

**Rudolf Anschober**  
Bundesminister

Herrn  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Präsident des Nationalrates  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.291.449

Wien, 24.6.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche **parlamentarische Anfrage Nr. 1822/J** der AbgzNR Peter Wurm, Dr. Dagmar Belakowitsch und weiterer Abgeordneter betreffend konsumentenschutzpolitische Maßnahmen im Zusammenhang mit COVID 19.

**Frage 1:**

- *In welcher Art und Weise war das BMSGPK als Konsumentenschutzministerium in die Bewältigung der COVID-19-Krise eingebunden?*

Im Bereich der Legistik war das Ressort eingebunden in die Vorbereitung der zivilrechtlichen sowie insolvenzrechtlichen Sonderbestimmungen, die mit dem **2. COVID-19-Justiz-Begleitgesetz** – 2. COVID-19-JuBG, BGBl. I Nr. 24/2020, etabliert wurden.

Auch iZm dem Bundesgesetz zur Sicherung des Kunst-, Kultur- und Sportlebens vor weiteren Auswirkungen der COVID-19-Pandemie (Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetz – **KuKuSpoSiG**), BGBl. I Nr. 40/2020 war das Ressort mitbefasst.

Für beide Gesetzgebungsakte war das BMJ legistisch zuständig.

**Frage 2:**

- *Welche besondere Aufgabe kam in diesem Zusammenhang der Konsumentenschutzsektion bei der Bewältigung der COVID-19-Krise zu?*

Aufgabe des Ressorts war die Wahrnehmung des verbraucher\*innenpolitischen Standpunktes, auch unter Berücksichtigung der schwierigen wirtschaftlichen Lage der Unternehmen.

Eine rasche Hilfestellung für Konsument\*innen war die Etablierung und der Ausbau der Reise Hotline beim VKI (siehe Frage 6).

Das BMDW hat in Zusammenarbeit mit der Konsumentenschutzsektion und dem Zoll den Import von Schutzmasken ermöglicht, die nicht den Anforderungen für persönliche Schutzausrüstungen entsprechen, um die ausreichende Versorgung der Österreicher\*innen mit Mund-Nasen-Schutz-Masken zu gewährleisten. Dies wurde durch das Eliminieren aller Hinweise, die darauf hindeuten, dass es sich um eine persönliche Schutzausrüstung handelt und durch die Angabe des Importeurs vor der Einfuhr nach Österreich ermöglicht.

**Frage 3**

- *In welche Normsetzungsprozesse betreffend Gesetzen, Verordnungen und Erlässen des BMSGPK und anderer Ministerien war die Konsumentenschutzsektion eingebunden?*

Vgl. Frage 1

**Frage 4:**

- *Welche konkreten Aufgaben wurden im Zusammenhang mit Anfragen über das Bürgerservice des BMSGPK zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz erledigt?*

Vgl. Frage 5

**Frage 5:**

- *Wie hoch war der Anfall von Anfragen zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz?*

Im Bereich des Reiserechts kam es in der Sektion III zu einem starken Anstieg der Konsument\*innenanfragen. Die Mehrheit der Anliegen betraf die Frage, ob ein kostenloses Stornierungsrecht wegen Covid-19 zusteht und die Frage der Rückerstattung von Flugscheinkosten bei Annullierung des Fluges aufgrund der Pandemie.

Der Schwerpunkt der Corona bedingten Anfragen und das diesbezüglich enorme Anfrageaufkommen wurde durch die Etablierung der Reise-Hotline beim VKI (s. Frage 6) aufgefangen.

Auch das Bürgerservice des BMSGPK hat angesichts des Andranges auf die Reise-Hotline und in anderen konsument\*innenrelevanten Anfragen auf die Beratungsabteilung des VKI verwiesen.

Nicht an den VKI weitergeleitet wurden Beschwerden über Banken und Versicherungsunternehmen, deren Anzahl aber auch überschaubar war, was darauf hindeutet, dass Konsument\*innen im Finanzdienstleistungsbereich im Zusammenhang mit der Pandemie relativ wenige Probleme hatten. Die Sektion III war lediglich mit insgesamt zehn schriftlichen Beschwerden von Konsument\*innen über Banken oder Versicherungsunternehmen befasst. In drei Fällen verweigerten die Banken den Kreditnehmer\*innen die Stundung ihrer Kredite, obwohl die Voraussetzungen des § 2 des 2. COVID-19-JuBG erfüllt waren. Nach Interventionen des BMSGPK haben die Banken die Stundung jedoch in allen Fällen sofort bewilligt. Zwei Beschwerden wurden von Versicherungsnehmern eingelegt, welche die laufenden Prämien nicht zahlen konnten und denen Mahnkosten verrechnet wurden, die gemäß § 3 des 2. COVID-19-JuBG unzulässig waren. Auch in diesen Fällen wurden die Prämien nach einer Intervention in der Folge bis

zum Erhalt der staatlichen Beihilfe gestundet. Fünf Beschwerden langten von Versicherungsnehmer\*innen ein, bei denen das Versicherungsunternehmen eine Versicherungsleistung in der Rechtsschutzversicherung, der Betriebsunterbrechungskostenversicherung oder der Reisetornoversicherung wegen des Risikoausschlusses „Pandemie“ ablehnten. Hier blieben Interventionen erfolglos.

**Frage 6:**

- *Welche konkreten Projekte zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz wurden in Kooperation mit dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) durchgeführt?*

Im Bereich des Reiserechtes wurde der VKI beauftragt, eine kostenlose **Reise-Hotline** einzurichten, um den hohen Anfragebedarf zu decken. Zusätzlich hat das Europäische Verbraucherzentrum im Auftrag des Sozialministeriums umfangreiche reiserechtliche FAQ im Zusammenhang mit Covid-19 auf seiner Webseite veröffentlicht (<https://europakonsument.at/de/page/coronavirus-fragen-antworten>).

Des Weiteren wurde eine **Sammelaktion** iZm abgesagten Flügen von Laudamotion und Austrian Airlines beauftragt, im Rahmen deren Verbraucher\*innen unterstützt werden.

**Frage 7:**

- *Welche konkreten Aufträge zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz wurden dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) durch das BMSGPK erteilt?*

Bedingt durch die Covid-19-Pandemie und die daran anknüpfenden Maßnahmen wurden Verbraucher\*innenverträge nicht erfüllt. Betroffen sind nahezu alle Branchen, insbesondere aber die Reisebranche und Freizeitveranstaltungen. Zudem wurden anlassbezogene zivilrechtliche Regelungen beschlossen.

Nunmehr gilt es sicherzustellen, dass bestehendes Verbraucher\*innenrecht eingehalten und im Bedarfsfall durchgesetzt wird. Weiters müssen offene Rechtsfragen im Sinn der

Rechtssicherheit geklärt werden. Das Ressort hat dazu den VKI beauftragt, Musterprozesse und Verbandsklagen zu führen.

Beispielhaft sind folgende Verfahren anzuführen:

- **Mundschutzmasken und Desinfektionsmittel:** Der VKI wurde beauftragt, gegen einen Online-Händler gerichtlich vorzugehen, der irreführende Angaben über die Eigenschaften der vertriebenen Produkte machte. Diese Produkte waren zudem überteuert. Das Verbandsklagsverfahren ist anhängig.
- **Rechtsschutzversicherungen** lehnen die Deckungszusage ab, sofern die Streitigkeit iZm der Covid 19-Pandemie steht (zB Reisekosten-Rückforderung). Dabei berufen sie sich auf eine Vertragsklausel, die möglicherweise nicht dem Transparenzgebot entspricht und deshalb unwirksam sein könnte. Der VKI klärt diese Frage in einem anhängigen Verbandsklagsverfahren.
- Das im Zuge der Covid-19-Pandemie beschlossene **KuKuSpoSiG** berechtigt Veranstalter\*innen von Kultur- und Sportveranstaltungen anstelle von Bargeldrückzahlungen für abgesagte Veranstaltungen Wertgutscheine auszustellen. Für Beträge zwischen EUR 70 und 250 ist jedoch eine Bargeldauszahlung verpflichtend vorgesehen. Die Einhaltung der Vorgaben dieses Gesetzes soll seitens des Ressorts sichergestellt werden. Verstöße bzw. irreführende Angaben sind Gegenstand von anhängigen Verbandsklagen des VKI bzw. in Vorbereitung.
- **Maturareisen:** Maturareisen mit Party-Charakter und einer großen Anzahl von Teilnehmer\*innen mit Zielort Italien wurden nunmehr vom Veranstalter abgesagt. Ungeachtet dessen, dass die Absage seit langer Zeit zu erwarten war, veranlasste der Veranstalter Verbraucher\*innen zu kostenpflichtigen Stornierungen der Reise. Zu dieser Praxis ist ein Verbandsklagsverfahren des VKI anhängig.
- Mit dem **4. Covid-19-Gesetz** wurden auch befristete zivilrechtliche Regelungen beschlossen. Verstöße dagegen bzw. offene Rechtsfragen werden derzeit geprüft und im Anlassfall Gegenstand von Musterprozessen und Verbandsklagen sein.

**Frage 8:**

- *Welche Kabinettsmitglieder des BMSGPK haben sich mit dem Thema COVID-19 und Konsumentenschutz beschäftigt?*

Die konkreten Personen ergeben sich aus dem auf der Website des BMSGPK befindlichen Organigramm.

**Frage 9:**

- *Welche Informationen via Newsletter, Inseraten, Homepage oder anderer Instrumente und Plattformen des BMSGPK oder in Kooperation mit Dritten wurden zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz veröffentlicht?*

Das Ressort informiert auf der Website [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at) laufend über Maßnahmen, Regelungen und Wissenswertes iZm der Covid 19 Pandemie. In einem eigens gestalteten Slider finden Konsument\*innen Tipps und Informationen zur Coronakrise wie z.B.: zu persönlichen Schutzausrüstungen, Sonderregelungen zur Bewältigung von Zahlungsschwierigkeiten, Hinweise für Maturareisen, Erleichterungen für Mieter\*innen, Angebote zum Home-Schooling für Schülerinnen und Unterrichtende und vieles mehr. Mit dem 14-tägig versendeten Newsletter kommen diese Nachrichten direkt an die Abonnent\*innen.

Im Bereich des Reiserechts hat das Sozialministerium für Konsument\*innen FAQ auf der hauseigenen Webseite zur Verfügung gestellt (<https://www.sozialministerium.at/Informationen-zum-Coronavirus/Coronavirus---Haeufig-gestellte-Fragen/FAQ--Reisen-und-KonsumentInnenschutz.html>).

Zusätzlich hat das Europäische Verbraucherzentrum im Auftrag des Sozialministeriums umfangreiche reiserechtliche FAQ im Zusammenhang mit Covid-19 auf seiner Webseite veröffentlicht (<https://europakonsument.at/de/page/coronavirus-fragen-antworten>).

**Frage 10:**

- *Welche weiteren Projekte, Informationen, Veranstaltungen usw. planen Sie im Zusammenhang mit dem Thema COVID-19 und Konsumentenschutz bis Ende 2020?*

Ein Überblick zu diesem Thema war schwerpunktmäßig Gegenstand des Konsumentenpolitischen Forums 2020 am 16. Juni, das als Webinar abgehalten wurde.

Die Informationen des Ressorts, insbesondere auch auf [konsumentenfragen.at](https://www.konsumentenfragen.at), werden weiter aktualisiert werden.

Inwieweit sonstige Veranstaltungen seitens des Ressorts zum Thema organisiert werden, kann derzeit nicht abgeschätzt werden.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschober

