

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
und weiterer Abgeordneter
an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
**betreffend Initiativen gegen die 5 häufigsten „Aufreger“ bei
Konsumentenschutzfragen setzen**

Im Vorjahr suchten mehr als 350.000 Österreicher Hilfe bei der Arbeiterkammer
(<http://m.kurier.at/wirtschaft/marktplatz/draufgezahlt-die-fuenf-haeufigsten-konsumenten-aufreger/119.722.909/slideshow>).

Konkret hatten die Konsumenten mit folgenden Punkten am häufigsten zu kämpfen:

Wohnrecht: Knapp ein Viertel der Beratungen österreichweit bezogen sich auf Wohnfragen – Wohnberatungen machten in Wien sogar knapp ein Drittel aus. Die Mieter beschwerten sich etwa über undurchsichtige Betriebskostenabrechnungen, zu hoch verrechnete Hauptmietzinsen in privaten Altbaumietwohnungen, Maklergebühren und die Thermenreparatur.

Von Dienstleistern "gelegt": 16 Prozent der Anfragen drehten sich um Probleme mit Fitnesscentern, Handwerkern oder Partnervermittleragenturen. Am öftesten kamen dabei mangelhafte Leistung oder Probleme bei der Kündigung zur Sprache.

Geld: Rund zwei Drittel der Beschwerden in Finanz- und Versicherungsangelegenheiten hatten mit Bankprodukten zu tun, ein Drittel mit Versicherungen. Bei Beschwerden über Banken sei es hauptsächlich um Probleme bei Krediten und im Zahlungsverkehr gegangen (etwa hohe Spesen), bei Versicherungen seien Kündigungsrechte ein Dauerthema.

"Fallen beim Einkaufen" wurmten 11 Prozent der Konsumenten, die mit der AK in Kontakt traten. Beanstandet wurden etwa Lieferverzögerungen, mangelhafte Waren oder nicht akzeptierte Rücktrittsrechte beim Einkauf außerhalb von Geschäftsräumen. Gerne wird das gesetzlich zustehende Gewährleistungsrecht verweigert und auf den Hersteller verwiesen, das ist aber falsch. Für das gesetzliche Gewährleistungsrecht muss der Händler gerade stehen.

Probleme mit Handy und Internet: Die Telekomanbieter nervten neun Prozent der Hilfesuchenden. Besonders die Tariferhöhungen waren eine heißes Thema. Obwohl verboten, werden Konsumenten weiterhin mit unerbetenen Werbeanrufen belästigt. Oft sind es Betrüger, die die Mitgliedschaft an einer Lottospielgemeinschaft behaupten – freilich kostenpflichtig. Die Betrüger im Netz werden immer trickreicher und professioneller. So erhalten Konsumenten etwa Rechnungen wegen eines angeblichen kostenpflichtigen Online-Abos. Besonders gefährlich sind gefälschte E-

Mails und Online-Banking-Webseiten, über die sich Betrüger Zugang zum Konto verschaffen wollen. Ein zunehmendes Problem ist auch der Schutz der Privatsphäre im Netz.

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz folgende

ANFRAGE

1. Welche politischen Schritte werden Sie als Konsumentenschutzminister zum Punkt Wohnrecht setzen, um eine Verbesserung im Sinne der Konsumenten zu erzielen?
2. Welche politischen Schritte werden Sie als Konsumentenschutzminister zum Punkt von Dienstleistern „gelegt“ setzen, um eine Verbesserung im Sinne der Konsumenten zu erzielen?
3. Welche politischen Schritte werden Sie als Konsumentenschutzminister zum Punkt Geld setzen, um eine Verbesserung im Sinne der Konsumenten zu erzielen?
4. Welche politischen Schritte werden Sie als Konsumentenschutzminister zum Punkt „Fallen beim Einkaufen“ setzen, um eine Verbesserung im Sinne der Konsumenten zu erzielen?
5. Welche politischen Schritte werden Sie als Konsumentenschutzminister zum Punkt Probleme mit Handy und Internet setzen, um eine Verbesserung im Sinne der Konsumenten zu erzielen?

