

INFORMATION

zur Pressekonferenz

mit

Landesrat Rudi Anschober

am 13. Juli 2017

zum Thema

**„Neue Anlaufstelle bei Konsument/innen-Kummer:
Probleme mit Reisebüro, Handwerkern oder
Versicherung?
,Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte‘ vermittelt
kostenlos.“**

Weitere Referenten:

- Dr. Hermann Germ, Obmann des Vereins für Verbraucherschlichtung
- Mag. Simon Eder, GF des Vereins für Verbraucherschlichtung

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:
Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Präsidium
Abteilung Presse
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88
landeskorrespondenz@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at

DVR: 0069264

Die Urlaubszeit bringt immer wieder auch Probleme, aber auch das ganze Jahr über sind Konsument/innen regelmäßig mit Unklarheiten oder Aufregern rund um Tätigkeiten von Handwerkern, beim Warenkauf bzw. der Rückgabe oder auch hinsichtlich Ansprüchen von Versicherungen konfrontiert. Eine neue Anlaufstelle auch für Konsument/innen in Oberösterreich hilft bei Kummer: Die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ vermittelt zwischen beiden Seiten mit dem Ziel einer außergerichtlichen Lösung – kostenlos.

Konsument/innenschutz-Landesrat Rudi Anschöber: „Immer wieder sind Konsument/innen von Schwierigkeiten z.B. bei Warenkauf und Rückgabe, auf Reisen oder bei Kündigungen von Mitgliedschaften betroffen. Die Verbraucherschlichtung unterstützt dabei rasch und kostenlos – klärt in der Beratung Möglichkeiten ab und holt gegebenenfalls beide Seiten an einen Tisch für eine außergerichtliche Lösung. Somit profitieren beiden Seiten, Konsument/innen und Unternehmen. Beschwerden können bei der Schlichtungsstelle bequem über ein Webformular oder per Post eingebracht werden. Für mündliche Verhandlungen ist die bundesweite Verbraucherschlichtung mit Sitz in Wien für Oberöreicher/innen noch sehr gut erreichbar, weswegen das Wirtschafts- sowie mein Konsument/innenschutz-Ressort die Unterstützung für diese unabhängige Stelle zugesagt haben. Das spart Nerven, Zeit und Geld.“

Was ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte?

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (kurz: Verbraucherschlichtung) ist eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich. Sie hilft Konsument/innen und Unternehmen dabei, Streitigkeiten rasch und außergerichtlich beizulegen. Sie agiert in diesem Zusammenhang als neutraler Vermittler, der die Interessen beider Seiten im Blick und eine für sie zufriedenstellende Lösung zum Ziel hat. Grundlage der Tätigkeit der Verbraucherschlichtung ist das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG), welches aufgrund einer EU-Richtlinie erlassen wurde und seit Jänner 2016 ein flächendeckendes Netz alternativer Streitbeilegungsstellen vorsieht.

Bei welchen Problemen kann man sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Verbraucherschlichtung ist für alle Probleme zuständig, für die keine der anderen sieben staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen (E-Control, RTR Telekom-Schlichtungsstelle, RTR-Postschlichtungsstelle, APF, Bankenschlichtung, Ombudsstelle Fertighaus, Internet Ombudsmann) zuständig ist. Zum Aufgabenbereich der Verbraucherschlichtung zählen insbesondere Streitigkeiten bei Warenkäufen (zB Gewährleistung und Garantie), Reiseprobleme, Streitigkeiten mit Handwerker/innen, Probleme bei Fremdwährungskrediten und Versicherungen oder bei der Kündigung von Abos und Mitgliedschaften.

Gibt es bestimmte Voraussetzungen, damit ein Fall behandelt wird?

Damit sich die Verbraucherschlichtung um einen Fall kümmern kann, ist folgendes zu beachten:

- Konsument/innen müssen schon selbst Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen und erfolglos versucht haben, eine Einigung zu erzielen.
- Konsument/innen müssen einen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedstaat haben.
- Unternehmen müssen eine Niederlassung in Österreich haben (Sitz, Zweigniederlassung etc.).

Wie kann man sich an die Verbraucherschlichtung wenden?

Beschwerden (so genannte Schlichtungsanträge) können nur von Konsument/innen eingebracht werden. Dies ist sowohl über ein eigenes Webformular auf www.verbraucherschlichtung.at als auch per Post (Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien) oder per E-Mail (office@verbraucherschlichtung.at) möglich. Dabei ist der Sachverhalt kurz zu schildern und ein Lösungsvorschlag zu machen (was möchte man vom Unternehmen?).

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Nachdem ein neuer Schlichtungsantrag auf Vollständigkeit geprüft wurde, wird er an das betroffene Unternehmen weitergeleitet. Das Unternehmen kann den Lösungsvorschlag der Konsument/in annehmen oder ablehnen und eine

Stellungnahme samt Gegenvorschlag abgeben. Der Gegenvorschlag wird an die Konsument/in übermittelt, der/die ihn ihrerseits annehmen oder ablehnen kann.

Kommt es durch den Austausch der Vorschläge zu keiner Lösung, vermittelt die Verbraucherschlichtung auf telefonischem und/oder schriftlichem Weg zwischen Konsument/in und Unternehmen. Dabei versucht die Verbraucherschlichtung die Standpunkte der Parteien einander anzunähern, erklärt, wie sie den Fall rechtlich bewertet und macht auch selbst Lösungsvorschläge.

Wenn es auch dadurch zu keiner Einigung kommt, kann eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt werden, bei der sich ein/e Schlichter/in mit den Parteien an einen Tisch setzt und an einer Lösung arbeitet.

Müssen Unternehmen an Schlichtungsverfahren teilnehmen?

Das Angebot der Verbraucherschlichtung ist freiwillig. Niemand kann gezwungen werden, an Verfahren teilzunehmen. Es steht beiden Seiten also jederzeit frei, aus dem Schlichtungsverfahren auszusteigen oder mit dem Fall zu Gericht zu gehen. Die meisten Unternehmen beteiligen sich aber an den Schlichtungsverfahren. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit von Teilnahmevereinbarungen, mit denen man sich verpflichtet, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Eine solche Vereinbarung besteht derzeit mit Media Markt und Saturn.

Muss man für das Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Nein, das Service der Verbraucherschlichtung ist kostenlos. Die eigenen Kosten, die durch das Schlichtungsverfahren entstehen, müssen jedoch selbst getragen werden (Porto- und Kopierkosten, Reisekosten, etc.)

Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?

Die Dauer eines Schlichtungsverfahrens hängt sehr davon ab, wie kompliziert ein Fall ist und wie rasch Konsument/innen und Unternehmen in weiterer Folge reagieren. Das Verfahren sollte aber nicht länger als 90 Tage dauern. Meistens ist es schon schneller abgeschlossen.

Vorteile alternativer Streitbeilegung

... für Konsument/innen

- Kostenlos und objektiv: Kostenlose Überprüfung und rechtliche Einschätzung des Sachverhalts durch objektive Schlichter/innen
- Rasche Verfahren: Man erhält dadurch schnell eine Lösung und vermeidet so einen zeitintensiven Rechtsstreit.
- Hemmung von Fristen: Verfahren bei der Verbraucherschlichtung hemmen die Verjährung und sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche. Dadurch kann man bei einem nicht zufriedenstellenden Ergebnis immer noch die Gerichte anrufen.

... für Unternehmen

- Mögliche Kostenreduktion durch „Auslagerung“ von Beschwerdefällen und Vermeidung von Gerichtsverfahren.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch rasche und unbürokratische Vermittlung durch eine neutrale Einrichtung. Zudem können Unternehmen damit „werben“, dass sie sich bei Streitfällen an Schlichtungsverfahren beteiligen, was Vertrauen schafft.
- Die Verbraucherschlichtung kann Konsument/innen die Rechtslage und Unternehmensentscheidungen in der Regel einfacher und ausführlicher erklären und dadurch Verständnis schaffen („Dolmetscherfunktion“).
- Unternehmen erhalten eine neutrale rechtliche Einschätzung des jeweiligen Falls. Deeskalation durch professionelle Vermittlung.
- Besprechung des Problems in einem vertraulichen Rahmen, da Verfahren bei der Verbraucherschlichtung nicht öffentlich sind.

Fallbeispiele

a. Handel

Sachverhalt: Der Konsument (K) hat beim Unternehmen (U) für 500 Euro einen Whirlpool für den Garten gekauft. Wie der K nach Aufbau des Whirlpools feststellen musste, war dieser defekt und verursachte Stromschläge. Der K stellte daraufhin Recherchen an und fand heraus, dass das Gerät bereits zurückgerufen wurde. Das U

weigerte sich jedoch, das Produkt zurückzunehmen, da der K keine Rechnung mehr hatte.

Verfahrensergebnis: Nach Kontaktaufnahme der Verbraucherschlichtung mit dem U erklärte sich dieses umgehend bereit, den Whirlpool zurückzunehmen. Der K erhielt somit 500 Euro zurück.

b. Handwerker

Sachverhalt: Die Konsumentin (K) brachte in ihrem Schlichtungsantrag vor, das Unternehmen (U) mit der Lieferung und Montage von 3 Glasschiebetüren zu einem Preis von 6.696 Euro beauftragt zu haben. 3.348 Euro habe sie angezahlt, der Restbetrag sollte nach Fertigstellung bezahlt werden. Im Zuge der Lieferung und Montage kam es zu diversen Mängeln, die im bilateralen Weg zwischen der K und dem U nicht beseitigt werden konnten.

Verfahrensergebnis: Es wurde eine Schlichtungsverhandlung vor Ort, in der Wohnung der K, durchgeführt. Im Rahmen der Schlichtungsverhandlung haben die Parteien einen Vergleich geschlossen. Zur Befriedigung der Gewährleistungsansprüche von K verzichtete das U auf seine Restforderung von 3.348 Euro. K ließ die Mängel der drei Glasschiebetüren sowie die Folgeschäden (insbesondere an der Malerei und am Parkettboden) auf eigene Rechnung beheben.

c. Schiffsreise

Sachverhalt: Die Konsumentin (K) schilderte im Schlichtungsverfahren diverse Probleme im Zusammenhang mit einer Schiffsreise, welche sie gemeinsam mit ihrem Reisepartner gemacht hat. Die behaupteten Mängel bezogen sich insbesondere auf ein zusätzlich zur Kreuzfahrt gebuchtes, fakultatives Ausflugspaket um einen Preis von 399 Euro pro Person. Die K forderte hierfür vom Unternehmen (U) eine Kompensation von 185 Euro pro Person.

Verfahrensergebnis: Die Schlichtungsstelle machte einen ausführlichen, schriftlichen Schlichtungsvorschlag, in dem alle behaupteten Mängel aufgearbeitet wurden. Beide Parteien haben den Vorschlag angenommen, und das U zahlte an K einen Pauschalbetrag von 151,62 Euro.

d. Versicherung

Sachverhalt: Der Konsument (K) machte in seinem Schlichtungsantrag Ansprüche aus seinem Versicherungsvertrag (Eigenheimversicherung) gegen das Unternehmen (U) geltend. Der K brachte vor, dass an seinem Haus ein Hagelschaden eingetreten sei und der Schaden laut Gutachten rund 60.000 Euro betragen würde. Das U beurteile den Schaden als Überschwemmung und bot lediglich eine Zahlung von 7.500 Euro an.

Verfahrensergebnis: Nach Intervention der Schlichtungsstelle hat das U den Fall erneut überprüft und ist zum Ergebnis gekommen, dass dem K die volle Leistung zusteht. K erhielt neben den 7.500 Euro weitere 20.769 Euro. Sobald dem U innerhalb von drei Jahren ab Schadendatum die Nachweise über die Wiederherstellung in Höhe des Neuwertschadens von 58.261 Euro übermittelt würden, stehe dem K darüber hinaus noch die Differenz auf den Neuwertschaden zu.

e. Fremdwährungskredit

Die Verbraucherschlichtung hat mit zahlreichen Fremdwährungskreditfällen zu tun. Dabei besteht das Problem regelmäßig darin, dass sich der ursprünglich aufgenommene Kreditbetrag durch eine aus Sicht der Konsument/innen ungünstige Entwicklung der Fremdwährung (insbesondere Schweizer Franken) extrem erhöht hat. Hinzu kommt, dass sich die so genannten Tilgungsträger (z.B. fondgebundene Lebensversicherungen), mit denen der gesamte Kreditbetrag am Ende der Laufzeit getilgt werden sollte, nicht so entwickelt haben wie erhofft. Da Konsument/innen in diesem Zusammenhang meist angeben, nicht über die Risiken eines Fremdwährungskredits aufgeklärt worden zu sein, machen sie Schadenersatzansprüche geltend. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte immer wieder erreicht werden, dass sich Unternehmen in unterschiedlicher Höhe am entstandenen Schaden beteiligen.

Schlichtung in Zahlen

Verfahrensergebnisse nach Bundesland – 2016/2017

Herkunft K	Einigung	Keine Einigung	Teilnahme abgelehnt*	Begründete Ablehnung**	offene Fälle	Gesamtzahl K	Anteil in %
außerhalb Österreichs	12	9	8	9	6	44	6,0%
Burgenland	12	6	6	1	5	30	4,1%
Kärnten	9	6	7	4	1	27	3,7%
Niederösterreich	54	33	26	15	16	144	19,5%
Oberösterreich	20	13	19	10	6	68	9,2%
Salzburg	11	2	1	2	1	17	2,3%
Steiermark	20	5	11	8	1	45	6,1%
Tirol	12	3	2	7	2	26	3,5%
Vorarlberg	4	3	1	3	0	11	1,5%
Wien	116	77	58	50	25	326	44,2%
Gesamtzahl K	270	157	139	109	63	738	100,0%

*Teilnahme abgelehnt: Das Unternehmen hat sich trotz Urzügen nie bei der Schlichtungsstelle gemeldet oder die Teilnahme von vornherein abgelehnt.

**Begründete Ablehnung: Die Behandlung des Falls wurde von der Verbraucherschlichtung abgelehnt (mangelnde Zuständigkeit etc.).

Betroffene Branchen nach Herkunft der VerbraucherInnen (abgeschlossene Fälle) – 2016/2017

Herkunft K	Fernwärme	Fremdwährungskredite	Handel	Reise	Versicherung	Sonstiges*	Gesamt
außerhalb Österreichs	-	8	10	7	7	6	38
Burgenland	-	9	9	1	1	5	25
Kärnten	1	17	3	2	1	2	26
Niederösterreich	6	31	27	12	19	33	128
Oberösterreich	2	10	25	7	6	12	62
Salzburg	1	7	6	2	-	-	16
Steiermark	3	17	7	4	4	9	44
Tirol	-	5	5	4	5	5	24
Vorarlberg	-	3	1	2	3	2	11
Wien	40	30	63	45	37	86	301
Gesamt	53	137	156	86	83	160	675

* Sonstiges: Die Verbraucherschlichtung deckt eine Vielzahl an Branchen ab (neben den explizit genannten etwa auch Handwerk, Miete, Gastgewerbe, etc.). Da auf die meisten bislang noch kein signifikanter Anteil an Schlichtungsverfahren entfällt, werden sie unter Sonstiges zusammengefasst.

Dr. Hermann Germ und Mag. Simon Eder vom Verein für Verbraucherschlichtung abschließend zu den Zielen für 2017: „Die Verbraucherschlichtung möchte ihre Fallzahlen im Jahr 2017 auf 600 – 1.000 steigern. Dazu sollen insbesondere mehr Unternehmen davon überzeugt werden, Teilnahmevereinbarungen mit der Verbraucherschlichtung abzuschließen. Darüber hinaus soll durch Werbemaßnahmen die Bekanntheit der Stelle erhöht werden.“