

## 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. Die Verbraucherschlichtung Austria bietet kostenlose, freiwillige Schlichtungsverfahren an, um zur Lösung von Problemen zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen beizutragen.

Im Jahr 2019 wurden an die Verbraucherschlichtung Austria insgesamt 5.170 Anfragen und somit rund +23 Prozent mehr als im Vorjahr. Anfragen sind alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens. Außerdem wurden im Jahr 2019 insgesamt 814 Schlichtungsanträge gestellt und somit rund 16 Prozent mehr als im Jahr davor. Bei diesen Anträgen fielen einige Branchen besonders auf, wie nachstehende Grafik zeigt:

Branchen	2018	2019	Veränderung in %
Handel	151	181	+20%
Diverse Dienstl.	90	147	+63%
Reise	97	103	+6%
Versicherung	96	94	-2%
Spenden	34	68	+100%
Fernwärme	40	44	+10%
Handwerk	35	42	+20%
Wohnen	32	31	-3%
Fremdwährungskredit	35	22	-37%
Sonstiges	73	54	-26%
Andere AS-Stellen	18	28	+56%
Gesamt	701	814	+16%

Abbildung 1: Branchen - Schlichtungsanträge

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich die Verbraucher 2019 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, zeichnet sich folgendes Bild ab: am öftesten hatten Verbraucher Probleme rund um

Kündigungen, Stornierungen bzw. Vertragsrücktritte sowie Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Erst danach folgten Konflikte zum Thema Garantie & Gewährleistung, wie die folgende Grafik zeigt:

Rechtliches Problem	2018	2019	Veränderung in %
Kündigung/Storno	237	311	+31%
Preis/Rechnung	123	154	+25%
Garantie/Gewährleistung	111	131	+18%
Schadenersatz	101	102	+1%
Vertragsfragen	76	68	-11%
Lieferprobleme	15	26	+73%
Sonstiges	38	22	-42%
Gesamt	701	814	+16%

Abbildung 2: Rechtliches Problem

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

## ANFRAGE

1. Im Jahr 2019 gab es bei der Verbraucherschlichtung Austria um rund 23 Prozent mehr Anfragen und um rund 16 Prozent mehr Schlichtungsanträge als im Vorjahr. Wie erklären sie sich diese starke Zunahme?
2. Dabei bilden die Bereiche Handel, diverse Dienstleistungen, Reise und Versicherung sowie Spenden 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 Lieferungen, Kündigungen/Storno, Vertragsrücktritte, den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen und bei & Gewährleistung: 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. Rund 65% der 2019 eingebrachten Schlichtungsanträge wurden von Konsumenten aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland gestellt, wobei Wien deutlich überrepräsentiert ist. Worin sehen Sie die Gründe, dass es im Gegensatz zu den anderen Bundesländern in Wien eine massiv höhere Anzahl von Anträgen gibt?

  
Schlichter

