

28. Jänner 2010

## **AKNÖ: Konsumentenschutz erkämpft im Vorjahr 1 Million Euro**

### **2010 droht FremdwährungskreditnehmerInnen neue Gefahr**

**1.125.402 Euro hat der AKNÖ-Konsumentenschutz im Vorjahr für die NiederösterreicherInnen erkämpft. Die Arbeit stand ganz im Zeichen der Finanzkrise. Probleme bereiteten den KonsumentInnen außerdem Abzockgeschäfte im Internet sowie Bau- und Heizangelegenheiten, KFZ-Mängel und Reisen.**

1.125.402 Euro konnten den Hilfe suchenden KonsumentInnen im Vorjahr gesichert werden. Der Löwenanteil von 960.721 Euro wurde auf außergerichtlichem Weg erzielt. „Wir bemühen uns, Probleme der KonsumentInnen nicht gleich vor Gericht zu lösen. Durch sehr intensives Verhandeln kommen wir bei einem Großteil der Fälle zu einer Lösung und das AKNÖ-Mitglied zu seinem Recht“, erklärt Herwig Rezek, der Leiter der Konsumentenberatung der AKNÖ.

3.750 Mal mussten die AKNÖ-ExpertInnen bei Firmen intervenieren, weil diese nicht bereit waren, auf berechnete Anliegen zu reagieren. In 17 Fällen erteilte die AKNÖ eine Rechtshilfesusage. Insgesamt wurden 77.291 KonsumentInnen aus Niederösterreich telefonisch beraten. In 8.587 Fällen war ein persönliches Gespräch nötig, um eine Lösung zu finden.

### **Positivbeispiel Wien Energie: 26 Millionen Euro retour an KundInnen**

„Als gutes Beispiel eines gelösten Falles sehe ich die Verhandlungen mit Wien Energie, die wir im Sommer 2009 geführt haben“, sagt Direktor Mag. Helmut Guth. Wien Energie-Kunden in Niederösterreich wurde die Gebrauchsabgabe für den Bezug von Strom und Gas zweimal verrechnet. Laut OGH-Urteil ist diese „Doppelbesteuerung“ nicht zulässig. In Niederösterreich waren 377.000 KundInnen betroffen, die in den letzten drei Jahren 26 Millionen Euro zu viel bezahlt haben. Nach Gesprächen der AKNÖ-ExpertInnen mit Wien Energie einigte man sich auf eine Rückzahlung der doppelt verrechneten Gebrauchsabgabe. „Wir haben hier mit Wien Energie parallel zur politischen Einigung eine rasche und kundenfreundliche Lösung verhandelt“, erklärt Guth.

## Schwerpunkte 2009

**Bau.** Baumängel, nicht eingehaltene Vereinbarungen, überschrittene Fristen seitens der Baufirmen: Häuslbauer haben es nicht leicht. Hier ist das Durchsetzen von Gewährleistungsansprüchen wegen der meist hohen Streitwerte und Sachverständigenkosten schwierig. Viele KonsumentInnen schrecken vor Klagen zurück, weil sie finanziell nicht in der Lage sind, langwierige Prozesse zu führen. Mit 1.777 Anfragen ist dieser Bereich Dauerbrenner bei den Anfragen.

**Heizen und Energie.** Die Frage nach dem geeignetsten und dem günstigsten Brennstoff sowie die Möglichkeiten, Energie im Haushalt zu sparen, beschäftigte die KonsumentInnen. 1.282 fragten telefonisch an.

**Neuer Problemfall Tippgemeinschaft.** Wer aufgrund eines ungewollten Werbeanrufes irrtümlich einen Vertrag mit Vermittlern von Wett- oder Lotteriedienstleistungen abschließt, sitzt in der Falle. Er oder sie ist fortan Kunde einer Tippgemeinschaft, die für ihn Tipps abgibt und monatlich Geld – rund 50 Euro monatlich - kassiert. „Dieses Problem tritt verstärkt seit Oktober 2009 auf, in dieser kurzen Zeit hatten wir insgesamt 150 Anfragen, die Tendenz ist steigend. Die Vermittler nutzen hier geschickt eine Unklarheit im Konsumentenschutzgesetz aus“, sagt Herwig Rezek.

Bei Verträgen mit Vermittlern von Wett- und Lotteriedienstleistungen gibt es derzeit kein Rücktrittsrecht - auch wenn diese Verträge aufgrund von unerwünschten Werbeanrufen per Telefon zustande kommen und die KonsumentInnen darauf hereinfallen. Die AKNÖ fordert eine klare gesetzliche Regelung, sodass es auch für diese Form der Dienstleistung ein Rücktrittsrecht gibt. „Wir fordern, dass Verträge, die durch unerwünschte Werbeanrufe, sprich: cold calling, zustande kommen, bis zur schriftlichen Genehmigung durch den Kunden unwirksam sind“, erklärt Herwig Rezek.

**Internet.** Probleme mit Websites, die vermeintlich Gratisangebote zu Routenplanern, Software-Download-Seiten, Raucherentwöhnung oder Rezepten enthalten, waren auch 2009 ein Thema. Entweder werden die Informationen über die Kosten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf der Homepage versteckt. Im Bereich Teleshopping kam es immer wieder zur Verrechnung von höheren Beträgen als in der Werbung vermittelt wurde oder die Rückgabe von Waren gestaltete sich schwierig und war mit überhöhten Kosten verbunden. 4.191 KonsumentInnen ließen sich beraten.

**Hohe Datentransferkosten.** Internetuser beschwerten sich 2009 verstärkt darüber, dass ihnen bei Überschreiten des Datenvolumens das Vielfache verrechnet wurde als innerhalb ihres gebuchten Pakets – Rechnungen von bis zu 8.600 Euro waren die Folge.

**Chatpauschale für Sex-Hotlines.** Probleme im Bereich Telekommunikation bereiteten auch Telefon-Sex-Hotlines, die in Anzeigen als Anreiz mit einer herkömmlichen Festnetznummer (4 Cent/Minute) beworben werden. Ein einmaliges Telefonat wird so geschickt geführt, dass den Anrufenden eine Chat-Pauschale von 70 Euro im Monat verkauft wird, ohne dass sie das sofort realisieren.

**Reisen.** Ob Nilkreuzfahrt im Schnellverfahren, Bagger am Strand oder ruinierte Reisetasche: Interventionen bei Reiseveranstaltern hatten 2009 wieder Saison. Die KonsumentenschützerInnen verzeichneten dazu 1.158 Anfragen.

**KFZ.** Die Frage nach der günstigsten Haftpflicht- oder KFZ-Versicherung wurde von der AKNÖ-Konsumentenberatung 1.323 mal beantwortet. 828 KonsumentInnen holten sich Rat rund um den Autokauf und 1.282 wandten sich an die AKNÖ, weil es Probleme bei der Reparatur ihres Autos gab.

### **Finanzdienstleistungen: 6.586 Anfragen**

Die Folgen der Finanzkrise waren in der AKNÖ-Konsumentenberatung ab September 2008 stark spürbar. 2009 ging es in dieser Tonart weiter. Insgesamt erkundigten sich im Vorjahr 6.592 KonsumentInnen wegen ihrer Kredite (5.083) und Veranlagungen (1.503).

**Einseitige Klauseln zu Ungunsten der Kunden.** Tausende saßen und sitzen auf Fremdwährungskrediten, die ihnen im vergangenen Jahr Verluste brachten. Die meisten fühlten sich von Banken und Versicherungen schlecht oder unzureichend beraten. „In einigen Fällen hat die Bank die Kredite in den Euro zwangskonvertiert oder bestehende Sicherheiten zum Nachteil der Kunden zurückgekauft. Wenn unsere Experten die Kreditverträge ansehen, finden sie immer wieder rechtsungültige Klauseln. Einige Banken haben die Vorteile sehr einseitig verteilt“, kritisiert AKNÖ-Direktor Mag. Helmut Guth. Steigen die Kosten, zahlen KundInnen mehr. Was passiert, wenn die Kosten sinken, steht nicht im Vertrag. „Diese Einseitigkeit ist rechtswidrig. Wir fordern die Banken auf, die ungültigen Klauseln aus den Verträgen zu streichen. Sie sollten sich an die Rechtsprechung halten. Es dürfen keine Fragen auf dem Gerichtsweg entschieden werden, die bereits längst entschieden sind“, sagt Guth.

**Lebensversicherungen.** 730 KonsumentInnen erkundigten sich zur fondsgebundenen Lebensversicherung. Hauptthema war, dass die prognostizierten Erträge hier bei weitem nicht erwirtschaftet worden waren. Die AKNÖ-Konsumentenberater kritisieren, dass es beim Produkt der prämienbegünstigten Zukunftsvorsorge keine Möglichkeit der vorzeitigen Auflösung gibt. Einen vorzeitigen Ausstieg aus der Zukunftsvorsorge - die Mindestbindfrist beträgt 10 Jahre - hat ein Gerichtsurteil bereits bestätigt. Allerdings halten sich die Versicherungen nicht daran, weil sie von einem unterinstanzlichen Einzelurteil sprechen. Aber außergerichtlich werden alle Verträge, die die AKNÖ-Konsumentenberater intervenieren, doch aufgelöst. „Es scheint, als ob die Versicherungen neue Prozesse scheuen“, sagt Konsumentenberater Rezek.

**Sachversicherungen.** 944mal wurden Informationen zu den Sachversicherungen nachgefragt. Hier stand die Ablehnung von - nach Meinung der AKNÖ - berechtigten Schadenersatzansprüchen im Mittelpunkt des Interesses.

## **Ausblick 2010**

### **Fremdwährungskredite: Haben die Banken aus der Krise nichts gelernt?**

Österreich ist das Land der Fremdwährungskredite. Jeder sechste Kredit ist laut Österreichischer Nationalbank ein Fremdwährungskredit, in anderen Ländern jeder 20. oder weniger. Derzeit laufen in Österreichs Privathaushalten an die 250.000 Fremdwährungskreditverträge in Höhe von 35 Milliarden Euro. Rund 11 Milliarden und 79.000 Verträge entfallen dabei auf Niederösterreich. Das bedeutet eine durchschnittliche Verschuldung von 140.000 Euro pro Person. Im Euroraum ist Österreich bei der Vergabe von Ausleihungen in Schweizer Franken führend.

**Schweizer Franken im Steigen.** Vor allem Häuslbauer setzten auf den Fremdwährungskredit und stützten sich dabei auf den Schweizer Franken. „Momentan scheint sich der Schweizer Franken wieder in die Richtung zu entwickeln, die er im Herbst 2008 genommen hat: Der Franken gewinnt im Vergleich zum Euro an Wert. Geht die Entwicklung weiter in diese Richtung – internationale Fachleute bestätigen diesen Trend - kann es für die KonsumentInnen gefährlich werden. Dann bekommen die Banken ihre Chance, zu zeigen, was sie aus der Krise gelernt haben“, sagt AKNÖ-Direktor Guth. 2008 haben sie auf die Kursänderungen mit Zwangskonvertierungen, Liquiditätsaufschlägen und zusätzlichen Gebühren reagiert. Mit bösen Folgen für die KundInnen. „Es kam zu massiven Auseinandersetzungen, zur totalen Verunsicherung der Kunden, zu Prozessen und dem Ruin vieler Menschen durch die Konvertierung“, sagt Herwig Rezek, Chef der AKNÖ-KonsumentenschützerInnen.

**Schwache Tilgungsträger - schmerzhaft Kapitallücken.** Konsumentenberater Rezek sieht 2010 ein weiteres Problem auf Bank- und VersicherungskundInnen zukommen: „Was haben die Banken bei endfälligen Fremdwährungskrediten vor, deren Tilgungsträger – meist eine fondsgebundene Lebensversicherung – nicht genügend Kapital erwirtschaftet hat? Der erste große Schwung endfälliger Kredite – ausgehend vom Boom Anfang der 1990er Jahre - wird in drei bis sieben Jahren ablaufen. Wir fordern die Banken auf, rechtzeitig echte Lösungskonzepte mit den Kunden zu erarbeiten. Ihnen Versicherungsverträge, die ihnen wieder nichts bringen, zu verkaufen, ist eine schlechte Lösung. Gefragt sind alternative Lösungen wie Sondertilgungen oder die Umstellung der Tilgungsvariante.“

### **Schlichtungsstellen – Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer**

Wenn KonsumentInnen scheinbar unlösbare Probleme in Sachen KFZ, Installateurs- und Bauangelegenheiten oder Heizen haben, dann wird eine der Schlichtungsstellen aktiv, welche die AKNÖ-Konsumentenberatung gemeinsam mit der Wirtschaftskammer eingerichtet hat. Dort werden die Fälle gemeinsam begutachtet und sozialpartnerschaftlich gelöst. „Wir werden unsere Schlichtungsstellen – momentan gibt es eine Rauchfangkehrer-, eine Installateurs- und eine KFZ-Schlichtungsstelle – verstärkt weiterbetreiben und unsere Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer auf diesem Gebiet intensivieren. So können wir die Probleme der Konsumenten rasch und außergerichtlich lösen“, sagt AKNÖ-Direktor Mag. Helmut Guth.

## **Konsumentenschutz in der Schule**

„Besonders wichtig ist uns die Aufklärung der Jugend in Sachen Konsumentenschutz. In Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung haben wir bereits an polytechnischen Lehrgängen in Niederösterreich Vorträge über Konsumentenschutz gehalten. Die Schülerinnen und Schüler sind die Arbeitnehmer und Konsumenten von morgen“, sagt Guth. Jugendlichen wird nirgends erklärt, welche Rechte und Pflichten sie als KonsumentInnen haben: wie sie zum Beispiel vermeiden, dass sie Handy-Abos abschließen, die sie nicht wollen oder welche Regeln beim Einkaufen im Internet gelten. „Sie wissen kaum, was ein Girokonto ist, geschweige denn, wie sie ihren Kontostand kontrollieren sollen oder was es bedeutet, eine Bürgschaft einzugehen. Dieses Wissen brauchen sie aber“, sagt Direktor Guth und kritisiert, dass es derzeit in der Schule kaum vermittelt wird.

## **Forderungen der AKNÖ**

**Aus für endfällige Kredite.** Die Rechnung – „Zinsen zurückzahlen, Tilgungsträger erwirtschaftet das Kapital“ – ist für die KonsumentInnen noch nie aufgegangen. Die AKNÖ fordert das Aus dieser Form der Spekulation. Bei einem endfälligen Kredit, egal ob Euro- oder Fremdwährungskredit, sollen sowohl Kapital als auch Zinsen monatlich zurückgezahlt werden müssen – ohne Einbeziehung eines kapitalmarktabhängigen Tilgungsträgers.

**Aus für das „Mekka der Bankspesen“.** Die KundInnen müssen genau informiert werden, welches Geschäft sie abschließen und sie sollten das Ausmaß des Risikos erkennen können. Eine EU-Studie (EU-Bankgebührenvergleich 2009) bestätigt, dass Österreich ein Mekka der Bankspesen ist, nur in drei EU 27-Ländern gibt es höhere und schwerer durchschaubare Gebühren. So liegen Österreichs Banken bei den Kontoführungskosten auf Platz vier von 27. Im Schnitt zahlt ein Bankkunde in Österreich 140 Euro an Gebühren. Neben Österreich schneiden auch Frankreich, Italien und Spanien besonders schlecht ab. Die Banken sollten – wenn es nach der AKNÖ geht - nicht laufend neue Gebühren erfinden, sondern mehr im Interesse der Kundschaft arbeiten.

### **Rückfragehinweis:**

AKNÖ-Öffentlichkeitsarbeit

Susanna Belohlavek

Telefon 05 7171-1245