

Bericht 2024 über die Finanzierung des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) durch das BMASGPK

Wien, 2025

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
(BMASGPK), Stubenring 1, 1010 Wien
Wien, 2025.

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums und der Autorin / des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin / des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Im Falle von Zitierungen (im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten) ist als Quellenangabe anzugeben: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK) (Hg.); Titel der jeweiligen Publikation, Erscheinungsjahr.

Einleitung

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) wurde im Jahr 1961 von Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, Landwirtschaftskammer und Österreichischem Gewerkschaftsbund gegründet. Ziel war und ist Sicherstellung der Rechte von Konsument:innen. Seither nimmt der VKI Aufgaben im öffentlichen Interesse wahr – insbesondere im Bereich der Information, Beratung und Rechtsdurchsetzung.

Nach dem Austritt der übrigen Gründungsmitglieder ist die Bundesarbeitskammer einziges Mitglied des VKI. Die Republik Österreich, vertreten durch das BMASGPK, ist außerordentliches Mitglied.

Die Unterstützung des VKI durch die öffentliche Hand hat eine langjährige Tradition. Das für Konsumentenpolitik zuständige Bundesministerium leistet seit Jahrzehnten einen wesentlichen Beitrag zur Finanzierung des VKI. Dadurch wird die Erfüllung des Vereinszwecks gewährleistet. Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nimmt hierdurch auch seine Zuständigkeit gemäß Bundesministeriengesetz zur Förderung von Verbrauchervertretungen wahr, insbesondere zur Sicherstellung der Beratung, Information und Rechtsdurchsetzung.

Angesichts der hohen Sichtbarkeit des VKI im öffentlichen Diskurs und des signifikanten Anteils am Budget der Konsumentenpolitik gibt der vorliegende Bericht einen Überblick über die durch öffentliche Mittel ermöglichte Tätigkeit des Vereins im Jahr 2024.

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Einleitung | 3 |
| 1 Grundlagen | 5 |
| 1.1 Basisförderung | 5 |
| 1.2 Werkvertrag | 5 |
| 1.3 Berichte und Endabrechnungen | 6 |
| 1.4 Mitgliedschaft im Verein | 6 |
| 1.5 Aktuelle Entwicklungen innerhalb des VKI | 7 |
| 2 Ziele und Ergebnisse der Basisförderung | 9 |
| 2.1 Beratung | 10 |
| 2.2 Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) | 11 |
| 2.3 Vergleichstests und Marktuntersuchungen | 12 |
| 2.4 Kommunikation | 13 |
| 2.5 Recht | 14 |
| 2.6 Projekt: Unterstützungstätigkeit betreffend Dienstleistungsrichtlinie und Geoblocking Verordnung | 14 |
| Anfragen im Zusammenhang mit der Dienstleistungsrichtlinie | 14 |
| Anfragen im Zusammenhang mit der Geoblocking-Verordnung (EU) 2018/302 | 15 |
| 2.7 Projekt: Gefahr am Urlaubsort | 16 |
| 2.8 Projekt: Lebensmittelcheck | 16 |
| 2.9 Ziele | 17 |
| 2.10 Projektkosten und Abrechnung | 18 |
| 3 Ziele und Ergebnisse des Werkvertrags | 20 |
| 3.1 Thematische Schwerpunkte der VKI Klagstätigkeit im Jahr 2024 | 21 |
| 3.2 Ausgewählte Fallbeispiele aus der VKI Klagstätigkeit im Jahr 2024 | 23 |
| 3.3 Ziele | 25 |
| 3.4 Abrechnung | 26 |
| 4 Anhänge | 27 |

1 Grundlagen

1.1 Basisförderung

Gemäß dem Bundesministeriengesetz 1986 ist das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz unter anderem für die Förderung von Verbraucherververtretungen, 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 mit 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 im rechnerischen Durchschnitt auf 3.773.780 Euro pro Jahr.

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.

1.2 Werkvertrag

Seit dem Inkrafttreten des Konsumentenschutzgesetzes im Jahr 1979 besteht für den VKI die Berechtigung, Verbandsklagen einzubringen. Das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb sieht ebenso seit 2001 eine Anspruchsberechtigung des VKI vor, welche 2007 erweitert wurde. Mit dem Inkrafttreten des Qualifizierte-Einrichtungen-Gesetz (QEG) im Jahr 2024 ist der VKI auch kraft Gesetzes zur Führung innerstaatlicher Verbandsklagen nach dem QEG befugt.

Im Zuge der Vorbereitung des EU-Beitritts und den daraus resultierenden erforderlichen Anpassungen des nationalen Rechts an den EU-Rechtsrahmen wurde vom zuständigen Konsumentenschutzressort – abseits von Mitgliedsbeitrag beziehungsweise Förderung – im Jahr 1992 ein Werkvertrag mit dem VKI abgeschlossen. Mit diesem Werkvertrag kam und kommt das BMASGPK seiner Verpflichtung zur Sicherstellung der Rechtsdurchsetzung und Rechtsfortbildung der Konsumentenschutzrechte 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 im Kalenderjahr 2024 wurde ein Auftragsentgelt entsprechend der vertraglich festgelegten Wertsicherung in der Höhe von 1.242.000 Euro vereinbart. Gemäß § 4 des 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.

1.3 Berichte und Endabrechnungen

Der VKI hat für das Jahr 2024 sowohl den Bericht und die Endabrechnung gemäß Förderungsvertrag 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.

1.4 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 BMASGPK teilnimmt, werden regelmäßig die betrieblichen und finanziellen Entwicklungen des Vereins vorgestellt und ein Ausblick auf die nächsten Quartale beziehungsweise Jahre gegeben.

1.5 Aktuelle Entwicklungen innerhalb des VKI

Ausgehend von den zwischen der Bundesarbeitskammer und dem BMASGPK abgestimmten Zielen wurde der **VKI in den letzten 5 Jahren vollumfänglich digitalisiert**.

Das vorrangige Ziel war die Verbesserung der IT-Landschaft (Hard- und Software) zur Unterstützung aller Abläufe, um qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen für möglichst viele Konsument:innen unter effizientem Ressourceneinsatz anbieten zu können. Im ersten Schritt wurden alle Prozesse im Hinblick auf Effektivität und Effizienz durchleuchtet.

Nach dieser Analyse wurden die Prozesse lückenlos „end2end“ optimiert und automatisiert. Jeder Arbeitsauftrag kann nunmehr elektronisch erfasst und in einzelne zusammenhängende Aufgaben unterteilt (Tickets), umgesetzt und dokumentiert werden. Durch die schlüssige Verknüpfung aller Aufgaben mit der finanziellen Abwicklung entstand ein durchgängiges Planungs-, Dokumentations-, Verrechnungs- und Steuerungssystem. Dieses wird auch im Rahmen der Jahresabschlussprüfungen durch Wirtschaftsprüfer geprüft.

Für die interne und externe Steuerung können elektronische Berichte automationsunterstützt zur Verfügung gestellt werden. Für die Mitarbeiter:innen steht an allen Arbeitsplätzen eine sich stetig erweiternde Wissensdatenbank zur Verfügung – auch mobil und im Homeoffice. Die Mitarbeiter:innen wurden und werden weiterhin in alle für sie relevanten neuen Anwendungen eingeschult.

Die Entwicklung aller neuen Datenanwendungen erfolgte unter der laufenden Betrachtung eines externen Datenschutzbeauftragten. Zudem wurden Prüfungen auf IT-Sicherheit und Zukunftsfähigkeit durch externe Fachleute vorgenommen.

Gleichzeitig wurden auch ein **Marken Relaunch** durch Überarbeitung des äußeren Erscheinungsbildes und die Anpassung der Blattlinie des KONSUMENT vollzogen. Der Marktauftritt wurde über alle Kanäle hinweg zielgruppenorientiert verstärkt.

Zur Unterstützung dieses großen Change-Projekts wurden auch die **Büroräumlichkeiten** sockelsaniert, um den Mitarbeiter:innen ein möglichst modernes und angenehmes Arbeitsumfeld zu bieten. So wurden in allen Büros die Böden, Wände und Türen erneuert, moderne Besprechungs-, Aufenthalts- und Sanitärräume geschaffen sowie alles mit Klimaanlage und modernster Bürotechnik ausgestattet.

Durch den Abschluss einer mehrjährigen Förderung des VKI für die Erfüllung der Aufgaben und der Funktion des Europäischen Verbraucherzentrums und durch die Aktualisierung des Werkvertrags zur Durchsetzung der Verbraucherrecht, gelang es die finanzielle Unterstützung des VKI planbar zu gestalten. Diese positive Entwicklung bildet sich auch in der **Stabilisierung der Finanzlage** des VKI ab. Der VKI hat auch 2024 wieder positiv bilanziert.

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. Die Weiterführung der Förderung wird aktuell vorbereitet.

Für Verbraucherinformation, Rechtsberatung, Vergleichstests, Marktuntersuchungen und wissenschaftliche Tätigkeiten sowie den Betrieb des Europäischen Verbraucherzentrums wurden dem Verein 2024 maximal 3.783.780 Euro an Förderung zugesagt. Vertragsgemäß wurde ein Sachbericht gelegt.

Die seitens des Ressorts geförderte Basistätigkeit des VKI besteht aus

- Verbraucherinformation,
- Beratung inklusive EVZ, und
- Vergleichstests sowie Marktuntersuchungen.

Der Bereich Recht ist im Wesentlichen über den Werkvertrag „BMSGPK: Durchsetzung von Verbraucherrechten“ abgedeckt (siehe Kapitel 3).

Darüber hinaus wurden bestimmte Projekte vom BMASGPK an den VKI übertragen, deren Durchführung zum Teil auf EU-Richtlinien beruht. Dies sind:

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

2.1 Beratung

Durch die Förderung seitens des BMASGPK wird die Beratung (ohne EVZ – siehe Kapitel 2.2) von Verbraucher:innen durch den VKI ermöglicht. Im Jahr 2024 wurden eine Vielzahl an Kontakten mit Konsument:innen (über 80.000 Anfragen) bearbeitet sowie mehr als 4.500 rechtliche Anfragen und Beschwerden. In mehr als 800 Fällen kam es zu einer Intervention bei den betroffenen Unternehmen.

Wie schon in der Vergangenheit betraf ein großer Teil der Anfragen (rund 20 %) **Probleme beim Warenkauf** und vorwiegend die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen. Betroffene Branchen waren vor allem die Elektro- und Elektronikbranche. Zudem war der Möbelhandel stärker betroffen, was vor allem auf Insolvenzen und damit im Zusammenhang stehende Anzahlungen zurückzuführen war.

Am zweithäufigsten (15 %) wurden **Probleme mit allgemeinen Dienstleistungen** behandelt. Ein Großteil betraf Handwerker:innen und hier insbesondere Leistungsmängel sowie intransparente und überhöhte Preise.

An dritter Stelle (12 %) standen Anfragen im Zusammenhang mit **Telekomdiensten**, wobei hier vor allem die Rückforderung von Servicepauschalen thematisiert wurde.

Bei den Beschwerden im Bereich **Finanzdienstleistungen** ging es häufig um Gebühren im Zusammenhang mit Kreditverträgen sowie um Betrugsfälle im Zahlungsverkehr (Phishing).

Auch im Zusammenhang mit **Versicherungen** lag der Schwerpunkt der Anfragen bei Gebühren im Zusammenhang mit Lebensversicherungen gefolgt von Beschwerden zu Sach- beziehungsweise Schadensversicherungen. Problematisch waren hier vor allem Deckungsablehnungen aber auch Deckungseinschränkungen in Bezug auf Hochwasserschäden.

Bemerkenswert ist, dass ein großer Teil der Anfragen in der Kategorie „Andere“ (insgesamt rund 12 %) auf **Beschwerden im Zusammenhang mit Besitzstörungenansprüchen** („Parkplatzabzocke“) zurückzuführen war.

Die Zahl der Beschwerden im **Bereich Energie und Wasser** ist im Jahr 2024 merklich zurückgegangen. Häufiger langten in diesem Jahr Anfragen zu Fernwärmeabrechnungen ein, in welchen insbesondere intransparente Abrechnungen und die fehlende Nachvollziehbarkeit der Preise thematisiert wurden.

2.2 Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ)

Das EVZ ist eine Beratungs- und Interventionseinheit innerhalb des VKI zur Lösung grenzüberschreitende Verbraucherprobleme. Es wird von der Europäischen Kommission und dem BMASGPK kofinanziert. 2024 wurden 7.041 Anfragen und Beschwerden bearbeitet.

Der **Beratungsschwerpunkt** lag 2024 wie im Vorjahr bei **Passagierrechten**. Neben dem traditionell beschwerdeträchtigen Flugverkehr gingen auch Beschwerden zu Bahn, Bus und Schiff (insbesondere Fähren) ein. Probleme bereiteten vor allem Verspätungen, Annullierungen und Beförderungsverweigerungen aber auch verlorengegangene oder beschädigte Gepäckstücke. Weitere Beschwerden von Konsument:innen betrafen hohe Check-in-Kosten am Flughafen sowie unrechtmäßige Handgepäckgebühren.

Ein deutlicher Anstieg wurde bei **Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Plattformen** verzeichnet. Im E-Commerce Bereich lagen Probleme mit mangelhaften Produkten, erschwerten Rückgabeprozessen oder verweigerten Gewährleistungsansprüchen vor allem gegenüber chinesischen Händlern vor. Beschwerden über Online-Reisebüros oder Buchungsplattformen betrafen etwa intransparente Verträge, Zusatzgebühren oder erschwerte Stornierungen.

Ebenfalls viele Beschwerden betrafen – oft über Social Media beworbene – **Online-Coachings** und **digitale Gesundheitsdienstleistungen**. Im letzteren Fall waren nicht nur Vertragsgestaltungen problematisch, sondern es kam auch zu teils schweren Gesundheitsschäden. Aufgrund der besonderen Problematik, setzte das EVZ gemeinsam mit der Rechtsabteilung des VKI und im Rahmen der Verbraucherbehörden-Kooperation Maßnahmen. Ein maßgeblich betroffenes Unternehmen zog sich infolge dessen Ende 2024 vom österreichischen Markt zurück.

Das EVZ verzeichnete 2024 ebenfalls starke Steigerungen bei den Beschwerden betreffend **Drop-Shipping** sowie **Finanzbetrug** und **Investitions-Scams**. Bei Drop-Shipping waren vor allem irreführende Werbung und unzureichendes Kundenservice problematisch. Beim Finanzbetrug trugen insbesondere mittels künstlicher Intelligenz kreierte Inhalte dazu bei, Konsument:innen zu Geldtransfers zu bringen. Beim EVZ wurden sogar Fälle mit fünfstelligen Schadenssummen gemeldet.

Das EVZ nahm 2024 neben sonstigen Auflagen aus dem Fördervertrag auch folgende Unterstützungsaufgaben wahr:

- Funktion als nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung und gemäß Artikel 7 der Verordnung (EU) 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-Streitbeilegungsgesetzes (AStG)

2.3 Vergleichstests und Marktuntersuchungen

Die Tests, die der VKI größtenteils gemeinsam mit anderen europäischen Verbraucherorganisationen wie insbesondere der Stiftung Warentest durchführt, bilden die Grundlage für die Tests und Reports im Magazin KONSUMENT sowie auf [konsument.at](https://www.konsument.at). Im Berichtsjahr 2024 wurden 136 Untersuchungen durchgeführt.

Die Untersuchungen betrafen folgende Bereiche:

- „Markt und Dienstleistung“
 - zB Vergleich von Versicherungen (zB private Krankenversicherungen, Autoversicherungen, Haushaltsversicherungen), Untersuchung von Lebensmittelpreisen
- „Essen und Trinken“
 - zB Tests zu Kaffee kapseln, Butter, veganen Joghurts
- „Auto und Autotransport“
 - zB Tests von Reifen, Autokindersitzen
- „Heim und Garten“
 - zB Tests von Mährobotern, Allzweckreinigern
- „Freizeit und Familie“
 - zB Tests von Fahrradjacken, Kinderhochstühlen
- „Computer, Telekom, Bild und Ton“
 - zB Tests von Smartphones, Tablets, TV-Geräten
- „Gesundheit und Kosmetik“
 - zB Tests von Gehörschutz, Medikamente, Sonnencreme, Untersuchung von Unterwäsche

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
- [konsument.at](https://www.konsument.at)
- [vki.at](https://www.vki.at)
- [verbraucherrecht.at](https://www.verbraucherrecht.at)
- Facebook ([KONSUMENT](https://www.facebook.com/KONSUMENT) und [Verbraucherrecht](https://www.facebook.com/Verbraucherrecht))
- Instagram ([@vki_informiert](https://www.instagram.com/vki_informiert))
- LinkedIn ([Verein für Konsumenteninformation](https://www.linkedin.com/company/Verein-für-Konsumenteninformation))
- Youtube ([@vki_konsumentenschutz](https://www.youtube.com/channel/UCvki_konsumentenschutz))
- TikTok ([@vki_konsumentenschutz](https://www.tiktok.com/@vki_konsumentenschutz))
- Verbraucherbildungs-Veranstaltungen in Schulen

Die Zugriffe auf das elektronische Informationsangebot sind im Allgemeinen zufriedenstellend. So wurde beispielsweise die Website [konsument.at](https://www.konsument.at) im Jahr 2024 mehr als 20 Prozent häufiger besucht als im Vorjahr. Die Besuche auf der Website [verbraucherrecht.at](https://www.verbraucherrecht.at) haben sich 2024 gegenüber 2023 sogar verdreifacht.

Die Entwicklung des Social Media Auftritts ist ebenso positiv zu sehen. Im Jahr 2024 erfolgte eine Vielzahl an Postings sowohl auf Facebook als auch auf Instagram und TikTok. Diese betrafen etwa Produktrückrufe, höchst- oder instanzgerichtliche Entscheidungen oder Produkttests sowie Informationen im Rahmen des Lebensmittelchecks.

2.5 Recht

Neben der Klagstätigkeit, die in Kapitel 3 behandelt wird, werden die Informationen auf der Website [verbraucherrecht.at](https://www.verbraucherrecht.at) mit den Fördergeldern des Bundes finanziert.

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 2024 betraf erneut die **Transportbranche** beziehungsweise die **Nutzung von Straßeninfrastruktur**. Auch **Online-Coachings** waren 2024 wieder Gegenstand zahlreicher Beschwerden.

Europäische Konsument:innen hatten vor allem Probleme mit der **österreichischen Autobahnvignette**. Da vor allem italienische Konsument:innen betroffen waren, erarbeitete das EVZ gemeinsam mit dem EVZ Italien eine mediale Informationskampagne. Sie wurde gut aufgenommen, was sich in den Beschwerdezahlen widerspiegelt: im Vergleich zum Vorjahr sanken sie um 63 %.

Der größte Teil der **Anfragen österreichischer Verbraucher:innen** zu Dienstleistungen erging zu Unternehmen aus Deutschland, Italien und Ungarn. Die Beschwerden standen insgesamt oft im Zusammenhang mit **Bußgeldern**, insbesondere wegen Vergehen gegen die **italienische Straßenverkehrsordnung** oder die **ungarische Autobahnmaut**. Neben Coaching-Anbietern betrafen die Anfragen aber auch abgesagte Veranstaltungen sowie Insolvenzen – insbesondere im Zusammenhang mit jener des Reiseveranstalters FTI.

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 zu verkaufen, wie sie lokalen Kund:innen angeboten werden.

Die Anfragen zu Geoblocking betrafen insbesondere den **grenzüberschreitenden Autokauf**, elektronische Mautsysteme sowie Tarife für Einheimische in Skigebieten. Außerdem waren etwa Fragen zum Zugang zu Werbeaktionen und Herstellergarantien beim Kauf von Mobilfunkgeräten ein Thema.

Die meisten **Anfragen von österreichischen Konsument:innen** betrafen deutsche Unternehmen. So verweigerte etwa ein deutscher Händler den Vertragsabschluss trotz Lieferung an eine deutsche Adresse, weil eine österreichische Anschrift als Rechnungsadresse angegeben wurde. Durch die Intervention des EVZ wurde diese Geschäftspraktik unterbunden. Häufig beschwerten sich Verbraucher:innen auch darüber, dass **Preise für idente Produkte in österreichischen Onlineshops höher war, als in den Versionen desselben Unternehmens in einem anderen Mitgliedstaat**. Diese Anfragen betrafen insbesondere den Möbel- und Lebensmittelhandel.

Das EVZ erstattete auch eine sogenannte „externe Warnmeldung“ im Rahmen der Verbraucherbehördenkooperation. Sie richtete sich gegen Praktiken des Unternehmens Apple mit Sitz in Irland, die gegen die Geoblocking Verordnung verstoßen. So wurden etwa keine Kreditkarten akzeptiert, die aus einem anderen als dem Wohnsitzland stammen.

2.7 Projekt: Gefahr am Urlaubsort

Immer wieder führen diverse außergewöhnliche Umstände wie Wetterkatastrophen, Kriege oder Pandemien zu Reisetornos. Das EVZ wurde beauftragt, die Reisenden in Fällen von „Gefahr am Urlaubsort“ über ihre Rechte zu informieren und bei Bedarf weiter zu unterstützen (etwa in Form einer außergerichtlichen Intervention). Reisende können sich kostenlos telefonisch, online oder persönlich beraten lassen. Das EVZ stellt auf seiner Website europakonsument.at auch Informationen und aktualisierte Musterbriefe zur Verfügung.

2024 ging die Zahl der Anfragen im Verhältnis zu den Jahren der COVID-19 Pandemie zurück. Es wurden **76 Anfragen** registriert. Die Zahl der **grenzüberschreitenden Interventionen** blieb jedoch **nahezu unverändert bei 49 Fällen**. Überwiegend wurden Fragen zu Beförderungsverträgen gestellt. Inhaltlich hatte etwa die Hälfte der Anfragen noch Bezug zur **COVID-19 Pandemie**, wobei es vornehmlich um „abgelaufene“ Gutscheine und Rückerstattungen wegen Stornierungen ging. An zweiter Stelle stand der **Nahostkonflikt** und an dritter Stelle die **Hochwasser in Mitteleuropa** im September 2024.

2.8 Projekt: Lebensmittelcheck

Beim Lebensmittelcheck untersucht der VKI auf Grund von Meldungen von Verbraucher:innen bestimmte Aufmachungen, Kennzeichnungen oder Preisentwicklungen von Lebensmitteln. Im Jahr **2024 reichten 733 Verbraucher:innen Mitteilungen** im Rahmen des Lebensmittelchecks ein, wobei rund 20 % über Social Media einlangten.

Die **meisten Meldungen** (34 %) erhielt der VKI 2024 wie in den Vorjahren zum Thema **Preis und Gewicht**. Es ging erneut hauptsächlich um versteckte Preiserhöhungen („**Shrinkflation**“) und Abweichungen des gewogenen Gewichts von der angegebenen Nettofüllmenge. Wenngleich die Anzahl an Meldungen zu „Shrink- und Skimpflation“ 2024 im Vergleich zu 2023 zurückging, war sie mit 129 Fällen weiterhin hoch (Unter

„Skimpflation“ wird die Praktik verstanden, Preisänderungen durch günstigere oder weniger hochwertige Inhaltsstoffe zu verstecken).

An **zweiter Stelle** (23 %) standen Meldungen im Zusammenhang **mit Verpackung und Aufmachung**, wobei ein großer Teil überdimensionierte Verpackungen (sogenannte „**Mogelpackungen**“) betraf. Am **dritthäufigsten** waren Beschwerden über die **Zusammensetzung von Produkten**. Oft rechneten Verbraucher:innen aufgrund von Abbildungen oder der Auslobung bestimmter Zutaten auf Verpackungen mit einer anderen Zusammensetzung, als dies tatsächlich der Fall war.

Auf der Website konsument.at/lebensmittel-check.at wurden 2024 85 Lebensmittel-Checks veröffentlicht. Außerdem wurden in 20 Fällen „Re-Checks“ durchgeführt, da sich seit dem ursprünglichen Check Veränderungen bei den Produkten ergaben.

2.9 Ziele

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 vki.at, konsument.at, 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 dazugehörenden Stabstellen und der administrativen Funktionen aus den Bereichen finanziert.

2.10 Projektkosten und Abrechnung

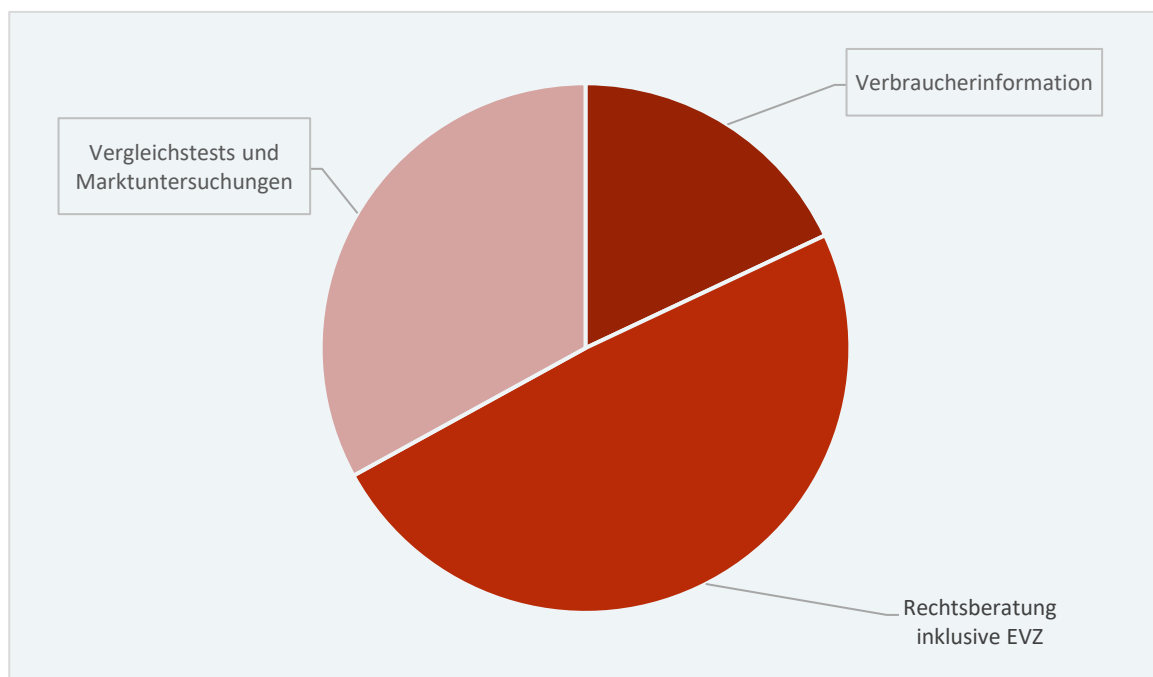
Der VKI führt eine Kostenträgerrechnung, aus der die für die einzelnen Teilbereiche aufgewendeten Mittel hervorgehen. Das Antrags- und Abrechnungssystem des VKI ist integrierter Bestandteil des Fördervertrags sowie Grundlage der Förderungsabrechnung.

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 2024 werden die Kostenträger gemäß adaptiertem Finanzplan herangezogen. Das BMASGPK fördert nicht alle Kostenträger des VKI, sondern nur einen Teil.

90 Prozent der Fördersumme wurden vertragsgemäß bereits im Jahr 2024 in Form von zwei Teilzahlungen ausbezahlt. Die Abrechnung langte fristgerecht ein.

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

Abbildung 1: Voraussichtliche Verteilung der Basisförderung 2024 auf die Tätigkeitsbereiche des VKI



Im Jahr 2024 trug die Bundesarbeitskammer mit Mitgliedsbeiträgen 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 BMASGPK – 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 1.242.000 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 2024 im Zusammenhang mit rechtswidrigen Energiepreisänderungen).

Die Klagsführung erfolgt in zwei Bereichen:

- Musterprozesse zur Durchsetzung individueller Verbraucherrechte
- Verbandsklagen
 - gegen gesetz- oder sittenwidrige Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - gegen irreführende oder aggressive Geschäftspraktiken
 - gegen Verstöße gegen Verbraucherrecht

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

Die Verfahren selbst (inklusive Abmahnungen) werden auf der Grundlage eines Vorschlages des VKI vom BMASGPK 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 BMASGPK 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 Klagstätigkeit im Jahr 2024

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.

Infolge der Energiekrise war der Bereich der **Energieversorgung** auch 2024 Gegenstand von Abmahnungen und Verbandsklagen. Sie richteten sich vor allem gegen Preissteigerungen und unzulässige Preisanpassungsklauseln.

Im **E-Commerce** Bereich führte insbesondere die Aktivität von Online-Plattformen aus Drittstaaten zu einem starken Beschwerdeanstieg. Da die rechtlichen Vorgaben nicht immer eingehalten wurden (etwa betreffend Informationspflichten oder die Transparenz von Werbung oder den Schutz von Minderjährigen), mahnte der VKI große Plattformen ab beziehungsweise brachte Verbandsklagen ein. Außerdem wurden Verfahren gegen Drop-Shipping-Anbieter sowie im Zusammenhang mit Online-Coaching-Geschäftsmodellen eingeleitet.

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

Im **Wettbewerbsrecht** wurden im Berichtszeitraum Verfahren geführt, die insbesondere Fälle irreführender Produktaufmachung, nicht gesetzeskonformer Preisauszeichnung, Mogelpackungen, Shrinkflation sowie Werbung mit Stattpreisen oder mit Inhaltsstoffen oder Gesundheitsversprechen betrafen.

Im **Bankenbereich** wurden Verfahren zur Durchsetzung von Berichtigungsansprüchen infolge von Phishing-Attacken sowie zu Kreditbearbeitungsgebühren, Zinsen und Zinsänderungen geführt.

Die Verfahren im Zusammenhang mit **Versicherungen** betrafen nicht nachvollziehbare oder überhöhte Prämienanpassungen sowie unzulässige Anpassungsklauseln. Bei Lebensversicherungen wurden etwa Prozesse zu unzulässigen Rückkaufswertklauseln, Stornoabzügen oder zur Frage eines Rücktrittsrechts des Versicherungsnehmers bei Vertragsänderungen geführt.

Der VKI ging 2024 gegen unzulässige Klauseln in Verträgen über **24-Stunden-Pflege** und in **Heimverträgen** vor. Ebenso wurden Klauseln betreffend Zusatzentgelte, Preiserhöhungen und Kündigungen von **Kinderbetreuungseinrichtungen** inkriminiert.

Konstant hoch blieben die Verfahren betreffend überhöhte Gebühren bei **Besitzstörungen**. Neben der Unterstützung von betroffenen Verbraucher:innen führte der VKI Verbandsklagen gegen sogenannte „Abmahnmodelle“.

Im **Reiserecht** stellten sich weiterhin pandemiebedingte Folgefragen zum Rücktritt bei Pauschalreisen. Überdies wurde gegen Geschäftspraktiken und Klauseln von Reisevermittler-Online-Plattformen sowie gegen unzulässige Zusatzentgelte und Gebühren von Flugunternehmen vorgegangen.

Im **Datenschutzrecht** ging der VKI gegen unzulässige Credit-Scoring Praktiken und Einwilligungsklauseln in Datenschutzerklärungen vor. Mehrere Verfahren wurden auch zum Bestehen und zur Bemessung immaterieller Schadenersatzansprüche von Verbraucher:innen bei Datenschutzverstößen geführt.

Im **Telekommunikationsbereich** führte der VKI mehrere Verfahren zur Zulässigkeit von Preiserhöhungen und Preisanpassungsklauseln. Es wurde auch gegen an Konsument:innen gerichtete Kündigungen vorgegangen, die allein deshalb erfolgten, weil sie ihre Ansprüche geltend machen wollten. Weitere Themen waren die Bewerbung von Verträgen mit Mobiltelefon („Gratis-Handy“), die Bewerbung von Internetgeschwindigkeiten sowie Preistransparenz.

3.2 Ausgewählte Fallbeispiele aus der VKI Klagstätigkeit im Jahr 2024

Unzulässige Energiepreiserhöhung der EVN: Die Energieversorgerin erhöhte den Gaspreis im Oktober 2022. Grundlage war die vereinbarte Indexklausel, die eine Preisanpassung im Rhythmus von zwölf Monaten vorsah. Der betroffene Konsument wurde jedoch nicht vorab über die Preisänderung informiert, sondern erfuhr erst mit Erhalt der Jahresrechnung von ihr. Der VKI erhob daraufhin Klage auf Rückzahlung des Mehrbetrags. Das Unternehmen ließ es auf kein Urteil ankommen und bezahlte den Anspruch vollumfänglich.

Irreführende Werbung von Hutchinson Drei mit **Datentransfargeschwindigkeit**: Die Telekomanbieterin bewarb Tarife mit Festnetz und/oder mobilem Internet mit einer Up- und Downloadgeschwindigkeit von 10 Mbit/s beziehungsweise 40 Mbit/s. Es wurde nicht klar und deutlich darauf hingewiesen, dass es sich bei diesen Angaben um Maximalwerte handelt. Außerdem wies die laut Vertragsunterlagen zu 95 % des Tages zugesicherte Festnetzgeschwindigkeit um mehr als 50 Prozent von den in der Werbung genannten Werten ab. Der Oberste Gerichtshof (OGH) beurteilte dies als irreführende Geschäftspraxis. Ein bloßer Hinweis auf Maximalwerte in der Werbung ist nicht ausreichend. Verbraucher:innen erwarten nicht, dass diese Werte nur selten erreicht werden und deutlich von der normalerweise zur Verfügung zu stellenden Leistung abweichen.

Kreditbearbeitungsgebühr der WSK Bank **unzulässig**: Anlass für die Klage war die Änderung der Rechtsprechung des OGH zu Servicepauschalen. In Kreditverträgen vereinbarte die Bank eine einmalige Bearbeitungsgebühr von vier Prozent des Kreditbetrags. Zusätzlich sahen die Verträge Erhebungs- und Überweisungsspesen sowie Kosten für Porto und Drucksorten vor. Der OGH bewertete die Kreditbearbeitungsgebühr

als intransparent, weil unklar blieb, welche Leistung sie abdecken sollte – insbesondere im Hinblick auf die anderen vertraglich vorgesehenen Entgelte. Da zudem nicht erkennbar war, wie oft die sonstigen Spesen verrechnet werden dürfen, kassierte er auch die übrigen Gebührenklauseln wegen Intransparenz.

Berichtigungsanspruch nach Phishing Attacke gegenüber BAWAG P.S.K. durchgesetzt:

Nachdem vom Konto einer Konsumentin infolge einer Phishing-Attacke mehrere tausend Euro ohne Autorisierung an den Empfänger crypto.com überwiesen wurden, verweigerte die Bank die Berichtigung des Kontostands. Das begründete sie damit, dass der Missbrauch grob schuldhaft ermöglicht worden sei. Die Phishing-SMS, in der ein „Sicherheitsupdate“ gefordert wurde, erschien jedoch direkt im bestehenden SMS-Verlauf mit der Bank. Auch die verlinkte Website wirkte täuschend echt. Da die Konsumentin sich auf ihrem neuen Smartphone noch nicht in den Online-Banking-Bereich angemeldet hatte, erschien die Updateaufforderung für sie nicht verdächtig. Der VKI klagte auf Berichtigung des Kontostandes. Die BAWAG P.S.K. lies es nicht auf ein Urteil ankommen und erfüllte den Anspruch vollumfänglich.

Irreführende Produktaufmachung von „Gröbi Waldbeere“ und „Römerquelle Bio limo leicht“:

Im Jahr 2024 sah der OGH in die Aufmachung zweier Erfrischungsgetränke als irreführend an. Auf dem Etikett von „Gröbi Waldbeere“ waren Beeren naturgetreu abgebildet und auf der Website wurde das Produkt mit Aussagen wie „Fruchtig-süßer Beerengenuss“ beworben. In Wirklichkeit enthielt das Getränk aber keinerlei Bestandteile von Waldbeeren – weder in Form von Saft noch in Form natürlicher Aromen. Das Etikett der „Römerquelle Bio limo leicht“ zeigte eine Limette, eine Zitronenspalte sowie Minzblätter. Tatsächlich beinhaltete das Getränk weder Limettensaft oder Limettensaftkonzentrat noch Minzextrakt, sondern lediglich natürliches Minz- und Citrusaroma mit geringen Anteilen an Limette. Der OGH erkannte in diesem Fall, dass Verbraucher:innen durch die Produktaufmachung eine Rezeptur mit wenigen, minimal verarbeiteten Zutaten sowie Frucht- und Kräuteranteile in erwähnenswerter Menge erwarten. Er stellte zudem klar, dass weder ein richtiges Zutatenverzeichnis noch die Einhaltung der Anforderungen des Lebensmittelbuchs eine Irreführung ausschließen.

Unzulässige Vertragsverlängerung bei den Partnervermittlungs-Plattformen „Parship“ und „Elitepartner“: Nach Ablauf der Laufzeit einer „Premium-Mitgliedschaft“ erfolgte eine automatische Vertragsverlängerung. Der VKI ging gegen mehrere Klauseln und Geschäftspraktiken in diesem Zusammenhang vor. So war etwa keine Frist für die Erinnerung an die Vertragsverlängerung vorgesehen und die Information über die

bevorstehende Verlängerung erfolgte nur in undeutlicher Form. Außerdem sahen Vertragsklauseln beispielsweise eine automatische Vertragsverlängerung um zwölf Monate bei einer sechsmonatigen Mitgliedschaft vor. Andere Klauseln beschränkten die Kündigungsmöglichkeit längerfristiger Mitgliedschaften unrechtmäßig. Der OGH hob acht der inkriminierten Klauseln auf und beurteilte zwei Geschäftspraktiken als rechtswidrig.

Unzulässige Klauseln des „jöö Bonus Club“: Teilnehmende Verbraucher:innen konnten Bonuspunkten sammeln und von Vorteilen wie Rabatten profitieren, wenn sie persönliche Daten bereitstellten und ihr Einkaufsverhalten offenlegten. Der VKI ging gegen eine Reihe von unzulässigen Klauseln vor. Nach Ansicht des OGH war die Möglichkeit Verbraucher:innen vom Bonus Club auszuschließen gröblich benachteiligend, wenn Käufe mit eingelösten Bonuspunkten rechtmäßig und AGB-konform rückabgewickelt wurden. Zudem bewertete er es als sittenwidrig, dass einzelne Konsument:innen laut AGB keinen Anspruch auf die Gewährung und Einlösung von Bonuspunkten sowie auf die angebotenen Rabatte und Aktionen hatten, da ein krasses Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung bestand. Somit wurde erstmals höchstgerichtlich entschieden, dass die Zurverfügungstellung von Daten eine Gegenleistung im Vertragsverhältnis darstellen kann.

3.3 Ziele

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 Fälligkeitstellung 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 66 Musterprozessen, einer Sammelklage und 169 Abmahnungen beziehungsweise Verbandsklagen zusammen. Außerdem wurden 33 Unterlassungstitel auf ihre Umsetzung in der Praxis kontrolliert. Die Erfolgsquote lag bei rund 96 Prozent.

Die 169 Abmahn- und Verbandsverfahren betrafen folgende Bereiche:

- 101 Fälle betrafen unzulässige Klauseln im Sinne des § 28 KSchG
- 21 Fälle betrafen Verbraucherrechtsverstöße im Sinne des § 28a KSchG
- 47 Fälle betrafen unlautere Geschäftspraktiken im Sinne des § 14 UWG

3.4 Abrechnung

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

Im Jahr 2024 wurden vereinbarungsgemäß zwei Teilzahlungen in Höhe von 90 Prozent des Auftragsentgelts als Vorschuss ausbezahlt. Die restliche Vergütung konnte nach erfolgter Prüfung ebenfalls geleistet werden, wodurch das jährliche Auftragsentgelt inklusive der vertraglich vereinbarten Wertsicherung in Höhe von insgesamt 1.242.000 Euro ausbezahlt wurde.

4 Anhänge

Anhang I – Bericht zur Basisförderung 2024

Anhang II – Jahresbericht Klagsvertrag 2024

