



BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

XXII. GP.-NR

1833/AB

2004 -07- 27

zu 1842/J

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

(5-fach)

GZ: **BMSG-90180/0009-III/3/2004**

Wien, **16. Juli 2004**

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage**
Nr. 1842/J vom 27.5.2004 der Abgeordneten Partik Pable, Dolinschek wie folgt:

**Frage 1: Welche Erfolge konnte das Konsumentenschutzministerium bislang
im Interesse der Bankkunden erringen?**

Die parl. Anfrage selbst listet dankenswerterweise einige der Erfolge der
Konsumentenschutzsektion im Interesse der Bankkunden auf. Dazu ist auszuführen:

Im Hinblick auf die **vor dem 1.3.1997** verwendeten Zinsanpassungsklauseln wurde
das Musterverfahren der Konsumentenschutzsektion vom OGH noch immer nicht
entschieden. In anderen ähnlich gelagerten Fällen hatte der OGH zwar die
Gesetzwidrigkeit der verwendeten Klauseln erkannt, ging aber – mit schwer
nachvollziehbaren Argumenten - von einer 3-jährigen Verjährung der Ansprüche aus.

Das BMSG hat daraufhin zunächst den Banken Gespräche angeboten, die jedoch nur vom Sparkassensektor genützt wurden. Mit diesem wurde eine Vereinbarung getroffen.

Hinsichtlich der übrigen Banken beauftragte das BMSG den VKI mit einer Sammelklage (siehe auch Beantwortung zur Frage 7) um Geschädigte vor der drohenden Verjährung ihrer Ansprüche zu bewahren.

Mittlerweile gibt es andere Musterprozesse der Konsumentenschutzsektion, bei denen die 2. Instanz von einer 30-jährigen Verjährung ausgeht, sich also gegen die bisherigen OGH-Entscheidungen stellt. Die endgültige Entscheidung bleibt also ab zu warten.

Die vom BMSG mit dem Sparkassensektor (alle Sparkassen, Erste Bank und Bank Austria) gemeinsam mit AK und VKI getroffene Vereinbarung, erfasst alle Verbraucherkredite, die eine ungültige Zinsanpassungsklausel enthalten und die vor dem 1.3.1997 vergeben, nicht aber vor Juni 1992 vollständig zurückbezahlt wurden. Diese werden auf Basis der derzeit gültigen Zinsgleitklausel (mit kaufmännischer Rundung) nachgerechnet und 70% der Differenz entschädigt. Dadurch kamen viele Verbraucher unbürokratisch und ohne weiteres Prozesskostenrisiko zu ihrem Geld.

Unter Befolgung der OGH Entscheidung betreffend **Zinsgleitklauseln ab 1.3.1997**, die einseitige Aufrundungsbestimmungen vorsahen, bekamen zahlreiche Konsumenten die errechnete Zinsdifferenz direkt von den Banken gutgeschrieben oder ausbezahlt.

Auch **Fremdwährungskredite** enthalten teilweise gesetzwidrige Aufrundungsklauseln. Diesbezüglich betroffene Banken wurden abgemahnt, viele von ihnen haben Vereinbarungen im Hinblick diese unzulässige Zinsgleitklauseln bei Fremdwährungskrediten getroffen.

Neben dem Sparkassensektor und der Raiffeisenlandesbank NÖ/Wien haben sich die Raiffeisenlandesbank Tirol, die Raiffeisenlandesbank Kärnten und die Raiffeisenregionalbank Fieberbrunn-St. Johann i.T., die Salzburger Landeshypothekenbank, die Raiffeisenbank Region Steyr reg.Gen.m.b.H., die Vorarlberger Landes- und Hypothekenbank AG, die Volksbank Tirol Innsbruck-Schwaz AG, die Landes Hypothekenbank Tirol AG und die Hypo Alpe-Adria-Bank AG sowie die Vorarlberger Volksbank bereit erklärt, diese Klauseln in Hinkunft nicht mehr zu verwenden, sich nicht darauf zu berufen und bei Krediten mit Saldoziehung 100% des Schadens, bei endfälligen Krediten einen Pauschalbetrag zurück zu erstatten. Weitere Banken aus dem Volksbankensektor haben sich erst jüngst nach einer Klage ebenfalls dieser Vereinbarung angeschlossen (näheres unter www.verbraucherrecht.at).

Die Entscheidung des OGH zu den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken**, führte zu weiteren Verbesserungen für Bankkunden, wie zB die Verpflichtung zur Gestaltung von klaren und verständlichen Geschäftsbedingungen transparente und nachvollziehbare Preisregelungen für Kontoführung und Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und die Verpflichtung einer ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung des Kunden bei Übermittlung, Speicherung und Weitergabe von Kundendaten.

Frage 2: Welche Missstände werden in diesem Bereich derzeit verfolgt?

Derzeit wird untersucht, ob es im Bereich der **geförderten Wohnbaudarlehen** bei den Zinssatzanpassungen Probleme in ähnlich großem Ausmaß gegeben hat wie bei den Privatkrediten. Die Rechtslage ist abhängig von den jeweils zur Anwendung gebrachten Wohnbauförderungsgesetzen und den konkreten Verträgen, die entweder über den Bauträger oder von den Konsumenten selbst abgeschlossen wurden. Sie kann sich daher sehr unterschiedlich darstellen.

Sollte sich bei dieser vom VKI durchgeführten Erhebung ergeben, dass systematische Verstöße gegen die jeweiligen Fördergesetze oder das Konsumentenschutzgesetz gesetzt wurden, wird das BMSG die Konsumenten bei Durchsetzung ihrer Ansprüche entsprechend unterstützen.

Darüber hinaus wird derzeit gemeinsam mit einem Prozesskostenfinanzierer und dem VKI Hilfestellung für durch den **WEB Skandal** geschädigte Anleger angeboten. Nachdem die Haupttäter strafrechtlich verurteilt wurden, zeigten sich genügend Anhaltspunkte um in einer Sammelklage (siehe auch Beantwortung zur Frage 7) zivilrechtliche Ansprüche geltend zu machen. Zahlreiche gutgläubige Anleger erhalten dadurch die Chance wieder zu ihrem Geld zu kommen. Über 1.600 Geschädigte haben sich bisher gemeldet.

Im Hinblick auf die immer weiter gehende Praxis von Unternehmen, laufende Zahlungen nur mehr **mit Bankermächtigung** einziehen zu wollen, andernfalls empfindliche Zahlscheinkosten bezahlt werden müssen, hat das BMSG den VKI mit einer Studie zur **Praxis von Bankeinzugsermächtigungen** beauftragt.

Frage 3: Ist der Eindruck richtig, dass der Bankenbereich von der Tätigkeit des VKI im Auftrag des Konsumentenschutzressorts besonders häufig betroffen ist, weil hier mehr Missstände zu Lasten der Konsumenten geortet werden als in anderen Branchen?

Ein Vergleich mit anderen Branchen ist nicht möglich, da Banken in der Hierarchie der Wichtigkeit von Geschäftsbeziehungen für Konsumenten sicher ganz oben stehen. Es werden daher wohl auch anteilmäßig wesentlich mehr Transaktionen oder Geschäfte mit dieser Branche abgewickelt als mit anderen. Noch dazu handelt es sich um Finanzdienstleistungen, deren Inhalt häufig erst durch Geschäftsbedingungen konkretisiert wird. Damit wird aber bereits ein sehr mündiger Konsument gefordert, der sich auch Zeit nimmt diese Bedingungen zu lesen und notfalls nachfragt .

Frage 4: Welche anderen Branchen sind hinsichtlich einer grundsätzlichen Tendenz zur Schädigung von Konsumenten noch überdurchschnittlich auffällig?

Vorausgeschickt sei, dass die Sektion Konsumentenschutz im Ministerium zwar auch Konsumentenfragen beantwortet, aber keineswegs überwiegend und umfassend als Beschwerdeinstitution tätig ist. Die in der Beratung des Ressort gewonnenen Eindrücke können daher nicht als repräsentativ angesehen werden. Anfragen im Ressort von KonsumentInnen beziehen sich derzeit häufig auf den KFZ-Handel, Inkassoinstitute, die Elektrobranche, Kreditvermittler, Mehrwertdienstleister, Reisen und die Baubranche. Branchenübergreifend fallen Probleme bei der Rechtsdurchsetzung von Konsumenten bei Leistungsmängeln und bei Leistungsverzug auf.

Im Konsumentenbarometer 2003, einer repräsentativen Umfrage des Österreichischen Gallup-Institutes im Auftrag des Konsumentenschutzministers, wurden von den Befragten (Befragungszeitraum 24.1. bis 14.03 2003) folgende Branchen als besonders problematisch für Kunden eingestuft:

Gebrauchtwagen von 38% der Befragten, KFZ-Reparaturen: 28%, Baufirmen 23%, Versandhandel 21%, Handwerker 21 %, Reisen, Urlaub 20%.

Frage 5: Welchen Missständen in anderen Branchen widmet sich derzeit das Konsumentenschutzressort vordringlich?

Im Rahmen des Klagsprojektes beauftragt das Ressort den VKI, Klagen gegen Unternehmen zu führen, die gegen (konsumentenrechtliche-) Schutzbestimmungen verstoßen. Im Rahmen dieses Klagsprojektes werden einerseits Musterprozesse (Individualverfahren) geführt und andererseits Verbandsklagen wegen Verwendung unzulässiger Vertragsbestimmungen oder wegen gesetzwidriger oder wettbewerbswidriger Praktiken in die Wege geleitet. Aktuelle Missstände in unterschiedlichen Branchen werden zum Anlass für Klagsaufträge gegeben.

Der Umfang der Klagstätigkeit für das aktuelle Berichtsjahr (16.11.2003 bis 31.12.2004) ergibt zum Stichtag 21.6.2004 folgenden Verfahrensstand:

- **76 Musterprozesse** sind anhängig. Im aktuellen Berichtsjahr wurden 21 Verfahren abgeschlossen (davon nur 2 Verfahren verloren).
- **41 Verbandesklagen (bzw. Abmahnverfahren)** sind anhängig. Im aktuellen Berichtsjahr wurden 30 Verfahren abgeschlossen (kein Verfahren wurde verloren, 2 Verfahren endeten durch Klagszurückziehung).

Schwerpunkte bei den aktuellen **Musterprozessen** werden gesetzt wegen irreführender Gewinnzusagen, betreffend den Rücktritt vom Reisevertrag wegen SARS, wegen irreführender Praktiken einer Model-Agentur, betreffend sittenwidriger Mithaftung naher Angehöriger für Kreditverträge und bezüglich Schadensfällen wegen unsicherer Produkte iSd Produkthaftungsgesetzes. Im Telekommunikationsbereich wird gegen irreführende Tarifgestaltungen vorgegangen. Im Wohnrecht wurden Verfahren wegen unkorrekter Abrechnungen auf den Weg gebracht.

Bei den **Verbandsklagen** werden schwerpunktmäßig branchenübergreifend Verstöße gegen Gewährleistungsbestimmungen und Verstöße gegen das Fernabsatzgesetz inkriminiert. Weiters wird gegen Unternehmen mit Marktmacht vorgegangen (Beförderungsbedingungen einer Fluglinie, Fernwärmeverträge, Transportbedingungen). Im Versicherungsbereich werden unzulässige Kaskobedingungen inkriminiert. Im Bereich unlauterer Werbepraktiken wird ein Schwerpunkt bei irreführenden gesundheitsbezogenen Angaben bzw. wegen irreführender Herkunftsbezeichnung bei Lebensmitteln gesetzt. Im Telekommunikationsbereich werden irreführende Angaben über die Tarifgestaltung inkriminiert.

Frage 6: Viele Konsumenten nehmen aus den verschiedensten Gründen die Möglichkeit der Rückforderung zu Unrecht bezahlter Gelder gegenüber Unternehmen, deren unrechtmäßiges Verhalten schon in Musterprozessen nachgewiesen ist, nicht in Anspruch. Wie hoch wird dieser Prozentsatz bei den zu Unrecht erfolgten Zinsanpassungen geschätzt?

Solche Schätzungen wären unseriös, da die entsprechenden Daten dem BMSG nicht bekannt sind.

Frage 7: Welche Möglichkeiten sehen Sie, den Kampf gegen gesetzwidrige Vorgangsweisen einzelner Unternehmer wirksamer zu gestalten, damit sich für chronisch konsumentenfeindlich agierende Unternehmen dies nicht auch noch lohnt, selbst wenn dankenswerterweise in Musterprozessen schon die Berechtigung von Rückforderungen bestätigt wurde?

Das Konsumentenschutzressort beauftragt seit dem Jahr 1992 den Verein für Konsumenteninformation mit der Klagsführung in Einzelfällen (Musterprozesse) sowie mit der Führung von Verbandsklagen. Dabei konnten zahlreiche positive Gerichtsurteile erzielt werden, die weit über den Anlassfall hinaus Bedeutung erlangten und der Rechtsfortbildung dienten.

Um die Breitenwirkung der Ergebnisse dieser Musterprozesse zu erweitern, wurden erstmals Ende 2003/Anfang 2004 Klagsaktionen in der Form von **Sammelklagen** vom Ressort beim VKI mittels zweier Werkverträgen in Auftrag gegeben. Bei diesen Aktionen geht es darum, einer Vielzahl einzelner Konsumenten Rechtsschutz zu gewähren, da andernfalls die Verjährung ihrer Ansprüche droht.

Sammelklagen Banken

Ausgangslage für diese Aktion ist ein OGH-Urteil, demzufolge Banken aufgrund unzulässiger Zinsregelungen bei Kreditverträgen überhöhte Zinsen verrechnet haben. Nunmehr wird gegen jene Kreditinstitute klagsweise vorgegangen, die sich trotz dieses Urteiles einer vergleichsweisen außergerichtlichen Regelung über die Rückerstattung überhöhter Zinsen an Konsumenten verschlossen haben. Das Ressort übernimmt dafür Kosten für die Abwicklung der Verfahren. Das Prozesskostenrisiko wird in einem Teil der Fälle von einem externen Prozesskostenfinanzierer und in einem anderen Teil vom Ressort getragen. Derzeit sind insgesamt Klagsaufträge in ca. 100 Fällen erteilt worden. Nach Abreifen dieser Fälle sind weitere Klagsaufträge geplant.

Sammelklagen WEB

Ein weiteres Projekt wurde betreffend WEB-Skandal (Salzburger Anlageskandal in den 80-er Jahren) gestartet. Die in den Skandal involvierte Salzburger Sparkasse soll zivilrechtlich für den Ersatz von Vermögensschäden, die durch ihre Mitarbeiter verursacht wurden, belangt werden. Das Ressort übernimmt den Werklohn des VKI für die Sammlung, Betreuung und Abwicklung der Verfahren. Das Prozesskostenrisiko wird durch einen externen Prozesskostenfinanzierer (ADVOFIN) getragen. Geschätzt wird, dass sich ca. 3-5.000 Konsumenten mit einem durchschnittlichen Schadenersatzanspruch von jeweils EUR 8.000 in dieser Angelegenheit an den VKI wenden könnten.

Verbesserung der Rechtsgrundlagen für „Sammelklagen“

Das Ressort setzt sich daher für eine Erweiterung der Verbandsklagsbefugnis der klagsbefugten Verbände aus. Über Initiative des Ressorts enthält der Begutachtungsentwurf für die ZGV-Novelle 2004 eine Regelung, der zufolge nicht nur Geldansprüche an verbandsklagsbefugte Verbände abgetreten und in der Folge geklagt werden können, sondern Ansprüche jeder Art. Damit wären beispielsweise auch Ansprüche auf Feststellung, dass unzulässig hohe Zinsen verrechnet wurden oder auf Richtigstellung von Bankkonten zulässig.

Des weiteren plädiert das Ressort für eine gesetzliche Klarstellung, der zufolge bei Abtretung von Ansprüchen gem. § 55 Abs 4 JN bei der Streitwertberechnung jedenfalls nur die realen Streitwerte – nicht jedoch die fiktiven Streitwerte gem. § 55 (4) JN – heranzuziehen sind. Damit soll sichergestellt werden, dass Sammelklagen auch finanzierbar sind.

Frage 8: Welche Gesetzesänderungen halten Sie derzeit sonst für wünschenswert, um dem Konsumentenschutz zu mehr Durchschlagskraft zu verhelfen?

- **Ausdrückliche gesetzliche Regelung, wonach dem KSchG Vorrang vor dem HGB zukommt.**

Geschäfte zwischen Unternehmern und Verbrauchern unterliegen als einseitige Handelsgeschäfte teilweise dem HGB (§ 345) und sind gleichermaßen auch Verbrauchergeschäft iSd § 1 Abs 1 KSchG. Sofern sich hier gegensätzliche Regelungen ergeben, stellt sich die Frage nach dem Vorrang des KSchG. Diese Rechtsfrage ist nicht ausjudiziert; nach einer Literaturmeinung geht das KSchG vor. Es besteht gesetzlicher Regelungsbedarf.

- **Neuregelung der Ersatzfähigkeit von Inkassokosten:**

Mit dem Zinsenrechtsänderungsgesetz wurde die Ersatzfähigkeit von Inkassokosten auf eine neue rechtliche Basis gestellt (§ 1333 (3) ABGB). Demnach können derartige Kosten nach den Regeln des Schadenersatzrechtes geltend gemacht werden. In der Praxis hat diese Neuregelung konsumentenpolitisch nicht den erwünschten Erfolg gebracht. Nach wie vor werden überhöhte Kosten in Rechnung gestellt.

Regelungsbedarf besteht auch nach einer gesetzlichen absoluten Obergrenze für Inkassokosten. Zumindest aber sollten die geltenden Bestimmungen des § 1333 Abs. 3 ABGB für Verbrauchergeschäfte im KSchG zwingend gestellt werden, damit diese im „Kleingedruckten“ nicht zum Nachteil der Verbraucher abbedungen werden können.

- **Anerkenntnis von Zinsen:**

An die Wirksamkeit der Anerkenntnisse von Zinsen sollen erhöhte Forderungen gestellt werden. Vorgeschlagen wird eine Ergänzung des § 6 (1) 15 KSchG folgenden Inhaltes: „Vereinbarungen (Anerkenntnisse) sind nur wirksam, sofern eine Aufschlüsselung nach Kapital, Zinsen und Kosten erfolgt. Andernfalls sind Anerkenntnisse unwirksam bzw. lediglich hinsichtlich des Kapitals wirksam.“

- **Ergänzung des § 3 KSchG:**

§ 3 rechtfertigt einen Vertragsrücktritt für den Fall, dass ein Verbraucher seine Vertragserklärung außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten des Unternehmers abgegeben hat. Nicht erfasst sind Fälle, in denen ein Verbraucher unter irreführenden Angaben in die Geschäftsräumlichkeiten „gelockt“ wurde und dort einen Vertrag abgeschlossen hat. Gleichwohl ist in diesen Fällen gleichermaßen eine Überrumpelungssituation gegeben, sodass eine Gleichbehandlung der Rechtsfolge (Rücktrittsrecht) gerechtfertigt ist. Die Beratungspraxis zeigt hier einen notwendigen Regelungsbedarf.

- **Ergänzung des § 6 Abs 1 KSchG:**

Allgemeine Geschäftsbedingungen enthalten häufig eine Klausel, der zu Folge Guthaben binnen kurzer Zeit verfallen (zB Handywertkarte, Kino-Card etc.) Rechtlich handelt es sich um einen Ausschluss des bereicherungsrechtlichen Rückgabeanpruches. Judikatur zu dieser Rechtsfrage existiert kaum. Es besteht ein Regelungsbedarf dahingehend, dass derartige Vereinbarungen unzulässig sind.

- **Änderung des § 28 (1) 2. Satz KSchG:**

Nach übereinstimmender Lehre und der Rechtssprechung des OGH (7 Ob 179/03d) ist bei Verbraucherverträgen seit Einführung des Transparenzgebotes das im Verbandsklagsprozess geltende Prinzip der geltungserhaltenden Reduktion obsolet. Folge davon ist, dass eine unzulässige Vertragsklausel nicht in ihrem zulässigen Umfang erhalten und damit anwendbar bleibt, sondern zur Gänze unanwendbar ist und das dispositive Recht zur Anwendung gelangt. Diese Änderung der Rechtslage macht eine Adaptierung des § 28 Abs 1 Satz 2 KSchG erforderlich.

- **Anpassung des Haftungsrechtes der Bahn nach dem Eisenbahngesetz (EBG) an die Standards des KschG**

- **Verbesserungen im Lebensmittelrecht:** Meldepflichten (s. Frage 5);
umsatzabhängige Verwaltungsstrafen, Unternehmensstrafrecht,
Auskunftsrechte
- **Novellierung des § 27 a KAKuG:** Beteiligung aller Medizinkreise (Ärzte,
Pharmaindustrie, Gesundheitsberufe) an der Finanzierung der
Patientenentschädigung
- Liste langjähriger Forderungen an das BMF zur **Änderung des
Bankwesengesetzes, des Wertpapieraufsichtsgesetzes sowie des
Kapitalmarktgesetzes**
- Änderung der Lehrpläne der 8. und 11. Schulstufen um **Verbraucherbildung
als eigenes Fach** einzuführen
- **UWG:** Eine wichtige Maßnahme würde darin bestehen, dass im Rahmen
eines Unterlassungs- bzw Schadenersatzverfahrens auch der Gewinn, der
durch die sittenwidrige Praktik lukriert wurde, abgeschöpft werden kann
- Die **Verwaltungsstrafen** sollten in bestimmten Bereichen (zB im
Lebensmittelrecht) **umsatzabhängig** festgesetzt werden können.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature consisting of a large, vertically oriented oval shape on the left, followed by a horizontal line that ends in a small hook on the right.