

Verein für Konsumenteninformation
Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien
(Hrsg)

Bericht zur Lage der KonsumentInnen 2011/2012

Impressum

Herausgeber

Verein für Konsumenteninformation (VKI)
Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993
Tel. 01 588 77-0, Fax 01 588 77-73, E-Mail: konsument@vki.at
www.konsument.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien
Tel. 01 501 65 0, E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at
<http://wien.arbeiterkammer.at>

Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Produktion
VKI/Herstellung

Druck
Holzhausen Druck GmbH, 1140 Wien

Stand
August 2013

© 2013 Verein für Konsumenteninformation, Wien
Printed in Austria

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Bearbeitung, der Übersetzung, des Nachdruckes, der Entnahme von Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verlages (auch bei nur auszugsweiser Verwertung) vorbehalten. Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Buch sind auch ohne besondere Kennzeichnung im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung nicht als frei zu betrachten. Produkthaftung: Sämtliche Angaben in diesem Fachbuch erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung und Kontrolle ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Verlages aus dem Inhalt dieses Werkes ist ausgeschlossen.

Wir sind bemüht, so weit wie möglich geschlechtsneutrale Formulierungen zu verwenden. Wo uns dies nicht gelingt, gelten die entsprechenden Begriffe im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Liebe Leserin, lieber Leser!

Eine sachgerechte Konsumentenpolitik muss ihren Ausgang in einer fundierten Untersuchung der tatsächlichen Probleme von KonsumentInnen nehmen, um sicherzugehen, dass sie nicht an der Realität vorbeigeht. Wer, wenn nicht die zwei großen Konsumentenschutzeinrichtungen – der Verein für Konsumenteninformation und die Bundesarbeitskammer mit ihren neun Länderkammern in allen Bundesländern – sind dazu berufen, einen umfassenden Status zu dieser Frage zu erheben und darzustellen. Ansätze, eine Wissensbasis zu schaffen, gab und gibt es bereits. So haben andere verbraucherrelevante Einrichtungen Tätigkeitsberichte, die verschiedenste Konsumentenprobleme beleuchten.

Einen wesentlich umfassenderen Anspruch verfolgt der 2009 neu konzipierte Bericht zur Lage der KonsumentInnen, der nun zum zweiten Mal – mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) – von Arbeiterkammer und Verein für Konsumenteninformation erstellt wurde. Wie bereits im letzten Bericht zur Lage der KonsumentInnen über den Zeitraum 2009/2010 sind auch im vorliegenden Bericht neben den Erfahrungen des Vereins für Konsumenteninformation und der Arbeiterkammern auch jene weiterer konsumentenrelevanter Einrichtungen einschließlich der regulatorischen Behörden im Telekommunikations- und Energiebereich enthalten. Damit zeichnet der Bericht ein repräsentatives Bild der Konsumentenprobleme, die in den Jahren 2011 und 2012 – teilweise leider kaum verändert – virulent waren.

Die Europäische Kommission verfolgt das Ziel einer wissensbasierten Konsumentenpolitik explizit seit 2007. In der Folge hat sie ein Verbraucherbarometer (Consumer Market Scoreboard) entwickelt, das ebenfalls empirische Daten zu Konsumentenproblemen sammelt und gezielt entsprechende Studien/Umfragen durchführt. Mittlerweile ist seit 2008 bereits das 9. Scoreboard erschienen. Die Mitgliedstaaten sind soweit ersichtlich diesem Ansatz noch nicht gefolgt – jedenfalls nicht in derart umfassender Form. In dieser Hinsicht genießt der Bericht zur Lage der KonsumentInnen in der Europäischen Union eine Vorreiterrolle.

Wir appellieren an alle, die für einen wirksamen Konsumentenschutz verantwortlich sind, die Ergebnisse des vorliegenden Berichtes ernst zu nehmen und im Rahmen ihrer Aufgaben und Gestaltungsmöglichkeiten zu berücksichtigen.



Hilger



Lisi Specht



Dr. Josef Kubitschek (Verein für Konsumenteninformation)

Mag. Gabriele Zgubic-Engleder (Bundesarbeitskammer)

Mag. Dr. Maria Reiffenstein (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz)

Einleitung

Der vorliegende Bericht zur Lage der KonsumentInnen soll einen breiten Überblick über die typischen und wiederkehrenden Probleme der KonsumentInnen in der Praxis geben. Quer durch alle Branchen werden diese anhand von realen Beispielen leicht fassbar und nachvollziehbar dargestellt. Die Themengebiete reichen vom allgemeinen Konsumentenrecht über Wohnen, Bankgeschäfte, Versicherungen, unlauterer Wettbewerb, Reisen, Telekommunikation bis zu Timesharing und Heimträger. Die Palette der Schwierigkeiten reicht von A („Abzocke“-Methoden bei Internetgeschäften) bis Z (Einhebung einer Zahlscheingebühr bei Dauerverträgen).

Basis dieser empirischen Aufbereitung der Problemlagen sind mehr als 1 Million Beschwerden, die im Berichtszeitraum 1.1.2011 bis 31.12.2012 an Konsumenteneinrichtungen im weiteren Sinn herangetragen wurden und an Hand der Materialien (Jahresberichte, Statistiken, Beschwerdefälle der jeweiligen Organisationen) ausgewertet wurden.

Der Bericht gibt einerseits die Erfahrungen der „klassischen“ Konsumentenberatungseinrichtungen wieder, nämlich jene der Arbeiterkammern und des Vereins für Konsumenteninformation, bei dem auch das Europäische Verbraucherzentrum eingerichtet ist, das grenzüberschreitende Beschwerdefälle behandelt. Hinzu treten noch Erfahrungen anderer Einrichtungen, die mit spezifischen Konsumenteninteressen befasst sind, wie zB der branchenspezifischen Einrichtungen (Regulatoren):

Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH für Telekommunikationsdienste

Energie-Control GmbH für Strom- und Gaskunden

Internet Ombudsmann für Beschwerden im Online-Geschäft

Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH für Überschuldungen

Schienen-Control GmbH für KundInnen von Eisenbahnunternehmen

Ernährungshotline des Fonds Gesundes Österreich für Fragen zur Lebensmittelkennzeichnung

Gleichbehandlungsanwaltschaft für Gleichbehandlungsfragen

1 Allgemeines Konsumentenrecht	9
1.1 Gewährleistung	10
1.2 Rücktritt(e) beim Verbrauchergeschäft	17
1.3 Cold Calling	24
1.4 Gewinnzusendungen iVm Werbeveranstaltungen	32
1.5 Geschäfte im Fernabsatz (Online-Shopping)	42
1.6 Internetabzocke bzw. Internetfallen	49
1.7 Grenzüberschreitende Geschäfte	56
1.8 Fitnesscenter	67
1.9 Gutscheine	71
1.10 Inkassobüros	74
1.11 Datenschutz	80
2 Bauen, Wohnen und Energie	89
2.1 Bauen	90
2.1.1 BaumeisterInnen und sonstige HandwerkerInnen	90
2.1.2 BauträgerInnen	95
2.2 Wohnen	99
2.2.1 ImmobilienmaklerInnen	99
2.2.2 Mietrecht	109
2.2.3 Wohnungseigentum	124
2.2.4 Heizkostenabrechnungen	134
2.3 Energie	140
2.3.1 Verbraucherrechte in Energiemärkten	140
3 Geld	149
3.1 Geldanlage	150
3.2 Finanzierung	164
3.2.1 Eurokredite	164
3.2.2 Fremdwährungskredite	175
3.2.3 Leasing	183
3.2.4 Ratenkauf	189
3.3 Banken	194
3.3.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen	194
3.3.2 Girokonto und Zahlungsverkehr	201
4 Versicherungen	211
4.1 Vermittlung	212
4.2 Lebensversicherungen	218
4.3 Eigenheim- und Haushaltsversicherungen	228
4.4 Unfall- und Krankenversicherungen	232
4.5 Geräteversicherungen	235
4.6 Reiseversicherungen	238
4.7 Allgemeine spartenübergreifende Probleme	239
5 Gesundheit und Ernährung	243
5.1 Lebensmittelkennzeichnung	244
5.2 Produkthaftung	250
6 Unlauterer Wettbewerb	255

Inhalt

269 7 Reise und Verkehr

- 270 7.1 Fluggastrechte
- 280 7.2 Pauschalreisen
- 286 7.3 Teilzeitnutzungsrechte/Timesharing
- 294 7.4 Bahnbeförderung

301 8 Telekommunikation

323 9 Soziales und Generationen

- 324 9.1 Überschuldung
- 331 9.2 HeimträgerInnen – Heimverträge mit Alten- und Pflegeheimen
- 338 9.3 24-Stunden-Betreuung
- 346 9.4 Diskriminierung beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen

351 10 Rechtsdurchsetzung

371 Anhang