

Bericht gemäß VKI- Finanzierungsgesetz 2022

Bericht an den Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrats
gemäß § 1 Absatz 5 des Bundesgesetzes über die Finanzierung des
Vereins für Konsumenteninformation (VKI) im Jahr 2023

Wien, August 2024

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Grundlagen.....	3
1.1 Gesetz	3
1.2 Basisförderung	3
1.3 Werkvertrag.....	4
1.4 Berichte und Endabrechnungen	5
1.5 Mitgliedschaft im Verein.....	5
2 Ziele und Ergebnisse der Basisförderung	6
2.1 Beratung.....	7
2.2 Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ).....	8
2.3 Vergleichstests und Marktuntersuchung	8
2.4 Kommunikation.....	9
2.5 Recht	10
2.6 Projekt: Unterstützungstätigkeit betreffend Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking Verordnung.....	10
Anfragen im Zusammenhang mit der Dienstleistungsrichtlinie	10
Anfragen im Zusammenhang mit der Geoblocking Verordnung (EU) 2018/302	11
2.7 Projekt: Gefahr am Urlaubsort	11
2.8 Projekt: Lebensmittelcheck	12
2.9 Ziele und Zielerfüllung	12
2.10 Projektkosten und Abrechnung	14
3 Ziele und Ergebnisse des Werkvertrags	16
3.1 Thematische Schwerpunkte der VKI Klagtätigkeit im Jahr 2023	17
3.2 Ausgewählte Fallbeispiele aus der VKI Klagtätigkeit im Jahr 2023	18
3.3 Ziele und Zielerfüllung	20
3.4 Abrechnung.....	21
4 Anhänge	22

1 Grundlagen

Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz übermittelt dem Ausschuss für Konsumentenschutz des Nationalrats gemäß § 1 Absatz 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 Absatz 4 durchgeführte Kontrolle.

1.1 Gesetz

Das oben zitierte Gesetz sieht in § 1 Absatz 5 vor, dass der 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 Absatz 4 durchgeführte Kontrolle vorzulegen. Diese Verpflichtung wurde erstmals mit dem VKIFinanzG 2022 normiert; in den Vorjahren war keine Berichtspflicht vorgesehen.

Die Berichtspflicht besteht weiterhin, obwohl das Gesetz ab 2023 keine finanziellen Mittel für den VKI mehr vorsieht. Stattdessen wurde – neben dem Klagswerkvertrag – für die Periode 2023 bis 2025 ein Förderungsvertrag mit dem VKI abgeschlossen.

1.2 Basisförderung

Gemäß dem Bundesministeriengesetz 1986 ist das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz unter anderem 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.

Die Republik Österreich hat, vertreten durch den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, mit dem Verein für Konsumenteninformation zur GZ

2022-0.849.504 einen Vertrag zur Förderung der Durchführung der statutarischen Aufgaben des VKI und Finanzierung des Europäischen Verbraucherzentrums Österreich mit einer Laufzeit von drei Jahren abgeschlossen. Die Basisförderung für den VKI einschließlich des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) beläuft sich für den Zeitraum 1.1.2023 bis 31.12.2025 insgesamt auf maximal 11.321.340 Euro (Höchstbetrag).

In § 6 des Förderungsvertrags sind für den VKI jährliche Berichtspflichten über die Durchführung des Projekts vorgesehen, wobei insbesondere ein Sachbericht und ein zahlenmäßiger Nachweis zu erbringen sind.

1.3 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 beziehungsweise 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 „BMSGPK: Durchsetzung von Verbraucherrechten“ wurde im November 2023 nach öffentlicher Ausschreibung im Rahmen eines Vergabeverfahrens mit GZ 2023-0.016.382 (Vergabeverfahren) beziehungsweise 2023-0.579.307 (Zuschlagserteilung) unterfertigt. Für die Erfüllung der Aufgaben wurde ein Auftragsentgelt in der Höhe von 1.150.000 Euro vereinbart, welches einer Wertsicherung unterliegt. Gemäß § 4 dieses Werkvertrags sind jährlich über die Leistungen gemäß § 1 – das sind die Führung von Musterprozessen, die Marktkontrolle durch Abmahnungen und Verbandsklagen und die Dokumentation und Berichtslegung – ein Zwischen- und ein Jahresendbericht samt Endabrechnung zu legen.

1.4 Berichte und Endabrechnungen

Der VKI hat für das Jahr 2023 sowohl den Bericht und die Endabrechnung gemäß § 6 des Förderungsvertrages als auch den Jahresendbericht und die Endabrechnung zum Werkvertrag rechtzeitig vorgelegt. Beide Berichte bilden die Grundlage für die Kernaussagen dieses Berichts und sind als Anhang diesem Dokument beigelegt.

1.5 Mitgliedschaft im Verein

Die Republik Österreich – vertreten durch das jeweils für Konsument:innenpolitik 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 beziehungsweise 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 4.750.000 Euro beziehungsweise 5.000.000 Euro zur Verfügung gestellt werden.

Seit dem Jahr 2023 erfolgt die Unterstützung des Ressorts wiederum durch einen Fördervertrag, welcher bis zum 31.12.2025 gilt.

Für Verbraucherinformation, Rechtsberatung, Vergleichstests, Marktuntersuchungen und wissenschaftliche Tätigkeiten sowie EVZ wurde dem Verein 2023 maximal 3.728.780 Euro an Förderung zugesagt. Vertragsgemäß wurde ein Sachbericht gelegt.

Die seitens des Ressorts geförderte Basistätigkeit des VKI besteht aus

- Verbraucherinformation
- Beratung inklusive EVZ,
- Vergleichstests und Marktuntersuchungen,
- Wissenschaftliche Tätigkeit

Der Bereich Recht ist im Wesentlichen über den Werkvertrag „BMSGPK: Durchsetzung von Verbraucherrechten“ abgedeckt (siehe unten).

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

2.1 Beratung

Durch die Förderung seitens des BMSGPK bietet der VKI sowohl kostenlose telefonische Beratung (10.899 Telefonate), schriftliche online-Beratung (2.439 Fälle) als auch kostenpflichtige persönliche Beratung und Intervention bei Unternehmen (1.003 Fälle) an.

Wie schon in der Vergangenheit betraf fast ein Viertel aller Anfragen Probleme beim Warenkauf und vorwiegend die Durchsetzung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen. Betroffene Branchen waren vor allem die Elektro- und Elektronikbranche sowie der Möbelhandel.

An zweiter Stelle lagen auch im Jahr 2023 Beschwerden zu den Preiserhöhungen bei Energie und Wasser. Oft wurde das Ausmaß der 2022 erfolgten Preisänderungen erst durch eine Jahresabrechnung im Jahr 2023 ersichtlich, weshalb sich Anfragen häufig auf AGB-Klauseln betreffend Preisanpassungen bezogen.

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

Einen weiteren Schwerpunkt bildeten Fragen zu Finanzdienstleistungen und Versicherungen. Dabei ging es häufig um den Anstieg der Kreditzinsen, aber auch um Gebühren im Zusammenhang mit Kreditverträgen sowie um Betrugsfälle im Zahlungsverkehr (Phishing). Im Bereich Versicherungen lag der Schwerpunkt der Anfragen bei Gebühren im Zusammenhang mit Lebensversicherungen gefolgt von Beschwerden zu Sach- beziehungsweise Schadensversicherungen (vorwiegend Deckungsablehnungen).

2.2 Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ)

Das EVZ ist eine Beratungs- und Interventionseinheit innerhalb des VKI zur Lösung grenzüberschreitender Probleme. Es wird von der Europäischen Kommission und dem BMSGPK kofinanziert. 2023 wurden 8.401 Anfragen beziehungsweise Beschwerden bearbeitet.

Der Beratungsschwerpunkt lag 2023 wie im Vorjahr bei Flugreisen, darunter insbesondere Flugannullierungen, Verspätungen und Beförderungsverweigerungen sowie Probleme mit verlorengegangenen Gepäckstücken. Weitere Beschwerden von Konsument:innen betrafen unzulässige Check-in-Kosten am Flughafen. An zweiter und dritter Stelle folgten Anfragen zu E-Commerce sowie Beschwerden im Zusammenhang mit Hotel- und Apartmentbuchungen.

Das EVZ nimmt neben sonstigen Auflagen aus dem Fördervertrag seit 2016 auch folgende Unterstützungsaufgaben wahr:

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

2.3 Vergleichstests und Marktuntersuchung

Die Tests, die der VKI größtenteils gemeinsam mit anderen europäischen Verbraucherorganisationen wie insbesondere der Stiftung Warentest durchführt, bilden die Grundlage für die Beiträge im Magazin KONSUMENT sowie online auf www.konsument.at. Im Berichtsjahr 2023 wurden 122 Tests beziehungsweise 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 und Klimaschutz“.

Im Bereich „Gesundheit, Kosmetik und Schadstoffe“ stand 2023 das Ziel des „toxic free environment“ im Zentrum. So wurde etwa in einem internationalen Gemeinschafts-Test aufgezeigt, dass hormonverändernde Substanzen (Bisphenole) in Kinderprodukten und Lebensmittel-Kontaktmaterialien enthalten sind.

Die Rubrik „Neue Medien“ wurde laufend um Testergebnisse neu auf dem Markt erscheinender Geräte wie TV-Geräte, Smartphones, Notebooks, Tablets und Soundbars erweitert, die man auf www.konsument.at findet. Derzeit sind in dieser Sparte etwa 2.100 aktuelle Testergebnisse abrufbar.

In der Rubrik Haushalt, Sport und Freizeit wurde die bestehende Datenbank um Tests etwa zu Autokindersitzen oder Kinderwagen erweitert und als Pilotprojekt auch Tests zu kleinen Haushaltsgeräten ins Programm aufgenommen.

Im Bereich Dienstleistungen und Finanzdienstleistungen wurden auch 2023 umfassende Informationen zu Versicherungen angeboten. Neben Basisinformationen wurden auch Preise und Leistungen der am Markt angebotenen Versicherungen verglichen.

Nachhaltigkeit und Klimaschutz fanden Eingang bei neun Greenwashing Checks beispielsweise zu CO₂-Neutralität, Recycling und zum am häufigsten genannten Marketinginstrument „Klimaneutralität“.

2.4 Kommunikation

Da Verbraucherinformation ein wesentlicher Bestandteil des Konsumentenschutzes ist, betreibt der VKI auch eine Reihe von Kommunikationskanälen:

- die Zeitschrift „der Konsument“
- der Vertrieb von Büchern
- www.konsument.at/
- www.vki.at
- www.verbraucherrecht.at
- Facebook (KONSUMENT und Verbraucherrecht)
- Youtube (@vki_konsumentenschutz)
- X (@vki_konsument)
- TikTok (@vki_konsumentenschutz)

- Verbraucherbildungs-Veranstaltungen in Schulen

Die Zugriffe auf das elektronische Informationsangebot sind im Allgemeinen zufriedenstellend. So wurde beispielsweise die Website www.konsument.at im Jahr 2023 um mehr als 50 Prozent häufiger besucht als im Vorjahr. Die Entwicklung des Social Media Auftritts ist insgesamt ebenso positiv zu sehen. Im Jahr 2023 erfolgte eine Vielzahl an Postings sowohl auf als auch auf TikTok und X. Diese betrafen etwa Produktrückrufe, höchst- oder instanzgerichtliche Entscheidungen oder Produkttests.

2.5 Recht

Informationen auf der Website www.verbraucherrecht.at sowie zwei Veranstaltungen zur Rechtswissensvermittlung wurden 2023 mit den Fördergeldern des Bundes finanziert.

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

2.6 Projekt: Unterstützungstätigkeit betreffend Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking Verordnung

Das Europäische Verbraucherzentrum hat 2010 die Aufgabe übernommen, Anfragen zur Dienstleistungsrichtlinie 2006/123 (DL-RL) zu beantworten; 2018 wurde dieser Aufgabenbereich um Fragen zu Geoblocking nach der Verordnung (EU) 2018/302 erweitert.

Anfragen im Zusammenhang mit der Dienstleistungsrichtlinie

Konsument:innen haben gemäß Artikel 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 Artikel 21 DL-RL ist das Vertrauen von Konsument:innen in den Binnenmarkt zu stärken.

Die höchste Anzahl der Anfragen von Konsument:innen im Jahr 2023 betraf die Transportbranche beziehungsweise die Nutzung von Straßeninfrastruktur. Darunter fallen

vor allem Probleme europäischer Konsument:innen mit der österreichischen Autobahnvignette sowie Probleme österreichischer Verbraucher:innen mit Bußgeldern, insbesondere wegen Vergehen gegen die italienische Straßenverkehrsordnung. Auch das Thema der Online-Coachings war 2023 wieder Gegenstand zahlreicher Beschwerden.

Mehr als 75 Prozent der Anfragen österreichischer Verbraucher:innen zu Dienstleistungen betraf Unternehmen aus Italien und Deutschland.

Anfragen im Zusammenhang mit der Geoblocking Verordnung (EU) 2018/302

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 sie lokalen Kund:innen angeboten werden zu verkaufen.

Bei den Anfragen zu Geoblocking stach wiederum die Transportbranche hervor, wobei insbesondere Fragen zum grenzüberschreitenden Autokauf, zu elektronischen Mautsystemen sowie zu Tarifen für Einheimische in Skigebieten gestellt wurden. An zweiter Stelle standen Anfragen im Bereich Kommunikation, die sich etwa auf den Zugang zu Werbeaktionen und Herstellergarantien beim Kauf von Mobilfunkgeräten bezogen.

Die meisten Anfragen von österreichischen Konsument:innen betrafen deutsche Unternehmen.

2.7 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, auf das Niveau vor 2020 zurück. Im Jahr 2023 wurden 153 Anfragen von Konsument:innen gestellt – in 52 Fällen erfolgte eine grenzüberschreitende Intervention

nach der Beratung. Die meisten Anfragen bezogen sich auf Flugreisen, die online gebucht wurden.

2.8 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 2023 wie im Vorjahr zum Thema Preis und Gewicht. Es ging um versteckte Preiserhöhungen oder Abweichungen des gewogenen Gewichts von der angegebenen Nettofüllmenge. Auch 2023 wurde bei auffällig vielen Lebensmitteln die Füllmenge verringert, während die Verpackung und der Stückpreis gleichblieben. Diese Vorgehensweise wurde als „Shrinkflation“ bekannt.

2.9 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.konsument.at, www.verbraucherrecht.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.

Vergleichstests und Marktuntersuchungen werden durch die Produkte „Test“ sowie „Lebensmittelcheck“ angeboten und unterstützen Konsument:innen dabei, Entscheidungen auf Basis von objektiven Informationen treffen zu können.

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 dazugehörigen Stabstellen und der administrativen Funktionen aus den Bereichen finanziert.

Tabelle 1: Indikatoren laut Förderantrag

Indikatoren (Kennzahlen/Meilensteine)	Messbare Einheiten	
	Ziel 2023	Erreicht
Anzahl der Online-Abonnenten	10.000	8.633
Anzahl verkaufter Bücher	10.000	8.626
Anzahl Teilnahme „Konsument in der Schule“	30	37
Persönliche Beratung	1.000	865
Telefonische Beratung	12.000	10.899
Onlineberatung	2.500	2.349
Intervention	1.000	1.003
Anzahl Anfragen an das EVZ	8.067	8.401
Durchgeführte Webinare Beratung	12	6
Durchgeführte Untersuchungen (Test/Report)	124	122
Durchgeführte geförderte Veranstaltungen zur Rechtswissensvermittlung	2	2
Anzahl veröffentlichter rechtlicher Fachartikel	100	135
Medienpräsenz des VKI		
Presseaussendungen	108	92
Clippings	3.300	5.392
Anzahl Veröffentlichung Lebensmittelchecks	100	103

Die Zielvorgaben wurden zum überwiegenden Teil erfüllt. Es gilt zu berücksichtigen, dass die Themen des Konsumentenschutzes – wie etwa die Anzahl an Beratungen und Interventionen – nicht vollumfänglich im Vorhinein eingeschätzt werden können und daher variieren. In einigen Bereichen, wie den Anfragen an das EVZ oder der Anzahl veröffentlichter rechtlicher Fachartikel ist es auch zu einer Übererfüllung gekommen.

2.10 Projektkosten und Abrechnung

Der VKI führt eine Kostenträgerrechnung, aus der die für die einzelnen Teilbereiche aufgewendeten Mittel hervorgehen. Das Antrags- und Abrechnungssystem des VKI ist integrierter Bestandteil des Fördervertrags 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 2023 werden die Kostenträger gemäß adaptiertem Finanzplan herangezogen. Das BMSGPK fördert nicht alle Kostenträger des VKI, sondern nur einen Teil.

90 Prozent der Fördersumme wurden vertragsgemäß im Jahr 2023 in Form von zwei Teilzahlungen ausbezahlt. Die Abrechnung langte fristgerecht ein und wird derzeit geprüft, weshalb sich die konkreten Widmungen Kosten im Detail noch ändern können. Bei erfolgreicher Beendigung der Prüfung wird die Restzahlung ausbezahlt werden.

Voraussichtlich wird sich die Verteilung der Fördersumme auf die Tätigkeitsbereiche wie in Abbildung 1 ersichtlich darstellen.

Abbildung 1: Voraussichtliche Verteilung der Basisförderung 2023 auf die Tätigkeitsbereiche des VKI



Im Jahr 2023 trug die Bundesarbeitskammer mit Mitgliedsbeiträgen in Höhe von rund 650.000 Euro zur Finanzierung bei sowie erfolgte im Teilbereich EVZ eine Mitfinanzierung von Seiten der Europäischen Kommission.

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 etwa 240 Verfahren. Das Auftragsentgelt dafür belief sich im Berichtszeitraum auf pauschal 1.150.000 Euro. Damit sollten alle mit dem Klagsprojekt verbundenen Kosten abgedeckt sein.

Die Klagsführung dient einerseits der Marktbereinigung bei Verbandsklagen beziehungsweise 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 Klarstellungen durch die Gerichtsbarkeit – etwa hinsichtlich Rückzahlungsverpflichtungen – ist oft eine Vielzahl von Verbraucher:innen betroffen. Hier versucht der VKI regelmäßig Gesamtlösungen zu erzielen (beispielsweise im Jahr 2023 im Zusammenhang mit unzulässigen Gebühren bei Lebensversicherungen).

Die Klagsführung erfolgt in zwei Bereichen:

- Musterprozesse zur Durchsetzung individueller Verbraucherrechte
- Verbandsklagen, die auf Unterlassung von gesetzwidrigen Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Praktiken, die gegen EU-Verbraucherschutzrechte verstößen oder irreführender Werbung gerichtet sind.

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. 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 Prozent lag.

3.1 Thematische Schwerpunkte der VKI Klagtätigkeit im Jahr 2023

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.

Ein Thema, von dem Verbraucher:innen im Jahr 2023 in verschiedenen Bereichen der Daseinsvorsorge (insbesondere Energie) betroffen waren, war das Thema **Preiserhöhungen**.

Ein gleichermaßen brisantes Thema waren **Zinsen und Zinsänderungen** bei Konten, Krediten und Sparprodukten.

Im **Bankenbereich** wurden außerdem Verfahren betreffend verschiedene **Bankgebühren**, zu den Folgen vorzeitiger Kreditrückzahlung beim Hypothekarkredit und zu Phishing-Attacken geführt.

Betreffend **Fernabsatzgeschäfte** führte der VKI im Berichtsjahr Verfahren zur Klärung offener Rechtsfragen etwa im Zusammenhang mit Rücktrittsrechten bei Streamingdiensten, der Belehrung über das Rücktrittsrecht bei Vertragsverlängerung und Rücktrittsrechten bei Auktionen.

Die Verfahren betreffend überhöhte Gebühren bei **Besitzstörungen** blieben im Berichtsjahr weiterhin konstant auf hohem Niveau.

Im **Reiserecht** stellten sich pandemiebedingt Folgefragen zum Rücktritt bei Pauschalreisen, die der VKI in mehreren Verfahren aufgriff. Weitere Verfahren betrafen Reisevermittler-Plattformen.

Im **Datenschutzrecht** ging der VKI gegen zahlreiche Klauseln in Datenschutzerklärungen vor. Weiters wurden Verfahren zum Bestehen und zur Bemessung immaterieller Schadenersatzansprüche von Verbraucher:innen bei Datenschutzverstößen geführt.

Die im Bereich des **Wettbewerbsrechts** im Berichtszeitraum geführten Verfahren betrafen Greenwashing, Werbungen mit Stattpreisen, Mogelpackungen sowie Werbungen mit Inhaltsstoffen und Gesundheitsversprechen.

Im **Telekommunikationsbereich** wurden zwei Telekomanbieter geklagt, es zu unterlassen, ihre Internet-Produkte mit einer bestimmten (maximalen) Datenübertragungsgeschwindigkeit zu bewerben, wenn sie in den Entgeltbestimmungen oder Leistungsbeschreibungen für diese Produkte eine deutlich langsamere normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit angeben.

3.2 Ausgewählte Fallbeispiele aus der VKI Klagstätigkeit im Jahr 2023

Gesetzwidrige Änderungsklausel von WhatsApp Ireland Limited (**WhatsApp**): Anlass für die Klage war eine Änderung der Nutzungsbedingungen von WhatsApp im Jahr 2021. Für den Obersten Gerichtshof (OGH) war im Verfahren wesentlich, dass Verbraucher:innen auch unter Berücksichtigung der darin enthaltenen Hyperlinks kein klares und umfassendes Bild davon vermittelten bekamen, in welchen Punkten sich die AGB der Beklagten konkret ändern.

Unzulässige Entgelte bei Paylife Maestro Gutscheinkarten: Derartige Gutscheinkarten wurden in Einkaufszentren genutzt und konnten mit einem gewünschten Betrag in der Höhe von 10 Euro bis 150 Euro aufgeladen werden. Nach Ablauf der Gültigkeit wurde den Karteninhaber:innen eine Bereitstellungsgebühr verrechnet, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Bei Rücktausch des Guthabens wurde in bestimmten Fällen zudem eine Gebühr fällig. Der OGH bestätigte die Gesetzwidrigkeit der eingeklagten Gebühren.

Abgleich von Daten mit der Post durch Sky Österreich Fernsehen GmbH (Sky): Die Klage erfolgte nachdem Sky den Kund:innen angekündigt hatte, personenbezogene Daten mit der Österreichischen Post abgleichen zu wollen. Der OGH wertete die zugrundeliegende Vertragsbedingung von Sky für unzulässig.

Unzulässiger Stornoabzug bei UNIQA-Lebensversicherung: Versicherungsnehmer:innen können Lebensversicherungen vorzeitig kündigen. Der Versicherer hat in diesem Fall den Rückkaufswert zu erstatten. Er kann davon einen Abzug (sogenannter Stornoabzug) vornehmen. Es blieb – so der OGH – beim konkreten Abzug aber völlig offen, aus welchen Gründen die Staffelung des Stornoabzugs bei Kündigung gerechtfertigt sein soll. Die Klausel ist daher gesetzwidrig.

Mogelpackung bei Mozart-Schnitten von Manner: Im Verfahren ging es um die Füllmenge beziehungsweise den Luftgehalt von Verpackungen. Nach der ersten Instanz schloss sich auch das Oberlandesgericht Wien der Rechtsauffassung des VKI an und beurteilte die Verpackung des Schüttelbeutels von „Manner Mozart Mignon“ rechtskräftig als irreführend.

Werbung zu CO₂-Neutralität bei Gösser Bier der Brau Union: Die Brau Union bewarb das von ihr erzeugte und vertriebene Gösser Bier unter anderem mit den Slogans „CO₂ neutral gebraut“ und „100 Prozent des Energiebedarfs für den Brauprozess kommen aus erneuerbaren Energien“. Es war unter anderem strittig, ob der Brauprozess, den die Brau Union als CO₂-neutral bewarb, auch den für die Bierherstellung notwendigen Mälzprozess erfasst, da das Malz nicht selbst erzeugt, sondern bei Mälzereien zugekauft wurde. Die dafür erforderliche Wärme wird überwiegend aus Erdgas gewonnen. Der Mälzprozess ist damit natürlich nicht CO₂-neutral. Das Landesgericht Linz gab dem VKI recht: Selbst wenn das Mälzen im technischen Sinn nicht Teil des Brauprozesses sei, würden durchschnittlich informierte und verständige Verbraucher:innen keine präzise Abgrenzung vornehmen.

Greenwashing-Urteil gegen Austrian Airlines: Im Verfahren ging es um die Bewerbung von Flügen als CO₂-neutral. Das Landesgericht Korneuburg folgte der Rechtsauffassung des VKI und beurteilte die Werbung als irreführende Geschäftspraktik. Das Urteil ist rechtskräftig.

Wettbewerbswidrige Darstellung der Lieferkosten bei IKEA: Die IKEA Möbelvertrieb OHG (IKEA) warb im Frühjahr 2022 auf der Homepage mit der „Gratis Paketlieferung für IKEA Family Mitglieder“, also für jene Kund:innen, die Teilnehmer:innen des Kundenbindungsprogramms sind. Voraussetzung für eine Gratislieferung war jedoch, dass die Ware bestimmte Abmessungen und ein bestimmtes Gewicht nicht überschreitet. Diese Einschränkung war bei der Ankündigung zur Gratislieferung aber nicht zu finden, sondern erst auf einer Unterseite mit Informationen zur IKEA-Paketlieferung. IKEA ließ es nicht auf ein Urteil ankommen und erklärte sich zu einem gerichtlichen Unterlassungsvergleich bereit.

3.3 Ziele und Zielerfüllung

Der Werkvertrag umfasst die folgenden Arbeitsprogrammpunkte gemäß § 1 des Werkvertrags:

- Führung von 120 Musterprozessen
- Marktkontrolle durch Abmahnungen und Verbandsklagen
 - Führung von 120 Abmahnungen/Verbandsunterlassungsklagen
 - Kontrolle von zumindest 30 Unterlassungserklärungen/Unterlassungstiteln der letzten drei Jahre auf deren Umsetzung; allfällige Fälligstellung von Vertragsstrafen/Exekution
- Dokumentation und Berichte

Bei geringfügiger, 5 Prozent nicht übersteigender Unterschreitung des Mengengerüsts, ist gemäß § 5 Absatz 2 des Werkvertrags keine anteilige Reduktion der Vergütung vorzunehmen. Gemäß § 5 Absatz 3 des Werkvertrags können Unterschreitungen des Mengengerüsts hinsichtlich einer Verfahrensart durch Überschreitungen hinsichtlich der anderen Verfahrensart ausgeglichen werden.

Im Berichtszeitraum wurden vom VKI insgesamt 236 Verfahren betreut. Diese setzen sich aus 70 Musterprozessen und 166 Abmahnungen beziehungsweise Verbandsklagen zusammen. Außerdem wurden 37 Unterlassungstitel auf ihre Umsetzung in der Praxis kontrolliert. Die Erfolgsquote lag bei rund 89 Prozent.

Die 166 Abmahn- und Verbandsverfahren betrafen folgende Bereiche:

- 108 Fälle betrafen unzulässige Klauseln im Sinne des § 28 KSchG
- 15 Fälle betrafen Verbraucherrechtsverstöße im Sinne des § 28a KSchG
- 43 Fälle betrafen unlautere Geschäftspraktiken im Sinne des § 14 UWG

3.4 Abrechnung

Die vereinbarten Berichtspflichten wurden erfüllt sowie wurde die Abrechnung wurde fristgerecht gelegt.

Im Jahr 2023 wurden vereinbarungsgemäß zwei Teilzahlungen in Höhe von 90 Prozent des Auftragsentgelts als Vorschuss ausbezahlt. Die restliche Vergütung wurde nach erfolgter Prüfung ebenfalls geleistet, sodass das gesamte jährliche Auftragsentgelt in Höhe von 1.150.000 Euro ausbezahlt wurde.

4 Anhänge

Anhang I – Bericht zur Basisförderung 2023

Anhang II – Jahresbericht Klagsvertrag 2023

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Stubenring 1, 1010 Wien
+43 1 711 00-0
post@sozialministerium.at
sozialministerium.at

