

---

**12533/J XXVII. GP**

---

**Eingelangt am 04.10.2022**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **ANFRAGE**

des Abgeordneten Peter Wurm  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **Jahresbericht des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“**

Der gemeinnützige und unabhängige Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ fungiert seit dem Jahr 2016 als eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich, wobei die Schlichtungsstelle öffentlich als „Verbraucherschlichtung Austria“ auftritt. Diese bietet kostenlose, freiwillige Schlichtungsverfahren an, um zur Lösung von Problemen zwischen Verbrauchern und Unternehmen beizutragen.

Im Jahr 2021 wurden an die Verbraucherschlichtung Austria insgesamt 8.527 Anfragen und somit rund 8 Prozent mehr als im Vorjahr herangetragen. Anfragen sind alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens. Außerdem wurden im Jahr 2021 insgesamt 1.243 Schlichtungsanträge gestellt und somit rund 20 Prozent mehr als im Jahr davor. Bei diesen Anträgen fielen einige Branchen besonders auf, wie nachstehende Grafik zeigt:

## 4.2 Schlichtungsanträge

## 4.2.1 Branchen

Branchen	2021	2020	Veränderung in %
Handel	<b>430</b>	259	+66%
Dienstleistungen	<b>280</b>	220	+27%
Versicherung	<b>119</b>	110	+8%
Reise	<b>83</b>	144	-42%
Heizkostenabrechnung	<b>76</b>	51	+49%
Handwerk	<b>58</b>	45	+29%
Spenden	<b>53</b>	61	-13%
Wohnen	<b>40</b>	24	+67%
Fremdwährungskredit	<b>17</b>	26	-35%
Sonstiges	<b>49</b>	40	+23%
Andere AS-Stellen	<b>38</b>	60	-37%
<b>Gesamt</b>	<b>1.243</b>	1.040	+20%

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich die Verbraucher 2021 an die Verbraucherschlichtung Austria gewandt haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, zeichnet sich folgendes Bild ab: Am häufigsten hatten Verbraucher Probleme rund um Kündigungen, Stornierungen bzw. Garantie und Gewährleistung sowie Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Erst danach folgten Konflikte zum Thema Verträge, wie die folgende Grafik zeigt:

## 4.2.2 Rechtliche Probleme

Rechtliches Problem	2021	2020	Veränderung in %
Kündigung/Storno	496	496	+/- 0%
Garantie/Gewährleistung	222	162	+37%
Preis/Rechnung	214	144	+49%
Vertragsfragen	125	125	+/- 0%
Schadenersatz	84	52	+62%
Lieferprobleme	77	54	+43%
Sonstiges	25	7	+257%
Gesamt	1.243	1.040	+20%

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz folgende

### ANFRAGE

- 1) Im Jahr 2021 gab es bei der Verbraucherschlichtung Austria um rund 8 Prozent mehr Anfragen und um rund 20 Prozent mehr Schlichtungsanträge als im Vorjahr. Wie erklären sie sich die Zunahme von Schlichtungsanträgen?
- 2) Dabei bilden die Bereiche Handel, diverse Dienstleistungen, Versicherung sowie Reisen die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Warum sind genau diese Sektoren so stark betroffen?
- 3) Welche Maßnahmen werden Sie als Bundesminister für Konsumentenschutz setzen, um dem starken Anstieg von Schlichtungsanträgen entgegenzuwirken?
- 4) Sehen Sie gesetzlichen Handlungsbedarf, um den österreichischen Konsumenten verstärkt Hilfe zukommen zu lassen?
- 5) 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?
- 6) Welche Maßnahmen werden Sie als Bundesminister für Konsumentenschutz setzen, um dem starken Anstieg von rechtlichen Problemen in diesen Bereichen entgegenzuwirken?
- 7) Sehen Sie im rechtlichen Bereich gesetzlichen Handlungsbedarf, um den österreichischen Konsumenten verstärkt Hilfe zukommen zu lassen?
- 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?