

# 2

## **BAUEN, WOHNEN UND ENERGIE**

## 2.1 Bauen

### 2.1.1 Probleme mit BaumeisterInnen und sonstigen HandwerkerInnen

Anfragen und Beschwerden von VerbraucherInnen beziehen sich überwiegend auf überhöhte Rechnungen sowie mangelhaft ausgeführte Arbeiten. VerbraucherInnen können gerade bei Werkverträgen mit BaumeisterInnen oder sonstigen HandwerkerInnen die fachgerechte Durchführung des Auftrags aufgrund des fehlenden Spezialwissens kaum beurteilen. Ob die Sanierung der verschimmelten Mauer einwandfrei durchgeführt wurde oder die Wartung der Therme fachgerecht erfolgte, verlangt ein Spezialwissen, wie es typischerweise nur Sachverständige für den jeweiligen Fachbereich aufbringen.

#### 2.1.1.1 Verbraucherprobleme

Im Jahr 2011 wandten sich zum Themenbereich Bauen (alle Verträge im Rahmen eines Bauvorhabens oder einer Wohnungssanierung) 13.444 Ratsuchende an die Beratungsstellen des VKI und der AK, 2012 waren es 12.548. Genaue Beschwerdezahlen zu sonstigen Verträgen mit HandwerkerInnen wurden im Detail nicht erfasst. Viele hatten ein Problem mit einem Kostenvoranschlag: 2011 waren 3.331 VerbraucherInnen, 2012 waren es 3.285.<sup>1</sup>

#### Überhöhte Rechnungen

KonsumentInnen beschwerten sich immer wieder darüber, dass sie von HandwerkerInnen überhöhte Rechnungen erhalten. Die Gründe, die dazu führen, sind vielfältig, und deren Zulässigkeit ist je nach Sachverhalt, ob vorab über den Preis gar nicht gesprochen wurde oder ein verbindlicher oder unverbindlicher Kostenvoranschlag dem Geschäft zugrunde lag, unterschiedlich zu beurteilen.

#### Vorab keine Preisvereinbarung

Gerade bei Notfällen (z.B. verstopftes Rohr, kein Licht, rinnende Wasserleitung, Aussperren aus der Wohnung) vergessen VerbraucherInnen in der Hektik, den gerufenen Professionisten vorab nach den zu erwartenden Kosten zu fragen. Die Überraschung ist mitunter groß, wenn Rechnungen ins Haus flattern, mit denen VerbraucherInnen der Höhe nach nicht rechnen, und bei denen sie wegen des Endbetrags aus allen Wolken fallen.

Beispiel: Glühbirne um € 150,- ausgewechselt

Bei Frau F. fällt ein Beleuchtungskörper aus. Sie ruft daraufhin den Elektriker, der auch prompt kommt und als Ursache eine defekte Glühbirne feststellt. Für das Auswechseln (Arbeitszeitdauer: zwei Minuten) verlangte er € 150,-, die Frau F. sofort bezahlen sollte. Frau F. war zwar über den Betrag sehr irritiert, übergab dem Elektriker dennoch den verlangten Preis in bar. Erst am Abend wurde ihr die hohe Summe von € 150,- bewusst, da ihr als 86-jährige Dame die Schillingbeträge (entspricht ATS 2.064,04) noch geläufiger sind. Die enormen Kosten waren für sie keinesfalls nachvollziehbar, denn der Elektriker kam an einem Werktag um 10.00 Uhr und hatte seinen Firmensitz in unmittelbarer Nähe ihrer Wohnung in Wien. Zuschläge wie Sonn- und Feiertag oder Nachtzeit und eine hohe Wegegebühr hatten gar nicht anfallen können.

Über Vermittlung der Elektrikerin erhielt Frau F. erfreulicherweise einen Teilbetrag rückerstattet.

---

<sup>1</sup> Beratungsbilanz Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2011 und 2012.

Beschwerden dieser Art werden immer wieder an Verbraucherschutzorganisationen herangetragen. Grundsätzlich gibt es (bis auf wenige Ausnahmen) keine Höchstpreisregelungen, sondern die Preise sind durch die Unternehmen prinzipiell frei kalkulierbar. Wurde vorab zwischen den Parteien keine Vereinbarung über die zu erwartenden Kosten getroffen, und ist der Preis bestimmbar (wovon bei Werkverträgen auszugehen ist), dann gilt ein angemessenes Entgelt als vereinbart. Die Frage, was noch als angemessen gilt, können VerbraucherInnen nicht überprüfen, und diese lässt sich nur anhand eines – im Streitfall durch einen Sachverständigen – zu erhebenden ortsüblichen Preises klären. Als Orientierungshilfe geben mitunter manche Innungen (aber nicht alle) darüber Auskunft, in welchem Rahmen sich die Preise für Arbeitszeit, Wegzeit, Kilometergeld usw. bewegen könnten. Für VerbraucherInnen heißt dies in der Regel, dass sie wegen der Höhe der Rechnung kaum Einwendungen erheben können und letztendlich den laut ihrer Einschätzung unerschämte hohen Betrag zahlen müssen. Denn nur für den Fall, dass der Wert der vom Handwerker erbrachten Leistung nicht einmal die Hälfte des ortsüblichen Wertes des von VerbraucherInnen bezahlten Betrags ausmacht, könnten diese den Vertrag wegen „Verkürzung über die Hälfte“ anfechten. In der Praxis kommt dies kaum vor und müsste erst von Fachexperten verifiziert werden. Viele Anfragen und Beschwerden beziehen sich auch auf Schlüsseldienste, die mit der Not der versehentlich aus ihrer Wohnung ausgesperrten VerbraucherInnen gut verdienen. Rechnungen von € 160,- für fünf Minuten Arbeit sind hier durchaus üblich.

### Kostenvoranschläge

Vor allem in der Baubranche sind Kostenvoranschläge gängig und auch sinnvoll, sollen diese doch Sicherheit für VerbraucherInnen hinsichtlich des Leistungsumfangs und der voraussichtlichen Kosten bieten. Die Praxis sieht jedoch anders aus, wie die vielen Beschwerden und Anfragen bei Verbraucherschutzorganisationen dazu zeigen. VerbraucherInnen berichten immer wieder, dass ausgeführte Arbeiten vom ursprünglichen Leistungsverzeichnis abweichen, Rechnungen mit Kostenvoranschlägen nicht übereinstimmen, sich Positionen nicht zuordnen lassen oder manchmal sogar doppelt verrechnet werden. Der überwiegende Teil der Beschwerden bezieht sich aber auf überhöhte Endabrechnungen, die im Vergleich zum Kostenvoranschlag erhebliche Kostensteigerungen enthalten (die durchaus bei 20% bis 40% liegen können).

Abhängig davon, ob dem Auftrag ein verbindlicher oder ein unverbindlicher Kostenvoranschlag zugrunde liegt, ist die angegebene Summe garantiert oder kann – unter bestimmten Voraussetzungen – überschritten werden. Viele VerbraucherInnen mögen zwar den Begriff Kostenvoranschlag kennen, die Unterscheidungs- und Abgrenzungskriterien „verbindlich – unverbindlich“ und deren Rechtsfolgen sind den meisten aber nicht klar.

#### Rechtslage verbindlicher Kostenvoranschlag:

Die Richtigkeit des Kostenvoranschlags gilt gegenüber VerbraucherInnen als gewährleistet, wenn nicht das Gegenteil ausdrücklich vom Unternehmer erklärt wird. Der Preis gilt folglich als garantiert.

Liegt dem Auftrag ein verbindlicher Kostenvoranschlag zugrunde, dann ist das Unternehmen an den genannten Preis in jedem Fall gebunden. Dieser Preis stellt also garantiert die Obergrenze des Entgelts dar. Kommt es entgegen der Kalkulation des Unternehmens dennoch zu einer Überschreitung des ge-

nannten Preises, dürfen diese Kosten nicht in Rechnung gestellt werden, egal wie hoch die Überschreitung ist. In der Praxis stellt sich jedoch immer wieder das Problem, dass dem Auftrag ein verbindlicher Kostenvoranschlag zugrunde liegt, VerbraucherInnen in der Endabrechnung dennoch erhebliche Kostenüberschreitungen feststellen müssen. Unternehmen rechtfertigen diese Überschreitungen mit erhöhtem Material- oder Arbeitsaufwand oder vorab nicht abschätzbaren Zusatzarbeiten. Diese Praxis/Methodik bzw. dieses Vorgehen wäre nur zulässig, wenn der Grund für die Überschreitung dem Auftraggeber auch zuzurechnen ist.

Besonders teuer wird es für VerbraucherInnen bei Änderungen in der Bauausführung oder nachträglichen Zusatzaufträgen. Diese Arbeiten sind von den Preisen im Angebot (Kostenvoranschlag) nicht erfasst und werden mangels besonderer Vereinbarung immer als „Regiearbeiten“ nach Zeitaufwand zu entsprechend höheren Preisen verrechnet. VerbraucherInnen setzen sich so einem hohen Preisrisiko aus, weil in den wenigsten Kostenvoranschlägen vorsorglich auch die Kosten einer Regiestunde (Kosten einer Facharbeiter- oder Helferstunde) angegeben sind.

### Rechtslage unverbindlicher Kostenvoranschlag

Die angegebene Summe ist nicht garantiert. Mehrkosten können verrechnet werden, wenn diese unvermeidlich und gering sind (bis ca. 10% bis 15%). Sobald sich eine beträchtliche Überschreitungen (ca. ab 10% bis 15%) als unvermeidlich herausstellt, hat der Unternehmer dies unverzüglich mitzuteilen, bei sonstigem Verlust des Anspruches auf seine Mehrarbeiten.

Wenn Unternehmen nicht ausdrücklich das Gegenteil erklären, dann ist ein Kostenvoranschlag, der gegenüber VerbraucherInnen abgegeben wird, immer verbindlich. Deshalb verwenden Unternehmen gerne Begriffe wie „Circa-Angaben“, „die Abrechnung erfolgt nach Naturmaß“, „die Angaben sind unverbindlich“ usw. Dass mit diesen Formulierungen die Unverbindlichkeit des Kostenvoranschlags zum Ausdruck gebracht wird, wissen nur wenige VerbraucherInnen. Dies hat zur Folge, dass die angegebene Summe nicht garantiert ist und Mehrkosten entstehen könnten. Ein unverbindlicher Kostenvoranschlag stellt allerdings keinen Freibrief für Unternehmen dar. AuftraggeberInnen können sehr wohl auf die Seriosität des Kostenvoranschlags vertrauen. Denn die Überschreitung eines unverbindlichen Kostenvoranschlags ist nur zulässig, wenn die Mehrkosten sachlich begründet und unvermeidlich sind. Ist die Überschreitung gering (ca. 10% bis 15%), müssen VerbraucherInnen die zusätzlichen Mehrkosten des Unternehmens übernehmen. Die Praxis zeigt, dass Endabrechnungen oft um 30% bis 40% über dem vereinbarten Kostenvoranschlag liegen. Unternehmen müssten, wenn sich die beträchtliche Überschreitung des Kostenvoranschlags als unvermeidlich herausstellt, die Arbeiten vorerst sofort einstellen und die AuftraggeberInnen unverzüglich informieren, um wie viel mehr die Arbeit voraussichtlich kosten wird. Damit sollen AuftraggeberInnen die Wahlmöglichkeit haben, entweder vom Vertrag zurückzutreten und die erbrachten Arbeiten durch ein angemessenes Entgelt zu vergüten, oder sie lassen den Auftrag fortführen und müssten für die zusätzlich anfallenden Kosten aufkommen. In der Praxis gibt es immer wieder Beschwerdefälle, in denen Unternehmen die zu erwartende beträchtliche Überschreitung nicht anzeigen. Mitunter werden VerbraucherInnen nur mit allgemeinen Hinweisen auf mögliche Kostensteigerungen informiert. Hinweise wie „Es wird ein bisschen teurer“ oder „Wir können die geschätzten Kosten nicht einhalten“ reichen laut Judikatur jedenfalls nicht aus. In diesen Fällen brauchen AuftraggeberInnen die Mehrkosten nicht zu bezahlen. Viele wissen das nicht und geben dem Druck der Unternehmen, die vehement die Bezahlung der Rechnung einfordern, letztendlich nach.

## Spezielle Probleme mit BaumeisterInnen

Bei einem geplanten Hausbau oder bei umfangreichen Umbau- oder Sanierungsarbeiten suchen VerbraucherInnen immer wieder Rat und Tipps bei Beratungsstellen. Viele möchten den Vertrag (Kostenvorschlag) vorab auf deren Zulässigkeit prüfen lassen, weil Bauverträge nicht immer konsumentenfreundliche bzw. sogar mitunter gesetzwidrige Bestimmungen enthalten. Ein guter Bauvertrag kann spätere Streitigkeiten vermeiden, z.B. wenn eine förmliche Übergabeform vorgesehen ist (Übergabeprotokoll), dem Bauunternehmer bei nicht rechtzeitiger Fertigstellung eine Konventionalstrafe (= Zahlung eines bestimmten Geldbetrags) droht oder ein Hafrücklass (Einbehalten einer festgesetzten Summe, die erst nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ausbezahlt wird) vereinbart war.

### Undifferenzierte Vereinbarungen von ÖNormen

Die Bedeutung von ÖNormen stellt sich für die vorwiegend im Baubereich immer wieder auftretende Frage nach den gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften einer Sache, wie zum Beispiel: Wie schief darf eine Wand sein, wie gerade müssen Fliesen verlegt werden, wie viel Toleranz darf ein Estrich haben? ÖNormen können manchmal die „gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften“ widerspiegeln und werden – sofern nicht sowieso vereinbart – mitunter zur ergänzenden Auslegung in Betracht gezogen. ÖNormen enthalten aber immer wieder Bestimmungen, die für VerbraucherInnen absolut nachteilig sind oder sogar gegen das Konsumentenschutzgesetz verstoßen. ÖNormen sehen z.B. besondere Abrechnungs- und Messmethoden vor, die sich nachteilig für VerbraucherInnen auswirken.

Das undifferenzierte Vereinbaren von ÖNormen stellt in der Praxis daher ein nicht zu unterschätzendes Problem dar. Denn Baumeister haben ohnehin *lege artis* nach dem Stand der Technik das Bauwerk zu errichten. Die vertragliche Einbeziehung von Ö-Normen ist folglich nicht zwingend notwendig. Dies ist den wenigsten VerbraucherInnen bewusst. Sie hinterfragen kaum Klauseln im Bauvertrag, die auf ÖNormen (zum Teil auch intransparent) Bezug nehmen. Was sich z.B. hinter den ÖNormen B 2110 oder A 2060 tatsächlich verbirgt, lässt sich nur durch mühsame Eigenrecherche oder Nachfrage beim Normungsinstitut ermitteln. Für AuftraggeberInnen entsteht sogar der Eindruck, dass durch das Anführen von ÖNormen eine besondere Qualität gewährleistet wäre. Tatsächlich könnte es sogar sein, dass sich der Stand der Technik bereits weiterentwickelt hat und ÖNormen durch die zeitverzögerte Festlegung den technischen Anforderungen nachhinken.

### Mängel am Bau

Mängel am Bau sind offenbar nicht immer zu verhindern. Das zeigen die zahlreichen Beschwerden und Anfragen bei den Beratungsstellen. Für VerbraucherInnen wird dies jedenfalls dann zum Problem, wenn Mängel bestritten oder nicht behoben werden (die Türe schließe eh gut, das Kondenswasser bei den Fenstern wäre normal, dass es im Haus zieht, bilden sich die AuftraggeberInnen nur ein, die unterschiedliche Fugenbreite wäre noch in der zulässigen Toleranz) oder sich gravierende Baumängel erst nach mehreren Jahren zeigen. Streitigkeiten über Baumängel sind teure Sachverständigenverfahren. VerbraucherInnen können als Laien nicht beurteilen, ob der vereinbarte Dichtbetonkeller nach dem Stand der Technik errichtet wurde, die zugesagten Schallschutzfenster dem gängigen Standard entsprechen, die Wärmeisolierung *lege artis* erfolgte usw.

Ist die Gewährleistungsfrist abgelaufen (► Seite 10 ff.), spielen im Baubereich das Recht auf Schadenersatz bei Mängelschäden und daraus resultierende Folgeschäden (z.B. wenn aufgrund einer mangelhaft erbrachten Leistung andere Teile des Hauses beschädigt werden) eine bedeutende Rolle. Schadenersatzansprüche können nämlich innerhalb von drei Jahren ab Entdeckung des Schadens geltend gemacht werden. Voraussetzung dafür ist aber ein rechtswidriges und schuldhaftes Verhalten der Unternehmen. In der Praxis bereitet die Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen durchaus Probleme. In den seltensten Fällen gibt es eine gute Dokumentation der Baufortschritte (Fotos usw.). Und wie das Innenleben eines Hauses (z.B. Unterkonstruktion der Böden) tatsächlich aussieht, ist im Nachhinein aufwendig zu prüfen. VerbraucherInnen müssen erst belegen können, dass nicht nach den Regeln der Baukunst gearbeitet wurde und ein „Pfusch“ vorliegt. Auch hier nehmen Sachverständige eine zentrale Rolle ein.

Beispiel: Bei einem durch die Firma X. im Jahr 2008 errichteten Haus trat nach einigen Jahren eine starke Geruchsbelästigung auf. Die Ursache konnte erst nach längerer Recherche und nur mithilfe eines Fachexperten im Sommer 2011 festgestellt werden. Eine Abzweigung vom Kanalrohr war nur provisorisch mit einem Plastiksackerl verschlossen. Die Firma X. war weder bereit, die Suchkosten sowie die Neuverfließung von rund € 1.150,- zu ersetzen, noch die Kosten der tatsächlichen Schadensbehebung durch den involvierten Installateur von € 730,- zu übernehmen. Laut Meinung mehrere Fachexperten hätte das Kanalrohr natürlich mit einer Kunststoffkappe samt Dichtung abgeschlossen werden müssen.

Rechtlich korrekt gewesen wäre: Die Leistung wurde nicht fachgerecht nach dem Stand der Technik durchgeführt. Die Firma X. haftet daher aus dem Titel des Schadenersatzes für den gesamten Schaden. Erst über Intervention einer Verbraucherschutzorganisation lenkte die Firma X. ein und beglich alle Rechnungen.

### 2.1.1.2 Zusammenfassung

- Hohen Rechnungen können VerbraucherInnen bei fehlender vorheriger Preisvereinbarung kaum etwas entgegensetzen.
- In den Endabrechnungen von Aufträgen, denen ein verbindlicher Kostenvoranschlag zugrunde liegt, verlangen Unternehmen entgegen der garantierten Obergrenze mitunter Mehrkosten,
- die nicht von den AuftraggeberInnen verursacht wurden.
- Bei unverbindlichen Kostenvoranschlägen verlangen Unternehmen teilweise Mehrkosten von 30% bis 40%. Solch beträchtliche Überschreitungen werden AuftraggeberInnen nicht oder nicht korrekt angezeigt.
- Die vertragliche Einbeziehung von ÖNormen kann für VerbraucherInnen manchmal nachteilig sein.
- Baumängel werden in der Praxis oft bestritten. Ohne Sachverständigenexpertise ist eine Bewertung von Mängeln kaum möglich.
- Im Baubereich nimmt das Recht auf Schadenersatz bei Mängelschäden und Folgeschäden eine zentrale Rolle ein. Die Durchsetzung stellt sich in der Praxis aufgrund der Beweisproblematik allerdings schwierig dar. Ohne teure Sachverständigengutachten sind die Streitfälle kaum lösbar.

## 2.1.2 BauträgerInnen

Der Immobilienerwerb von BauträgerInnen stellt im Verhältnis zu den anfallenden Verbraucherproblemen mit VermieterInnen und zu den Beratungen im Wohnungseigentum einen geringen Anfall in der Beratungspraxis dar.

### 2.1.2.1 Verbraucherprobleme

BauträgerInnen sind daran interessiert, schon lange vor Fertigstellung eines Projekts hohe Vorauszahlungen entgegenzunehmen. Die Zeitspanne zwischen Vertragsabschluss und Übernahme des Objekts ist häufig sehr groß, und ist daher auch das Risiko der ErwerberInnen hoch, durch Insolvenz der BauträgerInnen um die geleisteten Zahlungen umzufallen. Ziel des Bauträgervertragsgesetzes (BTVG) ist es, diesem Vorauszahlungsrisiko durch die Normierung von Sicherungspflichten für die BauträgerInnen entgegenzuwirken.

#### Anwendung des BTVG

Rechtslage: Ein Bauträgervertrag ist ein Vertrag über den Erwerb von Rechten (wie Eigentum, Wohnungseigentum, Mietrecht etc.) an erst neu zu errichtenden oder durchgreifend zu erneuernden Objekten, wobei der Bauträger auch die Liegenschaft bereitstellt.

Umfasst sind nur Verträge, bei denen der Erwerber vor der Fertigstellung vereinbarungsgemäß Zahlungen von mehr als € 150 pro Quadratmeter Nutzfläche an den Bauträger oder an Dritte entrichten muss.

Die Schutzbestimmungen des BTVG können nicht zum Nachteil von KonsumentInnen vertraglich ausgeschlossen werden.

Anwendungsfälle des BTVG sind im Neubaubereich oder im Altbau bei durchgreifenden Sanierungen sowie beim Kauf eines Rohdachbodens, den die VerkäuferInnen auch ausbauen, angesiedelt.

#### Umgehung des BTVG

Das BTVG will Umgehungshandlungen unterbinden und findet daher auch Anwendung in dem Fall, dass die VerbraucherInnen das Grundstück zwar nicht direkt von den BauträgerInnen, sondern von Dritten erwerben, zwischen Liegenschaftserwerb und Bauträgervertrag jedoch eine wirtschaftliche Einheit besteht. Die im Gesetz angeordnete Gleichstellung bewirkt aber, dass alle Zahlungen, die die ErwerberInnen an Dritte leistet, zurückgefordert werden können. Auch die Wirkung des Rücktrittsrechts erstreckt sich auf den mit Dritten geschlossenen Liegenschafts Kaufvertrag.

Beispiel: Ein Bauträger bietet Reihenhausprojekte an, wobei die Kaufinteressenten das Grundstück, auf dem das Haus errichtet werden soll, direkt vom privaten Eigentümer erwerben. Die Vermittlung des Grundstückes erfolgt durch einen vom Bauträger bestimmten Makler. Inseriert wird die Immobilie „inklusive Grund und Nebenkosten“.

Zwischen dem Grundstückskauf und dem Werkvertrag in obigem Beispiel besteht eindeutig ein wirtschaftlicher Zusammenhang, sodass das BTVG anwendbar ist.

## Keine Anwendung des BTVG

Das BTVG kommt nicht zur Anwendung, wenn VerbraucherInnen bereits ein Grundstück besitzen bzw. selbst bereitstellen und sich darauf ein Haus errichten lassen. Folglich kommen auch sämtliche vom BTVG vorgesehene Sicherungsinstrumente nicht zur Anwendung. Somit sind weder die Höhe der Vorauszahlungen im Fall der grundbücherlichen Absicherung im Zusammenhang mit Zahlungen nach Baufortschritt noch sonstige Absicherungen der Vorauszahlungen für den Fall der Insolvenz geregelt. Des Weiteren ist auch die Durchsetzung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen erschwert möglich.

Beispiel: Ein Fertighausbauer wird insolvent. Von seinen KundInnen, die den Grund selbst bereitgestellt haben, hat er bei Vertragsunterzeichnung eine Vorauszahlung von 50% des Kaufpreises erhalten. Diese Vorauszahlung entspricht in keiner Weise der vom Unternehmen bis Insolvenz erbrachten Leistung. Den KonsumentInnen entsteht somit ein erheblicher Schaden, weil den Fertighausbauer keine Sicherungspflicht nach BTVG trifft. KundInnen können folglich nur mehr ihre Ansprüche im Insolvenzverfahren anmelden. Denn erfahrungsgemäß wird das Bauvorhaben durch den Insolvenzverwalter nicht fortgesetzt.

Ebenso findet das BTVG keine Anwendung bei durchgreifender Erneuerung (Sanierung) eines Gebäudes, das sich bereits im Besitz von VerbraucherInnen befindet.

Letztlich greifen die Sicherungspflichten auch nicht, wenn ein bereits fertiggestelltes Objekt (Neubau, saniertes Objekt) erworben wird.

## Vertragsinhalt

Das BTVG legt die zwingenden Mindestinhalte des schriftlich zu erstellenden Bauträgervertrages fest. Ein Verstoß gegen die normierten Mindestanforderungen bewirkt die Nichtigkeit des Vertrags und wird mit einer Verwaltungsstrafe sanktioniert.

Rechtslage: Zu den zwingenden Vertragspunkten zählen:

- Bestimmt bezeichneter Vertragsgegenstand samt Plänen
- Das vom Erwerber zu leistende Entgelt und dessen Fälligkeit, etwa in Form eines Ratenplans
- Ein spätester Übergabetermin
- Die Art der Sicherung des Erwerbers
- Person des Treuhänders, sofern ein solcher zu bestellen ist
- Haftrücklass von mindestens zwei Prozent des Preises

Ein häufiger Wunsch von VerbraucherInnen ist daher eine Überprüfung des Vertrags auf seine Richtigkeit hin, weil sie den zwingenden Inhalt eines Bauträgervertrages in der Regel nicht kennen.

## Unzulässige Klauseln in Bauträgerverträgen

Eine Studie aus dem Jahr 2007<sup>2</sup> zeigte, dass Bauträgerverträge eine Vielzahl von gesetzwidrigen Klauseln enthielten. In der genannten Studie wurden 18 Kaufverträge einer juristischen Prüfung unterzogen. Dies

---

<sup>2</sup> Rosifka/Reichhof, Gesetzwidrige Vertragsbestimmungen in Bauträgerverträgen, Studie AK Wien 2007.



ergab insgesamt 474 gesetzwidrige Klauseln unterschiedlicher Schwere und Bedeutung. Die StudienautorInnen kamen bei der überwiegenden Mehrzahl der geprüften Kaufverträge zum Ergebnis, dass diese ihren Zweck, Rechtssicherheit zwischen BauträgerInnen und ErwerberInnen zu schaffen, klar verfehlen. Im Gegenteil verschleiern solche Verträge KäuferInnen ihre gesetzlich normierten Rechte bzw. die gesetzlichen Verpflichtungen der BauträgerInnen und erzeugen Rechtsunsicherheit, die meist zulasten der ErwerberInnen gehen.

Darauf folgten mehrere Abmahnungen von Verbraucherschutzorganisationen, bei denen BauträgerInnen in der Regel Unterlassungserklärungen abgaben.

Seit der Veröffentlichung der Studie ist nun schon einige Zeit vergangen, und man sollte daher meinen, dass BauträgerInnen ihre Verträge überarbeitet haben und Rechtswidrigkeiten nur mehr vereinzelt vorkommen. Tatsächlich aber werden den Beratungsstellen von KonsumentInnen immer wieder Verträge vorgelegt, in denen sich eine Mehrzahl von unzulässigen Vereinbarungen findet. Ratsuchende sind oft verunsichert, ob sie denn den Vertrag auch so unterschreiben sollen. Jedenfalls zeigen sie sich darüber verärgert, dass ihnen die BauträgerInnen solche Vereinbarungen „aufs Auge zu drücken versuchen“, von denen sie bzw. jedenfalls die in der Regel von den BauträgerInnen beauftragten VertragsverfasserInnen mittlerweile wissen müsste, dass sie unzulässig sind.

### **Insolvenzrisiko**

Es ist der Albtraum aller Haus- oder WohnungskäuferInnen: Sie schließen einen Vertrag mit BauträgerInnen, bezahlen im Voraus – doch dann ist erst der Rohbau fertig, und die BauträgerInnen sind insolvent. Das BTVG schützt davor, dass KäuferInnen um ihr gesamtes Geld umfallen. Als Sicherungsmodelle kommen nach der Wahl der Vertragsparteien die schuldrechtliche Sicherung, die grundbücherliche Sicherung in Verbindung mit der Zahlung nach Ratenplan oder die pfandrechtliche Sicherung in Betracht. Im Rahmen der Zahlung nach Ratenplan ist der Kaufpreis an TreuhänderInnen zu entrichten, und diese leiten Beträge je nach Fortschritt des Bauvorhabens – der im BTVG prozentmäßig definiert ist – an die BauträgerInnen weiter. In oben genanntem Fall hätten die BauträgerInnen von den TreuhänderInnen im Wesentlichen das Entgelt für den Rohbau und den Wert der Liegenschaft erhalten, den Rest des Kaufpreises hätten die KäuferInnen zurückbekommen. Dass die Absicherung alle Schäden verhindert, kann jedoch das BTVG nicht leisten: Insbesondere umfasst die Sicherungspflicht keine Fertigstellungsgarantie. Die KäuferInnen werden daher Kosten der verzögerten Fertigstellung selbst zu tragen haben (z.B. längere Mietkosten) bzw. im Fall, dass sie neue BauträgerInnen bzw. eine andere Baufirma mit der Fertigstellung beauftragen, vielfach mit Zusatzkosten rechnen müssen.

### **Unzureichender Haftrücklass**

Bei einem Vertrag über den Erwerb des Eigentums, des Wohnungseigentums oder des Baurechts haben die BauträgerInnen den ErwerberInnen zur Sicherung allfälliger Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche aufgrund mangelhafter Leistung für die Dauer von drei Jahren ab der Übergabe des Vertragsgegenstands einen Haftrücklass im Ausmaß von zumindest zwei Prozent des Preises einzuräumen.

In der Praxis erfolgt dies nie, ErwerberInnen erhalten nur eine – nach der gesetzlichen Regelung ebenfalls mögliche – Bankgarantie über diesen Betrag. Dabei wird dann den ErwerberInnen im Vertrag oft die Inanspruchnahme dieser Garantie etwa dadurch erschwert, dass sie die Haftrücklass-Bankgarantie nur dann abrufen dürfen, wenn sie vorher ein Gutachten von Sachverständigen einholen.

## Kaum noch Bankgarantien

Eine Alternative zur grundbücherlichen Sicherstellung in Verbindung mit dem Ratenzahlungsplan wäre der Abschluss einer Bankgarantie. Bei diesem Sicherungsmodell könnten sich KäuferInnen im Fall einer Bauträgerinsolvenz bei der Bank schadlos halten und wären daher bessergestellt als mit dem Ratenplan. Die Bank müsste dann nämlich im Zuge der Auflösung des Bauträgervertrags – die kraft Gesetzes mit der Geltendmachung der Garantie verbunden ist – den gesamten Kaufpreis zurückerstatten. In der Praxis wird dieses Sicherungsmodell jedoch kaum vereinbart, weil es zu teuer ist.

## Teure Sonderwünsche

Kostspielig können auch Sonderwünsche werden, wie etwa eine andere Anordnung der Wände, eine Fußbodenheizung im Bad, qualitativ höherwertigere Böden oder Fliesen oder der Einbau eines offenen Kamins. Werden die ProfessionistInnen dieser Sonderwünsche von den BauträgerInnen „vorgegeben“, müssen Vorauszahlungen gleichfalls nach dem BTVG abgesichert werden. Dies gilt gleichermaßen für Sonderwünsche, die erst nach Vertragsabschluss vereinbart werden, sofern diese Voraussetzungen vorliegen. In der Praxis passiert eine solche Sicherung jedoch nicht immer. Im Fall der Insolvenz der ProfessionistInnen haften zwar die BauträgerInnen; werden diese selbst jedoch insolvent, können die VerbraucherInnen einen Zahlungsausfall erleiden.

Überdies fühlen sich viele ErwerberInnen gleichsam erpresst, wenn sie für Sonderwünsche die ProfessionistInnen beauftragen müssen, die von den BauträgerInnen vorgegeben werden. Nicht selten nämlich lässt sich durch Preisvergleiche leicht ermitteln, dass die verlangten Preise (oft weit) über dem Niveau liegen, das die ErwerberInnen bei anderen, von ihnen frei gewählten ProfessionistInnen zahlen müssten.

### 2.1.2.2 Zusammenfassung

- BauträgerInnen versuchen fallweise das Bauträgervertragsgesetz zu umgehen.
- Auf Bauprojekte auf eigenem Grund ist das BTVG nicht anwendbar, VerbraucherInnen tragen hier das Insolvenzrisiko der Baufirma.
- Bauträgerverträge enthalten zahlreiche unzulässige und intransparente Klauseln, die VerbraucherInnen die wahre Rechtslage verschleiern.
- In der Regel wird die grundbücherliche Sicherung mit Ratenplan gewählt.
- Später vereinbarte Sonderwünsche werden oft nicht nachträglich im Ratenplan berücksichtigt. Ausführende HandwerkerInnen sind nicht nur meist sehr teuer, überdies verlangen sie hohe Vorauszahlungen, die im Insolvenzfall nicht abgesichert sind.

## 2.2 Wohnen

In der Praxis der Verbraucherberatungen nehmen Anfragen und Beschwerden zum Thema Wohnrecht einen prominenten Platz ein. Rund 88.000 Ratsuchende wandten sich allein im Jahr 2011 an die Beratungsstellen des VKI und der AK.<sup>3</sup> Im Jahr 2012 stieg die Zahl der Ratsuchenden auf mehr als 91.500.<sup>4</sup> Jeder fünfte Konsument hatte 2011 und 2012 ein Problem oder zumindest eine Frage zum Thema Wohnen.

Diese Zahlen verdeutlichen die hohe praktische Relevanz des Wohnrechts. Vor allem im Bereich des Miet- und Wohnungseigentumsrechts kommt es erfahrungsgemäß häufig zu Konflikten. Aufgrund der Vielfältigkeit und Komplexität der einzelnen Problemfelder sind VerbraucherInnen auf professionelle Beratung angewiesen.

Die komplizierte, zersplitterte Rechtslage sowie die mitunter einzelfallbezogene Judikatur zu einzelnen maßgeblichen wohnrechtlichen Fragestellungen tragen dazu bei, dass das österreichische Wohnrecht schon für ExpertInnen schwer durchschaubar und für VerbraucherInnen kaum mehr verständlich ist.

### 2.2.1 ImmobilienmaklerInnen

Die meisten Objekte auf dem freien Wohnungsmarkt (Eigentumswohnungen, Einfamilienhäuser, Grundstücke) werden von ImmobilienmaklerInnen (im Folgenden auch MaklerInnen), die zuvor von AbgeberInnen eines Objekts kontaktiert wurden, inseriert. Demnach bleibt Wohnungssuchenden im Regelfall nichts anderes übrig, als mit ImmobilienmaklerInnen in Kontakt zu treten und bei Interesse an dem Objekt einen Maklervertrag abzuschließen, der bei einem Vertragsabschluss mit AbgeberInnen eine Provisionspflicht bewirkt. Auch viele nicht unternehmerische AbgeberInnen von Objekten nehmen die Leistungen von MaklerInnen in Anspruch. Dass ExponentInnen dieser Berufsgruppe auch manch schlechter Ruf voraussetzt, ist kein Geheimnis.

#### 2.2.1.1 Verbraucherprobleme

Das Spannungsverhältnis zwischen den Pflichten der ImmobilienmaklerInnen gegenüber den VerbraucherInnen und den eigenen Interessen der MaklerInnen beginnt in der Regel schon bei Kontaktaufnahme der beiden Seiten. Da MaklerInnen in erster Linie nur bei erfolgreicher Vermittlung (Vertragsabschluss zwischen WohnungsabgeberInnen und WohnungsabnehmerInnen) Anspruch auf ein Honorar (eine Provision) haben, ist ihr Eigeninteresse am Zustandekommen eines solchen Vertrags ein sehr großes. Dieses Eigeninteresse und die damit verbundene Interessenkollision bergen die Gefahr, dass VerbraucherInnen einerseits zu Geschäftsabschlüssen gedrängt und andererseits nicht immer umfassend aufgeklärt werden, was auch durch die Beratungspraxis unterstrichen wird.

#### **Anbote werden nicht als verbindlich oder sogar als unverbindlich dargestellt**

Die Hauptpflicht der ImmobilienmaklerInnen besteht im Nachweis einer Abschlussmöglichkeit. Ein Anspruch auf Provision entsteht mit der Rechtswirksamkeit des vermittelten Geschäfts. MaklerInnen bringen die potenziellen VertragsinteressentInnen (AbgeberInnen und AbnehmerInnen) einander zur

<sup>3</sup> Beratungsbilanz Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2011.

<sup>4</sup> Beratungsbilanz Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2010.

Kenntnis und/oder nehmen Vertragserklärungen – im Immobilienbereich sind diese im Regelfall auf den Abschluss eines Miet-, Pacht- oder Kaufvertrags von unbeweglichen Sachen gerichtet – entgegen, die sie an die anderen InteressentInnen weiterleiten.

Vertragserklärungen werden üblicherweise durch das Unterschreiben eines Formulars, das die Bezeichnung „Anbot“ trägt, abgegeben. AbgeberInnen einer Vertragserklärung sind an diese gebunden. Fehlende oder sogar unrichtige Auskünfte hinsichtlich des Wesens des Anbots sind in der Praxis immer wieder anzutreffen. Die Bezeichnung „Mietanbot“ oder „Kaufanbot“ allein lässt so manche VerbraucherInnen nicht zwingend auf dessen verbindlichen Charakter schließen. Immer wieder berichten VerbraucherInnen sogar, vom Gegenteil überzeugt worden zu sein.

Eine Fehleinschätzung kann für VerbraucherInnen schwerwiegende Folgen haben. Grundsätzlich können sie nicht mehr einseitig vom Anbot (gerichtet an die WohnungsabgeberInnen/-abnehmerInnen) zurücktreten. Darüber hinaus kann bei Vertragsabschluss ein Provisionsanspruch der MaklerInnen entstehen. Zwar kann eine unrichtige Information durch MaklerInnen dazu führen, dass diese schadenersatzpflichtig werden und keinen Provisionsanspruch erhalten. In der Praxis wird es Betroffenen jedoch schwer gelingen, die meist mündlichen Mitteilungen der MaklerInnen nachzuweisen

Beispiel: Frau M. interessierte sich für eine Mietwohnung. Bereits zum zweiten Mal war sie mit dem Makler dort verabredet, als ihr dieser ein Mietanbot in die Hand drückte. Auf ihre Frage, ob sie denn dieses unterzeichnen müsse, antwortete der Makler: „Ist ganz unverbindlich.“ Auf den genauen Wortlaut achtete sie leider nicht, da sie glaubte, nur die Besichtigung zu bestätigen. Als sie ein paar Tage später erklärte, sie habe ein günstigeres Objekt gefunden, gab sich der Makler ganz entrüstet und verlangte für den Fall der Annahme durch den Abgeber eine Provision.

Rechtlich korrekt gewesen wäre: Da es sich bei einem Mietanbot um eine einseitige verbindliche Vertragserklärung handelt, hätte der Makler auf dessen Verbindlichkeit hinweisen müssen und nicht das Gegenteil behaupten dürfen.

### **Probleme mit einem Alleinvermittlungsauftrag**

Ein Alleinvermittlungsauftrag unterscheidet sich von einem schlichten Maklervertrag dadurch, dass sich AuftraggeberInnen verpflichten, keinen anderen Makler/keine andere Maklerin in Anspruch zu nehmen. Anders als die meisten schlichten Maklerverträge, die jederzeit gekündigt werden können, sehen die Alleinvermittlungsaufträge eine gewisse Dauer vor. Bei jedem Maklervertrag kann für manche Fälle auch dann eine Provisionsvereinbarung getroffen werden, wenn es zu keinem Vermittlungserfolg (Vertragsabschluss zwischen WohnungsabgeberInnen und WohnungsabnehmerInnen) kommt.

Besonders wenn VerbraucherInnen eine Immobilie verkaufen wollen, sind viele MaklerInnen nur zum Abschluss eines Alleinvermittlungsauftrags bereit. In vielen Fällen berichten VerbraucherInnen, nicht mündlich über das Wesen des Alleinvermittlungsauftrags bzw. der daran anknüpfenden Konsequenzen aufgeklärt worden zu sein.

Immer wieder finden die VerbraucherInnen selbst KäuferInnen für das Objekt. Dass sie dann jedoch die MaklerInnen trotz deren erfolgloser Tätigkeiten bezahlen sollen, führt natürlich regelmäßig zu Unzufriedenheit. Eine besondere Problemstellung ergibt sich dann, wenn die VerbraucherInnen den Eindruck haben, dass sich die MaklerInnen nicht ausreichend engagieren. Schließlich ist noch hervorzuheben, dass ein vertraglicher Anspruch der MaklerInnen auf Zahlung eines Betrages trotz fehlenden Vermittlungserfolgs vom Gericht gemäßigt werden kann, wobei nach der Rechtsprechung die Untergrenze der

Mäßigung nicht die entgangene Provision ist, sondern die Intensität der von den MaklerInnen erbrachten Tätigkeiten (Aufwand an Zeit, Mühe und finanziellen Ressourcen). Dennoch berichten VerbraucherInnen regelmäßig, dass in solchen Fällen der gesamte Provisionsbetrag gefordert wird

Beispiel: Frau D. wollte ihre Eigentumswohnung verkaufen. Die Maklerin ließ sie einen Alleinvermittlungsauftrag mit einer Dauer von sechs Monaten unterschreiben. Dieser sah vor, dass Frau M. auch dann eine Provision zu zahlen hat, wenn sie den Alleinvermittlungsauftrag vertragswidrig ohne wichtigen Grund vorzeitig auflöst oder die Vermittlung durch einen anderen von dem Verbraucher/der Verbraucherin beauftragten Makler/Maklerin erfolgt oder das Geschäft auf sonstige Art zustande kommt. Nach einigen Wochen hatte Frau D. das Gefühl, dass sich die Maklerin nicht ausreichend engagierte. Da sie eine andere Maklerin beauftragen wollte, sah sie sich den Vertrag genauer an und erkannte die besonderen Provisionsvereinbarungen. Sie nahm daher von der Beauftragung einer anderen Maklerin Abstand. Kurz darauf erfuhr sie aus ihrem Bekanntenkreis von einem möglichen Interessenten. Schließlich verkaufte sie diesem ihre Wohnung. Kurz danach erhielt sie von der Maklerin unter Hinweis auf die besondere Provisionsvereinbarung eine Rechnung über den gesamten Provisionsbetrag.

### Rücktritt von Immobiliengeschäften

Nicht allen VerbraucherInnen ist klar, dass ein einseitiger Rücktritt von der abgegebenen Vertragserklärung zum Kauf bzw. zur Anmietung eines Objekts nur unter besonderen Umständen möglich ist.

Rechtslage: Ein besonderes im Konsumentenschutzgesetz verankertes Rücktrittsrecht gewährt jenen VerbraucherInnen, die am Tag der Erstbesichtigung eine Vertragserklärung (gerichtet an AbgeberInnen) als Immobiliensuchende abgegeben haben, einen Rücktritt, wenn das Objekt der Deckung ihres dringenden Wohnbedürfnisses oder des von nahen Angehörigen dienen soll. Je nachdem, ob und wann die in der gesetzlichen Bestimmung vorgesehenen Unterlagen, insbesondere eine Rücktrittsbelehrung, ausgehändigt werden, haben VerbraucherInnen zwischen einer Woche und einem Monat Zeit, von diesem Rücktrittsrecht schriftlich Gebrauch zu machen. Der Rücktritt wirkt auch in Bezug auf einen allfälligen Provisionsanspruch der MaklerInnen.

Im Berichtszeitraum gab es eher weniger Beschwerden in Zusammenhang mit dem gesetzlich zustehenden Rücktrittsrecht. Denn seriöse MaklerInnen erteilen bei Miet- oder Kaufanboten, die am Tag der Erstbesichtigung von KonsumentInnen unterschrieben werden, die erforderlichen Informationen sogleich in der gesetzlich vorgesehenen Weise und warten eine Woche zu, ehe sie das Anbot an die AbgeberInnen weiterleiten, oder informieren diese entsprechend. In der Praxis ist weitaus häufiger anzutreffen, dass Mietanbote generell nicht mehr am Tag der Erstbesichtigung zur Unterschrift vorgelegt werden. In der Regel werden InteressentInnen am nächsten oder einem noch späteren Tag aufgefordert, in das Maklerbüro zu kommen, um dort ein Anbot zu unterzeichnen. Kommt es doch am Tag der Erstbesichtigung zur Unterzeichnung, wird nicht immer korrekt über die Rücktrittsmöglichkeit aufgeklärt.

Beispiel: Frau M. unterschrieb ein Mietanbot am Tag der Erstbesichtigung. Über Nachfragen erfuhr sie, dass sie zurücktreten könne. In einem Telefonat mit dem Makler wurde ihr mitgeteilt, sie brauche lediglich telefonisch Bescheid zu geben, wenn sie an der Wohnung nicht mehr interessiert sei. Nachdem

sie am Telefon ihren Rücktritt mitteilte, erhielt sie Wochen später eine Honorarforderung. Rechtlich korrekt wäre die Auskunft gewesen, dass sie zurücktreten kann, der Rücktritt jedoch schriftlich zu erfolgen hat.

### **MaklerInnen vertreten vor allem die Interessen der VermieterInnen/VerkäuferInnen**

Laut einer von einer Verbraucherschutzorganisation in Auftrag gegebenen Studie hatte ein großer Teil der befragten wohnungssuchenden VerbraucherInnen den Eindruck, dass die MaklerInnen in erster Linie die Interessen der VermieterInnen/VerkäuferInnen vertreten haben.<sup>5</sup> Dabei gab es große Unterschiede zwischen den MieterInnen und KäuferInnen einer Wohnung.

ErwerberInnen einer Eigentumswohnung fühlten sich zwar zu einem deutlich höheren Anteil von den MaklerInnen vertreten und gaben überwiegend an, dass auch auf ihre Interessen gebührend eingegangen wurde. Dennoch traf dies auf ein Drittel der KäuferInnen offenkundig nicht zu.

Bei den MieterInnen ist die Unzufriedenheit deutlich verbreiteter. Hier gab jeder/jede Zweite rückblickend an, dass der/die MaklerIn damals in erster Linie wohl die Interessen des Vermieters/der Vermieterin wahrgenommen hatte. Dabei schöpfen MaklerInnen in nahezu allen Fällen die nach der Immobilienmaklerverordnung vorgesehenen Provisionshöchstsätze zur Gänze aus (siehe weiter unten).

### **Kein Anspruch auf Vorschuss**

Nach dem Maklergesetz können ImmobilienmaklerInnen nicht die Zahlung eines Vorschusses auf die Provision vereinbaren. Laut Immobilienmaklerverordnung handeln MaklerInnen standeswidrig, wenn sie Anzahlungen fordern oder entgegennehmen. Dennoch werden an die Beratungsstellen vereinzelt auch Fälle herangetragen, in denen MaklerInnen bereits vor erfolgreicher Vermittlung Zahlungen von VerbraucherInnen verlangen.

### **Keine Maklerprovision beim Eigengeschäft**

Sind MaklerInnen selbst VertragspartnerInnen, dann steht ihnen bei einem solchen Eigengeschäft – mangels verdienstvoller Vermittlung – auch keine Provision zu. In der Praxis wird immer wieder mit Umgehungsgeschäften, insbesondere durch Zwischenschaltung von juristischen Personen, versucht, das Eigengeschäft zu verschleiern. Nach dem Maklergesetz liegt aber auch dann ein Eigengeschäft vor, wenn das Geschäft wirtschaftlich einem Abschluss durch MaklerInnen selbst gleichkommt. Das ist etwa dann gegeben, wenn bei gesellschaftsrechtlicher Verflechtung ein beherrschender Einfluss des Maklers/der Maklerin auf die Vermieter- oder Verkäufergesellschaft besteht. Für VerbraucherInnen ist das Bestehen solcher Konstellationen meist nicht offensichtlich und darüber hinaus – falls überhaupt – nur schwer zu ermitteln. Auch die Judikatur beurteilt die Frage, ob und wann ein wirtschaftliches Eigengeschäft vorliegt, jeweils einzelfallbezogen. So qualifizierte zum Beispiel das HG Wien bei einer personellen und wirtschaftlichen Einheit zwischen einer Immobilienmaklergesellschaft und einer als Verkäuferin auftretenden Schwesterfirma (beide hatten dieselbe alleinige Gesellschafterin und Geschäftsführerin) die Tätigkeit der Maklergesellschaft als Eigengeschäft. Ein Provisionsanspruch bestand folglich nicht.

---

<sup>5</sup> AK Wien, Makler-Studie 2010.

## Sonstiges Naheverhältnis zwischen MaklerInnen und vermittelten Dritten

Rechtslage: Bei einem sonstigen familiären oder wirtschaftlichen Naheverhältnis zwischen MaklerInnen und vermittelten Dritten (etwa AbgeberInnen), das die Wahrung der Interessen des Verbrauchers/der Verbraucherin beeinträchtigen könnte, haben MaklerInnen nur dann Anspruch auf Provision, wenn sie unverzüglich auf dieses Naheverhältnis in Schriftform hinweisen.

Als sehr häufig vorkommendes Naheverhältnis ist die Stellung von MaklerInnen als HausverwalterInnen zu nennen. Aber auch eine gesellschaftsrechtliche Verflechtung zwischen MaklerInnen und AbgeberInnen (z.B. BauträgerInnen, HauseigentümerInnen), die nicht zu einem wirtschaftlichen Eigengeschäft der MaklerInnen führt, kann ein Naheverhältnis darstellen.

Bei solchen Gegebenheiten kann man jedoch nicht mehr von einer unabhängigen Vermittlung sprechen. Sie bergen nämlich das Risiko, dass MaklerInnen zulasten der VerbraucherInnen besonderes Augenmerk auf die Interessen der AbgeberInnen (der vermittelten Dritten) legen. Nach den gesetzlichen Vorschriften können sich MaklerInnen in solchen Fällen durch einen – in der Praxis oft formelhaften – schriftlichen Hinweis auf das Naheverhältnis die Provision sichern. Im Vergleich dazu sieht das deutsche Recht sachlich vor, dass bei solchen Konstellationen ein Provisionsanspruch der mit AbgeberInnen verflochtenen MaklerInnen unzulässig ist.

## Höhe der gesetzlichen Maklerprovision

Rechtslage (betreffend Wohnungssuchende):

Provisionshöchstsätze alt bis 31.8.2010:

Drei monatliche Bruttomietzinse (Definition siehe weiter unten) bei unbefristeten oder auf über drei Jahre befristeten Mietverträgen und bis zu zwei monatliche Bruttomietzinsen bei bis zu drei Jahren befristeten Mietverträgen zuzüglich 20% USt.

Bei Kauf grundsätzlich 3% zuzüglich 20% Ust.

Provisionshöchstsätze neu ab 1.9.2010:

Zwei monatliche Bruttomietzinse bei unbefristeten oder auf über drei Jahre befristeten Mietverträgen und ein monatlicher Bruttomietzins bei auf drei Jahre oder kürzer befristeten Mietverträgen.

Bei Kauf wie bisher.

Wenn VerbraucherInnen ein Objekt über die Einbindung von ImmobilienmaklerInnen kaufen bzw. anmieten, müssen sie in Österreich – im Gegensatz zu manchen anderen europäischen Ländern – den MaklerInnen grundsätzlich eine Provision bezahlen, und zwar auch dann, wenn die VermieterInnen/VerkäuferInnen zuerst an die MaklerInnen herangetreten und damit die eigentlichen AuftraggeberInnen der Tätigkeiten der MaklerInnen sind. Denn MaklerInnen erbringen Dienstleistungen wie etwa das Schalten von Inseraten oder die Durchführung von Wohnungsbesichtigungen ausschließlich zum Vorteil der AbgeberInnen, welche sich die Kosten der Inserate und den Zeitaufwand für die Besichtigungen ersparen. Hingegen ist der finanzielle und zeitliche Aufwand der Wohnungssuchenden nicht geringer, verglichen mit dem Fall, dass die Kontaktaufnahme ohne die Einbindung von MaklerInnen direkt mit den AbgeberInnen erfolgt.

Laut einer von Verbraucherschutzorganisation in Auftrag gegebenen Studie waren bei Mietwohnungen im Schnitt € 2.400,- und bei Eigentumswohnungen im Schnitt € 5.400,- Provision zu zahlen.<sup>6</sup> Die Studie bezog sich hinsichtlich der Provisionen für Mietobjekte auf einen Zeitraum, als der Provisionshöchstsatz noch drei Bruttomietzinse betrug (dieser wurde mittlerweile auf zwei Monatsmieten gesenkt).

Demnach wurden gegenüber MieterInnen die vorgesehenen Provisionshöchstsätze in der Regel voll ausgeschöpft, was auch der Beratungserfahrung in den Verbraucherschutzorganisationen entspricht. So gaben 90% der MieterInnen an, eine Provision entsprechend dem jeweiligen Höchstsatz bezahlt zu haben. Den restlichen zehn Prozent wurde im Regelfall auch nur ein äußerst geringer Nachlass von zwei bis drei Prozent gewährt.

Bei den KäuferInnen mussten immerhin noch 72% eine Provision entsprechend dem Höchstsatz bezahlen.

Demgegenüber zeigen Angaben aus der Maklerbranche, dass unternehmerische VermieterInnen bzw. VerkäuferInnen derzeit oft gar keine Provision zahlen. Die Makler „holen“ sich stattdessen bei MieterInnen und WohnungskäuferInnen ihr Honorar, obgleich sie auch mit den VermieterInnen und VerkäuferInnen Provisionsvereinbarungen treffen könnten. Immer wieder werden sogar Fälle bekannt, in denen MaklerInnen die von den MieterInnen/KäuferInnen vereinnahmten Provisionen teilweise an die VermieterInnen/VerkäuferInnen abführen (sogenannte „Kick-back-Zahlungen“).

### Provisionshöchstsätze werden überschritten

Rechtslage: Zur Berechnung der Provisionshöchstsätze der Maklerprovision ist der Bruttomietzins heranzuziehen.

Unter dem Bruttomietzins werden der Hauptmietzins (Nettomiete) zuzüglich Nettobetriebskosten und die an die Vermieterseite direkt zu entrichtenden sonstigen Nettonebenkosten (wie etwa Heizkosten) verstanden. Die Umsatzsteuer, die die MieterInnen an die Vermieterseite und diese an das Finanzamt entrichten, ist jedoch nicht Bestandteil des Bruttomietzins. Wenn die Höhe des Mietzinses durch mietrechtliche Vorschriften beschränkt ist, sind die an die Vermieterseite zu entrichtenden Heizkosten nicht Bestandteil des Bruttomietzinses (in der Regel bei „Altbauwohnungen“; gefördert errichteten Neubauwohnungen, die nicht im Wohnungseigentum stehen). MaklerInnen können zusätzlich 20% Umsatzsteuer vereinbaren, die sie an das Finanzamt entrichten müssen.

Es kommt immer wieder vor, dass ImmobilienmaklerInnen bei der Berechnung ihrer Provision die an die VermieterInnen zu zahlende Umsatzsteuer (für die meisten Positionen zehn Prozent) unrichtigerweise in den Bruttomietzins einrechnen. Damit werden jedoch so gut wie immer die zulässigen Provisionshöchstsätze überschritten. Der zu Unrecht verlangte Betrag erreicht sehr rasch mehrere Hundert Euro. In jenen Fällen, in welchen unrichtigerweise zusätzlich die Heizkosten in den Bruttomietzins eingerechnet werden, erhöht sich ein solcher Betrag natürlich enorm. Viele Betroffene kennen diesen „kleinen“ Unterschied nicht und reklamieren folglich die zu ihrem klaren Nachteil erfolgte Berechnung nicht. Makler erhalten so ein beträchtliches Körbergeld, das ihnen nicht zusteht, wie das folgende Beispiel klar zeigt.

Beispiel: Familie M. schloss über Vermittlung eines Maklers einen Mietvertrag für eine unbefristete Wohnung in Wien ab. Die Wohnung ist eine „Altbauwohnung“, sodass die Höhe des zu vereinba-

---

<sup>6</sup> AK Wien, Makler-Studie 2010



renden Mietzins durch die mietrechtlichen Vorschriften des MRG begrenzt ist. Nettohauptmietzins und Nettobetriebskosten betragen zusammen € 1.100,-. Für diese Positionen kamen noch zehn Prozent USt. hinzu, die der Vermieter berechnet. Weiters war an Heizkosten monatlich ein Betrag von netto € 80,- direkt an den Vermieter zu bezahlen. Hier kamen noch 20% USt. hinzu, die der Vermieter berechnete.

Der Makler vereinbarte zwei Bruttomietzinse (neue Rechtslage ab 1.9.2010) an Provision. Den Bruttomietzins berechnete er unrichtig, indem er beide angeführten Nettobeträge und auch die Umsatzsteuern in Höhe von € 110,- und € 16,- addierte und somit auf einen Betrag von € 1.306,- gelangte. Dadurch kam der Makler für 2 Bruttomietzinse unrichtigerweise auf einen Betrag von € 2612,-. Unter Hinzurechnen von 20% USt. (die er für seine Tätigkeit an das Finanzamt zu entrichten hat) legte er eine Rechnung über € 3.134,40. Familie M. überwies in Unkenntnis der Rechtslage daraufhin den Betrag von € 3.134,40,- an den Makler.

Rechtlich korrekt gewesen wäre: Der monatliche Bruttomietzins besteht nur aus Nettohauptmietzins und Betriebskosten und beträgt somit € 1.100,-. Die Heizkosten sind nicht Teil des Bruttomietzinses, weil die Höhe des Mietzinses durch die mietrechtlichen Vorschriften des MRG begrenzt ist. Die Umsatzsteuer, die der Vermieter berechnet und an das Finanzamt zahlt, ist nicht Teil des Bruttomietzinses. Somit ergeben zwei Bruttomietzinse den Betrag von € 2.200,-. Berücksichtigt man die 20% USt., die der Makler an das Finanzamt zu entrichten hat, ergibt sich folglich ein Betrag von € 2.640,-, den er hätte verlangen dürfen. Familie M. zahlte um € 494,40,- zu viel.

### Informations- und Aufklärungspflichten werden verletzt

Eine Vielzahl an Beschwerden von VerbraucherInnen betrifft die fehlende bzw. mangelnde oder nicht richtige Informationserteilung durch die MaklerInnen.

Rechtslage: ImmobilienmaklerInnen gelten als Sachverständige iS des ABGB (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch). Sie haben alle wesentlichen Informationen über das Objekt zu erteilen, müssen über einschlägige Probleme Bescheid wissen, richtige Auskünfte geben und überhaupt schriftlich über alle wesentlichen Umstände aufklären, die für die Beurteilung des Geschäftes von Bedeutung sind. Darüber hinaus haben ImmobilienmaklerInnen vor Abschluss des Maklervertrages den VerbraucherInnen eine schriftliche Übersicht unter anderem über sämtliche durch den Abschluss des zu vermittelnden Geschäfts voraussichtlich erwachsenden Kosten (z.B. betreffend die Vertragserrichtung, Treuhandschaft, Grunderwerbsteuer etc.) einschließlich der Vermittlungsprovision auszuhändigen. Außerdem haben MaklerInnen auf ein Einschreiten und Tätigwerden als DoppelmaklerInnen schriftlich hinzuweisen.

Ist die verletzte Pflicht nicht von ganz untergeordneter Bedeutung, und ist die Verletzung MaklerInnen vorwerfbar, so berechtigt dies, eine Provisionsmäßigung zu verlangen. Auch Schadenersatzansprüche kommen bei Pflichtverletzungen in Betracht (zu diesen Rechten siehe weiter unten).

Die Beschwerden der VerbraucherInnen klingen unter anderem so:

Keine Aufklärung über die Höhe der Kautions und über eine Mietvorauszahlung  
Bei Unterzeichnung der Vertragsurkunde wurde ein höherer Mietzins verlangt als ursprünglich vereinbart

Keine Aufklärung über nachteilige Vertragsklauseln  
Unklare bzw. fehlende Angaben zur Hausverrechnung  
Zur Miete kamen noch zusätzliche Kosten hinzu  
Keine Information vor Vertragsabschluss, dass das gesamte Haus vom Dachboden bis zum Keller saniert wird – das bedeutete zwei Jahre Baustelle  
Kein Hinweis, dass die Wohnung stark von Schimmel befallen war  
Kein Hinweis, dass das Haus in einigen Monaten renoviert werden soll  
Baumängel wurden verschwiegen  
Makler informierte unrichtig, es sollte eine ruhige Wohnung sein, und die Himmelsrichtung der Fensterseite ging nicht in den Westen, sondern in den Norden.

ImmobilienmaklerInnen haben eine Reihe von Pflichten. Dazu gehören u.a. Sorgfalts-, Beratungs-, Informations- und Aufklärungspflichten, insbesondere zu den wesentlichen Umständen des zu vermittelnden Geschäfts. Was jedoch im Einzelnen zu den wesentlichen Umständen zählt, steht nicht konkretisiert im Gesetz, sondern ist allgemein gehalten formuliert.

Die Judikatur konkretisiert die gesetzlichen Informationspflichten betreffend die wesentlichen Umstände. Mindestangaben, die MaklerInnen zu machen haben, umfassen neben rechtlichen Eckdaten auch Angaben zur Beschaffenheit des Objekts, die Höhe der monatlichen Belastungen (etwa Betriebskosten bzw. Zahlungen für Rücklage) und mitunter die Höhe der bestehenden Rücklage, die zu erwartenden Erhaltungsarbeiten, Übermittlung eines Grundbuchsauszugs und ähnliche Angaben.

MaklerInnen haben von sich aus zu informieren. In der Praxis wird dies durchaus anders gehandhabt, wie die oben angeführten Beispiele zeigen. Eine besondere Nachforschungspflicht der MaklerInnen verneint die Judikatur aber dann, wenn für diese keine Veranlassung besteht, an der Richtigkeit einer Information zu zweifeln. Diese Abgrenzung ist im Einzelfall nicht immer leicht einzuschätzen.

MaklerInnen versuchen sich immer wieder mit dem Argument, der jeweilige Umstand wäre ihnen nicht bekannt gewesen oder die AbgeberInnen hätten nicht oder nicht korrekt über das Objekt informiert, aus der Verantwortung zu ziehen. Allerdings dürfen sich nach einer Entscheidung des Handelsgerichts Wien MaklerInnen bei ihren Auskünften über die zu erwartenden monatlichen Belastungen (etwa Betriebskosten und Rücklage) einer Eigentumswohnung nicht auf die Aussage der AbgeberInnen verlassen.<sup>7</sup> Vielmehr sieht ihre Sorgfaltspflicht vor, dass sie eine aufgeschlüsselte Vorschreibung bei der Abgeberseite einholen.

### **Wichtige Unterlagen werden vorenthalten**

Besonders KäuferInnen von Eigentumswohnungen haben die Erfahrung gemacht, dass sie von MaklerInnen relevante Unterlagen nicht erhalten haben. Dies betrifft vor allem Kaufvertragsentwürfe, Aufstellungen über die monatlichen Belastungen, die seit Anfang 2009 verpflichtenden Energieausweise sowie zumindest in gewissen Fällen Grundbuchsätze und Wohnungseigentumsverträge.

Beispiel: Herr D. unterschrieb aufgrund eines Internetinserats ein Kaufangebot für ein Einfamilienhaus (auf Pachtgrund) um insgesamt € 115.000,-. Vom Makler wurde ausdrücklich zugesichert, dass sich der Pachtvertrag automatisch alle zehn Jahre verlängere. Der entsprechende Pachtvertrag wurde ihm bei Anbotsunterzeichnung nicht vorgelegt, sodass Herr D. den genauen Inhalt nicht prüfen zu

---

<sup>7</sup> HG Wien 31.10.2008, 50 R 44/08f.

konnte. Erst nach Anforderung des Pachtvertrags durch seine Hausbank stellte Herr D. fest, dass das Haus nicht als Hauptwohnsitz und damit nicht zur Befriedigung des dringenden Wohnbedürfnisses benützt werden dürfe. Überdies gibt es laut Pachtvertrag nur eine einmalige Verlängerungsoption von zehn Jahren. Dementsprechend protestierte er schriftlich gegen die fehlenden (und unrichtigen) Informationen und bestand auf Rücktritt vom Vermittlungsvertrag. Der Makler bestand dennoch auf eine Provision in Höhe von € 4.140,- und bot in weiterer Folge lediglich eine Reduktion um die Hälfte an. Dies war für Herrn D. nicht akzeptabel, da er das Haus jedenfalls als Hauptwohnsitz benötigt hätte und ihm der Pachtvertrag erst nachträglich über Vermittlung seiner Hausbank zur Verfügung gestellt wurde.

Erst über Intervention einer Verbraucherschutzorganisation, in der auf die Irrtumsvoraussetzungen sowie auf die Verletzung der Informationspflichten des Maklers hingewiesen wurde, lenkte der Makler ein und verlangte keine Zahlungen mehr.

### Mäßigung der Provision bei Verletzung der Informationspflichten

Rechtslage: Verletzen MaklerInnen ihre Aufklärungspflichten, die nicht von ganz untergeordneter Bedeutung (und somit im Rechtssinne wesentlich) sind, und ist ihnen die Verletzung vorwerfbar, so berechtigt dies, eine Provisionsmäßigung – im Verhältnis zur geringeren Verdienstlichkeit – zu verlangen. Die Provisionsminderung kann unabhängig von einem konkret eingetretenen Schaden verlangt werden.

Tritt ein Schaden ein, dann kann bei Vorliegen der allgemeinen Voraussetzungen für Schadenersatz neben der Mäßigung der Provision auch Schadenersatz verlangt werden.

In der Praxis wollen MaklerInnen eine Mäßigung oft nicht hinnehmen und die in der Regel bereits erhaltene Provision auch nicht teilweise rückerstatten. VerbraucherInnen werden so in die für sie ungünstigere Klägerrolle gedrängt.

Das Ausmaß der Mäßigung hängt davon ab, in welchem Maß die Verletzung einer wesentlichen Pflicht die Verdienstlichkeit des Maklers/der Maklerin gemindert hat. Die Mäßigung des Provisionsanspruches ist folglich immer eine einzelfallbezogene Entscheidung und liegt im Ermessensspielraum des Gerichts. Auch weil sich das Ausmaß der Kürzung im Vorhinein nicht genau festlegen lässt, nehmen VerbraucherInnen von einer Rechtsdurchsetzung erfahrungsgemäß regelmäßig Abstand.

Beispiel: In einem Musterprozess einer Verbraucherschutzorganisation kam das Gericht zu folgender Entscheidung: Eine unzureichende Aufklärung des Käufers über die Höhe der monatlichen Belastungen betreffend eine Eigentumswohnung rechtfertigte eine Minderung der Maklerprovision um 50 Prozent.

### Finanzierung gesichert?

Vor allem beim Ankauf eines Objekts (etwa Eigentumswohnung) ist oft noch die Frage der Finanzierung zu klären. In solchen Fällen ist vonseiten des potenziellen Käufers/der potenziellen Käuferin besonders darauf zu achten, keine Vertragserklärungen (Kaufanbot) abzugeben, die nicht die erfolgreiche Finanzierung zur Bedingung/Wirksamkeitsvoraussetzungen machen.

Sollten potenzielle KäuferInnen die erfolgreiche Finanzierung nicht zur Bedingung gemacht haben und sie in weiterer Folge doch nicht die von ihnen in Aussicht genommene Finanzierung erhalten, können gravierende Nachteile eintreten. Denn bei Annahme des Anbots durch den Abgeber/die Abgerin entsteht grundsätzlich ein Provisionsanspruchs des Maklers/der Maklerin. Auch der Abgeber/die Abgeberin könnte auf Vertragszuhaltung bestehen, was in der Praxis mitunter als Druckmittel beim Verlangen einer Abschlagszahlung benutzt wird.

Beispiel: Herr K. interessierte sich für den Erwerb einer Eigentumswohnung. Da er nicht über genug Barmittel verfügte, war die Finanzierung für ihn ein Thema. Vor dem Makler wurde darüber nicht gesprochen. Noch bevor Herr K. die Geldangelegenheit mit seiner Bank besprechen konnte, unterzeichnete er im Vertrauen auf die Finanzierungszusage der Bank ein Kaufanbot. Nach Annahme des Anbots durch die Abgeberin verlangte der Makler die vereinbarte Provision. Herr K. hatte somit Verpflichtungen sowohl gegenüber dem Makler als auch gegenüber der Verkäuferin, noch bevor er Gewissheit über die Finanzierung hatte.

### 2.2.1.2 Zusammenfassung

- Unseriöses Hinwirken auf einen Geschäftsabschluss, da Angebote mitunter als unverbindlich dargestellt werden bzw. nicht auf die Verbindlichkeit derselben hingewiesen wird.
- VerbraucherInnen als AbgeberInnen werden zum Abschluss von Alleinvermittlungsaufträgen samt Provisionsvereinbarungen für Fälle fehlenden Vermittlungserfolgs gedrängt, ohne sich der Konsequenzen bewusst zu sein. Solche Verträge sind nicht vor dem Ablauf ihrer Befristungen kündbar. Auch bei Geschäftsabschluss (etwa Wohnungsverkauf) aufgrund der Tätigkeiten der VerbraucherInnen selbst verlangen MaklerInnen in der Folge eine Provision.
- MaklerInnen vertreten vorwiegend die Interessen der VermieterInnen/VerkäuferInnen. Eigengeschäfte werden mittels Umgehungsgeschäfte verschleiert, um Zahlungen zu lukrieren. Dies geschieht, indem Personen, denen das Geschäft wirtschaftlich zukommt, unrichtigerweise als MaklerInnen auftreten und andere Personen formell VertragspartnerInnen (VerkäuferInnen/ VermieterInnen) werden.
- MaklerInnen weisen ein familiäres oder wirtschaftliches Naheverhältnis zu dem/der unternehmerisch agierenden Abgeber/Abgeberin auf, sodass eine unabhängige Vermittlung nicht möglich ist. Durch einen formelhaften schriftlichen Hinweis auf das Naheverhältnis erwerben sie dennoch Provisionsansprüche.
- Makler schöpfen die gesetzlich zulässigen Provisionshöchstsätze aus, obwohl geringere Provisionen vereinbart werden könnten.
- MaklerInnen verlangen regelmäßig nur von den Wohnungssuchenden Provisionen, hingegen nicht von unternehmerisch agierenden VermieterInnen, die die eigentlichen NutznießerInnen der Tätigkeiten der MaklerInnen sind. Wohnungssuchende erhalten über die bloße Vermittlungstätigkeit hinaus keine weiteren Leistungen von MaklerInnen. Konkrete Dienstleistungen werden in der Regel nur im Interesse der AbgeberInnen (z.B das Schalten von Inseraten) erbracht.
- In der Praxis kommt es oft vor, dass ImmobilienmaklerInnen bei der Berechnung der Provision zum Bruttomietzins (der keine USt. und in manchen Fällen auch keine Heizkosten enthält) zu

Unrecht weitere Beträge (etwa die an den Vermieter zu entrichtende USt. bzw. Heizkosten) hinzurechnen und somit zu hohe Zahlungen verlangen. Der finanzielle Nachteil für die VerbraucherInnen kann sehr rasch mehrere Hundert Euro ausmachen.

- Informations- und Aufklärungspflichten werden verletzt.
- Wichtige Unterlagen das Objekt betreffend werden vorenthalten.
- Provisionsmäßigungen bei vorwerfbarer Verletzung der Maklerpflichten werden abgelehnt. VerbraucherInnen scheuen vor Gerichtsverfahren zurück.

## 2.2.2 Mietrecht

Rund 42% aller österreichischen Haushalte leben in Miete. Beratungen rund ums Mietrecht sind daher ein Dauerbrenner bei den Verbraucherberatungsstellen. Probleme von MieterInnen mit ihren VermieterInnen bzw. der jeweiligen Hausverwaltung dominieren, nur selten geht es um Nachbarschaftsstreitigkeiten mit NachbarmietlerInnen.

Bei den Fällen, die an die Beratungsstellen herangetragen werden, handelt es sich um ein breites Spektrum mietrechtlicher Problemstellungen, von unfairen Vertragsbedingungen beim Abschluss des Mietvertrags über die Abwehr des Verlusts der Wohnmöglichkeit wegen einer Kündigung durch die VermieterInnen bis zum unbegründeten Einbehalt der Kaution durch die VermieterInnen bei Beendigung des Mietverhältnisses.

In den letzten Jahren haben überdies zahlreiche Verbandsklagen und Musterprozesse von Verbraucherschutzorganisationen in Fachkreisen und in der medialen Öffentlichkeit zu (kontroversen) Diskussionen geführt. Das bewirkte auch eine verstärkte Sensibilisierung der MieterInnen in Bereichen, in denen sie sich bisher – auch aufgrund der früheren Rechtsprechung – ohne Rechte fühlten, und zu einem Anstieg der Anfragen von KonsumentInnen rund um spezielle Themen im Mietrecht. Dabei waren Rechte und Pflichten hinsichtlich der Erhaltung mitvermieteter Einrichtungen (Stichwort Heiztherme) und im Zusammenhang mit der Rückgabe einer Mietwohnung von besonderem Interesse für die KonsumentInnen.

### 2.2.2.1 Verbraucherprobleme

#### **Erhaltungspflichten der VermieterInnen und MieterInnen – wer repariert Therme, Boiler und Co.?**

Rechtslage: In den Jahren 2005 bis 2010 führten die Verbraucherorganisationen mehrere Verbandsklagen gegen Vermieter wegen unzulässiger Mietvertragsklauseln in den von ihnen verwendeten vorformulierten Mietverträgen. Dabei urteilten die verschiedenen Senate des Obersten Gerichtshofes klar, dass (früher übliche) Vertragsformulierungen unzulässig sind, mit denen den Mietern die Reparatur- und Erneuerungspflicht hinsichtlich der mitvermieteten Einrichtungen, etwa auch der Heiz- und Warmwassertherme, auferlegt wird.

In darauf geführten Musterprozessen legte der Oberste Gerichtshof die Frage der diesbezüglichen gesetzlichen Erhaltungspflichten jedoch zum Nachteil von MieterInnen aus, davon betroffen sind mehr als eine Million Mieterhaushalte.

Der Oberste Gerichtshof interpretierte das Mietrechtsgesetz (MRG) und das Wohnungsgemeinnützig

keitsgesetz (WGG) nämlich so, dass VermieterInnen von Wohnungen im Vollenwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes, also im Fall der klassischen Altbauwohnung,<sup>8</sup> aber auch bei Genossenschaftswohnungen, nicht verpflichtet sind, eine mitvermietete Therme im Fall der Schadhaftheit zu reparieren oder zu erneuern. Das betrifft aber nicht nur Thermen, Boiler, Küchengeräte, sondern zum Beispiel auch Arbeiten zur Aufrechterhaltung der vereinbarten Strom- und Wasserversorgung, Maßnahmen zur Wiederherstellung einer Badegelegenheit, Toilette, Terrasse etc., solange kein ernster Schaden des Hauses vorliegt. VermieterInnen treffen also nur die im MRG/WGG ausdrücklich genannten Erhaltungspflichten.

Zusammenfassung: Für den Vollenwendungsbereich des MRG und das WGG gilt: Der Vermieter hat im Mietgegenstand nur jene Arbeiten durchzuführen, die zur Behebung von ernsten Schäden des Hauses oder zur Beseitigung einer vom Mietgegenstand ausgehenden erheblichen Gesundheitsgefährdung notwendig sind. Den eingeschränkten Erhaltungspflichten des Vermieters stehen die Wartungs- und Instandhaltungspflichten des Mieters gegenüber. MieterInnen haben den Mietgegenstand und dessen Einrichtungen so zu warten und instand zu halten, dass dem Vermieter und den anderen MieterInnen des Hauses kein Nachteil erwächst, sofern es sich nicht um die Behebung ernster Schäden des Hauses oder die Beseitigung einer erheblichen Gesundheitsgefährdung handelt.

Im Übrigen, etwa hinsichtlich einer mitvermieteten Heiz- und Warmwassertherme, besteht ein „Graubereich“, in dem weder Mieter noch Vermieter zur Reparatur/Erneuerung der mitvermieteten Einrichtungen verpflichtet sind, wenn diese schadhaft werden.

Dies ist für die ratsuchenden MieterInnen meist deshalb nicht einsichtig, weil sich ja die Höhe ihres (in der Regel überdies wertgesicherten) Mietzinses am Vorhandensein einer funktionstüchtigen Therme bemisst und es nur „natürlich ist“, dass die VermieterInnen die Leistungen erbringen, für die sie bezahlt werden. Es sei daher unfair und ungerecht, wenn die Gerichte die VermieterInnen von der Verpflichtung, eine funktionstüchtige Therme dauerhaft zur Verfügung zu stellen, freisprechen.

In diesem Zusammenhang ist weiters zu beachten, dass es in der überwiegenden Zahl der Fälle bei der Miethöhe zwischen freien Mieten<sup>9</sup> und angemessenen Mieten sowie Richtwertmieten<sup>10</sup> keine Unterschiede mehr gibt. Daraus ergibt sich folgendes Ergebnis: MieterInnen im Vollenwendungsbereich des MRG bezahlen in der Regel den indexierten Marktmietzins, MieterInnen außerhalb des Vollenwendungsbereichs zahlen gleich viel, ihnen stehen aber zusätzlich noch die volle Erhaltungspflichten durch die VermieterInnen zu. Damit sind „mietengeschützte“ MieterInnen schlechter gestellt als jene auf dem freien Wohnungsmarkt.<sup>11</sup>

### **Statt Erhaltungspflichten der VermieterInnen nur Mietzinsminderungsrecht der MieterInnen**

Gemäß den einschlägigen Gerichtsentscheidungen müssen die VermieterInnen die Unbrauchbarkeit der mitvermieteten Einrichtungen nicht beheben, jedoch ist „den MieterInnen für die gesamte Dauer der

---

<sup>8</sup> Im Wesentlichen sind dies vor 1953 gebaute Mietwohnungen und vor 1945 gebaute Eigentumswohnungen.

<sup>9</sup> Teil- bzw. Vollaussnahme MRG

<sup>10</sup> Vollenwendung MRG

<sup>11</sup> In letzterem Bereich haben die VermieterInnen nämlich aufgrund ihrer nach dem Gesetz sehr wohl geltenden umfassenden Erhaltungspflicht jeglichen Mangel im Mietgegenstand zu beseitigen; verletzen die VermieterInnen ihre Erhaltungspflicht und setzen MieterInnen an ihrer Stelle Erhaltungsmaßnahmen, dann steht MieterInnen ein sofort fälliger Ersatzanspruch zu.

Bestandzeit die Brauchbarkeit des Bestandobjektes ohnehin mit dem Druckmittel der Mietzinsminderung zu gewährleisten“.

Wenn eine bei der Übergabe mit einer funktionierenden Heiztherme ausgestattete Mietwohnung zum Beispiel in der kalten Jahreszeit unbeheizbar wird, sind also MieterInnen gemäß dem OGH<sup>12</sup> von der Entrichtung des Mietzinses (teilweise) befreit.

Diese von den Gerichten zugestandene Möglichkeit der Mietzinsminderung bietet aber betroffenen MieterInnen in der Praxis wenig. Wollen MieterInnen im Winter nicht frieren, dann werden sie sich selbst eine neue Therme kaufen müssen.

Beispiel: „Herr K. in der Zwickmühle“

Herr K. ist Mieter einer Altbauwohnung, bei Anmietung im Jahr 2005 war die Heiztherme bereits 13 Jahre alt. Im Jänner 2011, bei minus zehn Grad Celsius Außentemperatur, fiel die Therme plötzlich irreparabel aus, sie musste erneuert werden. Laut Kostenvoranschlag des Installateurs kostet eine neue Therme samt Installationsarbeiten rund € 3.000,00. Herr K. meldete den Schaden dem Vermieter, dieser berief sich auf die aktuelle Judikatur und verweigerte den Austausch bzw. die Kostenübernahme. Herr K. hatte die Wahl. Er konnte den restlichen Winter ohne Heizung und Warmwasser ausharren und dafür keine Miete bezahlen oder in den sauren Apfel beißen und die Therme auf eigene Kosten installieren lassen, um nicht zu frieren. Was wird Herr K. wohl getan haben?

Völlig unklar ist in solchen Fällen bisher auch noch, ob die MieterInnen den Mietzinsminderungsanspruch dadurch verlieren, dass sie den Mangel auf eigene Kosten beheben.

Vielen MieterInnen ist darüber hinaus das Recht auf Mietzinsminderung gar nicht bekannt. Werden sie von Beratungsstellen darüber informiert, nehmen sie dieses Recht in der Regel aus Angst vor Kündigung oder zumindest wegen der Furcht vor einer Zerrüttung des Verhältnisses mit den VermieterInnen nicht in Anspruch.

Konsequenz dieser unbefriedigenden Rechtslage ist, dass MieterInnen während des Mietverhältnisses notwendige Erhaltungsarbeiten, wie die Erneuerung der Therme, des Boilers oder mitvermieteter Elektrogeräte und dergleichen, aus eigener Tasche bezahlen, ohne finanziellen Ausgleich dafür zu erhalten.

### **Benachteiligung der MieterInnen durch vorschnelle Unterstellung eines Verzichts auf die Mietzinsminderung (unklare Rechtsprechung)**

Die Mietzinsminderung ist nicht nur dann ein Thema, wenn mitvermietete Einrichtungen nicht mehr funktionieren. Werden MieterInnen durch einen über ihrer Wohnung durchgeführten Dachbodenausbau beeinträchtigt, oder ist ihre Gesundheit durch Schimmel in der Wohnung gefährdet, soll die Zinsminderung die eingeschränkte Brauchbarkeit sanktionieren.

Die im Gebrauch der Wohnung beeinträchtigten MieterInnen lassen sich aber oft über Monate von Versprechungen der Hausverwaltung vertrösten, die Mängel zu beheben, und nehmen erst spät Kontakt zu Beratungsstellen auf, wenn Hausverwaltungen/VermieterInnen schon lange Zeit untätig geblieben sind. Meist werden MieterInnen dabei erstmals über das Rechtsinstrument der Zinsminderung an sich informiert und darüber, dass sie ja schon viel früher einen Teil des Mietzinses hätten einbehalten können. Mit diesem Wissen ausgestattet, wenden sie sich dann an die Hausverwaltungen, um auch für den in der Vergangenheit liegenden Zeitraum, in denen sie beeinträchtigt waren, einen Teil des Mietzinses zurückzufordern. Meist werden sie mit der Begründung abgewiesen, sie hätten ja den Mietzins nicht

<sup>12</sup> Vgl. 5 Ob 17/09z, 5 Ob 228/08a, 9 Ob 57/08k.

unter Vorbehalt bezahlt, daher hätten sie auf den Zinsminderungsanspruch verzichtet. Dies ist für die MieterInnen unverständlich, denn sie hatten zu diesem Zeitpunkt ja gar keine Kenntnis davon, dass es dieses rechtliche Instrumentarium überhaupt gibt.

Leider – wie von MieterInnen berichtet wurde, die ein diesbezügliches Gerichtsverfahren geführt hatten – aber sind auch die Gerichte in diesem Punkt eher aufseiten der VermieterInnen. So gibt es mehrere Entscheidungen, wonach ein Rückforderungsanspruch der MieterInnen auch dann nicht besteht, wenn die MieterInnen trotz Kenntnis des Mangels den Mietzins vorbehaltlos bezahlt haben. Die MieterInnen haben – auch wenn sie die VermieterInnen immer wieder zur Mängelbehebung aufgefordert hatten – durch das Weiterzahlen der Miete auf die gesetzliche Mietzinsminderung (die sie aber doch gar nicht kannten!) verzichtet.

Ältere Entscheidungen sprechen noch davon, dass das vorbehaltlose Zahlen des Mietzinses

1. nur unter Umständen und

2. nur dann als konkludenter Verzicht auf den Mietzinsminderungsanspruch gewertet werden kann, wenn die MieterInnen den die Brauchbarkeit beeinträchtigten Mangel und auch die Rechtslage (die gesetzliche Zinsminderung) kannten.

Nach ständiger Rechtsprechung darf eine Handlung (hier: Zahlung des Mietzinses) mit Überlegung aller Umstände keinen vernünftigen Grund übrig lassen, daran zu zweifeln, dass damit eine bestimmte Willenserklärung (hier: Verzicht auf die ex lege eintretende Mietzinsminderung) verbunden ist.

In Fällen wie oben kann man aber wohl davon ausgehen, dass MieterInnen mit der Weiterzahlung des Mietzinses gerade nicht die Absicht hatten, auf Rechte (sofern sie diese überhaupt kannten) zu verzichten, sondern etwa die Intention, dass die VermieterInnen die Gesundheitsgefährdung rasch beseitigen.

### **Mieterprobleme im Zusammenhang mit der Beendigung des Mietverhältnisses und Rückstellung der Wohnung**

Nicht selten kommt es bei Rückstellung einer Mietwohnung zu Meinungsverschiedenheiten zwischen den Vertragsparteien. Beschwerden und Anfragen dazu bilden folglich einen deutlichen Schwerpunkt im Bereich des Mietrechts. Dies ist wohl – so die gefühlte Zwangslage vieler KonsumentInnen – auch damit zu begründen, dass VermieterInnen in der Regel einen nicht unerheblichen Kautionsbetrag in Händen haben, und MieterInnen ihrem Geld „nachlaufen“ müssen. Sehen sich MieterInnen gezwungen, Gerichtshilfe in Anspruch zu nehmen, scheuen sie aber vor allem wegen des Kostenrisikos davor zurück, selbst eindeutig berechnete Ansprüche geltend zu machen.

MieterInnen erhalten ihre Kautions nicht zurück

In der Regel verlangen VermieterInnen bei Mietbeginn eine Kautions, die als Sicherstellung der VermieterInnen für allfällige Forderungen aus dem Mietverhältnis (z.B. Mietzinsrückstände) oder anlässlich dessen Beendigung dienen soll.<sup>13</sup>

MieterInnen berichten immer wieder, dass ihnen die Kautions bei Beendigung des Mietverhältnisses mit fadenscheinigen oder rechtlich unrichtigen Argumenten nicht zurückbezahlt wird. So begründet, behalten manche VermieterInnen nicht nur die gesamte Kautions ein, sondern verlangen darüber hinaus – wohl vorsorglich – noch weiter gehenden Schadenersatz, den sie dann aber letztlich gar nicht ein-

---

<sup>13</sup> Bei Mietverhältnissen mit gemeinnützigen Bauvereinigungen hat in der Regel der zu Mietbeginn eingehobene Finanzierungsbeitrag diese Funktion.



klagen. Die dadurch eingeschüchterten MieterInnen sind dann „froh“, wenn sie nur ihre Kautionssumme zurückbekommen.

Rechtslage: Für die Kautionssumme wurde mit der Wohnrechtsnovelle 2009 für den Voll- und Teilanwendungsbereich des MRG ein gesetzlicher Rahmen geschaffen. Wenn dem Vermieter die Kautionssumme in Gestalt eines Geldbetrages übergeben wird, hat sie der Vermieter auf einem Sparbuch zu veranlagern. Andere Arten der Kautionsveranlagung sind zulässig, soweit sie zum einen eine gleich gute Verzinsung, eine gleich hohe Sicherheit und dabei insbesondere auch einen Schutz durch die gesetzliche Einlagensicherung und eine eindeutige Abgrenzung vom Vermögen des Vermieters bieten und bei dessen Insolvenz eine Absonderung ermöglichen.

Die Rückstellung der Kautionssumme sowie der aus der Veranlagung erzielten Zinsen haben nach Ende des Mietvertrags unverzüglich zu erfolgen, soweit dem nicht berechnete Forderungen gegen den Mieter aus dem Mietverhältnis zustehen. Ist die Forderung des Vermieters ihrem erkennbaren Umfang nach niedriger als die Kautionssumme, so ist der übersteigende Betrag zurückzustellen.

Streitigkeiten über die Höhe des zurückzuzahlenden Kautionsbetrages können über Antrag des Mieters im sogenannten Außerstreitverfahren geklärt werden; auch dann, wenn es sich um einen Mietgegenstand im Teilanwendungsbereich des MRG<sup>14</sup> handelt.

Vielen sich um die Kautionssumme geprellt fühlenden MieterInnen ist die Möglichkeit des kostengünstigen Außerstreitverfahrens aber (noch?) nicht bekannt.

Rechtlich unzulässige oder überhöhte Schadenersatzforderungen von VermieterInnen anlässlich der Rückgabe der Wohnung

Der gänzliche oder teilweise Einbehalt der Kautionssumme durch VermieterInnen wird von ihnen in der Regel damit begründet, dass die MieterInnen die Wohnung übermäßig abgenutzt bzw. beschädigt oder entgegen einer vertraglichen Vereinbarung (Stichwort: Ausmalklausel) zurückgestellt hätten.

Rechtslage: MieterInnen müssen den Mietgegenstand bei Beendigung des Mietverhältnisses gemäß dem Gesetz in dem Zustand zurückstellen, in welchem sie ihn übernommen haben.

Diese gesetzlichen Bestimmungen sind aber gemäß ständiger Rechtsprechung so auszulegen, dass MieterInnen grundsätzlich für die Abnutzung des Mietobjektes durch dessen vertragsgemäßen Gebrauch nicht aufzukommen haben und nur für die übermäßige Abnutzung haften. Demnach haften MieterInnen bei Beendigung des Mietverhältnisses für die gewöhnlichen Abnutzungen der Wohnung nicht.

Für außergewöhnliche Abnutzungen und Beschädigungen hat der Mieter dem Vermieter Schadenersatz zu leisten. Das Gesetz normiert eine verschuldensabhängige Haftung des Mieters, er haftet nicht nur für eigenes Verschulden, sondern auch für fremdes Verschulden aller Personen, deren Gebrauch ihm zuzurechnen ist (z.B. Mitbewohner, Untermieter, Gäste). Für mangelndes Verschulden trifft den Mieter die Beweislast, weil es sich um Schadenersatzansprüche wegen Vertragsverletzung handelt. Den Mieter trifft keine Haftung, wenn ein Schaden vorliegt, der durch Zufall oder höhere Gewalt oder eine ihm nicht zurechenbare dritte Person verursacht wurde.

Trifft den Mieter die Pflicht zum Schadenersatz, sind auch hinsichtlich der Höhe des Anspruchs des Vermieters die Grundsätze des Schadenersatzrechts zu beachten. Beschädigt der Mieter etwa eine gebrauchte Sache, hat er nicht den Preis einer neuen Sache, sondern nur den Zeitwert zu ersetzen.

<sup>14</sup> Im Wesentlichen sind dies Wohnungen in neuen Häusern (vor 1953 gebaute Mietwohnungen, nach 1945 gebaute Eigentumswohnungen und nach 2001 errichtete Dachgeschoßwohnungen).

Bei der Rückgabe der Wohnung stellen sich daher in der Praxis für MieterInnen hauptsächlich folgende Fragen:

Welcher Zustand des Mietobjekts gilt noch als „gewöhnliche Abnutzung“, der also gar keine Schadenersatzpflicht auslösen kann?

In welcher Höhe haben die MieterInnen Schadenersatz zu leisten, wenn sie die Wohnung tatsächlich beschädigt zurückstellen und sie ein Verschulden daran trifft?

Beispiel: Frau P. war Mieterin eines Reihenhauses. Bei Rückstellung der Wohnung bemängelte die Vermieterin, dass Beschädigungen bzw. übermäßige Abnutzungen vorliegen würden.

Dies ergab sich wegen der Tatsache, dass das Reihenhaus in mehreren Räumen (Stiegenhaus, Küche, Vorzimmer, die Kinderzimmer sowie das Elternschlafzimmer) nicht (wie bei Anmietung) weiß ausgemalt zurückgestellt wurde, sondern in einem pastellfarbenen Aprikotton ausgemalt war. Die Vermieterin behielt sich € 5.832,63 für den ihrer Meinung nach zustehenden Schadenersatz ein. Auch nachdem die Mieterin bei einer Konsumentenberatungsstelle erfahren hatte, dass (zumindest) ein Urteil des Landesgerichts Wien eine andersfarbige Malerei (sofern nicht ungewöhnlich, wie etwa schwarz) nicht als Beschädigung gewertet hatte, blieb die Vermieterin stur.

Mithilfe einer Verbraucherschutzorganisation brachte die Mieterin daher Klage auf Rückzahlung des einbehaltenen Betrags ein. Erst dann anerkannte die Vermieterin, dass doch keine Beschädigung vorlag, und refundierte den Betrag von € 5.832,63 an die Mieterin.

Auch völlig übliche, sogar mit dem Gebrauch einer Wohnung einhergehende notwendige Änderungen werden bei Mietvertragsbeendigung gerne als Begründung dafür herangezogen, die MieterInnen finanziell zu belasten.

Beispiel: Frau M. war Mieterin einer Genossenschaftswohnung. Bei Anmietung im Jahr 1992 hatte sie eine Einbauküche montieren lassen sowie Stellagen im Abstellraum; bei Rückstellung der Wohnung im Jahr 2010 montierte sie die Küche und die Stellagen ab und entfernte sie aus der Wohnung. Wegen der in der Wohnung sichtbaren Bohrlöcher für die Aufhängungen, an denen die Küchenkästchen und Stellagen montiert waren, wurden ihr € 814,- vom zurückzuzahlenden Finanzierungsbeitrag abgezogen. Die Bauvereinigung stellte sich auf den Standpunkt, dies seien Beschädigungen, der genannte Betrag sei zur Behebung derselben notwendig.

In solchen und ähnlichen Sachverhalten haben die VermieterInnen damit aber Unrecht. Auch von den MieterInnen vorgenommene Veränderungen des Mietgegenstands werden unter dem Blickwinkel der Abnutzung beurteilt. Unwesentliche Veränderungen stellen demnach in der Regel auch nur eine normale Abnutzung dar. Und: Je typischer bestimmte Veränderungen nach der Verkehrsauffassung mit dem Gebrauch eines Mietgegenstands verbunden sind, desto eher sind sie von den VermieterInnen bei Beendigung des Mietverhältnisses ohne Schadenersatzanspruch hinzunehmen. So ist etwa die Montage von Küchenkästchen, Karniesen und Regalen als verkehrsüblich zu bezeichnen. Die zurückgelassenen Bohrlöcher nach Entfernung der Einrichtungsgegenstände sind als normale Abnutzung zu werten, weshalb den VermieterInnen deswegen kein Schadenersatz gebührt.

Es gibt aber auch dann Beschwerden, wenn MieterInnen einen Schadenersatzanspruch der VermieterInnen zwar grundsätzlich anerkennen, Letztere sich aber allzu großzügig bedienen. Dabei wird oft auch die Tatsache, dass sich die in der Wohnung befindlichen Gegenstände schon zum Zeitpunkt des Beginns des Mietverhältnisses in einem abgewohnten Zustand befunden haben und aufgrund ihres Alters keinen oder nur mehr einen geringen Zeitwert besitzen, nicht ausreichend berücksichtigt. Mitunter werden

sogar sämtliche Kosten für die Wiederherstellung verrechnet, wodurch MieterInnen zum Neuwertersatz verpflichtet werden.

Beispiel: „Der rabiate Ehemann der Mieterin“

Frau M. war fast 20 Jahre lang Mieterin einer Altbauwohnung; bei Rückstellung der Wohnung waren zwei Innentüren beschädigt, die ihr Ehegatte im Zuge eines Streits eingetreten hatte. Der Vermieter behielt sich die Kautions samt Zinsen in der Höhe von € 1.466,- ein, übermittelte der Mieterin eine Rechnung für zwei neue Türen über € 855,- und überwies schließlich nur € 611,- an die Mieterin.

Auch hier war der Vermieter im Unrecht, und zwar betreffend der Höhe des ihm zustehenden Schadenersatzanspruchs. Eine solche Vorgangsweise widerspricht den allgemeinen Grundsätzen des Schadenersatzrechtes. Zwar hatte die Mieterin für die Beschädigung grundsätzlich natürlich zu haften, der Vermieter hat sich aber durch die Vorgangsweise bereichert. Bei ordnungsgemäßer Rückstellung hätten sich ja zwei unbeschädigte, 20 Jahre alte (und keine neuen!) Türen in der Wohnung befunden.

Rechtslage: Hat der Mieter eine gebrauchte Sache zerstört oder beschädigt und hat die neu hergestellte oder reparierte Sache eine längere Lebensdauer als die alte Sache zum Zeitpunkt der Beschädigung an Restlebensdauer gehabt hätte, ist nur aliquoter Ersatz zu leisten.<sup>15</sup>

Dies richtet sich nach dem Verhältnis der Restlebensdauer der alten Sache zur Lebensdauer der neu hergestellten Sache.

Im oben genannten konkreten Fall hätte der Vermieter – nimmt man die durchschnittliche Lebensdauer einer Innentüre mit 30 Jahren an – lediglich ein Drittel der Kosten der neuen Türen (also einen Betrag von € 285,-) von der Kautions einbehalten dürfen.

### Unzulässigkeit vertraglicher Vereinbarungen

Nicht selten berufen sich Schadenersatz geltend machende VermieterInnen bei Beendigung des Mietverhältnisses darauf, dass MieterInnen die Wohnung nicht so zurückgestellt haben wie im Mietvertrag vereinbart. Häufigstes Beispiel ist die sogenannte „Ausmalklausel“ oder die „Endrenovierungsklausel“. In solchen Fällen ist vereinbart, dass MieterInnen die Wohnung bei Beendigung des Mietverhältnisses neu (meist weiß) ausgemalt zurückzustellen haben bzw. zusätzlich auch weitere Arbeiten (z.B. Abschleifen und Versiegeln von Parkettböden) vorzunehmen haben.

Beispiel: „Der Mietgegenstand ist bei Beendigung des Mietverhältnisses, aus welchem Grund auch immer in ordnungsgemäßem Zustand, d.h. wie bei Mietbeginn übernommen, jedenfalls neu ausgemalt zurückzustellen. Ansonsten ist der Vermieter berechtigt, die diesbezüglichen Instandhaltungskosten dem scheidenden Mieter in Rechnung zu stellen.“

MieterInnen werden dabei also – vom Gesetz abweichend – vertragliche Verpflichtungen zum Ausmalen, Versiegeln und Abschleifen von Böden und zu sonstigen gleich gelagerten Arbeiten auferlegt, was mitunter einer Verpflichtung zur Rückstellung der Wohnung in einem neuwertigen Zustand gleichkommt. Es liegt aber wohl auf der Hand, dass es gröblich benachteiligend ist, die MieterInnen, die für die Benützung der Wohnung Miete zahlen, auch zu verpflichten, die Wohnung so zurückzustellen, wie wenn sie nie benützt wurde.

<sup>15</sup> Der sogenannte „Abzug neu für alt“.

Der OGH stellte mittlerweile klar, dass derartige Klauseln in Mietvertragsformblättern rechtswidrig sind. Auch wurden Vertragsklauseln für unwirksam erklärt, die MieterInnen – ohne dass sie die Mängel verschuldet hätten – dazu verpflichten, beispielsweise gesprungene Fliesen, undichte Armaturen oder Silikonfugen auf eigene Kosten bei Rückgabe einer Wohnung zu erneuern.

Dennoch finden sich vor allem Klauseln, dass MieterInnen die Wohnung neu ausgemalt zurückstellen müssen, häufig in Mietverträgen, und VermieterInnen verlangen bei Beendigung des Mietverhältnisses weiterhin oft, dass MieterInnen die Wohnung neu ausgemalt zu übergeben und sonstige normale Abnutzungen zu beseitigen haben.

### Rückerstattung der Kautions mit „mickrigen“ Zinsen

Auch Fälle, in denen die Rückzahlung der Kautions an sich klaglos funktioniert, geben Anlass zur Beschwerde. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ist eine bar übergebene Kautions „fruchtbringend“ anzulegen. Nicht selten erhalten MieterInnen nach ihrem über Jahre dauernden Mietverhältnis die Kautions aber beispielsweise nur mit 0,55% Zinsen p.a. zurück. Das ist für sie nicht nachvollziehbar, weil man doch z.B. auf einem mehrjährig gebundenen Kapitalsparbuch weit höhere Zinsen erwirtschaften kann. In diesem Zusammenhang wird oft von „Körpergeld“ für die Verwaltung oder die VermieterInnen gesprochen.

### Schimmel in der Wohnung

Schimmelbefall ist ein häufig anzutreffendes Problem. Fast reflexartig wehren VermieterInnen diesbezügliche Mieterbeschwerden mit dem Argument ab, dass nicht Baumängel schuld daran seien, sondern ein falsches Wohnverhalten der MieterInnen.

Fälle, in denen Sachverständige zu Rate gezogen wurden, belegen aber, dass nicht selten tatsächlich unsachgemäße Bauausführungen schuld an diesem Problem sind.

Aber auch dann, wenn keine Baumängel vorliegen, ist noch lange nicht erwiesen, dass MieterInnen am Schimmel „schuld sind“. VermieterInnen machen in solchen Fällen meist die MieterInnen wegen falschen Heiz- und Lüftungsverhaltens verantwortlich und versuchen, den MieterInnen Kosten zur Schimmelbeseitigung und für die Behebung von Schäden am Mietobjekt in Rechnung zu stellen. Der OGH<sup>16</sup> stellte aber fest, dass den MieterInnen bei normalem Wohnverhalten keine Schuld trifft und ein besonderes Lüftungs- und Wohnverhalten ausdrücklich vertraglich vereinbart werden muss, damit MieterInnen im Falle von Schimmelbildung zur Kasse gebeten werden können.

Ob diese Grundsätze in der Praxis von allen VermieterInnen auch so berücksichtigt werden, darf aufgrund der Erfahrungen der Beratungsstellen bezweifelt werden. Denn in praktisch jedem an sie herangetragenen Fall von Schimmel in einer Mietwohnung reagieren VermieterInnen mit dem Argument, dass er von den MieterInnen verschuldet worden sei.

### VermieterInnen beachten Mietzinsobergrenzen nicht – das Richtwertmietzinssystem funktioniert nicht

Rechtslage: Das MRG sieht gesetzliche Begrenzungen des Hauptmietzins vor. Bei den meisten Mietgegenständen, die dem Mietrechtsgesetz voll unterliegen, gilt das am 1.3.1994 in Kraft getretene

---

<sup>16</sup> 6 Ob 272/08f.

Richtwertmietzinssystem.<sup>17</sup> Es ist das Hauptsystem der Mietzinsbegrenzung.<sup>18</sup> Pro Bundesland wurde ein Richtwert festgesetzt. Diese Beträge werden seit 2010 alle zwei Jahre mit dem VPI (Verbraucherpreisindex) valorisiert.

Der jeweilige Richtwert – in Wien z.B. derzeit 5,16 €/m<sup>2</sup> – gilt als maximal zulässiger Hauptmietzins für die sogenannte Normwohnung, die im Gesetz fiktiv beschrieben wird. Sie ist eine brauchbare Wohnung der Kategorie A in einem Haus mit ordnungsgemäßigem Erhaltungszustand auf einer Liegenschaft mit durchschnittlicher Lage (Wohnumgebung); grob gesagt ist die Normwohnung also eine durchschnittliche Altbauwohnung der Kategorie A.

Auch wenn für die mietrechtliche Normwohnung (die im Gesetz eigentlich nur unzureichend definiert ist) die Hauptmietzinsobergrenze klar festgelegt ist, ist damit der zulässige Hauptmietzins einer konkreten Altbauwohnung noch nicht bestimmt. Der klar festgelegte Richtwert ist nur die Basis für den zulässigen Hauptmietzins einer konkret zu vermietenden Wohnung. Für werterhöhende oder wertverminderte Umstände, die bei der konkreten Wohnung im Vergleich zur (fiktiven) Normwohnung vorliegen, sind noch Zuschläge und/oder Abstriche zu berechnen, woraus sich der zulässige Hauptmietzins (Richtwertmietzins) ergibt.

Mieterbeschwerden zu diesem Thema lassen sich grob in drei Gruppen teilen. Einerseits Wohnungssuchende, die damit konfrontiert sind, dass eher durchschnittliche Altbauwohnungen weit teurer angeboten werden, als der gesetzliche Richtwert beträgt. ImmobilienmaklerInnen und Hausverwaltungen machen sich auf diesbezügliches Nachfragen der Wohnungssuchenden, warum die Wohnung um so viel teurer wäre und/oder wofür denn bei der konkreten Wohnung Zuschläge gerechnet werden, meist keine Mühe, sondern empfinden derart informierte KonsumentInnen in der Regel als lästig. Als kritische Wohnungssuchende habe man auch keine Chance, eine Wohnung vermietet zu bekommen, schon gar nicht zu einem fairen, sprich: gesetzmäßigen Preis, so die Aussagen der oft verzweifelt günstigen Wohnraum Suchenden. Viele haben ja auch nicht das Budget, eine überteuert angebotene Wohnung anzumieten und dann erst nach einem vielleicht jahrelangen Verfahren endlich nur mehr den geringeren gesetzlich zulässigen Hauptmietzins zu bezahlen.

Tatsächlich werden auch die dem Richtwertsystem unterliegenden Mietwohnungen in der Praxis meist gleich teuer angeboten, wie nicht dem MRG unterliegende Wohnungen mit frei vereinbarten Marktmieten; dies wird auch durch eine Studie einer Verbraucherschutzorganisation<sup>19</sup> belegt. Grund dafür ist die unzureichende gesetzliche Ausgestaltung des Richtwertmietzinssystems.

Rechtslage: Der klar festgelegte Richtwert ist ja nur die Basis für den zulässigen Hauptmietzins einer konkret zu vermietenden Wohnung. Für werterhöhende oder wertvermindernde Umstände, die bei der konkreten Wohnung im Vergleich zur (fiktiven) Normwohnung vorliegen, sind noch Zuschläge und/oder Abstriche zu berechnen, woraus sich der zulässige Hauptmietzins (Richtwertmietzins) ergibt. Das MRG zählt aber die Art der werterhöhenden oder wertvermindernde Umstände nur ungenau auf. Auch die mögliche Höhe der Zuschläge und Abstriche ist im Gesetz nicht festgelegt. Weiters sind VermieterInnen nicht verpflichtet, ihre Berechnungen offenzulegen und im Mietvertrag anzugeben.

<sup>17</sup> Sehr grob vereinfacht gesagt, gilt das Richtwertmietsystem für Mietverhältnisse über nicht geförderte und nicht gemeinnützige kleine bis mittlere Altbauwohnungen (in Häusern, die vor dem Zweiten Weltkrieg errichtet wurden).

<sup>18</sup> Daneben gibt es als weitere Mietzinsobergrenzen den Kategorie D-Mietzins für Substandardwohnungen und für gewisse Ausnahmen den „angemessenen Hauptmietzins“ (etwa für Wohnungen der Kategorie A und B, die größer als 130m<sup>2</sup> sind).

<sup>19</sup> Studie AK Wien, Rosifka, Postler, Die Praxis des Richtwertmietzinssystems (Dezember 2010).

Das führt in der Praxis dazu, dass VermieterInnen einfach nach Gutdünken einen Betrag – in der Regel den auf dem freien Markt erzielbaren Mietzins – festlegen, ohne Aufschlüsselung, wie der verlangte Hauptmietzins konkret berechnet wurde. Verlangen VermieterInnen z.B. bei einer Wiener Wohnung 8,10 €/m<sup>2</sup>, müssen sie nicht begründen, wofür sie mehr als 50% Zuschlag berechnet haben.

Die zweite Gruppe der zu diesem Thema ratsuchenden MieterInnen hat in der Regel schon einen Mietvertrag über eine Altbauwohnung abgeschlossen und oft erst durch Zufall (von Bekannten oder aus den Medien) erfahren, dass ihr Mietvertrag eigentlich dem Richtwertsystem unterliegt. In der Regel können MitarbeiterInnen von Verbraucher- oder Mieterorganisationen zumindest – aber eben nur – grob beurteilen, ob der von den VermieterInnen verlangte Hauptmietzins den gesetzlichen Vorgaben entspricht oder nicht. Meist fällt die Beurteilung dahin gehend aus, dass ein gesetzwidrig überhöhter Hauptmietzins vereinbart wurde. Da VermieterInnen bzw. ihre Hausverwaltungen in der Regel auf schriftlichen Vorhalt dieser Beurteilung nicht reagieren, wäre folglich in vielen Fällen ein Verfahren vor der mietrechtlichen Schlichtungsstelle bzw. bei Gericht notwendig, um endgültig zu klären, ob die VermieterInnen einen überhöhten Mietzins verlangen und wie hoch die Überschreitung ist.

Viele MieterInnen scheuen jedoch ein solches Verfahren, entweder weil sie Repressalien seitens der VermieterInnen, z.B. eine Kündigung, fürchten, oder die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle ihnen keine absolute Sicherheit geben können, wie das Verfahren ausgehen wird, und die MieterInnen daher überdies die finanzielle Belastung mit Verfahrenskosten befürchten.

Bei einem Verfahren vor der Schlichtungsstelle<sup>20</sup> ist das Kostenrisiko ja noch relativ gering. Jede Partei hat ihre Kosten selbst zu tragen, und zwar unabhängig davon, wie das Verfahren ausgeht. In der Regel werden aber (jedenfalls bei den Schlichtungsstellenverfahren in Wien) kostenlose Amtssachverständige zur Erstellung des Gutachtens über die gesetzlich zulässige Höhe des Richtwertmietzins beigezogen. Häufig lassen sich MieterInnen von MitarbeiterInnen einer Mieterorganisation vertreten, sodass ihnen überhaupt nur die Kosten in Höhe des jährlichen Mitgliedsbeitrags entstehen. Beim Verfahren vor Gericht sind aber die Kosten einschließlich der Vertretungskosten durch einen Rechtsanwalt oder Interessenvertreter von den Parteien „nach Billigkeit zu tragen“.

Praktische Erfahrungen zeigen, dass Gerichte die Gerichtskosten und die Vertretungskosten primär der Partei zur Zahlung auftragen, die im Verfahren unterliegt. Wenn MieterInnen also ein sogenanntes „Außerstreitverfahren“ vor Gericht verlieren, haben sie in der Regel nicht nur die Kosten des eigenen Rechtsanwalts zu zahlen, sondern auch die Kosten der Sachverständigen und die Kosten der gegnerischen AnwältInnen.

Aber selbst, wenn MieterInnen ein Mietzinsüberprüfungsverfahren gewinnen, zeigen die Erfahrungen aus den Mieterbeschwerden, dass sie manchmal von den Gerichten insbesondere mit Sachverständigenkosten belastet werden.

**Beispiel: „Verfahren gewonnen, nichts bekommen“**

Frau A. war 20 Monate lang Mieterin einer Altbauwohnung. Nach Beendigung des Mietverhältnisses ließ sie den vereinbarten und von ihr bezahlten Hauptmietzins (monatlich € 552,-) überprüfen. Nach Einholung eines Sachverständigengutachtens stellte das Bezirksgericht den gesetzlich zulässigen Hauptmietzins mit € 490,20 fest. Auch wenn sich daraus der Anspruch der Mieterin ergab, fast € 1.240,- an gesetzwidrig vereinnahmtem Hauptmietzins vom Vermieter zurückzuerhalten, ging sie schließlich (fast) leer aus. Das Gericht verurteilte sie nämlich, die Hälfte der Verfahrenskosten (insbesondere die halben Sachverständigenkosten) zu bezahlen; im konkreten Fall einen Betrag in der Höhe von € 1235,-.

---

<sup>20</sup> In Gemeinden mit Schlichtungsstellen sind Anträge in Mietrechtssachen zuerst dort einzubringen, sonst bei den Bezirksgerichten.

Die Gerichte – so die Erfahrungen der Mieterorganisationen – belasten die im Verfahren eigentlich siegreichen MieterInnen dann mit einem Teil der Kosten, wenn die VermieterInnen mit der ursprünglich im Vertrag getroffenen Mietzinsvereinbarung die gesetzliche Mietzinsobergrenze nicht um mehr als 20% überschritten haben. Dies wird als nicht fair empfunden.

Schlussendlich sprechen auch solche MieterInnen bei den Beratungsstellen vor, die ein Mietzinsüberprüfungsverfahren geführt haben. Auch wenn dieses in der Regel gewonnen wird,<sup>21</sup> haben auch sie öfters Anlass zur Beschwerde, vor allem dann, wenn das Verfahren nicht bei der Schlichtungsstelle beendet wurde, sondern bei Gericht. Neben einer eventuellen Belastung mit Teilen der Verfahrenskosten (siehe oben) steht das in der Regel einer Gerichtsentscheidung zugrunde liegende Sachverständigengutachten im Mittelpunkt der Kritik. Nicht selten wird beklagt, dass die Sachverständigen den VermieterInnen bevorzugt hätten und ohne die von ihnen berechneten „unsachlichen“ Zuschläge die Mietzinsersparnis größer gewesen wäre.

Beispiele: In der Praxis werden von manchen Gutachtern etwa Zuschläge für eine „gute Grundrissgestaltung“ oder für „große Raumhöhe“ für zulässig erachtet, was für MieterInnen schwer nachvollziehbar ist.

In einem anderen Fall berechnete ein Gutachter einen Zuschlag für „sehr guter Zustand der Wohnung“, obwohl er bei der Begutachtung der einzelnen Räume nur „guter Zustand“ attestierte.

In der Regel sind die in solchen Verfahren herangezogenen Sachverständigen selbst in Immobilienberufen (meist als HausverwalterInnen) tätig, weshalb immer wieder vonseiten der betroffenen MieterInnen der Verdacht geäußert wird, sie seien prinzipiell VermieterInnen nahe stehend und damit nicht objektiv.

### **EDV-, Manipulationsgebühr und Inkassospesen – illegales Körpergeld der Hausverwaltungen**

Rechtslage: Im Vollenwendungsbereich des MRG darf der Vermieter im Rahmen der gesetzlichen Betriebskosten den Mietern einen bestimmten Betrag pro Jahr als „Auslagen für die Verwaltung“ verrechnen. Dadurch wird nach ständiger Rechtsprechung die übliche Tätigkeit eines Hausverwalters abgegolten. Jedes darüber hinausgehende, von wem immer für die Verwaltungstätigkeit gestellte Zahlungsbegehren ist dem Mieter gegenüber unzulässig und verboten.

Viele MieterInnen berichten, dass Hausverwaltungen ungeachtet der Rechtslage den MieterInnen im Rahmen der monatlichen Mietzinsvorschriften kleinere Beträge (je nach Hausverwaltung ein bis zwei Euro) unter dem Titel „Manipulationsgebühr“ oder „Inkassospesen“ bzw. „EDV-Gebühr“ vorschreiben und so ein eindeutig illegales<sup>22</sup> „Körpergeld“ einheben. Manche Hausverwaltungen gestehen sogar Verbraucherorganisationen gegenüber auch offen zu, dass sie dies im vollen Bewusstsein der Rechtswidrigkeit ihres Handelns tun.

Wenn Hausverwaltungen die Einhebung solcher Beträge aufgrund der Interventionen von Verbraucher- oder Mieterorganisationen nicht einstellen, haben sie hohe Chancen damit davonzukommen. In der Regel unternehmen MieterInnen gegen die Belastung mit diesen Kosten dann nichts mehr, ein Verfahren erscheint ihnen im Vergleich zu dem sie individuell treffenden Betrag zu mühsam.

<sup>21</sup> Studie AK Wien, Rosifka, Postler, Die Praxis des Richtwertmietzinssystems (Dezember 2010).

<sup>22</sup> Die jahrzehntelange Rechtsprechung dazu ist eindeutig.

Ungeachtet dessen sind sie natürlich darüber verärgert, dass manche HausverwalterInnen ihre MieterInnen so jährlich – über den Gesamtbestand der von ihm verwalteten Wohnungen betrachtet – ungestraft um tausende Euro „betrügt“.

## **Beschwerden im Zusammenhang mit Betriebskostenabrechnungen**

Legung der Abrechnung funktioniert nur ungenügend

Rechtslage: Der Vermieter hat über jedes Kalenderjahr bis 30.6. des Folgejahres eine „ordentliche“ Abrechnung im Haus aufzulegen (z.B. am schwarzen Brett auszuhängen oder beim Hausbesorger zu hinterlegen).<sup>23</sup> Weiters ist den Mietern in geeigneter Weise Einsicht in die Belege zu gewähren.

Betriebskostenabrechnungen sind in der Praxis öfters intransparent.

Beispiele:

Es ist nicht konkret ausgewiesen, wofür und an wen Zahlungen geleistet wurden

Es werden unverständliche Abkürzungen oder Pauschalbegriffe verwendet

Bei den in der Abrechnung verzeichneten Positionen fehlt die Bezeichnung der Belege

Auch wenn die Abrechnung der einzelnen Posten nachvollziehbar ist, ergeben sich bei der Belegeinsicht öfters Probleme.

Beispiele:

Die Belegsammlung ist nicht entsprechend übersichtlich geführt

Es fehlen Belege zu einzelnen Posten

Es werden Rechnungen vorgelegt, die nicht eindeutig den VermieterInnen bzw. dem betreffenden Haus zuordenbar sind oder in der Höhe fragwürdig erscheinen

Es gibt nur Rechnungen, aber keine Überweisungsbelege

MieterInnen erleben die Rechnungsüberprüfungen oft als mühsam und zäh. Für Erklärungen haben Hausverwaltungen häufig wenig oder keine Zeit.

Höhe der Betriebskosten

Rechtslage: Der Vermieter darf nur die im Mietrechtsgesetz abschließend genannten Kosten auf die Mieter überwälzen.

Wiederholt finden sich in Betriebskostenabrechnungen Positionen, oft Reparaturen, mit deren Kosten die MieterInnen nicht belastet werden dürften. Dennoch versuchen es manche VermieterInnen/Hausverwaltungen immer wieder, selbst wenn die MieterInnen schon in den Vorjahren mit der Beanstandung solcher Positionen erfolgreich waren.

---

<sup>23</sup> Bei Mietverhältnissen, die dem Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz unterliegen, ist die Betriebskostenabrechnung allen MieterInnen zu übersenden. Dort genügt die Auflage im Haus nicht!



Besonders problematisch empfinden MieterInnen die Höhe der Betriebskosten bzw. ihre Überprüfbarkeit dann, wenn sie die VermieterInnen bzw. die Hausverwaltung entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen mit „angemessenen Kosten“ belasten dürfen. Dies trifft besonders auf die Kosten der Versicherungen und die Aufwendungen für die Hausbetreuung zu.

Beispiel: Herr C. ist Mieter in einem Althaus. Aus der Betriebskostenabrechnung errechnet er, dass die Kosten der Versicherung umgerechnet 6,42 €/m<sup>2</sup> ausmachen. Ein befreundetes Ehepaar, das in einer Gemeindewohnung in einem ähnlichen Haus lebt, zahlt dafür nur 1,27 €/m<sup>2</sup>. Über Nachfrage von Herrn C. erklärt die Hausverwaltung lapidar, man könne das nicht vergleichen.

Natürlich sind Verträge, die von zwei Personen (VermieterInnen/VerwalterInnen auf der einen Seite und z.B. das Versicherungsunternehmen auf der anderen Seite) auf Kosten von Dritten (der MieterInnen) geschlossen werden, kritisch zu sehen. Ausgerechnet diejenigen, die dadurch finanziell belastet werden, haben kein Mitspracherecht.

Sehr empört zeigen sich MieterInnen angesichts der nicht mehr unüblichen Tatsache, dass Hausverwaltungen die Hausreinigung an Tochterunternehmen übertragen, wenn die Hausverwaltung quasi mit sich selbst ein unüblich hohes Entgelt zulasten der MieterInnen vereinbart.

#### Kosten einer Glasbruch- und Sturmschadenversicherung

Nach den gesetzlichen Bestimmungen dürfen VermieterInnen die von ihnen bezahlten Prämien für eine Glasbruch- und Sturmschadenversicherung nur dann auf dem Wege der Betriebskosten an die MieterInnen weiterverrechnen, wenn mehr als die Hälfte der MieterInnen – berechnet nach der Anzahl der Mietgegenstände – dem Abschluss oder der Erneuerung des Versicherungsvertrags zugestimmt hat. In den meisten Mietverträgen finden sich daher Klauseln, die eine Vorwegzustimmung zum Abschluss bzw. der Änderung solcher Versicherungen vorsehen.

Beispiel: „Der Mieter stimmt dem Abschluss, der Erneuerung oder der Änderung von Verträgen über die angemessene Versicherung des Hauses gegen Glasbruch-, Sturmschäden .... zu bzw. tritt den bestehenden Vereinbarungen bei.“

Bislang prüften die Schlichtungsstellen und Gerichte in Verfahren zur Überprüfung der Betriebskosten die Zustimmung anhand dieser Vorwegzustimmungen.

Der OGH stellte aber schon im Jahr 2007 fest, dass solche Vorwegzustimmungsklauseln, die nicht über die Konsequenzen der Zustimmung und die Alternativen dazu aufklärt, unzulässig sind. Daher reicht es für den VermieterInnen zum Nachweis der erforderlichen Zustimmungen nicht aus, dass er Mietverträge vorlegt, in denen MieterInnen ihre Zustimmung in solchen Klauseln erklärt haben. Können VermieterInnen zur Betriebskostenposition Glasbruch- und Sturmschadenversicherung nur solche (oder ähnliche) vorformulierte Mieterzustimmungen vorlegen, wie sie der OGH für rechtswidrig erkannte, erfolgt die Verrechnung der entsprechenden Versicherungsprämien zu Unrecht, weil keine wirksame Zustimmung der Mietermehrheit vorliegt. Die als Betriebskosten verrechneten Versicherungsprämien wären daher den MieterInnen zurückzubezahlen. In der Praxis – so mehrere Konsumentenbeschwerden – sind aber keine VermieterInnen bereit, solche zu Unrecht bezahlten Betriebskosten freiwillig zurückzuzahlen und auf die weitere Verrechnung zu verzichten. Daher sind MieterInnen gezwungen, einen entsprechenden

Antrag bei der Schlichtungsstelle (bzw. wo nicht vorhanden beim Bezirksgericht) auf Überprüfung der Betriebskosten stellen, wollen sie die noch nicht verjährten bezahlten Prämien zurückerhalten.

### **Grundsteuer und Versicherungsprämien als Teil der Betriebskosten**

Auf wenig Verständnis stößt bei den MieterInnen, dass es die gesetzlichen Bestimmungen dem VermieterInnen erlauben, die Grundsteuer – also eine Steuer auf sein Vermögen – auf die MieterInnen überzuwälzen. Anders als etwa bei den Wassergebühren, die ja von den MieterInnen durch ihren Verbrauch „verursacht werden“, hat die Grundsteuer ja nichts mit der Nutzung durch die MieterInnen zu tun.

Ein weiterer Kritikpunkt sind die Versicherungsprämien an sich. Platzt ein Wasserrohr, haben die VermieterInnen die Reparaturkosten aus den eingenommenen Hauptmietzinsen zu tragen und können diese nicht als Betriebskosten auf die MieterInnen überwälzen. Besteht jedoch eine Versicherung, springt sie für die HauseigentümerInnen ein und stellt diese (weitgehend, je nach Deckungssumme) schadensfrei. Versicherungsprämien, die Entgelt dafür sind, dass Dritte Reparaturkosten übernehmen, sind also mittelbar auch Kosten der Erhaltung, nicht aber „echte“ Betriebskosten.

Wenn aber MieterInnen per Gesetz Versicherungsprämien (also das Entgelt dafür, das Dritte den VermieterInnen von Reparaturkosten befreit) über die Betriebskosten zu bezahlen haben, so tragen sie eigentlich Reparaturkosten. Dies ist ein Widerspruch zum Grundsatz, dass Kosten der Erhaltung vom VermieterInnen aus den eingehobenen Hauptmietzinsen zu decken sind.

### **Betriebskostennachzahlung, auch wenn man im Abrechnungsjahr noch nicht MieterIn war**

Rechtslage: Ergibt sich aus den in der Betriebskostenabrechnung enthaltenen Ausgaben und den monatlichen Pauschalbeträgen ein Fehlbetrag zu Lasten der Hauptmieter, so haben die Hauptmieter den Fehlbetrag zum übernächsten Zinstermin nach Rechnungslegung zu entrichten. Nachzahlungspflichtig sind die Mieter, die zum Fälligkeitstermin (übernächster Zinstermin) gerade Mieter sind. Ergibt sich aus den in der Jahresabrechnung enthaltenen Ausgaben und den monatlichen Pauschalbeträgen ein Überschuss zugunsten der Hauptmieter, so ist der Überschussbetrag zum übernächsten Zinstermin nach Rechnungslegung zurückzuerstatten. Anspruchsberechtigt auf den Überschuss sind die Mieter, die zum Fälligkeitstermin (übernächster Zinstermin) gerade Mieter sind.

Diese Rechtslage, die vom Obersten Gerichtshof mit dem Grundsatz „Einfachheit der Abrechnung geht der Abrechnungsgerechtigkeit vor“ zusammengefasst wird, führt immer wieder zu Beschwerden von finanziell nachteilig betroffenen MieterInnen.

Beispiel: Herr F. ist seit 1.3.2012 Mieter in einem Althaus. Die Betriebskostenabrechnung für das Jahr 2011 wurde am 13.4.2012 im Haus aufgehängt. Die Abrechnung ergab eine Nachzahlung zulasten der Mieter, anteilig auf Herrn F. entfielen € 419,72. Er hatte diesen Betrag am 1.6.2012 zu bezahlen, obwohl er im Jahr, über das die Abrechnung gelegt wurde (2011), noch nicht Mieter war.

### **Rechtswidrige Bestimmungen in Mietverträgen**

In den letzten Jahren sind Fragen zur Rechtswidrigkeit von Vereinbarungen in von Vermieterseite formulierten Mietverträgen in den Blickpunkt gerückt. Stein des Anstoßes war eine Studie einer Ver-

braucherschutzorganisation<sup>24</sup> im Jahr 2004, in der insgesamt 20 Mietvertragsformblätter gewerblicher VermieterInnen hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Klauseln untersucht wurden. Die Analyse der 20 Mietvertragsformulare war ernüchternd und ergab 565 gesetzwidrige Klauseln und insgesamt 953 Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen!

Darauf folgten zahlreiche Verbandsklagen von Verbraucherschutzorganisationen, bei denen sich die Rechtsprechung mit diesen Fragestellungen auseinanderzusetzen hatte. Hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang zwei oberstgerichtliche Klauselentscheidungen aus den Jahren 2006 und 2007<sup>25</sup>, die erstmals zu einer näheren Auseinandersetzung mit der Beziehung zwischen Mietrecht und Konsumentenschutzrecht führten.<sup>26</sup> Spätestens ab diesem Zeitpunkt war klar, dass es bei der Vertragsgestaltung von Mietverträgen, die kommerzielle VermieterInnen mit MieterInnen, die als VerbraucherInnen anzusehen sind, abschließen, nicht ausreicht, bloß den Vorgaben des MRG Rechnung zu tragen. Vielmehr müssen hierbei auch die Vorgaben des Verbraucherschutzrechts beachtet werden.<sup>27</sup>

Seit den Urteilen ist nun schon einige Zeit vergangen, und man sollte daher meinen, dass VermieterInnen ihre Verträge überarbeitet haben und Rechtswidrigkeiten nur mehr vereinzelt vorkommen. Tatsächlich aber werden den Beratungsstellen von KonsumentInnen immer wieder Verträge vorgelegt, in denen sich viele unzulässige Vereinbarungen finden. Ratsuchende sind oft verunsichert, ob sie denn den Vertrag auch so unterschreiben sollen. Jedenfalls zeigen sie sich darüber verärgert, dass ihnen die VermieterInnen solche Vereinbarungen „aufs Auge zu drücken versuchen“, von denen er mittlerweile wissen müsste, dass sie unzulässig sind.

### Unklarheiten über ein vertragliches Tierhalteverbot

Viele Mietvertragsformulare enthalten generelle Tierversbotsklauseln.

Beispiel: „Dem Mieter ist es nicht gestattet, Haustiere zu halten.“

Das würde bedeuten, dass sich MieterInnen, die sich etwa ein kleines Aquarium anschaffen, vertragswidrig verhalten.

Der OGH stellte dazu jedoch mittlerweile klar, dass ein generelles Verbot der Haltung von Haustieren unwirksam ist. Eine formularmäßige Verbotsklausel, die nicht klar zum Ausdruck bringt, dass sie sich nicht auf artgerecht in Behältnissen gehaltene wohnungsübliche Kleintiere (z.B. Ziervögel, Zierfische, Hamster oder kleine Schildkröten) bezieht, ist grundsätzlich gröblich benachteiligend. Die Haltung derartiger Tiere kann MieterInnen daher nicht wirksam untersagt werden. Bei anderen Tieren kann den VermieterInnen laut OGH aber ein schützenswertes Interesse an einer Beschränkung nicht abgesprochen werden. Daraus ergibt sich nun aber eine Rechtsunsicherheit hinsichtlich vieler anderer, in Österreich üblichen Haustiere. Ratsuchende, die etwa mit einem mietvertraglichen Verbot des Haltens von Hunden oder Katzen konfrontiert sind und solche Haustiere halten wollen, kann keine klare Information gegeben werden, wo tatsächlich die Grenze zu ziehen ist. Fallen – zumindest manche – Hunde und Katze noch unter „artgerecht in Behältnissen gehaltene wohnungsübliche Kleintiere“?

<sup>24</sup> Studie AK Wien, Reichholf/Rosifka, Gesetzwidrige Vertragsbestimmungen in Wohnungsmietverträgen – Juristische Analyse von Mietvertragsformularen.

<sup>25</sup> 7 Ob 78/06f und 1 Ob 241/06g.

<sup>26</sup> Grieb, Die Rechtsprechung im Jahr 2007, Jahrbuch zum Wohnrecht 2008, S. 42.

<sup>27</sup> Vonkilch, Mietverträge im Fokus des Verbraucherrechts, wobl 2007, S. 205 f.

### 2.2.2.2 Zusammenfassung

Die Hauptkritikpunkte stellen sich wie folgt dar:

- Im Vollenwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes sind die VermieterInnen entsprechend der aktuellen Judikatur nicht verpflichtet, die Leistungen zu erbringen, für die sie bezahlt werden. Erhaltungspflichten der VermieterInnen bezüglich mitvermieteter Einrichtungen bestehen nicht (außer bei ernststen Schäden des Hauses bzw Gesundheitsgefährdungen).
- MieterInnen können Erhaltungsarbeiten wie den Austausch einer defekten Therme nur mit dem Druckmittel der Mietzinsminderung durchsetzen; dies ist bei extremen Einschränkungen in der Lebensführung (z.B. unbeheizte Wohnung im Winter) im Ergebnis unbefriedigend.
- Bezüglich der Mietzinsminderung bestehen viele rechtliche Unklarheiten.
- Kauttionen werden von VermieterInnen mitunter zu Unrecht gekürzt oder zur Gänze einbehalten.
- VermieterInnen müssen gewöhnliche Abnutzungen der Wohnung bei Beendigung des Mietverhältnisses hinnehmen. Dennoch stellen VermieterInnen immer wieder Rechnungen für gewöhnliche Abnutzungen, sobald die MieterInnen ausziehen.
- Vermieter halten systematisch Mietzinsobergrenzen nicht ein, Richtwertmieten sind annähernd gleich teuer wie freie Mieten. Es gibt keine Transparenz bei der Vereinbarung von Zuschlägen und Abschlägen zum Richtwertmietzins.
- Betriebskostenabrechnungen sind nicht nachvollziehbar, mitunter auch unrichtig bzw. gesetzwidrig.
- In Mietverträgen finden sich nach wie vor viele rechtswidrige Vereinbarungen.
- Wie weit geht ein vertraglich vereinbartes Tierhalteverbot tatsächlich? Die Rechtsunsicherheit ist evident.

### 2.2.3 Wohnungseigentum

Waren es im Bereich Wohnen früher hauptsächlich Anfragen und Beschwerden zum Thema Miete, kamen in den vergangenen Jahren vermehrt WohnungseigentümerInnen mit ihren Problemen in die Beratungsstellen. Dieser Trend ist ungebrochen, Beratungen zum Thema Wohnungseigentum nehmen weiter zu.

#### 2.2.3.1 Verbraucherprobleme

Generell erscheint die Rechtslage für viele KonsumentInnen sehr kompliziert. Vor allem sind ihnen die im Wohnungseigentumsrecht bestehenden Rechtsbeziehungen und wechselseitigen Rechte und Pflichten bei Weitem nicht klar.

Rechtslage: Neben den einzelnen Wohnungseigentümern existiert die aus allen Wohnungseigentümern bestehende (Wohnungs-)Eigentümergeinschaft als (in Verwaltungsangelegenheiten) juristische Person, welche in der Regel von einem professionellen Verwalter vertreten wird. Der Verwalter steht damit nur in einer direkten Vertragsbeziehung zur Eigentümergeinschaft, nicht aber zu den einzelnen Wohnungseigentümern.

Weiters ist die Eigentümergeinschaft nach außen hin Vertragspartner für (fast) alle für die Liegenschaft bestehenden bzw. abzuschließenden Verträge; etwa mit dem Reinigungsunternehmen,

der Versicherungsanstalt oder einem Professionisten, der eine Reparatur am Haus durchführt. Aufgrund seiner gesetzlichen Vertreterstellung bestimmt aber der Verwalter, mit wem und zu welchen Bedingungen ein Vertrag im Namen und auf Rechnung der Eigentümergemeinschaft geschlossen wird. Die daraus resultierenden Kosten haben dann die Eigentümergemeinschaft und deren Mitglieder, die Wohnungseigentümer, zu tragen.

### Übermacht der VerwalterInnen – mangelnde Mitbestimmung

In der Regel steht die Hausverwaltung im Zentrum der Beschwerden bei den Beratungsstellen. WohnungseigentümerInnen kritisieren, dass sie ihre Aufgaben nicht entsprechend ihrem Auftrag, im Interesse der Eigentümergemeinschaft zu handeln, erledigen. Die Unzufriedenheit der WohnungseigentümerInnen mündet dann in den Wünschen, dass die VerwalterInnen den durch sie entstandenen Schaden ersetzen, die Hausverwaltung kündigen oder doch zumindest ihr Honorar mindern soll.

Manchmal wird der Verdacht geäußert, dass VerwalterInnen ihre eigenen Interessen und nicht die der WohnungseigentümerInnen in den Vordergrund stellen. Verträge, die von zwei Personen (der Verwaltung auf der einen Seite und z.B. das Versicherungsunternehmen auf der anderen Seite) auf Kosten eines Dritten (die Eigentümergemeinschaft) geschlossen werden, sind diesbezüglich natürlich heikel.

Das Wohnungseigentumsgesetz gibt der Verwaltung mehr Freiraum, als WohnungseigentümerInnen glauben.

Rechtslage: In allen Angelegenheiten der ordentlichen Verwaltung entscheidet die Mehrheit der Wohnungseigentümer. Ist ein Verwalter bestellt, höhlt das Gesetz diesen Grundsatz jedoch aus. Dann darf der Hausverwalter in diesen Angelegenheiten alleine entscheiden, ohne die Wohnungseigentümer vorher damit zu befassen. Dazu gehören etwa der Abschluss und die Kündigung von Versicherungsverträgen, die Vergabe von Erhaltungsarbeiten, die Beauftragung eines Reinigungsunternehmens etc. Lediglich in Angelegenheiten der außerordentlichen Verwaltung hat der Verwalter einen diesbezüglichen Beschluss der Wohnungseigentümer einzuholen, bevor er tätig werden darf. Für Verbesserungsarbeiten, wie etwa beim Neueinbau eines Aufzuges, oder Veränderungen an allgemeinen Teilen der Liegenschaft genügt ein Mehrheitsbeschluss, bei einigen wenigen außerordentlichen Verwaltungsangelegenheiten braucht er einen einstimmigen Beschluss.

Durch diese gesetzliche Regelung sind die HausverwalterInnen in vielen Bereichen nicht verpflichtet, die WohnungseigentümerInnen über geplante Arbeiten oder Verträge zu informieren oder abstimmen zu lassen. Sie brauchen also keine Genehmigung, was vielen EigentümerInnen keineswegs klar ist.

Erhaltungsarbeiten zählen zu den Angelegenheiten der ordentlichen Verwaltung. Auch größere Sanierungsarbeiten gehören meist dazu, wobei die Abgrenzung zur außerordentlichen Verwaltung nicht immer leicht zu treffen ist. Der Austausch sämtlicher Fenster sowie die Anbringung eines Vollwärmeschutzes können trotz hohen Kostenaufwandes – mag das Auftragsvolumen auch mehr als € 200.000,- betragen – Maßnahmen der ordentlichen Verwaltung sein, wodurch eine Auftragsvergabe durch die VerwalterInnen ohne Rücksprache mit den WohnungseigentümerInnen möglich ist.

Selbstverständlich können die VerwalterInnen auch in diesen Bereichen die WohnungseigentümerInnen abstimmen lassen, sie müssen es aber nicht!

Viele Beschwerden haben dieses Defizit zum Gegenstand, vor allem vor dem Hintergrund, dass WohnungseigentümerInnen eine zu teure Vergabe kritisieren. Dies betrifft nicht nur Erhaltungsarbeiten,

sondern auch andere, die EigentümerInnen langjährig finanziell belastende Verträge, etwa solche mit Versicherungs- oder Reinigungsunternehmen.

Beispiel: Unmittelbar nach Bestellung des neuen Verwalters kündigte dieser 2010 die bestehenden Versicherungsverträge und schloss neue Verträge bei einer anderen Versicherungsanstalt ab, mit um 25% höheren Prämien. Einem Wohnungseigentümer fiel dies beim Vergleich der Jahresabrechnung 2009 und 2010 auf. Darauf angesprochen, erklärte der Verwalter, es habe eine Unterdeckung bestanden, im Übrigen würde die neue Versicherung auch mehr Risiken abdecken. Dem Wohnungseigentümer wurde aber auch nach Urgenz weder eine Kopie der alten noch der neuen Polizze übergeben, womit die Abklärung des Wahrheitsgehalts der Aussage des Verwalters unmöglich war.

Würde vor dem Abschluss von Verträgen ein Mitspracherecht der WohnungseigentümerInnen bestehen, könnten oft günstigere Verträge geschlossen werden, so der Tenor der KonsumentInnen.

Kritisiert wird auch, dass die VerwalterInnen von Gesetzes wegen zwar verpflichtet seien, für Erhaltungsarbeiten, die über die laufende Instandhaltung hinausgehen, mindestens drei Angebote einzuholen, gleichzeitig aber keine Verwalterpflicht bestehe, die EigentümerInnen darüber abstimmen zu lassen.

### **Mangelnde Information bei größeren Sanierungsmaßnahmen**

Hausverwaltungen sind bei geplanten Sanierungsmaßnahmen vor allem dann geneigt, eine Beschlussfassung durch die WohnungseigentümerInnen herbeizuführen, wenn die Maßnahmen auch Verbesserungsarbeiten beinhalten. Dies ist sogar ihre Pflicht, schließlich handelt es sich um Maßnahmen der außerordentlichen Verwaltung.

WohnungseigentümerInnen wollen dabei aber gerne zeitgerecht und umfassend informiert werden. Von großem Interesse sind hierbei nicht nur die auf sie entfallenden Kosten. Darüber hinaus möchten sie gerne über den beabsichtigten Umfang der Arbeiten unterrichtet werden und Einsicht in die Leistungsbeschreibungen und Angebote der Firmen nehmen, um allenfalls auch selbst Konkurrenzangebote einholen zu können. Weiters wären diese Informationen auch für die Beurteilung der Frage wichtig, ob die Arbeiten überhaupt notwendig bzw. sinnvoll sind.

WohnungseigentümerInnen, die mit der Verwaltung unzufrieden sind, kritisieren, dass sich die Hausverwaltung nicht so gerne „in die Karten“ sehen lässt. Sie schildern, dass – wenn überhaupt – oberflächliche Versammlungen abgehalten und vage Auskünfte erteilt sowie Kostenvoranschläge der einzelnen ProfessionistInnen nicht auf transparente Art und Weise an die WohnungseigentümerInnen weitergegeben werden.

Betroffene WohnungseigentümerInnen berichten, dass sie das Gefühl hätten, gegen eine Wand zu rennen. Man sage ihnen, sie sollen nicht lästig sein, und sie ziehen schlussendlich ihre kritischen Fragen zurück.

Einige WohnungseigentümerInnen äußerten den Verdacht, dass die Unternehmen Aufträge erhielten, die in ständiger Geschäftsbeziehung zur jeweiligen Hausverwaltung stehen und nicht unbedingt die besten AnbieterInnen sind.

### **Nachträgliche Kostenüberschreitungen bei größeren Sanierungsmaßnahmen**

Bei größeren Sanierungsvorhaben ist es nicht selten, dass die ausführenden Firmen der Eigentümergemeinschaft in der Schlussrechnung höhere Beträge in Rechnung stellen als in den Angeboten und

Kostenvoranschlägen verzeichnet waren. Dabei war aber oft gerade die Günstigkeit der Angebote ausschlaggebend dafür, dass die betreffende Firma beauftragt wurde.

Die betroffenen WohnungseigentümerInnen beklagen dann, dass die Kostenüberschreitungen von der Hausverwaltung zu bereitwillig bezahlt werden, dies oft zu Unrecht.

Nach der Rechtsprechung ist nämlich die Eigentümergemeinschaft in der Regel als Konsumentin im Sinn des Konsumentenschutzgesetzes anzusehen. Dann gilt aber – wenn ein Kostenvoranschlag weder als unverbindlich noch als verbindlich bezeichnet war – der Kostenvoranschlag als verbindlicher Kostenvoranschlag. Legt daher ein Unternehmen der Eigentümergemeinschaft für Erhaltungs- oder Verbesserungsarbeiten im Haus einen Kostenvoranschlag und weist nicht ausdrücklich auf seine Unverbindlichkeit hin, dann ist der im Kostenvoranschlag genannte Preis verbindlich (► Seite 91 f.). Nachforderungen sind in aller Regel unzulässig; eine Erhöhung wäre nur dann zulässig, wenn die Eigentümergemeinschaft nach Legung des Kostenvoranschlages Zusatzaufträge erteilt oder wenn sie Mehraufwendungen des Unternehmens verschuldet.

Selbst wenn ein Kostenvoranschlag ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet ist, sind zwar geringfügige Überschreitungen (maximal 10–15%) der veranschlagten Kosten hinzunehmen, sofern sie unvermeidlich sind. Beträchtliche (mehr als 15%) Überschreitungen muss das Unternehmen aber unverzüglich anzeigen, weil es ansonsten jeden Anspruch auf die Abgeltung der Mehrarbeit verliert. Das Unternehmen darf also eine beträchtliche Überschreitung der veranschlagten Kosten nicht einfach nach Abschluss der Arbeiten geltend machen. Die Kostenerhöhung ist schon dann mitzuteilen, wenn sie sich abzeichnet.

Beispiel: Der Hausverwalter beauftragte im Namen der Eigentümergemeinschaft die Baufirma Y. mit der Trockenlegung des Hauses. Firma Y. hatte einen als „nicht verbindlich“ bezeichneten Kostenvoranschlag über € 61.000,- gelegt. Im September 2010 (zwei Wochen nach Abschluss der Arbeiten) legte die Firma Y. jedoch eine Rechnung über € 87.278,14, welche vom Verwalter bezahlt wurde. Die Kostenerhöhung war mit unvorhergesehenem und unvermeidlichem Mehraufwand aufgrund der schlechten Witterung im April 2010 begründet worden. Da der Unternehmer dies aber erst nach Beendigung der Arbeiten, bei Rechnungslegung, angezeigt hatte, hätte die Eigentümergemeinschaft nur den Betrag von € 61.000,- bezahlen müssen.

### **Effektive Kontrolle kann nur durch die Mehrheit wahrgenommen werden**

In vielen Angelegenheiten treffen in der Praxis also die VerwalterInnen im Namen und auf Rechnung der Eigentümergemeinschaft Entscheidungen, die sich finanziell auf alle einzelnen WohnungseigentümerInnen auswirken.

WohnungseigentümerInnen wünschen sich daher nicht nur oft mehr Mitsprache bei solchen Entscheidungen, sondern auch bessere Kontrollmöglichkeiten der Tätigkeiten der VerwalterInnen und bessere Sanktionsmöglichkeiten bei einem Fehlverhalten der VerwalterInnen.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass die VerwalterInnen aber in keiner direkten Vertragsbeziehung zu den einzelnen WohnungseigentümerInnen stehen. So müssen sie etwa nur Weisungen der Mehrheit befolgen. Weiters ist zur Klage auf Schadenersatz in der Regel nur die Eigentümergemeinschaft berechtigt. Es nützt den einzelnen WohnungseigentümerInnen wenig, wenn sie ein Fehlverhalten der VerwalterInnen und einen dadurch entstandenen finanziellen Schaden nachweisen. Dieser entsteht ja bei der Eigentümergemeinschaft, nur sie ist direkte Vertragspartnerin der VerwalterInnen; ein Schadenersatzanspruch aus Vertragsverletzung muss daher durch die Gemeinschaft geltend gemacht werden.

Einzelne WohnungseigentümerInnen können daher in der Regel gegen nicht sorgfältig oder unredlich handelnde VerwalterInnen kaum etwas ausrichten, sie sind darauf angewiesen, dass die Mehrheit tätig wird. Dies gilt nicht nur für Weisungen oder einen Schadenersatzanspruch aus Vertragsverletzung, sondern auch für den Anspruch auf Minderung des vereinbarten Honorars wegen grober Pflichtverletzung. In vielen Wohnungseigentumsanlagen findet sich aber eine solche Mehrheit nicht. Dies ist vor allem auf eine prinzipielle Konfliktscheu und auf ein Unterlegenheitsgefühl vieler WohnungseigentümerInnen gegenüber den VerwalterInnen aber auch auf die Tatsache zurückzuführen, dass etwa vermietende WohnungseigentümerInnen kein Interesse an aktiver Beteiligung an der Mitbestimmung haben.

Auch die Größe einer Wohnungseigentumsanlage spielt dabei eine Rolle. Je mehr WohnungseigentümerInnen vorhanden sind, desto mehr fehlt es oft am Zusammengehörigkeitsgefühl, was einem gemeinsamen Vorgehen und einer Mehrheitsfindung hinderlich ist.

### **Säumige Hausverwaltung**

Neben den Hausverwaltungen, die bei der Auftragsvergabe mit fremden Geldern durchaus vorschnell agieren, gibt es in der Praxis auch das Gegenteil: die Hausverwaltung, die trotz Urgenz der WohnungseigentümerInnen sich nicht einmal um die notwendigsten Erhaltungsarbeiten kümmert. Anrufe werden ignoriert, Rückrufe versprochen, doch die defekte Gegensprechanlage bleibt defekt. Zwar bietet das Wohnungseigentumsgesetz auch den einzelnen WohnungseigentümerInnen rechtliche Möglichkeiten (mittels Antrags beim Bezirksgericht), diese Arbeiten durchzusetzen, doch viele scheuen den Gang zum Gericht.

### **WohnungseigentümerInnen können die Einhaltung der Pflichten des Verwalters nicht immer erzwingen**

Das Wohnungseigentumsgesetz gibt allen WohnungseigentümerInnen die Möglichkeit, mittels Antrag bei Gericht den VerwalterInnen die Einhaltung ihrer Pflichten auftragen zu lassen; dies gilt aber – wie WohnungseigentümerInnen beklagen – nur für bestimmte Pflichten.

Beispiel: Eine Wohnungseigentümerin bemerkte, dass die Schneeräumung nicht ordentlich funktionierte. Da sie sich bewusst war, dass die WohnungseigentümerInnen im Fall eines Sturzes eines Passanten/einer Passantin erheblichen Schadenersatzansprüchen ausgesetzt wären, verlangte sie vom Verwalter eine rasche Beseitigung des Missstandes. Als sie auf taube Ohren stieß, stellte sie den Antrag bei Gericht, dass dieses der Verwalterin der Liegenschaft die ordnungsgemäße Besorgung der Schneeräumung für die Liegenschaft auftrage.

Sie verlor das Verfahren, weil die Durchsetzung dieser Verwalterpflicht nicht den einzelnen WohnungseigentümerInnen zusteht. Sie müsse einen Mehrheitsbeschluss der WohnungseigentümerInnen herbeiführen, um dem Verwalter von der Mehrheit eine Weisung erteilen zu lassen.

### **Legung und Überprüfung der Abrechnung funktioniert nur ungenügend**

Rechtslage: Der Verwalter hat eine „ordentliche und richtige“ Abrechnung über die Aufwendungen für die Liegenschaft zu legen. Die Abrechnung ist innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Abrechnungsperiode jedem Wohnungseigentümer zuzustellen. Es ist nicht ausreichend, die Abrechnung



nur am schwarzen Brett auszuhängen oder beim Hausbesorger zu hinterlegen. Außerdem ist den Wohnungseigentümern in geeigneter Weise Einsicht in die Belege zu gewähren. Diese Rechte kann jeder Wohnungseigentümer auch über Antrag im Außerstreitverfahren durchsetzen.

WohnungseigentümerInnen erhalten teilweise Abrechnungen, mit denen sie nichts anfangen können, weil sie unvollständig oder intransparent sind.

Beispiele:

- Es ist nicht konkret ausgewiesen, wofür und an wen Zahlungen geleistet wurden („Schlosserarbeiten ... € 1.723,58“, „Prozesskosten ... € 4.288,12“)
- Es werden unverständliche Abkürzungen oder Pauschalbegriffe verwendet („HV II/C ... € 420,-“, „Sonstiges ... € 893,12“)
- Bei den in der Abrechnung verzeichneten Positionen fehlt die Bezeichnung der Belege

Auch wenn die Abrechnung der einzelnen Posten nachvollziehbar ist, ergeben sich bei der Belegeinsicht öfters Probleme.

Beispiele:

- Die Belegsammlung ist nicht entsprechend übersichtlich geführt
- Es fehlen Belege zu einzelnen Posten
- Es werden Rechnungen vorgelegt, die nicht eindeutig der Eigentümergemeinschaft zuordenbar sind oder in der Höhe fragwürdig erscheinen
- Es fehlen die Namen der ProfessionistInnen
- Auf dem Beleg ist kein Datum angegeben

WohnungseigentümerInnen erleben die Rechnungsüberprüfungen oft als mühsam und zäh. Für Erklärungen haben Hausverwaltungen wenig oder keine Zeit. Durch kategorische Verweigerungen oder Vertröstungen werden so WohnungseigentümerInnen in ihren Rechten beschnitten. Mitunter erfolgt auch eine unrichtige Abrechnung. Letztendlich scheuen viele WohnungseigentümerInnen eine gerichtliche Auseinandersetzung und geben auf.

Als besonders problematisch wird empfunden, dass WohnungseigentümerInnen lediglich den Anspruch auf Einsicht in die Belege (Rechnungen, Zahlscheine, Überweisungsbestätigungen und Kontoauszüge) haben, nicht aber auf Einsicht in die der Kostenbelastung zugrunde liegenden Verträge. Ohne diese kann aber in manchen Fällen die Frage, ob die VerwalterInnen im Interesse der WohnungseigentümerInnen wirtschaftlich und sparsam handeln, nicht überprüft werden.

Beispiel: Bei Durchsicht der Jahresabrechnung stößt Herr B. auf den Posten betreffend die Versicherung des Gebäudes. Da er selbst in dieser Branche tätig ist, erscheint ihm der Betrag zu hoch. Auch die von der Reinigungsfirma verrechneten Kosten erscheinen überhöht, da in einem vergleichbaren anderen Haus, in dem seine Freundin wohnt, die Kosten halb so hoch sind. Er ersucht die Hausverwaltung um Einsicht in die Versicherungspolizze und den Betreuungsvertrag mit der Reinigungsfirma. Ihm wird die Einsichtnahme verweigert.

## Probleme beim Hausverwalterwechsel

Häufen sich Ungereimtheiten in der Jahresabrechnung, ist die Hausverwaltung bei der Durchführung von Arbeiten säumig oder bei der Auswahl der ProfessionistInnen auf den eigenen Vorteil bedacht, macht sich irgendwann der Wunsch der WohnungseigentümerInnen bemerkbar, die Hausverwaltung zu wechseln.

Rechtslage: Die Wohnungseigentümer können die ordentliche Kündigung ihrer Hausverwaltung mittels Mehrheitsbeschlusses zum Ende der Abrechnungsperiode aussprechen. Dazu bedarf es keines besonderen Grundes, die Kündigungsfrist beträgt drei Monate.

Die außerordentliche Kündigung durch die Mehrheit ist aus wichtigen Gründen sofort möglich.

Hat sich der Hausverwalter sogar grober Pflichtverstöße schuldig gemacht, hat auch ein einzelner Eigentümer die Möglichkeit, die sofortige Auflösung des Verwaltervertrages durch das Gericht zu beantragen.

Ist man in der glücklichen Lage, eine handlungsfähige Mehrheit im Haus zu haben, und kündigt diese den Verwaltungsvertrag, sind die Probleme manchmal noch immer nicht beendet.

In einigen Fällen haben sich KonsumentInnen darüber beschwert, dass die gekündigte Hausverwaltung nicht nur die Feststellung der Rechtsunwirksamkeit der Kündigung bei Gericht beantragt hatte, sondern sich überdies weigerte, die Verwaltungsunterlagen und die der Eigentümergemeinschaft gehörenden Gelder an die Eigentümergemeinschaft oder an die neuen HausverwalterInnen herauszugeben.

Vor allem die Tatsache, dass die der Eigentümergemeinschaft gehörenden Gelder nicht herausgegeben werden, kann sich für die WohnungseigentümerInnen extrem negativ auswirken.

Dies wird durch die Gesetzeslage begünstigt, wonach die VerwalterInnen die Gelder der WohnungseigentümerInnen (insbesondere die Rücklage) nicht auf einem Eigenkonto der Eigentümergemeinschaft veranlagen müssen, sondern auf einem Anderkonto ihres Kontos. Im ersten Fall (Veranlagung auf einem Eigenkonto der Eigentümergemeinschaft) wäre es für die WohnungseigentümerInnen einfach, den neuen VerwalterInnen durch ihre Bestellung Zugriff auf die Gelder zu ermöglichen, die ja für die Bestreitung von Liegenschaftsaufwendungen benötigt werden.

In dem Fall, dass die Gelder der WohnungseigentümerInnen auf dem Anderkonto des gekündigten Verwalters veranlagt sind, haben die neuen VerwalterInnen keinen Zugriff darauf, wenn die bisherigen VerwalterInnen nicht mitspielen.

Beispiel: In einem Haus im zweiten Wiener Bezirk gab der gekündigte Hausverwalter nicht nur die angesparten Gelder der Eigentümergemeinschaft nicht an den neuen Verwalter heraus, sondern forderte die WohnungseigentümerInnen unter Klagsandrohung auf, ihre monatlichen Beiträge (Rücklage, Betriebskosten, Rückzahlungen für einen Sanierungskredit) weiterhin an ihn zu bezahlen.

Manche Eigentümer leisteten dem Folge, andere WohnungseigentümerInnen bezahlten an den neuen Hausverwalter. Insgesamt hatte der neue Verwalter daher nicht genügend finanzielle Mittel zur Verfügung, die laufenden Verbindlichkeiten der Eigentümergemeinschaft, insbesondere die Rückzahlungen zum laufenden Sanierungsdarlehen, zu decken. Daraufhin stellte die Bank den Kredit fällig und klagte die Wohnungseigentümergemeinschaft auf sofortige Zahlung des gesamten aushaftenden Betrags.

Aber auch im Fall eines reibungsloseren Verwalterwechsels ist die Veranlagung der Gelder der WohnungseigentümerInnen auf einem Anderkonto der bisherigen VerwalterInnen nachteilig, sie verursacht – wie von betroffenen KonsumentInnen beklagt wird – unnötige Kosten.

Bei einem Verwalterwechsel muss ja das Anderkonto der bisherigen VerwalterInnen geschlossen werden. Die neuen VerwalterInnen haben ein neues Ander- oder Eigenkonto der Eigentümergemeinschaft zu eröffnen, und das bisherige Guthaben muss vom alten auf das neue Konto überwiesen werden. Dies ist mit nicht unerheblichen Kontoschließungsgebühren und anderen Kosten verbunden und führt zu weiterem, auch finanziellem Aufwand. So sind Dauer- und Einziehungsaufträge (sowohl von der Eigentümergemeinschaft gegenüber ihren VertragspartnerInnen als auch von den einzelnen WohnungseigentümerInnen gegenüber der Eigentümergemeinschaft) – in der Regel kostenpflichtig – zu stornieren und/oder zu ändern. Damit laufen Kosten auf, die beim Eigenkonto nicht anfallen.

### **Mangelnde Kontrollmöglichkeit der finanziellen Gebarung der VerwalterInnen**

Wie bereits erwähnt, ist es den HausverwalterInnen erlaubt, die ihm anvertrauten fremden Gelder der WohnungseigentümerInnen auf einem Anderkonto seines Kontos anzulegen. Dies hat den Nachteil, dass der Eigentümergemeinschaft – mangels Vertragsbeziehung mit der kontoführenden Bank – eine direkte Kontrolle der Kontobewegungen bei der Bank nicht möglich ist.

Rechtslage: Der Verwalter hat alle die Eigentümergemeinschaft betreffenden Ein- und Auszahlungen entweder über ein für jeden Wohnungseigentümer einsehbares Eigenkonto der Eigentümergemeinschaft oder über ein ebenso einsehbares Anderkonto durchzuführen.

Alle WohnungseigentümerInnen haben also nur gegenüber den VerwalterInnen das Recht, dass diese sie in die Kontoauszüge Einsicht nehmen lässt. Gewähren die VerwalterInnen dies nicht, müssen die WohnungseigentümerInnen (sofern sie überhaupt die Mühen einer solchen Verfahrensführung auf sich nehmen) ihr Recht auf Kontoeinsicht in einem – vielleicht viele Monate dauernden – Gerichtsverfahren durchsetzen.

Diese Verzögerung kann dazu beitragen, dass Malversationen zu lange unentdeckt bleiben.

#### **Beispiel: „Der vermisste Hausverwalter“**

In einem aufsehenerregenden Fall – es ist noch nicht klar, ob der Vorarlberger Hausverwalter H. im Juni 2011 tatsächlich im Bodensee ertrunken ist oder diesen Unfall nur vorgetäuscht hat, um sich ins Ausland abzusetzen – wurde festgestellt, dass der Hausverwalter Gelder von Eigentümergemeinschaften zweckwidrig verwendet hatte. Nach Zeitungsangaben sind rund 800 WohnungseigentümerInnen geschädigt, der Verbleib von mehreren Reparaturfonds und mindestens € 100.000,- ist ungeklärt.

Auch hier erwies es sich als offensichtlich nachteilig, dass die Einsicht in die Kontobelege für die WohnungseigentümerInnen nur über die VerwalterInnen möglich ist, nicht aber direkt bei der kontoführenden Bank. Daher fielen die Malversationen dieses Hausverwalters auch nicht auf.

Eine viel bessere und einfachere Kontrollmöglichkeit wäre dann gegeben, wenn die VerwalterInnen die Gelder der WohnungseigentümerInnen auf einem Eigenkonto der Eigentümergemeinschaft veranlagen müsste, wobei es dann etwa den EigentümervertreterInnen viel einfacher möglich wäre, die Kontobewegungen direkt bei der Bank zu kontrollieren.

## **Kein Individualrecht der WohnungseigentümerInnen, auf Erlassung einer Hausordnung hinwirken zu können**

Beispiel: „Die frierende Wohnungseigentümerin“

Frau S. ist Wohnungseigentümerin, ihre Wohnung hat eine ungünstige Randlage, daher ist es dort durchschnittlich kälter als in den meisten übrigen Wohnungen. Das Haus ist mit einer Zentralheizungsanlage ausgestattet; der Verwalter setzt die Heizanlage erst mit 15.10. jedes Jahres in Gang, weiters wird die Heizanlage so eingestellt, dass sie zwischen 22.00 und 6.00 Uhr im Spargang funktioniert; die durchschnittliche Raumtemperatur beträgt dann maximal 19 Grad C, in der Wohnung der Betroffenen aber nur 16 Grad C. Die betroffene Wohnungseigentümerin wollte erreichen, dass die Heizanlage prinzipiell schon dann in Betrieb gesetzt wird, wenn die Außentemperatur an zwei aufeinanderfolgenden Tagen einen bestimmten Wert nicht erreicht und dass die Heizanlage im laufenden Betrieb zwischen 22.00 und 6.00 Uhr mit höherer Leistung gefahren wird.

Der Verwalter verweigerte dies unter Hinweis darauf, dass er im Sinne der übrigen WohnungseigentümerInnen sparsam sein müsse.

Dieses Problem (Betriebsführung einer gemeinschaftlichen Heizung) wird wohl unter das Thema Hausordnung (Regelungen der Benützung der allgemeinen Teile des Hauses) einzuordnen sein.

Wenn aber die Mehrheit keine Hausordnung beschließt, ist die Minderheit – oder einzelne WohnungseigentümerInnen – nicht berechtigt, bei Gericht die Erlassung einer Hausordnung zu begehren. Die Erlassung einer sachgerechten Hausordnung kann also nach oberstgerichtlicher Rechtsprechung nicht erzwungen werden.

## **Solidarhaftung der WohnungseigentümerInnen bei Abgabenschulden und gemäß den Bauordnungen**

Regelungen über Abgaben (z.B. Grundsteuer, Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren) und die diesbezüglich zur Bezahlung verpflichteten Personen sind in der Gesetzgebungskompetenz der Bundesländer. Diese Bestimmungen sehen regelmäßig vor, dass auch bei Wohnungseigentumsliegenschaften AbgabenschuldnerInnen die MiteigentümerInnen ad personam sind und dass Solidarhaftung besteht.

Werden Abgaben – wegen untreuer HausverwalterInnen oder wegen einer Mehrzahl von zahlungsunfähigen WohnungseigentümerInnen – nicht bezahlt, können auch diejenigen WohnungseigentümerInnen für die Zahlung der vollen Abgabenschuld herangezogen werden, die ihre Betriebskostenzahlungen ohnehin brav an die Verwaltung geleistet haben. Wie sie dann regressieren können, ist ihre Sache. Dies gilt im Übrigen auch nach der Bauordnung.

Beispiel: „Der stecken gebliebene Dachbodenausbau“

Herr A. ist Wohnungseigentümer in einem Altbau. Die Firma C. wollte in diesem Haus den Dachboden ausbauen und drei Wohnungen errichten. Firma C. riss entgegen der Baubewilligung die Dachkonstruktion ab und errichtete eine Stahlkonstruktion, worauf die Baupolizei einen Baustopp verfügte. Durch anhaltenden Regen trat Wasser in die Wohnungen im obersten Stock ein. Die Baupolizei ließ wegen Gefahr in Verzug ein Notdach errichten, dessen Kosten (etwa € 50.000,-) den MiteigentümerInnen vorgeschrieben wurden. Da diese nicht bezahlten, wurde auf den im Grundbuch eingetragenen Miteigentumsanteilen von Herrn A. zwangsweise ein Pfandrecht über den gesamten Betrag (etwa € 50.000,-) begründet. Die Firma C. ließ nichts mehr von sich hören, sie befindet sich angeblich in Konkurs.

## Rechtslage für WohnungseigentümerInnen manchmal unverständlich, Beispiel Fenstertausch

Rechtslage: Die Erhaltung der allgemeinen Teile des Hauses obliegt der Wohnungseigentümergeinschaft vertreten durch die Hausverwaltung. Fenster gehören zur Außenhaut des Gebäudes und dadurch auch zu den allgemeinen Teilen des Hauses.

Von dieser Gesetzeslage kann durch eine einstimmige schriftliche Vereinbarung der Wohnungseigentümer abgegangen werden. Manchmal ist im Wohnungseigentumsvertrag eine solche Regelung zu finden, meist dahin gehend, dass jeder einzelne Wohnungseigentümer für die Erhaltung „seiner“ Fenster Sorge zu tragen hat.

VerbraucherInnen sind in der Einschätzung, ob die Kosten der Sanierung der Wohnungsfenster von der Eigentümergemeinschaft zu tragen ist oder die Kosten aus eigener Tasche zu zahlen sind, oft schlichtweg überfordert. Dies liegt einerseits daran, dass die Rechtslage und das „natürliche Rechtsgefühl“ auseinanderklaffen. Dass die Wohnungsfenster rechtlich gesehen überhaupt nicht den einzelnen EigentümerInnen „gehören“, ist für manche nicht offensichtlich erkennbar, sehen sie doch „ihre Fenster“ als „ihr Eigentum“. Jene, die den Fenstertausch zur Gänze aus eigener Tasche bezahlen, ärgern sich mitunter darüber, dass andere WohnungseigentümerInnen die Fenster über die Rücklage (somit auf Kosten aller) erhalten. Das Wissen über die Gesetzeslage fehlt hier vielen.

### Beispiel: „Der ungerechte Fenstertausch“

Frau K. ist Wohnungseigentümerin in einer größeren Anlage. Schon seit einiger Zeit ärgert sie sich über ihre alten schadhafte Fenster. So beschließt sie, diese erneuern zu lassen, lässt eine Fensterfirma kommen, und im Handumdrehen sind die Arbeiten erledigt. Die Rechnung der Firma bezahlt sie prompt und ohne zu zögern. Im darauf folgenden Jahr nimmt sie verwundert das Schreiben der Hausverwaltung zur Kenntnis, in dem mitgeteilt wird, man werde bei allen Wohnungen mit alten Fenstern einen Fenstertausch auf Kosten der Gemeinschaft vornehmen.

Die Wohnungseigentümerin kam gar nicht auf die Idee, den Tausch „ihrer“ Fenster über die Hausverwaltung vornehmen zu lassen. Die Abgrenzung „allgemeiner Teil“ oder „zur Wohnung gehörend“ ist offensichtlich für WohnungseigentümerInnen nicht immer klar erkennbar.

## Streitigkeiten der WohnungseigentümerInnen untereinander

Auseinandersetzungen der WohnungseigentümerInnen untereinander stellen kein „Verbrauchergeschäft“ im engeren Sinn dar. Dennoch werden Anfragen und Probleme in größerem Umfang an die Verbraucherberatungsstellen herangetragen. Neben den Beratungen, die sich auf Fragen rund um das Wohnungseigentumsgesetz beziehen, spielen in diesem Bereich naturgemäß Nachbarschaftsstreitigkeiten eine große Rolle.

Diese reichen von Lärmbeeinträchtigungen über das Abstellen von Fahrrädern oder Blumentöpfen im Stiegenhaus bis hin zur unschönen Verglasung des Balkons der Nachbarn.

Spannungen zwischen den WohnungseigentümerInnen sind aber auch dann vorprogrammiert, wenn einige ihren monatlichen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen und die anderen für den Zahlungsausfall aufkommen müssen.

### 2.2.3.2 Zusammenfassung

- Übermacht der VerwalterInnen – mangelnde Mitbestimmung
- Unzureichende Informationen über anstehende Arbeiten durch die Hausverwaltungen
- Intransparente Auftragsvergabe durch die Hausverwaltung bei Sanierungsarbeiten
- Nachträgliche Kostenüberschreitungen bei größeren Sanierungsmaßnahmen
- Untätige oder säumige Hausverwaltungen bei notwendigen Erhaltungsmaßnahmen
- Abrechnungen und/oder Belegsammlung der Hausverwaltungen nicht nachvollziehbar, unvollständig, mitunter auch unrichtig
- Mangelnde Kontrollmöglichkeit der finanziellen Gebarung der VerwalterInnen
- Unzureichende Individualrechte der einzelnen WohnungseigentümerInnen
- „Ungerechte“ Solidarhaftung der WohnungseigentümerInnen bei Abgabenschulden und gemäß den Bauordnungen
- Die Abgrenzung „allgemeiner Teil“ oder „zur Wohnung gehörend“ ist für WohnungseigentümerInnen nicht immer klar erkennbar. Klassisches Beispiel ist der Fenstertausch.

### 2.2.4 Heizkostenabrechnungen

Bei Gebäuden mit einer gemeinsamen Wärmeversorgungsanlage und mindestens vier Nutzungsobjekten, die nach Verbrauch abgerechnet werden, kommt das Heizkostenabrechnungsgesetz (HeizKG) zur Anwendung. Dieses Gesetz stammt aus dem Jahr 1992 und war eine Reaktion auf eine Entscheidung des Verfassungsgerichtshofs, der wesentliche Teile der Abrechnungsvorschriften im Wohnrecht bei Gemeinschaftsheizungen kurz zuvor aufgehoben hatte. Seither haben sich einerseits aufgrund des technischen Fortschritts im Bereich Gebäudeerrichtung und -sanierung (Stichwort: Passivhaus und thermische Sanierung) die baulichen Rahmenbedingungen enorm verändert, andererseits bot und bietet das HeizKG entgegen seiner Intention keine taugliche Grundlage, um WärmeabnehmerInnen einen Einblick in ihr Verbrauchsverhalten zu geben bzw. dieses brauchbar zu steuern.

#### 2.2.4.1 Verbraucherprobleme

##### **HeizKG verhindert Gesetzeszweck „Energieeffizienter Verbrauch“**

Das HeizKG sollte ein Schutzgesetz für WärmeabnehmerInnen sein und daher jene Regelungen enthalten, die gewährleisten, dass WärmeabnehmerInnen sowohl entsprechend transparente Abrechnungen erhalten als auch Maßnahmen treffen können, die es ihnen ermöglichen, möglichst energieeffiziente Heizanlagen im Einsatz zu haben. Die Praxis zeigt allerdings, dass diese Ziele nicht einmal annähernd erreicht werden:

Beispiel 1: Eine Mieterorganisation unterstützte einige WärmeabnehmerInnen in einem Verfahren, um eine unwirtschaftliche Beheizung, insbesondere was die Warmwasseraufbereitung betraf, mithilfe des HeizKG zu sanieren. Die Prüfung der Rechtsgrundlage im HeizKG ergab jedoch, dass nur beste-

hende Systeme optimiert werden können, ein sinnvoller Wechsel auf ein anderes Heizsystem (von Öl auf solare Warmwasseraufbereitung) findet, selbst wenn es zu einem notwendigen Austausch der Heizanlage kommen muss und es wirtschaftlich sinnvoll wäre, im HeizKG keine Deckung. Es kann nur der bestehende Ölkessel gegen einen neuen Ölkessel ausgetauscht werden.

Beispiel 2: Eine Mieterorganisation unterstützte einige WärmeabnehmerInnen, die eine unwirtschaftliche Anlage modernisieren wollten. Die Annahme der Unwirtschaftlichkeit ergab sich aus den Kennzahlen, die mit der Jahresabrechnung sichtbar wurden. Das Kesselhaus stand jedoch auf einer anderen Liegenschaft. Die Vertragsinhalte zwischen den beiden Liegenschaftseigentümern wurden nicht offengelegt. Die WärmeabnehmerInnen haben zu den EigentümerInnen des Kesselhauses keine Vertragsbeziehung und können daher eine Effizienzsteigerung selbst nicht durchsetzen. Die VermieterInnen sind zwar WärmeabgeberInnen, haben aber alles, was mit dem Heizen zu tun hat, ausgelagert. Sie sind weder von den Kosten betroffen, noch kennen sie die Sachlage, noch haben sie Interesse bzw. ausreichende Sachkenntnisse an einem und für ein Verfahren. Die Firma, die die Abrechnung und Ablesung wiederum durchführt, hat weder das Interesse noch die rechtlichen Möglichkeiten, ein Verfahren zur Effizienzsteigerung durchzusetzen. Das HeizKG selbst bietet für derartige Fälle keine Möglichkeit, eine energieeffiziente Heizanlage durchsetzen zu können. Die WärmeabnehmerInnen sind auf das zivilrechtliche Vertrags- bzw. Schadenersatzrecht angewiesen und tragen hier für jede Klage die Beweislast. Den Beweis können sie nicht führen, da sie dazu insbesondere Zugang zum Kesselhaus haben müssten, um angeben zu können, welche (nicht durchgeführten) Maßnahmen zu welchem Schaden führen.

Vermieterinnen bzw. EnergielieferantInnen können nach der derzeitigen Gesetzeslage davon ausgehen, dass seitens jener Personen, die die Energierechnungen zahlen müssen, keinerlei Schritte unternommen werden können (außer Umziehen), um Investitionen in ineffiziente Heizanlagen oder den Wechsel von unmodernen Heizsystemen durchzusetzen. Die im HeizKG suggerierten Möglichkeiten sind in der Praxis untauglich bzw. nicht gegeben.

Damit ist das HeizKG, entgegen seiner Zielbestimmungsparagrafen, kein taugliches rechtliches Instrument, um Energieeffizienzmaßnahmen im Gebäudebereich umzusetzen.

### Rechtslücken im Anwendungsbereich des HeizKG

Beispiel: Herr M., Mieter einer Eigentumswohnung, wollte die ihm verrechneten Heizkosten vor der Schlichtungsstelle/dem Gericht nach dem HeizKG überprüfen lassen. Der OGH stellte fest, dass MieterInnen von Eigentumswohnungen keine WärmeabnehmerInnen im Sinne des HeizKG sind und daher keinerlei Überprüfungsrechte nach dem HeizKG haben. Nicht einmal die Durchsetzung der Vorlage der Abrechnung sei nach dem HeizKG möglich.

In Österreich gibt es rund 660.000 Wohnungen in Mehrfamilienhäusern, die mit Fernwärme versorgt werden, sowie etwa 454.000 Wohnungen in Mehrfamilienhäusern, die mit einer Hauszentralheizung ausgestattet sind. Ein Großteil der Gebäude mit Gemeinschaftsheizungen oder gemeinsamen Warmwasseraufbereitungsanlagen werden nach Verbrauch abgerechnet. Bei jenen Gebäuden, an denen Wohnungseigentum begründet ist oder begründet wird, haben MieterInnen keine Möglichkeit, die Abrechnung nach dem HeizKG zu überprüfen. Problematisch ist dies insbesondere bei Bauten von

gemeinnützigen BauträgerInnen, bei welchen MieterInnen die Möglichkeit haben, ihre Mietwohnungen in Eigentum zu erwerben. Sobald die Anlage aufgrund des Rechtsanspruchs auch nur eines Mieters/ einer Mieterin in Eigentumswohnungen umgewandelt wird, verändert sich der bisherige Rechtsstatus der MieterInnen dieser Wohnungen. Ab der Eigentumsbegründung fallen diese sofort aus dem HeizKG heraus, und das, obwohl sie bei Anmietung sehr wohl WärmeabnehmerInnen waren.

Der Umstand, dass MieterInnen von Eigentumswohnungen keinerlei Rechte im HeizKG haben, weder die Abrechnung einfordern noch Effizienzmaßnahmen durchsetzen können, führt dazu, dass ein immer größer werdender Teil der Gebäude mit Gemeinschaftsheizungen zur rechtlichen Grauzone wird und Konflikte vorprogrammiert sind.

## **Kostenverteilung statt Verbrauchsverteilung**

### **Problem der Kostenabgrenzung**

Beispiel: Frau E. zieht im Juni 2007 in ihre Wohnung ein. Zum 30.6.2008 erhält sie die Jahresabrechnung 2007 und rechnet mit einer Gutschrift, da das Jahr 2007 durch einen ungewöhnlich milden Winter gekennzeichnet war. Sie erhält jedoch zu ihrem Erstaunen eine Nachzahlung. Im Zuge der Überprüfung der Abrechnungsbelege findet sie eine Jahresabrechnung des Energielieferanten für den Zeitraum September 2005 bis September 2006, fällig gestellt am 15.1.2007 sowie einige Akontovorschreibungen aus dem Jahr 2007.

Sie ist der Ansicht, dass die Abrechnung falsch ist, da hier nicht der Verbrauch 2007 abgerechnet wurde, sondern eine Energielieferungsabrechnung des Vorjahres sowie einige Akontozahlungen auf Basis dieser alten Abrechnungsdaten.

Ein Blick ins HeizKG zeigt: Diese Form der Kostenaufteilung ist zulässig. Die Abrechnung 2007 kann nicht beeinsprucht werden.

Nach dem HeizKG sind die gesamten Heiz- und Warmwasserkosten sowie die Verbrauchsanteile für einen Zeitraum von zwölf Monaten zu ermitteln. Beginn und Ende der Abrechnungsperiode werden von den WärmeabgeberInnen bestimmt, die statt der Heizperiode vorwiegend aus bilanztechnischen Gründen auf das Kalenderjahr abstellen (eigentlich ein Unding bei einer Heizkostenabrechnung). Gleichzeitig sind nach HeizKG die in der jeweiligen Abrechnungsperiode fällig gestellten Rechnungen abzurechnen. Diese Rechnungen können sich aber auf den Energieverbrauch einer ganz anderen Heizperiode beziehen. Durch Aufteilung fällig gewordener Kosten und nicht die in der Abrechnungsperiode entstandener Energieverbrauchskosten erhalten WärmeabnehmerInnen keine valide Rückmeldung über ihr persönliches Verbrauchsverhalten. Im Gegenteil: Folgt auf eine kalte eine milde Heizperiode, hat diese Form der Kostenverteilung zur Folge, dass nach einem milden Winter mit Nachzahlungen zu rechnen ist, während es nach einem kalten Winter mitunter zu Gutschriften kommt.

Für WärmeabnehmerInnen, die erst in jenem Abrechnungsjahr zuziehen, in der der „anscheinend“ milde Winter abgerechnet wird, hat dies sogar zur Folge, dass sie mit Verbrauchskosten der vorangegangenen Heizperiode konfrontiert sind und diese auf Basis ihrer gemessenen Anteile im „milden“ Jahr mittragen müssen. Zwar bietet das HeizKG die Möglichkeit der Rechnungsabgrenzung. Doch wird diese Möglichkeit kaum aufgegriffen, da es sich nur um eine „Kann“-Bestimmung handelt.



## Probleme der Verbrauchsaufteilung 1

Beispiel: Frau K. wohnt in einer sanierten Wohnhausanlage im obersten Stockwerk mit zwei Außenwänden unter dem Dach, Frau M. wohnt in der gleichen Wohnhausanlage im Erdgeschoß mit zwei Außenwänden und einer abgedichteten Kellerdecke. Herr G.s Wohnung befindet sich in der in der Mitte der Wohnhausanlage und hat nur eine Außenwand.

Jedes Jahr erhalten Frau K. und Frau M. Abrechnungen mit Nachzahlungen und Herr G. eine Gutschrift. Er muss die Heizung nie aufdrehen. Im Gegenteil: Mitunter wird es so warm, dass man nur über das geöffnete Fenster die Wärme nach außen bringen kann.

Die Anlage wird mit Heizkostenverteilern nach Verbrauch abgerechnet. Frau M. und Frau K. finden die Kostenverteilung nicht gerecht. Sie müssen heizen, damit die Wohnung nur halb so warm wird, wie sie sich bei Herrn G. erwärmt. Sie erfahren allerdings, dass eine Abänderung des Verteilungsschlüssels nur in den gesetzlich vorgegebenen Dimensionen und nur einstimmig möglich ist und dass auf die Folgen der Bauphysik keine Rücksicht genommen wird.

Das HeizKG ist im mehrgeschoßigen sanierten Wohnbau bzw. bei Niedrigenergiehäusern kein geeignetes Instrument, gerecht und effizient Kosten nach Verbrauch aufzuteilen bzw. um Energiekosten zu sparen. Die Bauphysik zeigt deutlich, dass bei einem gut sanierten Haus die Wärmeverluste zur Nachbarwohnung höher werden als an die Umwelt. Benachteiligt sind NutzerInnen von Wohnungen mit Außenwänden, die immer mehr Energie verbrauchen als die mittig Wohnenden. Die „Sparsamen“ sind Nutznießerinnen der heizenden BewohnerInnen.

Die Verbrauchsaufteilung wird daher als ungerecht empfunden. Hinzu kommt, dass der Energieausweis diese physikalische Ungleichverteilung von Wärmeverlusten kaum berücksichtigt, da er auf das ganze Gebäude bezogen ausgestellt wird – dass also KäuferInnen/MieterInnen diesen persönlichen Kostennachteil nicht bei Kauf oder Anmietung bemerken können. Diese ungleichen Ausgangslagen wirken sich nicht auf die Höhe der Miete/des Kaufpreises aus, ebenso wenig werden diese bei der Berechnung von Nutzwerten oder Liegenschaftsbewertungen im Wert berücksichtigt. Einen Ausgleich könnte hier nur ein Lagezu- bzw. -abschlag entsprechend der erfahrungsgemäßen Wärmegewinne bzw. Wärmeverluste im Inneren des Gebäudes herbeiführen, eine Methode, die nach dem derzeitigen HeizKG ausdrücklich nicht gestattet ist.

## Probleme der Verbrauchsaufteilung 2

Beispiel: Herr C. wohnt in einer sanierten Altbauwohnung, die nachträglich mit einer Hauszentralheizung ausgestattet wurde. Herr C. musste bei Bezug neben dem Mietvertrag auch einen sogenannten Einzelwärmelieferungsvertrag unterzeichnen. Die Hauszentralheizung wird von einem sogenannten Contractor betreut. Dieser hat sich verpflichtet, die Wärmeversorgungsanlage zu errichten und instand zu halten sowie die Abrechnung, die Ablesung und die Eichungen der Zähler zu übernehmen und das Heizhaus zu betreuen. Aufgrund des Einzelwärmelieferungsvertrags werden Herrn C. ein Arbeitspreis (Verbrauchskostenanteil) und ein Grundpreis (Fixkostenanteil) als Wärmekosten vorgeschrieben. Die Höhe dieser Preise haben zuvor der Liegenschaftseigentümer und der Contractor miteinander vereinbart. Das Haus wurde auf Niedrigenergiehausstandard saniert und hat daher einen niedrigen Energieverbrauch. Herr C. rechnet daher auch mit niedrigen Heizkosten.

Mit der Jahresabrechnung erhält Herr C. jedoch eine Abrechnung, die sich in der Höhe nur wenig von den bisherigen Rechnungen unterscheidet. Besonders erstaunlich für Herrn C. ist die Verteilung. So werden in der Abrechnung nahezu 80% der Kosten nach Fläche verteilt und nur 20% nach Verbrauch.

In Summe sind die Kosten für Ablesung, Abrechnung, und Eichung höher als der gesamte Arbeitspreis. Eine Überprüfung ergibt, dass im Wärmelieferungsvertrag der Fixkostenanteil (Grundpreis) relativ hoch bemessen ist, der Verbrauchskostenanteil (Arbeitspreis) hingegen entspricht jenem eines Niedrigenergiehauses. Die Prüfung ergibt außerdem, dass aufgrund der Höhe des Grundpreises in diesem auch die Errichtungs- und Instandhaltungskosten der Hauszentralheizung anteilig inkludiert sein müssen.

Durch diese Vertragskonstruktion, einer Form des Contracting, wird versucht, die gesetzlichen Zuordnungsregeln des HeizKG von Energiekosten und sonstigen Kosten zu umgehen.

Unter „Contracting“ werden unterschiedliche Vertragskonstruktionen verstanden, so etwa auch Maßnahmen der Drittfinanzierung. Dabei geht es regelmäßig um die Finanzierung der Herstellungs- bzw. Instandhaltungskosten von Heizanlagen. Contracting kennt vor allem zwei Ausformungen, die als Einspar- oder Anlagencontracting bezeichnet werden. Im Wohnbereich wird zumeist das Anlagencontracting praktiziert. Das bedeutet, Dritte sichern den VermieterInnen zu, sämtliche Angelegenheiten der Warmwasserbereitung bzw. der Heizung zu übernehmen (= Errichtung, Instandhaltung sowie zusätzlich sämtliche Angelegenheit im Zusammenhang mit dem Betrieb, wie Ablesung, Eichung und Abrechnung). Dafür wird ein Preis vereinbart, zumeist geteilt in Grund- und Arbeitspreis, wobei als Grundpreis ein jährlicher Fixbetrag bezeichnet wird und als Arbeitspreis die konkreten jährlichen Verbrauchskosten. Der Grundpreis dient in so einem Fall zur Ausfinanzierung der Herstellung/Errichtungskosten der Anlage und deckt auch allfällige Instandhaltungsmaßnahmen ab.

Diese Vertragsgestaltung führt dazu, dass sich VermieterInnen/LiegenschaftseigentümerInnen (WärmeabgeberInnen) Kosten, die sie selbst tragen müssten, von den WärmeabnehmerInnen zahlen lassen. Derartige Verträge zu Lasten Dritter sind derzeit durchaus „Usus“ und führen zu hohen Kosten unter dem Titel „Energie“, obwohl der Verbrauch sehr niedrig ist.

Eine der Folgen ist, dass MieterInnen mit einer Miete belastet werden, die man normalerweise für eine Kategorie A (inklusive beheizbare Wohnung) bezahlt, obwohl sie eigentlich eine Kategorie B Wohnung anmieten (Wohnung ohne Zentralheizung), da sie über die Heizkosten auch die Errichtung/Instandhaltung der Heizung finanzieren.

Ebenso wird beim Kauf von Eigentumswohnungen vorgegangen. Die KäuferInnen nehmen an, mit dem marktüblichen Kaufpreis eine beheizbare Wohnung zu bezahlen. Tatsächlich werden die Errichtungs- und Instandhaltungskosten der Gemeinschaftsanlage dann über die Energiepreise erneut bezahlt. In der Bewertung des Kaufpreises, der um dieses fehlende Ausstattungsmerkmal niedriger sein müsste, wird das aber nicht berücksichtigt.

Das HeizKG deckt diese Praxis nicht, doch sind Verfahren zu aufwendig und teuer, um diese Umgehungskonstruktionen zu bekämpfen. MieterInnen ziehen es vor umzuziehen. EigentümerInnen könnten in der Regel die EnergieanbieterInnen kündigen und müssten eigentlich Preisminderung gegenüber den BauträgerInnen geltend machen, da diese überhöhte Kaufpreise angegeben haben, was aber wiederum ein Prozesskostenrisiko beinhaltet.

Nicht berücksichtigt in diesem Beispiel sind allfällige, seitens der Gebietskörperschaften im Rahmen der Wohnbauförderung an LiegenschaftseigentümerInnen bzw. BauträgerInnen ausgezahlte Baukostenzuschüsse für den Fernwärmeanschluss.

### Probleme der Verbrauchsaufteilung 3

Beispiel 1: Herr C. bezieht eine neu errichtete Wohnhausanlage und unterfertigt neben dem Mietvertrag einen Einzelwärmelieferungsvertrag (vergleichbare Vertragskonstellation wie im Beispiel 6). Der Wärmelieferungsvertrag sieht einen sehr niedrigen Grundpreis (Fixkostenanteil) und einen hohen Arbeitspreis (Verbrauchskostenanteil) vor. Weiters wird festgehalten, dass die Grundkosten nach Nutzfläche, die Verbrauchskosten zu 100% nach Verbrauch aufgeteilt werden.

In dem Haus steht in den ersten Jahren nach Bezug fast die Hälfte der Wohnungen leer. Als Herr C. seine erste Jahresabrechnung erhält, ist er schockiert über die Heizkostennachzahlung. Die Überprüfung ergibt, dass sämtliche leer stehende Wohnungen nur mit einem geringen Grundpreis belastet wurden und sämtliche Verteilverluste daher von den BewohnerInnen der Anlage zu bezahlen sind.

Beispiel 2: Frau A. bezieht eine Wohnhausanlage. Die Energiekosten der Heizung werden nach dem gesetzlichen Aufteilungsschlüssel zu 65% nach Verbrauch und zu 35% nach Nutzfläche verteilt. Die MieterInnen würden gerne eine Aufteilung 80:20 vornehmen, 20 sind dafür, vier sind dagegen. Eine Auskunft bei einer Mieterorganisation ergibt, dass eine Abänderung des Verteilungsschlüssels nur einstimmig erfolgen kann.

Beispiel 3: In einer Wohnhausanlage, die aus mehreren Gebäuden und annähernd fünf gleich großen Wohnungen besteht, werden alle durch einen einzigen Heizungskessel versorgt. Aufgrund der Verteilverluste der Rohre haben die „hinteren“ Häuser immer weitaus höhere Heizkosten als die „vorderen“, die in einer Einheit mit dem Heizhaus verbunden sind. Die MieterInnen aller anderen Wohnungen haben immer Nachzahlungen, jene des vorderen Blocks immer Gutschriften. 30 MieterInnen möchten daher auf Nutzflächenverteilung umstellen, die MieterInnen mit den Gutschriften möchten dies nicht.

Das HeizKG ermöglicht zwar ein vertragliches Abweichen vom gesetzlichen Aufteilungsschlüssel, sofern Einstimmigkeit gegeben ist. Es gibt aber keine Möglichkeit unbillige Abrechnungseinheiten zu bekämpfen oder von der Mehrheit gewünschte andere – kleinere selbstständige – Abrechnungseinheiten durchzusetzen. Veränderungen des Verteilungsschlüssels sind nur einstimmig, Veränderungen der Abrechnungseinheit sind gar nicht möglich. Einstimmigkeit kann im Grunde nur bei erstmaligem Bezug einer Anlage erzielt werden, und daher setzen letztlich die nicht betroffenen BauträgerInnen bzw. VermieterInnen diesen fest. Wenn es keine derartige Festsetzung gibt, dann gilt der gesetzliche Schlüssel. Gerade im Bereich Heizen/Warmwasser zeigt aber erst die Praxis, welcher Aufteilungsschlüssel einerseits das Verbrauchsverhalten tatsächlich positiv beeinflusst bzw. andererseits, welche Aufteilung zu groben Ungerechtigkeiten führt. Während im Wohnungseigentumsgesetz unbillige Aufteilungsschlüssel (bzw. unsinnige Abrechnungseinheiten) nachträglich durch gerichtliche Festlegung eines neuen korrigiert werden können, fehlt es im HeizKG an einer derartigen Möglichkeit.

#### 2.2.4.2 Zusammenfassung

Die wesentlichsten Kritikpunkte und größten Probleme der VerbraucherInnen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Energieeinsparung führt nicht automatisch zu Kosteneinsparung.
- Derzeit findet keine Verbrauchsaufteilung statt, sondern nur Kostenaufteilung.
- Der Rechtsweg wird kaum in Anspruch genommen, da das Kostenrisiko abschreckt.
- Das HeizKG fördert ungerechte und unsachliche Kostenverteilungen.
- Das HeizKG behindert Modernisierungen von Heizanlagen.
- Das HeizKG benachteiligt MieterInnen von Eigentumswohnungen.

## 2.3 Energie

### 2.3.1 Verbraucherrechte in Energiemärkten

Seit 2001 bzw. 2002 können KundInnen in Österreich Strom- und GaslieferantInnen frei wählen. In Österreich gibt es über 130 StromlieferantInnen und über 30 GasanbieterInnen. Einige LieferantInnen bieten ihr Produkt österreichweit an, andere treten nur lokal als AnbieterInnen auf. Derzeit können alle KundInnen je nach Wohnort durchschnittlich unter zehn verschiedenen StromlieferantInnen und etwa sechs GasversorgerInnen wählen, mit Ausnahme von Tirol und Vorarlberg, die nur zwischen zwei bzw. drei Gasanbieter auswählen können.<sup>28</sup> Mit der Liberalisierung der leitungsgebundenen Energien seit März 2001 ist die Energie-Control-GmbH bzw. seit 3. März 2011 Energie-Control Austria als Schlichtungsbehörde Ansprechpartnerin im freien Strom- und Gasmarkt, und seit 1.10.2002 können sich EndkundInnen, die mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Dienstleistung nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung nicht nachvollziehen können, an die Schlichtungsstelle wenden. Mit 3. März 2011 trat das Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) in Kraft. Seit 22. November 2011 ist das Gaswirtschaftsgesetz als Neuerlassung in Form des Gaswirtschaftsgesetzes 2011 (GWG 2011) in Kraft. Anfang Juli 2013 hat der Nationalrat eine weitere Novelle beschlossen. Mit diesen Gesetzen wurden auch die Rechte der EndverbraucherInnen gestärkt. Erwähnenswert ist beispielsweise die Einführung der Institution der "Grundversorgung". Dadurch wird LieferantInnen die Verpflichtung auferlegt, VerbraucherInnen zu Tarifen zu versorgen, die nicht höher sein dürfen, als die Tarife, zu denen die größte Anzahl der KundInnen dieser Kundengruppe versorgt wird. Eine weitere Verbesserung ist die Festschreibung zeitlicher Höchstgrenzen für die Dauer des Lieferantenwechselprozesses.

#### 2.3.1.1 Verbraucherprobleme

Durch die Öffnung der Energiemärkte schließen KundInnen zwei Verträge ab, einen „Netzzugangsvertrag“ und einen „Energieliefervertrag“ und stehen unter Umständen auch zwei VertragspartnerInnen gegenüber: einerseits den NetzbetreiberInnen, die als MonopolistInnen ausschließlich von der Wohnadresse abhängen, nicht frei gewählt werden können und für die Wartung und Instandhaltung der elektrischen Leitungen genau so zuständig sind wie für alle Leistungen rund um den Zähler (Einbau, Instandhaltung oder Ablesung), andererseits den EnergielieferantInnen, die die KundInnen mit Strom oder Gas beliefern und frei gewählt werden können. VerbraucherInnen sind über diesen Umstand oft nicht ausreichend informiert und verstehen folglich nicht, warum sie unter Umständen zwei Rechnungen erhalten.

---

<sup>28</sup> <http://www.e-control.at/de/konsumenten/strom/lieferanten-uebersicht>.

Probleme rund um die Rechnungslegung – womöglich von beiden VertragspartnerInnen –, Fragen und Beschwerden zum Anbieterwechsel und Unsicherheiten, wer denn nun die günstigsten LieferantInnen sein könnten, führen seit Jahren zu hohen Anfrage- und Beschwerdezahlen. Im Jahr 2011 zeigt sich (wie schon in den Vorjahren) eine steigende Tendenz von Verbraucheranfragen. Mehr als 8.000 Ratsuchende<sup>29</sup> wandten sich an die Beratungsstellen des VKI und der AK. 2012 gingen die Anfragen auf knapp 6.000 zurück.<sup>30</sup> Unter Berücksichtigung der Zahlen der E-Control – im Jahr 2011 gab es 9.566 Anfragen<sup>31</sup> und zusätzlich 2.406 Beschwerdeanfragen<sup>32</sup> an die Schlichtungsstelle (2012 gingen 6.373 Anfragen<sup>33</sup> und 2.490 Beschwerdeanfragen ein)<sup>34</sup> – hatten im Berichtszeitraum knapp 35.000 KundInnen Probleme oder zumindest Fragen zum Thema Energie.

Anfragen zu Verbrauchshöhe und Zählerstandermittlung stellen bei der Schlichtungsstelle<sup>35</sup> wieder den größten Anteil dar. Daran folgend kommen die Eingaben zu Abschaltungen, Zahlungsschwierigkeiten, Lieferantenwechsel und Fragen rund um den Strom- und Gaspreis. Die Anzahl der Schlichtungsverfahren ist 2011 im Vergleich zum Vorjahr um rund 15% gestiegen und blieb 2012 annähernd auf dem gleich hohen Niveau. Die Energie-Hotline verzeichnete 2011 sogar eine Steigerung von 24%. Diese Steigerung lässt sich vor allem auf die Einführung des Spritpreisrechners und auf Preiserhöhungen großer Gaslieferanten zurückführen.

### Nach wie vor wenig Anbieterwechsel

Trotz der Liberalisierung des Gas- und Strommarkts machten bislang nur wenige Prozent der Haushalte von einem Anbieterwechsel Gebrauch. Die Gründe dafür sind vielfältig: Informationsdefizite hinsichtlich des Einsparungspotenzials möglicher alternativer AnbieterInnen und die Einschätzung, dass es ein großer Aufwand sei, die LieferantInnen zu wechseln. Diese Gründe – gepaart mit der Tatsache, dass vonseiten der Energielieferanten nur wenig Werbung betrieben wird – führen zu einem weiterhin eher passiven Verhalten der KundInnen. 2012 wechselten etwa 64.000 StromkundInnen ihren bisherigen Versorger, was einer Wechselrate von 1,1% entspricht. 2011 haben demgegenüber noch knapp 88.000 Stromkunden gewechselt.<sup>36</sup> Im Gegensatz dazu hat es bei den ErdgaskundInnen im Jahr 2012 eine Steigerung in der Wechselrate gegeben. So haben 2012 mehr als 21.000 KundInnen den Versorger gewechselt, während es im Jahr 2011 nur rund 15.000 waren.<sup>37</sup> Gründe hierfür dürften auch die stark gestiegenen Gaspreise bei den etablierten Lieferanten sowie der Markteintritt neuer, günstiger Gaslieferanten sein.

Auch der Energiebinnenmarktbericht der Europäischen Kommission belegt, dass von einem möglichen Lieferantenwechsel aufgrund mangelnden Wettbewerbs nur wenig Gebrauch gemacht wird.<sup>38</sup>

<sup>29</sup> Beratungsbilanz Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2011.

<sup>30</sup> Beratungsbilanz Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2012.

<sup>31</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2011, S. 36.

<sup>32</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2011, S.145.

<sup>33</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2012, S. 89.

<sup>34</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2012, S. 128.

<sup>35</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2011, S. 141.

<sup>36</sup> E-Control Jahresbericht 2012, S. 25.

<sup>37</sup> E-Control Jahresbericht 2012, S. 31.

<sup>38</sup> Pressemitteilung der E-Control vom 15.11.2012.

## Lange Dauer des Lieferantenwechsels – und zu wenig Kommunikation

Aufgrund der 2011 in Kraft getretenen Gesetzesänderungen des ElWOG und des GWG wurde die Frist für den Lieferantenwechsel auf drei Wochen verkürzt.<sup>39</sup> Eine Anfang Juli 2013 beschlossene Novelle sieht in Zukunft eine verpflichtende Möglichkeit zum Online-Wechsel vor. Trotz der neuen gesetzlichen Regelungen konnte aus den Anfragen bei der Streitschlichtungsstelle bei der E-Control im Jahr 2011 keine Beschleunigung des Wechselprozesses aus Kundensicht festgestellt werden.<sup>40</sup> KundInnen beschwerten sich über zu wenig und zu langsame Kommunikationsmöglichkeiten mit dem neuen Anbieter und in weiterer Folge über eine mehrfache Verzögerung beim Lieferbeginn.<sup>41</sup> Eine weitere Verbesserung für die KundInnen bei einem Wechsel der Strom- oder GaslieferantInnen sollte daher eine neue Verordnung der E-Control bringen, die 2012 beschlossen wurde.<sup>42</sup>

Eine der wichtigsten Neuerungen durch die VO ist die Möglichkeit für die KonsumentInnen, an jedem beliebigen Tag im Jahr die Strom- oder GaslieferantInnen zu wechseln. Auch die Informationsweitergabe an die KundInnen sowie die Transparenz beim Wechselprozess sollte deutlich erhöht werden. Bisher konnten KundInnen nur zu jedem Monatsersten den LieferantInnen wechseln und damit konnten von den LieferantInnen auch keine Wunsch- Wechseltermine der KundInnen berücksichtigt werden. Dazu gab es immer wieder Beschwerden in der Schlichtungsstelle. Hinsichtlich der Transparenz müssen nun Strom- oder GaslieferantInnen den KundInnen den Wechseltermin umgehend bekannt geben. Durch eine mit der VO eingeführten Wechselplattform (automatischer Datenaustausch zwischen NetzbetreiberInnen und LieferantInnen) ist es nun einfacher, KundInnen jederzeit über den Status des Wechselprozesses zu informieren. Alle in der Wechselverordnung festgelegten Punkte sollten mit 1. Jänner 2013 umgesetzt sein. Im Jahr 2012 entfielen rund 10% aller Anfragen bei der Streitschlichtungsstelle auf die Themen Lieferantenwechsel, Energiepreise und Netznutzungstarife.<sup>43</sup>

## Energierrechnung nur einmal im Jahr

Mit der Anfang Juli 2013 beschlossenen Novelle wird das System der unterjährigen Rechnung ausgebaut. VerbraucherInnen erhalten in der Regel nur einmal im Jahr eine Rechnung, die den gesamten Energieverbrauch mit den Gesamtkosten für den Abrechnungszeitraum sowie den Energieverbrauch in kWh ausweist. Dabei werden die Teilbeträge, die unterjährig bezahlt wurden, berücksichtigt. Unter dem Strich kann sich ein Guthaben, oft aber auch eine Nachzahlung ergeben. Durch die Jahresrechnung ist es VerbraucherInnen während des Verrechnungsjahres bei einem sich erhöhenden Energieverbrauch daher nicht möglich, Maßnahmen zu ergreifen, weil sie keine Kenntnis davon erlangen. Einerseits können sich die Energiepreise oder die Netztarife erhöhen, andererseits können aber auch geänderte Lebensgewohnheiten wie Karenz, Pension oder Heimarbeit oder zusätzlich angeschaffte oder defekte Geräte den Energieverbrauch in die Höhe treiben.

Nunmehr ist den KundInnen aufgrund der Novelle des ElWOG auf Anfrage auch eine unterjährige Abrechnung zu gewähren. Allerdings wird von den EnergielieferantInnen mitunter ein Entgelt dafür verrechnet. Darüber hinaus wurde mit dem ElWOG nun erstmals das Recht auf eine kostenlose Papierrechnung gesetzlich klargestellt.

---

<sup>39</sup> Elektrizitätswirtschafts- und organisationsgesetz 2010.

<sup>40</sup> E-Control Tätigkeitsbericht 2011, S. 150.

<sup>41</sup> E-Control Tätigkeitsbericht 2011, S. 150.

<sup>42</sup> Wechselverordnung Strom und Wechselverordnung Gas.

<sup>43</sup> E-Control Jahresbericht 2012, S. 94.

## Dauerbrenner Verbrauchs- und Rechnungshöhe – Zählerstandsermittlung

Eine korrekte, transparente und konsumentenfreundliche Rechnungslegung ist wesentlich dafür, dass VerbraucherInnen über ihren tatsächlichen Energieverbrauch und die damit verbundenen Kosten richtig und häufig genug informiert werden. Nur wenn dies der Fall ist, kann der eigene Verbrauch gesteuert und unter Umständen auch gesenkt werden. Darüber hinaus ist die Rechnung nach wie vor die einzige Informationsquelle über den Strom- und Gasverbrauch.

Rechnungsüberprüfungen waren daher auch bei der Schlichtungsstelle in den Jahren 2011<sup>44</sup> und 2012<sup>45</sup> das am meisten nachgefragte Service. Ausgangspunkt für eine Rechnungsüberprüfung bei den KundInnen ist meistens ein im Vergleich zum Vorjahr wesentlich höherer Verbrauch in kWh und/oder eine zahlenmäßige höhere Rechnung als im Vorjahr.<sup>46</sup>

In diesem Zusammenhang ergeben sich bei VerbraucherInnen auch immer wieder Fragen zur Zählerstandsermittlung. Die Zählerstandsermittlung kann durch rechnerische Ermittlung, Selbstablesung oder Ablesung durch NetzbetreiberInnen erfolgen. Gesetzlich vorgeschrieben ist, dass die Ablesung durch die NetzbetreiberInnen zumindest alle drei Jahre zu erfolgen hat. In der Praxis ermitteln NetzbetreiberInnen den Zählerstand immer noch zu oft durch rechnerische Ermittlung. Nach den gesetzlichen Regelungen ist aber eine rechnerische Ermittlung für die Jahresrechnung nur dann zulässig, wenn KundInnen keine Selbstablesung durchführen und ein darauf folgender Ableseversuch durch NetzbetreiberInnen erfolglos ist. Der Ableseversuch von NetzbetreiberInnen unterbleibt aber oft, statt dessen wird gleich rechnerisch ermittelt.

## Intelligente Messgeräte („smart metering“)

Mit dem EIWOG 2010 wurde die Einführung von „intelligenten Messgeräten“ festgelegt. Diese Smart Meter sind digitale Zählgeräte zur Erfassung des Energieverbrauchs in kurzen Zeitintervallen, wobei die Verbrauchswerte übertragen werden.

Mit der Einführung von Smart Metern für alle VerbraucherInnen soll gewährleistet werden, dass diese aktiv an den Energiemärkten teilnehmen können. Nach positiver wirtschaftlicher Bewertung seitens der Mitgliedsstaaten der EU sollen mindestens 80% aller StromkundenInnen bis spätestens 2020 einen Smart Meter erhalten. In Österreich wurde ein stufenweiser Einführungsplan festgelegt.<sup>47</sup> Bis 2015 sollen mindestens 10 Prozent aller Haushalte mit einem intelligenten Stromzähler ausgerüstet sein, bis 2017 mindestens 70 Prozent und in der Endausbaustufe 2019 bereits 95 Prozent.

Derzeit laufen Pilotprojekte in einigen österreichischen Bundesländern, wobei die Regulierungsbehörde die Verpflichtung zum Monitoring hat. Es sind rund 150.000 Haushalte mit Smart Metern ausgestattet. DatenschützerInnen haben allerdings Bedenken. Es wird davor gewarnt, dass die computerisierte Erhebung der Daten im Extremfall Rückschlüsse auf das Verbrauchsverhalten der KundInnen zulasse. Weitere Bedenken beziehen sich auf Angriffe von HackerInnen; zudem sehen auch Konsumentenschutzorganisationen das Problem, dass unnötige Mehrkosten auf die KonsumentInnen zukommen könnten. Weitere Bedenken betreffen vor allem die hohen Kosten der Einführung und die damit verbundene Mehrbelastung der Haushalte. Auch das Potential der tatsächlichen Verbrauchsreduktionen wird kritisch hinterfragt.

<sup>44</sup> E-Control Tätigkeitsbericht 2011, S. 149.

<sup>45</sup> E-Control Jahresbericht 2012, S. 94.

<sup>46</sup> E-Control Tätigkeitsbericht 2011, S. 149.

<sup>47</sup> Intelligente-Messgeräte-Einführungsverordnung (IMA-VO 2011).

## Rechnungen für viele nicht durchschaubar

VerbraucherInnen beschwerten sich häufig über die Unübersichtlichkeit und Unverständlichkeit der Rechnungen. Der Gesamtpreis, den EnergiekundInnen bezahlen, setzt sich nämlich aus drei Teilen zusammen: dem Energiepreis, dem Netztarif sowie den Steuern und Abgaben. Der Energiepreis ist jener Teil, den die EnergielieferantInnen für ihr Produkt, die elektrische Energie bzw. das Erdgas erhalten. Dieser Preis wird von allen AnbieterInnen selbst festgesetzt. Der Preis für Energie setzt sich wiederum oft aus zwei Bestandteilen zusammen: dem Energiegrundpreis und dem Energieverbrauchspreis. Ersterer ist ein vom Verbrauch unabhängiger, fixer Pauschalbetrag, der in Euro pro Monat oder pro Jahr zu bezahlen ist. Zweiterer ist verbrauchsabhängig und wird für jede verbrauchte Kilowattstunde in Cent pro Kilowattstunde (Cent/kWh) verrechnet. Den Netztarif erhalten die NetzbetreiberInnen. Die Netztarife werden von der Regulierungsbehörde in Form einer Verordnung jährlich festgesetzt. Die Steuern und Abgaben werden von Bund, Ländern oder Gemeinden eingehoben. Zu den Abgaben zählen bei der Stromrechnung auch die Kosten für die Ökostromförderung, die alleine aus vier Kostenkomponenten besteht (Ökostrompauschale, Ökostromförderbeitrag Netznutzung, Ökostromförderbeitrag Netzverluste und Ökostrombeitrag Leistung). Letztlich ist noch die Umsatzsteuer zu entrichten. Insgesamt weist die derzeitige Stromrechnung nicht weniger als 13 Kostenkomponenten auf. Es ist nicht verwunderlich, dass das Entschlüsseln und Verstehen dieser vielen Rechnungskomponenten für VerbraucherInnen eine schwierige Aufgabe darstellt. Kommen auch noch zwei Rechnungen ins Haus – nämlich jene von den EnergieanbieterInnen und jene von den NetzbetreiberInnen –, dann ist die Verwirrung für die KundInnen oft perfekt.

Im EIWOG 2010 und GWG 2011 ist demgegenüber ausdrücklich geregelt, dass an EndverbraucherInnen gerichtetes Informations- und Werbematerial transparent und konsumentenfreundlich zu regeln ist. Dabei wird normiert, wie die einzelnen Kostenkomponenten auszuweisen sind. Weiters ist auch geregelt, dass den Netz- und Energierechnungen ein verpflichtendes Informationsblatt beigelegt werden muss, das unter anderem über die Vertragsdauer, Kündigungsfristen und das Recht auf Grundversorgung informiert. Die E-Control stellt als Hilfe für KonsumentInnen aber auch MarktteilnehmerInnen eine Musterrechnung als pdf. zur Verfügung. Diese ist auch als interaktive Darstellung auf ihrer Homepage abrufbar. Beides kann als Hilfestellung für das "Studium" der eigenen Jahresrechnung verwendet werden.

## Nachverrechnung des Netzbereitstellungsentgeltes unbekannt

Bei manchen NetzbetreiberInnen kann es zu einer Nachverrechnung des Netzbereitstellungsentgeltes kommen (das als Finanzierungsbeitrag für das vorgelagerte Netz dient), wenn der Jahresverbrauch eine bestimmte Grenze (meist 9.000 kWh) überschreitet und damit auch das vereinbarte Ausmaß der Netznutzung (bei Haushalten üblicherweise 4kW) überschreitet. Das ist bei den betreffenden NetzbetreiberInnen in den AGB geregelt, vielen VerbraucherInnen ist das aber dennoch nicht bewusst. Daher kann es zu einer unerfreulichen Überraschung kommen, wenn es aufgrund einer Überschreitung der vereinbarten Verbrauchsgrenze zu einer Nachverrechnung der Differenz zwischen vereinbartem und tatsächlichem Ausmaß der Nutzung kommt. Die Verwirrung für EndkundInnen ist auch deshalb groß, weil sie unabhängig der von den EnergielieferantInnen verschickten Rechnungen zusätzlich eine Forderung von den NetzbetreiberInnen erhalten.



## Preisvergleiche möglich

Mit dem EIWOG und dem GWG 2010 sind Strom- und GaslieferantInnen verpflichtet, sämtliche preisrelevante Daten für mit Standardprodukten versorgte EndverbraucherInnen unverzüglich nach Verfügbarkeit zu übermitteln. Die Eingabe hat in elektronischer Form in den Tariffkalkulator an die E-Control zu erfolgen.

Damit ist der Tariffkalkulator ein wichtiger Informationstool für VerbraucherInnen, wie hoch die Energiepreise der einzelnen LieferantInnen sind, aber auch die Gesamtkosten sowie die Einsparmöglichkeiten bei einem Lieferantenwechsel.

Über den Preismonitor lassen sich für den jeweils aktuellen Monat die Gesamtkosten für Strom und Gas zwischen dem Billigstanbieter und dem regionalen Anbieter anzeigen. Dabei reicht die Preisspanne für Haushalte bei Strom von Euro 550 pro Jahr beim Billigstbieter bis zu Euro 740 bei angestammten LieferantInnen. (Berechnungsbasis dabei ist der Durchschnittshaushalt mit 3.500 kWh/Jahr bei einem Preisstand Dezember 2012).

Die Erhöhung des Einsparungspotentials 2012 ist teilweise auf höhere Neukundenrabatte zurückzuführen. Aber auch die Energiepreise wurden bei den jeweiligen BestbieterInnen zwischen 4% und 10% gesenkt, sodass die Gesamtkosten bei der/dem Bestbieter/in ohne Neukundenrabatte im Jahr 2012 niedriger als im Jahr 2011 liegen.<sup>48</sup>

## Nebengebühren

Mit der Novelle des EIWOG wurde auch die Höhe der Nebengebühren in Form von Fixpreisen von der Regulierungsbehörde festgelegt. Insbesondere sind hier die Kosten für Mahnspesen sowie die von den NetzbutzerInnen veranlassten Änderungen der Messeinrichtungen festzusetzen. Auch das für die Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzuganges zu zahlende Entgelt darf in Zukunft insgesamt € 30,00 nicht mehr übersteigen.

## Preiserhöhung nach Abschluss des Liefervertrages, aber vor Lieferbeginn

Im Jahr 2011 sorgte ein Energielieferant mit seiner Handlungsweise für berechnigte Kundenverärgerung. Als bekannt günstiger Stromlieferant wechselten kostenbewusste KundInnen zu diesem Lieferanten. Dieser kündigte in der Folge eine Energiepreiserhöhung nach Abschluss des Liefervertrages, aber bereits vor Beginn der Belieferung an.

Beispiel: Ein Stromlieferant akquirierte im Rahmen einer Preiserhöhung eines anderen Lieferanten per 1. Oktober 2011 mit 1. September 2011 eine Reihe von neuen KundInnen. Diese erhielten im Oktober 2011 ein Willkommensschreiben mit dem voraussichtlichen Lieferbeginn 1. Jänner 2012. Rund einen Monat später teilte der Lieferant seinen Kunden mit, dass das Vertragsverhältnis zum ursprünglichen Preis doch nicht zustande gekommen sei. Man sei aber bereit, ein neues Vertragsangebot mit höheren Preisen zu unterbreiten.

Rechtlich korrekt wäre gewesen: KundInnen ist eine Widerspruchsfrist gegen die Preiserhöhung mit nachfolgender Versorgung für drei Monate zum nicht erhöhten Preis zu gewähren.

<sup>48</sup> E-Control, Jahresbericht 2012, S. 76.

## **Preiserhöhung nur bei vertraglicher Vereinbarung möglich**

In der Vergangenheit informierten Energieunternehmen ihre KundInnen über Preiserhöhungen nur durch Newsletter oder in den eigenen Hochglanzzeitschriften und nicht etwa über persönlich an KundInnen adressierte Mitteilungen. KundInnen beschwerten sich darüber, dass sie von Preiserhöhungen erst anlässlich der Rechnungslegung erfahren hatten. Eine Information über Preiserhöhungen in nicht persönlich adressierten Newslettern oder Zeitungen entspricht nicht den gesetzlichen Bestimmungen. Damit ein Energieunternehmen den Energiepreis erhöhen kann, bedarf es einer rechtskonformen vertraglichen Vereinbarung. Diese kann entweder in Form einer einseitigen Preiserhöhungsklausel oder in Form einer einvernehmlichen Vertragsänderung mit Erklärungsfiktion (unter Umständen mit Änderungskündigung) gestaltet sein. Eine Änderungskündigung muss so gestaltet sein, dass den KundInnen klar ist, dass eine Preisänderung nur mit ihrer Zustimmung zustande kommt und das Unternehmen allerdings für den Fall der Nichtzustimmung den Vertrag aufkündigt. Die Zustimmung der KundInnen kann als Erklärungsfiktion gestaltet sein. Nicht alle AnbieterInnen haben in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aber rechtskonforme Klauseln, die sie zu einer Preiserhöhung berechtigen würden, vereinbart.

Mit der Novelle zum EIWOG sind nun Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Änderungen der Entgelte den VerbraucherInnen persönlich in schriftlicher Form oder – nur auf deren Wunsch – elektronisch mitzuteilen.

## **Qualifiziertes Mahnverfahren – schleppende Umsetzung**

Seit dem Inkrafttreten des EIWOG 2010 bzw. GWG 2011 gelten bezüglich der Ankündigung von Strom- und Gasabschaltungen neue Regelungen. KundInnen müssen vor einer Abschaltung mindestens zwei Mal inklusive einer jeweils mindestens zweiwöchigen Nachfristsetzung gemahnt werden. Die zweite Mahnung hat eine Information über die Folge einer Abschaltung des Netzzuganges nach Verstreichen der zweiwöchigen Nachfrist sowie über die Kosten einer allfälligen Abschaltung zu enthalten. Die letzte Mahnung muss mittels eingeschriebenen Briefes erfolgen.

Die neuen Regelungen wurden jedoch bei den NetzbetreiberInnen nur schleppend umgesetzt. Insbesondere wurde die letzte Mahnung nicht per eingeschriebenem Brief übermittelt. Erst Interventionen der Schlichtungsstelle der E-Control aufgrund von Kundenbeschwerden führten dazu, dass NetzbetreiberInnen das gesetzlich vorgesehene Mahnverfahren einhalten.<sup>49</sup>

## **Grundversorgung – Etablierung muss erst erfolgen**

Ebenfalls neu ist, dass VerbraucherInnen, die sich auf die Grundversorgung berufen, unabhängig von Altschulden zum Normaltarif zu versorgen sind. Als Bedingung für die Belieferung im Rahmen der Grundversorgung ist, dass Strom- oder GaslieferantInnen eine Vorauszahlung in Höhe von maximal einer Teilbetragszahlung für einen Monat verlangen dürfen.

Nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle der E-Control benötigen KundInnen Hilfe bei der Formulierung eines Textes für die Berufung auf die Grundversorgung. Konsumentenberatungsorganisationen und Sozialberatungsstellen bieten solche Textvorschläge mittlerweile ebenfalls an.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> E-Control, Jahresbericht 2012, S. 94.

<sup>50</sup> E-Control, Jahresbericht 2012, S. 95.

In diesem Zusammenhang sind Kundenanfragen zu Abschaltungen, Höhe der Sicherheitsleistung und Prepaymentzählern zu erwähnen, die ein "Dauerbrenner" bei der Arbeit der Schlichtungsstelle<sup>51</sup> der E-Control sind. KundInnen wenden sich zumeist sehr spät - nämlich dann, wenn die Abschaltung schon durchgeführt bzw angedroht wurde oder eine Sicherheitsleistung verlangt wurde - an die Schlichtungsstelle. Hier sollten die neuen gesetzlichen Regelungen zur "Grundversorgung" eine Verbesserung für VerbraucherInnen bringen.

### 2.3.1.2 Zusammenfassung

- Nach wie vor wechseln nur wenige VerbraucherInnen die Strom- und GasanbieterInnen – es entsteht der Eindruck, dass EnergieanbieterInnen gar nicht mehr Wettbewerb wollen.
- Der Lieferantenwechsel dauert trotz gesetzlicher Regelung oftmals zu lange, und dabei funktioniert darüber hinaus oft die Kommunikation nicht.
- Die Energierechnungen sind aufgrund der vielen Rechenkomponenten nur schwer zu verstehen.
- In der Regel erhalten VerbraucherInnen nur einmal jährlich eine Verbrauchsabrechnung. Dadurch kann auf eine unterjährige Änderung des Energieverbrauchs nicht reagiert werden. Durch das EWOG 2010 haben aber KundInnen Anspruch auf eine unterjährige Rechnung, für die aber ein Entgelt verrechnet werden kann.
- "Intelligente Messgeräte" sind einerseits ein gutes Instrument der Verbrauchssteuerung, andererseits werden auch Verstöße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften sowie hohe Kosten befürchtet.
- Eine rechtskonforme Information über Preiserhöhungen oder Vertragsänderungen findet nicht immer statt.
- LieferantInnen halten mitunter das qualifizierte Mahnverfahren nicht ein, bevor eine Abschaltung vorgenommen werden kann.
- Ein Anspruch auf eine Grundversorgung der VerbraucherInnen unabhängig von Altschulden muss sich erst etablieren. KundInnen sind mit der Formulierung eines Textes für die Berufung auf die Grundversorgung überfordert.
- Der Wechsel zu anderen AnbieterInnen wegen einer Preiserhöhung bringt oft nicht viel, denn die Konkurrenz zieht oft wenig später nach und erhöht den Energiepreis ebenfalls.

<sup>51</sup> E-Control, Tätigkeitsbericht 2012, S. 133.