

Johannes Rauch
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2023-0.472.730

Wien, 31.7.2023

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 15328/J des Abgeordneten Peter Wurm betreffend EVZ: Veranstaltungen – Was tun bei Verschiebungen, Absagen, Abbruch?** wie folgt:

Fragen 1 bis 8:

- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden, die das Thema Veranstaltungen umfassen, sind an das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) in den Jahren 2020 bis Juni 2023 herangetragen worden?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Kurzfristige Verhinderung durch Erkrankung“ betroffen?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Änderung von Termin und Veranstaltungsort“ betroffen?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Abbruch der Veranstaltung“ betroffen?*

- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Veranstaltung wird im Vorhinein abgesagt“ betroffen?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Ansprechpartner bei Rückzahlungsforderungen“ betroffen?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Vorgehensweise bei Rückzahlungsforderung“ betroffen?*
- *Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Ticketkauf über Plattformen“ betroffen?*

Mein Ressort ist im Rahmen des Bürger:innenservices und über die Website www.konsumentenfragen.at Anlaufstelle für ratsuchende Konsument:innen, erbringt jedoch Beratungsleistungen, die über die Zurverfügungstellung allgemeiner Informationen hinausgehen, aus Ressourcengründen nur gelegentlich selbst. (Davon ausgenommen ist der Bereich Banken und Versicherungen, hier wurde in der Gruppe Konsument:innenpolitik die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten freiwillig und die Versicherungsbeschwerdestelle aufgrund gesetzlicher Vorgaben eingerichtet.) Beschwerden von Konsument:innen werden üblicherweise an Verbraucher:innenschutzorganisationen, darunter den VKI einschließlich EVZ, sowie an die Schlichtungsstellen nach dem AStG weitergeleitet. Diese Organisationen werden teilweise seitens des Ressorts für diese Tätigkeit gefördert.

Eine Auswertung der Beschwerden, insbesondere im Detaillierungsgrad der Parlamentarischen Anfrage erfolgt seitens des Ressorts nicht.

Fragen 9 bis 10:

- *Welche Beschwerden führten dazu, dass das BMSGPK in den Jahren 2020 bis Juni 2023 den Verein für Konsumenteninformation (VKI) mit der Anstrengung eines Rechtsverfahrens gegen die Veranstalter beauftragt hat?*
- *Welche dieser Verbraucher-Beschwerden des VKI gegen Veranstalter haben bereits zu einem rechtlichen Ergebnis bzw. Zwischenergebnis geführt?*

Verbraucher:innenbeschwerden, die seitens der Gruppe Konsumentenpolitik bearbeitet werden und bei denen keine zufriedenstellende Lösung erzielt werden kann bzw. sofern

eine ungeklärte Rechtsfrage vorliegt, werden gegebenenfalls zum Anlass genommen, um eine Klagsführung durch den VKI zu beauftragen. Die Auswahl der Verfahren wird zwischen dem VKI und dem Ressort einvernehmlich getroffen.

Der VKI berichtet stets zeitnahe auf der seitens des Ressorts geförderten Website www.verbraucherrecht.at detailliert über die Ergebnisse der Gerichtsverfahren. Diese Informationen umfassen in der Regel auch das rechtskräftige Urteil im Volltext. Zwischenergebnisse der Verfahren werden u.a. aus prozesstaktischen und auch kostenrechtlichen Gründen nur gelegentlich veröffentlicht.

Frage 11:

- *Sind Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister darüber informiert, wie viele Verbraucher-Beschwerden (Fragen 2 bis 8) direkt an den VKI gerichtet worden sind und ob es in diesem Zusammenhang ohne Beauftragung des BMSGPK zu entsprechenden Rechtsverfahren gekommen ist?*

Diese Informationen liegen meinem Ressort – insbesondere im angefragten Detaillierungsgrad – nicht vor.

Das Mengengerüst der Beschwerden bzw. der Verfahren ist dem jährlichen Tätigkeitsbericht des VKI zu entnehmen (<https://vki.at/taetigkeitsberichte-des-vki/5188>).

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

