

III – 78 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XX. GP

# BERICHT ZUR LAGE DER VERBRAUCHERINNEN 1996

MATERIALIEN KONSUMENTENSCHUTZ

BUNDESMINISTERIN FÜR  
FRAUENANGELEGENHEITEN  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

# **Bericht zur Lage der VerbraucherInnen 1996**

Eine Bestandsaufnahme aktueller Probleme des  
Konsumentenschutzes

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

**Büro für Konsumentenfragen**

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

# INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung .....	1
2. Die Lage der VerbraucherInnen .....	2
2.1. Die Entwicklung des privaten Konsums und die Auswirkungen der EU-Mitgliedschaft .....	3
2.2. Branchenspezifische Problemlagen .....	4
2.2.1. Bauen.....	4
Fertigteilhäuser - Baubiologie.....	4
Niedrigenergiehaus-Förderung in Österreich .....	5
Heizanlagen.....	5
Wasseraufbereitung .....	6
Wartungsservice.....	6
2.2.2. Wohnen .....	7
Die derzeitige Situation.....	7
Geplante Gesetzesänderung bei Betriebskosten .....	7
Neues Maklergesetz .....	8
Neue Immobilienmaklerverordnung.....	9
Gesetzwidrige Vertragsformblätter .....	9
Bauträgervertragsgesetz .....	10
VerbraucherInnenprobleme im Wohnbereich.....	10
2.2.3. Haushaltsgeräte .....	14
2.2.4. Möbel .....	17
2.2.5. Raumausstattung .....	17
2.2.6. Lebensmittel.....	19
Kooperationen und Verkäufe.....	21
Trends im Ernährungsbereich .....	21
Vor- und Nachteile des EU-Beitritts .....	22
Novel-food - Gentechnik.....	23
Der BSE-Skandal .....	24
Worauf VerbraucherInnen beim Lebensmittelkauf achten .....	25
Hygiene- und andere Probleme.....	27
2.2.7. Wasch- und Reinigungsmittel .....	27
2.2.8. Kosmetika .....	29
2.2.9. Bekleidung und andere Textilien.....	31
2.2.10. Personenkraftwagen .....	32
Parallelimporte.....	32
Nachfragesteigerung durch Erhöhung der NoVA .....	33
Abgasprobleme bei Mopedrollern.....	35
2.2.11. Unterhaltungselektronik und Computer.....	36
2.2.12. Reisen .....	39
Die Marktsituation.....	39
VerbraucherInnenprobleme.....	39
2.2.13. Finanzdienstleistungen: Banken, Kapitalmarkt Versicherungen .....	46
Banken .....	46
Marktsituation.....	46
Entwicklung der Anfragen .....	46
Verbraucherrelevante Änderungen des Bankwesengesetzes .....	47
Verbrauchergirokonto .....	47
Bausparfinanzierung .....	48
Kredit .....	48
Neue Technologien in der Geschäftsbeziehung Kunde - Bank .....	48

Leasing .....	49
Personalkreditvermittlerverordnung .....	49
Kapitalmarkt .....	50
Investmentfonds .....	50
Veranlagungen am nichtinstitutionalisierten Kapitalmarkt .....	50
Pyramidenspiele .....	50
Versicherungen .....	51
Marktsituation.....	51
Europäischer Markt.....	51
Vertrieb von Versicherungsprodukten.....	51
Neue Technologien.....	52
Verbesserte Kündigungsmöglichkeiten.....	52
Steuerliche Änderungen .....	53
Die häufigsten Anfragen .....	53
Lebensversicherung.....	55
Fondsgebundene Lebensversicherung.....	55
Zusatzkrankenversicherung .....	55
2.2.14. Öffentliche Dienstleistungen .....	56
Allgemeine VerbraucherInnenprobleme - Positionspapier zu öffentlichen Diensten .....	56
Telefongebührenschiichtung Oberösterreich.....	60
2.2.15. Private Dienstleistung, Versandhandel .....	60
2.2.16. Zeitschriftenabonnements.....	61
2.3. Juristische Querschnittsfragen .....	62
2.3.1. VerbraucherIn und Werbung.....	62
Telefon- und Telegrammwerbung .....	62
Werbematerial an der Haustür .....	62
Gewinnspiele.....	62
2.3.2. Der/Die überrumpelte VerbraucherIn .....	63
Haustürgeschäfte .....	63
Maklergesetz .....	63
2.3.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	64
2.3.4. Probleme beim Lieferverzug .....	65
2.3.5. Gewährleistung - Garantie .....	65
Garantie - Gewährleistung .....	65
Beweglich - nicht beweglich.....	65
Gewährleistungsfrist .....	66
Beweislast .....	66
Rechtsdurchsetzung.....	66
Entwurf einer Richtlinie.....	67
2.3.6. Schadenersatz .....	67
Naturalrestitution .....	68
Beweislast .....	68
Immaterielle Schäden.....	68
Produkthaftung .....	68
2.3.7. Inkassobüros.....	69
2.3.8. Rechtsdurchsetzung .....	70
Verfahrenskosten .....	70
Dauer der Verfahren.....	70
Zugang zum Recht .....	70
Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im EWR.....	71
2.4. Soziodemografische Aspekte .....	71
2.4.1. Nationalitätsbedingte VerbraucherInnenprobleme .....	72



Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität .....	72
AusländerInnenprobleme im Wohnbereich .....	72
Wohnungssuche.....	72
Mietrechtliche Probleme .....	73
Probleme im Altbaueigentum .....	73
Zeitschriftenabonnements .....	74
2.4.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme .....	75
Probleme jüngerer VerbraucherInnen .....	76
Probleme älterer VerbraucherInnen .....	77
2.4.3. Geschlechtsspezifische VerbraucherInnenprobleme .....	77
Häufung von Problemen von VerbraucherInnen .....	78
Häufung von männlichen Verbraucherproblemen .....	78
2.5. Umweltaspekte .....	79
VerbraucherInnen und Umwelt.....	80
3. Förderung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsentwicklung durch Verbands- klagen und Musterprozesse .....	84
3.1. Verbandsklagen.....	84
Präventive Kontrolle .....	85
Verbandsklagen durch VKI.....	85
Beispiele für gesetzwidrige Klauseln .....	85
Zinsgleitklauseln .....	88
AGB Inkassobüro .....	88
3.2. Musterprozesse .....	88
Immobilienmakler .....	89
Kreditvermittler .....	89
Reiserecht .....	89
Mißbrauch von EC-Karten .....	90
Angehörigen - Bürgschaften.....	90

# 1. Einleitung

Die wachsende Komplexität des Marktes - unter anderem bedingt durch den EU-Beitritt Österreichs - verunsichert VerbraucherInnen und erschwert das Einkaufsverhalten. Deshalb verwundert es kaum, daß sich auch 1996 zahlreiche ratsuchende VerbraucherInnen schriftlich, telefonisch oder persönlich an das Büro für Konsumentenfragen im Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz gewandt haben.

Um relevante Entwicklungen und mögliche Gefahren für den VerbraucherInnen-schutz frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten, werden jedoch nicht nur diese Anfragen herangezogen, sondern auch die Beschwerde- und Beratungsfälle, die an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) herangetragen werden. Weiters tragen dazu die ständigen Kontakte mit den Konsumentenberatungsstellen der Arbeiterkammern, mit VertreterInnen der Wirtschaft, aber auch die internationale Zusammenarbeit in der Europäischen Union, in der OECD und in einer Vielzahl spezieller Arbeitsgruppen sowie nicht zuletzt die Beobachtung und Vergabe von Forschungsprojekten bei.

Um die Dimension der einzelnen Problembereiche exakt einschätzen zu können, beauftragt das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz den Verein für Konsumenteninformation - die größte diesbezügliche Beratungseinrichtung Österreichs - jährlich damit, einen Bericht zur Lage der VerbraucherInnen zu erstellen. Dem vorliegenden Bericht liegen mehr als 23.000 aktuelle Beschwerde- und Beratungsfälle zugrunde, nahezu 53.000 telefonische Anfragen sowie Markterhebungen und Marktanalysen. Alle Daten wurden unter Nutzung des Expertenwissens der VKI-MitarbeiterInnen aufbereitet.

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

## 2. Die Lage der VerbraucherInnen

Im Vergleich mit den Berichten der Vorjahre lassen sich in einigen Bereichen Entwicklungen erkennen, die durchaus neue Herausforderungen an die Konsumentenpolitik stellen und verstärkte Aufklärungsarbeit notwendig machen. In vielen Fällen ist jedoch festzustellen, daß sich in den vergangenen Jahren keine wesentliche Veränderung in den Problemlagen ergeben hat. Auf solche Fälle wird im vorliegenden Bericht nach wie vor hingewiesen, breiterer Raum ist jedoch neuen Entwicklungen eingeräumt.

Neben den Auswirkungen durch den EU-Beitritt Österreichs haben auch die angespannte Wirtschaftslage und die dadurch bedingten aggressiveren Verkaufsmethoden der Unternehmen sowie das zweite Sparpaket Einfluß auf die Lage der VerbraucherInnen. Auf den ersten Blick hat der verstärkte Konkurrenzkampf und Verdrängungswettbewerb der Wirtschaft positive Auswirkungen. Betrachtet man jedoch die im Wirtschaftssystem agierenden Subsysteme vernetzt, so ergibt sich ein durchaus bedenklicher Regelkreis, der in vielen Fällen zu extremen Strategien der Unternehmen führt.

Der vorliegende Bericht umfaßt jedenfalls die bisherige Entwicklung des privaten Konsums inklusive der Auswirkungen der EU-Mitgliedschaft, branchenspezifische Problemlagen, branchenübergreifende juristische Fragen, die soziodemographische Verteilung von Problemfällen sowie das Umweltbewußtsein und -verhalten der VerbraucherInnen. Der Beobachtungszeitraum reicht vom 1.10.1995 bis zum 30.9.1996.

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

Neue Entwicklungen könnten vor allem auch durch die neuen elektronischen Medien bedingt sein, doch ist es noch zu früh, etwas darüber auszusagen. Erfahrungen des VKI - er präsentiert sich seit geraumer Zeit im Internet - im September d.J.: 3885 Anfragen (62 % davon galten dem Beratungsangebot auf der Startseite, 9 % Tests und Reports, 8 % der Zeitschrift „Konsument“ 9/96, jeweils 4 % den Sonderpublikationen und dem Heft 4/96, 2 % dem Bestellservice, 11 % diversen anderen „Konsument“-Ausgaben und 0,5 % Informationen zum VerbraucherInnenrecht).

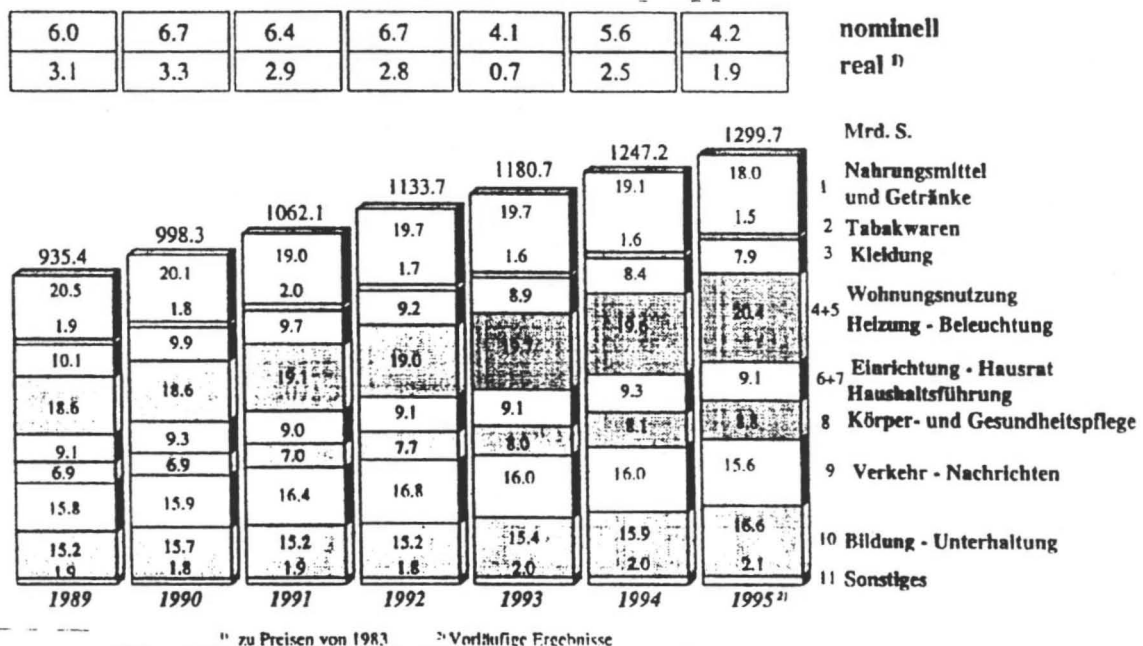
Doch wie gesagt: Aussagen über die Bedeutung des Internets oder über die Qualität der Anfragen können zum jetzigen Zeitpunkt kaum gemacht werden. Möglicherweise sind derzeit Neugierde und Spieltrieb und weniger VerbraucherInnenprobleme die Antriebskraft für Anfragen.

## 2.1. Die Entwicklung des privaten Konsums und die Auswirkungen der EU-Mitgliedschaft

Was den privaten Konsum betrifft, so fällt auf, daß er zwar - was die Ausgaben der ÖsterreicherInnen betrifft - insgesamt nach wie vor zunimmt, in einigen Bereichen jedoch stagniert. Zu den stagnierenden Bereichen (hier zeigen auch Preisreduktionen durch den EU-Beitritt ihre Auswirkung) zählen unter anderem Nahrungsmittel und Getränke, Kleidung sowie Wohnungsausstattung und Haushaltsartikel.

Eine von VerbraucherInnen keineswegs gewollte Zunahme der Ausgaben gab es bei der Wohnungsnutzung, also bei Mieten, Heizungs- und Beleuchtungskosten usw. Mehr ausgegeben wurde auch für die Körper- und Gesundheitspflege sowie für Bildung und Unterhaltung. So gesehen scheint ein Trend dahingehend zu bestehen, daß sich die VerbraucherInnen verstärkt um ihren eigenen Körper sowie auch um Geist und Seele kümmern.

Privater Konsum nach VerbraucherInnengruppen



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 32

Keineswegs sollten jedoch die Preisreduktionen durch den EU-Beitritt überschätzt werden, sodaß durchaus auch auf eine Veränderung des Kaufverhaltens geschlossen werden kann. Jedenfalls ersparte sich eine Durchschnittsfamilie mit zwei Kindern beim Einkaufen pro Monat im Berichtszeitraum keineswegs öS 1.000,- wie die etwas gewagte Prognose am Vorabend des EU-Beitritts lautete. Laut Statistischem Zentralamt beträgt die Ersparnis lediglich öS 200,-, wobei die gesamte Palette der Konsumgüter berücksichtigt wurde. Das WIFO gab für 1995 einen preismindernden Effekt von bestenfalls 0,6 % an. Die bisherige Entwicklung erscheint umso enttäuschender, als gerade zu Beginn des Beitritts zur EU die Preisreduktion am stärksten sein müßte.



Selbstverständlich sind manche Nahrungsmittel mit Jahresbeginn 1995 billiger geworden<sup>1</sup>. Die Grundnahrungsmittel verbilligten sich im Durchschnitt um 10 %, wobei die Verbilligungen vor allem Produkte betrafen, deren Qualität sich in Grenzen hält. Bei Fleisch, Geflügel und Fisch betrug die Preisreduktion nur etwa 1 %. Und das, obwohl Einstands- und damit auch Erzeugerpreise 1995 im Durchschnitt um 22 % zurückgegangen sind. Bei der Bekleidung kam es zu einer durchschnittlichen Preis-senkung von etwa 2 %. Ansonsten halten sich die Preisrückgänge in Grenzen. Bestenfalls kommt es zu einer abgeschwächten Teuerung. Auch in der letzten Zeit haben sich die Preise nur mehr geringfügig nach unten bewegt, was erwarten läßt, daß der Großteil der Preisreduktionen bereits Vergangenheit ist.

Österreichs Ruf als Hochpreisland wird vor allem von ausländischen Konzernen und Exporteuren genutzt. Sie gehen davon aus, daß in Österreich auch überhöhte Preise durchsetzbar sind, egal ob es sich um PKW's, Jeans, CD's, Spielwaren (z.B. TOYS „R“ US), Möbel (z.B. IKEA) oder Bekleidung (z.B. Benetton) handelt. Andererseits gibt es auch Unternehmen wie Quelle und AEG-Elektrogeräte, bei denen mittlerweile keine Preisdifferenzen zwischen Österreich und Deutschland mehr festgestellt werden können.

## 2.2. Branchenspezifische Problemlagen

### 2.2.1. Bauen

#### Fertigteilhäuser - Baubiologie

Der immer größere Kreise ziehende Umweltschutzgedanke, der Trend hin zu gesundem Wohnen und vor allem auch attraktive Fördermodelle im Bereich des Niedrigenergiehausbaues, erhöhen die Nachfrage nach Häusern, die den Ansprüchen der Bauökologie und der Baubiologie immer mehr gerecht werden. Vor allem die Fertigteilhausfirmen folgen dem neuen Trend sehr rasch und schmücken ihre Produkte oft sehr wahllos mit den Beiworten Öko-, Bio- oder Energiesparhaus aus. In einer im Frühjahr 1996 veröffentlichten Studie „Bio- und Ökohäuser im Vergleich“<sup>2</sup> wurden sechs Fertighäuser hinsichtlich Materialeinsatz, Heizenergiebedarf und Primärenergiebedarf unter die Lupe genommen. Gemäß dem Katalog des Fertighausverbandes bieten derzeit in Österreich 14 Firmen Öko- und Biofertighäuser an. Sechs Firmen konnten/wollten schließlich brauchbare Daten liefern um sie einer Bilanzierung bzw. ökologischen und baubiologischen Prüfung zu unterziehen. Die Hauptschwierigkeiten bei der Bewertung waren laut Studie die oft mangelhafte Produktdeklaration und der eingesetzte Materialmix. Es zeigt sich, daß in einigen Bereichen durch die Verwendung von deklarierten und ausgezeichneten Produkten zwar auf baubiologische und -ökologische Kriterien geachtet wird, durch den Einbaumix werden diese Bemühungen aber wieder zunichte gemacht. Wenn z.B. Holz mit giftigen Holzschutzmitteln behandelt wird, wird das gesamte Holz zum Problemstoff, ebenso die an sich völlig unbedenklichen Gipsfaserplatten, wenn auf diese Polystyrolplatten geklebt werden. Aus ökologisch und gesundheitlich unbedenklichen Materialien entstehen also durch

---

<sup>1</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 3ff  
Lutz Holzinger, Ziel zur Hälfte erreicht, Arbeit und Wirtschaft 10/95, S. 42

<sup>2</sup> „Bio- und Ökohäuser im Vergleich“, März, 1996. Verfasser: Mario Wunderl, Univ. Wien.  
Herausgeber: Umweltberatung Österreich, Mariahilferstraße 89, 1060 Wien, Tel.: 587 73 93

die Konstruktion und den Schutz der Bauteile (Brandschutz, Insektenschutz) oft Mischungen, die nur wenig mit „Öko“ oder „Bio“ gemein haben. Hinsichtlich der Produktdeklaration ist sicherlich noch viel Informations- und Aufklärungsarbeit auch bei den Erzeuger- und Zulieferfirmen notwendig.

Schon bei der Planung ist auf das zukünftige Heizsystem bedacht zu nehmen. Der nachträgliche Einbau eines Niedertemperatur-Wärmeabgabesystems - wie es zum Beispiel für die aktive Nutzung der Sonnenenergie notwendig ist - ist im nachhinein ungleich aufwendiger und teurer. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede im Beratungs- und Planungsstandard der einzelnen Firmen. Während manche Firmen Solartechnik zur aktiven Solarenergienutzung propagieren und das Wissen dazu auch anbieten können, überlassen es andere Firmen den Bauherren, sich mit Energietechniken zu befassen, auf die eigentlich schon bei der Planung bedacht genommen werden müßte.

### **Niedrigenergiehaus-Förderung in Österreich**

Mit einem Anteil von rund 40 % am Endenergieeinsatz kommt dem Raumwärme- und Warmwasserbereich zentrale Bedeutung bei der Senkung der CO<sub>2</sub>-Emissionen zu.

Neue Fördermodelle und Bauvorschriften im Bereich der Ein- und Zweifamilienhäuser, wo der Energiebedarf im Verhältnis zur Wohnnutzfläche besonders ungünstig ist, sollen die energiesparende Bauweise forcieren.

Vorarlberg hat im Jahr 1989 als erstes Bundesland eine spezielle Förderung für „Energiesparhäuser“ eingeführt. Mittlerweile haben vier weitere Bundesländer nachgezogen und ebenfalls zusätzliche Förderungsmittel für Wohnbauten, deren Bauweise einen besonders niedrigen Energiebedarf erwarten läßt, bereitgestellt.

Die Förderungsvoraussetzungen und -kriterien sowie Berechnungsmethoden sind ebenso unterschiedlich wie die Höhe der Förderung und die Zielrichtung. Die Unterschiedlichkeit der einzelnen Fördermodelle liegt durchaus auch daran, daß sich im (mittel)europäischen Raum noch keine einheitliche Methode zur Berechnung des voraussichtlichen Energieverbrauchs so richtig durchgesetzt hat, obwohl seit geraumer Zeit der Entwurf eines entsprechenden europäischen technischen Regelwerks - der ÖNORM EN 832 - vorliegt. Viele Bundesländer bevorzugen einfachere Berechnungsmethoden, um die ohnehin knappen Förderungsmittel nicht dadurch zu kürzen, daß die Förderungswerber relativ aufwendige und damit teure Berechnungen zur Erlangung der Förderung vorlegen bzw. in Auftrag geben müssen.

So existieren nunmehr bereits fünf verschiedene Fördermodelle (Steiermark, Vorarlberg, Salzburg, Oberösterreich, Burgenland), die nur wenige Gemeinsamkeiten aufweisen. Neben den vorewähnten Bundesländern beabsichtigt nun auch Tirol ein Fördermodell nach Punkten bzw. Klassen - ähnlich dem Salzburger-Modell - in kurze einzuführen. Auch in Niederösterreich laufen derzeit die Vorbereitungsarbeiten zur Einführung einer eigenen Energiesparhaus-Förderung.

### **Heizanlagen**

Gas-Wandhängekessel bzw. Kombithermen für Heizung und Warmwasser werden nicht nur für Wohnungen als platzsparende Alternative zu Standkesseln gewählt, sondern finden auch zunehmend im Einfamilienhausbereich Anwendung. Das Angebot ist inzwischen für den Konsumenten unüberschaubar geworden, da neben den großen heimischen und deutschen Heizungsfirmen vermehrt italienische Produzenten ihre Heiztechnik auf dem österreichischen Markt anbieten. Der große Preisunter-

schied zwischen den Newcomern und den eingesessenen Firmen von bis zu 100 % wirft bei vielen Konsumenten zwangsläufig die Frage nach der Qualität und der Lebensdauer dieser Billigprodukte auf. Dabei darf „billig“ nicht immer mit „schlecht“ gleichgesetzt werden. Manche zeichnen sich durch ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis aus. Große Unterschiede sind z.B. in der Brennertechnologie zu finden. Die Reduzierung der Schadstoffemissionen ist ein vordringliches Ziel. Der Einsatz keramischer Vormischbrenner zur Reduktion der Stickoxydemissionen hat seinen Preis. Inwieweit Mehrkosten für eine aufwendige Fehlersuch-Elektronik bei angenommen solid gebauten Geräten zweckmäßig ist, und dem Konsumenten auch wirklich Kosteneinsparung bei den Wartungsarbeiten bzw. Reparaturen bringt, bleibt zu hinterfragen.

### **Wasseraufbereitung**

Die Kalksteinbildung bei stark kalkausfällenden Wässern zu verhindern, ist derzeit nur mit Ionenaustauschern, die die Kalkbildner aus dem Wasser entfernen, möglich. Möchte man den Werbeaussagen der inzwischen zahlreichen Anbietern von physikalischen Wasserbehandlungs bzw. -belebungsgeräten glauben, so sollte dies mit diesen Geräten einfacher und vor allem billiger möglich sein. Ein von „Konsument“ 1989<sup>3</sup> durchgeführter Test (am prinzipiellen, und durchwegs einfachen Aufbau hat sich bislang nichts geändert) konnte diese Aussagen allerdings nicht bestätigen. Geworben wird auch mit dem Rückgaberecht bei Unzufriedenheit. Die gewährte Probezeit ist allerdings zu kurz (i.d.R. auf wenige Wochen beschränkt), um einen Effekt in der Rohrleitung feststellen zu können.

Gegebene Anlässe in jüngster Zeit zeigten wieder einmal das gesundheitliche Gefahrenpotential in bakteriologischer Hinsicht, das von Geräten der Wassertechnik ausgehen kann. Ein von „Konsument“ 1993<sup>4</sup> durchgeführter Test zeigte diese Problematik bereits bei Wasseraufbereitungsgeräten auf.

Auch bei Ionenaustauschern (angeschlossen an die zentrale Wasserversorgung) sind bei unsachgemäßer Handhabung und mangelnder Wartung gesundheitliche Bedenken angebracht. Konkrete Fälle haben gezeigt, daß diesbezüglich einigen Firmen das entsprechende Fachwissen fehlt und es einfach nicht für notwendig erachten, mit dem Verkauf des Produktes auch die entsprechend gewissenhafte Wartung zu übernehmen. Die Aufgabe der Wartung sollte prinzipiell bei der Herstellerfirma liegen.

### **Wartungsservice**

Immer wieder auftretende Beschwerdefälle in Zusammenhang mit der jährlichen Wartung der Heizgeräte erlaubt die Annahme, daß es bei einigen Vertriebs-, Service- und Installationsfirmen nicht unüblich ist, völlig intakte Komponenten mit dem Vorwand auszuwechseln, das Teil sei verschlissen und ein einwandfreies Funktionieren des Gerätes sei damit nicht mehr gewährleistet. Der/Die KonsumentIn als Nichtfachmann/frau hat keine Möglichkeit, diese Aussage zu überprüfen. Schon gar nicht, wenn der Komponentenwechsel erst mit der Rechnung bekannt wird, und der „corpus delicti“ nicht mehr auffindbar ist.

---

<sup>3</sup> „Konsument“ 9/89, „Wirkungslos - Physikalische Wasserbehandlung“

<sup>4</sup> „Konsument“ 8/93, „Schlag ins Wasserr“, Wasseraufbereitungsgeräte

## 2.2.2. Wohnen

### Die derzeitige Situation

Auch im diesjährigen Berichtszeitraum hat sich die Lage im Wohnungssektor nicht wirklich verbessert. Lediglich die Mietzinse im Altbaubereich dürften geringfügig gesunken sein, jedoch bei weitem nicht im in Aussicht gestellten Ausmaß. Eine aktuelle Studie über das Mietzinsniveau liegt jedoch zur Zeit nicht vor. Im Bereich Altbauwohnungseigentum hat das vom Gesetzgeber statuierte Verbot, an Substandardwohnungen Eigentum zu begründen, auch nicht den gewünschten Effekt gebracht. Diese Wohnungen werden weiterhin verkauft. Lediglich ein Urteil des OGH stellte klar, daß an ihnen kein Wohnungseigentum begründet werden darf, was aber die Rechtssituation der Käufer, die nunmehr schlichte Miteigentümer bleiben, auch nicht verbessert. Eine andere Variante ist, daß die Käufer auf eigene Kosten ein WC in die Wohnung einleiten müssen.

Das derzeit brennendste Problem ergibt sich aus der im 3. WÄG eingeführten starren Befristungsregelung des Dreijahresmietvertrages. Da viele VermieterInnen nicht danach streben, DauermieterInnen zu haben, werden sie die Verträge auslaufen lassen, wodurch für sich für viele MieterInnen, deren Verträge bereits ab März 1997 enden, erneut das Problem der Wohnungssuche mit allen damit verbundenen Nebenkosten und Unannehmlichkeiten ergibt. Derzeit zeichnen sich eher halbherzige Lösungen wie etwa eine einmalige Verlängerungsmöglichkeit ab. Konkrete Informationen liegen aber bislang nicht vor.

### Geplante Gesetzesänderung bei Betriebskosten

Vor kurzem wurde ein Entwurf des Justizministeriums zur Novellierung der Abrechnungsvorschriften im MRG, WGG und WEG ausgesandt.

Erfreulich wäre diese Novelle vor allem für MieterInnen und Nutzungsberechtigte von Genossenschaftswohnungen. Nach der derzeitigen Gesetzeslage muß jeder MieterIn einzeln beantragen, die Betriebskostenabrechnung zu prüfen. Stellen sich Überzahlungen heraus, wird lediglich für den der/die AntragstellerIn oder mehrere AntragstellerInnen festgestellt, daß ihm/ihr/ihnen gegenüber der zulässige Mietzins anteilmäßig um so und so viel überschritten wurde. Andere MieterInnen werden von dieser Entscheidung nicht berührt.

Die geplante Änderung sieht nunmehr vor, daß die Feststellung der Überzahlung für sämtliche MieterInnen eines Hauses getroffen wird, auch wenn nur einer einen Antrag auf Überprüfung der Betriebskosten stellt. Die übrigen MieterInnen sind von der Antragstellung eines/einer MietersIn zu verständigen. Dies hat den Vorteil, daß zur Feststellung einer Überzahlung für alle MieterInnen nur mehr ein einziges Verfahren genügt. Die restlichen MieterInnen können mit der feststellenden Entscheidung zu viel bezahlte Betriebskosten beim Bezirksgericht einklagen. Will jedoch eine MieterIn gleich im Außerstreitverfahren einen Rückforderungstitel erwirken, muß er/sie sich am Verfahren beteiligen bzw. einen eigenen Antrag im Außerstreitverfahren stellen.

Weiters ist vorgesehen, daß das Justizministerium per Verordnung ÖNORMEN bezeichnen kann, welche in besonderem Maß zur ordnungsgemäßen Abrechnung geeignet sind.



Die Novelle soll jedoch auch in die Abrechnungsvorschriften im Eigentumsbereich eingreifen. Gedacht ist hier an eine Abrechnungserleichterung in Häusern, in denen bei Vorhandensein von AltmieternInnen Wohnungseigentum begründet wird. Nach der geplanten Novelle sollen in solchen Häusern die Betriebskosten - sofern nicht schon eine frühere Vereinbarung der WohnungseigentümerInnen existiert - nach Nutzfläche aufgeteilt werden. Die WohnungseigentümerInnen sollen weiters wie MieterInnen die Möglichkeit haben, die Betriebskosten im Außerstreitverfahren zu prüfen. Hier ergeben sich jedoch einige Schwierigkeiten. Zunächst ist der Betriebskostenkatalog des MRG nicht ident mit den Aufwendungen im Wohnungseigentum. Dies würde dazu führen, daß von WohnungseigentümerInnen nur dem MRG entsprechende Betriebskosten im kostengünstigen Außerstreitverfahren geprüft werden können, andere Aufwendungen jedoch nicht. Weiters sind Häuser, in denen die WohnungseigentümerInnen schon vor Inkrafttreten der Novelle eine Vereinbarung über den Aufteilungsschlüssel getroffen haben, von dieser Regelung ausgenommen. Dies bedeutet also, daß nur WohnungseigentümerInnen, in deren Häusern noch ein sogenannter Altmietvertrag aufrecht ist und die keine gültige Vereinbarung über die Kostenaufteilung getroffen haben, die Betriebskosten im Außerstreitverfahren prüfen können und selbst in diesen Fällen nicht die gesamten Aufwendungen.

Allgemein wäre die Prüfung der Aufwendungen im Außerstreitverfahren für alle WohnungseigentümerInnen (mit oder ohne AltmieternInnen) generell eine Erleichterung, da sich viele EigentümerInnen wegen des Prozeßrisikos scheuen, eine solche Prüfung im streitigen Verfahren zu beantragen.

### **Neues Maklergesetz**

Eine echte Verbesserung für VerbraucherInnen hat das neue Maklergesetz gebracht, welches nach langen Verhandlungen per 1.7.1996 in Kraft getreten ist. Das Gesetz enthält zum Teil Bestimmungen, die aus der bisherigen Immobilienmaklerverordnung und dem Handelsvertretergesetz hervorgegangen sind. Eine wirkliche Neuerung stellen die Bestimmungen zum Verbraucherschutz dar, mit welchen das Konsumentenschutzgesetz novelliert wurde. Hier muß vor allem das Rücktrittsrecht von Immobiliengeschäften hervorgehoben werden, welches im übrigen nicht nur bei Geschäften anwendbar ist, an denen ein(e) MaklerIn beteiligt ist. Da das Gesetz im Berichtszeitraum erst kurz in Kraft war, kann noch nicht über die Auswirkungen dieser Neuerungen berichtet werden. In der Fallarbeit der Rechtsabteilung zeigt sich aber bereits ein Rückgang jener Rücktrittsfälle, die auf mangelnde Finanzierbarkeit oder nicht ausreichende Überlegungen des/der Wohnungssuchenden z.B. hinsichtlich der Leistbarkeit einer Wohnung zurückzuführen waren und wo in der Folge der/die MaklerIn Rücktrittsprovision verlangte.

VerbraucherInnen, die am Tag der Erstbesichtigung einer Immobilie eine Vertragserklärung abgeben, haben ein Rücktrittsrecht von einer Woche ab Vertragserklärung (§ 30a KSchG). Die Frist beginnt zu laufen, sobald der/die VerbraucherIn eine Zweitschrift seiner/ihrer Vertragserklärung und eine schriftliche Belehrung über sein Rücktrittsrecht erhalten hat. Ohne Belehrung erlischt das Rücktrittsrecht jedenfalls einen Monat nach Abgabe der Vertragserklärung.

Erfreulicherweise wurde davon Abstand genommen, eine preisliche Obergrenze einzuführen, ab der ein Rücktritt nicht mehr möglich ist. Voraussetzung ist daher nurmehr, daß es sich um eine Wohnung, ein Einfamilienhaus oder um ein Grundstück zur Errichtung eines solchen handelt. Das Objekt muß weiters dem dringenden Wohnbedürfnis des/der Verbraucher(s)In oder eines nahen Angehörigen dienen.

Das Rücktrittsrecht gilt allgemein für Immobiliengeschäfte, ist also nicht auf durch ImmobilienmaklerInnen vermittelte Verträge beschränkt. Ist ein(e) MaklerIn eingeschritten, gilt die Rücktrittserklärung auch für einen im Zuge der Vertragserklärung abgeschlossenen Maklervertrag.

Anzahlungen, Angelder oder Reuegelder dürfen vor Ablauf der Rücktrittsfrist nicht genommen werden.

Weiters wurden für Verbrauchergeschäfte besondere Aufklärungspflichten des/der Immobilienmakler(s)In statuiert. Vor Abschluß des Maklervertrages hat der/die MaklerIn dem/der VerbraucherIn eine schriftliche Übersicht zu geben, aus der hervorgeht, daß er/sie als MaklerIn einschreitet und die weiters eine Aufstellung sämtlicher Kosten enthalten muß, die aus dem Geschäft erwachsen können. Die Vermittlungsprovision ist gesondert anzuführen. Auf ein allfälliges familiäres oder wirtschaftliches Naheverhältnis zum Abgeber des Objektes hat der/die MaklerIn schriftlich hinzuweisen, ebenso auf eine allfällige Doppelmaklertätigkeit. Erfüllt der/die MaklerIn diese Auflagen nicht, kann dies unter Umständen zu einer Provisionsminderung für ihn führen.

Alleinvertmittlungsaufträge (deren Befristungsmöglichkeiten gleich geblieben sind), Vereinbarungen über Kostenersatz von besonderen Aufwendungen des/der Makler(s)In sowie Vereinbarungen über die Bezahlung einer „Rücktrittsprovision“ können rechtswirksam nur ausdrücklich und schriftlich abgeschlossen werden.

Ebenfalls eine Erleichterung stellen die nunmehrigen Bestimmungen über die Bezahlung einer Provision im Rücktrittsfall (ohne Vorliegen des Rücktrittsrechtes gem. § 30a KSchG) dar. Die Formulierung des Rücktrittstatbestandes (nunmehr § 15 MaklerG) wurde etwas weicher gefaßt und in den Erläuterungen wurde ausdrücklich festgehalten, daß ein wichtiger Grund, von einem Geschäft Abstand zu nehmen, auch in der Privatsphäre des/der Maklerkund(en)In liegen kann. Es müßten daher aufgrund dieser Änderung auch die Provisionsforderungen von MaklerInnen in Rücktrittsfällen erschwert sein und zurückgehen.

### **Neue Immobilienmaklerverordnung**

Auch die neue Maklerverordnung bringt zumindest eine Erleichterung für Wohnungssuchende, da die Provisionen für kurzfristige Mietverträge herabgesetzt wurden. Durfte der/die MaklerIn bislang ohne Rücksicht auf die Vertragsdauer generell drei Monatsmieten Provision begehren, so wurden die Höchstsätze jetzt auf eine Monatsmiete für Verträge mit kürzerer als zweijähriger Befristung, für Verträge bis zwei- bis zu dreijähriger Dauer auf zwei Monatsmieten reduziert. Ebenfalls weniger Provision gibt es, wenn der/die MaklerIn gleichzeitig HausverwalterIn ist. In diesem Fall darf er maximal zwei Monatsmieten Provision vereinbaren.

### **Gesetzwidrige Vertragsformblätter**

Wie im Vorjahresbericht schon angesprochen, stellen gesetzwidrige Vertragsformblätter weiterhin ein Problem dar. Aufgrund der im neuen Maklergesetz verankerten Aufklärungspflichten (z.B. schriftliche Aufstellung aller Nebenkosten), der neu formulierten Tatbestände über die „Rücktrittsprovisionen“ und natürlich des Rücktrittsrechtes nach § 30a KSchG müßten sämtliche MaklerInnen ihre alten Geschäftsbedingungen überarbeiten. MaklerInnen, welche nicht die neuen von der Bundesinnung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder empfohlenen Geschäftsbedingungen ver-

wenden, müßten diese laut Immobilienmaklerverordnung beim VKI hinterlegen. Diese Hinterlegung geht jedoch nur schleppend vor sich.

Da nach wie vor gesetzwidrige Formblätter in der Beratung auftauchen, wird auch die diesbezügliche Verbandsklagstätigkeit weitergeführt.

### **Bausträgervertragsgesetz**

Weiters geplant ist das Bausträgervertragsgesetz, von dem ein Entwurf vorliegt. Es soll am 1.1.1997 in Kraft treten. Kernpunkte des Gesetzes sollen vor allem verschiedene Absicherungsmodelle für den/die ErwerberIn einer Wohnung sein, ebenso auch zwingende Vertragsbestimmungen sowie Rücktrittsrechte. Anwendbar soll es auf alle Verträge sein, bei denen Miete, Eigentum oder sonstige Nutzungsrechte verschafft werden und wo vor Fertigstellung des Bauwerks bzw. durchgreifender Sanierung einer Wohnung mehr als S 2.000,- pro Quadratmeter zu bezahlen sind. Dem Bausträgervertrag muß zumindest eine der im Gesetz vorgesehenen Absicherungen zugrundegelegt werden. Es sind dies derzeit eine schuldrechtliche Absicherung (durch Garantie, Bürgschaft, Versicherung) und eine pfandrechtliche Absicherung (durch ein Pfandrecht auf einer Liegenschaft des Bausträgers). Diese Sicherungsformen schließen auch allfällige Rückforderungsansprüche des/der Erwerber(s)In ein. Weiters ist eine grundbücherliche Absicherung in Verbindung mit der Zahlung des Kaufpreises nach Ratenplan möglich. Diese Form der Absicherung ist nur bei Eigentum oder Baurecht möglich. Rückforderungsansprüche werden hier nicht abgesichert, jedoch hat der/die ErwerberIn zumindest nicht mehr bezahlt, als Grund und Bauwerk je nach Fertigstellungsgrad wert sind.

Rücktrittsrechte gibt es dann, wenn der/die ErwerberIn nicht eine Woche vor Vertragsunterzeichnung schriftlich alle wesentlichen Informationen über den Vertragsinhalt und die geplante Absicherung erhält. Der Umfang dieser Informationen ist im Gesetz genau definiert.

Weiters kann der/die ErwerberIn vom Vertrag zurücktreten, wenn eine dem Vertrag zugrundegelegte Wohnbauförderung ganz oder in erheblichem Ausmaß unterbleibt. Die Rücktrittsfrist beträgt in beiden Fällen eine Woche, im ersten Fall nach Abgabe der Vertragserklärung, im zweiten nach Kenntnis des Unterbleibens der Förderung. Erhält der/die ErwerberIn keine schriftliche Belehrung über sein/ihr Rücktrittsrecht, beträgt die Frist höchstens vier Wochen.

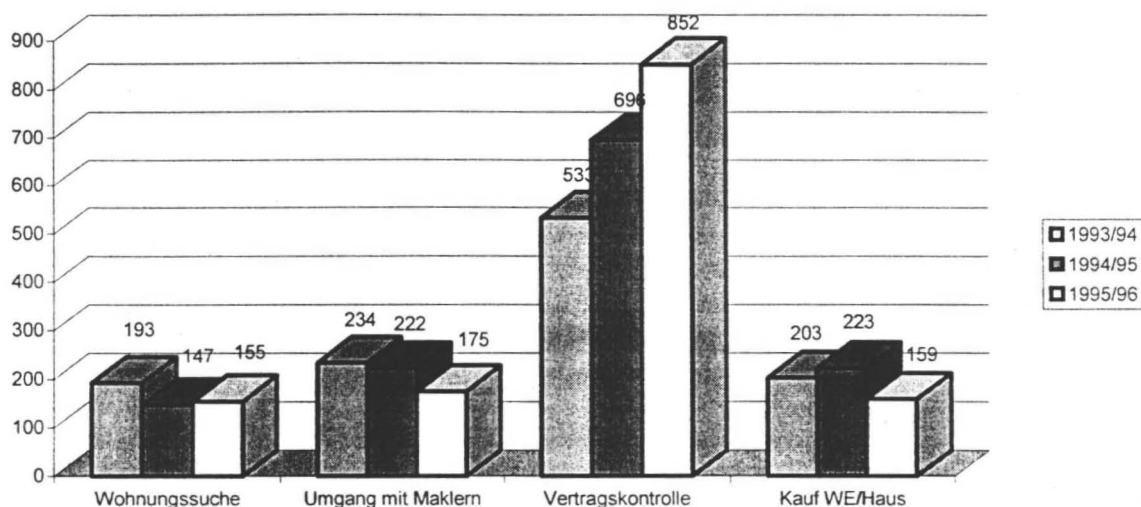
Im geplanten Gesetz sind auch die Vertragsinhalte genau definiert. Der Vertrag muß schriftlich sein.

### **VerbraucherInnenprobleme im Wohnbereich**

Auch im diesjährigen Vergleichszeitraum ist die Anfragehäufigkeit leicht zurückgegangen. Die Spitze im Zeitraum 93/94 erklärt sich hauptsächlich mit dem 3. WÄG und dem damit verbundenen vermehrten Aufklärungsbedürfnis der KonsumentInnen. Vermutlich werden die Anfragen im nächsten Jahr wieder ansteigen, da - wie eingangs angesprochen - jetzt wieder einige Gesetzesänderungen anstehen. Nicht niedergeschlagen hat sich hingegen bislang das neue Maklergesetz in der Anfragehäufigkeit. Die Anfragen zum Umgang mit MaklerInnen gingen sogar leicht zurück. Es kann jedoch erst im Bericht des nächsten Jahres näheres dazu gesagt werden, da das Gesetz erst seit Juli 1996 in Kraft ist. Vor allem zum neuen Rücktrittsrecht muß die Anfragehäufigkeit erst über einen längeren Zeitraum beobachtet werden.

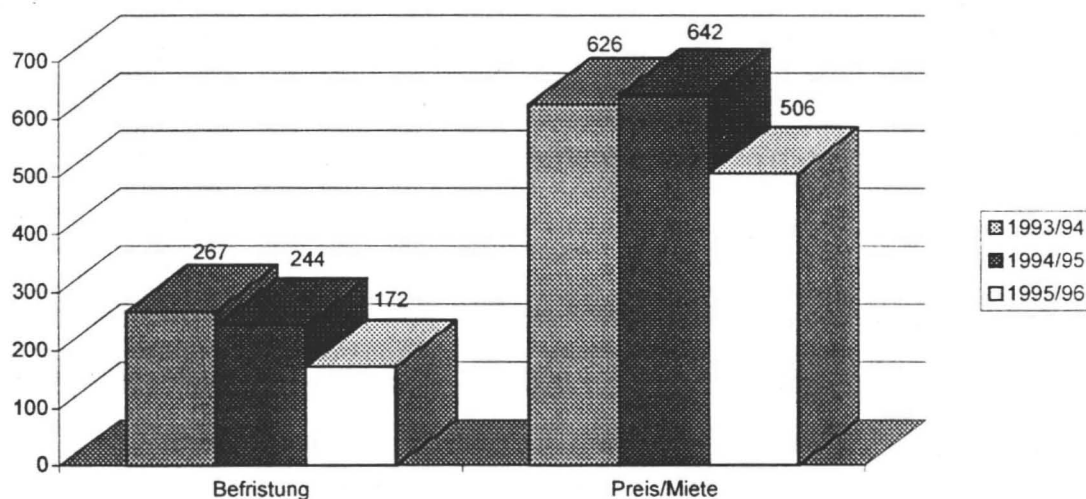
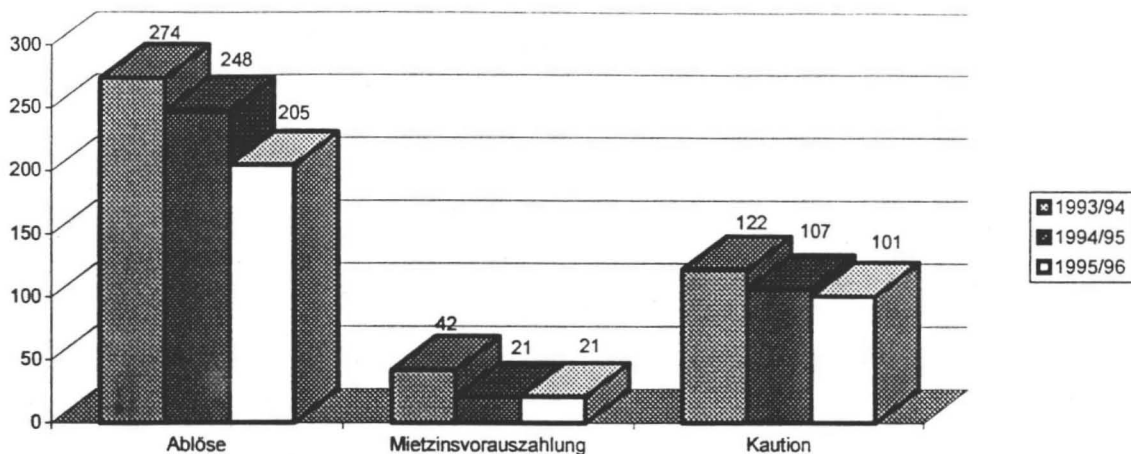
Gleich geblieben sind jedoch die Rechtsverhältnisse der AnfragerInnen: 2.593 MieterInnen von Altbauwohnungen und 1.768 EigentümerInnen von Wohnungen oder Einfamilien- und Reihenhäusern suchten das Beratungszentrum auf.

Weiterhin angestiegen sind jedoch die Anfragen vor dem Kauf oder Anmietung einer Wohnung von 1.288 auf 1.341. Das Gros dieser Anfragen betrifft weiterhin mit starkem Anstieg die Vertragskontrolle hauptsächlich von Verträgen über den Ankauf von Wohnungen.

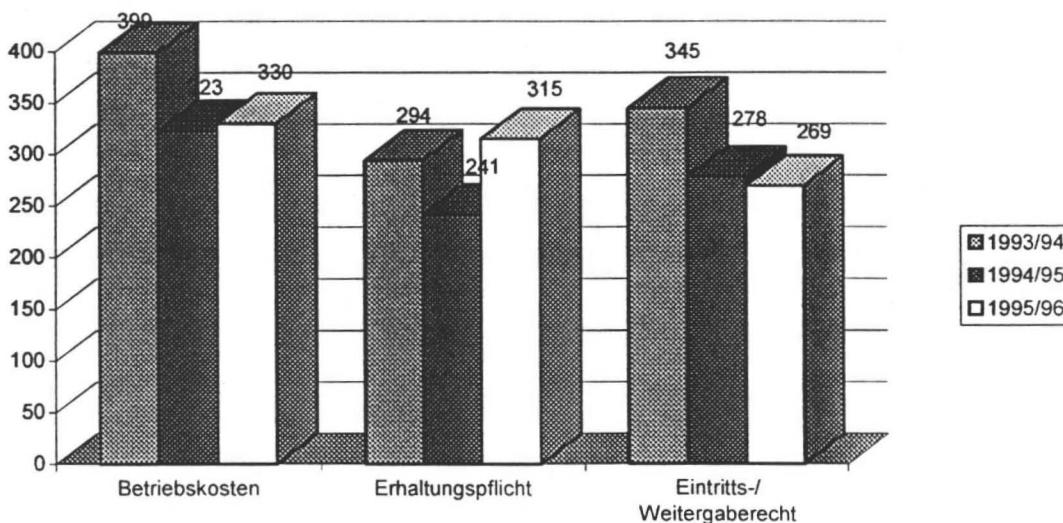


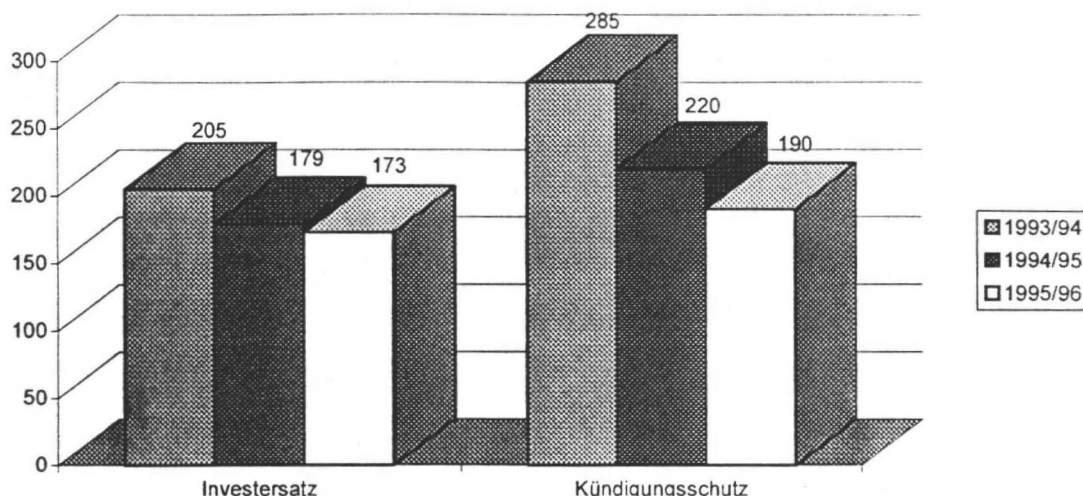
Auch eher dem Bereich vor Anmietung einer Wohnung sind die Bereiche Einmalzahlungen, Mietzins und Befristung zuzuordnen, obwohl hier auch Anfragen während bestehender Mietverhältnisse beinhaltet sind. Diese Themenbereiche stellen jedoch weiterhin die Schwerpunkte in der Anfragehäufigkeit dar. Weiterhin ein unklares Thema stellt der Bereich der Richtwertmietzinse dar. Derzeit kann einem/r Ratsuchenden kaum mitgeteilt werden, ob der vereinbarte Mietzins korrekt ist oder nicht, da dies nur sehr grob abschätzbar ist. Eine oberstgerichtliche Entscheidung, die eventuell Klarheit zur Zulässigkeit und Höhe der diversen Zu- und Abschläge bringen könnte, steht immer noch aus. Auch bleibt zu vermuten, daß viele MieterInnen mit Dreijahresverträgen erst nach deren Auslaufen die Miete prüfen lassen, wohl in der Hoffnung auf eine Vertragsverlängerung. Weiterhin rückgängig ist das Ablöseproblem. Es zeigt sich auch in der Beratung, daß die klassische Ablöse an den/die VermieterIn kaum mehr relevant ist. Dieses Problem spielt sich nun hauptsächlich zwischen Vormieter(n)Innen und Nachmieter(n)Innen ab. Zum einen versuchen VormieterInnen überhöhte Preise für zurückgelassene Einrichtungsgegenstände zu verlangen, zum anderen auch eigene ungesetzliche Zahlungen auf den/die NachmieterIn zu überwälzen.



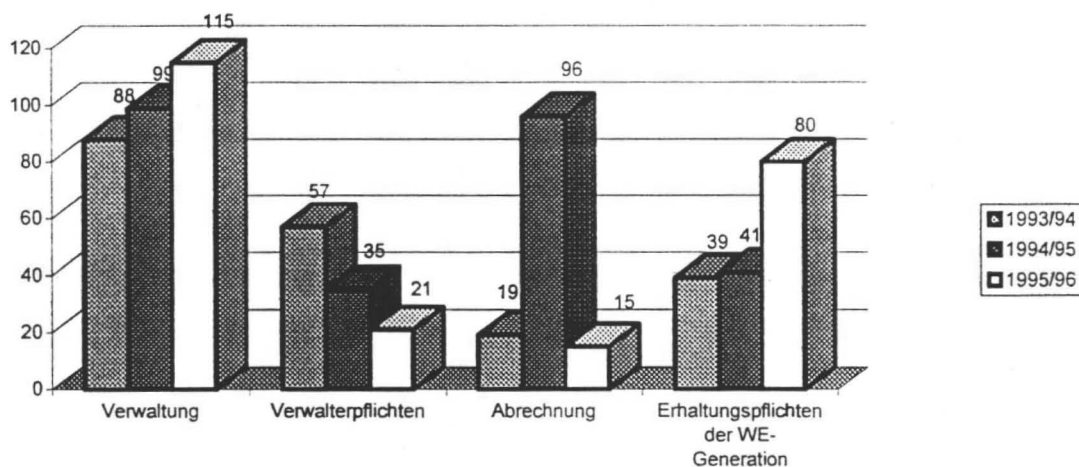


Gleich geblieben sind die Anfragen, die zur Hauptsache bestehende Mietverhältnisse betreffen. Weiterhin die häufigsten Anfragen kommen zum Thema Betriebskosten, gefolgt von den Erhaltungspflichten des/der Vermieter(s)In.

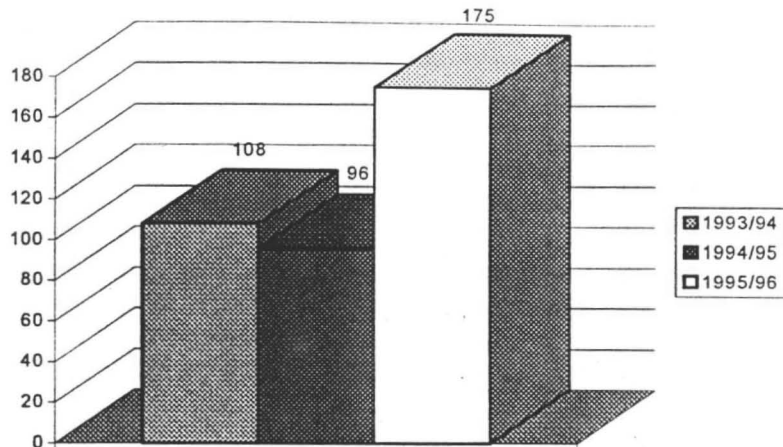




Die Anfragen von Wohnungseigentümern haben sich ebenfalls nicht wesentlich verändert. Ein Anstieg ist bei den Anfragen zur Verwaltung (Beschlußfassung, Minderheitenrechte) zu beobachten, ebenso bei den Erhaltungspflichten der Wohnungseigentümergeinschaft.



Alle Wohnungstypen betreffen Fragen nach Mängeln/Gewährleistung, welche in diesem Berichtszeitraum stark angestiegen sind. Das Hauptproblem dabei sind mangelhafte Übergabe von Neubauwohnungen sowie Feuchtigkeitsschäden verbunden mit Schimmelbildung.



### 2.2.3. Haushaltsgeräte

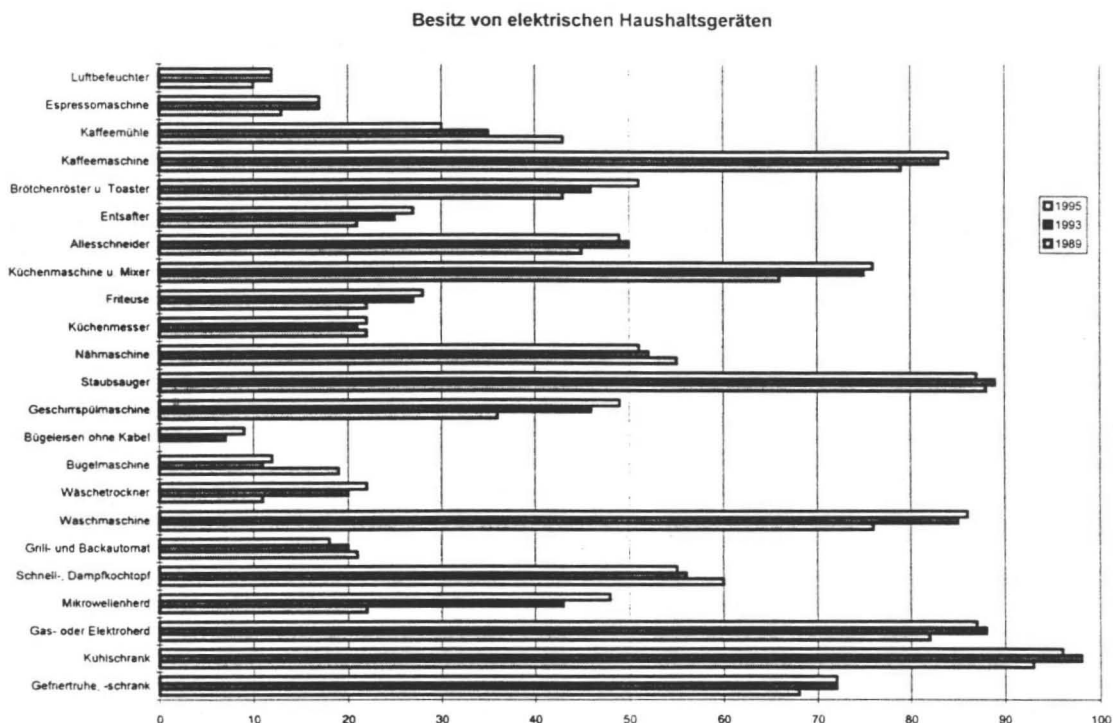
Was die Marktsituation betrifft, so weitet sich nach wie vor der große Elektro Einzelhandel gegenüber dem mittleren und kleineren aus.

#### Elektro Einzelhandel nach Geschäftstypen

Anzahl						Umsatz (in Mio.S)						% Veränderung gegenüber Vorjahr
-3.2	-2.8	-1.8	-0.7	-2.2		+5.3	+0.1	+1.2	-0.3	+1.1		
2662	2577	2506	2461	2443	2389	19079	20084	20101	20339	20277	20499	<b>Total</b>
2.5	2.9	2.8	2.8	2.7	2.9	25.4	33.2	37.6	41.2	47.6	50.9	<b>Großer Elektro Einzelhandel (über 30 Mio.)</b>
67	75	71	69	66	69	4853	6664	7563	8380	9661	10434	
37.6	37.9	33.9	33.9	30.9	30.9	53.2	47.3	41.3	40.0	32.5	30.0	<b>Mittlerer Elektro Einzelhandel (5 bis 30 Mio.)</b>
1002	977	849	835	786	738	10156	9504	8305	8144	6597	6143	
59.8	59.2	63.3	63.3	66.4	66.2	21.3	19.5	21.1	18.8	19.8	19.1	<b>Kleiner Elektro Einzelhandel (bis 5 Mio.)</b>
1593	1525	1586	1557	1621	1582	4070	3916	4233	3815	4019	3922	
1990	1991	1992	1993	1994	1995	1990	1991	1992	1993	1994	1995	

Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 65

Bei vielen elektrischen Haushaltsgeräten scheint bereits seit einiger Zeit eine Markt-sättigung erreicht zu sein, sodaß die Anschaffung von Neugeräten großteils auf jene Haushalte beschränkt bleibt, in denen ein Gerät kaputt gegangen ist oder eine verbesserte Version angeschafft werden soll. Lediglich bei Mikrowellenherden, Wäschetrocknern, elektrischen Entsaftern und eventuell bei Geschirrspülmaschinen könnten noch Zuwachsraten erzielt werden.



Quelle: Österreichische VerbraucherInnen-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 8

Aufgrund dieser Situation kämpfen Händler und Handelsketten immer aggressiver um Marktanteile. Dies führt mitunter zu Dumpingpreisen, gleichzeitig aber auch zu Einbußen bei Service und Fachberatung. Was den möglichen Einfluß der EU-Mitgliedschaft Österreichs auf die Preisentwicklung betrifft, so wurden Elektrogeräte zwischen 1994 und 1995 im Durchschnitt um 2 % billiger (Vergleich Wien/Berlin)<sup>5</sup>. Dazu kommt eine Marken- und Typenvielfalt, die zudem von einem häufigen „Modellwechsel“ gekennzeichnet ist.

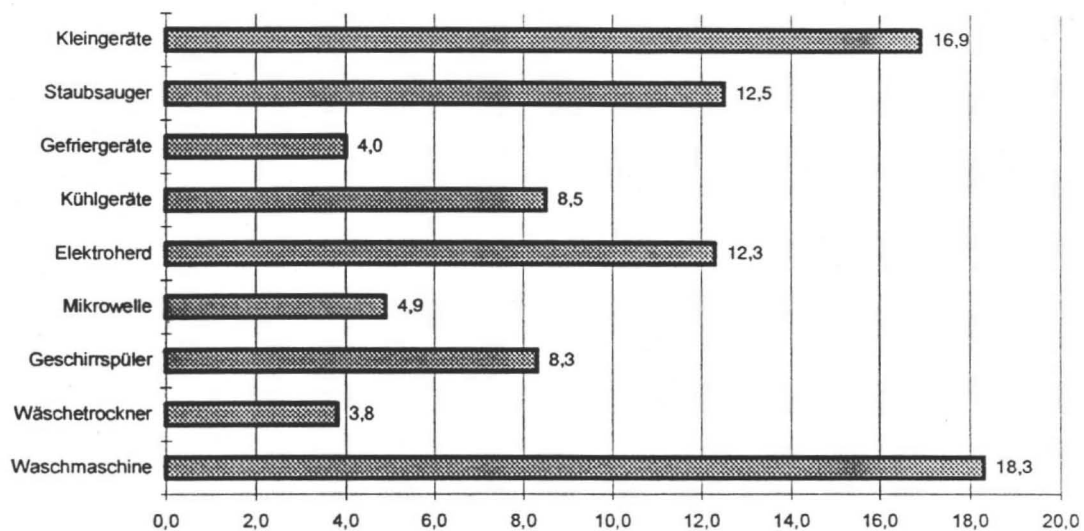
Die Beratungsstatistik des VKI verdeutlicht jedenfalls die Unübersichtlichkeit des Marktes, auch wenn die Frage nach Produktempfehlungen gegenüber dem vorangegangenen Beobachtungszeitraum von 31,9 % auf 28,6 % zurückgegangen ist. 22,6 % betrafen die Leistung der Geräte, 19,1 % Qualitätsvergleiche, 11,4 % die Anwendung und 6,8 % die Energiekosten. Vor allem Anfragen bezüglich Qualitätsvergleich und Energiekosten sind im Ansteigen begriffen.

Die häufigsten Anfragen betrafen Waschmaschinen (18,3 %), Kleingeräte (16,9 %), Staubsauger (12,5%), Elektroherde (12,3 %) und Geschirrspüler (8,3 %). Die Anfragen bezüglich Energiekosten steigen vor allem bei Kühl- und Gefriergeräten. Bei beiden Produktgruppen gab es gegenüber dem vorangegangenen Beobachtungszeitraum in diesem Zusammenhang einen Zuwachs von rund 7 %.

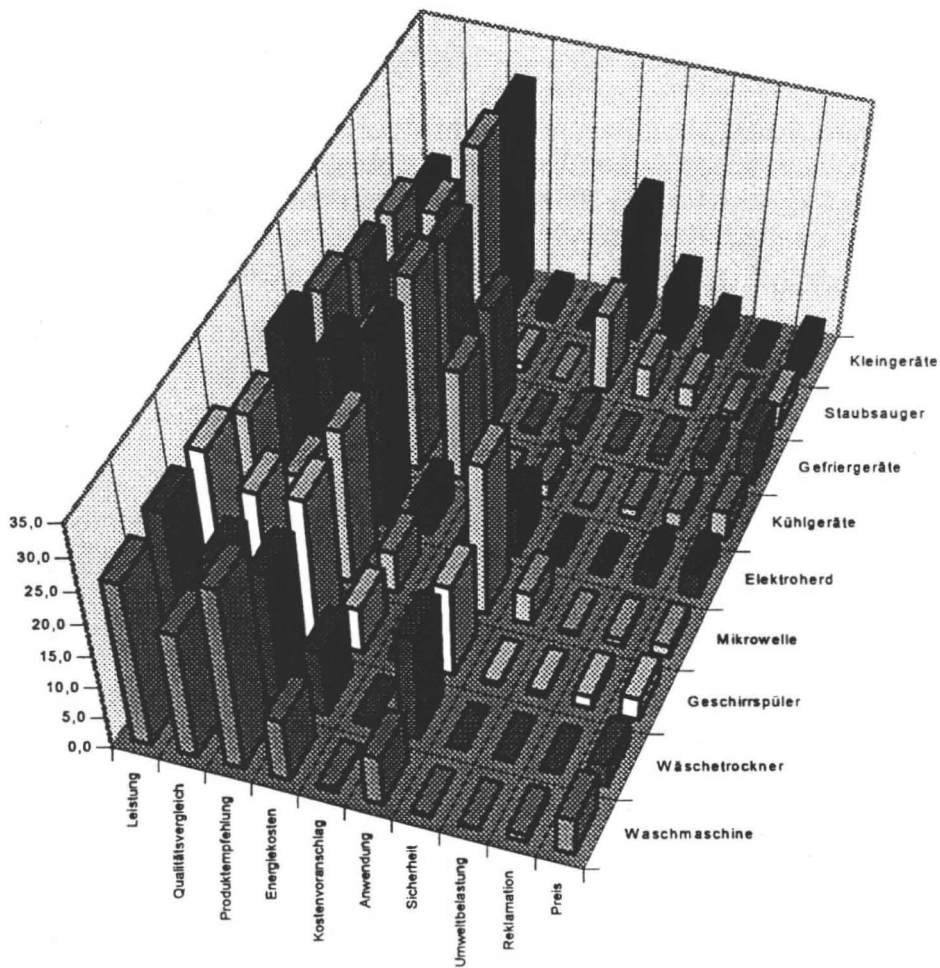
<sup>5</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 4



### Anfragen zu Produkten



### Anfragen nach Problemkreisen



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

#### 2.2.4. Möbel

Zwei Trends herrschen auf dem österreichischen Möbelmarkt vor: der durchaus neuartige Trend zu ausgefallenem Design (allerdings zu einem erschwinglichen Preis) sowie jener zu mehr „Natürlichkeit“ im Wohnumfeld. Tatsächlich gibt es mittlerweile Geschäfte vor allem in Wien und Linz (Kare, Loft, Mala Strana, Go In, Interio usw.) die ungewöhnliches, exklusives Möbel- und Accessoire-Design zu günstigen Preisen anbieten. Möglich ist dies unter anderem durch den Einkauf von nachempfundenen Versionen von Möbeln bekannter Designer oder von Möbeln, die Jung-Designer entworfen<sup>6</sup>.

Auch beim Trend zu mehr „Natürlichkeit“ geht es um erschwingliche Preise. Einen Versuch in diese Richtung startete die Firma Kika-Leiner mit ihrer „grünen Linie“, die laut Werbeaussage mit „natürlichen Materialien wie massivem Holz, Leinen, Schafschurwolle, Sisal, Roßhaar oder Kork Wohnkomfort bester Qualität zu einem fairen Preis garantiert“<sup>7</sup>.

Im Zusammenhang mit dem erstarkenden Gesundheitsbedürfnis gibt es auch immer wieder Anfragen im Rahmen der VKI-Produktberatung bezüglich der „richtigen“ Schlafstätte, insbesondere bezüglich Matratzen. Verstärkt wurden diese Anfragen aufgrund von Berichten deutscher Privat-Fernsehanstalten über chemische Ausdampfungen, die angeblich vor allem Babys gefährlich werden können, an den VKI gerichtet. Eine Studie des Österreichischen Textilforschungsinstituts konnte diese Berichte jedoch keineswegs bestätigen. Bei einer Untersuchung diverser Kindermatratzen konnte keiner der verdächtigen Schadstoffe - von Pentachlorphenol bis Antimon - entdeckt werden<sup>8</sup>.

Die grundlegenden Probleme beim Möbelkauf haben sich seit dem vergangenen Beobachtungszeitraum kaum verändert. Von den immerhin 7,6 % der Anfragen im Rahmen der VKI-Rechtsberatung bezüglich Möbel betrafen 46,2 % Mängel/Gewährleistung und 15,9 % Lieferverzug. Wie in den vergangenen Jahren betrafen die Gewährleistungsprobleme hauptsächlich Transport- und Montageschäden, unterschiedliche Furniere und mangelhaft verarbeitete Möbelteile. Und auch an den langen Lieferzeiten von meist mehreren Wochen hat sich kaum etwas geändert, wobei die Prozedur der Nachfristsetzung und der Möglichkeit bei Nichteinhaltung der Nachfrist vom Kauf zurückzutreten, dieses Problem auch in Zukunft nicht lösen wird.

#### 2.2.5. Raumausstattung

Der kurz aufflackernde Trend zu Linoleum-Bodenbelägen scheint wieder sein Ende gefunden zu haben. Entfielen im vorangegangenen Beobachtungszeitraum bei der VKI-Produktberatung Boden-Wandbelag noch 2,3 % der Anfragen auf diese Produktgruppe, sind es jetzt nur mehr 0,6 %. Weiters sanken die Anfragen bezüglich Kunststoff-Bodenbelägen von 12 % auf 9,2 %. Hingegen stiegen die Anfragen bezüglich Holzböden von 38,4 % auf 45,4 %.

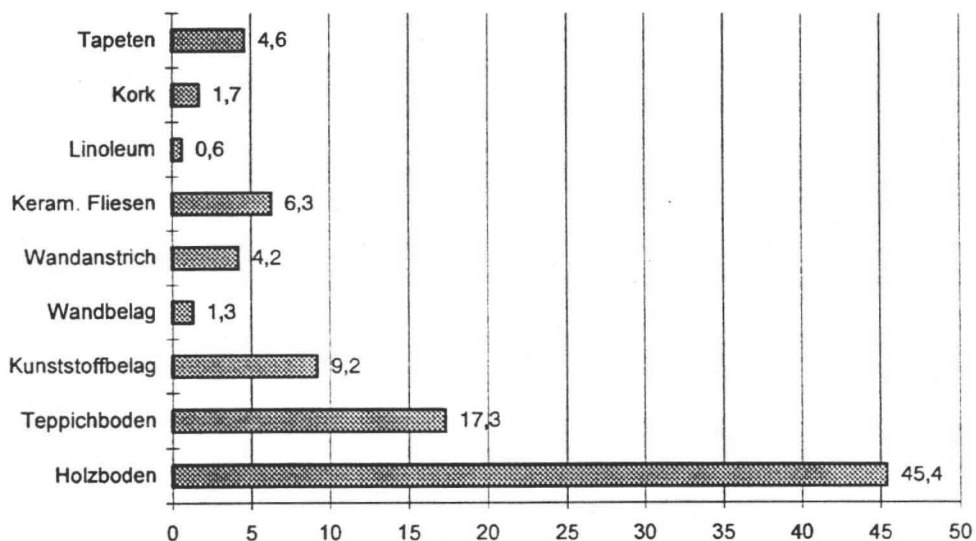
<sup>6</sup> Martin Stehemann, Wohnsinnig günstig, WirtschaftsWoche Nr. 17 vom 18.4.1996, S. 48f

<sup>7</sup> Prospekt und Begleitbrief „Die grüne Linie“ der Firma Kika, Mai 1996

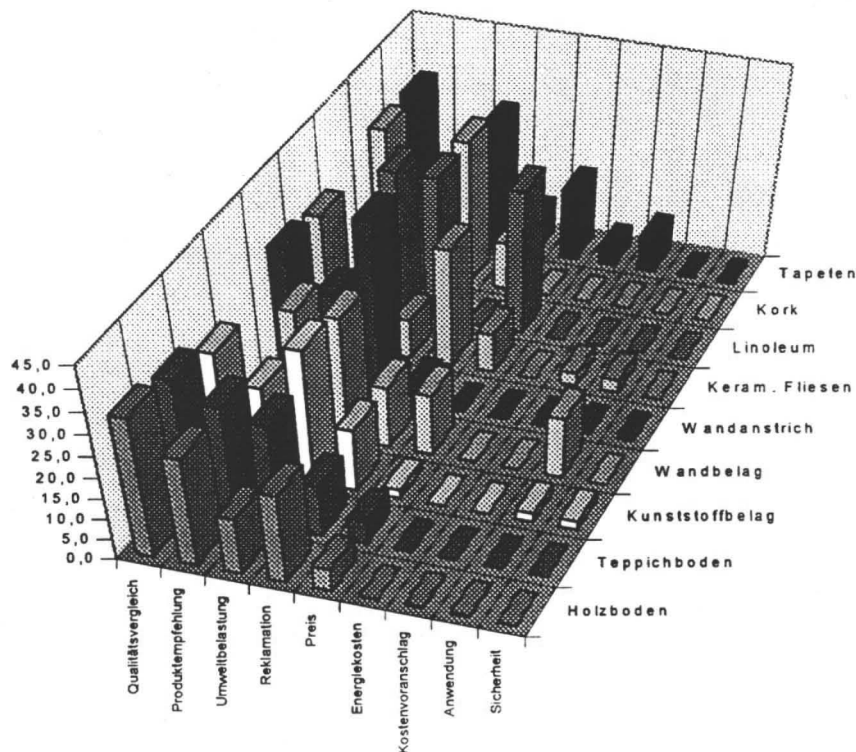
<sup>8</sup> Beruhigende Fakten, „Konsument“ 10/95, S. 12f

Die häufigsten Anfragen betrafen Qualitätsvergleiche (30,4 %), Umweltbelastung (22,7 %), Produktempfehlungen (21,9 %) und Reklamationen (17,5 %). Die meisten Anfragen bezüglich Umweltbelastungen gab es im Zusammenhang mit der grundsätzlichen Belastung durch Chemie-Schadstoffe im Wohnumfeld (66,7 %), mit Wandanstrichen (40,9 %), mit Linoleum und Kork (je 33,3 %) und mit Kunststoffbelägen (31,3 %).

### Anfragen zu Produkten



### Anfragen nach Problemkreisen



## 2.2.6. Lebensmittel

1995 gingen die Umsätze des Lebensmitteleinzelhandels um 2 % zurück, was nicht zuletzt auf den Beitritt Österreichs zur EU und die damit verbundenen Preissenkungen zurückzuführen ist. Die Ausgaben der ÖsterreicherInnen für Nahrungsmittel und Getränke sanken von 1994 auf 1995 um 1,1 %. Die Preise für Nahrungsmittel und Getränke sind im Jahr 1995 im Vergleich zum Vorjahr um 0,6 % gesunken<sup>9</sup>. Der Preisvergleich zwischen Wien und Berlin besagt, daß Lebensmittel zwischen 1994 und 1995 um 2,5 % billiger geworden sind<sup>10</sup>.

In jedem Fall sind die Preissenkungen produktgruppenspezifisch unterschiedlich. Während sich die Grundnahrungsmittel im statistischen Durchschnitt um rund 10 % verbilligten, betrug die Preisreduktion bei Fleisch, Geflügel und Fisch nur etwa 1 %. Und das, obwohl der Rückgang der Erzeugerpreise 1995 rund 22 % betrug. Die größten Verbilligungen (46 %) gab es bei den Getreidepreisen. Die VerbraucherInnenpreise für Brot und Backwaren sind jedoch nahezu gleichgeblieben<sup>11</sup>. Demgegenüber steht, daß zumindest Teile der österreichischen Lebensmittelbranche mit wirtschaftlichen Problemen zu kämpfen haben. Und so stellt sich die Frage, wohin die erzielten Gewinne fließen.

Nach wie vor erstarben die Supermärkte, aber auch die VerbraucherInnenmärkte und die großen Lebensmittelgeschäfte verzeichnen leichte Umsatzsteigerungen. Die Anzahl der VerbraucherInnenmärkte und der großen sowie mittleren Lebensmittelgeschäfte geht langsam, jene der kleinen Lebensmittelgeschäfte drastisch zurück. Die Nahversorgung ist also mehr denn je gefährdet.

Der Gesamtumsatz des Lebensmittelhandels betrug 1995 rund öS 143 Milliarden. 26 % davon entfielen auf VerbraucherInnenmärkte (Geschäfte mit einer Verkaufsfläche ab 1000 m<sup>2</sup>), 36,1 % auf Supermärkte (Verkaufsfläche zwischen 400 und 1000 m<sup>2</sup>), 18,2 % auf große Lebensmittelgeschäfte (Verkaufsfläche zwischen 250 und 400 m<sup>2</sup>), 9,1 % auf mittlere (Verkaufsfläche zwischen 150 und 250 m<sup>2</sup>) und 10,6 % auf kleine (Verkaufsfläche bis 150 m<sup>2</sup>) Lebensmittelgeschäfte.

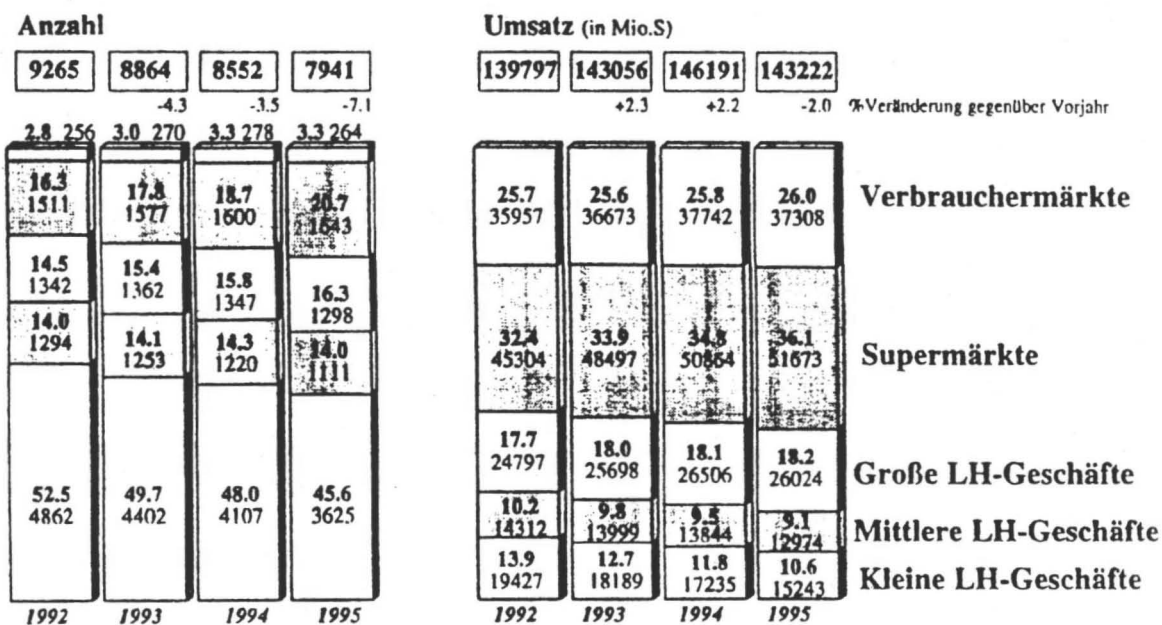
---

<sup>9</sup> Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 32 f

<sup>10</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 4

<sup>11</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 5

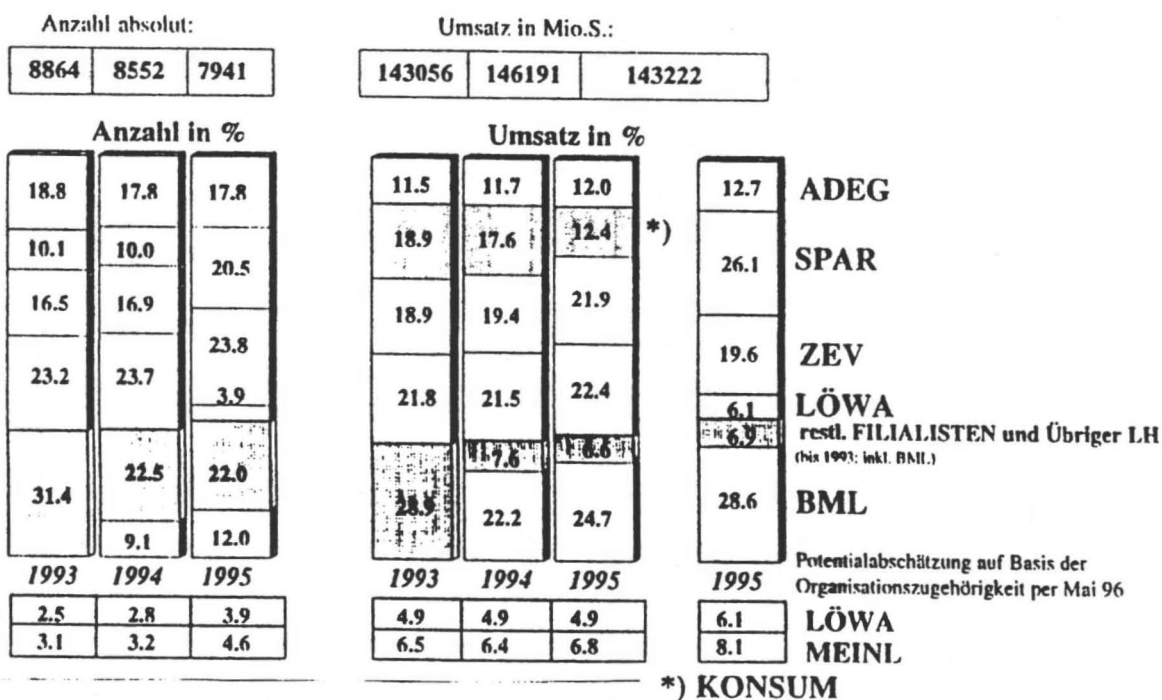
### Lebensmitteleinzelhandel nach Geschäftstypen



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 42

Betrachtet man den Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen, so gab es aufgrund der Konsum-Pleite einige Verschiebungen.

### Lebensmitteleinzelhandel nach Organisationen



(BML = Billa, Bipa, Merkur, Mondo, Emma)

(ZEV = Meini, Pfeiffer, Wedl & Dick, Maxi-Markt, Kiennast, Hornig, Kastner und Brückler sowie - wenn nicht extra ausgewiesen - Löwa)

Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 45

Die Konsum-Pleite führte vor allem bei der Spar AG durch den Ankauf von 181 ehemaligen Konsum-Filialen zu einer Ausweitung des Imperiums und zur unangefochtenen Nummer zwei in der österreichischen Handelsszene (hinter der Billa- bzw. BML-Handelskette). Spar ist auch an der Drogeriekette dm, der Großhandelsorganisation Metro und den BauMax-Märkten beteiligt. Dazu kommen Auslandsengagements in Italien, Ungarn, Tschechien und Slowenien. Spar stellt heute Österreichs größten Betreiber von Einkaufszentren dar und verfügt mit den Hervis-Filialen über die größte Sportfachmarktkette des Landes. Auf dem Weltmarkt ist Spar mit Niederlassungen in 25 Ländern - auf fünf Kontinenten - bereits heute die größte Supermarktkette<sup>12</sup>.

### **Kooperationen und Verkäufe**

Wie Adeg, Billa, Löwa und Meinl bedient sich auch Spar zwecks Kostenminimierung mittlerweile internationaler Einkaufskooperationen. Seit 1.2.1986 ist beispielsweise Billa Mitglied der Eurogroup, zu der auch noch Rewe (D), Coop (CH) und Vendex (NL) gehören. Solche Einkaufsgemeinschaften haben aber auch ihre Nachteile, wie Erwin Pock (Institut für Handelsforschung) im Februar des Jahres 1996 feststellte. Gemeinsamer Einkauf, einheitliche Handelsmarken, Infoaustausch über Produktpräsentationen sowie konzentrierte Marketingaktionen führen über kurz oder lang zu einer Vereinheitlichung der Läden und der betrieblichen Organisationsstruktur. Der Schritt zur Übernahme ist dann ein vergleichsweise leichter<sup>13</sup>.

Kaum fünf Monate später war es bei Billa soweit. Handelsketten-Inhaber Karl Wlaschek verkaufte mit Ausnahme des Buch- und Musikdiskonters Libro sein Imperium an den deutschen Handelsriesen Rewe. Noch ist nicht abzuschätzen, welche Auswirkungen dies auf den Wettbewerb haben wird. Dies blieb jedenfalls im Beobachtungszeitraum nicht der einzige Verkauf eines österreichischen Unternehmens an das Ausland. Auch Kooperationen wurden verstärkt wahrgenommen. Ein Beispiel aus dem Lebensmittelbereich: Um Einsparungen bei Produktion, Vertrieb und Marketing zu erzielen, beteiligte sich die deutsche Großbäckerei Müller mit 1.7.1996 an der Ankerbrot AG. Kleinere Bäcker müssen sich also auf eine noch härtere Wettbewerbssituation einstellen<sup>14</sup>.

### **Trends im Ernährungsbereich**

Was die Trends im Ernährungsbereich betreffen, so sind derzeit österreichische Bio-Produkte ebenso verstärkt gefragt wie Fertiggerichte bzw. Convenience-Gerichte. Beispielsweise kauften 1985 nur 9 % der ÖsterreicherInnen tiefgekühlte Fertiggerichte wie Pizzas, Bistro Menüs, Fleischknödel usw. 1995 waren es bereits 16 %, um 3 % mehr als 1993. Und das, obwohl bei den meisten Gerichten dieser Art Geruch und Geschmack von - im besten Fall - nur durchschnittlich bis hin zu nicht zufriedenstellend beurteilt werden können. Dazu kommt, daß bei täglichem Verzehr von Fertiggerichten und Fast-food Mangelerscheinungen drohen<sup>15</sup>. Laut Marktforschungsinstitut Nielsen wächst der Markt der Fertiggerichte derzeit um 10 % pro

<sup>12</sup> Eva Mühlberger, Herbert E. Hacker, Die Spar-Offensive, WirtschaftsWoche Nr. 41 vom 5.10.1995, S. 48ff

<sup>13</sup> Eva Mühlberger, Die Euro-Cops, WirtschaftsWoche Nr. 9 vom 22.2.1996, S. 38f

<sup>14</sup> Eva Mühlberger, Backhilfe, WirtschaftsWoche Nr. 22 vom 23.5.1996, S. 48  
E. Mühlberger, H.E. Hacker, M. Hehemann, H. Reichmann, R. Schwaiger, Billa heute, Rewe morgen, WirtschaftsWoche Nr. 30 vom 18.7.1996, S. 26f  
Herbert E. Hacker, Rosemarie Schwaiger, Billa gegen alle, WirtschaftsWoche Nr. 31 vom 25.7.1996, S. 31ff

<sup>15</sup> „Konsument“-Test: Fertiggerichte für die Mikrowelle, „Konsument“ 6/96, S 34ff



Monat. Bei Maggi-Pasta-Snacks und Maggi-Pastaria-Produkten betrug die Umsatzsteigerung im ersten Halbjahr 1996 40 %. Vor allem werden verstärkt sogenannte Ethno-Gerichte verkauft<sup>16</sup>.

Die Gründe für den Aufwärtstrend von Fertigmenüs und Convenience-Gerichten sind die veränderten Lebensgewohnheiten der VerbraucherInnen. Einerseits leben in Haushalten immer weniger Personen - unter anderem gibt es immer mehr Single-Haushalte, andererseits sind immer mehr Frauen berufstätig. Auch der Trend in Fast-Food-Restaurants zu speisen, hält ungebrochen an: Machten dies 1987 nur 16 % der ÖsterreicherInnen, waren es 1995 bereits 31 %, um 5 % mehr als 1993<sup>17</sup>.

Ein anderer Trend betrifft die „gesunde, natürliche Ernährung“. Der Kauf von Vollkornbrot stieg von 1993 bis 1995 um 2 %, jener von Butter - unter anderem zu Lasten der Margarine - um 6 %. Der Erfolg von Bio-Produkten in Supermärkten verdeutlicht den Trend zu Lebensmitteln aus biologischem Anbau und artgerechter Tierhaltung. Beide Trends sind nur auf den ersten Blick widersprüchlich, denn im Endeffekt wollen sich immer mehr Menschen von „gesunden, natürlichen“ Lebensmitteln ernähren, die bei der Zubereitung möglichst wenig Arbeit machen. Deutlich wird dies beim Verzehr von Ballaststoffen in Form von Kapseln, Keksen usw.. Er stieg von 1993 bis 1995 von 5 % auf 7 %<sup>18</sup>.

### **Vor- und Nachteile des EU-Beitritts**

Sieht man von der Preisentwicklung ab, so hat der EU-Beitritt Österreichs auf dem Lebensmittel-Sektor auch andere Vorteile, aber auch Nachteile gebracht.

Als Vorteile gelten:

- Seit 1995 ist eine EU-konforme strengere Lebensmittelkennzeichnung in Kraft, die ein Nachetikettieren (beispielsweise beim Mindesthaltbarkeitsdatum) verbietet, eine Zutatenliste erforderlich macht, aus deren Reihenfolge der mengenmäßige Anteil im Endprodukt erkennbar ist, und exaktere Produktbezeichnungen vorschreibt, wobei Imitate als solche gekennzeichnet sein müssen.
- Nach der Umsetzung der betreffenden EU-Regelungen werden zwar mehr Konservierungsmittel, Farbstoffe, Geschmacksverstärker usw. als zuvor erlaubt sein, aber es wird eine nahezu komplette Regelung bezüglich Zusatzstoffen geben, im Gegensatz zu den Lücken in den österreichischen Verordnungen.
- Wenn mit nährwertbezogenen Angaben wie „zuckerfrei“, „light“ usw. geworben wird, muß die Nährwertkennzeichnung (Energiegehalt, Gehalt an Fett, Eiweiß, Kohlenhydraten usw.) exakt in tabellarischer Form angegeben werden. Allerdings müssen sich die Unternehmen erst ab Ende September 1997 daran halten.
- Auch bezüglich Hygiene, insbesondere bei der Milchverarbeitung, gibt es strengere Vorschriften.

---

<sup>16</sup> Herbert E. Hacker, Aufgewärmte Genüsse, WirtschaftsWoche Nr. 34 vom 14.8.1996, S. 48f

<sup>17</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 17

<sup>18</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 20ff

Doch es gibt auch Nachteile:

- Existieren EU-weite Regelungen, können Einzelstaaten keine strengeren Regeln schaffen oder aufrechterhalten.
- Statt die Dinge beim Namen zu nennen, werden Zusatzstoffe mit E-Nummern bezeichnet. Das erschwert das gesundheitsbewußte Einkaufen.
- Die EU-Definition für Bio-Produkte gilt derzeit nur für pflanzliche Produkte und erlaubt die Beigabe von gewissen Zusatzstoffen in bestimmten Mengen.
- Trotz großen Widerstands scheint den gentechnisch manipulierten Lebensmitteln auch in Österreich kein Riegel vorgeschoben werden zu können.

Was gleichgeblieben ist:

- Österreich will das Verbot bezüglich Bestrahlung von Lebensmitteln notfalls vor dem Europäischen Gerichtshof durchsetzen. Eine diesbezügliche EU-Regelung gibt es noch nicht. Es ist jedenfalls geplant, bestrahlte Lebensmittel zu kennzeichnen. Allerdings ist nur schwer bzw. mit großem Aufwand nachzuweisen, ob importierte Waren bestrahlt wurden.
- Das österreichische Lebensmittelrecht bleibt aufrecht. Für viele in Österreich erzeugten Produkte gelten also unverändert höhere Qualitätsanforderungen.
- Auch an der amtlichen Lebensmittelüberwachung hat sich nichts geändert. Neu ist lediglich, daß nun auch biologische Produkte einem öffentlichen Kontrollsystem unterliegen<sup>19</sup>.

### **Novel-food - Gentechnik**

Zwei Problembereiche, die im vorliegenden Beobachtungszeitraum besonders die Gemüter der VerbraucherInnen bewegten, sind die erwähnten gentechnisch veränderten Lebensmittel sowie der BSE-Skandal.

Zum Thema wurden die gentechnisch veränderten Lebensmittel vor allem seit dem Mai 1996, als die Zuckerforschung Tulln, eine Tochter der Agrar, illegal gentechnisch veränderte Erdäpfel in einem Freilandversuch erproben wollte. (Dieser Versuch betraf allerdings nicht Erdäpfel, die zum Verzehr gedacht sind, sondern Erdäpfel, die der Stärkegewinnung im Industriebereich dienen sollten.) Dies führte zu einer öffentlichen Diskussion über die Sinnhaftigkeit gentechnischer Veränderungen. Die Fragen, die sich Österreichs VerbraucherInnen unter anderem stellen: Kann Genmaterial auf herkömmliche Pflanzen übertragen werden? Welche Auswirkungen kann es beispielsweise durch Antibiotika-Resistenz von Mais auf den Menschen geben? Welchen Sinn macht es, genmanipulierte Pflanzen zu züchten, die gegen Unkrautvertilger resistent sind, wie es beispielsweise das Gemeinschaftsunternehmen Agr Evo der Chemiekonzerne Hoechst und Schering planen? Denn einerseits ist die Lebensmittelproduktion in den westlichen Industriestaaten auch ohne Gen-

---

<sup>19</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 16

technologie mehr als ausreichend, andererseits sind die negativen Auswirkungen von Unkrautvertilgungsmitteln auf die Umwelt hinlänglich bekannt<sup>20</sup>.

Neben der Zuckerforschung Tulln befaßt sich auch die Agr Evo und das Forschungszentrum Seibersdorf in Österreich mit Freisetzungsversuchen. Weiters arbeiten in Österreich an gentechnologischen Präparaten die Biochemie Kundl (Tirol), Bender (Wien), das Institut für molekulare Pathologie (Wien), das Sandoz-Forschungsinstitut (Wien) und die Immuno AG (Wien). Aber auch an diversen österreichischen Universitäten wird im Zusammenhang mit der Gentechnologie fleißig geforscht<sup>21</sup>.

Tatsache ist jedenfalls, daß die VerbraucherInnen gegenüber gentechnisch veränderten Lebensmitteln äußerst mißtrauisch eingestellt sind. 94 % fordern eine strikte Kennzeichnungspflicht für solche Lebensmittel, über 80 % wollen keine Lebensmittel dieser Art kaufen. Dazu kommt, daß sich ein Großteil der VerbraucherInnen über die Gentechnologie nur unzureichend informiert fühlt<sup>22</sup>.

Wdie geplante Novel-Food-Verordnung der EU betrifft, so gab es zum Stichtag 30.9.1996 ein Tauziehen zwischen verschiedenen Gremien. Während der Ministerrat der EU dazu neigte, nur jene gentechnisch veränderten Lebensmittel zu kennzeichnen, die sich signifikant bzw. substanzuell von anderen unterscheiden (wobei nicht näher definiert ist, was dies bedeutet), zeigt sich das EU-Parlament gegenüber VerbraucherInnen aufgeschlossener. So hat es den Gemeinsamen Standpunkt des Rates abgelehnt und Abänderungsanträge gestellt, die weder vom Rat noch von der Kommission akzeptiert wurden. Zum Stichtag 30.9.1996 war gerade das Schlichtungsverfahren zur Bereinigung dieser unterschiedlichen Positionen eingeleitet worden.

### Der BSE-Skandal

Ebenso geschwächt wurde das Vertrauen der ÖsterreicherInnen in die EU durch den BSE-Skandal und das Tauziehen um die Folgen. Im Frühjahr 1996 wurde die vor allem in Großbritannien grassierende Rinderseuche BSE publik, die durch die Verfütterung von an Scrapie erkrankten und zu Tiermehl verarbeiteten Schafen an Rinder hervorgerufen wird. Sie steht im begründeten Verdacht, bei Menschen die Creutzfeld-Jakob-Krankheit auszulösen.

BSE trat in England bereits Mitte der 80er Jahre auf. 1992 starben in England 45.000 Rinder an BSE, ohne daß Seuchenschutzmaßnahmen ergriffen wurden<sup>23</sup>. Erst als die Fälle der Creutzfeld-Jakob-Erkrankung zunahmen, kam es zu einer hinter verschlossenen Türen laufenden Untersuchung. Das Ergebnis wurde am 20.3.1996 verlautbart: Die wahrscheinlichste Erklärung ist, daß diese Fälle mit einer Ansteckung mit BSE in Zusammenhang stehen<sup>24</sup>. Während jedoch beispielsweise in Frankreich alle Herden geschlachtet und verbrannt werden, in denen ein BSE-Fall

<sup>20</sup> Gentech-Lebensmittel sind keine Zukunftsmusik mehr, „Konsument“ 11/95, S. 10  
Wolfgang Hingst, Feinkotzladen Österreich, Sonnenzeitung 2/96  
Gentech-Soja gegen unseren Willen?, Index 6/96, S. 7  
Gen-Lebensmittel, Öko-Test-Magazin, 7/96, S. 49ff  
Gen-Mais, „Euro-Konsument“, Nr. 42 vom 29.7.1996, S. 4

<sup>21</sup> Ingrid Dengg, Herbert E. Hacker, Hannes Reichmann, Die Gen-Labors, WirtschaftsWoche Nr. 22 vom 23.5.1996, S. 56

<sup>22</sup> Martina Weinhandl, Streit um Gentech-Lebensmittel, Arbeit & Wirtschaft 5/96, S. 43

<sup>23</sup> Herbert E. Hacker, Wahnsinn mit Methode, WirtschaftsWoche Nr. 15 vom 4.4.1996, S. 42f  
Marktwirtschaft und Rinderwahn, Arbeit & Wirtschaft 5/96, S. 15

<sup>24</sup> Rindfleisch: Kein Risiko eingehen, „Konsument“ 5/96, S. 30f

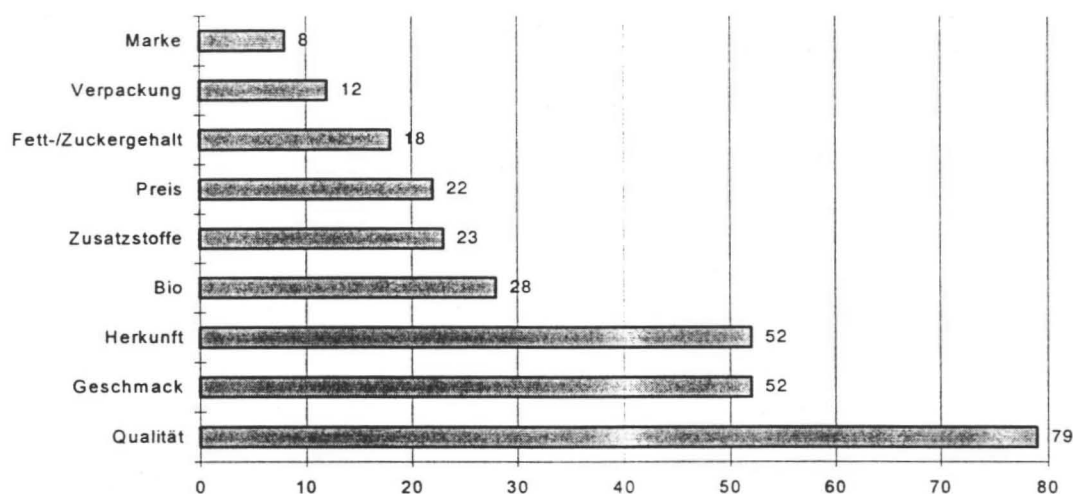
aufgetreten ist, versuchte Großbritannien diesbezüglichen Auflagen seitens der EU entgegenzusteuern, obwohl die EU Finanzhilfe zusagte.

### Worauf VerbraucherInnen beim Lebensmittelkauf achten

Nicht zuletzt der BSE-Skandal führte dazu, daß Österreichs VerbraucherInnen verstärkt auf Qualität und vor allem auf die Herkunft von Lebensmitteln achten. Dies bestätigte auch eine Befragung der LeserInnen der Zeitschrift „Konsument“. 79 % der LeserInnen legen besonderen Wert auf die Qualität von Lebensmitteln, wobei gerade dieser Begriff unterschiedlich gedeutet wird. Wie anders könnte man sich sonst erklären, daß der biologische Landbau, die Zusatzstoffe und der Fett- bzw. Zuckergehalt eine eher geringere Rolle bei der Produktauswahl spielen. Möglicherweise könnte dies jedoch auch damit zusammenhängen, daß die diesbezüglichen Informationen mangelhaft sind.

Für jeweils 52 % der LeserInnen sind Geschmack bzw. Herkunft der Lebensmittel ein wichtiges Auswahlkriterium. Grundsätzlich sind diese beiden Auswahlkriterien und die Qualität beim Lebensmittelkauf eng miteinander verbunden. Ein günstiger Preis liegt im Mittelfeld der Nennungen. Am wenigsten wird auf das Verpackungsmaterial und die Marke geachtet.

Worauf man beim Lebensmittelkauf achtet



Quelle: Konsument-LeserInnen-Lobby: Haben Sie den Durchblick, Konsument 9/96, S. 40

48 % der LeserInnen bevorzugen fast immer Lebensmittel österreichischer Herkunft, ihnen ist auch ein günstiger Preis weniger wichtig. 47 % bevorzugen österreichische Produkte, wenn dies (leicht) möglich ist. Bei ihnen spielt ein günstiger Preis schon eine größere Rolle. Die Gründe für die Bevorzugung österreichischer Lebensmittel: An erster Stelle steht das Vertrauen in die Qualität. Bereits an zweiter Stelle kommt das Anliegen, die heimische Wirtschaft zu stärken und Arbeitsplätze zu sichern. Die weiteren Argumente: Frische aufgrund kürzerer Transportwege und strengere Kontrollen aufgrund der österreichischen Lebensmittelgesetze.

Was die derzeitige Kennzeichnung von Lebensmittel betrifft, so ist sie für 74 % der „Konsument“-LeserInnen unzureichend, was nicht zuletzt mit der unübersichtlichen Flut verschiedenster Kennzeichnungen zusammenhängt. Die Zeichenflut dürfte auch

dazu geführt haben, daß 61 % der LeserInnen die Kennzeichnung von Bio-Produkten als unzureichend empfinden. Und das, obwohl Bio-Produkte fast schon übergekennzeichnet sind. Denn der Bio-Landbau ist in der gesamten EU gesetzlich geregelt und in Österreich z.B. durch ein von der AMA vergebenes Bio-Zeichen geschützt. Daneben gibt es noch acht Verbandszeichen, ganz zu schweigen von Firmenzeichen. Und in Zukunft wird es auch noch ein EU-Bio-Zeichen geben.

Für 73 % der LeserInnen ist die Kennzeichnung der Zusatzstoffe unzureichend. Sie sind zwar seit dem Beitritt Österreichs zur EU mittels E-Nummern angegeben, doch selbst wer mit einer Liste einkaufen geht, welche die E-Nummern erläutert, ist heillos überfordert. 65 % der LeserInnen orten Informationsdefizite bezüglich des Verpackungsmaterials, 58 % bezüglich des Fett- und Zuckergehaltes und immerhin 60 % bezüglich der Herkunft der Lebensmittel.

Auch über die wichtigsten bei Lebensmitteln verwendeten Zeichen wurden die „Konsument“-LeserInnen befragt. Das wohl bekannteste und durchaus als glaubwürdig erachtete Zeichen ist „Made in Austria“, das rotweißrote A. 97 % der LeserInnen kennen es und 78 % glauben, daß es für österreichische Produkte steht. Doch das stimmt keineswegs immer. Denn es besagt nur, daß die Wertschöpfung zu 50 % in Österreich geschaffen wurde. Übertrieben ausgedrückt: Ein importiertes Produkt, das in Österreich abgefüllt oder verpackt wird, könnte bereits das „Made in Austria“-Zeichen führen. Das mag bei Industrieprodukten für VerbraucherInnen noch akzeptabel sein, bei Lebensmittel entspricht diese Vorgangsweise kaum ihren Erwartungen.

Mehr Sicherheit über die Herkunft als das „Made in Austria“-Zeichen gibt jedenfalls das AMA-Gütesiegel „Geprüfte Qualität Austria“, auch wenn es hier noch einige Ungereimtheiten gibt. Zumindest Frischfleisch, Milch, Obst und Gemüse sowie Honig müssen zu je 100 % aus Österreich stammen, bei Wurst sind 75 % gefordert, bei Brot und Marmelade genügen schon 50 %. Doch die grundsätzliche Philosophie der AMA ist es, daß die Vergabekriterien Herkunft und Qualität der verwendeten Rohstoffe mit einschließen.

Für jene 74 % der „Konsument“-LeserInnen, die das AMA- Gütesiegel kennen, stellt es das glaubwürdigste aller abgefragten Zeichen dar. In erster Linie gilt es als Herkunftszeichen, in zweiter als Qualitätszeichen. Daß die Vergabe einer unabhängigen Kontrolle unterliegt, glauben allerdings nur 27 %.

Anders beim österreichischen Bio-Zeichen, das 63 % der LeserInnen kennen. Was die unabhängige Kontrolle betrifft, liegt es im Vergleich zu den anderen Zeichen unangefochten an der Spitze. Es gilt als Qualitäts-, aber auch als Herkunftszeichen. Doch gerade letzteres trifft keineswegs zu, denn dieses Zeichen garantiert lediglich biologische Produktionsmethoden.

Mit einer gewissen Skepsis werden die durchaus bekannten Firmenzeichen „Natur pur“ (von Spar) und „Ja! Natürlich“ (von Billa) gesehen, auch wenn man in ihnen durchaus Qualitätszeichen sieht<sup>25</sup>.

---

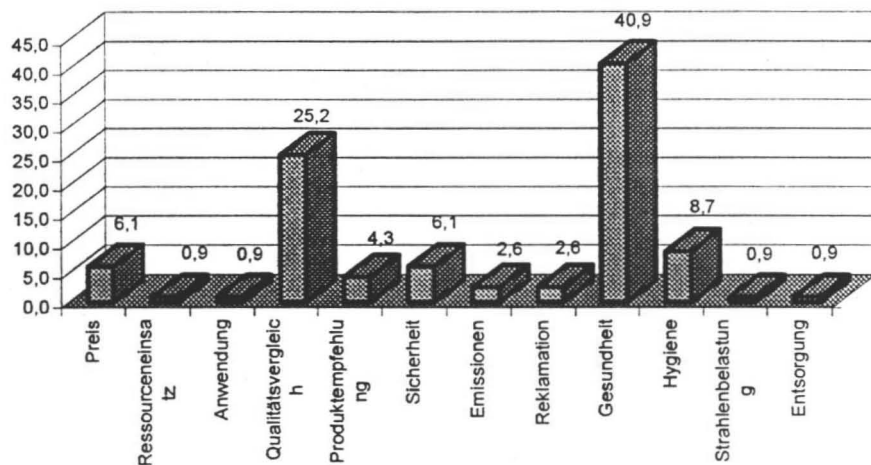
<sup>25</sup> „Konsument“-Leser-Lobby: Haben Sie den Durchblick, „Konsument“ 9/96, S. 40f

## Hygiene- und andere Probleme

Ein weiterer - relativ unverändert gebliebener - Problembereich stellt die Hygiene im Lebensmittelbereich dar. Als Beispiel sei hier der Speiseeis-Test des VKI angeführt, bei dem in rund 40 % der Proben eine erhöhte bakterielle Belastung entdeckt wurde<sup>26</sup>.

Die Beratungsstatistik des VKI verdeutlicht, daß das Thema Lebensmittel immer wichtiger wird. Seit dem vorangegangenen Beobachtungszeitraum stiegen die diesbezüglichen Anfragen von 11,2 % auf 17,4 %. 40,9 % davon entfielen auf die Gesundheit, 25,2 % auf Qualitätsvergleiche und 8,7 % auf Hygieneprobleme.

Anfragen nach Problembereichen



### 2.2.7. Wasch- und Reinigungsmittel

Es ist keine Frage, daß sich die Waschmittelindustrie grundsätzlich bemüht, die Umweltschäden durch Waschmittel zu reduzieren. So kommen moderne Produkte im Vergleich mit jenen vor zehn Jahren mit rund der Hälfte an waschaktiven Substanzen aus. Leider werden in den Supermarktregalen - nicht zuletzt aufgrund von Marketingüberlegungen - nach wie vor und teilweise sogar verstärkt Waschmittel in Großpackungen und mit unnötigen Füllstoffen angeboten. Die umweltfreundlichere Alternative sind Kompaktwaschmittel, die jedoch bei manchen VerbraucherInnen das Gefühl erwecken, daß die Wäsche mit den geringen Waschmittelmengen, die bei ihrer Verwendung benötigt werden, nicht sauber werden kann<sup>27</sup>.

Daß man der Waschmittelwerbung nicht vertrauen kann, verdeutlicht unter anderem ein Color-Waschmittel-Test des VKI: Nach 40 Wäschen mit Waschmitteln dieser Art hat die Farbenpracht der Textilien meist stark gelitten. Dazu kommt, daß diese Waschmittel zwecks Schonung der Farben keine Bleichmittel enthalten und Flecken

<sup>26</sup> „Konsument“-Test: Hygiene beim Eisverkauf, „Konsument“ 8/96, S. 6ff

<sup>27</sup> „Konsument“-Marktübersicht Waschmittel: Weniger ist oft mehr, „Konsument“ 3/96, S. 22ff



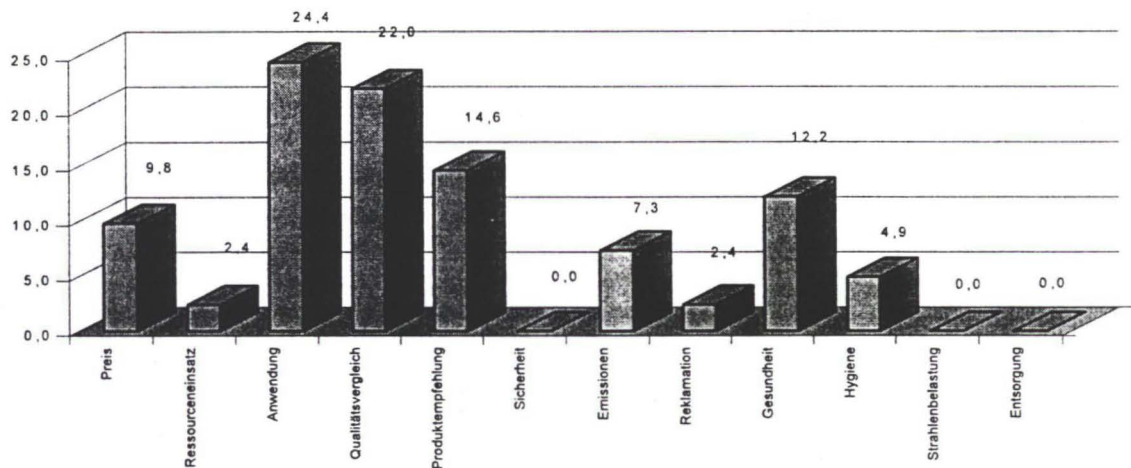
deshalb nicht immer nach dem ersten Waschgang entfernt werden können - ganz im Gegensatz zu diversen Werbeaussagen<sup>28</sup>.

Verbesserungen bezüglich Umweltauswirkungen wurden auch bei Maschinen-Geschirrspülmitteln vorgenommen, die mittlerweile ebenfalls als Kompakt-Mittel angeboten werden. Doch nach wie vor findet man auch die voluminösen Standardpakungen im Supermarkt-Regal angeboten<sup>29</sup>.

Die Beratungsstatistik des VKI verdeutlicht, daß die Anfragen zu Wasch- und Reinigungsmittel rückläufig sind. Im Vergleich zum vorangegangenen Beobachtungszeitraum sind die Anfragen bezüglich Waschmittel von 11,1 % auf 6,2 % gesunken, bezüglich Reinigungsmittel von 9 % auf 5,8 %. Rückläufig sind bei Waschmittel vor allem die Anfragen im Zusammenhang mit Qualitätsvergleichen. Sie sanken von 26,5 % auf 22 %. Gestiegen sind hingegen die Anfragen bezüglich Anwendung (von 22,1 % auf 24,4 %) und Gesundheit (von 8,8 % auf 12,2 %).

Was die Reinigungsmittel betrifft, so gab es mehr Anfragen im Zusammenhang mit Qualitätsvergleichen (von 21,8 % stiegen sie auf 26,3 %) sowie mit Reklamationen, die von 3,6 % auf 18,4 % kletterten. Anfragen zur Anwendung und zur Gesundheit sind bei diesen Produkten hingegen rückläufig.

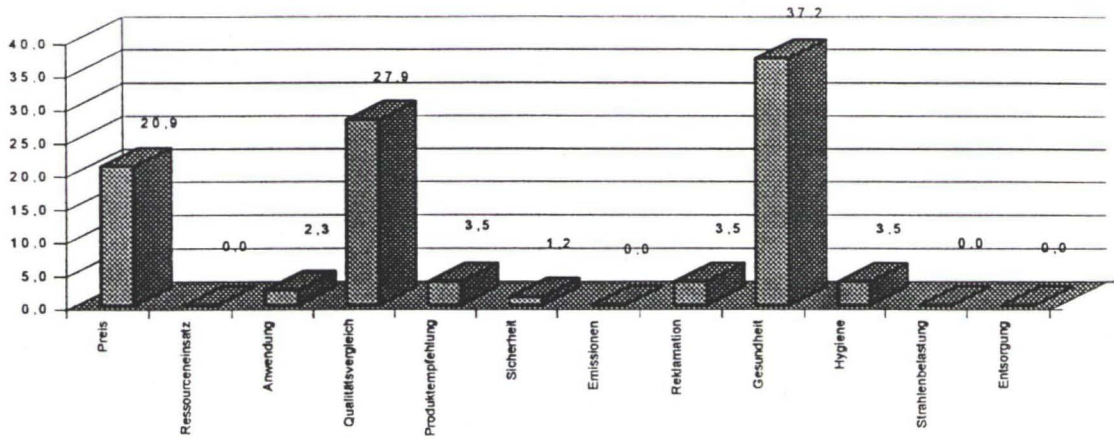
Anfragen nach Problemkreisen



<sup>28</sup> „Konsument“-Test Color-Waschmittel: Bunt hat Grenzen, „Konsument“ 4/96, S. 36ff

<sup>29</sup> „Konsument“-Test Maschinen-Geschirrspülmittel: Nicht alles klar, „Konsument“ 3/96, S. 11ff

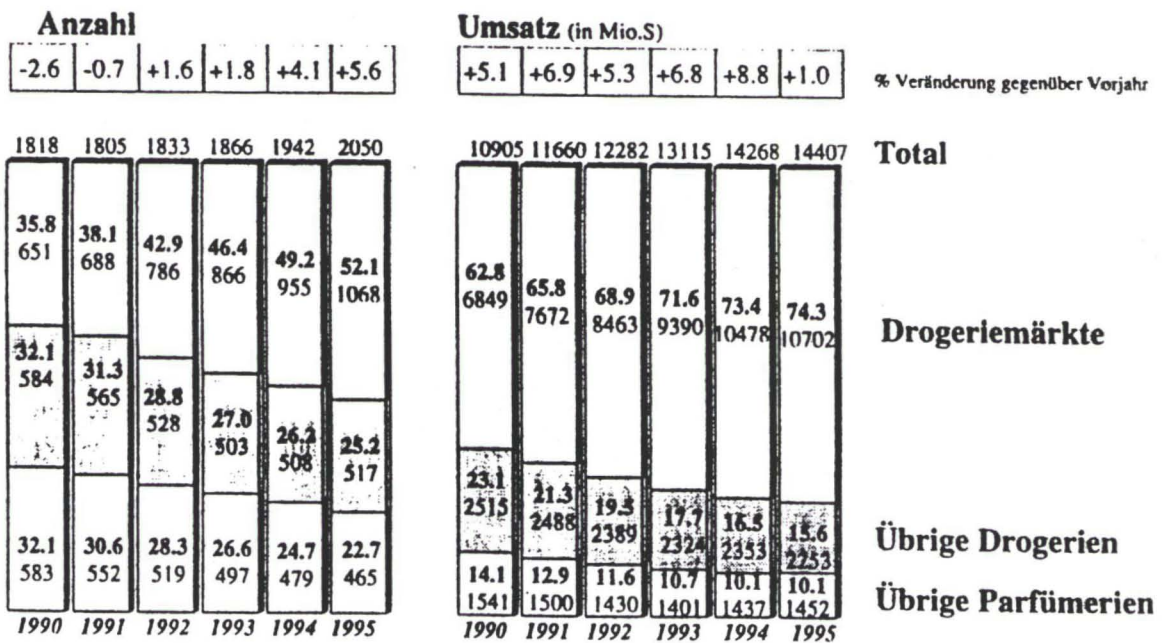
Anfragen nach Problemkreisen



2.2.8. Kosmetika

Die Marktsituation im Drogerie- bzw. Parfümeriehandel ist nach wie vor von einer vor allem umsatzmäßigen Verdrängung von Drogerien und Parfümerien durch Drogeriemärkte - allen voran Bipa, DM und Schlecker - gekennzeichnet. Auch die Anzahl der Geschäfte ist von 1994 auf 1995 um 5,6 % gestiegen, dennoch hält sich die Umsatzsteigerung in diesem Zeitraum in Grenzen. Lag sie in den Vorjahren zwischen 5 % und nahezu 9 %, betrug sie 1995 nur mehr 1 %.

Drogerie- bzw. Parfümerieeinzelhandel nach Geschäftstypen



Quelle: Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 58

Daß die geringe Umsatzsteigerung auf eine verstärkte Spargesinnung der VerbraucherInnen bei Kosmetika zurückzuführen ist, kann aufgrund des VerbraucherInnenverhaltens kaum behauptet werden. Denn von Frauen wurden 1995 im Vergleich zu 1993 lediglich Hautcremes, Augen-Make-up, Wimperntusche, Nagellack und Lippenstift zwischen 1 % und 2 % weniger verwendet. Hingegen gab es Zuwachsraten zwischen 3 % und 5 % bei Duschbädern, Duschgels, Bodylotion, Körpermilch, Gesichtscremes, Parfüm und Zahncremes für empfindliche Zähne. Auch bei anderen Kosmetikas sind - allerdings etwas geringere - Zuwachsraten zu verzeichnen. Bei Herren-Kosmetika wurde 1995 im Vergleich zu 1993 vor allem bei Duschbädern und Duschgels, Duschshampoos, Shampoos und Balsam, Gesichtscremes, After-Shave-Balsam und Zahncremes für empfindliche Zähne eine häufigere Verwendung festgestellt<sup>30</sup>.

Insgesamt hat der Konsum bei Körper- und Gesundheitspflegeprodukten von 1994 auf 1995 - was die Ausgaben betrifft - um 0,7 % zugenommen<sup>31</sup>. Daß die Umsatzsteigerung relativ gering war, kann auch auf Verbilligungen aufgrund des EU-Beitritts Österreichs zurückzuführen sein. Jedenfalls wurden Drogeriewaren zwischen 1994 und 1995 im Durchschnitt um 1,2 % billiger (Vergleich Wien/Berlin)<sup>32</sup>. Grundsätzlich stiegen jedoch die Preise für Körper- und Gesundheitspflegeprodukte von 1994 auf 1995 um 3,9 %<sup>33</sup>. Möglicherweise wurden in beiden Fällen auch unterschiedlich zusammengesetzte Produktgruppen beobachtet.

Wie sich der Trend in Richtung Naturkosmetik entwickelt, kann derzeit nicht abgeschätzt werden. Tatsache ist jedenfalls, daß die Anzahl der VerbraucherInnen, die Tierversuche für Kosmetika ablehnen und natürliche Stoffe gegenüber synthetischen bevorzugen, im Steigen begriffen ist. Andererseits werden immer mehr VerbraucherInnen darauf aufmerksam, daß auch Naturstoffe Allergien auslösen<sup>34</sup>.

Tatsache ist jedenfalls, daß die Anfragen bezüglich Kosmetika im Rahmen der VKI-Produktberatung im Steigen begriffen sind. Machten sie im vorangegangenen Beobachtungszeitraum nur 7,7 % aus, sind es diesmal bereits 13 %. In erster Linie betreffen die Anfragen Gesundheitsaspekte (37,2 %), Qualitätsvergleiche (27,9 %) und Preise (20,9 %).

---

<sup>30</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 26ff

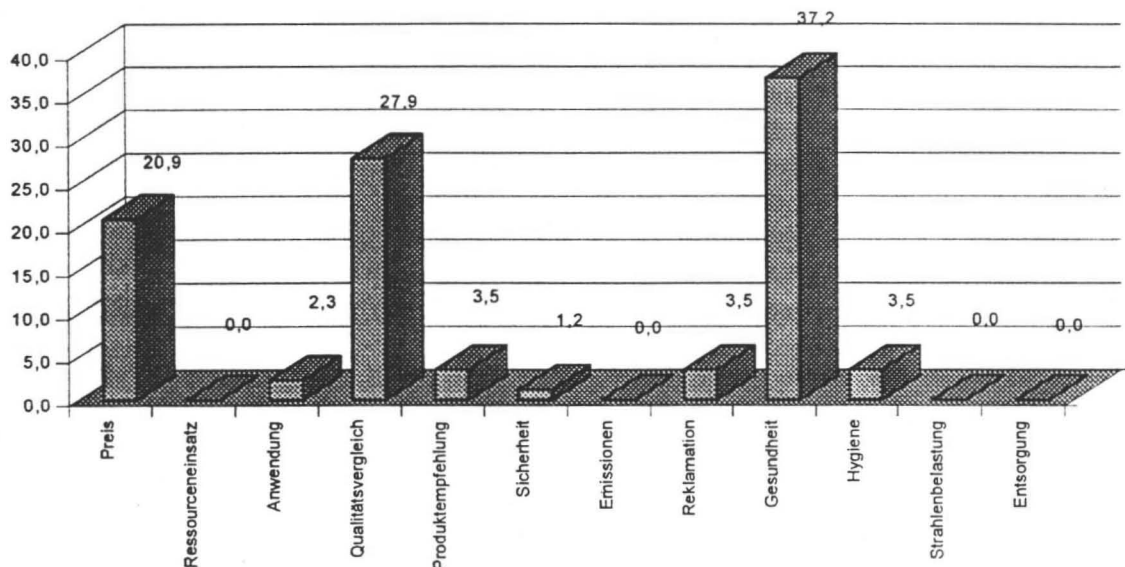
<sup>31</sup> Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 32

<sup>32</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 4

<sup>33</sup> Nielsen - Statistisches Jahrbuch 1996, S. 33

<sup>34</sup> Andrea Bischoff, Kosmetik: Gesund, hautfreundlich und preiswert. Natur 8/95, S. 72f

### Anfragen nach Problembereichen



### 2.2.9. Bekleidung und andere Textilien

Die VerbraucherInnen geben immer weniger für Bekleidung aus. Im Vergleich zu 1994 waren es 1995 um 0,5 % weniger. Derzeit betragen die Umsätze der Branche rund öS 55 Milliarden. Rechnet man die Warenhäuser, Sportartikelläden, VerbraucherInnenmärkte und Schneider dazu, ergeben sich Ausgaben für Textilien von insgesamt öS 80 Milliarden. Immer mehr VerbraucherInnen kaufen bei Billig-Ketten wie H & M, New Yorker oder Magazzini Nico. Alteingesessene Modehäuser wie Don Gil, Kleiderbauer und Texhages geraten unter Druck. Durch die neue Konkurrenz - die allem Anschein nach gleichwertige Ware zu bieten hat - sind die Durchschnittspreise um angeblich 8 % bis 10 % gesunken<sup>35</sup>.

Demgegenüber präsentiert sich das Bild der Generalimporteure von Markenware, die keine Anstalten zeigen, auf ihre Hochpreispolitik zu verzichten. Obwohl durch Österreichs Beitritt zur EU der Zugang zum gesamteuropäischen Markt - wo textile Markenware meist billiger als von den österreichischen Generalimporteuren angeboten wird - kein Problem darstellt, drohen Generalimporteure bei ihrer Umgehung mit Sanktionen - vom Lieferboykott bis zu rechtlichen Schritten. In diesem Zusammenhang hat die Wirtschaftskammer sogar eine Klage gegen einen Jeans-Importeur erwogen. Dennoch beschaffen sich mehr und mehr Händler ihre textile Markenware im Ausland, unter anderem Interspar und H & M. Dennoch sind die Jeanspreise im statistischen Durchschnitt von 1994 auf 1995 in Wien lediglich um 2,6 % gesunken<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> Eva Mühlberger, Der rote Faden, WirtschaftsWoche Nr. 30, 18.7.1996, S. 38f

<sup>36</sup> Hanna Kordik, Große Marken, kleine Preise, WirtschaftsWoche Nr. 16, 11.4.1996, S. 28 ff  
Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 4



Die meisten Anfragen im Rahmen der VKI-Produktberatung Textil - nämlich 35,2 % - betrafen Damen-Oberbekleidung - etwas weniger als im vorangegangenen Beobachtungszeitraum. Zumeist ging es um Reklamationen.

## 2.2.10. Personenkraftwagen

Besonders dynamische Entwicklungen sind auf dem PKW-Markt festzustellen, auch wenn der Beitritt Österreichs zur EU vorerst keine großen Veränderungen erahnen ließ. Die Gruppenfreistellungsverordnung nimmt die AutoherstellerInnen noch für sechs Jahre vom Kartellverbot aus. Das bedeutet nach wie vor selektive Vertriebssysteme und Gebietsschutz für die Vertragshändler. Und das macht sich auch bei den Autopreisen bemerkbar, die zumindest Ende 1995 und zu Beginn 1996 in Österreich meist weit über dem europäischen Durchschnitt lagen - auch wenn es seit Mai 1995 Preisreduktionen gegeben hat. Eine EU-Studie ergab, daß von 77 untersuchten Modellen 21 in Österreich am teuersten sind. Lediglich zwei Modelle sind in Österreich im Vergleich mit den anderen europäischen Ländern am billigsten<sup>37</sup>.

Dies führte vorerst zu einer gewissen Zurückhaltung der VerbraucherInnen beim Autokauf, aber auch zu Selbstimporten oder zum Kauf von Autos bei sogenannten ParallelimporteurenInnen. In der ersten Hälfte 1996 bot das größte Sparpotential Italien, wo die Preise für PKW's im Durchschnitt um 20 % und mehr unter den österreichischen lagen. Allerdings sind die Preise mitunter nur bedingt vergleichbar, da es bei gleichen Modellen oft Ausstattungsunterschiede gibt. Zudem sind bei Selbstimporten eine Reihe bürokratischer Hindernisse zu überwinden.

### Parallelimporte

Wer sich dies ersparen und trotzdem billiger zu einem neuen Auto kommen will, sucht eine/n Parallel- oder Grauimporteurln auf. Aufgrund einer Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes vom 15.2.1996 ist der Handel mit Neuwagen nicht offiziellen PartnerInnen von AutoherstellerInnen vorbehalten. Damit darf jeder in einem EU-Land einen Neuwagen kaufen und in einem anderen wieder verkaufen - auch auf eigenes Risiko. Autohersteller dürfen jedoch ihren eigenen Händlern untersagen, Neuwagen an unabhängige WiederverkäuferInnen abzugeben.

In der Praxis muß dieses legale Geschäft allerdings meist so verdeckt durchgeführt werden, als sei es illegal. Denn wenn der/die AutoherstellerInnen von geplanten Käufen durch Parallelimporteure erfährt, setzt er alle Hebel in Bewegung, um dies zu verhindern. Soll der Verkauf durch eine(n) VertragshändlerInnen erfolgen, genügt ein einfaches Fax, um ihm dies zu untersagen. Beliebte Maßnahmen gegen ParallelimporteurerInnen sind auch Klagen, die sich meist auf Werbung mit Preisdifferenzen beziehen. Denn wie bereits im Zusammenhang mit den Selbstimporten angedeutet, sind Preisvergleiche aufgrund unterschiedlicher Modelle äußerst schwierig. Mitunter werden auch Modelle angeboten, die in Österreich sonst nirgendwo erhältlich sind.

Kein Wunder also, wenn sich in der heftig bekämpften und dennoch stark expandierenden Branche der ParallelimporteurerInnen nicht nur weiße, sondern auch schwarze Schafe betätigen. Und diese auseinanderzuhalten ist für VerbraucherInnen schwierig. Dazu kommen noch andere Probleme: Gebrauchtwagen werde nicht in Anzahl-

<sup>37</sup> Österreich ist noch immer Hochpreisland bei Autos, Kurier vom 16.2.1996, S. 18  
Herbert E. Hacker, Martin Hehemann, So kaufen Sie billiger, WirtschaftsWoche Nr. 14 vom 28.3.1996 S. 57  
Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 8

lung genommen, die Lieferzeiten sind oft länger als bei anderen HändlerInnen und in einigen Fällen platzt das Geschäft aufgrund der Intervention des/r Autohersteller(s)In.

Wieviele ParallelimporteurlInnen es derzeit in Österreich gibt, kann kaum gesagt werden. Schätzungen zufolge sind es etwa 60 bis 100. Pro Jahr werden etwa 25.000 Autos durch sie verkauft. Schwierigkeiten hat diese Branche mittlerweile nicht nur aufgrund der Interventionen der AutoherstellerInnen, sondern auch durch die erstarrende Lira. Italien ist mittlerweile für österreichische AutoeinkäuferInnen uninteressant geworden, da sich inklusive der Transportkosten gegenüber österreichischen Angeboten kaum mehr ein Preisvorteil ergeben würde. „Hoffungsgebiete“ sind derzeit Spanien und Portugal, aber auch in den USA und in Mexiko kaufen Parallelimporteur(e)Innen derzeit ein<sup>38</sup>.

### **Nachfragesteigerung durch Erhöhung der NoVA**

Die österreichischen VertragshändlerInnen versuchten die Flaute mit Sonderangeboten, Eintauschprämien usw. zu beleben<sup>39</sup>. Doch zu einer Nachfragesteigerung kam es sowieso aufgrund der Erhöhung der Normverbrauchsabgabe (NoVA) mit 1.6.1996. Denn es war vorerst durchaus unklar, in welchem Ausmaß die Importeur(e)Innen und HändlerInnen diese steuerbedingte Verteuerung weitergeben werden. Und die HändlerInnen versicherten, daß eine Preiserhöhung durchaus ins Haus stünde.

Tatsächlich steigerte sich der Neuwagenabsatz im Mai 1996 auf 45.000 Stück gegenüber 31.000 im Jahr davor. Die Zahl der Neuzulassungen erreichte im ersten Halbjahr des Jahres 1996 mehr als 195.000 - die höchste seit 20 Jahren. Tatsächlich haben einige Importeur(e)Innen die NoVA-Erhöhung an die Kunden weitergegeben. Doch viele Autos blieben im Preis gleich, manche - vor allem japanische Modelle - wurden sogar billiger. Denn die Nachfrage nach neuen PKW's ging nach Einführung der höheren NoVA drastisch zurück.

Dazu kam, daß es Gebrauchtwagen billig wie noch nie gab. Denn viele NeuwagenkäuferInnen gaben ihren Gebrauchtwagen in Zahlung. Und obwohl auch diese verstärkt gekauft wurden (bis August 1996 wurden bereits 525.721 Ummeldungen registriert, um 7,3 % mehr als im selben Zeitraum des Vorjahres), sind die Gebrauchtwagenlager der HändlerInnen mehr als voll. Schätzungsweise beläuft sich die Zahl an angebotenen Gebrauchtwagen auf 150.000. Je länger ein Auto beim/bei der VerkäuferIn steht, desto länger ist Kapital gebunden, ist Pflege erforderlich und desto mehr verliert das Auto an Wert. Fazit: Die Preisnachlässe wurden bei Gebrauchtwagen in der zweiten Hälfte des Jahres 1996 immer größer. Ein weiteres Problem beim Gebrauchtwagenkauf: Neu auf den Markt kommende Modelle werden meist billiger angeboten als deren Vorgänger. Das drückt die Preise der Gebrauchtwagen zusätzlich<sup>40</sup>.

<sup>38</sup> Freier Handel mit parallel importieren Autos erlaubt, Kurier vom 16.2.1996, S. 18  
Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 8  
Hanna Kordik, Töfföff von Tütü, WirtschaftsWoche Nr. 39 vom 19.9.1996, S. 53ff

<sup>39</sup> Vgl. diverse Anzeigen z.B. im Kurier: „Benzin und Diesel zum gleichen Preis“, „Einmalige Aktion“, vom 16.2.1996, S. 8 und S. 14, „Bis zu öS 26.000,-- Eintausch-Prämie“, v. 14.2.1996, S. 7

<sup>40</sup> Ingrid Dengg, Neue NoVA, WirtschaftsWoche Nr. 16 vom 11.4.1996, S. 46  
Ingrid Dengg, NoVA-Schnäppchen, WirtschaftsWoche Nr 25 vom 13.6.1996, S. 60f  
Martin Hehemann, Hana Kordik, Billig wie noch nicht, WirtschaftsWoche Nr. 44 vom 24.10.1996, S. 58ff



Grundsätzlich gab es bezüglich des Besitzes von Autos im Vergleich 1993 zu 1995 keine außergewöhnlichen Veränderungen. Die Haushalte ohne PKW sanken von 25 % auf 23 %, die Autofahrer nahmen von 57 % auf 61 % zu. Auch die Kaufabsichten bezüglich eines neuen PKW liegen seit 1985 zwischen 7 % und 8 %. Was die Ausstattungswünsche betrifft, so ist mit Zuwachsraten bei Dieselmotoren, ABS-Systemen und möglicherweise Airbag, Seitenaufprallschutz sowie Klimaanlage zu rechnen<sup>41</sup>.

Wenn auch die Preisentwicklung bei Gebrauchtwagen für VerbraucherInnen durchaus erfreulich ist, so bleibt eine Reihe von Problemen rund um das Auto bestehen; beispielsweise die mitunter mangelhafte Arbeit von Autowerkstätten. Bei einem Test in Niederösterreich des VKI von 13 Betrieben - durchwegs Vertragswerkstätten - fiel das Ergebnis noch schlechter aus als bei den vorangegangenen Tests in Wien und Linz. Nur eine einzige Werkstätte arbeitete fehlerlos, alle anderen übersahen ein bis vier Mängel<sup>42</sup>.

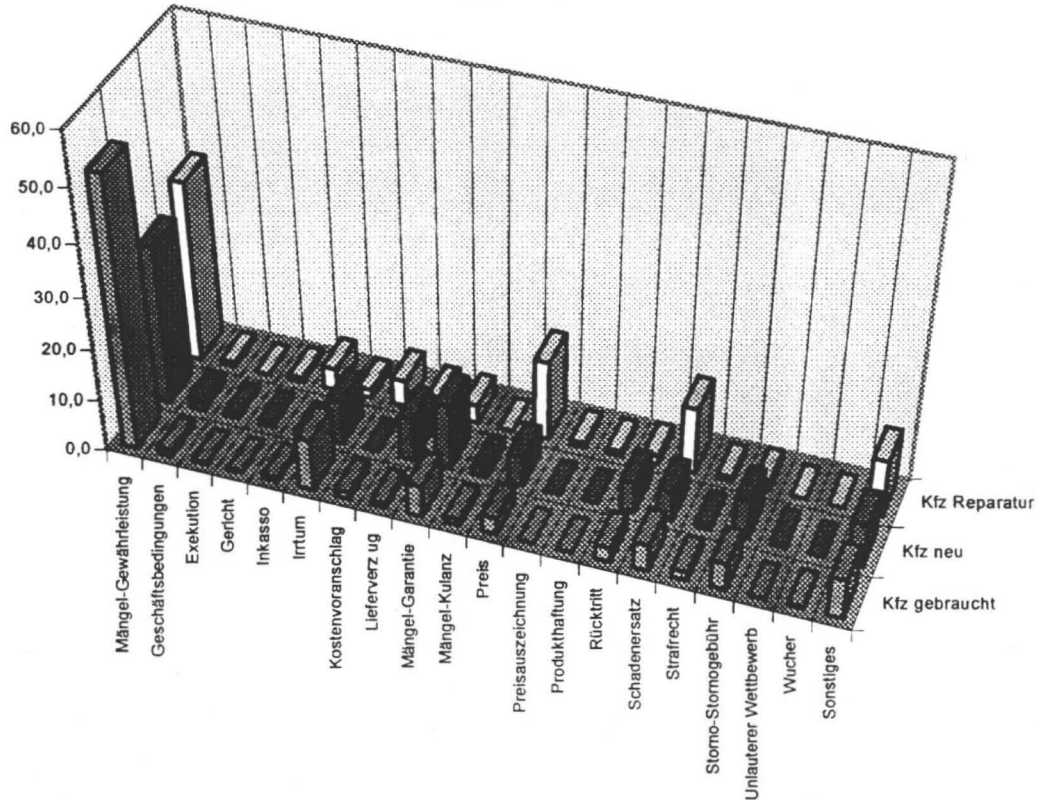
Auch die Anfragen im Rahmen der VKI-Rechtsberatung bezüglich Kfz-Reparaturen sind im Steigen begriffen. Betrogen sie im vorangegangenen Beobachtungszeitraum 1,2 %, sind es nun 1,6 %. Die meisten Anfragen (35 %) bezogen sich auf Mängel-/Gewährleistung, 15,4 % betrafen den Preis und 12,8 % Schadenersatz. Die Anfragen im Zusammenhang mit dem Kauf gebrauchter und neuer Autos sind hingegen leicht rückläufig und betrogen im vorliegenden Beobachtungszeitraum 3,4 % und 1,6 %. Beim Kauf gebrauchter Autos betrafen 52,3 % der Anfragen Mängel/Gewährleistung und 10 % Irrtum, beim Kauf neuer Autos entfielen 3,8 % auf Mängel/Gewährleistung und 12,5 % auf Mängel/Garantie.

---

<sup>41</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 12ff

<sup>42</sup> „Konsument“-Test Autoservice in Niederösterreich: Fehlerhaft trotz guter Vorsätze, „Konsument“ 8/96, S. 30ff

### Anfragen zur Rechtssituation beim Kauf gebrauchter und neuer Kfz sowie bei Reparaturen



Grundsätzlich hat sich im Vergleich zum vorangegangenen Beobachtungszeitraum bei den Problemkreisen Lieferzeiten, Garantiezusagen und Koppelgeschäfte im Zusammenhang mit Neuwagenkäufen sowie bei den Problemkreisen mündliche Finanzierungszusagen, Kommissionsgeschäfte, Rechtsdurchsetzung von Gewährleistungsansprüchen und Vertragsanfechtungen, Gefälligkeitspickerl und Irreführung durch Tachometermanipulationen sowie Zusagen über Unfallfreiheit beim Gebrauchwagenkauf kaum etwas geändert.

#### Abgasprobleme bei Mopedrollern

Bei einem Mopedroller-Test des VKI<sup>43</sup>, bei dem auch ein Abgastest durchgeführt wurde, stellt man fest, daß alle getesteten Modelle die (europaweit strengsten) österreichischen Emissionsgrenzwerte zum Teil beträchtlich überschreiten. Die Motoren gaben um bis zu dreieinhalb Mal mehr Kohlenwasserstoff und bis zu zehn Mal mehr Kohlenmonoxid an die Luft ab, als sie dürften.

Nach diesem Test untersuchten die Experten der Bundesprüfanstalt für Kfz die getesteten Modelle. Dabei wurden nicht nur die Messungen des VKI bestätigt, sondern auch festgestellt, daß keiner der Mopedroller zu hundert Prozent den im jeweiligen Typengenehmigungsschein enthaltenen technischen Angaben entspricht. Mit anderen Worten: Etliche Mopedroller dürften gar nicht auf Österreichs Straßen unterwegs sein<sup>44</sup>.

<sup>43</sup> „Konsument“-Test Mopedroller: Abgas-Sünder, „Konsument“ 6/96, S. 18

<sup>44</sup> Mopedroller-Zwischenbericht: Das Nachspiel, „Konsument“ 8/96, S. 39

Die Prüfberichte der Bundesprüfanstalt wurden dem Verkehrsministerium übersandt, das zu reagieren versprach. Denn tatsächlich sind für Mopedroller bisher weder wiederkehrende Abgasprüfungen vorgeschrieben, noch ist die Möglichkeit von stichprobenartigen Kontrollen gesetzlich verankert.

### 2.2.11. Unterhaltungselektronik und Computer

Was die Marktsituation in diesem Bereich betrifft, so dominieren große Elektro Einzelhandelsmärkte mit einem Marktanteil von mittlerweile über 50 %. Der Marktanteil der Funkberatergruppe und der Expert-Händler ging hingegen von 14,8 % (1994) auf 14,5 % (1995) bzw. von 4,7 % (1994) auf 4,4 % (1995) zurück<sup>45</sup>.

In zahlreichen Bereichen der Unterhaltungselektronik macht sich eine gewisse Sättigung bemerkbar, vor allem bei Fernsehgeräten, Camcordern und Radiorecordern. Einen Aufwärtstrend gibt es nach wie vor bei Compact-Disc-Anlagen, Videorecordern, Autoradios und natürlich bei Heimcomputern. Um Marktanteile wird unter anderem mit Best- und Tiefstpreis-Garantien gekämpft. Was eine solche Garantie beinhaltet, versuchte der VKI mit gezielten Anfragen zu klären. Hier die Antworten:

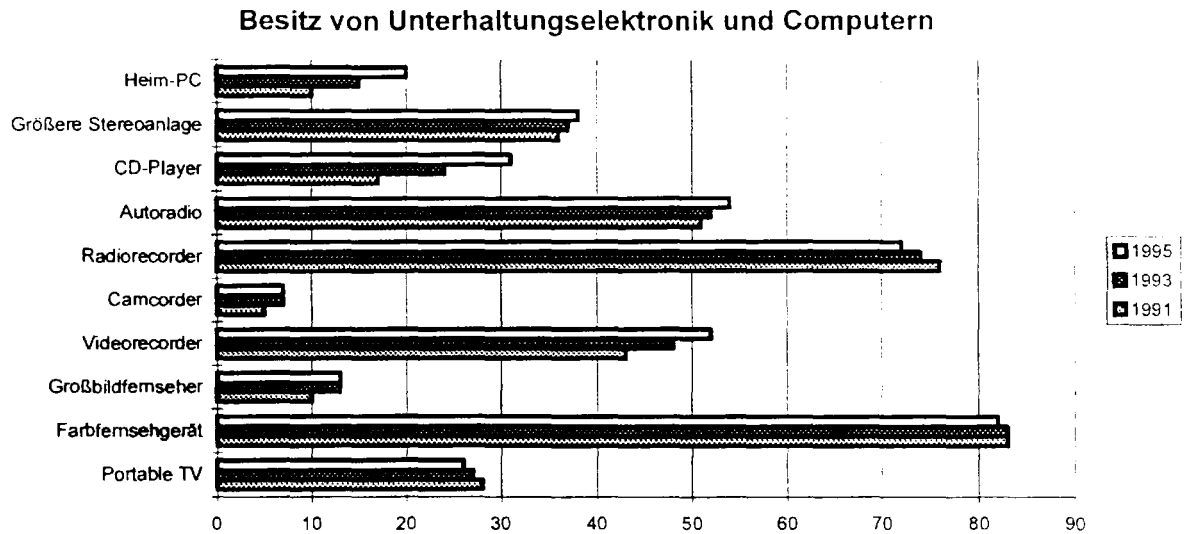
- Wer bei Hartlauer kauft und innerhalb von zehn Tagen das gekaufte Produkt irgendwo in der EU billiger antrifft, dem wird sofort und bar die Differenz des Kaufpreises zurück erstattet.
- Bei der Firma Köck wird garantiert, daß Geräte aufgrund des vorherrschenden Wissensstandes zum tiefsten Preis angeboten werden. Innerhalb von acht Tagen nach erfolgtem Kauf wird bei Nachwerbung eines Mitbewerbers und dessen prompter Lieferfähigkeit die Differenz in bar zurückerstattet.
- Die Firma Niedermeyer garantiert die Zahlung eines Differenzbetrages in bar, wenn ein bei ihr gekauftes Gerät irgendwo in Österreich innerhalb von zehn Tagen billiger beworben gefunden wird. Auch in diesem Fall muß die Lieferfähigkeit des Konkurrenzangebotes gewährleistet sein.
- MediaMarkt antwortete eher nebulos: Der Konsument, der zu MediaMarkt kommt, dürfe sich nicht nur größtmögliche Auswahl erwarten, sondern auch bestmögliches Preisniveau - und das permanent. Darüber hinaus wurde auf ein „konstruktives Frühstück“ mit VertreterInnen der AK und auf weitere Auskünfte durch die betreuende PR-Agentur hingewiesen.

Diverse andere Elektrohändler wie Komet antworteten überhaupt nicht. Alles in allem halten sich die Vorteile der Best- und Tiefstpreisgarantien in durchaus eng gesteckten Grenzen<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Siehe auch Kapitel 2.2.3. Haushaltsgeräte

<sup>46</sup> Briefwechsel zwischen dem VKI und diversen Elektro Einzelhandelsketten im Juni 1996



Quelle: Österreichische VerbraucherInnen-Analyse 1996, IMAS International Band 1, S. 11

Eine gewisse Kaufunlust bei Unterhaltungselektronik ist sicher auch auf die Verunsicherung der VerbraucherInnen im Zusammenhang mit geplanten Neuentwicklungen zurückzuführen. Sie wurden ja teilweise wieder verworfen - man denke nur an D2-MAC und HD-MAC. Auch die Einführung des hochauflösenden Fernsehens (HDTV) läßt trotz intensiver Subventionen seitens der EU auf sich warten. Also versuchen die HerstellerInnen den Verkauf mit anderen Innovationen anzukurbeln. Dazu zählen flache Bildschirme, 16:9 Breitbild und PAL plus, 100 Hertz und Dolby Surround. Weitere Neuerungen sind flache TV-Großbildschirme, Laser-Fernseher, 3D-Fernsehen, digitale Übertragung, interaktives Fernsehen und die Vereinigung von TV und PC.

Welche der Innovationen sich tatsächlich durchsetzen werden, ist derzeit nicht abzusehen. Was allerdings das Dolby Surround-System betrifft, so sei darauf hingewiesen, daß sich auch die Quadrophonie nicht durchsetzte. Denn das Hauptproblem ist in diesem Fall die Ausrichtung eines Wohnraumes speziell auf ein solches System.

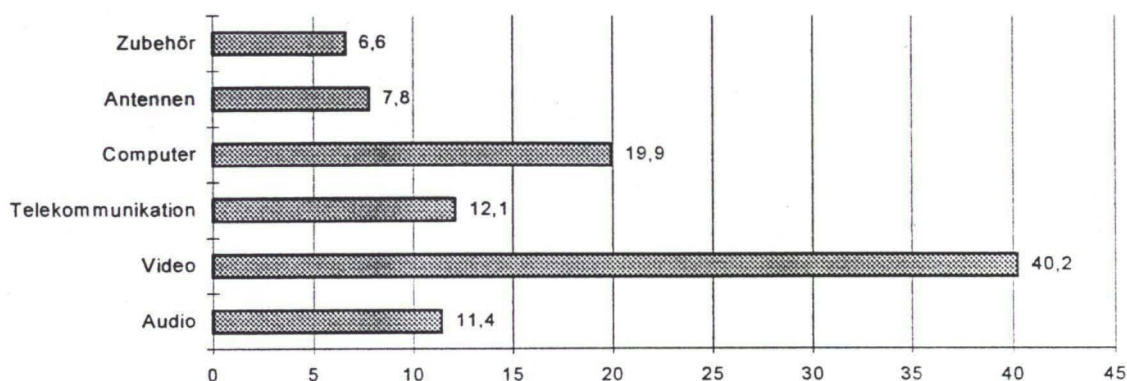
Vielen VerbraucherInnen macht auch die Bedienung der Unterhaltungselektronik-Geräte zu schaffen. Denn um die Verkaufszahlen zu steigern, werden ihre Möglichkeiten ständig erweitert. In vielen Fällen entspricht dies jedoch keineswegs den Bedürfnissen der VerbraucherInnen. Und so gibt es immer häufiger Probleme bei der Bedienung solcher Geräte<sup>47</sup>.

Dies spiegelt sich auch bei der VKI-Produktberatung Audio-Video wider, bei der 40,2 % der Anfragen auf den Video-Sektor entfielen, 19,9 % auf Computer, 12,1 % auf Telekommunikation und 11,4 % auf den Audio-Sektor. Immerhin betrafen am Video-Sektor 20,5 % der Anfragen Anwendungsprobleme, am Audio-Sektor waren es 15,5 % und bei Computern gar 27,3 %.

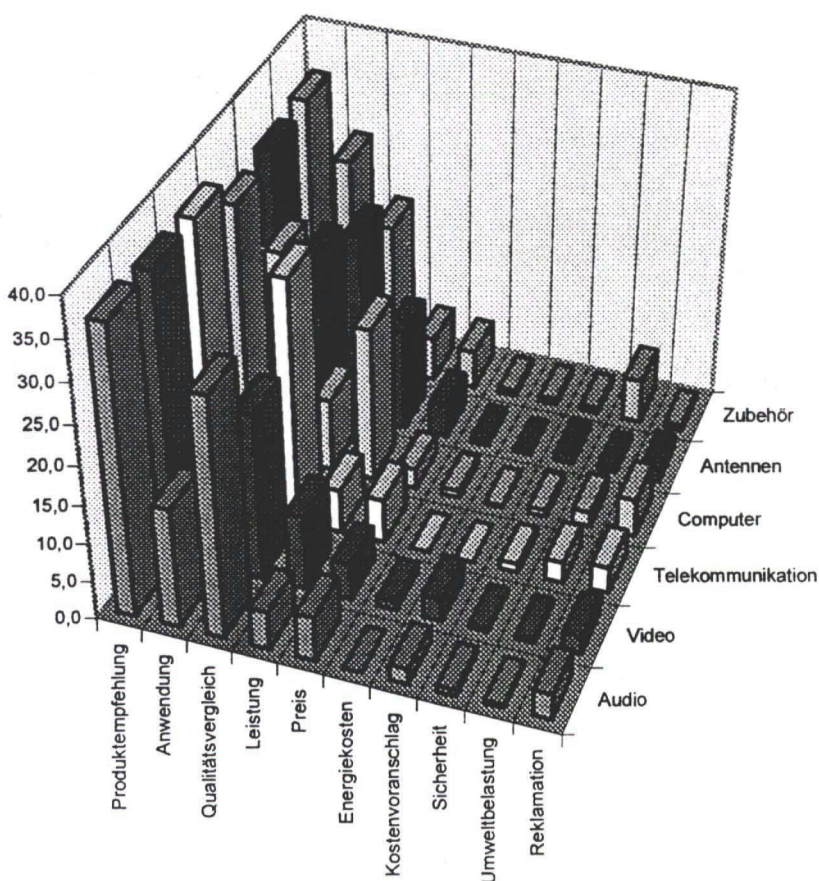
<sup>47</sup> „Konsument“-Test Farb TV-Geräte: Breit statt hoch, „Konsument“ 11/95, S. 13ff  
 „Konsument“-Test Dolby-Surround: Die Invasion der Schallwellen, „Konsument“ 12/95, S. 8ff  
 „Konsument“-Test HiFi-Videorecorder: Das große Grubeln, „Konsument“ 4/96, S. 30ff  
 „Konsument“-Test Camcorder-Bedienung: Video, Video in der Hand ..., „Konsument“ 6/96, S. 30ff

Grundsätzlich sind die Anfragen am Audio- und Video-Sektor rückläufig (-13,3 % und -6,5 % im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum). Lediglich die Anfragen zu Computern stiegen drastisch von 10,3 % auf 19,9 % an. Bei allen Anfragen standen Produktempfehlungen im Vordergrund (Audio: 36,7 %, Video: 36,3 %, Telekommunikation: 36,4 %, Computer: 32,2 %). An zweiter Stelle stehen Fragen bezüglich Qualitätsvergleichen (Telekommunikation: 31,4 %, Audio: 30,6 %, Video: 21,3 %).

### Anfragen zu Produkten



### Anfragen nach Problemkreisen



## 2.2.12. Reisen

### Die Marktsituation

Der/sich schon seit Jahren abzeichnende Konzentrationsprozeß in der Reisebranche hat sich im Berichtszeitraum einerseits durch das Auftreten eines großen deutschen Reiseveranstalters (TUI) und andererseits in Folge von Insolvenzen mehrerer österreichischer Reiseveranstalter fortgesetzt. Ein immer kleiner werdender Kreis von ReiseveranstalterInnen dominiert - allerdings mit einer Vielzahl von Marken - den Markt. Dem gegenüber steht eine große Zahl von Reisebüros, die vorwiegend nur Reiseangebote vermitteln.

Die von den großen ReiseveranstalterInnen für jede Saison herausgegebenen Kataloge sind in der Regel die wichtigste und einzige Informationsquelle für den/die Pauschalreisende(n). Wenngleich die Qualität der Information mit den neuen erweiterten Informationspflichten verbessert wurde, bleibt - wie bereits berichtet - die Problematik verlockender Katalogtexte und Abbildungen, die die KonsumentInnen eher animieren sollen als unmißverständlich und klar zu informieren, bestehen. Mit vertretbarem Aufwand ist es beinahe nicht möglich, sich durch die verschiedenen gestalteten, nach unterschiedlichen Kriterien ausgewiesenen Reiseangebote und Preise der Kataloge, zu wählen. Unsere Beratungserfahrung zeigt, daß vergleichbare Urlaubsangebote mit erheblichen Preisschwankungen angeboten werden, wobei von den meisten Reiseveranstaltern ein oder mehrere Destinationen besonders günstig, andere wiederum im Vergleich zu den MitanbieterInnen teurer angeboten werden.

Auch bei der Beratung bei Reisebuchungen sind häufig trotz der neuen detaillierten Anforderungen an die zu erstellende Reisebestätigung weiterhin Mängel gegeben, insbesondere was Informationen zu örtlichen Gegebenheiten und die Suche nach dem Bestangebot für die jeweiligen Bedürfnisse und Ansprüche der KonsumentInnen anlangt.

### VerbraucherInnenprobleme

Neue Werbemethode: Gewinn von Reisegutscheinen

Im heurigen Berichtszeitraum wandeten sich zahlreiche KonsumentInnen, die die Nachricht über den Gewinn eines Reisegutscheines erhalten hatten, an die Beratung. Die Anfragenhäufigkeit insbesondere am Telefon, die ein in Reiseangelegenheiten noch nicht da gewesenes Ausmaß erreichte, läßt den Schluß zu, daß Tausende KonsumentInnen in Wien und Niederösterreich betroffen waren und sind.

Schon im Frühsommer startet die in Österreich bis dato unbekannte Firma MEDIA-Umfragen-Service mit Sitz in Berlin eine Fragebogenaktion, bei der als Dank für die Beantwortung von Fragen zu EU-Themen ein interessanter Gewinn in Aussicht gestellt wurde. In der Folge erhielten die KonsumentInnen eine Gewinnbenachrichtigung über einen kostenlosen einwöchigen Aufenthalt in einem Hotel in der Türkei. Zwar ist die Anreise auch individuell möglich, gleichzeitig wurden jedoch Flugtermine - alle beginnend erst mit Herbst/Winter - angeboten und ein Flugbestellformular beigefügt. Der Flugpreis entspricht in etwa günstigen Angeboten einer Wochenpauschalreise außerhalb der Saison. Viele KonsumentInnen entschlossen sich - erfreut über den Gewinn - einen Flug zu buchen und überlegten dabei kaum, ob sie tat-



sächlich auch ohne diesen „Gewinn“ in dieser Jahreszeit in die Türkei gefahren wären. Bis Ende des Berichtszeitraumes gibt es keine Erfahrungen, inwieweit die Reisen klaglos abgewickelt werden. Berichte von deutschen Verbraucherzentralen zufolge ist diese Methode dort bereits sattem bekannt. Bis dato wurden die Reisen jedoch zumindest im üblichen Maße zufriedenstellend organisiert, sodaß sich die Aktion als ein besonderer Werbegag zur Füllung von leeren Hotelanlagen und zur Durchführung von Werbeveranstaltungen herauskristallisiert.

Ähnlich dieser Aktion versandten mehrere Busreisenveranstalter ebenfalls an vermutlich tausende KonsumentInnen die Nachricht, einen Gutschein für eine mehrtägige Busreise nach Paris resp. Spanien gewonnen zu haben, bei dem sich jedoch herausstellte, daß die Einlösung mit beträchtlichen Kosten verbunden ist. Entweder ist ein Einbettzimmerzuschlag zu leisten oder aber ein/e Mitreisende(r) hat den vollen Reisepreis zu bezahlen. Außerdem werden beinahe zwangsläufig Zusatzleistungen in Anspruch genommen, wie Ausflüge oder Führungen, die besonders teuer angeboten werden. Auch hier handelt es sich offensichtlich um Plagiate dieser neuen Werbemethode, die trotz Warnungen der Öffentlichkeit, Berichten in den Medien, weiterhin erfolgreich durchgeführt werden.

Wenngleich der heurige Berichtszeitraum von spektakulären Insolvenzen von großen Reiseveranstaltern, gekennzeichnet ist, so zeigt die Beratungsstatistik ein weitgehend unverändertes Bild der VerbraucherInnenprobleme bei Reisen. Insgesamt 8 % aller Anfragen in der Rechtsberatung betrafen Reisen, wobei lediglich ein kleiner Teil (nämlich 0,4 %) auf Inlandsreisen entfiel. Dieser konstante Anteil der Anfragen zu Reisen entspricht auch in der Problemverteilung annähernd der des Vorjahres. Den überwiegenden Anteil der Reiseanfragen in der Beratung liegen - unverändert - nicht zufriedenstellende Leistungen der VeranstalterInnen, vor allem bei Pauschalreisen ins Ausland, zu Grunde: Mit 57 % Fragen zur Gewährleistung und 6,8 % Schadenersatz - also insgesamt 63,8 % - sind Leistungsstörungen in beinahe drei Viertel aller Anfragen das Problem; gefolgt von Anfragen betreffend die vorzeitige Auflösung eines Reisevertrages mit 3 % Rücktritt und 14,9 % Stornogebühren<sup>48</sup> - also insgesamt fast einem Fünftel aller Reiseanfragen.

### **Mangelhafte Reiseleistungen**

I.d.R. führen Mängel in der Unterkunft und Verpflegung, aber auch fehlende Freizeiteinrichtungen, Einkaufsmöglichkeit, Lärmstörungen, Qualität der Strände etc. zu Beschwerden, wobei sich keine Relation zwischen Reisepreis und Beschwerdehäufigkeit festmachen läßt, die Beschwerden also über alle Preisklassen gestreut sind.

Beschwerden über Flugzeitverschiebungen sind im Berichtszeitraum zurückgegangen, ohne daß dafür ein eindeutiger Grund angegeben werden könnte. Häufiger als in den Vorjahren klagten KonsumentInnen jedoch über Probleme bei der Rückfahrt. Spektakulär war die verspätete Heimreise von Pauschalreisenden in Mexiko, die erst mit tagelanger Verspätung in Österreich ankamen, da die vom Reiseveranstalter MERLIN gechartete Fluglinie „Cancun- Air“ nicht mehr einsatzfähig war.

Aber auch bei relativ geringfügigen Flugzeitverschiebungen bei der Heimreise etwa vom Nachmittag auf einen Nachtflug müssen die UrlauberInnen zusätzliche Stunden wartend ohne Unterkunft und geplanter Verpflegung verbringen, da die Hotelzimmer in der Regel pünktlich zu Mittag zu räumen sind. Für ältere Reisende bzw. Familien

---

<sup>48</sup> Unter Rücktritt wurden Fälle behandelt, wo es eine Rechtsgrundlage für einen kostenlosen Rücktritt gab und das Storno vor allem unberechtigte vorzeitige Wünsche, den Vertrag aufzulösen und Fragen nach der Höhe der zulässigen Stornogebühr

mit Kindern verursacht das Unannehmlichkeiten, die nicht oder kaum abgegolten werden<sup>49</sup>.

### **Kurzfristige Änderungen des Reiseangebotes vor Reiseantritt**

Während Preiserhöhungen kurz vor Antritt der Reise drastisch zurückgegangen sind und in der Beratungspraxis kaum mehr eine Rolle spielen, stellen kurzfristige Änderungen seitens des Veranstalters, etwa betreffend das gebuchte Hotel, weiterhin häufige Beschwerdegründe dar. Die Möglichkeit, in diesen Fällen vom Vertrag zurückzutreten, ist in der Praxis schwierig zu nutzen, da es vor allem in der Hochsaison kaum mehr ein akzeptables vergleichbares Reiseangebot gibt. I.d.R. machen daher betroffene KonsumentInnen von ihrem Rücktrittsrecht nicht Gebrauch und akzeptieren notgedrungen die Änderungen. Oftmals ohne ihre Vorbehalte anzuführen, so daß sie, wenn sich die Ersatzquartiere vor Ort als minderwertig herausstellen, Schwierigkeiten haben Preisminderungsansprüche durchzusetzen.

Auch die gänzliche Absage einer Reise seitens des/r Reiseveranstalter(s)In kommt immer wieder vor. Dabei ist in der Praxis mangels entsprechender Information kaum abschätzbar, ob den/die ReiseveranstalterIn ein Verschulden trifft. Weiters ist das Recht auf eine gleichwertige Ersatzreise an die Bedingung, daß der/die VeranstalterIn auch tatsächlich eine solche noch im Programm hat, gebunden. Auch hier ist für die Betroffenen der Nachweis des Verschuldens wie auch eines vorhandenen gleichwertigen Angebotes schwierig, sodaß häufig eine geringer wertige Reise akzeptiert wird. Mangels Beratung fallen KonsumentInnen auch oftmals um die Differenz der Reisepreise um.

### **Stornierung von Reisen**

Während - wie ausgeführt - der/die KonsumentInnen bei einseitigen Leistungsänderungen des/r Veranstalter(s)In in der Praxis oftmals nicht einmal die Möglichkeiten hat, von der Reise Abstand zu nehmen, ist der/die KonsumentIn im Fall einer Behinderung, die gebuchte Reise anzutreten, verpflichtet, in Abhängigkeit von der Zeitspanne bis zum Reiseantritt zum Teil erhebliche Stornogebühren (bis zu 85 % des Reisepreises) zu bezahlen.

Auch das neu geschaffene Recht, im Verhinderungsfall eine Ersatzperson für die gebuchte Reise zu nominieren, die vom/von der ReiseveranstalterIn zu akzeptieren ist, wird aus unserer Erfahrung nicht in Anspruch genommen, weil es den wenigsten KonsumentIn möglich ist, eine solche Ersatzperson kurzfristig zu finden. Somit bleibt den betroffenen KonsumentIn in aller Regel nur übrig, die geforderte Stornogebühr zu bezahlen, was angesichts der nicht gegebenen vergleichbaren Haftung des/r Reiseveranstalter(s)In bei einer Absage seinerseits ein Ungleichgewicht zwischen VerbraucherIn und ReiseveranstalterInnen darstellt. Dies insbesondere, da davon ausgegangen werden kann, daß in der Regel der wirtschaftliche Schaden, wenn die Reise wieder verkauft werden kann, bei weitem geringer als die geforderten Stornogebühren sind.

### **Schadenersatz**

Auch bei gravierenden Mängeln einer Reiseleistung kennt die österreichische Rechtsordnung keinen Schadenersatz für den immateriellen Verlust durch vertane

---

<sup>49</sup> Der Frankfurter Liste folgend bestehen Preisminderungsansprüche bei Abflug - von mehr als 4 Stunden - von 5% des anteiligen Reisepreises für einen Urlaubstag pro weiterer Stunde, was bei kurzfristigen Verschiebungen zu sehr geringfügigen Beträgen führt.

Wartezeit, Ärger und Unannehmlichkeiten bei Quartierwechsel etc. Die verminderte Urlaubsfreude überwiegt häufig bei weitem den tatsächlichen materiellen Verlust.

Zur Rügepflicht:

Die Einführung der Rügepflicht bei mangelhaften Reiseleistungen hat bisher in der Praxis keine Relevanz.

Wiewohl es sich bei der Beschwerdeerledigung immer wieder zeigt, daß zur erfolgreichen Durchsetzung von Preisminderungsansprüchen besonders wichtig ist, die aufgetretenen Mängel in Form von einer Bestätigung der örtlichen Reiseleitungen oder mit Namen von Zeugen u.s.w. zu dokumentieren, so sind uns dennoch weiterhin keine Beschwerden bekannt geworden, wo Preisminderungsansprüche mit Hinweis auf eine angebliche Rügepflicht des/der Verbraucher(s)In abgewiesen wurden.

### **Sicherheitsrisiken im Urlaubsland**

Auch im heurigen Berichtszeitraum waren zahlreiche UrlauberInnen aufgrund verstärkter Sicherheitsrisiken in dem von ihnen gebuchten Urlaubsort kurz vor Reiseantritt besorgt und wollten Informationen bekommen, ob - trotzdem das Außenministerium (noch) keine „Nichtreise-Empfehlung“ gegeben hat - ein kostenloses Storno möglich sei. Dies galt etwa für Ägypten infolge eines Anschlages von Fundamentalisten auf einen Touristenbus, aber auch für die italienische Mittelmeerküste (Bombenexplosion in Lignano in der Hochsaison) oder Spanien in Folge einer Terrorwelle der ETA.

Zu der Frage des Rechtes, kostenlos von einer gebuchten Türkeireise infolge der PKK-Anschläge 1993 zurückzutreten, gab es in dem vom VKI geführten Musterprozeß zu dieser Frage die erste Entscheidung ( in erster Instanz), in der dem Konsumenten wegen Wegfalls der Geschäftsgrundlage ein kostenloses Rücktrittsrecht zugestanden wurde. Der Reiseveranstalter wurde verurteilt, die einbehaltene Stornogebühr zurückzuzahlen<sup>50</sup>. In der Folge machten viele betroffene VerbraucherInnen mit ähnlich gelagerten Sachverhalten (Buchung bereits im Frühjahr, zu einem Zeitpunkt, wo die Türkei als sicheres Urlaubsland bekannt war, Reiseantritt kurz nach den Bombenanschlägen) unter Hinweis auf diese Entscheidung ihre Forderungen nach Rückerstattung der einbehaltenen Anzahlungen bzw. Stornogebühren, geltend. Auch in ganz ähnlich gelagerten Fällen wurde den VerbraucherInnen - trotz dieses Urteils - die einbehaltenen Zahlungen nicht rückerstattet. In Fällen, in denen sich der Verein für Konsumenteninformation einschaltete, wurden unter der Voraussetzung, daß der/die KonsumentIn - entsprechend unserer Beratungslinie - die Stornogebühr nur unter Vorbehalt einbezahlt hatte, zunächst Gutscheine zu einem etwas höheren Betrag als die tatsächliche Forderung angeboten. Nur in wenigen Fällen wurden Anzahlungen bzw. unter Vorbehalt geleistete Stornogebühren in bar rückerstattet.

### **Insolvenzen von Reiseunternehmen**

In die Jahre 1995 und 1996 fielen die Insolvenzen von vier großen Reiseveranstaltern - von ARENA-Club Reisen Ges.m.b.H. im Juli 1995; KARTHAGO-Reisen im September 1995; im August 1996 der Klug Reisen Veranstaltungen G.m.b.H.; sowie kurz danach im September 1996 der bisher größte Reiseveranstalter, die ITAS Reisen Ges.m.b.H.

---

<sup>50</sup> Damit folgte das Gericht der schon im Vorjahr ergangenen Rechtsprechung in Deutschland zu dieser Frage.

Infolge einer Werbeaktion der Kronen-Zeitung hatten im Vorjahr tausende LeserInnen eine Viertagereise von ARENA Reisen gewonnen, bei der jedoch entweder ein Einzelbettzimmer-Aufschlag oder der Preis für eine Begleitperson zu bezahlen war. Diese Aktion führte schon vor Konkursantrag zu zahlreichen Beschwerden über Mängel in der Reiseorganisation. Am Höhepunkt dieser Beschwerdewelle meldete der Veranstalter Konkurs an, was bedeutete, daß etwa 20.000 LeserInnen die Reise nicht mehr antreten konnten. 1.400 ARENA-Reisende, die in ihrem Ferienort waren, mußten sogar von der AUA rückgeholt werden. Den Betroffenen blieb nur die Möglichkeit, ihre Forderungen im Konkursverfahren geltend zu machen bzw. sich an die Bank, die eine Bankgarantie im Sinne der Reisebürosicherungsverordnung geleistet hatte, zu wenden. Nur Reisen, die nach dem 1. 1. 1995 gebucht und frühestens am 1. 5. 1995 hätten beginnen sollen, wurden durch die Bankgarantie teilweise gesichert und zwischenzeitlich mit einer Quote von 25% der von den Reisenden geleisteten Zahlungen ersetzt. Das Konkursverfahren ist noch nicht abgeschlossen. Die Geschädigten können jedoch nur mit der Erfüllung eines Bruchteiles ihrer Ansprüche rechnen. Seitens des Masseverwalters wurde mitgeteilt, daß auf Kosten der Firma Media print die Einleitung von Musterprozessen gegen die Republik Österreich zwecks Feststellung der Staatshaftung auf Grund der mangelhaften Umsetzung der EU -Pauschalreiserichtlinie beabsichtigt ist<sup>51</sup>.

Die zweite Insolvenz des Reiseveranstalters KARTHAGO-Reisen GmbH, der Marken wie Club-Dido, Bravo, Transfly, vertrieb, wurde insbesondere in den Medien aufgrund dramatischer Ereignisse an einzelnen Urlaubsorten bekannt. Hoteliers, die vom Reiseveranstalter ihre Forderungen nicht mehr abgedeckt erhielten, nötigten mit Drohungen unter Nichtausführung von Reisepässen KonsumentInnen für das schon bezahlte Hotel weitere Zahlungen ab. Der VKI vertritt die Rechtsmeinung, daß diese Kosten auch zu den ersatzfähigen „Rückholkosten“ laut Reisebürosicherungsverordnung zu zählen sind. Bis dato wurden jedoch - ohne Anerkennung einer Rechtspflicht lediglich 50% der Kosten der Doppelzahler seitens der Reiseversicherung (gegen Abtretung der Forderungen an die griechischen Hoteliers) rückerstattet. Im Auftrag der BAK führt der Verein für Konsumenteninformation zur endgültigen Klärung der Frage, ob diese Doppelzahlung unvermeidlich war und von der Reiseversicherung zu übernehmen sind, einen Musterprozeß.

### **Insolvenz von ITAS**

Am Ende des Berichtszeitraumes meldete der Reiseveranstalter ITAS Konkurs an. Von dieser Insolvenz dürften Medienberichten zufolge rund 10.000 - gerade an ihrem Urlaubsort befindliche - KonsumentInnen betroffen gewesen sein, sowie eine ebenso hohe Zahl von KonsumentInnen, die bereits eine Reise gebucht und angezahlt hatten. Auch in diesem Fall kam es unseren Informationen nach vereinzelt, etwa in Portugal, zur Nötigung einzelner KonsumentInnen, das Hotel nochmals zu bezahlen. Durch die Erklärung von TUI, gegen Unterzeichnung einer Abtrittserklärung der Forderungen der ITAS-Betroffenen an die Reiseversicherung eine kostenlose Umbuchung vorzunehmen, scheint bis dato jedoch diese Insolvenz keine so große Zahl von geschädigten Konsumenten nach sich zu ziehen, als zunächst zu befürchten war.

---

<sup>51</sup> Wegen der zu späten Umsetzung der EU Richtlinie ist in Deutschland die Staatshaftung für alle geschädigten Kunden eines insolventen Reiseunternehmens bereits festgestellt. EuGH 8.10.1996, C - 178/94, C-179/94, C- 188/94, C-190/94



## Mängel der Reisebüro-Sicherungsverordnung

Bereits die ersten, aber umso mehr die folgenden Konkurse machten die dringliche Notwendigkeit einer Änderung der Reisebüro-Sicherungsverordnung deutlich.

Mit 1.6.1996 traten zwar Änderungen der Reisebüro-Sicherungsverordnung in Kraft, die aber nur einen Reparaturversuch auf Grund der ersten alarmierenden Erfahrungen der Konkurse im Vorjahr darstellen<sup>52</sup>. Die Versicherungssumme muß mindestens 7,5 % und ab 1.10.1996 mindestens 10% des Umsatzes des entsprechenden Quartals des vorangegangenen Kalenderjahres betragen. Um bei auf dem Markt neu hinzukommenden Unternehmen (wie etwa ARENA Reisen eines war) ausreichende Deckung zu gewährleisten, hat die Versicherungssumme i.d.R. von einem Quartalsumsatz von öS 50 Millionen auszugehen.

Werden Anzahlungen von mehr als 10% des Reisepreises früher als 10 Tage vor Reiseantritt übernommen, erhöht sich die nötige Versicherungssumme auf 15 % und ab 1.10.1996 auf 20 %. Ob dies in allen Fällen ausreichend sein wird, ist angesichts der genaueren Betrachtung der bisherigen Anlaßfälle zweifelhaft.

Offen geblieben aber ist u.a. die Problematik der unabhängigen Kontrolle der Deckungsvorsorge, da die Umsatzangaben der/die ReiseveranstalterInnen nicht überprüft werden. Außerdem besteht keine Deckung für Gewährleistungsansprüche, wobei die Erfahrung zeigt, daß gerade Unternehmen, die in finanzielle Krisen geraten, schon geraume Zeit davor verstärkt dazu neigen, mangelhaftere Leistungen zu bieten und sich daher Gewährleistungsansprüche häufen.

## Timesharing

Die Idee des Timesharings - nämlich die Verbindung von kostengünstiger Urlaubsmöglichkeit für die tatsächlich benötigte Zeit und gleichzeitig Ersparnisse in Immobilien sicher anzulegen, ist auf den ersten Blick zwar bestechend, aber in den letzten Jahren nicht nur bei KonsumentenschützerInnen in Verruf geraten.

Dennoch frequentieren immer wieder Ratsuchende, die zumeist im Urlaub voreilig einen Timesharingvertrag unterzeichnet haben, die Beratung. Vor allem in den südlichen Urlaubsländern, insbesondere in Spanien, werden KonsumentInnen von Keilertrupps direkt am Strand angesprochen und mit Einladungen in Luxushotels oder an besonders attraktive Standorte gelockt, wo sie zu voreiligen Kaufabschlüssen gedrängt werden. Erst nach der Rückkehr vom Urlaub wird die Tragweite dieser Entscheidung klar und bewußt, welche Risiken dabei eingegangen wurden. Zum einen entsprechen die Kaufpreise in vielen Fällen bei weitem nicht den erworbenen Werten. Hinzu kommen Kosten für die Verwaltung und den Betrieb der Anlage, Versicherungen und Steuern, die zunächst nicht einkalkuliert wurden. Das oft entscheidene Verkaufsargument, sein Ferienwohnrecht jederzeit tauschen bzw. auch verkaufen zu können, erweist sich als zweifelhaft, abgesehen von für diesen Fall ebenfalls noch hinzukommenden Tauschkosten. Inklusive aller Nebenkosten ist daher in vielen Fällen die Anmietung einer Ferienwohnung - selbst in der Hochsaison - die günstigere Alternative.

Neben der Unwirtschaftlichkeit kommen die großen rechtlichen Risiken, die den KonsumentInnen bei Vertragsabschluß keineswegs bewußt sind. I.d.R. liegt das Objekt

---

<sup>52</sup> BGBl. Nr.170/ 1996.Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten, mit der die Reisebüro-Sicherungsverordnung geändert wird

nicht im Herkunftsland des Verbrauchers. Die Anbieter haben ihren Sitz nicht in Österreich, sondern in Deutschland, in der Schweiz oder in Großbritannien. Allein die Frage, welches Recht zur Anwendung kommt, wo ein Gerichtsstand wäre und wie eine Entscheidung exekutiert werden könnte, ist schwierig zu beantworten.

Die rechtlichen Konstruktionen sind vielfältig und für den Laien kaum überblickbar (wirtschaftlicher oder ideeller Verein, Fruchtgenußrechte, Beteiligungen, Beherbergungsverträge u.s.w.).

Schon vor zwei Jahren hat das Europäische Parlament und der Rat die sogenannte „Timesharing-Richtlinie“ beschlossen, die bis spätestens Ende April 1997 auch in Österreich in innerstaatliches Recht umgesetzt werden muß.

Zentrale Punkte der Timesharing-Richtlinie sind detaillierte Informationspflichten des/der Anbieter(s)In, die Verpflichtung, bei Vertragsabschluß dem/der Konsument(en)In umfangreiche schriftliche Informationen zu geben, sowie ein zehntägiges Rücktrittsrecht - unabhängig, unter welchen Umständen es zum Abschluß des Vertrages gekommen ist. Wurde gegen die Informationspflichten (genaue Angaben über die Eigentümer des Nutzungsobjektes und die Rechtsnatur des Nutzungsrechtes), die genaue Beschreibung des Objektes (Lage, Ausstattung, Baujahr, Erhaltungszustand), detaillierte Angaben über das Gesamtentgelt und die laufenden Aufwendungen für Erhaltung und Betriebskosten, verstoßen, so verlängert sich das Rücktrittsrecht auf höchstens drei Monate.

In Umsetzung der EU-Richtlinie hat das Bundesministerium für Justiz einen Gesetzesentwurf zum Teilzeitnutzungsgesetz vorgelegt, der jedoch nur in wenigen Details über die Mindestanforderungen der Richtlinie hinausgeht. Dies bedeutet, daß zwar die Informationspflichten des/der Anbieter(s)In einerseits und das Rücktrittsrecht des/der Verbraucher(s)In andererseits als Kernpunkte des neuen Teilzeitnutzungsgesetzes zu begrüßen sind und daher eine Verbesserung des Verbraucherschutzes mit sich bringen, daß jedoch wesentliche Fragen weiterhin offen bleiben. Wenngleich die häufigsten Probleme österreichischer KonsumentInnen Verträge betreffen, die in Spanien oder Portugal abgeschlossen wurden und damit eine weitergehende Regelung in Österreich nicht helfen könnte, sollte zumindest national für den/die VerbraucherInnen entsprechend der Festlegung der EU-Timesharing-Richtlinie, wonach die Mitgliedsstaaten auch strengere Verbraucherschutzvorschriften erlassen können, vorteilhaftere Bestimmungen - insbesondere, was den Vertragsinhalt bzw. die Rechtsform betrifft - festgelegt werden.

## 2.2.13. Finanzdienstleistungen: Banken, Kapitalmarkt Versicherungen

### Banken

#### *Marktsituation*

Die für den/die VerbraucherInnen relevanten Elemente der Marktentwicklung 1996<sup>53</sup> sind ein seit 1993 weiterhin sinkendes allgemeines Kapitalmarktzinsniveau. Betrag der Leitzinssatz (Diskontsatz) Ende März 1995 noch 4,0 %, so reduzierte er sich bis Mitte April 1996 auf 2,5 %. Bei festverzinslichen Anleihen (Rentenmarkt) reduzierte sich die Sekundärmarktrendite im Vergleich zum Juli 1995 von 6,45 % auf Juli 1996 auf 5,63 %.

Der Nettozinsertrag der inländischen Banken konnte 1995 weiter verbessert werden und führte damit zu einer Erhöhung der Betriebserträge im Ausmaß von 4,5 %. Aufgrund einer Steigerung des Personalaufwandes um 6,75 % und des Sachaufwandes um 8,7 % erhöhten sich die Betriebsaufwendungen um 5,9 %, was zu einer Stagnation des Teilbetriebsergebnisses (vor Risikoentwicklung, Rücklagenbewegung und Steuern) führte.

Der Trend zu automatisierten Zahlungsverkehrsdienstleistungen hielt auch 1995 mit 68,5 Mio. Transaktionen (1994: 63,5 Mio.) an; 1.784.000 Bankomatkarten waren im Umlauf (1994: 1.639.000); die durchschnittliche Transaktionssumme betrug bei Bankomatbehebungen öS 2.138,-.

Daten über die Kreditaufnahme von unselbständigen Erwerbstätigen und Daten über die Kreditkartenanzahl bzw. Transaktionssumme werden von der Nationalbank nicht mehr erhoben.

#### *Entwicklung der Anfragen*

Insgesamt konnten im Untersuchungszeitraum 795 Problemanfragen abgewickelt werden. Dies entspricht einer geringfügigen Steigerung von 40 Anfragen im Vergleich zum Vorjahr.

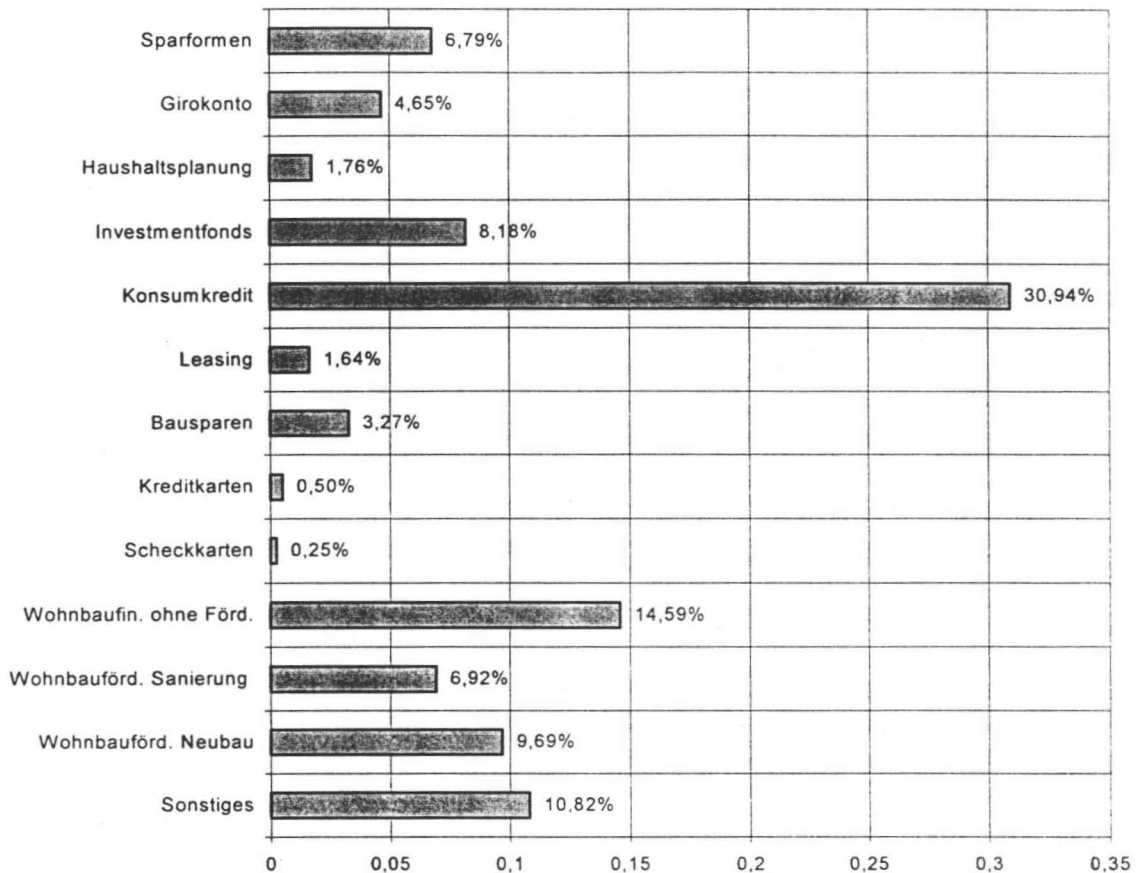
Fragen zur Wohnbaufinanzierung im weiteren Sinne (inkl. Bausparen) stehen, wenn auch im Vergleich zum Vorjahr um 6,3 % weniger, mit 34,5 % an erster Stelle der Informationsnachfrage. Die zweithäufigste Anfragekategorie betrifft mit 30,9 % die Konsumentenkredite und hier überwiegen wieder, wie 1995, die Fragen der Kreditkontrolle (28,5 %), oft im Zusammenhang mit Bürgschaftsproblemen (16,3 %). Die Fragen bezüglich Vermögensveranlagung steigen wie schon 1995 kräftig an (bei Investmentfonds um 18,6 %).

---

<sup>53</sup> Österreichische Nationalbank, Statistisches Monatsheft 9/1996



## Schwerpunktfragen zum Thema Geld und Kredit

*Verbraucherrelevante Änderungen des Bankwesengesetzes*

Es erfolgte eine konkrete Definition der Wertstellung im Fall von Überweisungen und Bankomatbehebungen. Bei Er- und Ablebensversicherungen, die zum Zweck der Kreditbesicherung abgeschlossen werden, hat das Geldinstitut auf die Sparkomponente hinzuweisen. Für den Fall, daß die Versicherungssumme höher als die Gesamtbelastung oder die Laufzeit länger als jene des Kredites ist, hat ebenfalls ein Hinweis zu erfolgen.

*Verbrauchergirokonto*

Generell kann bei Verbrauchergirokonten ein Trend zur Ausweitung des Angebotes an Pauschalverrechnungskonten festgestellt werden. Pauschalverrechnungskonten stellen gemäß Angebotsanalyse des VKI zurzeit eine relativ kostengünstige Alternativvariante für VerbraucherInnen dar. Es muß jedoch auf die Problematik der kalkulatorischen Umschichtung der Mehrkosten, die VielnutzerInnen verursachen, hingewiesen werden. Auch die diesjährige Untersuchung des VKI hat wiederum bestätigt, daß ein Kostenvergleich von Einzelverrechnungsangeboten für den/die KonsumentInnen praktisch nicht möglich ist. Darüber hinaus zeigte der Test<sup>54</sup> auch, daß die Beratungsqualität bei Eröffnung eines Girokontos, insbesondere auf Bezug auf die kostengünstige Führung eines Girokontos, in vielen Fällen mangelhaft war.

<sup>54</sup> „Konsument 9/96“, Girokonten

### *Bausparfinanzierung*

Laut Aussagen der Bausparkassen hat die Änderung der steuerlichen Gegebenheiten, die Prämie beträgt pro Jahr nun öS 600,-- (statt öS 800,--) bei öS 11.400,-- (statt öS 9.200,--) Einzahlung pro Jahr, zu keiner Reduzierung des Finanzierungsaufkommens geführt. Dies dürfte auf das allgemein gesunkene Zinssatzniveau auch im Anlagebereich zurückzuführen sein. Die Ausweitung der Vertragssumme auf bis zu öS 3,17 Millionen führt zu einer Anpassung an die Gegebenheiten der Finanzierung des Wohnbaus.

Der bereits 1995 festgestellte verstärkte Wettbewerb weitet sich ab Mitte 1996 nochmals beträchtlich aus. Dies zeigt sich durch verschiedene neue Bonustarife (Bausparen) und einer weitgehenden Differenzierung der bisher einheitlich maßgeblichen Kostenbestandteile (Verwaltungskostenbeitrag, Bereitstellungsgebühr). Einzelne Werbeaussagen vermitteln den KonsumentInnen nunmehr ein günstigeres Bild der Angebote als diese tatsächlich sind. Die Angebote in der vorliegenden Form sind für die KonsumentInnen praktisch nicht vergleichbar und bringen kaum Kostenvorteile, wie in der Werbung vermittelt<sup>55</sup>. Je nachdem, ob der Konsument beabsichtigt, nur zu „Sparen“ oder zu „Finanzieren“, bietet die eine oder die andere Bausparkasse Vor- oder Nachteile.

### *Kredit*

Aufgrund der Beschwerdestatistik müssen enorme Probleme bei Anpassung von Kreditzinssätzen festgestellt werden. Dies basiert auf der nach wie vor unbefriedigenden Situation der Vertragsbedingungen der Geldinstitute. Eine Studie des VKI im Auftrage der Arbeiterkammer über die Zinsanpassungsstrategien der Banken zeigte eindeutig auf, daß diese Zinsanpassung nicht im ausreichenden Maße nach objektiven Kriterien durchgeführt wird. Bei den 32 untersuchten Verbraucherkrediten wurden drei Viertel aller Zinsanpassungen nicht marktkonform durchgeführt. Nach Publikation dieser Studie wurde in Printmedien von verschiedenen Instituten angekündigt, daß mit Beginn 1997 die Zinsgleitklauseln ausreichend definiert werden. Überdies wurden die Banken durch die Novelle<sup>56</sup> des Konsumentenschutzgesetzes verpflichtet, auch eine Anpassung an gesunkene Zinssätze vorzunehmen.

Obwohl Fremdwährungskredite von Banken kaum aktiv beworben werden, werden sie meist über Strukturvertriebe als kostengünstige Finanzierungsform von Eigenheimen angeboten. Es handelt sich meist um Kredite in Yen oder in Schweizer Franken mit einem Zinssatz zwischen 2 % und 3 % p.a.. Dieses Produkt beinhaltet jedoch das Risiko von Wechselkursänderungen. Diese können im Verhältnis zu den oben angeführten Währungen, speziell in Hinblick auf die Einführung der Eurowährung, kaum ermessen werden. Eine Absicherung gegen diese Änderungen würde den Zinssatzvorteil aufheben. Im Zusammenhang mit der langfristigen Wohnbaufinanzierung lehnt der VKI die Finanzierung mittels Fremdwährungskrediten auf das entschiedenste ab.

### *Neue Technologien in der Geschäftsbeziehung Kunde - Bank*

Internet wird nun auch von Banken und Finanzvermittlern als Werbe- bzw. Vertriebs-schiene (siehe insbesondere BAWAG „Kreditabschluß über Internet“) und als Mittel zur Abwicklung des privaten Massenzahlungsverkehrs benutzt. Es stellen sich hier natürlich rechtliche (Haftungsfragen wie z.B. im Falle einer unberechtigten Kontoverfügung etc.) und sicherheitstechnische Fragen (Verschlüsselungs- bzw. Übertra-

---

<sup>55</sup> Konsument 11/96, Marktübersicht Bausparen

<sup>56</sup> KSchG § 6.1 Z.5, BGBl 97/6

gungstechnologie), die aufgrund der zu erwartenden Ausweitungen dieser Vertriebsmöglichkeiten einer Lösung zugeführt werden müssen.

Die von den Betreibern versprochene Marktdurchdringung der Verwendbarkeit hat noch nicht in dieser Form stattgefunden. Die seit Beginn 1996 mit Chip ausgestatteten ec-Karten bringen bei Verwendung des Chips mehr Sicherheit. Tatsächlich sind aber die meisten Point of Sale (vor allem Zahlungen an der Kasse von Selbstbedienungsketten und Tankstellen) noch nicht mit diesem Chip ausgerüstet. Bankomatkassen können vielfach die elektronische Geldbörse nicht laden. Die Sinnhaftigkeit der Verwendung der elektronischen Geldbörse ist solange fraglich, als nicht eine ausreichende Anzahl von Automaten (Garage, Verkehrsbetriebe, Kaffeeautomaten etc.) diese Zahlungsform zulassen.

Bisher gibt eine Handelskette die Möglichkeit zur Zahlung über die elektronische Geldbörse. Die versprochenen Kundenvorteile jedoch genießt man nur bei Bezahlung über P.O.S., wobei über die Identifizierung der Kunden bei jeder Zahlung die Möglichkeit zur Erstellung eines Kundenprofils besteht.

### *Leasing*

Nach wie vor geben Leasingfirmen die Gesamtbelastung und den effektiven Jahreszinssatz dem/r KonsumentIn gegenüber nicht an. Damit ist es für die KonsumentInnen unmöglich, die Kosten zwischen Leasing und Kredit zu vergleichen. Wie die Arbeiterkammer in einem Angebotsvergleich<sup>57</sup> über 29 Leasingfirmen festgestellt hat, kann für einen Mittelklassewagen die Jahreszinsbelastung zwischen 7 % und 12 % betragen. Je nachdem in welchem Verhältnis das Depot, die Anzahlung und der Restwert standen, senkte oder erhöhte dies den effektiven Jahreszinssatz. Ein Test<sup>58</sup> des VKI über 14 Leasinganbieter stellte eine Effektivverzinsung zwischen 8,1 % und 12,8 % fest, wobei die Beratungsqualität überwiegend mangelhaft war. Unklar blieben in den meisten Fällen viele rechtliche Fragen, wie Informationen über die Konsequenzen einer vorzeitigen Vertragsauflösung oder genaue Angaben zur Verzinsung. Auch die schriftlichen Offerte ließen vielfach zu wünschen übrig.

### *Personalkreditvermittlerverordnung*

Bei Vermittlung von Krediten, die der Umschuldung dienen, ist es dem/r PersonalkreditvermittlerIn nunmehr nicht mehr gestattet, Kredite anzubieten oder zu vermitteln, bei denen der effektive Jahreszinssatz gegenüber den effektiven Zinssätzen der abzulösenden Kredite bei Einrechnung der Provision eine wirtschaftliche Mehrbelastung für den Kreditwerber bedeutet. Besteht bei einem/r Konsument(e)In die Gefahr der Zahlungsunfähigkeit, so hat ihn/sie der/die KreditvermittlerIn vor der Umschuldung nachweislich die Inanspruchnahme einer gesetzlich bevorrechteten Schuldnerberatungsstelle zu empfehlen. Die Angabe des effektiven Jahreszinssatzes in der Werbung für Kredite durch den/die PersonalkreditvermittlerIn ist nun verpflichtend vorgeschrieben.

---

<sup>57</sup> APA-Meldung der AK-Wien vom 18. Sept. 1996

<sup>58</sup> Konsument, 5/96, Kfz-Leasing

## Kapitalmarkt

### *Investmentfonds*

Die Veranlagung in Investmentfonds setzt sich offensichtlich bei mittleren Einkommensschichten als Ersatz für das einfache Sparbuch durch. Der Vermögensstand der inländischen Investmentfonds betrug jeweils Ende Juni 1995 öS 290,2 Milliarden und 1996 öS 387,4 Milliarden; das ist eine Steigerung von 33,5 %. Mittlerweile werden alleine ca. 600 österreichische Fonds angeboten. Probleme gibt es mit der Transparenz auf dem Markt, da Dateninformationen nicht unbedingt vergleichbar sind (Performencedaten alleine sind nicht aussagekräftig genug).

### *Veranlagungen am nichtinstitutionalisierten Kapitalmarkt*

Nach wie vor ist eine Ausweitung der Aktivitäten von Strukturvertrieben bzw. FinanzberaterInnen per Eigendefinition zu bemerken. Die Probleme, die von KonsumentInnen an den VKI herangetragen werden, sind unverändert maßgeblich der Verkauf von Produkten, die nicht mit den Bedürfnissen der KonsumentInnen übereinstimmen. Insbesondere wurden KonsumentInnen trotz eindeutigem kurzfristigen Anlagehorizont der Kauf von Investmentfonds empfohlen. Die Anfragen bezüglich Verlustabschreibungsgesellschaften sind zurückgegangen. Die Aktivitäten dieser Gesellschaften wurden in verschiedenen Richtungen beschränkt (wie z.B. Verlustvortagsverbot des Investitionsfreibetrages etc.).

Zurzeit sind einige dieser typischen Unternehmensbeteiligungsmodelle mehr oder weniger in Auflösung, wobei die Arbeitnehmervertretungen versuchen, den Schaden der Beteiligten zu minimieren. Es zeigt sich immer wieder, daß eine Veranlagung in Form des Erwerbs von Anteilsscheinen an Unternehmen für einen nicht erfahrenen Konsumenten ein ungeeignetes Instrument darstellt.

Als attraktive Anlageform wird in verstärktem Maß die Geldanlage in britischen Sekundärmarkt-Lebensversicherungen angeboten. Dabei kauft der/die KonsumentIn eine bereits bestehende, aber noch nicht abgelaufene Versicherungspolizze. Allfällige noch zu bezahlende Prämien werden durch den/die KäuferIn geleistet. Unsicherheiten bestehen unter anderem im Bereich der erwarteten Ausschüttung der Lebensversicherung, der Sicherheit der Anlage und im Risiko der Kursveränderung des englischen Pfunds. Inwieweit diese Modelle konsumentenfreundlich sind, bedarf noch einer näheren Analyse.

Es wird sich zeigen, in wie weit das mit 1.1.1997 inkrafttretende Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG)<sup>59</sup>, dessen sogenannte „Wohlverhaltensregeln“ auch für die Anbieter in diesem Marktsegment gelten werden, zu einer Reduzierung der Probleme führen wird.

### *Pyramidenspiele*

Nach wie vor konnte das Auftreten von neuen Spielen (sogar via Internet als Dienstleistungsfirma getarnt) registriert werden. Allerdings liegt nunmehr eine Grundsatzentscheidung des OGH (vom 13.3.1996, 5 Ob 506/96) vor, in der klargestellt wird, daß es sich bei derartigen Spielen um verbotene Glücksspiele handelt und daher die MitspielerInnen ihre Einsätze samt den bezahlten Provisionen vom/von der OrganisatorIn des Spiels zurückverlangen können. Inwieweit dieses Urteil eine Reduktion des Angebots bewirken wird, ist abzuwarten.

---

<sup>59</sup> BGBl 1996/753

## Versicherungen

### *Marktsituation*

Derzeit bieten 78 private Versicherungsunternehmen mit Sitz in Österreich an und erzielten dabei im Berichtsjahr 1995/96 ein direktes Prämienaufkommen von rund öS 130 Milliarden, was einer Steigerung von rund 7,1 % gegenüber dem Vorjahr entspricht<sup>60</sup>.

Der größte Anteil der Einnahmen entfiel dabei mit rund öS 65 Milliarden auf den Bereich der sogenannten Schaden- und Unfallversicherungen, der alle Sparten mit Ausnahme der Lebens- und Krankenversicherung umfaßt. Allein für die Sparte Leben wurde ein Prämienaufkommen von knapp öS 41 Milliarden erzielt. Für die private Krankenversicherung wurden österreichweit öS 15,5 Milliarden ausgegeben.

Der Wettbewerb erfolgt über eine Differenzierung in Nebenleistungen, somit sind die Produkte nicht direkt vergleichbar und bewertbar. Tatsächlich findet hier aber kein Wettbewerb statt, das Angebot ist intransparent geworden. EDV-unterstützte Vergleichsprogramme werden notwendig, da ansonsten ein Marktüberblick und Vergleich von Produkten kaum möglich ist.

Grundsätzlich läßt die Beratung vor Versicherungsabschluß zu wünschen übrig. Der Verkauf von Produkten erfolgt „über den Ladentisch“, was vor allem bei langfristigen Verträgen wie Lebensversicherungsverträgen problematisch erscheint. Viele an den VKI herangetragene Anfragen und Beschwerden sowie ein Test des Vereins für Konsumenteninformation<sup>61</sup> ergeben, daß zum einen den VersicherungsberaterInnen vorgeworfen werden kann, den Bedarf der interessierten KonsumentInnen kaum zu erheben bzw. zu berücksichtigen, andererseits die BeraterInnen oft nur mangelhaft über die angebotenen Produkte informieren.

### *Europäischer Markt*

Grundsätzlich ist zu erwähnen, daß der Binnenmarkt im Versicherungsbereich faktisch nicht vorhanden ist. Zahlreiche Unternehmen haben ihr Interesse durch eine Anmeldung bei der Versicherungsaufsichtsbehörde im Finanzministerium bekundet, allerdings ihre Geschäftstätigkeit noch nicht aufgenommen.

An den VKI wurden vermehrt Anfragen nach der Seriosität ausländischer Unternehmen oder der Preis-Leistungs-Relation ausländischer Angebote gerichtet. Das Hauptproblem liegt darin, daß weder eine einheitliche Terminologie noch tatsächlich vergleichbare Basisinformationen (Preis-Leistung-Leistungseinschränkung) vorhanden sind. Hier besteht sicherlich ein Handlungsbedarf für die Zukunft, um den Binnenmarkt auch für die KonsumentInnen zu öffnen.

### *Vertrieb von Versicherungsprodukten*

Für die KonsumentInnen ist nicht klar, wohin sie sich wenden sollen, um geeigneten Versicherungsschutz bzw. ein geeignetes Versicherungsprodukt zu finden.

Im neuen Maklergesetz<sup>62</sup> (seit 1.7.1996 in Kraft) sind die Sorgfaltspflichten auch für VersicherungsmaklerInnen geregelt. Demnach soll vom/von der MaklerIn unter anderem für den/die KonsumentIn eine Risikoanalyse und ein Deckungskonzept erstellt, der bestmögliche Versicherungsschutz vermittelt, die Vertragsabwicklung für

<sup>60</sup> Geschäftsbericht des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs 1995/96 über den Zeitraum 1.7.1995 bis 30.6.1996

<sup>61</sup> Hauptsache abgeschlossen! Test Beratungsqualität bei Lebensversicherungen, „Konsument“ 8/96.

<sup>62</sup> Maklergesetz, BGBl 1996/262

den/die KonsumentInnen durchgeführt, der/die Kund(e)Innen im Schadensfall betreut, bestehende Verträge laufend überprüft und gegebenenfalls Vorschläge zur Verbesserung des Versicherungsschutzes unterbreitet werden. Das Maklergesetz trifft eine klare Unterscheidung zwischen einem/r unabhängigen MaklerInnen und einem/r Versicherungsagent(en)Innen, der/die nur für ein Unternehmen tätig ist. Leider bleibt für die KonsumentInnen in der Praxis diese Unterscheidung nach wie vor oft unklar. Eine eindeutig klarere Situation für die KonsumentInnen würde die möglichst rasche Umsetzung der EU-Empfehlung<sup>63</sup> zum Versicherungsvertrieb schaffen. Nach dieser Empfehlung soll der Status des/r BeraterInnen klar definiert sein, ein/e unabhängige(r) MaklerInnen soll klar unterschieden werden können von einem/r für nur ein Unternehmen tätige(n) Versicherungsagent(en)Innen. Durch eine verpflichtende Registrierung aller VermittlerInnen sollten für die KonsumentInnen die Ausbildung, der Status und eine fachliche oder eine räumliche Spezifikation abfragbar sein. Für VersicherungsmaklerInnen wäre der Abschluß einer Berufshaftpflichtversicherung in bestimmter Höhe verpflichtend, außerdem wären Strafbestimmungen für die Vermittlertätigkeit ohne Registrierung und ohne erforderliche Haftpflichtversicherung vorgesehen<sup>64</sup>.

Vorschläge für die Umsetzung der Richtlinie wurden sowohl vom Versicherungsverband als auch vom BMGK durch ein in Auftrag gegebenes und mittlerweile publiziertes Rechtsgutachten<sup>65</sup> und der Kammer für Arbeiter und Angestellte erarbeitet.

### *Neue Technologien*

Die neue Marketing- und Verkaufsschiene Internet wird auch von den Versicherern genutzt. Nahezu alle AnbieterInnen verfügen über eine Homepage im Internet, auf der sie einerseits ihre Unternehmen und Produkte beschreiben, andererseits aber auch die Möglichkeit anbieten, über die E-Mail-Adresse direkt ein Offert anzufordern oder auch gleich einen Vertragsantrag auszufüllen und abzuschicken. Diese Entwicklung wird vor allem hinsichtlich der für die Konsument erwachsenden Risiken zu beobachten sein.

Daneben ist eine verstärkte Nachfrage nach Angeboten über den Direktvertrieb, vor allem im Kfz- und Lebensversicherungsbereich merkbar. Aufgrund der bedeutend geringeren Vertriebskosten per Post oder Telefon können den KonsumentInnen niedrigere Prämien angeboten werden. Dennoch empfiehlt sich ein Abschluß eines Direktversicherungsangebotes nur für gut informierte KonsumentInnen, da die Beratung - insbesondere bei langfristigen Lebensversicherungsangeboten - weitaus zu kurz kommt.

### *Verbesserte Kündigungsmöglichkeiten*

Für VerbraucherInnen gelten gemäß § 8 (3) VersVG verbesserte Kündigungsmöglichkeiten. Verträge mit einer Dauer von mehr als drei Jahren können zum Ende des dritten Jahres oder jedes darauffolgende Jahr unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Für den/die Versicher(er)Innen besteht aber nach wie vor die Möglichkeit, Dauerrabatte zu gewähren und damit die Nichtausübung des Kündigungsrechts durch Prämienanreize zu honorieren. Der/Die VersicherungsnehmerInnen hat aber jedenfalls die Möglichkeit, sich nach maximal dreijähriger Vertragsdauer vom/von der Versicher(er)Innen zu lösen, wenn auch ein bereits gewährter Dauerrabatt zurückgezahlt werden muß.

---

<sup>63</sup> Empfehlung vom 18.12.1991 92/48/EWG

<sup>64</sup> Vgl. Koppler, Dr. Roland. Die Versicherungsrundschau 1/96

<sup>65</sup> Heiß/Lorenz, Vorschlag für ein Bundesgesetz über die Beaufsichtigung der Versicherungsvermittlung, Innsbruck/Bregenz 1996, Verlag Österreich



Die in diesem Zusammenhang gültige Übergangsregelung für Verträge, die vor dem 1.4.1994 abgeschlossen worden sind, verursacht Verunsicherung beim/bei der KonsumentIn und wird in den folgenden Jahren zu vermehrtem Aufklärungsbedarf führen.

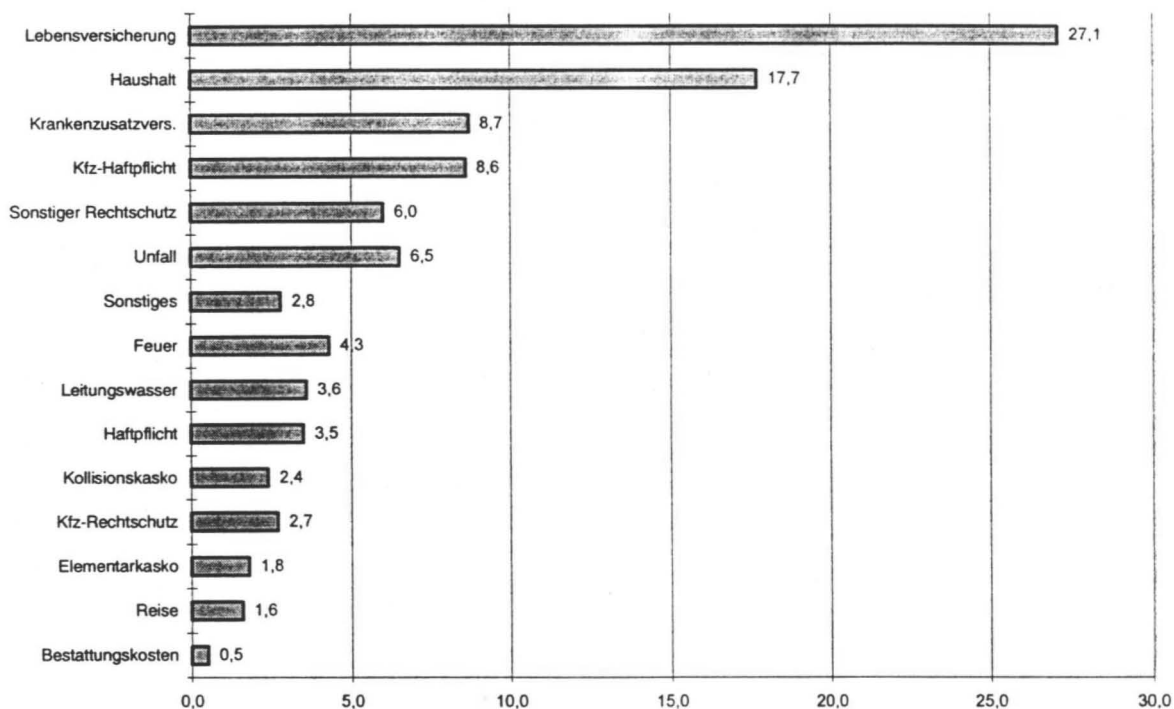
### Steuerliche Änderungen

Sonderausgaben können generell nur mehr zu einem Viertel vom versteuerbaren Einkommen abgezogen werden. Reine Kapitalversicherungen sind steuerlich nicht mehr absetzbar. Für Versicherungsvarianten mit Einmalerlag wurde die Versicherungssteuer von 4 % auf 11% angehoben.

### Die häufigsten Anfragen

Im Beobachtungszeitraum 1.9.1995 bis einschließlich 31.8.1996 haben insgesamt 1.493 Personen mit insgesamt 1.703 Versicherungsproblemen das Beratungszentrum des Vereins für Konsumenteninformation in der Mariahilfer Straße 81 aufgesucht. Davon waren 91 % In- und 9 % AusländerInnen.

Schwerpunktfragen zum Thema Versicherung



Die meisten Fragestellungen fallen in den Bereich der Lebensversicherungen mit 27,1 % aller Versicherungsanfragen. Gerade bei dieser Versicherungssparte führt die langfristige Bindungsdauer an einen Versicher(er)In zu erhöhter Vorsicht vor einem unüberlegtem Abschluß. Ist ein solcher dennoch passiert, führt die vorzeitige Auflösung eines Versicherungsvertrages mit den damit verbundenen Verlusten für den/die VerbraucherIn erst recht wieder zu einer verstärkten Informationseinholung. Auch die Änderung der steuerlichen Absetzbarkeit führte zu einer verstärkten Nachfrage in diesem Bereich.

An zweiter Stelle der Anfragen stehen Problemstellungen mit Haushaltsversicherungen (17,7 %). Generell teurere Prämien werden durch diverse Rabatte wie Dauer-, Treuerabatt bzw. Bonus etc. reduziert und lassen die Einstiegsprämie günstiger

erscheinen als sie bei einer späteren, aber vorzeitigen Vertragsauflösung ist. Die Rabatte und verschiedenen Leistungsinhalte führen zu einer für die KonsumentInnen nicht durchschaubaren Angebotsvielfalt.

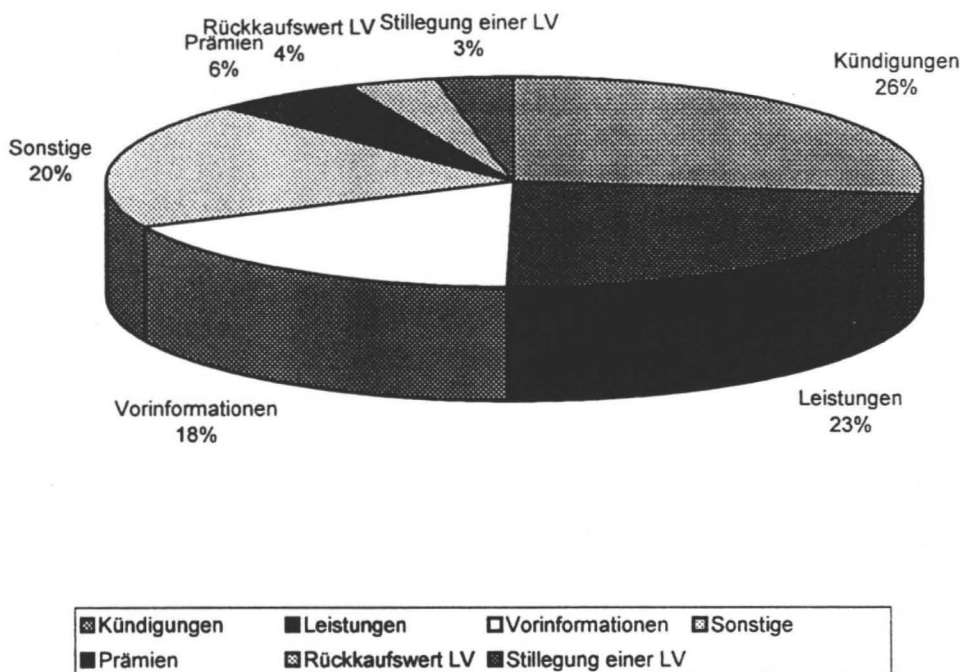
Als dritter Fragenschwerpunktbereich hat sich seit der Einführung des „Prämien- und Leistungsvergleich privater Zusatzkrankensicherungen“ die Sparte Krankenzusatzversicherungen mit 8,7 % herauskristallisiert.

Danach folgen Anfragen zur Kfz-Haftpflichtversicherung mit 8,6 %, zur allgemeinen Rechtsschutzversicherung mit 6 % und zur Unfallversicherung mit 6,5 %.

4,3 % der KonsumentenInnenprobleme entfielen auf den Bereich der Feuerversicherung; gleich dahinter rangieren Anfragen zu Leitungswasserversicherung (3,7 %), zur Haftpflichtversicherung (3,5 %), zur Kollisionskasko- (2,4 %) und Kfz-Rechtsschutzversicherung (2,7 %).

Die restlichen 8,8 % entfallen auf die Bereiche Elementarkasko-, Reise-, Bestattungskosten-, Feuernebensparten-, Insassenunfall-, Kreditrestschuld-, Einbruch-, Sturmschaden-, Glasbruch-, Elektrogeräte- und Fahrraddiebstahlversicherung.

### Detailanfragen zu Versicherungen



Generelle Fragenschwerpunkte betreffen Kündigungsprobleme mit 27 %, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen im Versicherungsfall (23,4 %) sowie die Vorinformationen (17,6 %). Die Kündigungsanfragen betreffen neben dem Bereich der Lebensversicherung vor allem die Haushalts- und Unfallversicherung. Die neuen und für den Konsumenten besseren Kündigungsmöglichkeiten für ab 1.4.1994 abgeschlossene Verträge haben Verunsicherung verursacht. Häufig wird geglaubt, auch ältere Zehnjahresverträge mit sofortiger Wirksamkeit kündigen zu können.

Auf die Problemgebiete Prämien (5,7 %), Rückkaufswert (3,7 %), Stilllegung (3,1 %), Versicherungssumme (2 %) und der Rücktritt gemäß § 3 KSchG (1,6 %) entfielen weniger als 6 % der Anfragen.

Die verbleibenden 15,9 % resultieren aus 16 weiteren Problemkriterien wie, Vertragsdauer, Wertanpassung, Konvertierung, Vertragsanfechtung, Abweichung vom Antrag gemäß § 5 VersVG, Dauerrabatt, stillschweigende Laufzeitverlängerung, Versicherungsvermittler, Bonus/Malus-System, Vinkulierung, Obliegenheiten, diverse zusätzliche Spesen, steuerrechtliche Fragen, Wartefristen und Hauptfälligkeiten.

### *Lebensversicherung*

Im Rahmen der europaweiten Deregulierung und der damit einhergehenden Diversifikation sowohl der Leistungspalette als auch der AnbieterInnen ist es für Verbraucherorganisationen notwendig geworden, nicht nur Produktangebote zu vergleichen, sondern auch andere Rahmenbedingungen, die die Unternehmen selbst betreffen, mitzubetrachten. Der reine Angebotsvergleich hinsichtlich der Versicherungssumme und der nur versprochenen Gewinnerwartung ist nicht aussagekräftig genug für die KonsumentInnen, sich ein Bild über ein konkretes Angebot zu machen. Vielmehr sollte auch der/die AnbieterIn näher betrachtet werden und ein einheitlicher Vergleichsmaßstab zur qualitativen Bewertung von Versicherungsunternehmen geschaffen werden. Dazu schien es sinnvoll, Unternehmenskennzahlen zu entwickeln, die einen Vergleich bzw. eine Bewertung der Organisationen ermöglichen. Eine in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsverband durchgeführte Recherche ist schwierig umzusetzen, da die Versicher(er)Innen in vielen Fällen nicht bereit sind, geeignete Daten zur Verfügung zu stellen. Die im Rahmen der Rechnungslegungspflicht vorgeschriebenen Daten, die auch dem Versicherungsverband bzw. auch der Versicherungsaufsichtsbehörde vorgelegt werden müssen, sind nicht in allen Fällen geeignet, die gewünschte Transparenz über die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens zu vermitteln.

### *Fondsgebundene Lebensversicherung*

Das erwartete verstärkte Angebot an fondsgebundenen Lebensversicherungen ist ausgeblieben. Zur Zeit gibt es ungefähr 15 AnbieterInnen am österreichischen Markt, allerdings bieten alle bis auf eine(n) marktdominante(n) AnbieterIn nur über MaklerInnen und Strukturvertriebe an.

Ins Versicherungsaufsichtsgesetz (§ 75 VAG) - das mit 1.1.1997 in Kraft tritt - wurden für den Verkauf fondsgebundener Lebensversicherungen die Wohlverhaltensregeln des Wertpapieraufsichtsgesetzes übernommen. Darin sind Informations- und Interessenwahrungspflichten zugunsten des/r Versicherungsnehmer(s)In normiert. Sofern nicht vertraglich ausgeschlossen, berechtigt ein Verstoß dagegen zum Schadenersatz.

### *Zusatzkrankenversicherung*

Die versprochenen Prämienreduktionen sind nicht in der erwarteten Höhe eingetroffen, die Prämien sind nur geringfügig gesenkt worden. Weitere Prämienenkung sollen mit der Umsatzsteuerbefreiung der Ärzte und Öffentlichen Spitäler mit 1.1.1997 einhergehen. Eigentlich müßten sich die Rechnungen allein aufgrund der Steuerbefreiung um 9,1% (vom Bruttobetrag gerechnet) verbilligen. Ob und in welchem Ausmaß diese Vergünstigung an die KonsumentInnen weitergegeben wird, wird sich erst bei den nächsten Verhandlungen im Herbst zeigen. Trotz der durchaus berechtigten Hoffnungen auf eine weitere Prämienenkung für Sonderklasseversicherte ist aber auch eine gegenläufige Entwicklung nicht zu übersehen. Die immer beliebter und

teurer werdenden Privatspitäler sind von dieser unechten Befreiung von der Mehrwertsteuer ausgenommen<sup>66</sup>.

## 2.2.14. Öffentliche Dienstleistungen

Der Bereich öffentliche Dienstleistungen (Gas, Strom, Wasser, öffentlicher Transport, Telefon etc.) wird einerseits durch die faktische Monopolstellung der AnbieterInnen gegenüber den VerbraucherInnen sowie andererseits durch die Art und Weise der Vertragsinhaltsregelung durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen charakterisiert. Unabhängig davon, ob die Versorgung von der öffentlichen Hand oder von Privaten erbracht wird, sind in diesen Bereichen Versorgungsmonopole nach wie vor bezeichnend. Da eine Grundversorgung mit diesen Dienstleistungen wohl als Bürgergrundrecht anzusehen ist, ergeben sich aus konsumentenpolitischer Sicht eine Reihe von spezieller Forderungen an die Erbringer solcher Dienstleistungen.

### Allgemeine VerbraucherInnenprobleme - Positionspapier zu öffentlichen Diensten

Im Rahmen einer Arbeitsgruppe des BMGK zum Thema „Konsumentenschutz und öffentliche Versorgungsleistungen“ wurden KonsumentInnenschutzprobleme erörtert und entsprechende Mindestforderungen im Interesse der KonsumentInnen erhoben. Das Ergebnis wurde in einem sogenannten „Positionspapier“ festgehalten. Die darin enthaltenen konsumentenpolitischen Rahmenbedingungen sind unabhängig von der Rechtsform, in der die Versorgungsleistung erbracht wird, zu erfüllen.

Grundsätzliche Anforderungen wären:

1. Die Versorgungssicherheit muß gewährleistet werden.
2. Die lebensnotwendige Grundversorgung muß auch im Falle des Zahlungsverzuges gewährleistet sein.
3. Preise sind nach den Grundsätzen des Kostendeckungsprinzips und der Sozialverträglichkeit festzulegen. Es gilt der Grundsatz der Kostenwahrheit, wobei Entgelte keine versteckten Steuern enthalten dürfen.
4. Soweit es um faktische Monopole geht, soll die Grundversorgung auch weiterhin bei mißbräuchlicher Preisgestaltung der Preisregelmöglichkeit unterstellt werden.
5. Qualitätsanforderungen sind genau zu definieren, wobei das Unternehmen bei Nichteinhaltung dem/r KonsumentIn gegenüber einzustehen hat. Der Anspruch an Qualität und Versorgungssicherheit sowie Preiskontrolle steigt, je länger der/die KonsumentIn an ein Unternehmen gebunden wird (z.B. durch Anschlußgebühren).
6. Dem/r KonsumentIn sind die rechtlichen Rahmenbedingungen des Versorgungsverhältnisses zugänglich zu machen.

---

<sup>66</sup> Kozak, Dr. Gregor. Die Versicherungsrundschau 7-8/96

7. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen privater Anbieter haben dem KSchG standzuhalten. Um faire Bedingungen für die KonsumentInnen sicherzustellen, scheint ein Mitspracherecht der KonsumentInnen unabdingbar zu sein.
8. Abrechnungen müssen transparent und nachvollziehbar sein.
9. Eine rasche und kostengünstige Beschwerdeerledigung bzw. Streitbeilegung im Interesse des/r KonsumentIn, wobei Schlichtungsfälle zu dokumentieren und zu publizieren sind.
10. Durch verbrauchsprogressive Tarife oder die Förderung von Mehrwegsystemen im Verpackungsbereich soll dem Prinzip der Ressourcenschonung möglichst Rechnung getragen werden.

### Überhöhte Telefongebühren-Schlichtungsstelle

Aufgrund der Beschwerdehäufigkeit liegt der Themenschwerpunkt des VKI auch heuer wieder bei den Problemen im Zusammenhang mit überhöhten Telefongebühren. Wie bereits im Vorjahr berichtet, wurde zur außergerichtlichen Streitbeilegung eine paritätisch besetzte Schlichtungsstelle für Gebührenstreitigkeiten eingerichtet. Durch einen Vertrag zwischen der Telekom und der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte wurde am Sitz jeder Post- und Telegraphendirektion probeweise die Einrichtung einer Schlichtungsstelle, die sich jeweils aus einem Vertreter der Telekom und einem/r KonsumentenschutzvertreterIn konstituiert, vereinbart. Mit diesem Projekt wird das Ziel verfolgt, den/r VerbraucherIn ein effizientes, rasches und kostenloses Instrument zur Streitbeilegung zu geben.

Im Rahmen eines Expertengesprächs (auf Initiative der AK OÖ) erfolgte ein Erfahrungsaustausch der einzelnen Telefongebührenschildungsstellen. Dabei haben KonsumentenschutzvertreterInnen der Arbeiterkammer und Sachverständige aus dem Bereich der Telekommunikation zahlreiche Detailprobleme aufgezeigt.

Besonders wurden die Überprüfungsmethoden der Telekom sowie die potentiellen Fehlerquellen im analogen sowie im digitalen System erörtert.

### Überprüfungsmethode und Fehlerquellen im analogen System:

Beim analogen System führt die Telekom im Rahmen der Standardprüfung eine Vergleichszählung durch, um die Funktionsfähigkeit des Zählers feststellen zu können. Die Expert(en)Innen kommen allerdings überein, daß das einfache Anlegen einer Vergleichszählung mit nur 100 Gebührenimpulsen nicht ausreicht, um Rückschlüsse auf den angefochtenen Verrechnungszeitraum vornehmen zu können. Gab es in der Vergangenheit z.B. einen Zählersprung - was durchaus vorkommt - so kann dieser Defekt weder durch eine Vergleichszählung noch anderswie im nachhinein festgestellt werden. Weiters kann der Zähler auch mit einem Zählerprüfgerät überprüft werden. Ein Zählerprüfgerät ermöglicht zwar eine Überprüfung über einen längeren Zeitraum, doch auch in diesem Fall handelt es sich um eine Überprüfung im nachhinein, die keine Rückschlüsse auf den angefochtenen Verrechnungszeitraum zuläßt.

Das Argument der Telekom, daß ein Defekt im Zähler sich nicht von selbst beheben könne und daher weiter bestehen müsse, wird von den Expert(en)Innen jedenfalls nicht geteilt. So wäre es durchaus denkbar, daß z.B. durch Staubeinwirkung ein Zähler

lersprung erfolgt (ein Defekt, der sich auch ohne mechanische Einwirkung von selbst wieder beheben kann).

Nach Aussage der Expert(en)Innen könne weder durch eine Vergleichszählung noch durch ein Zählerprüfgerät festgestellt werden, ob von Endgerät zu Endgerät telefoniert wurde. Im Rahmen dieser Prüfung kann somit eine Manipulation Dritter keinesfalls ausgeschlossen werden.

Abgesehen vom defekten Zähler als Ursache für eine überhöhte Telefonrechnung bestehen Fehlerquellen und Manipulationsmöglichkeiten vom Amt bis zur Steckdose (z.B. am Beikasten, in der Zuleitung, im Hausverteiler usw.).

Da es analoge Systeme voraussichtlich noch bis zum Jahr 2000 geben soll und die Inhaber solcher Anschlüsse im Verhältnis zu OES-TeilnehmerInnen einer noch viel ungünstigeren Beweislage ausgesetzt sind, sollte die Telekom den BesitzerInnen von analogen Systemen kostenlose Gebührenzähler zur Verfügung stellen. Voraussetzend, daß die Telekom einen derartigen Gebührenzähler im Streitfall auch als Beweis anerkennt.

### **Überprüfungsmethode und Fehlerquellen im digitalen System**

Ein grundsätzliches Problem sehen die Expert(en)Innen darin, daß das Vermittlungsamt der Telekom bloß mit zwei Rechnern ausgestattet ist. Für eine effektive Kontrolle scheinen allerdings zwei Rechner nicht ausreichend zu sein, weil sie mit identischen Versionen arbeiten und somit bei Programmfehlern beide Rechner zum gleichen unrichtigen Ergebnis kommen würden. Die Aussage der Post, nämlich daß keine Fehler aufgetreten seien, könne somit - wenn überhaupt - allenfalls für den Zeitraum der Überprüfung gelten. Daraus wäre jedenfalls nicht ableitbar, daß auch im angefochtenen Verrechnungszeitraum keine Fehler aufgetreten seien. Vielmehr vertreten die Expert(en)Innen den Standpunkt, daß ein Softwarefehler weder ausgeschlossen noch im nachhinein definitiv festgestellt werden könnte.

Wie beim analogen System reichen die Fehlerquellen vom Amt bis zur Steckdose, weshalb die Expert(en)Innen dazu neigen, überhöhte Telefongebühren eher auf technische Gebrechen zurückzuführen als auf Manipulation durch Dritte.

Im folgenden sollen die Erfahrungen der einzelnen Telefonschlichtungsstellen (mit Ausnahme von Kärnten/Steiermark, wo es offenbar keine Schlichtungsfälle gibt) dargelegt werden. Der Beurteilungszeitraum erstreckt sich von Oktober 1995 bis Juni 1996.

### **Telefongebührenslichtung Wien**

Die KonsumentenschutzvertreterInnen der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (BAK) sehen ihre Arbeit in der Telefonschlichtungsstelle insbesondere durch die verkürzte Rufdatenerfassung erschwert. Die Kenntnis der vollständigen Rufnummern der PassivteilnehmerInnen und ihre Verwertung im Rahmen der Entscheidungsfindung der Schlichtungskommission wird als eine der wichtigsten Voraussetzungen angesehen, um auch in Zukunft in einer institutionalisierten Gebührenslichtung den Verbraucherstandpunkt zu vertreten. Leider hat das Verkehrsministerium eine darauf gerichtete Anfrage, nämlich ob eine vertrauliche Behandlung der vollständigen Rufdatensätze zur Überprüfung strittiger Abrechnungen rechtskonform wäre, im Hinblick auf § 23 Fernmeldegesetz abschlägig beantwortet.



Dies, obwohl regelmäßig bereits mit der postinternen Erfassung der vollständigen Rufdaten gegen diese Rechtsnorm verstoßen wird. Bisher konnte leider noch keine Einigung dahingehend erzielt werden, die gespeicherten Daten zur Lösung von Verrechnungskonflikten auch für den/die KonsumentIn nachvollziehbar zu machen.

Eine Novellierung dieser Datenschutzbestimmung, die dem zunehmenden Bedürfnis der KundInnen nach Abrechnungstransparenz und beweiskräftiger Unterlagen im Streitfall gerecht werden soll, wird daher von sämtlichen SchlichtungsstellenvertreterInnen befürwortet.

Beklagt wurde auch der Umstand, daß der für Gebührenbeschwerden benötigte durchschnittliche Bearbeitungszeitraum unvertretbar lang ist. Eine Weiterführung der Schlichtungsstellen unter der Mitwirkung eines/r Konsumentenschutzvertreter(s)In wird aus der Sicht der BAK nur befürwortet, wenn der bisherige Rückstand (in der Landesdirektion Wien 70 unerledigte sowie 4 abgeschlossene Fälle) bis spätestens Oktober dieses Jahres zur Gänze abgebaut ist.

Aufgrund der zahlreichen unerledigten Fälle soll nunmehr der Vertragszweck einvernehmlich geändert werden. Die technische Nachkontrolle des postinternen Prüfverfahrens soll nicht mehr alleiniges Vertragsziel sein. Arbeitsziel soll vielmehr die Erarbeitung von Kulanzlösungen sein, die sich an den Fallumständen zu orientieren haben, soweit sie objektivierbar sind. Dazu zählen beispielsweise das Gebührenaufkommen im Vergleichszeitraum des Vorjahres, die Arbeits- und Wohnverhältnisse des/der Konsument(e)In, Wartungsarbeiten etc. Um nach freiem Ermessen über Glaubwürdigkeit der Kundenangaben entscheiden zu können, soll in Hinkunft auch der/die KonsumentIn zur Schlichtungssitzung von der Post geladen werden.

Weiters wird von der BAK beanstandet, daß postinterne Untersuchungsergebnisse als Entscheidungsgrundlage im Einzelfall kaum herangezogen werden können, da die Untersuchungen nicht prompt erfolgen, sondern erst viele Monate später, sodaß Manipulationen insbesondere an analogen Viertel-Anschlüssen nicht mehr festgestellt werden können. Zur Zeit müssen die KonsumentenvertreterInnen diesen Einwand nahezu in jedem Fall vorbringen, sodaß ein Einvernehmen beider Vertragsteile über die Richtigkeit der Rechnungshöhe schon deshalb nicht hergestellt werden kann.

Ein weiterer Kritikpunkt bezieht sich auf die mangelnde Koordination zwischen Generaldirektion und BAK dahingehend, daß den KonsumentenvertreterInnen sowie den unabhängigen Sachverständigen Störungsprotokolle und Rufdatenaufzeichnungen der strittigen Rechnungsperioden nur schleppend übermittelt wurden. Eine rasche und effiziente Erledigung scheiterte daher bereits aus diesem Grund.

### **Telefongebührenslichtung Vorarlberg/Tirol**

In der Telefonschlichtungsstelle in Innsbruck wurden bisher 12 Fälle behandelt, die alle abgewiesen wurden. In den letzten 7 Fällen war jeweils ein von der Arbeiterkammer zugezogener Sachverständiger anwesend. In 3 Fällen, die die Anforderungen zur Zulassung zur Schlichtungsstelle erfüllt hätten, wurde ohne Verhandlung vor der Schlichtungsstelle dem Einspruch stattgegeben, bzw. eine Einigung mit dem/der Konsument(en)In gefunden.

Die Zusammenarbeit mit den VertreterInnen der Postdirektion in Innsbruck wird als gut bezeichnet. Die notwendigen Informationen werden übersichtlich zur Verfügung gestellt. Der/Die an der Sitzung teilnehmende KonsumentIn kann Fragen stellen und Stellungnahmen abgeben. Das Ergebnis der Beschlußfassung wird ihm sogleich persönlich mitgeteilt. In Anbetracht dessen, daß die Generaldirektion in Innsbruck bei Zweifeln über die Richtigkeit der Gebührenvorschreibung bereits einen Kompromiß mit dem Konsumenten sucht, kommen nur jene Fälle vor die Schlichtungsstelle, die auch von den Konsumentenvertretern abgewiesen werden. Die Überlegungen der AK-Tirol sind daher dahingehend, ob unter solchen Umständen ein derartig aufwendiges Schlichtungsverfahren überhaupt notwendig erscheint.

### **Telefongebührenslichtung Oberösterreich**

In OÖ gab es 26 Schlichtungsfälle, wovon 14 Fälle in drei Schlichtungssitzungen behandelt werden konnten. Es handelt sich zum überwiegenden Teil um analoge Anschlüsse, nur sieben Fälle betreffen Digitalsysteme. In vier Fällen wurde auf Antrag der AK ein externer Sachverständiger bestellt. Dabei soll nicht nur der konkrete Fall sondern auch die Prüfkette der Post geprüft werden. Die Frage, ob die Weiterführung einer Schlichtung sinnvoll erscheint, wird von der AK OÖ davon abhängig gemacht, ob die Post im Zweifelsfalle - selbst wenn ihr kein konkreter Fehler nachgewiesen werden kann - im Interesse des/der Konsument(en)In entscheidet.

Österreich ist bis zum 13.12. 1996 verpflichtet, die EU-Sprachtelefonierichtlinie (Richtlinie 95/62), die auch die Einrichtung einer unabhängigen Schlichtungsstelle zur Beseitigung von Gebührenstreitigkeiten und zur Kontrolle des richtlinienkonformen Marktverhaltens vorschreibt, umzusetzen. Die Kriterien eines derartigen Streitbelegungsverfahrens sind in der Richtlinie wie folgt festgelegt:

Das Verfahren ist von der nationalen Regulierungsbehörde oder einer anderen unabhängigen Stelle durchzuführen. Es muß für Betroffene leicht zugänglich und grundsätzlich kostengünstig sein. Die Streitsache ist unparteiisch, in angemessener Frist und in transparenter Weise beizulegen.

Das Verkehrsministerium hat einen Entwurf eines Telekommunikationsgesetzes (TKG) erarbeitet, das die „Sprachtelefonierichtlinie“ umsetzen und das Fernmeldegesetz 1993 ersetzen soll. Der Entwurf zum TKG befindet sich nunmehr in der Begutachtungsphase.

### **2.2.15. Private Dienstleistung, Versandhandel**

Während Fachmärkte wie beispielsweise Kika, BauMax, Kaindl, Libro und Eybl expandieren und in Mega-Märkte investieren, was zu Verkaufsflächen führt, die weit über dem europäischen Durchschnitt liegen, entwickelt sich der Versandhandel eher schleppend. Auch wenn bei diversen Versandhandelsunternehmen nach wie vor Umsatzzuwächse zu verzeichnen sind, scheint der Erlebniseinkauf in einem der Shopping Centers dem bequemen Einkauf via Katalog nach und nach vorgezogen zu werden<sup>67</sup>.

Kauften 1989 noch 38 % der Bevölkerung im Versandhandel, waren es 1993 nur mehr 35 %, 1995 waren es hingegen wieder 37 %. Zu den Versandhandelsfirmen,

---

<sup>67</sup> Eva-Mühlberger-Knechtel, Die Generation der Grapscher, WirtschaftsWoche Nr. 40 vom 26.9.1996, S. 42f

bei denen im Vergleich von 1995 zu 1993 weniger Personen einkauften, zählen Kastner & Öhler (-6 %), Drei Pagen (-3 %), Eduscho (-2 %) und Universal-Versand (-1 %). Bei Yves Rocher und Ritter gab es keine Veränderungen. Mehr KäuferInnen gab es nur bei Otto (+4 %) und Quelle (+2 %).<sup>68</sup>

Quelle wies 1995/96 mit rund öS 16 Milliarden Umsatz einen Marktanteil von 24 % auf, was eine Steigerung gegenüber 1994/95 von 2 % bedeutet. Der Gesamtmarkt dürfte also nahezu öS 70 Milliarden Umsatz ausmachen. Der Flaute im Versandhandel will Quelle mit mehr Markenimage, rascheren Lieferzeiten, verstärktem Dialog mit den Kunden und dem Bieten von Erlebniskäufen - beispielsweise mittels Damenmodenentwürfen von Karl Lagerfeld - begegnen. Denn Quelle erwartet 1996 eine Stagnation des Versandhandels als Reaktion der KäuferInnen auf das Sparpaket<sup>69</sup>.

Die Probleme, die VerbraucherInnen mit dem Versandhandel haben, sind durchaus im Steigen begriffen: Betrogen die diesbezüglichen Anfragen in der VKI-Rechtsberatung im vorangegangenen Beobachtungszeitraum 2,9 %, so sind es mittlerweile 3,7 %. 32,8 % davon betrafen Inkasso, 10,6 % Exekution und 5,1 % Rücktritt. Daraus ist ersichtlich, daß sich an der Problematik der Rolle des Versandhandels als Kreditgeber nichts geändert hat. Auch andere Probleme sind nach wie vor existent. Dazu zählen das gewährte Rückgaberecht, die Berücksichtigung von Rücksendungen, Fehler bei telefonischen Bestellungen sowie unübersichtliche bzw. fehlerhafte Rechnungen.

Mitlerweile ertreckt sich der Versandhandel auf ganz Europa. Deshalb steht auch eine europaweite Regelung des Fernabsatzes bevor: Sie wird die Informationspflicht der AnbieterInnen und das Rücktrittsrecht regeln. Auch die Zusendung nicht bestellter Waren soll verboten werden. Auf jeden Fall sollen mangelnde Reaktionen auf Zusendungen nicht als Vertragsannahme gewertet werden. Dies wird auch Niederschlag in der Novelle zum österreichischen Konsumentenschutzgesetz finden: Hier soll VerbraucherInnen ausdrücklich das Recht eingeräumt werden, unbestellte Zusendungen wegzuerwerfen.

## 2.2.16. Zeitschriftenabonnements

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

Die diesbezüglichen Anfragen im Rahmen der VKI-Rechtsberatung gingen allerdings im Vergleich zum vorangegangenen Berichtszeitraum um 1,4 % auf 4,7 % zurück. 26,6 % der Anfragen betrafen Rücktritt, 23,4 % Storno bzw. Stornogebühr, 12,3 % Kündigung und 8,2 % Inkasso.

---

<sup>68</sup> Österreichische Verbraucher-Analyse 1996, IMAS International, Band 1, S. 19

<sup>69</sup> Walter Pelinghausen, Lahme Paketschleuder, WirtschaftsWoche Nr. 30 vom 18.7.1996, S. 51

## 2.3. Juristische Querschnittsfragen

### 2.3.1. VerbraucherIn und Werbung

An der Situation des/r „umworbene(n)“ Verbraucher(s)In hat sich im Jahr 1995 wenig geändert. Nach wie vor stellen irreführende Lockangebote von Supermärkten und Einkaufszentren, unerbetene Telefon- und Telefaxwerbung sowie die exzessive Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür immer wiederkehrende VerbraucherInnenbeschwerden dar. Daneben sind auch die Gewinnspiele ein besonderes Ärgernis für getäuschte VerbraucherInnen. Gerade im Bereich VerbraucherIn und Werbung konnten aber im laufenden Berichtsjahr beachtenswerte Gerichtsentscheidungen erzielt werden, die Grenzen für die Werbewirtschaft ziehen.

#### Telefon- und Telegrammwerbung

Zur Frage der Telefonwerbung hat der Oberste Gerichtshof (OGH) bereits in einigen Entscheidungen festgehalten, daß unerbetene Telefonwerbung eine Belästigung und damit eine sittenwidrige Werbemaßnahme sei. In einer jüngst ergangenen Entscheidung im Verfahren um eine Einstweilige Verfügung im Rahmen einer UWG-Verbandsklage der Bundesarbeitskammer hat der OGH zum einen diese Rechtsprechung bekräftigt und zum anderen auch festgehalten, daß die Werbung in Form von unaufgefordert zugesandten Telegrammen, die den Verbraucher(n)Innen einen „Gewinn“ ankündigen, als sittenwidrige Werbemaßnahme anzusehen sei. Diese Art der Werbung überschreite das Maß an Belästigung, die mit jeder Werbung verbunden sei<sup>70</sup>.

#### Werbematerial an der Haustür

Im Bereich der Verteilung von Werbemitteln an der Haustür gibt es immer wieder Beschwerden, aus denen hervorgeht, daß selbst die offiziellen Kleber „Bitte kein Reklamematerial“ (mit Registriernummer) ignoriert werden. Bislang gab es lediglich Entscheidungen von Bezirksgerichten bzw. eine Entscheidung eines Berufungsgerichtes, daß eine solche Werbemaßnahme gegen den erklärten Willen der BewohnerInnen eine Besitzstörung darstellen würde. Zwischenzeitlich hat sich der OGH mit dieser Frage beschäftigt und festgehalten, daß der/die HauseigentümerIn gegen die - unerwünschte - Verteilung von Werbematerial an der Wohnungstür auch mit der Eigentumfreiheitsklage vorgehen könne. Auch das Argument des Werbeunternehmens, die Verteiler seien keine Angestellten des Unternehmens, sondern nur auf Werkvertrag tätig, ließ der OGH nicht bestehen. Das Werbeunternehmen habe die Störung veranlaßt und verfüge über die vertraglichen Beziehungen zu den Verteilern, weitere Störungen zu unterbinden<sup>71</sup>.

#### Gewinnspiele

Nachdem einige Untergegerichte Pyramidenspiele als gesetzwidrige und verbotene Glücksspiele qualifiziert hatten, hat nunmehr auch der OGH ein wahrlich richtungweisendes Urteil gefällt. Der OGH hat Pyramidenspiele - also Spiele, bei denen MitspielerInnen nach dem Schneeballsystem neue TeilnehmerInnen werben müssen - als verbotene Glücksspiele im Sinn des § 168 Abs 1 StGB sowie § 1 Abs 1 Glücksspielgesetz qualifiziert. Solche Spiele seien daher gemäß § 879 ABGB nichtig. Die

<sup>70</sup> OGH 25.6.1996, 4 Ob 2141/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 10/1996

<sup>71</sup> OGH 24.1.1996, 3 Ob 509/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 7/1996

TeilnehmerInnen können daher alles (Verwaltungsgebühren ebenso wie Spieleinsätze) zurückfordern, was sie auf der Grundlage des verbotenen und damit unwirksamen Glückspiels bezahlt haben. Dabei haftet der/die OrganisatorIn des Gewinnspiels als StellvertreterIn der MitspielerIn sowohl für die Einsätze, die er/sie kassiert hat, als auch für die Verwaltungsgebühren, da er am Zustandekommen der Verträge ein erhebliches eigenwirtschaftliches Interesse hat<sup>72</sup>.

### **2.3.2. Der/Die überrumpelte VerbraucherIn**

#### **Haustürgeschäfte**

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

All diesen Situationen ist gemeinsam, daß der/die VerbraucherIn - dem Unternehmen wirtschaftlich unterlegen - von diesem in eine Situation gebracht wird, in der er/sie vorschnell und ohne die notwendige Basisinformation einen Vertrag unterschreibt. Es ist zu hoffen, daß die in diesem Zusammenhang aufgezeigten Regelungslücken<sup>73</sup> durch das baldige Inkrafttreten einer Novelle zum Konsumentenschutzgesetz sowie eines Teilzeitnutzungsgesetzes (in Umsetzung der Timesharing-Richtlinie) geschlossen werden.

#### **Maklergesetz**

Das Inkrafttreten des neuen Maklergesetzes am 1.7.1996<sup>74</sup> kann als großer Schritt zu einer Verbesserung des VerbraucherInnenschutzes bezeichnet werden. Mit einem Rücktrittsrecht von Immobiliengeschäften für VerbraucherInnen, wenn sie die Vertragserklärung am selben Tag abgegeben haben, an dem das Miet- oder Kaufobjekt zum ersten Mal besichtigt wurde, wurde eine deutliche Regelungslücke des § 3 KSchG durch den neuen § 30a KSchG geschlossen.

Aber auch die weiteren Regelungen für ImmobilienmaklerInnen und die in der Folge vorgenommenen Änderungen der Immobilienmaklerverordnung haben für den Bereich der ImmobilienmaklerInnen zu einer Klärung der Rechtslage beigetragen.

Dazu kommt, daß das Maklergesetz auch für den Bereich der VersicherungsmaklerInnen einige wesentliche Regelungen im Dienste des VerbraucherInnenschutzes gebracht hat. Im Bereich der VersicherungsmaklerInnen wurde mit dem Maklergesetz eine Grundlage für eine klarere Unterscheidung zwischen einem/r von einer Versicherung abhängigen Versicherungsagent(e)In und dem/der unabhängigen VersicherungsmaklerIn geschaffen.

<sup>72</sup> OGH 13.3.1996, 5 Ob 506/96 - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1996

<sup>73</sup> siehe Bericht zur Lage der Verbraucher 1995, S.28 f

<sup>74</sup> BGBl 1996/262

### 2.3.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

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

Der VKI prüft daher im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Konsumentenschutz (BMGK) Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter von Unternehmen - quer durch alle Branchen - auf ihre Gesetzeskonformität. Werden gesetz- oder sittenwidrige Klauseln festgestellt, so wird gegen solche Klauseln mit Verbandsklage gemäß § 28 f KSchG vorgegangen.

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

Umsomehr ist zu begrüßen, daß im Zuge der Novellierung des KSchG auf Anregung der Sozialpartner, des VKI sowie des BMGK nunmehr zum einen eine Erweiterung der Klagsmöglichkeiten gemäß § 28 KSchG vorgenommen werden soll und zum anderen die Frage der Wiederholungsgefahr einer gesetzlichen Regelung zugeführt werden könnte. Es ist daher für die nahe Zukunft - mit Inkrafttreten der KSchG-Novelle - anzunehmen, daß es auch in Österreich möglich werden wird, vor einem gerichtlichen Verbandsklagsverfahren ein außergerichtliches Abmahnverfahren durchzuführen. Ein solches Abmahnverfahren hätte den Vorteil, daß mit lauterer Unternehmen eine Eliminierung von gesetzwidrigen Klauseln für beiden Seiten kostengünstig und rasch bewerkstelligt werden kann und die Klage nur auf jene Unternehmen beschränkt bleibt, die sich einer Abmahnung nicht beugen. Ein solches Abmahnverfahren wird es auch ermöglichen, in einer größeren Zahl von Fällen gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln vorzugehen und es liegt daher die rasche Einführung eines solchen Verfahrens auch im VerbraucherInneninteresse.



### 2.3.4. Probleme beim Lieferverzug

Im Abschnitt zu den branchenspezifischen Problemlagen wurde bereits auf die Schwierigkeiten für VerbraucherInnen hingewiesen, wenn ihre VertragspartnerInnen in Lieferverzug geraten. Der im Verzugsfall - nach Setzen einer Nachfrist - mögliche Rücktritt ist keine praktikable Lösung, wenn man die bestellte Ware oder Dienstleistung dringend benötigt und bei einem anderen Unternehmen erst recht wieder eine gewisse Lieferfrist zu berücksichtigen ist. In den AGB vieler Unternehmen finden sich zudem Nachfristregelungen, die z.T. großzügige Fristen vorsehen, die der/die VerbraucherIn einzuhalten hätte, bevor er/sie seinen/ihren 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/der Verbraucher(s)In gemäß § 6 Abs 1 Z 1 KSchG dar<sup>75</sup>.

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

### 2.3.5. Gewährleistung - Garantie

#### Garantie - Gewährleistung

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

#### Beweglich - nicht beweglich

Die folgeschwere Unterscheidung zwischen „beweglichen“ und „unbeweglichen“ Sachen, mit der Konsequenz, daß entweder nur sechs Monate oder drei Jahre zur gerichtlichen Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen zur Verfügung

<sup>75</sup> OLG Wien 30.3.1994, 4 R 3/94 - KRES 1h/7

stehen, ist in vielen Bereich weder für VerbraucherInnen noch für UnternehmerInnen einsehbar bzw. handhabbar. Wenn die Rechtsprechung z.B. einen Tanzboden als „bewegliche Sache“ ansieht, dann ist dies für VerbraucherInnen nicht mehr nachzuziehen<sup>76</sup>.

### **Gewährleistungsfrist**

Probleme bei der Gewährleistung treten - in verschiedenen Spielarten - durchwegs in allen Branchen auf. Gewährleistungsfälle machen mit mehr als 30 % aller Anfragen in der allgemeinen Rechtsberatung des VKI den Hauptanteil aus.

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

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

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

### **Beweislast**

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

### **Rechtsdurchsetzung**

Trotz der großen Zahl von Beschwerden gibt es sehr wenige Fälle, in denen die VerbraucherInnen tatsächlich versuchen, ihre Rechte auf Gewährleistung auch gerichtlich durchzusetzen. In vielen Fällen kann man dazu auch kaum raten, bedenkt man,

---

<sup>76</sup> JBI 1986, 448;

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.

### Entwurf einer Richtlinie

Von seiten des Europäischen Parlamentes und Rats wurde - nach Vorlage eines Grünbuches durch die Kommission - nunmehr ein Entwurf einer „Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter“ vorgelegt:

- Der Verkäufer soll dem Käufer für die Vertragsgemäßheit der Kaufsache im Augenblick der Übergabe haften, wenn der Mangel innerhalb von 2 Jahren offenbar wird.
- In gewissem Umfang wird für die Beurteilung der Vertragsgemäßheit der Sache auch auf die Werbeaussagen sowohl von Hersteller als auch vom Verkäufer Bedacht genommen.
- Als Mittel zur Durchsetzung der Ansprüche werden angeführt: Instandsetzung, Preisminderung oder Auflösung des Vertrages.
- In den ersten sechs Monaten ab Übergabe der Sache besteht die Vermutung, daß ein auftretender Mangel bereits bei Übergabe vorhanden war.
- Den Verbraucher soll eine Rügepflicht von einem Monat treffen. Da diese auch zu laufen beginnt, wenn der Käufer den Mangel „hätte feststellen können“, liegt darin auch implizit eine Untersuchungspflicht für den Verbraucher.
- Eine Garantieerklärung muß über die gesetzlichen Regelungen hinausgehen und bestimmten Formvorschriften genügen.

Dieser Entwurf ist grundsätzlich zu begrüßen; die Durchsetzung einer solchen Richtlinie würde auch in Österreich einige der aufgezeigten Probleme im Gewährleistungsrecht beheben helfen. Dennoch zeigt der Richtlinienentwurf doch einige Regelungslücken:

- Die Herstellerhaftung - in kommissionsinternen Vorentwürfen noch enthalten - wurde eliminiert.
- Das Abstellen auf die Lebensdauer eines Produktes zur Beurteilung der Vertragsgemäßheit der Leistung fehlt im Entwurf.
- Schließlich sollte sich die Richtlinie auch auf Dienstleistungen bzw Werkverträge erstrecken.
- Die Untersuchungs- und Rügepflicht ist im übrigen - für VerbraucherInnenengeschäfte - strikt abzulehnen.

Es bleibt abzuwarten, in welcher Form die Richtlinie tatsächlich in Kraft treten wird.

### 2.3.6. Schadenersatz

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

## Naturalrestitution

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

## Beweislast

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

## Immaterielle Schäden

Der Ersatz immaterieller Schäden ist in Österreich sehr zurückhaltend geregelt. Nur in den ausdrücklich vorgesehenen Fällen (z.B. Schmerzensgeld) wird auch ein immaterieller Schaden zugesprochen. Ein ungelöstes Problem stellt daher in der Praxis der von VerbraucherInnen immer wieder reklamierte Ersatz für vergeudete (Frei-)Zeit im Zusammenhand 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/der Reiseveranstalter(s)In knapp vor Reiseantritt hat der/die VerbraucherIn zwar einen Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises, die nunmehr entgangenen Urlaubstage bekommt er/sie aber nicht abgegolten. Dagegen bekommt der/die ReiseveranstalterIn - tritt der/die VerbraucherIn knapp vor der Reise zurück - bis zu 85% des Entgelts als pauschalierten Schadenersatz. Dies auch dann, wenn er/sie die Reise z.B. über eine Restplatzbörse dennoch weiterverkaufen kann.

## Produkthaftung

Am 7.5.1996 hat der Nationalrat das Lugano-Übereinkommen über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung in Zivil- und Handelssachen ratifiziert; das Abkommen trat am 1.9.1996 in Kraft<sup>77</sup>. Damit hat auch die - mißglückte - Übergangslösung

---

<sup>77</sup> BGBl 1996/448

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

### 2.3.7. Inkassobüros

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

- Es kommt immer wieder zu Betreibungsschritten gegen Personen, die dem Unternehmen schlicht nichts schulden, die aber durch das forsche Auftreten des Inkassobüros eingeschüchtert werden. Hinweise, daß keine Zahlungsverpflichtung besteht, werden von den MitarbeiterInnen der Inkassobüros dabei oft schlicht ignoriert.
- Immer noch ist die häufig mangelhafte Aufschlüsselung von Kapital, Zinsen und Betreibungskosten auffällig. Im Fall von Mahnklagen wird auch häufig versucht, vorprozessuale Kosten zu Kapitalisieren und als Hauptforderung geltend zu machen. Damit steigt aber auch der Streitwert und damit die Bemessungsgrundlage für die prozessualen Kosten. Es ist erfreulich, daß die Gerichte dieser Praxis zum Teil durch rigorose Anwendung der ZPO entgegengetreten<sup>78</sup>, eine klare gesetzliche Regelung der gesamten Frage der Inkassokosten wäre aber dennoch anzustreben. Inwieweit die geplante Regelung des § 6 Abs 1 Z 15 KSchG in diesem Bereich eine Verbesserung bewirken wird, bleibt abzuwarten.
- Die ohne jede Rücksprache mit VertreterInnen der Verbraucherseite vom Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten erlassene Verordnung für Höchstsätze der Inkassoinstitute<sup>79</sup> sieht - unter Verwendung des irreführenden Begriffes „Gebühren“ - Höchstbeträge für Leistungen des/r Schuldner(s)In vor, die in Einzelfällen weit über den Honoraransprüchen eines Rechtsanwaltes liegen würden. Weiters enthält die VO keinen Hinweis darauf, daß diese „Gebühren“ keineswegs von Gesetz wegen gelten, sondern jedenfalls nach der zivilrechtlichen Grundlage der Geltung (Vereinbarung, Schadenersatz, Kostenersatz nach ZPO) zu fragen ist.

<sup>78</sup> LG Salzburg 17.5.1996, 54 R 81/96

<sup>79</sup> BGBl 1996/141

- In Vertragsformblättern von Inkassobüros finden sich häufig gesetzwidrige Klauseln. So ist in Formularen für Anerkenntnisse häufig die Vereinbarung eines Terminverlustes vorgesehen, wobei Verstöße gegen § 13 KSchG festgestellt wurden. Auch die Konstruktion von Gehaltsabtretungen und -verpfändungen verstoßen häufig - entweder direkt oder jedenfalls bei analoger Anwendung - gegen § 12 KSchG<sup>80</sup>. In diesem Bereich sind daher klärende Verbandsklagen gerichtsanhängig.

## 2.3.8. Rechtsdurchsetzung

### Verfahrenskosten

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

### Dauer der Verfahren

Aus den im Auftrag des BMGK geführten Musterprozessen muß der VKI feststellen, daß die Dauer von Verfahren höchst unterschiedlich sein kann. So führt der VKI seit 1992 ein Verfahren um die Frage des Mißbrauches einer Bankomat-Karte. Dieses Verfahren befindet sich nach wie vor in 1. Instanz und ist mit einem baldigen Urteil nicht zu rechnen. Bei einem Streitwert von öS 10.000,-- beträgt das Kostenrisiko zwischenzeitlich rund öS 200.000,--. In einem anderen Verfahren, einer Verbandsklage des VKI gegen einen ausländischen Reiseveranstalter mit Sitz in Paris, mußten bislang 3 Jahre vergehen, bis ein Versäumnisurteil erlassen wurde. Wiewohl die lange Verfahrensdauer nicht generell für jeden einzelnen Fall Gültigkeit hat, muß man als VerbraucherIn damit rechnen, daß man seine Rechte bei einer gerichtlichen Auseinandersetzung nicht rasch durchsetzen wird können. Auch diese Situation läßt viele VerbraucherInnen von einer gerichtlichen Geltendmachung ihrer Ansprüche zurückschrecken.

### Zugang zum Recht

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

Der **Richtlinienvorschlag** sieht im wesentlichen vor:

<sup>80</sup> LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96



- Möglichkeit der Unterlassungsklage bei Verstößen gegen die in der Richtlinie festgelegten Grundsätze des Verbraucherschutzes (insbesondere bei Verstößen gegen verbraucherrelevante Richtlinien der EU).
- Die Legitimation für Unterlassungsklagen soll „qualifizierten Einrichtungen“ zunächst auf nationaler Basis eingeräumt werden. In Österreich bedeutet dies sicherlich, daß neben der Bundesarbeitskammer auch dem Verein für Konsumenteninformation die Legitimation zur Verbandsklage - auch in UWG-Belangen - einzuräumen sein wird.
- Grenzüberschreitende Verbandsklagen für „qualifizierte Einrichtungen“ in allen Staaten Europas.

Der **Aktionsplan** sieht vor:

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

Der VKI gehört bislang nicht zu den gemäß § 14 UWG klagslegitimierten Verbänden. Im Lichte des Richtlinienvorschlages sowie des Aktionsplanes erscheint es wünschenswert, auch dem VKI die Klagslegitimation nach § 14 UWG einzuräumen.

### **Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im EWR**

Am 7.5.1996 hat der Nationalrat das Lugano-Übereinkommen über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung in Zivil- und Handelssachen ratifiziert; das Abkommen trat am 1.9.1996 in Kraft<sup>81</sup>. Neben Verbesserungen im Bereich der Produkthaftung (siehe oben) brachten das Lugano-Abkommen für österreichische VerbraucherInnen in bestimmten typischen VerbraucherInnenrechtssachen auch die internationale Zuständigkeit Österreichs für Aktivklagen, auch dann, wenn das Unternehmen im EWR seinen Sitz hat und zu Österreich jeder Anknüpfungspunkt fehlt. Das konkrete örtlich zuständige Gericht muß dann aber über einen Antrag auf Ordination an den OGH ermittelt werden<sup>82</sup>.

## **2.4. Soziodemografische Aspekte**

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

<sup>81</sup> BGBl 1996/448

<sup>82</sup> OGH 15.10.1996, 4 Nd 513/96

## 2.4.1. Nationalitätsbedingte VerbraucherInnenprobleme

### Verteilung der Ratsuchenden nach Nationalität

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland ist mit durchschnittlich 10 % unverändert und etwas kleiner als der AusländerInnenanteil der Bevölkerung Wiens mit 12,8 %<sup>83</sup>. Dieser etwas kleinere Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland gegenüber dem AusländerInnenanteil Wiens ist keineswegs auf eine geringere Problemhäufigkeit in dieser Bevölkerungsgruppe zurückzuführen, sondern wohl auf die höhere Schwellenangst und den geringeren Bekanntheitsgrad von Beratungsmöglichkeiten bei ausländischen VerbraucherInnen. Ausländische VerbraucherInnen haben in vielen Fällen wenig Potential zur Selbsthilfe, sodaß mit einer Rechtsauskunft in vielen Fällen kaum Hilfe geboten ist. Der Anteil der Fälle, die vom Verein für Konsumenteninformation weiterbearbeitet werden, ist daher bei Problemen von VerbraucherInnen aus dem Ausland besonders hoch (AusländerInnenanteil etwa bei Beschwerden über ImmobilienmaklerInnen 38 %).

Der Anteil der Ratsuchenden aus dem Ausland ist in den einzelnen Beratungssparten sehr unterschiedlich. Zum einen machen VerbraucherInnen aus dem Ausland kaum von der Möglichkeit, sich vor Kauf einer Ware oder Inanspruchnahme einer Dienstleistung beraten zu lassen, Gebrauch, was sich etwa darin spiegelt, daß die technischen Beratungssparten kaum von AusländerInnen frequentiert werden. I.d.R. kommen Ratsuchende aus dem Ausland in die Beratung, wenn gravierende Probleme vorliegen. Die Spitze stellt der Gebrauchtwagenhandel mit einem AusländerInnenanteil von 29 % dar, was gegenüber einem durchschnittlichen Anteil von AusländerInnen in konsumentenrechtlichen Anfragen mit 10 % fast das Dreifache ist. Gefolgt von wohnrechtlichen Fragen - und da insbesondere Problemen mit ImmobilienmaklerInnen (29 %) - sowie einem gestiegenen Anteil von Beschwerden über Zeitschriftenkeiler mit 22%.

### AusländerInnenprobleme im Wohnbereich

#### Wohnungssuche

Die ohnehin schwierige Situation für ausländische Wohnungssuchende wird durch unseriöse Praktiken von den in dem in Frage kommenden Marktsegment tätigen ImmobilienmaklerInnen und Adressenbüros noch verstärkt.

Adressenbüros verlangen - entgegen den Bestimmungen der Adressenbüroverordnung - i.d.R. schon vor Bekanntgabe von Adressen das vereinbarte Entgelt von meist einigen tausend Schillingen. Sind die gelieferten Adressen unbrauchbar, scheitert eine Rückforderung wegen Nichterfüllung des Vertrages jedoch in vielen Fällen an den Problemen der Beweisführung.

Beim Kontakt mit ImmobilienmaklerInnen liegen die Probleme i.d.R. in der Unkenntnis der Rolle des/der Immobilienmakler(s)In, der/die mit irreführenden Angaben und Versprechungen, insbesondere was die Finanzierung betrifft, Wohnungssuchende aus dem Ausland besonders häufig zur Unterzeichnung eines Angebotes verlockt. Das Groß der Beschwerden ergibt sich aus dem Wunsch der Betroffenen aus dem Anbot wieder auszusteigen, wenn die mündlichen und damit schwer beweisbaren Zusagen

---

<sup>83</sup> Österr. Statistisches Zentralamt, Volkszählung 1991, Hauptergebnisse 1

nicht eingehalten werden. I.d.R. werden die AnbotstellerInnen mit unzulässig hohen Rücktrittsprovisionen konfrontiert.

Gerade Wohnungsuchende aus dem Ausland laufen Gefahr, voreilig - etwa bei der Erstbesichtigung einer Wohnung - unter dem Druck, eine Unterkunft finden zu müssen, ein Angebot zu unterzeichnen. Auch Massenbesichtigungen sind vorwiegend im Billigwohnungsbereich anzutreffen und werden auch von Wohnungssuchenden aus dem Ausland frequentiert, die unter dem besonderen Druck vermeintlicher Konkurrenz von Mitbewerbern um die Wohnung voreilig zusagen. Zu hoffen ist, daß mit den Rücktrittsmöglichkeiten gemäß § 30b Konsumentenschutzgesetz diesen Überrumpelungsgeschäften ein Riegel vorgeschoben wurde.

### **Mietrechtliche Probleme**

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

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

### **Probleme im Altbaueigentum**

Aus den zuvor genannten Gründen und bedingt durch das hohe Mietniveau gerade bei schlecht ausgestatteten Wohnungen ziehen AusländerInnen - häufig aus der zweiten Generation - mit etwas Kapital den Ankauf einer Altbau-Eigentumswohnung in Erwägung. Auch die oft großen handwerklichen Fähigkeiten zur Sanierung einer Wohnung lassen sie an den Kauf einer Altbauwohnung - trotz der relativ geringen Barmittel - denken. Gerade diese KäuferInnenschicht ist aber mit den damit verbundenen komplexen Rechtsfragen in hohem Maße überfordert. I.d.R. sind Wohnungen mit schlechter Ausstattung und einer begrenzten Wohnungsgröße in relativ schlechter Lage erschwinglich. Die Beratungserfahrung zeigt, daß sich AusländerInnen aus den ehemaligen GastarbeiterInnenländern vorwiegend für Wohnungen in zentraler, aber schlechter Wohngegend interessieren, deren Kaufpreis zwar für die geringe Wohnqualität hoch, aber eben gerade noch erschwinglich ist. Auch eine Studie der Bundesarbeitskammer<sup>84</sup> zeigt, daß die durchschnittliche Wohnungsgröße 60 m<sup>2</sup> beträgt, und sich die meisten Eigentumswohnungen, für die sich AusländerInnen interessieren, im 2., 3., 10., 15. und 16. Bezirk in Wien liegen. Der durchschnittliche Quadratmeterpreis für Wohnungen der KäuferInnen aus GastarbeiterInnenländern liegt bei etwa öS 14.000,-, was wesentlich unter dem durchschnittlichen Preisniveau in Wien liegt. „Die auf diese Klientel spezialisierten VerkäuferInnen bzw. mit ihnen in Beziehung stehende Anwälte und Notare bieten Wohnungen in aller Regel zu überhöhten Preisen und ohne rechtliche Information über die Kostenrisiken an<sup>85</sup>. So entsteht für die ErwerberInnen der Eindruck einer vermeintlichen Sicherheit im Vergleich zur Mietwohnung, die tatsächlich nicht gegeben ist“. Kommen Kosten für die Erhaltung an allgemeinen Teilen hinzu, werden Verbesserungen

<sup>84</sup> Ambrosch, Rosifka, Nitsch „Risiko Altbaueigentum“ im Auftrag der AK Wien

<sup>85</sup> ebenda Ausländergrunderwerb Schlußfolgerungen S. 63

durchgeführt, denen der/die KäuferIn unwissend bei Kaufvertragsabschluß zugestimmt hat, oder ergeben sich Probleme mit den noch im Haus wohnenden MieterInnen, etwa Forderungen an die Mietzinsreserve, für die mitgehaftet wird, entstehen völlig unerwartete Kosten, die in vielen Fällen nicht mehr tragbar sind.

### **Zeitschriftenabonnements**

VerbraucherInnen aus dem Ausland sind besonders häufig betroffen von Problemen mit Zeitschriftenabonnements, die über Haustürgeschäfte geschlossen wurden. Viele unterzeichnen in Unkenntnis, damit eine Zeitschrift i.d.R. für ein Jahr bestellt zu haben, da sie meinen, nur ein oder zwei Hefte zu kaufen. Die Angabe des Jahresabonnementspreises fehlt entgegen den Bestimmungen des § 26 Abs.2 Zi.4 KschG häufig. Oftmals senden Betroffene die Zeitungen kommentarlos zurück und kommen erst in die Beratung, wenn die Rücktrittsfristen gemäß § 3 bzw. 26 a KschG längst verstrichen sind. Erst nach Mahnungen von Inkassoinstituten oder wenn die Forderungen gerichtlich geltend gemacht werden und in der Zwischenzeit auch erheblich gestiegen sind, wird die Problematik erkannt und Hilfe gesucht. Nur auf dem Interventionsweg ist dann noch eine Lösung erzielbar.

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

VerbraucherInnen aus dem Ausland zählen großteils zu den niederen EinkommensbezieherInnen, die von Arbeitsplatz- und Wohnungsverlust besonders gefährdet sind, und dadurch in Überschuldungssituationen geraten. Häufig werden Geldprobleme nicht rechtzeitig erkannt, also keine Verhandlungen mit Banken oder sonstigen Gläubigern geführt und erst, wenn die Problemlast erdrückend ist, Schritte gesetzt, die letztlich die Verschuldenssituation verschlechtern. In finanziellen Engpässen suchen gerade VerbraucherInnen aus dem Ausland oft als letzten Ausweg bei KreditvermittlerInnen Hilfe. Diese werben mit Versprechungen wie „Kredit trotz Bankablehnung“, erschließen jedoch häufig - wenn überhaupt - besonders teure Finanzierungsquellen. Allein die Nebenkosten der i.d.R. teuren Neukredite schlagen so erheblich zu Buche, daß sich damit die Überschuldungsspirale nur noch schneller zu drehen beginnt.

### **Gebrauchtwagenhandel**

Der Anteil der VerbraucherInnen aus dem Ausland ist bei Gebrauchtwagenkauf mit 29 % am höchsten. Vorwiegend jüngere VerbraucherInnen aus dem Ausland fallen mit unüberlegten Spontankäufen den unseriösen Geschäftspraktiken im Gebrauchtwagenhandel zum Opfer. Ankaufstest oder die Verwendung des empfohlenen Mustervertrages für den Gebrauchtwagenkauf sind so gut wie nicht bekannt. Die Durchsetzung von Mängelbehebungen, Ansprüchen aus dem Titel Schadenersatz oder Irrtum über den Rechtsweg sind aus den schon geschilderten Schwierigkeiten - nämlich der Kostenschere zwischen Prozeßrisiko und Streitwert über den Rechtsweg - nicht anzuraten. In vielen Fällen führt der häufig kreditfinanzierte Kauf eines Gebrauchtwagens dazu, daß die finanzielle Belastung auch weiter besteht, wenn das Auto unerwartete gravierende Mängel zeigt und nicht mehr fahrtüchtig ist.

## 2.4.2. Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme

Die altersspezifische Verteilung der Ratsuchenden der rechtlichen Beratungssparten sowie der „Produktberatungen“ weist folgendes Bild auf:

### Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme in der Rechtsberatung

Sparte	Anzahl	Geschlecht in %			Alter in %					
		Männlich	Weiblich	Beide	bis 20	20 bis 30	30 bis 40	40 bis 50	50 bis 60	über 60
Allg. Konsumentenrecht	6.552	42	52	6	9	27	25	18	11	11
Wohnrecht	4.512	39	50	11	5	46	26	15	4	3
Makler	216	42	51	7	6	39	35	12	6	2
Versicherungen	1.493	45	45	10	5	28	30	18	7	11
Geld und Kredit	722	44	48	8	1	27	43	17	6	5
Gesamt	13.495	42	50	8	7	33	27	17	8	8

Der durchschnittliche Anteil jüngerer Ratsuchender ist in den rechtlichen Beratungssparten mit 34 % unter 30 Jahren weit höher als in den technischen Sparten, wo nur 15 % der Ratsuchenden unter 30 Jahre alt waren. Grundsätzlich ist die Bereitschaft, sich vor dem Kauf zu informieren, bei älteren VerbraucherInnen höher als bei jüngeren. Besonders hoch ist der Anteil jüngerer Ratsuchender im Wohnbereich mit 46 % bzw. bei MaklerInnen mit 43 %. Auch in der Beratung Geld und Kredit sind 27 % der Ratsuchenden unter 30 Jahre. In den technischen Beratungssparten ist der Anteil jüngerer VerbraucherInnen nur bei Sparten, die dem Kaufverhalten und den Interessen jüngerer Generationen entsprechen, wie etwa beim Sport, Computer usw. höher.

Ältere Ratsuchende (über 50 Jahre alt) sind hingegen in Heizungsfragen mit 17 % stärker vertreten und interessieren sich für Sicherheitsfragen, wie etwa Einbruchssicherung von Wohnungen, wo im Zuge der Ausstellung zu diesem Thema vorwiegend ältere Ratsuchende Informationen einholten.

### Altersspezifische VerbraucherInnenprobleme in der Produktberatung

Sparte	Anzahl	Geschlecht in %			Alter in %					
		Männlich	Weiblich	Beide	bis 20	20 bis 30	30 bis 40	40 bis 50	50 bis 60	über 60
Technische Bauberatung	1.644	41	45	14	0	15	29	25	15	16
Boden-Wandbelag	323	39	61	0	0	13	27	24	20	16
Elektroheizung	507	46	54	0	1	13	25	27	17	17
Allg. Heizberatung	1.396	52	42	6	0	13	23	29	20	15
Elektrohaushaltsgeräte	3.451	33	64	3	1	14	26	26	17	17
Chemie im Haushalt	337	32	68	0	1	11	33	25	15	14
Textil	744	20	69	11	1	21	23	14	21	21
Audi-Video	1.438	69	28	2	3	16	32	27	12	11
Gesamt	9.840	42	53	5	1	15	27	25	17	16

Während die Unterschiede in der Altersstruktur in den einzelnen Beratungssparten auf unterschiedliche Bedürfnisse bzw. Kaufverhalten hinweisen, so zeigen sich Ver-

braucherInnenprobleme durch den Vergleich der Anfragen in der Sparte Allgemeines Konsumentenrecht, wo sich deutliche branchenspezifische Häufungen von Anfragen von jüngeren bzw. älteren VerbraucherInnen ausmachen lassen.

### **Probleme jüngerer VerbraucherInnen**

Anfragen jüngerer VerbraucherInnen (unter 30 Jahren) überwiegen bei ImmobilienmaklerInnen mit 24 %, in wohnrechtlichen Anfragen sowie in folgenden Branchen: Gebrauchtwagen (40 %), Fitneßcenter (43 %), Computern (32 %), Fernschulen (46 %) sowie Kreditvermittlern 64 %. Im Vergleich dazu liegt der Durchschnitt der Ratsuchenden unter 30 Jahren im Allgemeinen Konsumentenrecht bei 34 %.

### **Wohnungssuche**

Alle Probleme bei der Wohnungssuche betreffen selbstverständlich jüngere Menschen in größerem Ausmaß, da die Hausstandsgründung in dieses Lebensalter fällt. Da sie jedoch auch zu den (noch) niederen EinkommensbezieherInnen zählen und wenig Erfahrung bei der Abwicklung von Rechtsgeschäften haben, sind sie von den Problemen am angespannten Wohnungsmarkt besonders betroffen. Gerade junge Wohnungssuchende mit kleineren Einkommen hoffen oft auf eine „Gemeindewohnung“, haben aber trotz Vorliegen der „Bedürftigkeitskriterien“ in absehbarer Zeit kaum Chancen. Durch die nunmehr MieterInnen von Gemeindewohnungen eingeräumte Möglichkeit, ihre Rechte auch an Verwandte, die nicht mit ihnen im gemeinsamen Haushalt leben, abzutreten, sind die Aussichten auf eine Gemeindewohnung sicher noch eingeschränkter. Angesichts der relativ hohen Einkommensobergrenzen ist zu befürchten, daß Wohnungen an Verwandte von Gemeindewohnungsbesitzern weitergegeben werden, die nicht zu den dringlichsten Fällen zählen.

### **Nebenverdienste**

Im heurigen Berichtszeitraum sind die zahlreichen Anfragen vorwiegend jüngerer Personen zu Nebenverdienstmöglichkeiten eher noch gestiegen. I.d.R. werden in Tageszeitungen äußerst lukrativ klingende Nebenverdienstmöglichkeiten angeboten, die jedoch nur gegen Bezahlung eines Entgeltes von ein paar hundert Schilling anzufordern sind. Die Einzahler erhalten eine meist wertlose Information. Trotz Einschaltung der Wirtschaftspolizei gegen einzelne dieser Firmen ist dieses Unwesen mit der Hoffnung auf einen attraktiven Job Geschäfte zu machen, nicht zu unterbinden.

Über Nebenverdienstangebote werden auch **Pyramidenspiele** vertrieben, die insbesondere auch junge Menschen anziehen. Die Erwartung, ohne Arbeit und Kapital rasch das große Geld zu machen, verleitet unerfahrene VerbraucherInnen oftmals alle rationalen Überlegungen außer Acht zu lassen und an die wundersame Geldvermehrung tatsächlich zu glauben. So ist der Boom an Pyramidenspielen, deren Organisator(en)Innen i.d.R. wohl unseriöse Absicht unterstellt werden kann, der aber auch VerbraucherInnen ohne solche Absichten zu Opfern und Tätern zu gleich macht, weiterhin ungebrochen. Zu hoffen ist jedoch, daß mit der in diesem Berichtszeitraum ergangenen OGH Entscheidung<sup>86</sup>, der zufolge Pyramidenspiele verbotene Glücksspiele sind und auch die Organisator(en)Innen für die Einsätze der MitspielerInnen haften, deutliche Auswirkung auf diesen Markt hat.

---

<sup>86</sup> OGH 13.3.1996, 5Ob 506/96



## Probleme älterer VerbraucherInnen

Ältere VerbraucherInnen - über 50 Jahre - überwiegen bei Anfragen zum Einbau von Heizungen mit 29 % sowie zu Werbefahrten mit 47 % der Ratsuchenden. Ebenfalls relativ hoch ist der Anteil der Anfragen zu Steinmetzarbeiten mit 48 %, Schlossern inklusive Aufsperrdienst mit 43 % (im Durchschnitt liegt der Anteil der über 50-jährigen Ratsuchenden bei 16 %).

## Werbeveranstaltungen

**Werbefahrten** sind für viele ältere Verbraucher - vor allem Frauen - eine beliebte Möglichkeit zu einem geselligen Ausflug. Der psychologische Druck, Waren zu oftmals weit überhöhten Preisen zu kaufen, ist jedoch so groß, daß der VKI immer wieder von VerbraucherInnen zu Rate gezogen wird, die schon zum wiederholten Mal bei einer Werbeveranstaltung Waren gekauft haben, die sie bei näherer Überlegung nicht benötigten und daher den Kauf wieder rückgängig machen wollen. Gerade bei Werbefahrten ins Ausland kommt hinzu, daß die bestellte Ware zum Teil gleich ausgefolgt wird und die Rückabwicklung für ältere VerbraucherInnen mühsam ist, da sie auch mit dem Versandaufwand sowie zoll- und steuerrechtlichen Problemen belastet werden.

Eher wohlhabende ältere VerbraucherInnen zählen häufig zu den Opfern von **Time-Sharing**-Anbietern in den südlichen Urlaubsländern. Hier werden VerbraucherInnen mit massivem Druck, der laut den Schilderungen einiger VerbraucherInnen bis hin zur Nötigung geht, bei Informationsveranstaltungen aber auch in Einzelgesprächen zur Unterzeichnung eines Time-Sharing-Vertrages gedrängt. Die finanzielle Tragweite und Komplexität solcher Geschäfte wird in Urlaubslaune nicht erkannt und den Werbeslogans, denen zufolge ein Timesharing-Objekt die ideale Verbindung zwischen kostengünstiger Urlaubsmöglichkeit und und sicherer Immobilienanlage sei, voreilig Glauben geschenkt.

Eine neue Variante der Kundenakquisition wird von Werbeveranstaltern mit einer per Telegramm angekündigten **Einladung zu einem Abendessen** durchgeführt. Trotz der kürzlich ergangenen OGH-Entscheidung, wonach das unaufgeforderte Zusenden eines Telegrammes wie Telefonbelästigung sittenwidrig ist, nehmen diese Werbemaßnahmen eher zu. Konsumenten sind zum Teil erschreckt über ein Telegramm, freuen sich jedoch über die Einladung zu einem Abendessen mit ihrem Bekanntenkreis und werden dann überrascht von einer Werbeveranstaltung - insbesondere für Waren, wie Gesundheitsprodukte, Bettwäsche u.s.w., die für ältere Menschen von Interesse sind. Häufig ist es den Gastgebern peinlich, Bekannte zu einer solchen Veranstaltung gelockt zu haben, dennoch wird dem Kaufdruck nachgegeben.

### 2.4.3. Geschlechtsspezifische VerbraucherInnenprobleme

Die geschlechtsspezifische Verteilung der Ratsuchenden in den rechtlichen Beratungssparten zeigt eine gleichmäßige Verteilung zwischen männlichen und weiblichen Ratsuchenden (weiblich 42 %, männlich 49 %, beide 9 %). In den Produktberatungssparten, die durchaus eher einen technischen Bezug haben, ist im Durchschnitt auch ein ausgewogenes Bild zwischen weiblichen und männlichen Ratsuchenden festzustellen. Männliche Ratsuchende überwiegen aber etwa in den Sparten Audio/Video und Computer (69 %). Weibliche Ratsuchende dominieren in den Sparten Textilien und Chemie im Haushalt mit je 69 % sowie Haushaltsgeräte zu

64 %. Diese Abweichungen sind mit dem Kaufverhalten und den geschlechtsspezifischen Interessen erklärbar. Interessante Hinweise auf die Problemhäufigkeit von Frauen bzw. Männern spiegeln sich jedoch in der geschlechtsspezifischen Verteilung der Ratsuchenden in der Sparte Allgemeines Konsumentenrecht wider.

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

Eine Häufung von weiblichen Ratsuchenden zeigt sich vor allem bei Anfragen betreffend Textilien (72 %), Versandhandel (70 %), Fitneßstudios (69 %) und Werbefahrten (64 %). Zum Vergleich; der durchschnittliche Anteil weiblicher Ratsuchender liegt bei 49 %.

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

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

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

Alleinstehende Menschen, vor allem Frauen (61 % der Beschwerden), zählen besonders häufig zu den Opfern von **Zeitschriftenabonnement-KeilerInnen**. Mit der Zusage, daß ein Teil des Verkaufserlöses caritativen Zwecken zukommen wird, lassen sich alleinstehende oder sehr isoliert lebende Menschen zu voreiligen Vertragsabschlüssen hinreißen. Der Verkauf von Abonnements an kaum mehr des Lesens mächtige Personen stellt nur die Spitze eines Eisberges dar.

### **Häufung von männlichen Verbraucherproblemen**

Eine Häufung männlicher Verbraucheranfragen zeigt sich vor allem bei Fragen **zum Kfz-Bereich**, wo der höchste Anteil männlicher Ratsuchender mit 71 % aller Anfra-

gen festzustellen ist. Dieser hohe Anteil dürfte wohl auf die rollenspezifische Zuständigkeit des Mannes für das Auto zurückzuführen sein.

Dasselbe gilt für **Sportartikel** (67 %), **Computer** (77 %). Bei diesen Waren liegen zumeist Mängel bzw. Lieferverzögerungen und falsche Beratung bei Verkauf der Beschwerde zugrunde.

Auffallend hoch auch der Anteil vorwiegend junger Männer zu **Partnervermittlern**. Viele Interessenten werden zunächst über Lockinserate von besonders attraktiven angeblich eine(n) Partner(in) Suchenden in der Hoffnung **gewiegt**, den Traumpartner zu finden und so zu einem **Vertragsabschluß** bewegt. Die Honorare liegen in der Höhe von etwa öS 20.000,—, die in vielen Fällen kreditfinanziert werden. I.d.R. kommen Betroffene in die Beratung, wenn die Partnervorschläge unpassend und den vereinbarten Kriterien oder aber den häufig überzogenen Erwartungen nicht entsprechen. Rechtliche Ansatzpunkte sind in vielen Fällen jedoch nicht gegeben, da die eigentliche Problematik in den bei der Akquisition geweckten Erwartungen liegt.

## 2.5. Umweltaspekte

Österreichs Beitritt zur EU hat im Zusammenhang mit dem Umweltschutz durchaus Veränderungen mit sich gebracht. Denn wie der Konsumentenschutz sind auch ökologische Anliegen nur ungenügend im EU-Recht verankert. Damit fehlt aber die rechtliche Basis, um konkrete Maßnahmen setzen zu können. So werden nationale Umweltschutzbestimmungen, die strenger als das geltende EU-Recht sind, als Behinderung des freien Warenverkehrs angesehen und sind daher nicht zulässig.

Umweltschutzmaßnahmen, die am Produkt ansetzen, werden von der EU als Handelshemmnis angesehen. Daher sind Produktverbote, wie etwa ein Verbot für Einwegverpackungen, in einzelnen EU-Staaten kaum aufrecht zu erhalten. Bei Regelungen, die sich auf Produktionsanlagen beziehen, ist der nationale Handlungsspielraum zwar größer, aber auch hier kommt es zu Anpassungen.

So sind die österreichischen Bestimmungen für Dampfkesselanlagen und betriebliche Müllverbrennungsanlagen strenger als die EU-Richtlinien. Eine größere Anzahl von Luftschadstoffen ist einbezogen, die Emissionsgrenzwerte sind niedriger. Im Wirtschaftsministerium wird aber derzeit an Verordnungsentwürfen gearbeitet, die eine Angleichung an die EU-Regelungen vorsehen. Denn aus der Sicht der Wirtschaft stellen strenge Umweltauflagen eine Wettbewerbsverzerrung dar. Ausländische Mitbewerber könnten dank niedrigerer Ökostandards kostengünstiger produzieren. Heimische Firmen drohen damit, die Produktion ins Ausland zu verlagern. Das hat zur Folge, daß der Österreichische Gesetzgeber den umweltpolitischen Spielraum, den das EU-Recht an sich einräumt, immer weniger nützt.

Im Produktbereich ist ein Alleingang noch schwerer durchzusetzen. Strengere Bestimmungen als die EU vorgibt, sind in vielen Bereichen nicht zugelassen. Aber auch dort, wo es gar keine EU-Regelungen gibt, sind nationale Maßnahmen weitgehend unwirksam. Denn nach dem Prinzip der gegenseitigen Anerkennung darf der Import eines Produktes, das in einem anderen EU-Staat zugelassen ist, nicht behindert werden. Es könnte lediglich die heimische Produktion untersagt werden, gegen die Einfuhr gleichartiger Produkte gibt es dagegen keine Handhabe.

Es sei denn, man riskiert eine Klage vor dem Europäischen Gerichtshof. In einigen Fällen hat Österreich diesen Weg gewählt. Dazu zählen die Verbote bzw. Beschrän-

kungen von Formaldehyd, von bestimmten Sorten Asbest sowie einer Reihe von Lösungsmitteln und Pflanzenschutzmitteln. Wenn der Nachweis der Gesundheitsgefährdung gelingt, sind Handelshemmnisse nach Artikel 36 EG-Vertrag zulässig.

In einer Reihe weiterer Fälle ist es Österreich, Schweden und Finnland gelungen, anlässlich der Beitrittsverhandlungen eine Übergangslösung durchzusetzen. Beispielsweise für den Benzolgehalt in Benzin, den Schwefelgehalt in Heizöl, das Holzschutzmittel Pentachlorphenol (PCP), einige Cadmiumverbindungen oder Alkali-mangan-Batterien. Bis Anfang 1999 können nationale Beschränkungen für diese Bereiche aufrechterhalten werden, die EU hat sich verpflichtet, bis dahin zu überprüfen, ob sie die strengeren Regeln übernehmen will. Bei den Grenzwerten für Schwefel und Benzol ist ein Nachziehen der EU absehbar, zumindest in einigen Bereichen wird Österreich aber ab 1999 das niedrigere EU-Niveau akzeptieren müssen.

### **Anpassung von Grenzwerten**

Nicht nur in Österreich können die Grenzwerte für Pestizide (Pflanzenschutzmittel) im Trinkwasser nicht eingehalten werden. Die EU will daher die Grenzwerte an die Realität (vor allem in den südlichen Ländern) anpassen. Derzeit gilt für Pestizide ein Schwellenwert von jeweils 0,1 Mikrogramm pro Liter. In einem Richtlinienentwurf ist vorgesehen, daß jedes Mitgliedsland den Wert durch Ausnahmeregelungen überschreiten darf. Der Bleigehalt von 50 Mikrogramm je Liter soll in der EU für die nächsten 15 Jahre aufrecht bleiben. Österreich tritt jedenfalls für die Beibehaltung des Pestizid-Grenzwertes ein.

Angesichts des hohen Schadstoffgehalts im Grundwasser sollte der Einsatz von Pflanzenschutzmitteln in der Landwirtschaft möglichst eingedämmt werden. Tatsächlich steigt der Einsatz besonders gefährlicher Wirkstoffe. Immerhin aber will Österreich am faktischen Verbot des Unkrautvernichtungsmittels Atrazin festhalten. Auch für den Fall, daß es in der EU auf die Positivliste gesetzt wird, es also zugelassen werden müßte. In diesem Fall kann nämlich ein Land unter Hinweis auf eine spezifische Grundwassersituation eine Ausnahmeregelung erwirken. Gefahr droht dabei allerdings von den Chemieproduzenten. Bereits zum zweiten Mal haben sie gegen das Atrazinverbot Klage erhoben.

Dem Prinzip des freien Warenverkehrs entsprechend wird auch der grenzüberschreitende Abfalltransport liberalisiert. Regelmäßige Kontrollen an den Binnengrenzen fallen weg. Kritiker sehen die Gefahr, daß unkontrollierte Mülltransporte Bemühungen um eine ordnungsgemäße Entsorgung zunichte machen<sup>87</sup>.

### **VerbraucherInnen und Umwelt**

Dem Aufweichen der Umweltschutzgesetzgebung stehen allerdings die Wünsche der österreichischen VerbraucherInnen gegenüber. Trotz Rezession und Sparpaket wächst das Umweltbewußtsein und auch die Bereitschaft zu umweltbewußtem Handeln. Letzteres wird allerdings durch Informationsdefizite und einer gewissen Verunsicherung aufgrund tatsächlichen und vermeintlichen Ökoschwinds erschwert. Kein Wunder also, daß VerbraucherInnen von Unternehmen mehr Transparenz sowie offene, ehrliche und glaubwürdige Information fordern. Doch die Strategien der Unternehmen nehmen darauf kaum Rücksicht. Abgesehen davon, daß sie meist fälschlicherweise davon ausgehen, daß den meisten VerbraucherInnen Umwelt-

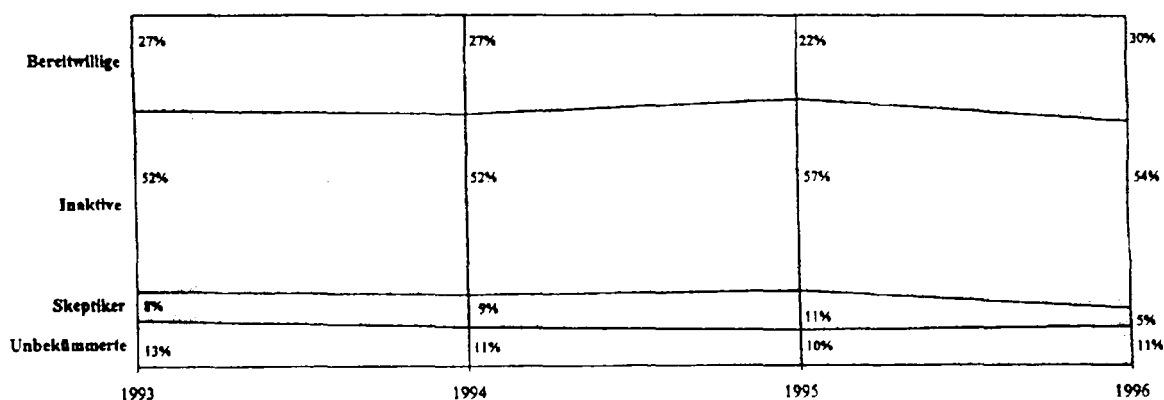
---

<sup>87</sup> Shopping im Binnenmarkt, „Konsument“-Spezial in „Konsument“ 7/96, S. 19f

aspekte egal sind, nehmen sie bei Kommunikationsmaßnahmen keineswegs darauf Rücksicht, daß viele VerbraucherInnen über das gesamte Umweltverhalten eines Unternehmens und nicht nur über umweltrelevante Produktvorteile - die in der Vergangenheit häufig als Öko-Schwindel entlarvt wurden - informiert werden wollen.

Was die seit Sommer 1993 kontinuierlich vom Institut für empirische Sozialforschung (IFES) und der Kommunikationsagentur SYNERGA durchgeführten Untersuchungen zum Umweltbewußtsein und Umweltverhalten der ÖsterreicherInnen betrifft<sup>88</sup>, so verdeutlichen diese den Trend der VerbraucherInnen zu Umweltbewußtsein und umweltbewußtem Handeln. Die Gruppe der „Bereitwilligen“, die besonders umweltsensibilisiert ist und zur Lösung der Umweltprobleme einen Beitrag leisten will, stieg zwischen 1995 und 1996 von 22 % auf 30 % an.

### Die IFES-SYNERGA-Umwelt-Typologie im Wandel der Zeit

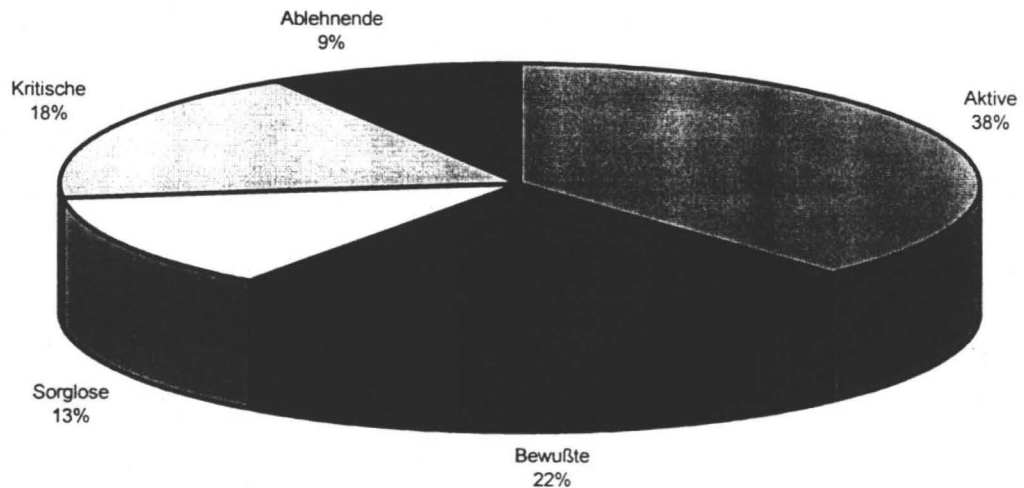


Quelle: IFES-SYNERGA-Untersuchungen

Da bei dieser Umwelt-Typologie die Gruppe der „Inaktiven“ so umfangreich ist, daß eine weitere Unterteilung angebracht erschien, wurde 1996 eine neue Öko-Typologie erarbeitet.

<sup>88</sup> Diverse IFES-SYNERGA-Untersuchungen 1993 bis 1996 anhand repräsentativer Stichproben von jeweils 2000 Personen

### Die IFES-SYNERGA-Öko-Typologie 1996



Quelle: IFES-SYNERGA-Untersuchung 1996

Die „**Aktiven**“, 38 % der österreichischen Bevölkerung, sind von einer hohen Sensibilität für Umweltthemen geprägt. Sie sind äußerst besorgt über die ökologische Situation und treten für eine staatliche Lenkung durch Ökosteuern ein - sofern sie zweckentsprechend verwendet werden. Weiters sind sie in einem hohen Maß bereit, für umweltgerechte Produkte mehr zu bezahlen. Und ihr Haushaltsnettoeinkommen ist immerhin das höchste aller fünf Öko-Typen.

Die „Aktiven“ sind verstärkt im großstädtischen Bereich anzutreffen. 34 % von ihnen gehören der Bildungsschicht an. Bei ihnen überwiegt der Frauenanteil. Was das Alter betrifft, entsprechen sie dem österreichischen Durchschnitt.

Die „**Bewußten**“, 22 % der österreichischen Bevölkerung, sind ebenfalls bezüglich Umweltfragen sensibilisiert und besorgt über die ökologische Situation. Allerdings lehnen sie staatliche Lenkungsmaßnahmen ab und sind auch mit Ökosteuern nicht einverstanden. Die Zahlungsbereitschaft für umweltgerechte Produkte liegt im Mittelfeld, was nicht zuletzt mit ihrem nur durchschnittlichen bis unterdurchschnittlichen Haushaltsnettoeinkommen zusammenhängt.

Die „Bewußten“ sind eher im ländlichen Raum beheimatet. 16 % dieser Gruppe sind der Bildungsschicht zuzurechnen. Auch bei ihnen überwiegt der Frauenanteil. Allerdings handelt es sich im Durchschnitt eher um ältere Personen.

Die „**Sorglosen**“, 13 % der österreichischen Bevölkerung, weisen eine mittelhohe Sensibilität in Umweltfragen auf. Sie delegieren die Lösung ökologischer Probleme an den Staat und geben sich relativ sorglos. Dennoch sind sie in einem etwas stärkeren Ausmaß als die „Bewußten“ bereit, für umweltgerechte Produkte mehr zu bezahlen. Nicht zuletzt deshalb, da ihr Haushaltsnettoeinkommen das zweithöchste aller Öko-Typen ist.

Die „Sorglosen“ findet man ebenfalls verstärkt im ländlichen Raum. Von ihnen sind 15 % der Bildungsschicht zuzuordnen. In dieser eher jüngeren Gruppe gibt es überdurchschnittlich viele Männer.



Die „**Kritischen**“, 18 % der österreichischen Bevölkerung, stehen der Umweltproblematik zweifelnd und kritisch gegenüber, sind jedoch durchaus besorgt. Staatliche Maßnahmen lehnen sie eher ab. Trotz ihrer Zweifel überraschen sie durch eine relativ hohe Bereitschaft, selbst etwas für den Umweltschutz zu tun und auch für umweltgerechte Produkte in gewissen Grenzen mehr zu bezahlen. Ihr Haushaltsnettoeinkommen ist als durchschnittlich zu bezeichnen.

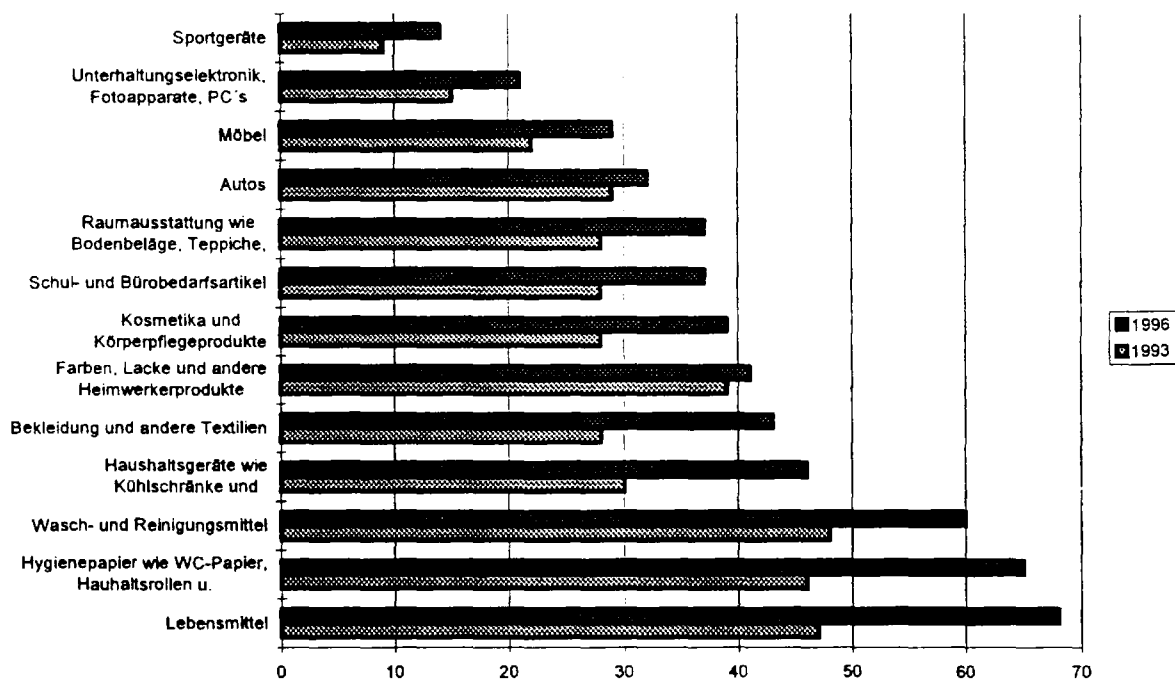
Die „**Kritischen**“ sind eher im mittel- und kleinstädtischen sowie im ländlichen Bereich wohnhaft. 10 % dieser Gruppe gehören der Bildungsschicht an. Was das Geschlecht und Alter betrifft, entsprechen sie dem österreichischen Durchschnitt.

Die „**Ablehnenden**“, 9 % der österreichischen Bevölkerung, geben sich nicht nur sorglos, sondern interessieren sich auch kaum für Umweltthemen. Sie stehen Umweltschutzmaßnahmen eher ablehnend gegenüber, sind gegen staatliche Maßnahmen und zeigen meist eine relativ geringe Bereitschaft, mehr Geld für umweltgerechte Produkte auszugeben. Sie verfügen auch über ein eher geringes Haushaltsnettoeinkommen.

Die „**Ablehnenden**“ sind dem Durchschnitt entsprechend über ganz Österreich verteilt. Von ihnen sind 8 % der Bildungsschicht zuzurechnen. Es handelt sich eher um ältere Personen männlichen Geschlechts.

Vergleicht man die Beachtung von Umweltaspekten beim Produktkauf zwischen 1993 und 1996 wird das Anwachsen des Umweltbewußtseins ebenfalls deutlich.

**Beachtung von Umweltaspekten beim Produktkauf 1993 und 1996**



Quelle: IFES-SYNERGA-Untersuchungen 1993 und 1996

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

Die Rechtsvorschriften zum Schutz der VerbraucherInnen sind abhängig von ihrer Durchsetzung in der Praxis. Deshalb fördert das Bundesministerium für Gesundheit und Konsumentenschutz (BMGK) die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des VerbraucherInnenrechtes in Form der Unterstützung der Klagstätigkeit des VKI. Im Auftrag des BMGK führt der VKI selektiv Musterprozesse durch und bekämpft gesetz- bzw. sittenwidrige Klauseln in Geschäftsbedingungen von Unternehmen mit Verbandsklage.

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

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

Seither hat der VKI unzählige Musterprozesse und Verbandsklagen anhängig gemacht; zum Stichtag 30.9.1996 waren 25 Verbandsklagen und 66 Musterprozesse bei den Gerichten streitanhängig. Dagegen konnten im Berichtszeitraum (1.10.1995 - 30.9.1996) 16 Verbandsklagen - erfolgreich - abgeschlossen werden und es wurden in 31 - überwiegende gewonnenen - Musterprozessen immerhin rund öS 800.000,-- für VerbraucherInnen ersiegt.

Als Nebeneffekt der Klagstätigkeit werden in der Rechtsabteilung des VKI zahlreiche Fälle auf ihre Klagswürdigkeit geprüft. Daraus ergibt sich in vielen Fällen auch ein vorprozessuales Einschreiten des VKI. Aus dieser Tätigkeit konnten im Berichtsjahr für VerbraucherInnen rund 5 Mio öS einbringlich gemacht oder an unberechtigten Ansprüchen abgewehrt werden.

#### **3.1. Verbandsklagen**

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

Der Gesetzgeber hat dieser quasi „privatautonomen Rechtssetzung“ durch Unternehmen 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 VerbraucherInnengeschäft nicht ausgeschlossen und nur geringfügig beschränkt werden. Auch die Pflicht zu Schadenersatz darf bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht ausgeschlossen werden. Den gesetzlichen Bestimmung widersprechende Klauseln sind unzulässig und - im Einzelvertrag - unwirksam.

### Präventive Kontrolle

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

Die Verbandsklage ist damit ein wesentliches Instrument des präventiven KonsumentInnen schutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, daß das konkret beklagte Unternehmen seine Geschäftsbedingungen gesetzeskonform umgestalten muß, wirkt die Möglichkeit der Verbandsklage auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als „Rute im Fenster“. Jedes Unternehmen 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 - Unternehmen dazu gebracht, ihre AGB zu durchforsten und gesetzeskonform abzuändern. Auch BranchenvertreterInnen traten an den VKI heran, um Kritikpunkte zu erörtern und Änderungen zuzusagen. Es bleibt natürlich zu kontrollieren, ob die zugesagten Verbesserungen auch tatsächlich realisiert werden.

### Verbandsklagen durch VKI

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

### Beispiele für gesetzwidrige Klauseln

Die meisten Verstöße betreffen die Beschränkung der Rechte auf Gewährleistung:

<p><i>Bei ordnungsgemäß gerügten Mängeln beschränken sich die Gewährleistungsansprüche des Käufers zunächst auf ein Nachbesserungsrecht.</i></p>
<p><i>Möbelhandel</i> <span style="float: right;"><i>Sachentscheidung</i></span></p>

<p><i>... 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.</i></p>
<p><i>Baufirma</i> <span style="float: right;"><i>Sachentscheidung</i></span></p>

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

Baufirma

Sachentscheidung

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

Installationsunternehmen

Sachentscheidung

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

Möbelhandel

Sachentscheidung

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

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

Baufirma

Sachentscheidung

*Allfällige Schadenersatzansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.*

Baufirma

Sachentscheidung

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

Videothek

Sachentscheidung

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

Videothek

Sachentscheidung

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

Fitness-Center

EV r.k. - Vergleich

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

Parkgarage

Sachentscheidung

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

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

Möbelhandel

Sachentscheidung



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

*Sicherheitstüren*

*Vergleich*

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

*Kunststoff-Fenster*

*Vergleich*

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

*Fliesenhändler*

*Vergleich*

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

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

*Fliesenhändler*

*Vergleich*

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

*Möbelhändler*

*Vergleich*

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

*Reiseveranstalter*

*Vergleich*

*Aufgrund der langfristigen Planung bleibt im gesetzlichen Rahmen das Recht von Pegasus vorbehalten, Fluggesellschaften, Fluggeräte, Leistungsträger derselben Kategorie oder Rundreiserouten zu ändern, falls dies aus operativen oder organisatorischen Gründen notwendig ist. Ebenso bleibt die Vornahme von Zwischenlandungen aus technischen oder operativen Gründen vorbehalten.*

*Flugzeiten können sich infolge der langfristigen Planung ändern. Dies bleibt vorbehalten. Sobald die Änderungen bekannt werden, werden sie dem Reisebüro mitgeteilt, welches den Reisenden informiert. Der letztlich gültige Flugplan ergibt sich aus den Reiseunterlagen;...*

Reiseveranstalter

Vergleich

## Zinsgleitklauseln

Zu berichten ist insbesondere auch über ein Urteil über eine Zinsgleitklausel in einem Leasingvertrag: „(...) bei einer allgemeinen Erhöhung oder Senkung der Refinanzierungskosten ist der Leasinggeber berechtigt, das Leasingentgelt und die Verzugszinsen in einem dieser Veränderung entsprechenden Ausmaß für die ab diesem Zeitpunkt noch fälligen Beträge zu erhöhen.“ Diese Klausel wurde für gesetzwidrig erkannt.<sup>89</sup>

## AGB Inkassobüro

Besondere Erwähnung verdient dabei ein Urteil des Landesgerichtes Wels gegen ein Inkassobüro<sup>90</sup>. Das Gericht hat eine Klausel, die für eine Ratenvereinbarung Terminsverlust vorsah, als Verstoß gegen § 13 KSchG angesehen, da die genauen Voraussetzungen für den Terminsverlust nicht dem § 13 KSchG entsprachen. Der vage Hinweis, daß die Fälligestellung in einer im KSchG „vorgesehenen Art und Weise“ erfolgen werde, war dem Gericht zu wenig. In solchen Klauseln werde beim rechtsunkundigen Verbraucher keine Klarheit geschaffen. Im Gegenteil, dem Verbraucher werde die für ihn günstige Rechtslage verschleiert. Weiters sah das Formblatt vor, daß der Verbraucher zur Einbringlichmachung der Forderungen im Falle seines Zahlungsverzuges unwiderruflich alle seine Lohn- und Gehaltsansprüche gegen seine jetzigen und künftigen Dienstgeber, ja sogar seine Pensionsansprüche abtreten sollte. Solche Abtretungen für noch nicht fällige Forderungen von Unternehmen hat der Gesetzgeber jedoch in § 12 KSchG ausdrücklich verboten.

Daneben gab es auch eine Reihe von Entscheidungen zur Rücktrittsprovision der Immobilienmakler.

## 3.2. Musterprozesse

Die Rechtsberatung des VKI - sowohl im Konsument-Beratungszentrum in Wien, als auch in den Landesstellen -, sowie das BMGK werden mit zahlreichen Rechtsproblemen konfrontiert, die VerbraucherInnen mit Unternehmen haben. Auch wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, erschwert das Prozeßkostenrisiko oft die Durchsetzung der Rechtsansprüche. Bedenkt man, daß das Kostenrisiko eines Gerichtsverfahrens beispielsweise um die Rückerstattung des Kaufpreises für ein typisches Konsumgut des täglichen Bedarfes (Streitwert rund öS 1.000,-) ein Zehn- bis Zwanzigfaches dieses Betrages ausmachen kann, dann versteht man, weshalb VerbraucherInnen sehr oft die Durchsetzung ihrer Rechte bei Gericht scheuen. Damit bleiben die Schutzbestimmungen des Gesetzgebers aber oft nur Theorie. Dazu kommt, daß bei Streitigkeiten bis zu öS 50.000,-, auch bei grundlegenden Rechtsproblemen, ein Rechtszug zum OGH verschlossen bleibt.

<sup>89</sup> OLG Wels 30.8.1994, 6 R 571/95

<sup>90</sup> LG Wels 25.4.1996, 2 Cg 32/96z - Informationen zum Verbraucherrecht 7/96



Für ein Aufzeigen von Regelungslücken, für eine Verbesserung bestehender Gesetze und für den Ausbau des KonsumentInnen schutzes ist jedoch eine lebendige Rechtsprechung unerlässlich. Deshalb unterstützt der VKI auch in individuellen Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen die VerbraucherInnenrechte durch Übernahme der Ausfallhaftung für Prozeßkosten. In einigen Fällen können gemäß einer Bestimmung in den Zivilverfahrensgesetzen<sup>91</sup> VerbraucherInnen ihre Ansprüche auf Geldersatz auch dem VKI abtreten, was zur Folge hat, daß dann ein Rechtszug zum OGH möglich ist.

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

### **Immobilienmakler**

Im Berichtsjahr konnte beispielsweise ein Musterprozeß rund um eine typische Frage im Bereich der Immobilienmakler erfolgreich abgeschlossen werden. Ein Verbraucher wollte über Vermittlung eines Immobilienmaklers eine Eigentumswohnung ankaufen, betonte aber als ihm das Anbot zur Unterschrift vorgelegt wurde, daß er die Finanzierung des Kaufpreises noch abklären müsse. Der Makler hatte ihn dennoch zur Unterschrift unter das Anbot aufgefordert. In der Folge stellte sich heraus, daß die Finanzierung der Wohnung nicht zu Stande kam und der Verbraucher mußte vom Anbot Abstand nehmen. Der Makler forderte nunmehr rund öS 46.000,-- Provision. Als der Verbraucher mit Klage bedroht wurde, übernahm der VKI die Ausfallhaftung für Prozeßkosten. Der Verbraucher wurde geklagt, die Klage aber schließlich rechtskräftig abgewiesen<sup>92</sup>. Ein Rücktritt wegen mangelnder Finanzierbarkeit des Vertrages könne nicht als Rücktritt „wider Treu und Glauben“ gesehen werden. Der Verbraucher sei daher nicht provisionspflichtig geworden.

### **Kreditvermittler**

Zwei andere Urteile konnten im Bereich von Kreditvermittlern erzielt werden. In einem Fall vermittelte ein Kreditvermittler einen Kredit mit einem kontokorrentmäßigen Jahreszinssatz von über 100%. Es bedurfte eines Zivilprozesses um klar zu stellen, daß dies Wucher und der Vertrag somit null und nichtig ist<sup>93</sup>. In einem anderen Fall konnte der Kreditvermittler den in Aussicht genommenen Kredit nicht vermitteln, verlangte aber dennoch Provision. Auch in diesem Fall konnte durch Übernahme der Ausfallhaftung durch den VKI die Klage erfolgreich abgewehrt werden<sup>94</sup>.

### **Reiserecht**

Schließlich konnte im Reiserecht eine wahrhaft weitreichende Entscheidung erwirkt werden. Als im Jahre 1993 zahlreiche UrlauberInnen von gebuchten Türkei-Pauschalreisen in Folge der Terrordrohungen der PKK, welche sich auch in zwei Anschlägen mit Toten verwirklicht haben, zurücktraten, kassierte ein Reiseveranstalter dennoch Stornogebühr. Die VerbraucherInnen bezahlten die Stornogebühr ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Der VKI ließ sich den Anspruch auf Rückzahlung abtreten und klagte den Reiseveranstalter auf Rückzahlung. Das Gericht entschied,

---

<sup>91</sup> § 55 Abs 4 JN

<sup>92</sup> HG Wien 17.10.1995, 1 R 268/95 - Informationen zum Verbraucherrecht 1/1996

<sup>93</sup> BGHS 29.12.1995, 4 C 3374/94 - Informationen zum Verbraucherrecht 3/1996

<sup>94</sup> BG Josefstadt 19.12.1995, 7 C 1414/95 - Informationen zum Verbraucherrecht 3/1996

daß der Reisevertrag wegen des Wegfalles der Geschäftsgrundlage aufgelöst worden sei und daher keine Verpflichtung für die KonsumentInnen bestanden habe, eine Stornogebühr zu bezahlen. Gerade bei einem Badeurlaub mit Kleinkindern sei es unzumutbar, an eine Reise in ein Gebiet festhalten zu müssen, wo neben Bombendrohungen auch konkrete Anschläge gegen Touristen ausgeführt werden<sup>95</sup>.

### **Mißbrauch von EC-Karten**

Im übrigen sind zahlreiche Musterprozesse bei den Gerichten streitanhängig. Davon sind zahlreiche Verfahren insbesondere zur Frage der Risikoverteilung im Fall des Abhandenkommens von Euro-Schecks und Euro-Scheckkarte gerichtsanhängig. Ebenso gibt es eine gewisse Häufung von Klagen im Bereich Reise und ImmobilienmaklerInnen. Auch zur Frage der Beweislast bei überhöhten Telefonrechnungen sind einige Verfahren anhängig.

### **Angehörigen - Bürgschaften**

Besonders interessant erscheint auch ein Verfahren, wo eine Bank für einen Kredit über öS 2 Millionen die minderjährigen Kinder des Kreditschuldners als Bürgen verpflichtete und selbst nach Intervention des VKI nicht bereit war anzuerkennen, daß diese Bürgschaften im Lichte der Österreichischen Judikatur<sup>96</sup> sowie gemäß § 154 ABGB unwirksam sind. Bleibt abzuwarten, wie die Gerichte diese allesamt interessanten Rechtsfragen entscheiden werden.

---

<sup>95</sup> BGHS 24.1.1996, 3 C 1947/95 - Informationen zum Verbraucherrecht 4/1996

<sup>96</sup> OGH 27.3.1995, 1 Ob 544/95 - Informationen zum Verbraucherrecht 9/1995

**BÜRO  
FÜR  
KONSUMENTENFRAGEN**

**BUNDESKANZLERAMT  
BUNDESMINISTERIN FÜR  
FRAUENANGELEGENHEITEN  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ**

**RADEZKYSTRASSE 2  
A-1031 WIEN**