als die „Unbekümmerten“, aber in jeder Beziehung skeptisch gegenüber den gesetzten Umweltschutzmaßnahmen, gegenüber umweltbezogenen Werbeaussagen, ja letztendlich gegenüber ihrem eigenen Beitrag zum Umweltschutz, den sie durchaus in einem gewissen Rahmen leisten. Sie halten den Aufwand im Zusammenhang mit Umweltschutzmaßnahmen für nicht mehr zumutbar und glauben, daß sie selbst bereits genug für die Umwelt tun.

# Typologie des Umweltbewußtseins im Wandel der Zeit

(IFES-SYNERGA-Untersuchungen)



Es ist offensichtlich, daß eine gewisse Öko-Lethargie vorherrscht, die jedoch möglicherweise vor einer Trendwende steht. So vertritt der deutsche Trendforscher Matthias Horx die Meinung, daß das momentane Tief für ernstgenommene Ökologie durch eine Reökologisierung abgelöst wird. Die Verbraucher werden aus ihrer Lethargie erwachen, verstärkt nach ökologischen Grundsätzen konsumieren und mehr Transparenz seitens der Unternehmen fordern. Erste Anzeichen für eine solche Trendwende gibt es bereits.

#### **2.4.3.2. Das österreichische Umweltzeichen**

Der Aufwärtstrend des nach strengen Kriterien vergebenen Österreichischen Umweltzeichens hat auch 1995 angehalten. Zu den seit 1990 ausgearbeiteten Richtlinien sind seit Beginn des Berichtjahres folgende neuen Produktgruppen hinzu gekommen:

- Schadstoffarme Druckerzeugnisse
- Kompostierbare Papiersäcke für biogene Abfälle
- Mehrweggebinde für Getränke und andere flüssige Lebensmittel
- Umweltorientierte Fahrausweise
- Standortgebundene Holzspielgeräte für den Außenbereich
- Kompostierbare Blumenarrangements und Trauergebinde für den Friedhofsbereich
- Reinigungsmittel

Die Richtlinie für Küchenrollen wurde noch 1995 ausgearbeitet und wird im Februar 1996 dem UZ-Beirat zum Beschluß vorgelegt. Damit stehen dann Kriterienkataloge für insgesamt 31 verschiedene Produktgruppen als Basis für die Umweltzeichenvergabe zur Verfügung.

Erfreuliches gibt es auch bezüglich der Umweltzeichenprodukte zu berichten. Das steigende Herstellerinteresse am Umweltgütesiegel läßt sich in beeindruckender Weise am Zuwachs ablesen. Die Anzahl der ausgezeichneten Produkte hat sich - bezogen auf das Vorjahr - nahezu verdoppelt und ist per Ende 1995 auf 71 angestiegen.

Damit ist es dem umweltbewußten Verbraucher bereits zum jetzigen Zeitpunkt möglich, sich in einigen wichtigen Segmenten beim Einkauf mittels des Umweltzeichens für umweltgerechtere Produktalternativen zu entscheiden. Um den Stellenwert des Umweltzeichens sukzessive zu verbessern und damit auch das Verbraucherverhalten günstig zu beeinflussen, bedarf es weiterer umfassender und kontinuierlicher Kommunikationsmaßnahmen.

#### **2.4.3.3. Das Umweltinformationsgesetz**

Das Umweltinformationsgesetz (UIG) verpflichtet Behörden, Auskunft über die Umweltdaten heimischer Betriebe zu geben. Betriebe, die ihre Emission messen müssen, sind wiederum verpflichtet, die Ergebnisse in verständlicher Form an einer allgemein zugänglichen Stelle bekannt zu machen, beispielsweise am Fabrikstor. In ähnlicher Form muß über die Gefahren von Störfällen informiert werden.

Eine Studie des Umweltministeriums zeigt auf, daß nur ein Drittel der Umweltverwaltungsstellen Anfragen zum UIG beantworten mußten. Die insgesamt 156 Informationsbegehren stammen allerdings nicht von Bürgerinitiativen und sonstigen Umweltgruppen, sondern in erster Linie von betroffenen Einzelpersonen. Die Gründe dafür

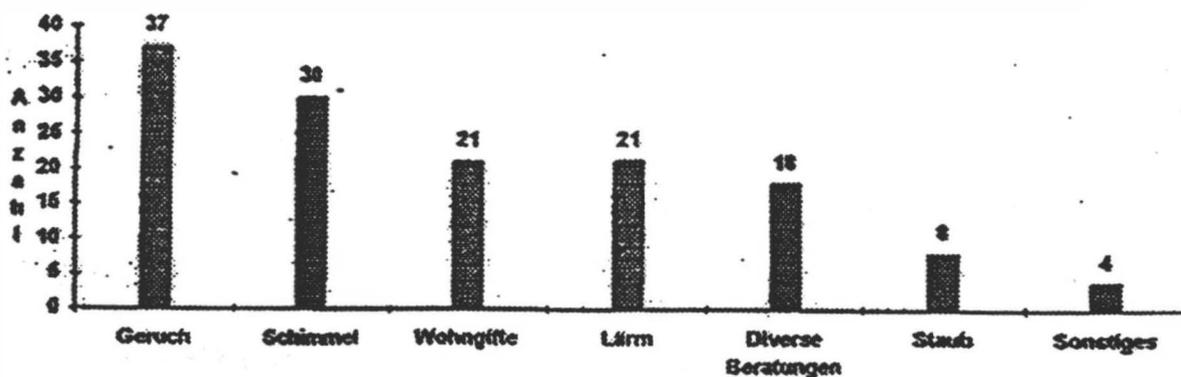
sind einerseits im geringen Bekanntheitsgrad dieses Gesetzes, andererseits in seiner Handhabung begründet. Wie bereits im „Bericht zur Lage der Verbraucher 1994“ ausgeführt, werden **aktuelle und brisante Informationen mit der Begründung zurückgehalten, daß es sich um geheimhaltungsbedürftige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse handelt. Viele Betriebe kommen ihrer Verpflichtung, Emissionsdaten bekannt zu geben, erst gar nicht nach. Vor allem kleineren Unternehmen ist das UIG überhaupt nicht bekannt.**

#### 2.4.3.4. Umweltmedizinische Beratung

Einen Einblick in die Umweltprobleme der Bevölkerung geben die Anfragen beim Institut für Umweltmedizin der Stadt Wien. Seit Beginn der Tätigkeit dieser Einrichtung (1. Mai 1993) bis 30. April 1995 wurden 139 Beratungen und 86 Lokalaugenscheine durchgeführt sowie 63 Gutachten erstellt. Besonders sensibilisiert für Umweltprobleme sind die 30- bis 40-jährigen bzw. Frauen. Unter den Beratungssuchenden befanden sich drei mal so viele Frauen als Männer.

Spitzenreiter bei den Beratungsanliegen sind Geruch (26,6 %), Schimmel (21,6 %), Wohngifte und Lärm (jeweils 15,1 %). Staub betreffen nur 5,8 % aller Beratungsfälle.

#### Spektrum der Beratungsanliegen



#### Umweltmedizinische Beratungsanliegen

Quelle: Statistik des Institut für Umweltmedizin der Stadt Wien

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

Die Rechtsvorschriften zum Schutz der Verbraucher sind abhängig von ihrer Durchsetzung. Deshalb fördert das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des Verbraucherrechts in Form der Klagstätigkeit des VKI. Im Auftrag des Ministeriums führt diese Organisation selektiv Musterprozesse durch und bekämpft gesetz- bzw. sittenwidrige Geschäftsbedingungen mit Verbandsklagen.

#### 3.1. Die Klagstätigkeit des VKI in Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz

Das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz beauftragte den VKI erstmals im September 1992, in Wahrnehmung der Klagslegitimation gemäß § 29 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) mit Verbandsklage vorzugehen, um grobe Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften beziehungsweise die guten Sitten in Allgemeinen Geschäftsbedingungen abzustellen. Weiters wurde der VKI beauftragt, in sorgfältig ausgewählten Fällen Musterprozesse, bei denen die Ausfallhaftung für Prozeßkosten übernommen wird, zu führen.

Seither hat der VKI zahlreiche Musterprozesse und Verbandsklagen anhängig gemacht; Ende 1995 waren 11 Verbandsklagen und 70 Individualklagen (Musterprozesse in Ausfallhaftung) anhängig. Auch im Berichtszeitraum (1.10.1994 bis 30.9.1995) konnten wiederum einige interessante Verfahren erfolgreich abgeschlossen werden.

#### 3.2. Verbandsklagen

##### „Kleingedrucktes“

Unternehmer bedienen sich im Verkehr mit Verbrauchern in den verschiedensten Branchen zur Festlegung der Vertragsbeziehungen vorformulierter Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB), die - im Hinblick auf deren drucktechnische Gestaltung - umgangssprachlich nicht zu Unrecht als „das Kleingedruckte“ bezeichnet werden. Diese Bedingungen werden nicht von zwei wirtschaftlich gleich starken Partnern ausgehandelt, sondern vielmehr vom in der Regel wirtschaftlich stärkeren Unternehmer den Verbrauchern 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 „privatautonomen Rechtssetzung“ durch Unternehmer vor allem mit dem Konsumentenschutzgesetz Grenzen gesetzt. Nicht jede in den Geschäftsbedingungen vorgesehene Regelung ist daher rechtlich auch zulässig.

So kann etwa die Gewährleistung im Verbrauchergeschäft nicht ausgeschlossen und nur geringfügig beschränkt werden. Auch die Pflicht zu Schadenersatz darf bei **Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht ausgeschlossen werden. Den gesetzlichen Bestimmungen widersprechende Klauseln sind unzulässig und - im Einzelvertrag - unwirksam.**

### ***Verbandsklagsbefugnis***

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.**

### ***Präventiver Konsumentenschutz***

Die Verbandsklage ist damit ein wesentliches Instrument des präventiven Konsumentenschutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, daß der konkret beklagte Unternehmer seine Geschäftsbedingungen **gesetzeskonform umgestalten muß, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als „Rute im Fenster“: Jeder Unternehmer muß damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Geschäftsbedingungen vom 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.**

Im Zuge der Verbandsklagstätigkeit des VKI konnten im Jahr 1995 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.**

### ***Alle Prozesse gewonnen***

Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 17 Verbandsklagen erfolgreich beendet werden. In vier Fällen konnten rechtskräftige Sachentscheidungen im Hauptverfahren durch die Gerichte erwirkt werden. In sechs Fällen ergingen rechtskräftige Einstweilige Verfügungen. Im Lichte dieser Entscheidungen waren alle Unternehmer zu Submissionsvergleichen bereit. Kein einziges Verfahren wurde verloren.

Beispielfälle zu § 9 KSchG:

Ausschlüsse:

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

*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.*

*Das Fahrzeug wurde vom Käufer eingehend besichtigt, geprüft und probegefahren und verzichtet dieser daraufhin ausdrücklich auf jede Gewährleistung einschließlich für verborgene Mängel.*

*Verschleißteile sind von der Gewährleistung ausgenommen.*

Rügepflicht:

*Sichtbare Mängel müssen unverzüglich nach Feststellung, spätestens aber 10 Tage nach Übernahme der Ware, durch den Kunden schriftlich angezeigt worden sein.*

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

Fristverkürzungen:

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

Beispielfälle zu § 6 Abs. 1 Z9 KSchG:

*Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.*

*Im Falle der Absage, Verschiebung bzw. Programmänderung werden keine wie immer gearteten Spesen (Hotel, Anfahrtskosten, etc.) ersetzt.*

*Eine Haftung für allfällige gesundheitliche Folgen der Behandlung wird ausgeschlossen.*

*Schadenersatzpflichtig sind wir in jedem Fall nur bis zur Höhe des Betrages, der für die Ware in Rechnung gestellt wird.*

*Für Schäden, welche bei der Montage bauseits gelieferter Ware entstehen, haften wir nur im Rahmen soweit diese durch unsere Versicherung gedeckt sind.*

*Eine Haftung für Körperschäden, die sich der Teilnehmer beim Training zuzieht, ist ausgeschlossen.*

#### **Beispielfälle zu § 6 Abs. 1 KSchG:**

##### **Recht zur Aufrechnung:**

*Allfällige Gegenforderungen des Bestellers können nicht aufgerechnet werden.*

*Eine ordnungsgemäß durchgeführte Mängelrüge berechtigt den Auftraggeber nicht, den Kaufpreis oder einen Teil desselben zurückzubehalten.*

##### **Nachfrist:**

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

*Erst durch die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers gilt der Vertrag als zustande gekommen. Der Auftraggeber ist an seinen Auftrag 1 Monat gebunden.*

##### **Preisgleitklauseln:**

*Treten nach Geschäftsabschluss unmittelbar oder mittelbar Änderungen des Kostengefüges ein, sind wir zu entsprechender Preisberichtigung berechtigt.*

##### **Leistungsänderungsvorbehalte.:**

*Änderungen der Öffnungszeiten bzw. unseres Leistungsangebotes behalten wir uns vor.*

##### **Anerkenntnis:**

*Das Abonnement kann bis 4 Wochen vor Ablauf des Abo-Zeitraumes problemlos schriftlich gekündigt werden. Erhalten wir keine Nachricht von Ihnen, verlängert sich Ihr Abonnement automatisch um ein weiteres Jahr zum jeweils gültigen Vorzugspreis für Abonnenten.*

*Mustersendungen zur Ansicht oder zur Auswahl gelten als verkauft und angenommen, wenn nicht innerhalb 4 Wochen fracht- oder portofreie Rücksendung erfolgt.*

Formvorschriften:

**Die Stornierung muß mittels eingeschriebenen Brief erfolgen.**

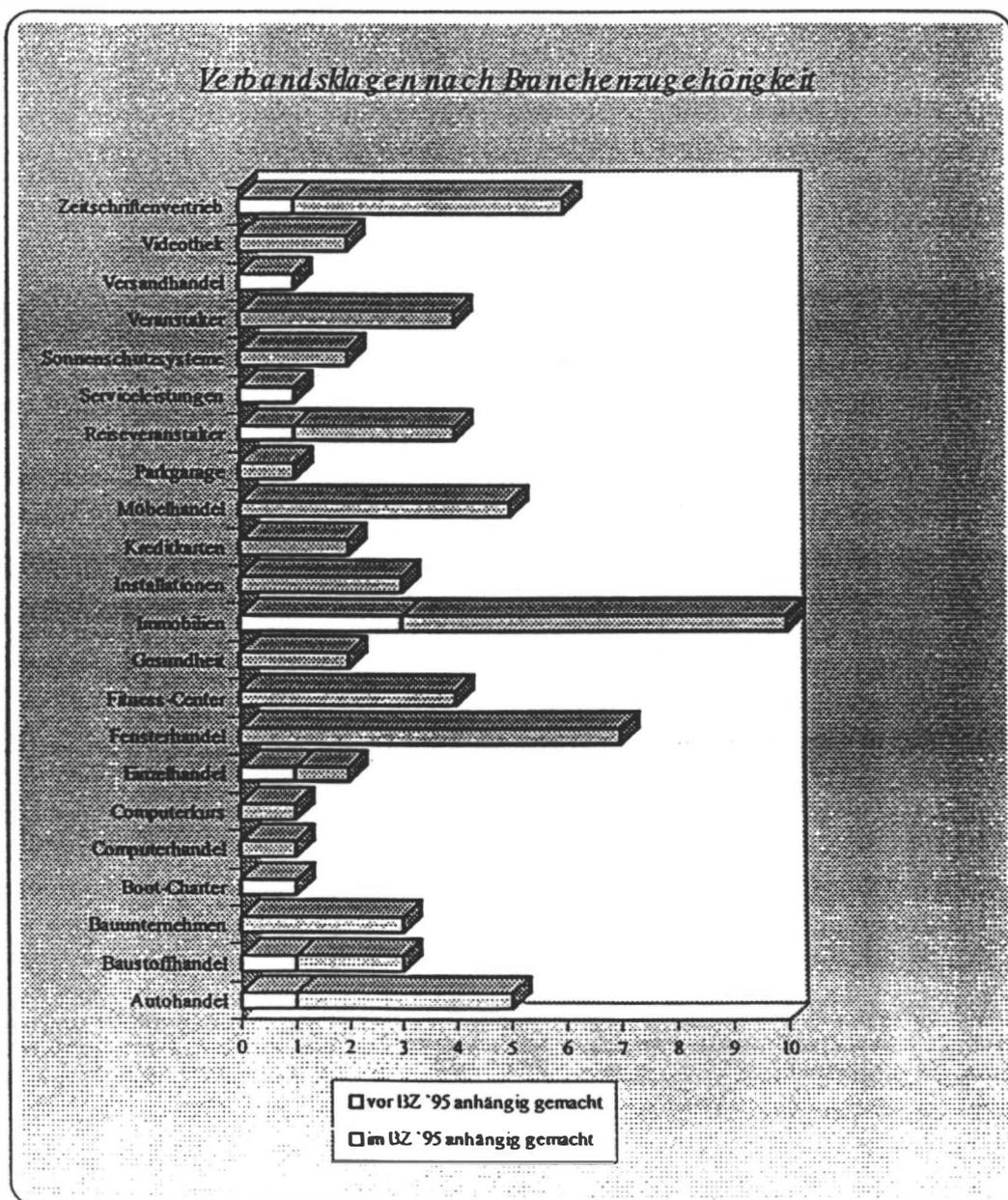
**Beispielfälle zu § 10 Abs. 3 KSchG:**

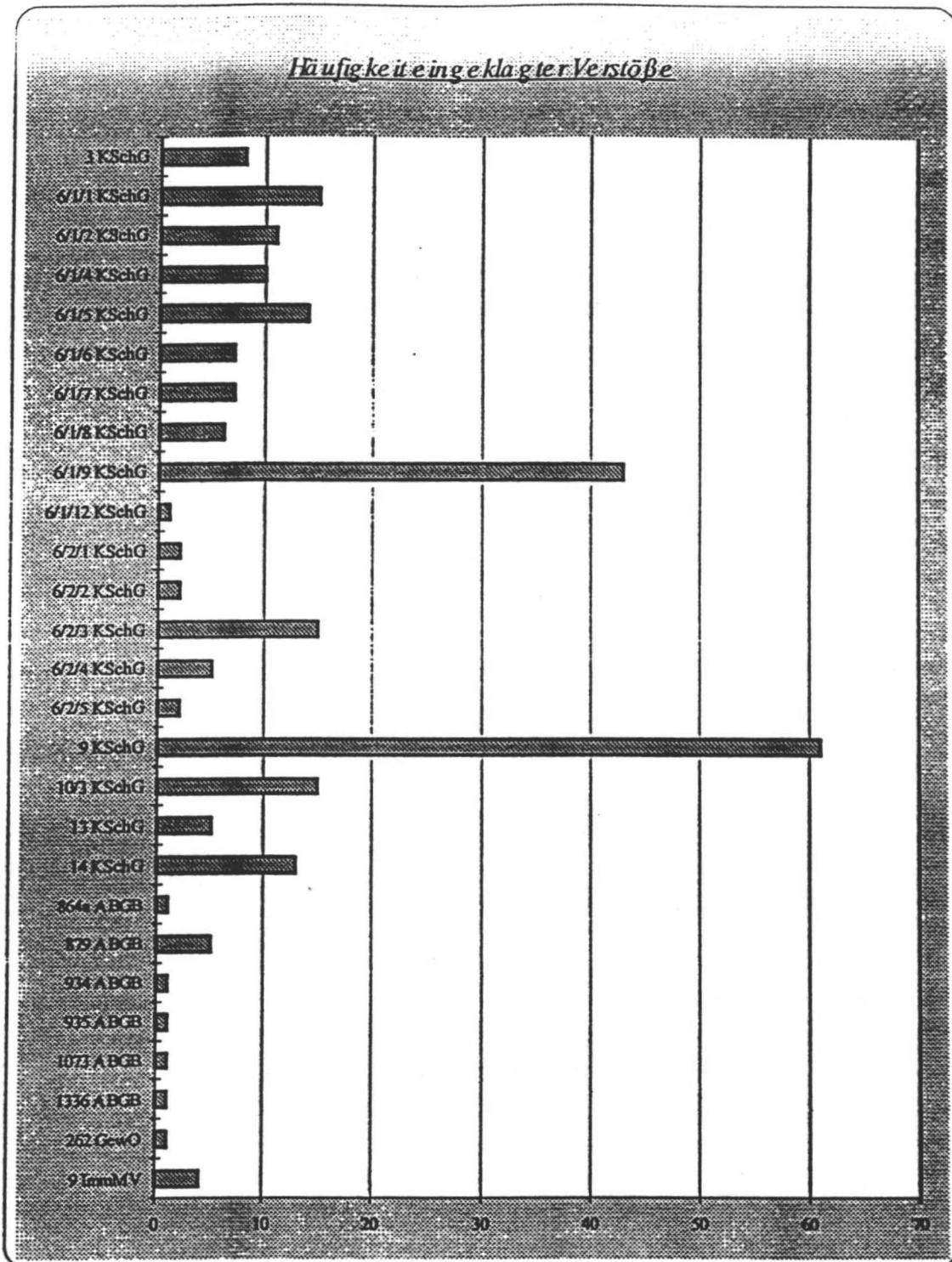
**Mündliche Nebenabreden, auch wenn solche bestanden oder gemacht wurden, haben keine Gültigkeit.**

**Beispielfälle zu § 13 KSchG:**

**Zahlungsverzug:**

**Bei Zahlung in Teilbeträgen wird der gesamte Restbetrag fällig, wenn die Kundin mit einer Zahlung länger als 14 Tage in Rückstand kommt.**





### 3.3. Ausfallhaftungen

#### *Prozeßkostenrisiko*

Die Rechtsberatung des VKI - sowohl im Konsument-Beratungszentrum in Wien, als auch in den Landstellen -, sowie das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz werden mit zahlreichen Rechtsproblemen konfrontiert, die Verbraucher mit Unternehmen haben. Auch wenn die Verbraucher 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 Bedarfes (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 50.000,- auch bei grundlegenden Rechtsproblemen ein Rechtszug zum Obersten Gerichtshof (OGH) vergeschlossen bleibt.

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 (§ 55 Abs 4 JN) Verbraucher 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 Rechtssprechung zu wichtigen Fragen des Verbraucherrechts weiterentwickelt wird und Musterurteile auch für andere gleichgelagerte Fälle zur Lösung herangezogen werden können.

Hier einige Beispiele für Entscheidungen aus dem Berichtszeitraum:

- *Verlust der Bankomatkarte*

Einem Bankkunden war, als er den Verlust seiner Bankomatkarte seiner kontoführenden Bank mitteilte, von einem Angestellten der Bank mitgeteilt worden, daß - so der PIN-Code nicht mitgestohlen oder beim Eintippen ausgespäht worden sei - „nach menschlichem Ermessen (auch ohne Sperre) nichts passieren“ könne. Der Kunde verzichtete daraufhin auf die Vornahme einer - kostenpflichtigen (öS 500,-) - Sperre seiner Karte. In der Folge gelang es unbekanntem Tätern dennoch, öS 80.000,- mittels der gestohlenen Karte unter Verwendung des - wie immer ermittelten - PIN-Codes zu beheben. Die Bank belastete jedoch damit ihren Kunden. Dieser klagte mit Hilfe des VKI auf Schadenersatz.

Im Prozeß argumentierte die Bank zum einen damit, daß der PIN-Code einer Bankomatkarte - so der Code nicht beim Diebstahl mitgestohlen oder beim Eintippen ausgespäht werde - nicht ermittelt werden könne und daher kein Schaden eintreten könne. Das Gericht ging dagegen davon aus, daß es durchaus mehrere Möglichkeiten der Ausspähung des PIN-Codes gäbe. Allein die von der GABE (nunmehr: Europay) getroffene „Sonderregelung für Schadensfälle“, die einen Reservefond für Schäden aus mißbräuchlicher Verwendung von Bankomatkarten vorsieht, zeige, daß die mißbräuchliche Verwendung einer gestohlenen Bankomatkarte durchaus möglich sei. Die Auskunft der Bank sei somit objektiv falsch gewesen und dies stelle eine leichte Fahrlässigkeit dar.

Die Bank wollte sich jedoch unter Hinweis auf Punkt 33 Abs. 2 Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kreditunternehmungen der Haftung entziehen. Dort werde

die Haftung der Bank für leicht fahrlässige Fehler ausgeschlossen. Doch auch in diesem Punkt spielte das Gericht nicht mit: Die Kundenrichtlinien für die Benützung der Geldausgabeautomaten sehen vor, daß die Bank sehr wohl für nachgewiesenes Verschulden - ohne Einschränkung - haftete. Dieser Widerspruch zwischen AGB und Kundenrichtlinien gehe aber gemäß § 915 ABGB zu Lasten der Bank und diese sei daher auch für leichte Fahrlässigkeit haftbar. Die Bank erhob außerordentliche Revision gegen das Urteil. Diese wurde vom OGH mit einem „Zweizeiler“ zurückgewiesen. Das Urteil ist also rechtskräftig.

- **Unwirksamkeit eines Magnetfeld-Therapiegerätes**

Eine Verbraucherin erwarb ein Magnetfeld-Therapiegerät. Da ihr in der Folge Bedenken bezüglich der Wirksamkeit des Gerätes kamen, ließ sie das Gerät durch den VKI untersuchen. Dabei wurde festgestellt, daß das Gerät keine nachweisbare Wirkung hat. In der Folge hat die Verbraucherin den Kaufpreis nicht bezahlt und Irrtum, Gewährleistung sowie Verkürzung über die Hälfte geltend gemacht. Die genannte Firma hat dennoch die Klage auf Zahlung des Kaufpreises eingebracht. Das Verfahren wurde - aufgrund eines überzeugenden Sachverständigengutachtens - in erster Instanz rechtskräftig gewonnen.

- **Rücktritt von einem Computer-Kurs**

Ein Lehrer ließ sich durch einen Vertreter dazu überreden, einen „Computer-Kurs“ zum Gesamtpreis von immerhin rund 27.000,- Schilling zu buchen. Acht Tage nach seiner Unterschrift wollte er - nach nun reiflicher Überlegung - vom Vertrag zurücktreten. Das Unternehmen zeigte sich jedoch unerbittlich: Die Wochen-Frist für einen Rücktritt gemäß § 3 KSchG sei bereits abgelaufen. In der - vom Gesetzgeber vorgesehenen - Belehrung über das Rücktrittsrecht waren jedoch einige Fehler enthalten: So wurde vorgeschrieben, das der Rücktritt mit „eingeschriebenem Brief“ zu erfolgen habe und überdies würde die Einschreibegebühr von öS 2.000,- keinesfalls rückerstattet. Damit würde aber das kostenlose Rücktrittsrecht in der Praxis sehr wohl Kosten verursachen und überdies stellt die Formvorschrift des „Einschreibens“ eine gesetzlich unwirksame Bedingung für die Wirksamkeit eines Rücktrittes dar. Die Rechtsprechung geht in Fällen unvollständiger oder falscher Belehrungen davon aus, daß dies dem Fall einer gänzlich fehlenden Belehrung gleichzusetzen ist. In diesem Fall kann der Verbraucher seinen Rücktritt binnen einem Monat ab Vertragsabschluß erklären. Damit war aber der Rücktritt binnen acht Tagen auch im vorliegenden Fall rechtzeitig und wirksam. Das Institut konnte sich dieser Rechtsmeinung nicht anschließen und klagte. Auch das Bezirksgericht Imst verkannte die Rechtssituation. Erst das Landesgericht Innsbruck folgte den Argumenten des VKI und wies die Klage des Institutes auf Zahlung von rund öS 27.000,- rechtskräftig ab.

- **Leistungsänderung bei Reiseangebot**

Ein Verbraucher buchte für sich und seine Frau ein Silvesterarrangement bei der Restplatzbörse zu einem Pauschalpreis von öS 8.800,-. Er wies bei der Vertragsverhandlung darauf hin, daß er nur bereit sei, ein Arrangement mit Flügen zur Tageszeit zu buchen. Flüge zur Nachtzeit kamen für ihn nicht in Frage. Es wurde somit ein Flug Wien-Neapel-Wien jeweils zur Tageszeit vereinbart. In weiterer Folge wurde der Verbraucher telefonisch von Leistungsänderungen benachrichtigt. Statt wie vereinbart sollte der Rückflug nunmehr in der Nacht erfolgen und darüber

hinaus sollte der Rückflug auch nicht von Neapel sondern von Rom aus gehen. Der Verbraucher war mit diesen Leistungsänderungen nicht einverstanden und erklärte seinen Rücktritt vom Vertrag und begehrte weiters die Rückerstattung des bezahlten Betrages in Höhe von öS 8.800,-. Da der Veranstalter lediglich den Betrag von öS 1.245,- zurückbezahlte, wurde der Restbetrag in Ausfallhaftung klagsweise geltend gemacht. Sofort nach Zustellung des Zahlungsbefehls bezahlte die beklagte Partei das gesamte Kapital sowie Zinsen und Kosten.

### **„Judikaturvermeidung“**

Bei den geführten Musterprozessen ist die Tendenz zu bemerken, bis zur Klage stur eine Rechtsposition zu vertreten und nach Einbringung der Klage sofort zu „submitieren“ (die gegnerischen Ansprüche bedingungslos anzuerkennen). Damit soll offensichtlich die Bildung von Judikatur zu bestimmten heiklen Streitfragen vermieden werden. In einigen Bereichen muß daher damit gerechnet werden, daß erst durch eine Vielzahl von Musterprozessen eine Änderung im Verhalten der betroffenen Unternehmer zu erreichen sein wird.

**BÜRO  
FÜR  
KONSUMENTEN  
FRAGEN  
IM  
BMGK**