

12185/AB
Bundesministerium vom 02.12.2022 zu 12533/J (XXVII. GP)
sozialministerium.at
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

Johannes Rauch
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2022-0.790.022

Wien, 24.11.2022

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 12533/J der Abgeordneten Peter Wurm und weiterer Abgeordneter betreffend Jahresbericht des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“** wie folgt:

Frage 1:

- *Im Jahr 2021 gab es bei der VSA um rund 8 Prozent mehr Anfragen und um rund 20% mehr Schlichtungsanträge als im Vorjahr. Wie erklären Sie sich die Zunahme von Schlichtungsanträgen?*

Wie bereits in der Parlamentarischen Anfrage Nr. 2210/J aus dem Jahre 2020 dargelegt wurde, ist der Anstieg der Verbraucherschlichtungsstelle Austria (VSA) aus Sicht meines Ressorts positiv zu werten und zeigt, dass das niederschwellige und kostenfreie Angebot der außergerichtlichen Streitbeilegung im Allgemeinen und der VSA im Speziellen von Verbraucher:innen angenommen und zunehmend genutzt wird.

Fragen 2 und 5:

- *Dabei bilden die Bereiche Handel, diverse Dienstleistungen, Versicherung sowie Reisen die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Warum sind genau diese Sektoren so stark betroffen?*
- *Die häufigsten rechtlichen Probleme hatten Verbraucher bei Kündigungen/Storno, Garantie/Gewährleistung, bei Preis oder Rechnung von Waren und bei Vertragsfragen: Warum sind genau diese Sektoren so stark betroffen?*

Beschwerden aus den Bereichen Handel, Dienstleistungen, Versicherungen und Reisen und aufgrund der damit üblicherweise einhergehenden, vertragsrechtlichen Rechtsstreitigkeiten wie Gewährleistung, Kündigung, Vertragsrücktritt, etc. bilden seit jeher einen Schwerpunkt in der Verbraucherberatung.

Dass laut Jahresbericht der VSA die Sektoren wie Handel und Dienstleistungen, etc. stark betroffen sind, liegt auch daran, dass die VSA als Auffangschlichtungsstelle für jene Schlichtungsfälle zuständig ist, für die es keine eigene, sektorenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich gibt. Bei Streitigkeiten im Telekommunikations-, Post-, Energiebereich oder Bankgeschäften gibt es sektorenspezifische Schlichtungsstellen, an die sich die Verbraucher:innen wenden können. Somit fallen Rechtsstreitigkeiten, die beim Kauf von Waren oder Inanspruchnahme einer Dienstleistung entstehen und keinem bestimmten Sektor zuzuordnen sind, in den Kompetenzbereich der VSA. Für den Reise- und Versicherungsbereich ist – in Ermangelung einer sektorenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle – ebenfalls die VSA zuständig.

Fragen 3 und 6:

- *Welche Maßnahmen werden Sie als Bundesminister für Konsumentenschutz setzen, um dem starken Anstieg von Schlichtungsanträgen entgegenzuwirken?*
- *Welche Maßnahmen werden Sie als Bundesminister für Konsumentenschutz setzen, um dem starken Anstieg von rechtlichen Problemen in diesen Bereichen entgegenzuwirken?*

Ein niederschwelliger Zugang zum Recht muss für alle Verbraucher:innen möglich und leistbar sein. Um Verbraucher:innen bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen, braucht es sowohl präventive Maßnahmen, beispielsweise leicht zugängliche und abrufbare Informationen, wie sie auf der Website meines Ressorts www.konsumentenfragen.at zu

finden sind, als auch eine wirksame und konsequente Verfolgung von Verstößen und damit einhergehend die Sicherstellung, dass die gesetzlichen Verbraucher:innenrechte auch in der Praxis durchsetzbar sind. Die Schlichtung ermöglicht einen kostengünstigen und raschen Weg, mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden. Mein Ressort fördert seit 2016 die VSA und gewährleistet auf diesem Weg ein flächendeckendes Schlichtungsangebot in Österreich.

Um das Angebot von alternativer Streitbeilegung in Österreich bekannter zu machen, hat mein Ressort gemeinsam mit der VSA am 30. September 2022 eine gemeinsame Diskussionsveranstaltung mit Vertreter:innen der Wirtschaft und anderen Stakeholdern aus dem konsumentenpolitischen Bereich organisiert. Dabei wurde erörtert, welche Vorteile alternative Streitbeilegung bietet, welche Probleme und Hürden es in diesem Bereich gibt, wie diese beseitigt werden könnten und wie die Kooperation zwischen Wirtschaft und Schlichtungsstellen verbessert werden könnte.

Damit wurde in Österreich ein wichtiger Diskussionsprozess gestartet, deren Erkenntnisse in die künftigen Verhandlungen der geplanten Revision der Richtlinie auf EU-Ebene 2023 (siehe dazu Frage 7), die mein Ressort als legistisch zuständiges Ministerium führen wird, einfließen werden.

Fragen 4 und 7:

- *Sehen Sie gesetzlichen Handlungsbedarf, um den österreichischen Konsumenten verstärkt Hilfe zukommen zu lassen?*
- *Sehen Sie im rechtlichen Bereich gesetzlichen Handlungsbedarf, um den österreichischen Konsumenten verstärkt Hilfe zukommen zu lassen?*

Die Revision der Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung hat die Europäische Kommission für Mitte 2023 angekündigt. Vor dem Hintergrund einer zeitgemäßen Rechtsdurchsetzung im digitalen Zeitalter ist das Ziel der Revision die Modernisierung der Rechtsvorschriften zur alternativen Streitbeilegung im Hinblick auf Online-Plattformen und die Verstärkung der Zusammenarbeit mit Drittländern in diesem Bereich. Mein Ressort wird sich bei den Verhandlungen für effiziente Verbesserungen für Verbraucher:innen einsetzen und dafür Sorge tragen, dass österreichische Verbraucher:innen außergerichtliche Streitbeilegung als gute Alternative zu Gerichtsverfahren wahrnehmen und nutzen.

Die Verbesserung der Rechtsdurchsetzung für Verbraucher:innen, vor allem im Zusammenhang mit Massenschäden ist das Ziel der derzeitigen Verhandlungen zur Umsetzung der Verbandsklagen-Richtlinie, an denen mein Ressort teilnimmt. Seitens meines Ressorts wird auf eine Umsetzung hingewirkt, die eine effektive und kostensparende Verfahrensführung ermöglicht und von der Verbraucher:innen, ohne sich am Verfahren selbst zu beteiligen und ohne Kostenrisiko, profitieren.

Frage 8:

- *68 Prozent der Schlichtungsanträge sind aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland eingebracht worden. Dabei ist Wien im Verhältnis zur Einwohnerzahl deutlich und Niederösterreich etwas überrepräsentiert. Worin sehen Sie die Gründe dafür, dass es im Gegensatz zu den anderen Bundesländern in Wien eine massiv höhere Anzahl von Anträgen gibt?*

Der Zugang zum Angebot der VSA ist entsprechend den Vorgaben der EU-Richtlinie und des Alternative Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) als Umsetzungsgesetz sowohl online als auch „offline“ möglich, d.h. nicht internet-affine Verbraucher:innen können die VSA telefonisch kontaktieren und in Ausnahmefällen vereinbaren, persönlich vorzusprechen. Auch wenn das Angebot überwiegend online genutzt wird, scheint die physische Nähe zur Niederlassung der VSA in Wien eine Rolle zu spielen. Das Vorhaben der VSA, ihr Angebot durch Sprechtag in den Bundesländern bekannt zu machen, wurde bedingt durch die Pandemie auf 2023/2024 verschoben.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

