

Bericht gemäß VKI- Finanzierungsgesetz 2022

Bericht an den Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrats
gemäß § 1 Abs. 5 des Bundesgesetzes über die Finanzierung des Vereins
für Konsumenteninformation (VKI) im Jahr 2022

Wien, August 2023

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
1 Grundlagen.....	4
Das Gesetz	4
Der Förderungsvertrag	4
Der Werkvertrag.....	5
Berichte und Endabrechnungen.....	6
Die Mitgliedschaft im Verein	6
2 Ziele und Ergebnisse der Basisförderung	8
Beratung	9
Das Europäische Verbraucherzentrum	9
Vergleichstests und Marktuntersuchung	10
Kommunikation	11
Recht.....	12
Projekt: Unterstützungstätigkeit betreffend Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking Verordnung.....	12
Projekt: Gefahr am Urlaubsort	13
Projekt: Lebensmittelcheck	13
Ziele und Zielerfüllung.....	13
Projektkosten	15
Abrechnung der Förderung	16
3 Ziele und Ergebnisse des Werkvertrags	19
Energieversorgung:	20
Flugreisen:	20
Finanzdienstleistungen:.....	21
Covid-19-Pandemie:	21
Ziele und Zielerfüllung.....	21
Abrechnung des Werkvertrags.....	22
4 Anhänge.....	23
Anhang I – Bericht zur Basisförderung 2022	23
Anhang II – Jahresbericht Klagsvertrag 2022	23

1 Grundlagen

Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz übermittelt dem Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrats gemäß § 1 Abs. 5 des Bundesgesetzes über die Finanzierung des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) im Jahr 2022 (VKIFinanzierungsgesetz 2022 – VKIFinanzG 2022), BGBl. I Nr. 202/2021, einen Bericht über die Verwendung der Mittel durch den VKI und die gemäß § 1 Abs. 4 durchgeführte Kontrolle.

Das Gesetz

Das oben zitierte Gesetz sieht in § 1 Abs. 1 vor, dem VKI für den laufenden Betrieb und für die Erfüllung des Vereinszwecks im **Jahr 2022** maximal folgende Beträge zur Verfügung zu stellen:

- 4,25 Mio € für Verbraucherinformation, Rechtsberatung, Vergleichstests, Marktuntersuchungen und wissenschaftliche Tätigkeiten;
- 0,75 Mio € für Rechtsdurchsetzung und Rechtsfortbildung.

Abs. 5 verpflichtet den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz dem Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrats **jährlich** jeweils bis zum 31. August einen **Bericht** über die **Verwendung der Mittel** durch den VKI und die gemäß Abs. 4 durchgeführte **Kontrolle** vorzulegen. Diese Verpflichtung wurde erstmals mit dem VKIFinanzG 2022 normiert; in den Vorjahren war keine Berichtspflicht vorgesehen.

Der Förderungsvertrag

Gemäß dem Bundesministeriengesetz 1986 ist das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz u.a. für die Förderung von Verbrauchervertretungen, insbesondere zur **Sicherstellung der Beratung, Information und Rechtsdurchsetzung**, zuständig. Dementsprechend wurde und wird der Verein für Konsumenteninformation laufend gefördert, womit diesem die Erfüllung seines Vereinszweckes ermöglicht wird.

Auf Grund des VKIFinanzG 2022 hat die Republik Österreich, vertreten durch den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, am 8.9.2022 mit dem Verein für Konsumenteninformation zur GZ 2021-0.844.639 einen Förderungsvertrag abgeschlossen. Die – abweichend vom Gesetz – geringfügig niedrigere Fördersumme ergibt sich aus Umschichtungen bei den einzelnen Kostenträgern. Im Vertrag wird unter anderem festgelegt:

§ 3 Projekt-/Vorhabenszeitraum und Höhe der Förderung

(1) Für das in § 2 beschriebene Projekt/Vorhaben gewährt das Sozialministerium für den Zeitraum vom 01.01.2022 bis zum 31.12.2022 einen Zuschuss in Höhe von maximal EUR 4.177.863,00. Dabei handelt es sich um einen Höchstbetrag, der sich weder durch eine Überschreitung des Finanzplanes des Förderungsantrages, noch durch die dem Förderungsnehmer entstandenen Finanzierungskosten und die von ihm zu tragende Umsatzsteuer, noch durch irgendeinen sonstigen Umstand erhöht und auch keinerlei Wertsicherung unterliegt.

§ 6 Berichtspflichten

(1) Der Förderungsnehmer hat dem Sozialministerium einen Endbericht (im Format als Word- oder PDF-Dokument) über die Durchführung des Projekts/Vorhabens unter Vorlage eines Verwendungsnachweises, bestehend aus einem Sachbericht und einem zahlenmäßigen Nachweis, bis zum 30.05.2023 zu übermitteln.

(2) Aus dem Sachbericht müssen insbesondere die Verwendung der aus Bundesmitteln gewährten Förderung, der Nachweis über die Durchführung des geförderten Projekts/Vorhabens und die dadurch erzielte Wirkung (Maßnahmen und Indikatoren lt. Antrag) und die Durchführung sämtlicher Auflagen gem. § 4 hervorgehen; überdies ist ein Vergleich zum Vorjahr darzustellen.

Der Werkvertrag

Seit dem Inkrafttreten des Konsumentenschutzgesetzes im Jahr 1979 besteht für den VKI die Berechtigung, Verbandsklagen einzubringen.

Im Zuge der Vorbereitung des EU-Beitritts und den daraus resultierenden erforderlichen Anpassungen des nationalen Rechts an den EU-Rechtsrahmen wurde vom zuständigen Konsument:innenschutzressort - abseits von Mitgliedsbeitrag bzw. Förderung - im Jahr 1992 ein Werkvertrag mit dem VKI abgeschlossen. Mit diesem Werkvertrag kommt das BMSGPK **seiner Verpflichtung zur Sicherstellung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsfortbildung** der Konsument:innenschutzrechte gemäß Bundesministeriengesetz nach.

Der für den gegenständlichen Zeitraum gültige Werkvertrag Klagsprojekt erhielt mit GZ 2022-0.144.942 im März 2022 eine neue Fassung, wonach die Vergütung rückwirkend ab 1.1.2021 gemäß dem VKIFinanzierungsgesetz 2022 von 710.000 € auf 750.000 € angehoben wurde. Gemäß § 3 dieses Werkvertrags sind über die Leistungen gemäß § 1 – das sind die Führung von **Musterprozessen**, die Marktkontrolle durch **Abmahnungen** und **Verbandsklagen** und die elektronische Dokumentation – ein Endbericht und eine Endabrechnung zu legen.

Berichte und Endabrechnungen

Der VKI hat sowohl den Bericht und die Endabrechnung gemäß § 6 des Förderungsvertrages als auch den Endbericht und die Endabrechnung zum Werkvertrag rechtzeitig vorgelegt. Beide Berichte bilden die Grundlage für die Kernaussagen dieses Berichts und sind als **Anhang** diesem Dokument beigelegt.

Die Mitgliedschaft im Verein

Die **Republik Österreich**, vertreten durch das jeweils für Konsumentenpolitik zuständige Bundesministerium, ist **außerordentliches Mitglied** des VKI. Einziges ordentliches Mitglied ist die Bundesarbeitskammer, da sich die anderen im VKI vertretenen Sozialpartner:innen im Laufe der Jahre aus dem Verein zurückgezogen haben. Eine ordentliche Mitgliedschaft der Republik ist aus Gründen der Zugehörigkeit des VKI als Nichtregierungsorganisation bei der europäischen Dachorganisation der Verbraucherverbände BEUC und bei der weltweiten Dachorganisation Consumers International nicht möglich. Die Mitspracherechte der Republik sind daher auf bestimmte Beschlussthemen eingeschränkt.

In den vierteljährlichen Aufsichtsratssitzungen, an denen das BMSGPK teilnimmt, werden regelmäßig die betrieblichen und finanziellen Entwicklungen des Vereins vorgestellt und ein Ausblick auf die nächsten Quartale bzw. Jahre gegeben.

2 Ziele und Ergebnisse der Basisförderung

Die finanzielle Unterstützung des VKI durch das zuständige Bundesministerium hat eine lange Tradition, die bis in die 1980er Jahre zurückgeht. Sie erfolgte zunächst über Mitgliedsbeiträge.

Zwischen den Jahren 2003 und 2020 wurde die Finanzierung des VKI durch Förderverträge, diverse geringfügigere Werkverträge und dem Werkvertrag zur Rechtsdurchsetzung sichergestellt.

Mit den VKI-Finanzierungsgesetzen 2020, 2021 und 2022 wurde festgelegt, dass dem VKI pro Jahr Mittel in der Höhe von 4,75 Mio. bzw. 5,0 Mio. Euro zur Verfügung gestellt werden.

Für **Verbraucherinformation, Rechtsberatung, Vergleichstests, Marktuntersuchungen und wissenschaftliche Tätigkeiten** wurde dem Verein 2022 maximal EUR 4.177.863,00 an Förderung zugesagt und diese auch ausbezahlt. Vertragsgemäß wurde ein Sachbericht gelegt.

Die seitens des Ressorts geförderte **Basistätigkeit** des VKI besteht aus

- Beratung inklusive Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ),
- Vergleichstests und Marktuntersuchungen,
- Kommunikation

Der **Bereich Recht** ist im Zusammenhang mit dem VKI-Finanzierungsgesetz im Wesentlichen über den **Werkvertrag** (Rechtsdurchsetzung) abgedeckt (s.u.).

Darüber hinaus wurden bestimmte **Projekte**, deren Durchführung teilweise auf EU-Richtlinien beruht, vom BMSGPK an den VKI übertragen. Dies sind:

- die Information nach der Dienstleistungs-Richtlinie und der Geoblocking Verordnung,
- die Informationen bei Gefahren am Urlaubsort

- der Lebensmittelcheck.

Beratung

Durch die Förderung seitens des BMSGPK bietet der VKI sowohl kostenlose **telefonische** und **online**-Beratung (14.612 Fälle) als auch kostenpflichtige **persönliche Beratung und Intervention** (1.769 Fälle) bei Unternehmen an.

Wie schon in der Vergangenheit betraf fast ein Viertel aller Anfragen die Durchsetzung von **Gewährleistung oder Schadenersatz**. Betroffene Branchen sind vor allem die Elektro- und Elektronikbranche sowie der Möbelhandel.

An zweiter Stelle liegen im Jahr 2022 Fragen zu den **Preiserhöhungen** bei Energie und Wasser. Auch Kündigungen durch Energieanbieter:innen waren Thema.

Probleme mit allgemeinen **Dienstleistungen**, speziell mit Handwerker:innen betrafen intransparente und überhöhte Preise sowie auch in diesem Bereich Gewährleistungsfragen.

Ein weiterer Schwerpunkt sind Fragen zu **Finanzdienstleistungen** und **Versicherungen**. Dabei ging es häufig um den Anstieg der Kreditzinsen, aber auch zu Betrugsfällen im Zahlungsverkehr (Phishing). Im Bereich Versicherungen lag der Schwerpunkt der Anfragen bei Deckungsablehnungen, gefolgt vom Spättritt bei Lebensversicherungen.

Das Europäische Verbraucherzentrum

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) ist eine Beratungs- und Interventionseinheit innerhalb des VKI zur Lösung **grenzüberschreitender Probleme**. Es wird von der Europäischen Kommission und dem BMSGPK kofinanziert. 2022 wurden 6.905 Anfragen bzw Beschwerden bearbeitet.

Der Beratungsschwerpunkt lag 2022 bei **Flugreisen**, insbesondere Flugannullierungen, hervorgerufen durch fehlendes Personal bei den Fluglinien. Darüber hinaus bezogen sich die Anfragen auf die Rückerstattung der Kosten von stornierten Flügen, Pauschalreisen oder Hotelbuchungen im Zusammenhang mit der **Covid-19-Pandemie**. Weitere Beschwerden von Konsument:innen betrafen illegale Online-Check-in-Kosten am Flughafen.

Auch **Onlineshopping** nahm einen großen Teil der Anfragen ein, zunehmend im Bereich des Dropshipping: Probleme gab es mit langen Lieferzeiten, Produkten von minderer Qualität, Zollschwierigkeiten und der Rücksendung.

Das EVZ nimmt neben sonstigen Auflagen aus dem Fördervertrag (siehe unten) seit 2016 auch Unterstützungsaufgaben

- gemäß Art. 7 der ODR-Verordnung (VO Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten) als nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung und
- gemäß Art. 14 der Richtlinie 2013/11/EU und § 20 des Alternative-Streitbeilegungs-Gesetzes (AStG) zur Information über die zuständigen Alternativen Streitbeilegungsstellen im jeweiligen EU-Mitgliedstaat und über das jeweilige Alternative Streitschlichtungsverfahren

wahr.

Auch **Unternehmen** wandten sich an das EVZ und ersuchten z.B. um technische Unterstützung bezüglich der Registrierung auf der Online-Streitbeilegungs-Plattform.

Vergleichstests und Marktuntersuchung

Die Tests, die der VKI größtenteils gemeinsam mit anderen europäischen Verbraucherorganisationen, insbesondere der Stiftung Warentest durchführt, bilden die Grundlage für die Beiträge im Magazin KONSUMENT sowie online auf www.konsument.at. Im Berichtsjahr 2022 wurden **118 Tests bzw. Reports und Markterhebungen** durchgeführt.

Die Untersuchungen betrafen die Bereiche Lebensmittel, Gesundheit, Kosmetik und Schadstoffe, Haushalt, Freizeit und Sport, neue Medien, Dienstleistungen und Finanzdienstleistungen sowie Nachhaltigkeit.

Als Nachklang zur **Covid-19-Pandemie** gab es faktenbasierte Aufklärung über die Booster Impfungen von BioNTech/Pfizer, Moderna, AstraZeneca und Johnson&Johnson sowie zu den angepassten Omikron-Impfstoffen.

Die Rubrik „Neue Medien“ wurde laufend um Testergebnisse neu auf dem Markt erscheinender TV-Geräte, Smartphones, Notebooks, Tablets und Soundbars etc. erweitert, die man auf www.konsument.at findet. Derzeit sind in dieser Sparte etwa 1.800 aktuelle Testergebnisse abrufbar.

In der Rubrik Haushalt/Sport/Freizeit setzte man auf die Zielgruppen Jungfamilien mit den Tests von Kinderfahrradhelmen und Autokindersitzen sowie Ältere und Menschen mit Behinderungen bezüglich der Barrierefreiheit von Haushaltsgeräten.

Im Bereich bezahlen, finanzieren, anlegen und versichern startet man eine siebenteilige Serie zur Geldanlage und gab Finanztipps gegen die Teuerung.

Nachhaltigkeit und Klimaschutz fanden Eingang bei elf Greenwashing Checks beispielsweise zu Recycling, Regionalität und zum am häufigsten genannten Werbeschmäh „Klimaneutralität“.

Kommunikation

Die Kommunikationskanäle des VKI sind

- die Zeitschrift „der Konsument“
- der Vertrieb von Büchern
- www.konsument.at
- www.vki.at
- www.verbraucherrecht.at
- Facebook
- Youtube
- X
- TikTok
- Verbraucher:innenbildungs-Veranstaltungen in Schulen

Die **Zugriffe** sind im Allgemeinen zufriedenstellend. Analysen zeigen aber auch, dass die Bekanntheit beim jungen Publikum verbessert werden muss und die Angebote zielgruppengerechter erfolgen müssen. Diesbezüglich ist ein erweitertes Kommunikationskonzept im Entstehen.

Recht

Informationen auf der Website www.verbraucherrecht.at sowie eine Veranstaltung zum Thema Klauselprüfung mit 89 Teilnehmer:innen wurden mit den Fördergeldern des Bundes finanziert.

Weitere Berichte zur Klagstätigkeit im Rahmen des Werkvertrages siehe Kapitel 3.

Projekt: Unterstützungstätigkeit betreffend Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking Verordnung

Das Europäische Verbraucherzentrum hat 2010 die Aufgabe übernommen, Anfragen zur Dienstleistungsrichtlinie (DL-RL) zu beantworten (1); 2018 wurde dieser Aufgabenbereich um Fragen zu Geoblocking erweitert (2).

(1) Konsument:innen haben gemäß Art. 21 DL-RL das Recht, in ihren Mitgliedstaaten allgemeine Informationen und Unterstützung zu den rechtlichen Rahmenbedingungen, insbesondere den Verbraucherschutzvorschriften, von **grenzüberschreitenden Dienstleistungen** zu erhalten. Ziel von Art. 21 DL-RL ist das Vertrauen von Konsument:innen in den **Binnenmarkt** zu stärken.

Die höchste Anzahl der Anfragen von Konsument:innen betraf die Branche der **Online-Coachings**, wo hohe Nebeneinkünfte versprochen wurden, gefolgt von Anfragen zu **Bußgeldern** wegen Vergehen gegen die Straßenverkehrsordnungen in Italien, Kroatien oder Ungarn.

Die meisten Anfragen zu Dienstleistungen kamen aus **Deutschland**.

(2) Entgegen der Meinung vieler Konsument:innen gibt es **keine EU-weite Lieferpflicht** für Unternehmen. Konsument:innen wurden daher informiert, dass Unternehmen das Liefergebiet selbst festlegen können. Sofern Konsument:innen aber über eine Lieferadresse in dem von dem Unternehmen festgelegten Liefergebiet verfügen, ist das gewünschte Produkt an die Konsument:innen zu denselben Konditionen wie lokalen Kund:innen zu verkaufen.

Bei den Anfragen zu **Geoblocking** stachen v.a. die Elektronik-Branche sowie Tankstellen heraus. Auch Sondertarife für Einheimische zu Freizeiteinrichtungen, vor allem zu Skigebieten, waren Grund für Ärger.

Projekt: Gefahr am Urlaubsort

Immer wieder gibt es diverse Umstände wie Wetterkatastrophen, Kriege oder Pandemien, die zu Reisestornos führen. Der VKI hat den Auftrag übernommen, in diesen Fällen rasch **Hilfe und Information** für die Reisenden bereit zu halten und eine **Hotline** zu installieren. Die Anfragen gingen im Verhältnis zu den Vorjahren, die von der **Covid-19-Pandemie** geprägt waren, stark zurück. Die meisten Anfragen beziehen sich auf Flugreisen, die online gebucht wurden.

Projekt: Lebensmittelcheck

Beim Lebensmittelcheck untersucht der VKI auf Grund von Meldungen von Verbraucher:innen bestimmte **Aufmachungen, Kennzeichnungen** oder **Preisentwicklungen** von Lebensmitteln.

Die meisten Meldungen erhielt der VKI 2022 zum Thema Preis und Gewicht. Es ging um versteckte Preiserhöhungen oder Abweichungen des gewogenen Gewichts von der angegebenen Nettofüllmenge. Bei auffällig vielen Lebensmitteln wurde 2022 die Füllmenge verringert, während die Verpackung und der Stückpreis gleichblieben. Diese Vorgehensweise wurde als „**Shrinkflation**“ bekannt.

Ziele und Zielerfüllung

Die Ziele wurden für die einzelnen Bereiche gesondert festgelegt.

Ziel der **Verbraucherinformation** ist es Konsument:innen diverse verbraucherrelevante Informationen zugänglich zu machen. Dies passiert über die Websites www.vki.at, www.verbraucherrecht.at, www.konsument.at, durch Postings in sozialen Medien, durch Publikationen von Fachbüchern sowie durch Kooperationen wie „Konsument in der Schule“.

Im Bereich der Rechtsberatung soll die Beratungsleistung für Konsument:innen im Inland sowie die Unterstützung der Verbraucher:innen bei der Durchsetzung ihrer Rechte im europäischen Ausland im Zuge der Mitfinanzierung des Europäischen Verbraucherzentrums in Österreich (EVZ) sichergestellt werden.

Vergleichstest & Marktuntersuchungen werden durch die Produkte „Test“ sowie „Lebensmittelcheck“ angeboten und unterstützen Konsument:innen dabei, Entscheidungen auf Basis von objektiven Informationen treffen zu können. Das Büro des Verbraucherrats wurde in Abstimmung mit dem BMSGPK noch bis Ende Juni 2022 im Hinblick auf die Neugestaltung der Normungsbeteiligung fortgeführt.

Durch geförderte Veranstaltungen zur **Rechtswissensvermittlung** sowie Publikationen von rechtlichen Fachartikeln soll im Bereich der wissenschaftlichen Tätigkeiten Fachexpertise im Verbraucherrecht erarbeitet und an ein Fachpublikum vermittelt werden.

Weiters werden mit der beantragten Förderung Personalkosten der Geschäftsführung inklusive der dazugehörenden Stabstellen und der administrativen Funktionen aus den Bereichen finanziert.

Tabelle: Indikatoren lt. Förderantrag

Indikatoren (Kennzahlen/Meilensteine)	Messbare Einheiten	
	Ziel	Erreicht
Anzahl der Online-Abonnenten	10.500	9.073
Anzahl verkaufter Bücher	10.500	19.495
Anzahl Teilnahme „Konsument in der Schule“	30	37
Anzahl persönliche Beratung	1.000	678
Anzahl telefonische Beratung	12.000	12.691
Anzahl Onlineberatung	2.500	1.921
Anzahl Intervention	1.000	1.091
Anzahl Anfragen EVZ	8.067	6905
Anzahl Webinare	12	0
Anzahl Untersuchungen (Test/Report)	120	118
Anzahl Veröffentlichung Lebensmittelchecks	100	104

Anzahl Veranstaltungen Rechtswissensvermittlung	2	1
Anzahl Veröffentlichung rechtl. Fachartikel	100	107
Anzahl Presseaussendungen	108	85
Anzahl Clippings	3.300	2158

Die Zielvorgaben wurden weitestgehend **erreicht**.

Zu beachten ist, dass sich in dem Jahr nach der Pandemie die Anzahl der Beratungen und Anfragen, auf welchem Weg auch immer, schwer prognostizieren ließ. Eine überproportionale Zielerreichung gab es insbesondere beim Verkauf der Bücher, bei den Workshops Konsument in der Schule und bei den rechtlichen Fachartikeln. Der gänzliche Ausfall der Webinare der Beratung lässt sich auf den unerwarteten Todesfall der Leiterin des Bereichs zurückführen.

Die Anzahl der Presseaussendungen war vor allem deshalb geringer als geplant, weil die Dienstleistung „Energiekostenstopp“ aufgrund der Energiekrise und der damit verbundenen Turbulenzen am Energiemarkt gänzlich wegbrach, die in der Vergangenheit diesen Bereich fachlich betreuenden Mitarbeiterinnen den VKI verließen und daher trotz starker Nachfrage das Thema „Energie“ nicht wie in der Vergangenheit bearbeitet werden konnte.

Die Zahl der Clippings sank vor allem deshalb, weil sich ihre Erfassung änderte.

Projektkosten

Vom VKI wurde für die angeführten Kostenträger (siehe unten) ein Förderbetrag in Höhe von 4.250.000,00 € beantragt. Der beantragte **Förderbetrag** wurde geringfügig um 72.137 EUR auf 4.177.863 EUR reduziert, da es zu Umschichtungen innerhalb der einzelnen Kostenkategorien kam. Mit 08.02.2022 wurde der Betrag iHv 4.177.863,00 € von der Fachabteilung freigegeben.

Das Projekt wird von Mitgliedsbeiträgen der BAK (für die genannten Kostenträger in Höhe von 363.387,00 €) und im Teilbereich EVZ (Europäisches Verbraucherzentrum) von der EU (EVZ AT in Höhe von 1.276.669,16 € für 2 Jahre beantragt) mitfinanziert.

Abrechnung der Förderung

Aufgrund der Neustrukturierung stellte der VKI im Jahr 2021 auf ein **Abrechnungssystem nach Kostenträgern (Deckungsbeitrags-Ebenen)** um und legte – wie bereits beim Förderantrag 2021 – eine separate Kostenschätzung bei. Der Finanzplan weist daher in Absprache mit den relevanten Stellen des BMSGPK keine Detailkalkulation auf und verweist auf die **Kostenträgerbeilage** des VKI.

Das neue **Antrags-und Abrechnungssystem** des VKI wurde **vom BMF genehmigt** und ist integrierter Bestandteil des Vertrags sowie Grundlage der Förderungsabrechnung:

Der Förderungsnehmer erstellt für die Gesamtorganisation einen **Jahresabschluss** gemäß den §§ 21 und 22 Vereinsgesetz 2002, der jährlich von einem **Wirtschaftsprüfer** geprüft wird. Der Nachweis der Kosten für jede Organisationseinheit und jede Dienstleistung des VKI erfolgt gemäß Vereinbarung über eine mit einem Prüfvermerk des Wirtschaftsprüfers versehene und vom Leitungsorgan unterfertigte **Kostenrechnungsauswertung**. Die Kostenträgerrechnung stellt die **Vollkosten der einzelnen Dienstleistungen** des VKI dar. Für den Nachweis der widmungsgemäßen Verwendung der Förderung 2022 werden die Kostenträger gemäß adaptiertem Finanzplan herangezogen. Das BMSGPK fördert nicht alle Kostenträger des VKI, sondern nur einen Teil.

Der Förderungsvertrag sieht in § 17 auf Grund des adaptierten Finanzplans folgende Bestimmungen vor:

(4) Die Darstellung der Kostenpositionen der Einnahmen und Ausgaben muss dem Finanzplan des Förderungsantrages (§ 2) der vom BMF genehmigten stufenweisen Vollkosten-Deckungsbeitragsrechnung in Form einer Kostenträgerrechnung entsprechen. Zusätzlich müssen auch die Gemeinkostenstellen und die Verteilungsschlüssel (Bezugsgrößen), die als Verrechnungsbasis der Gemeinkosten auf die Kostenträger dienen, vorgelegt werden.

(5) Die Kosten des Zahlenberichts werden dann um nicht förderbare Elemente aliquot befreit (z.B. Rücklagen- und Rückstellungsbewegungen je KORE-Stufe), so dass nur mehr jener förderbare Anteil für den Nachweis der widmungsgemäßen Verwendung übrigbleibt, der mit den förderbaren Kosten gemäß ARR 2014 idGF, Sonderrichtlinie bzw. Fördervertrag konform geht.

(6) Dieser zahlenmäßige Nachweis, der sich aus der Kostenrechnung ableitet und die KORE-Struktur (Erlöse, Personalkosten, Sachkosten, Abschreibungen, Umlagen Bereich, Umlagen IT/Infrastruktur, Umlagen allgemeine Verwaltung) zwecks Vergleichbarkeit beibehält, wird als Abrechnung akzeptiert.

(7) Zusätzlich wird der geprüfte Jahresabschluss beigefügt. Dieser verfügt als Anlage 1 über die Kostenträgerauswertung je Dienstleistung/Kostenträger. Diese zeigt als aufsummiertes Betriebsergebnis immer das Ergebnis der GuV.

(8) Das BMSGPK oder die Buchhaltungsagentur im Auftrag des BMSGPK prüft danach stichprobenartig den geforderten Belegzusammenhang (Personalkosten, Reisekosten, div. Honorarnoten etc.) sowie deren Förderwürdigkeit (Gehaltshöhe, Vergaberichtlinien, Reisekosten...).

Wie in den Vorjahren wurde auf Grund der gesetzlichen Verpflichtung die **Fördersumme** zu 100% **in zwei Tranchen** ausbezahlt: jeweils EUR 2.088.931,50 am 20.07.2022 und am 25.11.2022.

Die **Abrechnung** langte fristgerecht am 31.5.2023 ein und entsprach den Vorgaben.

Ministeriumsintern wurden folgende Dokumente zur **Prüfung** herangezogen:

- eine mit dem Prüfvermerk des Wirtschaftsprüfers versehene und vom Leitungsorgan unterfertigte Kostenrechnungsauswertung
- Bericht über die Prüfung des Jahresabschlusses
- Formular Finanzplan Förderabrechnung (mit Angaben über Einnahmen, Sach- und Personalkostenkategorien)
- Aufstellung von sonstigen Einnahmen oder Förderungen im Leistungszeitraum mit Projektbezug
- Adaption der Personalbelegliste unter Berücksichtigung der ARR 2014
- Gewinn- und Verlustrechnung
- Nachweise zu diversen Auflagen

Die Stichprobenprüfung erfolgte vor Ort am 10.8.2023 und ergab keinerlei Auffälligkeiten.

Tabelle: Abrechnung nach Kostenträgern

Kostenträger-Bezeichnung	Verwendeter Förderbetrag	Kosten des Kostenträgers	% der Förderung BMSGPK an den Kosten des Kostenträgers
Konsument Online	288.374	288.374	100
Bücher	14.083	14.083	100
Konsument in der Schule	22.378	23.464	95
Lebensmittel-Check	170.449	199.213	86
Test/Untersuchung	1.690.712	2.367.743	71
Beratung	808.314	924.937	87
Webinare Beratung	0	0	0
EVZ	961.068	961.068	100
Rechtsartikel zur Konsumenteninformation	76.138	91.376	83
Rechtliche Fachartikel	35.442	35.442	100
Geförderte Veranstaltungen	18.765	18.765	100
Verbraucherrat	92.139	112.366	82
GESAMT gefördert	4.177.863	5.036.831	83
			Anteil der Förderung an sämtlichen Kosten des VKI
Ergebnis aller Kostenträger vor Förderung BAK und Auflösung von Rückstellungen und Rücklagen	5.889.968		71
<i>Anm.: Beträge gerundet</i>			

3 Ziele und Ergebnisse des Werkvertrags

Der VKI wird seit dem Jahr 1992 vom für Konsumentenschutz zuständigen Ressort – aktuell dem BMSGPK – mit der klagsweisen Durchsetzung von Verbraucherrechten beauftragt.

Dahinter steht die Überlegung, dass Verbraucher:innen zwar viele Rechte zu ihrem Schutz haben, die klagsweise Durchsetzung aber im Hinblick auf das damit einhergehende Prozesskostenrisiko vielfach scheuen.

Auf Basis eines unbefristeten Werkvertrages mit dem Ressort führt der VKI jährlich ca. **240 Verfahren**. Das Entgelt dafür belief sich bis Ende 2022 auf pauschal EUR 750.000. Damit sollten alle mit dem Klagsprojekt verbundenen Kosten – auch jene für verlorene Prozesse – abgedeckt sein. Tatsächlich kam es im Lauf der Jahre zu einer immer höheren Deckungslücke, was durch eine Neuausschreibung des Vertrags im Jahr 2023 saniert wurde.

Die Klagsführung dient einerseits der **Marktberreinigung** bei Verbandsklagen bzw. der **Rechtsdurchsetzung** im Einzelfall und andererseits der **Rechtsfortbildung** durch die Gerichte im Fall einer unklaren Rechtslage.

Vielfach sind die erzielten Urteile auch Basis für **Sammelaktionen** des VKI. Gerade bei Klärstellungen durch die Gerichtsbarkeit – z.B. Rückzahlungsverpflichtungen – sind oft eine Vielzahl von Verbraucher:innen betroffen. Hier versucht der VKI eine Gesamtlösung zu erzielen (z.B. bei pandemiebedingter vorzeitiger Beendigung der Ski-Saison).

Der beiliegende Bericht über die Klagstätigkeit betrifft die im Kalenderjahr 2022 geführten Verfahren. **Überblicksweise** werden besonders relevante Urteile und Klagsschwerpunkte dargestellt. Es wird auch darüber berichtet, welche Urteile zu Sammelaktionen geführt haben und in welchen Verfahren der Europäische Gerichtshof befasst wurde. Die **Erfolgsquote** betrug **2022** 97%.

Die Klagsführung erfolgt in zwei Bereichen:

1. **Musterprozesse** zur Durchsetzung individueller Verbraucherrechte

2. **Verbandsklagen**, die gerichtet sind auf Unterlassung von gesetzwidrigen Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Praktiken, die gegen EU-Verbraucherschutzrechte verstoßen oder irreführender Werbung.

Im Vorfeld einer Klage wird in der Regel ein außergerichtliches **Abmahnverfahren** durchgeführt (nicht bei Verstößen im Zusammenhang mit dem Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb - UWG).

Die Verfahren (inklusive Abmahnungen) werden auf der Grundlage eines Vorschlages des VKI vom BMSGPK geprüft und genehmigt oder abgelehnt. Die Anträge enthalten eine Sachverhaltsdarstellung samt rechtlicher Beurteilung sowie eine Kostenschätzung für den Fall des Prozessverlustes. Die beauftragten Verfahren werden vom VKI in enger Abstimmung mit den betrauten Rechtsanwält:innen und dem BMSGPK geführt. Für diese Vorgangsweise spricht eine langjährige Erfolgsquote, die **im Schnitt** über die Jahre um die 90 % lag.

Bei der **Auswahl** der Verfahren strebt der VKI unter anderem an, möglichst die gesamte Breite des inhaltlichen Verbraucherschutzrechtes abzudecken und aktuelle Probleme aus der Praxis aufzugreifen. 2022 ergaben sich Schwerpunkte zu Energieversorgung, Flugreisen, Finanzdienstleistungen und der Covid-19-Pandemie. Folgende Verfahren und Urteile sind exemplarisch:

Energieversorgung:

- OGH zu **Wertsicherungsklauseln** im Energiesektor: Eine Wertsicherungsklausel, bei der der Ausgangswert weit vor dem Vertragsabschluss liegt, wodurch bereits kurz nach Vertragsabschluss eine beträchtliche Preiserhöhung vorgenommen werden kann, ist nachteilig und unzulässig.
- OGH zu Energieliefer-Vertrag: Eine für unzulässig erklärte Klausel darf nicht durch **Umstellung** der AGB saniert werden.

Flugreisen:

- OGH zu zahlreichen Klauseln in **Allgemeinen Beförderungsbedingungen** einer Fluglinie: Ein unbeschränktes Änderungsrecht der Abflugzeiten ist unzulässig, Weiters wurde eine Klausel zur Haftung der Fluglinie für unzulässig erklärt, da ihre Formulierung geeignet ist, Verbraucher:innen von der Verfolgung ihrer

berechtigten Ansprüche abzuhalten. Gleiches gilt für die Formulierung der Haftungsbegrenzung für Verspätungsschäden.

- OLG Wien zu Flugbeförderungsvertrag: Die Regelung, dass bei einem stornierten Flug die **Rückerstattung** ausschließlich auf das Konto des Kreditkarteninhabers erfolgt, widerspricht der Fluggastrechte-Verordnung.

Finanzdienstleistungen:

- OGH zum Kreditmoratorium: die gesetzliche Regelung, wonach in der Pandemie bei Verbraucherkrediten die Raten gestundet werden, führte zu Interpretationsunterschieden. Der OGH gab dem VKI Recht, wonach während der Stundungsdauer auch keine vertraglichen **Sollzinsen** verrechnet werden dürfen. Der VKI hat idF weitere Banken abgemahnt und außergerichtliche Unterlassungserklärungen erwirkt.
- OGH zu **Deckungsausschlussklauseln** in einem Rechtsschutzversicherungsvertrag: Die sog. „Ausnahmesituations“-Klausel (wurde in der Pandemie herangezogen) ist intransparent. Die „Katastrophenklausel“ ist allerdings selbsterklärend und damit zulässig.

Covid-19-Pandemie:

Zahlreiche Abmahnungen bzw. Verbandsklagen und Musterprozesse mit einem Konnex zur Covid-19-Pandemie wurden geführt (vgl. Sonderkapitel im angehängten Bericht). Betroffen waren u.a. Rechtsfolgen von Betriebsschließungen, Entfall von Veranstaltungen, Flugstornierungen, Pauschalreisestornierungen, vorzeitiges Saisonende in Schigebieten etc. Irreführende Werbung im Zusammenhang mit der Pandemie (Maskenwerbung, Desinfektionsmittel, etc.) wurde ebenfalls inkriminiert.

Ziele und Zielerfüllung

Der Werkvertrag umfasst die folgenden Arbeitsprogrammpunkte gemäß § 4 Z 1 bis 3 WV:

1. Führung von 120 Verbands-Musterklagen

- 2.a) Führung von 120 Abmahnungen/Verbandsunterlassungsklagen
2. b) Kontrolle von Unterlassungserklärungen/Unterlassungstiteln; allfällige Fälligestellung von Vertragsstrafen/Exekution

3. Dokumentation und Bericht

Gemäß § 4 WV können Unterschreitungen des Mengengerüsts hinsichtlich einer Verfahrensart durch Überschreitungen hinsichtlich der anderen Verfahrensart ausgeglichen werden. Bei geringfügiger, 5 % nicht übersteigender Unterschreitung des Mengengerüsts, ist gemäß § 4 WV keine anteilige Reduktion der Vergütung vorzunehmen. 2022 wurden insgesamt **231 Verfahren** betreut (davon 164 Abmahnungen bzw. Verbandsunterlassungsklagen, 66 Verbands-Muster-Klagen und eine Sammelklage betreffend fehlerhafte Brustimplantate der Fa. Poly Implant Prothèse (PIP)). Das Mengengerüst iHv 240 Verfahren wurde damit nur **geringfügig unterschritten** (um 3,75 %), sodass die restliche Vergütung iHv EUR 250.000,- nicht zu reduzieren, sondern zur Gänze ausbezahlt werden musste.

Abrechnung des Werkvertrags

Die Abrechnung wurde **fristgerecht** gelegt.

Die Berichts-Listen über Prozessführung in Ausfallhaftung (Musterverfahren und Sammelklagen) und Verbandsklagen (gemäß §§ 28, 28a KSchG und § 14 UWG) zur Überprüfung der Erfüllung des Mengengerüsts sowie die Liste der durchgeführten Kontrollen von Unterlassungserklärungen und Unterlassungstiteln wurden übermittelt.

Zwei Teilzahlungen à EUR 250.000,- wurden vertragsgemäß bereits unterjährig im Laufe des Jahres 2022 als Vorschuss geleistet.

4 Anhänge

Anhang I – Bericht zur Basisförderung 2022

Anhang II – Jahresbericht Klagsvertrag 2022

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

post@sozialministerium.at

sozialministerium.at

