

St. Pölten, am 25. Jänner 2024

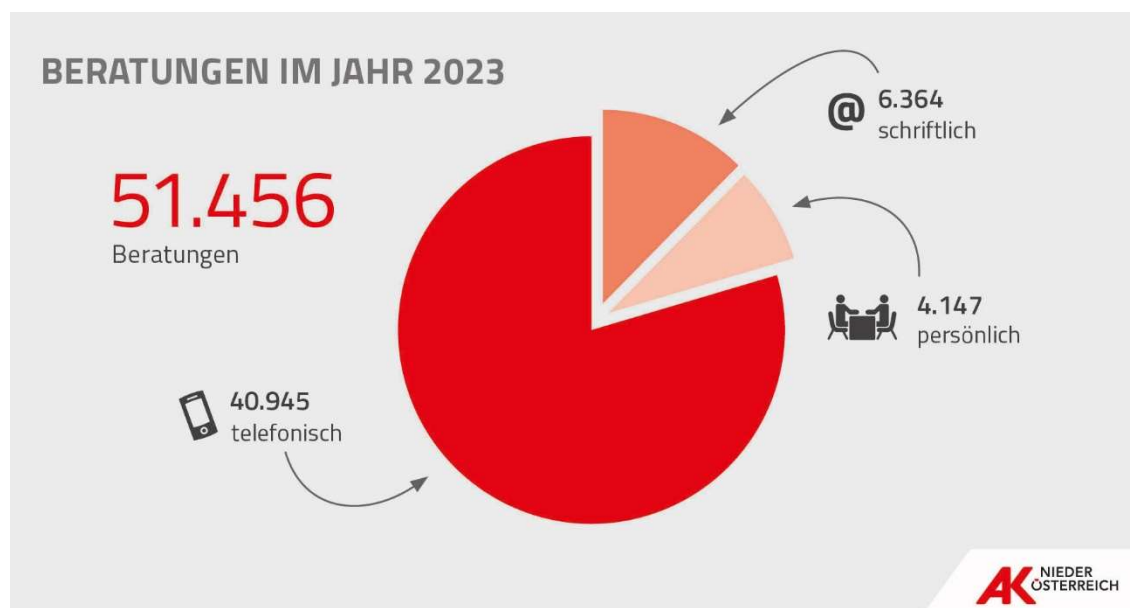
## AK-KONSUMENTENBERATUNG ZIEHT BILANZ: IM JAHR 2023 RUND 1,4 MIO. EURO FÜR DIE NIEDERÖSTERREICHER:INNEN GESICHERT

**AK NÖ-Präsident Markus Wieser: „51.500 Beratungen im Vorjahr durchgeführt – plus 22 Prozent“/ Hauptthemen: Wohnen & Energie, Banken & Versicherungen, Digitalisierung**

Fast 1,4 Millionen Euro – so viel konnte die Konsumentenberatung der AK Niederösterreich im vergangenen Jahr für die nö. Konsumentinnen und Konsumenten sichern. „Mehr als 51.000 Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher, also ein Fünftel mehr als noch 2022, suchten Rat und Hilfe bei der AK-Konsumentenberatung - zu Anliegen rund um Wohnen & Mieten, Energie, Banken und Versicherungen“, sagt AK Niederösterreich-Präsident und ÖGB NÖ-Vorsitzender Markus Wieser.

Geprägt war das Jahr 2023 durch stark erhöhten Beratungsbedarf der Mitglieder. Besonders zu schaffen machten und machen den Menschen die stark gestiegenen Lebenshaltungskosten: je nach Tarif immer noch hohe Energiepreise, stark gestiegene Mieten, enorme Mehrkosten beim Lebensmitteleinkauf und beim Tanken, gestiegene Kreditraten. Der Strom an Anfragen zu diesen Themen reißt nicht ab.

Das schlägt sich auch deutlich in den Beratungszahlen nieder. „Deshalb war es 2023 das Gebot der Stunde, das Beratungsangebot rasch und laufend an die Bedürfnisse der Mitglieder anzupassen, bewährte Services beizubehalten und nach Bedarf neue zu schaffen“, sagt AK Niederösterreich-Direktorin Mag.<sup>a</sup> Bettina Heise.



## **Die Beratungszahlen im Detail**

Fast **41.000** Konsumentinnen und Konsumenten haben sich im vergangenen Jahr **telefonisch beraten** lassen. In **mehr als 4.100** Fällen führte ein **persönliches Beratungsgespräch** zur Problemlösung. In fast **6.400** Fällen wandten sich Konsument:innen **auf schriftlichem Wege** an die AK Niederösterreich. In den meisten Fällen führten die Beratungsgespräche zur Problemlösung. Für fast 1.200 Niederösterreicher:innen mussten die AK-Expertinnen und -Experten bei Firmen intervenieren, weil diese nicht auf die Anliegen und Forderungen der Betroffenen reagierten. Häufig lässt sich mit Unternehmen auf diesem Weg eine außergerichtliche Lösung finden und dem Mitglied kann schnell und unbürokratisch geholfen werden.

Auch die Website der AK Niederösterreich nutzten 2023 wieder besonders viele Mitglieder, um zu seriösen Antworten auf ihre Fragen zu gelangen. Allein der Bereich Konsumentenschutz verzeichnete im letzten Jahr fast 370.000 Seitenaufrufe, das ist ein Plus von 40 Prozent im Vergleich zum letzten Jahr. Spitzenreiter mit 144.000 Seitenansichten war das Thema Wohnen, gefolgt vom Thema Energie mit 124.000 Aufrufen. Am häufigsten gelesen wurden die Artikel zu Vertragskündigung bei EVN-Kund:innen, zum Heizkostenzuschuss in NÖ und zum Finanzierungsbeitrag bei Genossenschaftswohnungen.

Besonders gern von den Mitgliedern genutzt werden auch verschiedene Rechner, die kostenlos auf der AK-Website zur Verfügung stehen. Drei Telekom- und Internet-Tarifvergleichsrechner wurden nun sogar vom Telekomregulator RTR zertifiziert und erhielten ein Gütesiegel. Diese wichtigen AK-Services fungieren als Orientierungshilfe beim Vergleich und der Auswahl günstiger Tarifangebote.

## **Top-Themen 2023 & zukünftige Herausforderungen**

### **Spitzenreiter: das Thema „Wohnen“**

Insgesamt betrafen mit 13.245 die meisten Anfragen im vergangenen Jahr den Themenbereich Wohnen. Das sind um fast ein Viertel mehr als noch im Jahr 2022. Die stetig steigenden Wohnkosten spiegeln sich in den Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten wider: „Darf der Vermieter meine Miete erhöhen?“ und „Was kann ich tun, wenn mir beim Auszug die Kautions nicht oder nur zum Teil zurückerstattet wird?“ sind jene Fragen, die besonders oft in den Beratungsgesprächen gestellt wurden.

#### **» Genossenschaften:**

Besonders häufig nachgefragt wurden auch Anliegen rund um die gestiegenen Kosten in Genossenschaftswohnungen. Mieterinnen und Mieter von Genossenschaftswohnungen sind besonders von den stark gestiegenen Kreditzinsen betroffen. In vielen Haushalten haben sich die Wohnkosten seit vergangem Jahr sogar verdoppelt. Hintergrund sind die massiv gestiegenen variablen Zinsen der Baufinanzierung. Ausbaden müssen das die Bewohner:innen durch höhere Vorschreibungen.

#### **Einheitliches Mietrecht:**

Im vergangenen Jahr hat sich die Bundesregierung dazu entschlossen, Mieten ab 2024 zu deckeln – viel zu spät. Denn die größten Mieterhöhungen, die die Menschen seither belasten,

erfolgten bereits 2022 und 2023. Außerdem gilt dieser Deckel wieder nicht für alle. Sondern er untermauert einmal mehr die Ungleichbehandlung der Mieter:innen nach den verschiedenen gesetzlichen Grundlagen, die im Mietrecht zur Anwendung kommen. Deshalb gilt einmal mehr: Ein einheitliches Mietrechtsgesetz, das für alle Mieter:innen gilt, ist dringend notwendig. Die Notwendigkeit eines einheitlichen Mietrechts hat die Bundesregierung in ihrem Regierungsprogramm erkannt, aber bis dato noch nicht umgesetzt. Laut derzeitiger Gesetzeslage werden Mieter:innen nach wie vor in verschiedene Kategorien unterteilt, je nachdem, ob nur eine oder gleich mehrere Wohnungen vermietet werden oder ob man in einem gemieteten Einfamilienhaus lebt. Das Ziel muss ein faires, einheitliches und für alle verständliches Mietrecht sein, das die Interessen von Mieter:innen und Verbraucher:innen stärkt.

» **Maklergebühren:**

Endlich umgesetzt ist dafür nun eine langjährige Forderung der Arbeiterkammer: Seit verganginem Juli zahlen nicht mehr automatisch wie bisher die Mieterinnen und Mieter die Makler-Provision. Zahlen muss ab sofort, wer beauftragt hat. In den allermeisten Fällen sind das die Vermieter:innen.



**Leider zum Dauerbrenner geworden: das Thema „Energie“**

Dieses Thema machte den Menschen auch 2023 besonders zu schaffen. Vergangenes Jahr entfielen mehr als 11.000 Anfragen allein auf diesen Bereich. Das sind um die Hälfte mehr als noch im Jahr 2022 – plus 54 Prozent. Fragen zu Tarifen, Vorschreibungen, zur Jahresabrechnung und zum Tarifwechsel beschäftigten unzählige Menschen in unserem Bundesland. Häufig melden sich Konsumentinnen und

Konsumenten, um sich ihre Jahresabrechnung erklären zu lassen oder um überprüfen zu lassen, ob die Strompreisbremse auch richtig berücksichtigt wurde. „Besonders betroffen von den Energiepreissteigerungen und von Nachzahlungen sind oft gerade jene Haushalte, die ohnehin schon finanziell belastet sind“, sagt AK Niederösterreich-Präsident Wieser.

» **Abschaltverzicht bei Strom und Gas:**

Fürchten, im Winter aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten ohne Strom oder Gas dazustehen, muss aber niemand. In konstruktiven Gesprächen mit der EVN konnte erreicht werden, dass auch in diesem Winter Strom und Gas, Nah- und Fernwärme von 1. Dezember 2023 bis 31. März 2024 bei Zahlungsproblemen nicht abgeschaltet werden. Das gilt für alle Haushalte, die von der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG oder EVN Wärme GmbH beliefert werden. Außerdem wird im Rahmen des „EVN Energiehilfe Fonds“ 1 Million Euro für armutsgefährdete Haushalte zur Verfügung gestellt. Die Abwicklung wird von der Caritas der Erzdiözese Wien und Diözese St. Pölten sowie die Diakonie durchgeführt.

» **Fernwärme:**

Immer häufiger kommt es indes zu Problemen rund um Fernwärme. Zum einen besteht – anders bei der Strom- und Gasversorgung – keine Wahlmöglichkeit des Anbieters. Außerdem haben die letzten Monate gezeigt, dass viele Fern- und Nahwärmeanbieter Preisanpassungsklauseln in ihren Verträgen verwenden, die konsumentenrechtlichen Grundsätzen widersprechen. Die einzelnen Abnehmer:innen haben oft Angst davor, gegen diese Klauseln vorzugehen. Sie befürchten, am Ende der Vertragslaufzeit nicht mehr weiter beliefert zu werden und ohne Heizung dazustehen – da es keine Möglichkeit gibt, auf einen anderen Anbieter zu wechseln. Auch haben viele Mieter:innen keinen eigenen Vertrag mit dem Wärmeversorger – oft schließt diesen zum Beispiel die Genossenschaft selber ab. Diese Mieter:innen haben keine Möglichkeit, ihre berechtigten Anliegen dem Wärmeunternehmen gegenüber geltend zu machen.

### **Banken, Geld & Versicherungen**

Fast 7.300 Anfragen betrafen im Jahr 2023 den Themenbereich Banken und Finanzdienstleistungen. Zum einen waren es Zahlungsprobleme, die Betroffene Rat bei der Konsumentenberatung suchen ließen, zum Beispiel die Überziehung des Girokontos, vorzeitige Auflösung von Leasingverträgen, weil die Raten nicht bezahlt werden konnten, oder Rückstände bei der Kreditrückzahlung. Besonders häufig ging es um die stark gestiegenen variablen Zinsen für Kredite. Für das Eigenheim oder eine Genossenschaftswohnung einen Kredit aufzunehmen war in den letzten Jahren günstig wie nie. Bei guter Bonität lagen die variablen Zinsen bei um die 0,5 Prozent. Heute sind sie um ein Vielfaches höher – damit fallen auch die monatlichen Kreditraten um bis zu 50 Prozent höher aus und sind zur Belastungsprobe für viele Haushalte geworden.

» **Neues Service „AK-Kreditvertragscheck“:**

Die AK Niederösterreich-Konsumentenberatung reagierte rasch und schuf ein neues Serviceangebot, um betroffenen Kreditnehmer:innen zur Seite zu stehen: den Kreditvertragscheck. Dabei halfen die AK-Finanzexpert:innen Menschen in finanzieller Schieflage dabei, Handlungsmöglichkeiten rund um ihren Kredit zu finden und Optionen

auszuloten, wie die Kreditrate wieder leistbar werden könnte. Gerne in Anspruch genommen wurde im vergangenen Jahr zudem das Service, neue Kreditverträge vor der Unterzeichnung durch die Konsumentenschutz-Expert:innen prüfen zu lassen.

» **Sollzinsen retour:**

Es gibt aber auch Erfreuliches zu berichten. Laut einem 2022 gefällten OGH-Urteil dürfen Banken für pandemiebedingte Kreditstundungen bei Verbraucherkrediten keine Sollzinsen verlangen. Das bedeutet: Die Mehrkosten, die durch die bei der Stundung weitergelaufenen Zinsen angefallen sind, müssen zurückgezahlt werden. 2023 hat nun auch der Volksbanken-Verbund nachgezogen. Bis Jahresende konnten die zu Unrecht kassierten Zinsen zurückgefordert werden.

» **Begrenzung von Überziehungszinsen:**

Aktueller denn je ist die Forderung nach der Begrenzung von Überziehungszinsen. Gerade Menschen in finanzieller Not, die nur durch das Überziehen des Kontos bis zum Monatsende durchkommen, sind noch einmal mehr von den hohen zusätzlichen Kosten von 10 Prozent Überziehungszinsen oder mehr betroffen. Ein Lösungsansatz ist die Deckelung der Überziehungszinsen. Die Zinsspannen müssen einheitlich, transparent, nachvollziehbar und vor allem niedriger sein.

## **Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung**

» **Fitnessstudios:**

Bereits 2022 ist die AK wegen zahlreicher Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegen mehrere große Fitnesscenterketten gerichtlich vorgegangen. Erste Urteile des Obersten Gerichtshofs zur Fitnesscenterkette „Clever fit“ erfolgten bereits 2022. Der OGH gab der AK in allen Punkten recht. Sämtliche Zusatzkosten (Bearbeitungsgebühren, Servicepauschalen, Chipgebühren) sind rechtswidrig: kein Service – keine Servicepauschale. Verrechnet das Unternehmen zusätzliche Pauschalen oder Gebühren, bietet aber dafür keine Gegenleistung an, steht laut OGH auch kein Entgelt zu. Die Verrechnung von solchen zusätzlichen Entgelten ist daher nicht erlaubt. Inzwischen gibt es auch höchstgerichtliche Urteile gegen weitere Fitnesscenterketten. Im Jahr 2023 wurden von der AK-Konsumentenberatung weitere 268 Fälle von Betroffenen positiv abgewickelt mit einer Einsparungssumme von mehr als 27.000 Euro.

» **Fakeshops & Phishing:**

Ein Thema, das auch im Jahr 2023 stark präsent blieb, waren die Fallen der digitalen Welt. Von Fakeshops bis hin zu Phishing - die Betrugsmaschen werden immer ausgefeilter. Besonders Phishing wird zum immer größeren Problem – mit Schadenssummen von oft bis zu mehreren 10.000 Euro. Dabei versuchen Kriminelle an wertvolle Zugangsdaten zu gelangen – für Onlinebanking, Onlineshops oder Social-Media-Profile. Getarnt sind solche Fallen oft als gefälschte SMS- oder Mail-Nachrichten bekannter Unternehmen, z. B. Aufforderungen zur Datenaktualisierung beim Online-Banking. So sollen die Opfer dazu verleitet werden, auf einen Link zu klicken und auf einer gefälschten Seite Zugangsdaten einzugeben, während sie in dem Glauben gelassen werden, bei ihrer tatsächlichen Bank

Daten zu ändern. Geholfen werden kann in solchen Fällen meist kaum oder gar nicht, da die Betrüger mit dem ergaunerten Geld längst über alle Berge sind. „Gerade bei den Fällen der digitalen Welt geht es deshalb vor allem um Prävention“, sagt AK Niederösterreich-Direktorin Mag.<sup>a</sup> Bettina Heise. Es ist umso wichtiger, Konsumentinnen und Konsumenten – schon vom Jugendalter an – über Gefahren und Risiken der Konsumwelt zu informieren, damit sie gar nicht erst in die Falle tappen.

### **Konsumentenschutz für alle AK-Mitglieder**

„Die enorm gestiegene Zahl an Beratungen und vor allem auch die Vielfalt der in der Beratung nachgefragten Informationen zeigt klar, wie wichtig Konsumentenschutz ist“, sagt Heise. Und eines ist ihr dabei besonders wichtig: mit dem Angebot immer nah an den Bedürfnissen der AK-Mitglieder zu sein. Die Möglichkeit, online Termine für persönliche oder telefonische Beratung zu buchen, wird gerne genutzt. Gerne angenommen werden auch die regelmäßigen Konsumentenschutz-Sprechtage in den AK-Bezirksstellen.

Bewährt hat sich auch der Betriebskostencheck. Dabei können Mieter:innen ihre Betriebskostenabrechnung von den AK-Wohnrechtsexpertinnen und -Experten prüfen lassen, um nicht zu viel Betriebskosten zu bezahlen. 240 Mitglieder ließen ihre Abrechnungen im Rahmen dieser Aktion letztes Jahr prüfen. Die extra eingerichtete Hotline für Fragen rund um Betriebskosten nutzten ebenfalls zahlreiche Mitglieder. Der Schwerpunkt bei den telefonischen Anfragen lag bei den Themen Heizkostenabrechnung und Energiekosten im Rahmen der Betriebskosten.

## **Erfolgreiche Kooperation**

### **Schlichtungsstellen**

In Niederösterreich werden seit vielen Jahren eigene Schlichtungsstellen von Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer betrieben. Dort wurden im vergangenen Jahr 36 Fälle gemeinsam begutachtet und partnerschaftlich gelöst. Das Angebot umfasst eine Rauchfangkehrer-, eine Installateurs- und eine KFZ-Schlichtungsstelle, außerdem eine gemeinsame Schlichtungsstelle für Immobilienmakler.

## **Fälle aus der Beratungspraxis**

### **» Tarifwechsel bringt Familie 2.600 Euro**

Eine vierköpfige Familie aus dem Weinviertel war bei ihrer Stromrechnung mit einer hohen Nachzahlung konfrontiert. Im Rahmen eines Termins bei der Konsumentenberatung wurde ein Tarifvergleich mit dem Tarifkalkulator der E-Control durchgeführt. Die Familie entschied sich für einen deutlich günstigeren Stromliefervertrag. Der Preis gilt für ein ganzes Jahr und bringt der Familie eine Einsparung in der Höhe von mehr als 2.600 Euro bei gleichem Verbrauch.

» **Verstopfter Kanal doch mitversichert**

Einen verstopften Kanal reinigen lassen musste ein Konsument aus Krems. Er meldete den Schaden bei seiner Eigenheim- und Haushaltsversicherung. Zwar deckte die Versicherung den Schaden an sich nicht. Doch im Vertrag war eine Klausel vereinbart worden: Wenn eine andere Versicherung einen bestimmten Schaden in ihren Bedingungen als mitversichert führt, wird auch der Schaden des Konsumenten bis 5.000 Euro übernommen. Als die Versicherung dennoch nicht reagierte, wandte der Mann sich an die AK. Erst nach Intervention durch die AK-Konsumentenschützer:innen ersetzte die Versicherung den Schaden in Höhe von 4.600 Euro.

» **Handy-Netzbetreiber erlässt fast 3.800 Euro**

Im Türkei-Urlaub Fotos per WhatsApp verschickt hatte eine Konsumentin aus Scheibbs. 3.800 Euro sollte sie dafür bezahlen. Denn: Zwar hatte sie eine Info-SMS ihres Netzbetreibers erhalten, dass bei Erreichen von 60 Euro Roaming-Gebühren automatisch eine Sperre greifen würde. Leider aktivierte sich die Sperre aber nicht. Grund war ein technischer Fehler beim Netzbetreiber. Die AK intervenierte für die Urlauberin und konnte erreichen, dass ihr die Kosten bis auf die 60 Euro erlassen wurden.

**Rückfragehinweis:**

Gernot Buchegger MA

Pressesprecher des Präsidenten

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich

AK-Platz 1, 3100 St. Pölten

T: +43 (0)5 7171-21121

M: +43 664/8134801

E-Mail: [gernot.buchegger@aknoe.at](mailto:gernot.buchegger@aknoe.at)

<http://noe.arbeiterkammer.at>