

## 124/A(E) XXIII. GP

---

Eingebracht am 07.03.2007

Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.

# Entschließungsantrag

der Abgeordneten Dolinschek, Ursula Haubner  
und Kollegen

betreffend Vernetzung des Beratungs- und Hilfsangebots im Bereich Konsumentenschutz

Konsumentenschutzangebote erleichtern den Verbrauchern ihr Leben nur - und erreichen auch erst dann eine präventive Wirkung -, wenn das vorhandene Beratungs- und Hilfsangebot von allen Menschen wahrgenommen wird und effektiv genutzt werden kann. Konsumentenschutz soll schließlich nicht nur für einige wenige besonders wohlinformierte und gut organisierte Konsumentinnen und Konsumenten wirksam werden, sondern für alle.

Konsumentenschutz bieten zahlreiche Organisationen in Österreich an. Neben einer Vielzahl an staatlichen Stellen sind in sehr starkem Ausmaß und Umfang auch private Organisationen und Verbände in diesem Bereich tätig. Auch NGO's spielen eine wichtige Rolle. Schon eine exemplarische Auflistung der Anbieter macht klar, wie unübersichtlich die Situation derzeit für die Konsumenten von Konsumentenschutzleistungen ist: Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz, praktisch alle Fachministerien, Landeshauptmänner, Landesregierungen, Bezirkshauptmannschaften, Gemeinden, ordentliche Gerichte, Beschwerdestellen, Ombudsmänner, Verein für Konsumenteninformation, Bürgerservicestellen aller Gebietskörperschaften, Volksanwälte von Bund und Ländern, Kinder- und Jugendanwaltschaften, Umweltschutzorganisationen, Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, Landwirtschaftskammern, Gewerkschaften, ORF-Help-Redaktion, Schlichtungsstellen der Regulatoren und der Privatwirtschaft, Prüf- und Untersuchungsanstalten, Kraftfahrorganisationen, Mieterorganisationen, Wohnungseigentümerorganisationen, Verbraucherrat beim Österreichischen Normungsinstitut, Europäische Verbraucherberatung, VertretungsNetz, Seniorenvereine, Umweltorganisationen, Finanzmarktaufsicht, Bundeswettbewerbsbehörde, Kartellanwalt, Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen ...

Jeder dieser Anbieter von Konsumentenschutzleistungen hat Spezifika in Tätigkeitsfeld, Stellung, (Un-)Abhängigkeit, Aufgabe, Aktionsmöglichkeit, Finanzierungsform, Fachwissen, Personalstärke etc. Rasch die Organisation zu finden, die bei einem bestimmten Anliegen am besten helfen kann, ist daher eine schwierige Aufgabe.

Wenn moderner Verbraucherschutz aber gewährleisten soll, dass sich der Einzelne in der komplexen modernen Konsumwelt einigermaßen orientieren und seine Rechte wahren kann, sollte er so organisiert sein, dass für jeden der Zugang zum idealen Hilfs- und Beratungsangebot rasch, einfach und kostengünstig möglich ist. Niederschwelligkeit für den Erstzugang und Hilfe bei der Auswahl des richtigen Leistungsanbieters sollten daher ebenso selbstverständlich sein wie eine Spezialisierung statt Konkurrenz unter den Anbietern.

Dies ist auch das Ergebnis der im April 2005 präsentierten Studie über die „Grundsätzliche Organisationsform des Konsumentenschutzes in Österreich“, die keine Neuschaffung von Einrichtungen, sondern die Sicherstellung eines bundesweit möglichst einheitlichen Zugangs, eine zentrale Koordinations- und Kommunikationskompetenz, eine Verbesserung der Kommunikation der Leistungsanbieter, die Nutzung von Synergieeffekten, die Identifikation und Adressierung spezifischer Informationsbedarfe bislang weniger versorgter Zielgruppen, die Beseitigung zahlreicher Doppelgleisigkeiten und Überschneidungen,

Die unterzeichneten Abgeordneten stellen daher nachstehenden

### **Entschließungsantrag:**

Der Nationalrat wolle beschließen:

„Der Bundesminister für Soziales und Konsumentenschutz wird ersucht, bis Ende 2007 eine niederschwellige zentrale Erstanlaufstelle (persönliche Vorsprachemöglichkeit, einfache Telefonnummer zum Ortstarif, eine zentrale Internet-Adresse als Informations-Plattform) für alle Konsumentenprobleme einzurichten und auch entsprechend wirksam publik zu machen, die durch eine Vernetzung des Beratungs- und Hilfsangebots aller Konsumentenschutzeinrichtungen in Österreich eine optimale Beratung und Hilfe für jede einzelne Konsumentin und jeden einzelnen Konsumenten sicherstellt und zu einer Spezialisierung der Konsumentenschutzeinrichtungen ebenso beiträgt wie zu einer gleichwertigen Betreuung aller Konsumentinnen und Konsumenten unabhängig von individuellen Merkmalen wie Mitgliedschaften, Wohnort, Beruf etc.“

*In formeller Hinsicht wird die Zuweisung an den Ausschuss für Konsumentenschutz vorgeschlagen.*