

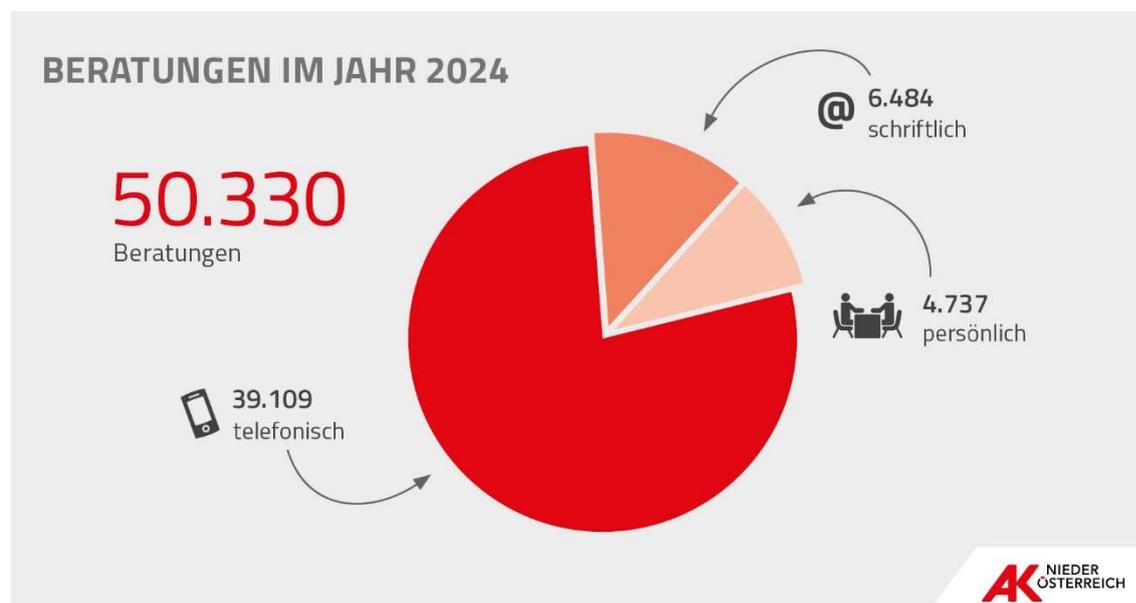
St. Pölten, am 30. Jänner 2025

BILANZ DER AK-KONSUMENTENBERATUNG: IM JAHR 2024 RUND 1,2 MIO. EURO FÜR KONSUMENT:INNEN GESICHERT

AK Niederösterreich-Präsident Markus Wieser: „50.330 Beratungen durchgeführt“/Top-Themen: Wohnen, Freizeitdienstleistungen/Digitalisierung, Banken/Versicherungen

Rund 1,2 Millionen Euro – diese Summe sicherte die AK Niederösterreich-Konsumentenberatung im vergangenen Jahr für die niederösterreichischen Konsumentinnen und Konsumenten. „Mehr als 50.000 Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher suchten im vergangenen Jahr Rat und Hilfe bei der AK-Konsumentenberatung - zu Anliegen rund um Wohnen & Mieten, Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung sowie Banken und Versicherungen“, sagt AK Niederösterreich-Präsident und ÖGB NÖ-Vorsitzender Markus Wieser. Auch in den Bereichen Technik und Energie war hoher Beratungsbedarf. Besonders hoch war die Nachfrage nach Rat und Unterstützung, nachdem das Hochwasser in Niederösterreich für verheerende Schäden und zahlreiche Probleme gesorgt hatte. Fragen zu den oft unter den Erwartungen zurückgebliebenen Leistungen der Versicherung sowie zu unbewohnbaren Mietwohnungen wurden besonders häufig gestellt. „Die enormen Schäden haben deutlich gemacht, dass viele Niederösterreicher:innen unzureichend versichert sind. Für die Zukunft brauchen wir tragfähige Lösungen, wenn solche Ereignisse zunehmen“, so Wieser.

„Punkto Beratung und Service galt es, rasch zu reagieren und sowohl das Beratungsangebot als auch die begleitenden Kommunikationsmaßnahmen an dieses dominierende Thema anzupassen - um möglichst viele Betroffene mit den notwendigen Informationen zu versorgen“, sagt Mag.^a Sandra Nowak, Leiterin der AK Niederösterreich-Konsumentenberatung. Außerdem wird mit dem heuer neu geschaffenen AK-Service „Versicherungcheck“ reagiert, um die AK-Mitglieder dabei zu unterstützen, ihre Versicherungsverträge im Bereich Haushalt und Eigenheim besser einschätzen zu können.



Die Beratungszahlen im Detail

Fast **40.000** Konsumentinnen und Konsumenten haben sich im vergangenen Jahr **telefonisch beraten** lassen, mehr als **4.700** nutzten die Möglichkeit eines persönlichen Beratungsgesprächs bei einem der Sprechtag in den Bezirksstellen. In fast **6.500** Fällen meldeten sich Konsument:innen **auf schriftlichem Wege** bei der AK Niederösterreich. In den meisten Fällen führten die Beratungsgespräche zur Lösung des Problems, aber nicht immer: Für mehr als 1.100 Niederösterreicher:innen mussten die AK-Expertinnen und -Experten bei Firmen intervenieren, weil diese nicht auf die Anliegen der Betroffenen reagieren wollten. Auf diesem Weg ließ sich mit den Unternehmen häufig eine außergerichtliche Lösung finden, um den Menschen rasch und möglichst unbürokratisch zu helfen.

Top-Themen 2024 & zukünftige Herausforderungen



1. Spitzenreiter: das Thema „Wohnen“

Insgesamt betrafen mit 13.285 die meisten Anfragen im vergangenen Jahr den Themenbereich Wohnen. Besonders viele entfielen auf den Zeitraum nach dem verheerenden Hochwasser im September 2024. Fragen wie „Muss mir mein Vermieter eine Ersatzwohnung organisieren?“ oder „Habe ich Anspruch auf Mietzinsminderung?“ beschäftigten viele Betroffene sehr. Aber auch klassische Themen wie „Darf der Vermieter meine Miete einfach erhöhen?“, „Was kann ich tun, wenn mir beim Auszug die Kautions nicht zurückerstattet wird?“ und „Meine Therme ist kaputt – ist das meine Sache oder die des Vermieters?“ sind Fragen, die auch im vergangenen Jahr oft in den Beratungsgesprächen gestellt wurden.

» Einheitliches Mietrecht:

Noch immer gibt es kein einheitliches Mietrechtsgesetz. Deshalb gilt einmal mehr: Ein einheitliches Mietrechtsgesetz, das für alle Mieter:innen gilt, ist dringend notwendig. Laut derzeitiger Gesetzeslage werden Mieter:innen nach wie vor in verschiedene Kategorien unterteilt, je nachdem, ob der/die Mieter:in ein Objekt in einem Mehrparteienhaus mit mind.

drei Einheiten angemietet hat oder 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.

» **Betriebskosten neu regeln:**

Zieht man im Frühjahr in eine Mietwohnung, flattert meist bald darauf die Jahresabrechnung der Betriebskosten ins Haus. Denn diese muss in der Regel bis Juni erfolgen. Die Gesetzeslage sieht vor: Jene Mieter:innen, die zum Zeitpunkt in der Fälligkeit der Abrechnung in der Wohnung leben, erhalten ein eventuelles Guthaben aus den eigenen Akontozahlungen, aber auch aus den Akontozahlungen des/der Vormieter:in ausbezahlt. Oder aber sie müssen die anfallende Nachzahlung leisten – auch für den großen Teil der vergangenen zwölf Monate, wo sie noch nicht in der Wohnung lebten. Fairness sieht anders aus. Eine bessere Lösung wäre eine aliquote Regelung: Jeder:r bezahlt anteilig für jene Monate, in denen die Wohnung jeweils gemietet war.

2. Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung

Mit 9.337 Anfragen an zweiter Stelle der Top-Themen lag im Jahr 2024 der Bereich „Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung“. Besonders Fragen rund um Urlaub/Flug/Reise, Probleme mit Paketdiensten und Zahlungsdienstleistern, Lieferverzug und die Konsequenzen der Insolvenz von kika/Leiner waren besonders häufig vertreten.

» **Probleme bei Reise und Flug:**

Auch im vergangenen Jahr häuften sich wieder die Anfragen rund um Urlaub und Flug. Mängel im Hotel und Probleme mit Mietwagen ließen so manchen Traumurlaub zum Albtraum werden. Besonders viel Ärger gab es 2024 mit verspäteten oder gänzlich gestrichenen Flügen. Da Airlines trotz berechtigter Ansprüche ihren Entschädigungszahlungen auf außergerichtlichem Weg nicht nachgekommen sind, war auch der Weg vor Gericht nötig. So wurden 40 Fälle von Flugverspätungen bzw. -annullierungen eingeklagt und gesamt mehr als 20.000 Euro an Entschädigung erreicht. Das Fazit: Die Verfahren dauerten mehr als zwei Jahre, der oder die Einzelne hätte voraussichtlich längst das Handtuch geworfen – durch die Hilfe der AK konnten die zustehenden Entschädigungen aber erfolgreich geltend gemacht werden.

» **Infoaktion am Flughafen Wien-Schwechat:**

Erneut durchgeführt wurde vergangenen Sommer ein beliebtes Service für Reisende: die Infoaktion der Konsumentenberatung direkt vor Ort am Flughafen Wien-Schwechat. Dort werden seit vielen Jahren in den Sommermonaten Reisende rund um Probleme mit Flug und Hotel beraten und mit hilfreichem Infomaterial versorgt.

» **Vorauszahlungsverpflichtung am Beispiel kika/Leiner:**

Am Beispiel der kika/Leiner-Insolvenz zeigte sich 2024 einmal mehr die Problematik von Vorauszahlungen. Ob bei Ticketbuchungen für Flugreisen, Hotelbuchungen oder Möbelkauf – oft ist der ganze Betrag im Voraus oder hohe Anzahlungen zu leisten. Dadurch wälzen Firmen ihr unternehmerisches Risiko auf ihre Kund:innen über. Wenn wie bei der Insolvenz von kika/Leiner der Masseverwalter von den offenen Verträgen zurücktritt, können die bezahlten

Beträge nur im Insolvenzverfahren angemeldet werden. Betroffene erhalten dann nur eine geringe Quote retour. Die Lage wurde durch das Hochwasser noch mal verschärft. Denn viele, die deshalb ihr Zuhause neu einrichten mussten und hohe Vorauszahlungen bei kika/Leiner geleistet hatten, haben so ein zweites Mal Geld verloren. Daher ist eine gesetzliche Anpassung dringend nötig: Bei allen Verträgen, die unter das Konsumentenschutzgesetz fallen, sollen maximal 20 Prozent des Auftragswertes an Anzahlung verlangt werden dürfen, außer sie sind durch eine Bankgarantie, eine Versicherung oder ein Treuhandkonto abgesichert.

» **Fallen der digitalen Welt:**

Online-Betrug war auch im vergangenen Jahr ein anhaltend großes Thema. Fakeshops, Phishing, Investmentbetrug, zum Teil unterstützt von KI und dadurch noch weniger erkennbar – die Schadenssummen reichen oft bis in den höheren fünfstelligen Bereich. Gerade bei den Fallen der digitalen Welt geht es deshalb vor allem um Prävention.

3. Banken, Geld & Versicherungen

7.916 Anfragen entfielen im Jahr 2024 auf den Themenbereich Banken und Versicherungen. Viele davon betrafen das Hochwasser im Herbst und die teils enormen finanziellen Belastungen, die damit einhergingen. Und auch die nach wie vor hohen Leitzinsen brachten im Jahr 2024 wieder viele Kreditnehmer:innen unter Druck und bescherten ihnen anhaltende Mehrbelastungen bei Kreditraten und auch bei Leasingverträgen.

- » **Hochwasser/Versicherungen:** Die privaten Versicherer leisten – je nach Vertrag – oft nur einen Sockelbetrag in Höhe von 8.000 bis 20.000 Euro. Vom Katastrophenfonds wurden in Niederösterreich bis zu 50 Prozent des eingetretenen Schadens übernommen, in besonderen Härtefällen bis zu 80 Prozent. Das führte dazu, dass viele Betroffene mit hohen Gesamtschadenssummen auf hohen Beträgen sitzen blieben, die sie nun selber stemmen müssen. Diese Situation ist für die Betroffenen unzumutbar und eine Änderung der derzeitigen Lage höchst notwendig.
- » **Neues Service „AK-Versicherungsscheck“:** Die Hochwasserkatastrophe zeigte leider auch deutlich auf, dass viele nicht so gut versichert sind, wie sie gehofft hatten, und dass es von größter Bedeutung ist, die eigenen Versicherungsverträge gut zu kennen. Um die AK-Mitglieder dabei zu unterstützen, wird von 31. März bis 10. April heuer erstmals der AK-Versicherungsscheck angeboten. Dabei haben sie die Gelegenheit, Fragen und Unklarheiten bei bestehenden Haushalts- und Eigenheimversicherungen an die AK-Versicherungs-Expert:innen zu richten, um besser einschätzen zu können, ob die bestehenden Verträge gut zu den individuellen Umständen passen.
- » **Höhere Sparzinsen mit Wermutstropfen:** Die höheren Zinsen haben 2024 auch die Sparfüchse erfreut – aber nicht ohne Wermutstropfen. Denn es zeigte sich eine neue Praxis: Viele Banken haben langjährige Verträge mit guten Konditionen gekündigt und bieten stattdessen nur noch für einen befristeten Zeitraum höhere Zinsen an. Nach einem vereinbarten Zeitraum gibt es für Sparer:innen dann teils nur noch 0,1 Prozent Zinsen – also weitaus weniger, als auf dem Markt eigentlich zu haben wäre. Deshalb ist es unumgänglich,

auch Sparzinsen regelmäßig zu vergleichen, um zu profitieren. Konsument:innen sollten nicht nur die Mehrbelastung durch gestiegene Kreditzinsen tragen müssen, sondern im selben Ausmaß auch von den gestiegenen Zinsen auf Spareinlagen profitieren können. Dass gute Zinssätze häufig nur kurz angeboten werden, ist nicht nachvollziehbar.

4. Technik

In den Bereich „Technik“ fallen Fragen zu Heizsystemen wie Wärmepumpen, Photovoltaikanlagen, aber auch Probleme mit unseriösen Schlüsseldiensten. 7.524 Anfragen gab es 2024 im Bereich Technik. Besonders viele betrafen Sanierungsfragen nach dem Hochwasser im Herbst.

» **Heizsysteme:**

Fragen zum Umstieg auf andere Heizsysteme wie zum Beispiel Wärmepumpen, um nicht länger auf Gas angewiesen zu sein, wurden besonders oft gestellt. Neben Beratung, um geeignete Lösungen zu diskutieren, ging es auch darum, Probleme zu lösen, die durch den Umstieg aufgekommen waren. Beispielsweise waren in manchen Fällen Wärmepumpen über- oder unterdimensioniert oder sie funktionierten nicht ordnungsgemäß.

» **Photovoltaik:**

Viel Beratung nachgefragt wurde beim Thema Photovoltaik. Viele Interessierte meldeten sich, um sich zu erkundigen, worauf beim Planen einer Photovoltaikanlage zu achten sei und wie diese Systeme überhaupt funktionieren. Auffallend in diesem Bereich war: Viele Konsument:innen haben für Photovoltaik-Anlagen hohe Anzahlungen geleistet und tragen auch hier das komplette finanzielle Risiko für den Fall, dass ein Betrieb in die Insolvenz schlittert.

» **Notdienste:**

Auffallend war im letzten Jahr auch, dass immer öfter Tätigkeiten von Unternehmen durchgeführt wurden, die dafür gar keine Gewerbeberechtigungen besaßen. Das betraf zum einen Vermittlungsplattformen für Handwerker (vermittelte Handwerker hatten keine einschlägige oder gar keine Gewerbeberechtigung), aber auch Notdienste wie Aufsperrdienste, die zum Teil mit fachfremder Gewerbeberechtigung, zum Beispiel für Handel, arbeiteten. Überteuerte Preise oder mangelhafte Leistungen waren außerdem Grund zahlreicher Anfragen bei der AK-Konsumentenberatung. Gerade im Bereich Aufsperrdienste gab es viele Probleme.

Tipp der Konsumentenberatung: Ein besonders hilfreiches Service zur Vorbeugung von Problemen ist die Smartphone-App vom Kuratorium für Einbruchschutz und Objektsicherung und der Bundesinnung der Metalltechniker. Sie steht unter www.meinaufsperrdienst.at zum Download bereit. Nach Eintippen der Postleitzahl erhält man geprüfte und qualifizierte Betriebe in der Nähe angezeigt, die über das Gütesiegel Aufsperrer verfügen. Alternativ hilft die Notrufnummer 0590 900 5599 bei der Suche nach einem seriösen Betrieb.

5. Dauerbrenner: das Thema „Energie“

Die Anfragen zum Thema Energie rissen auch im Jahr 2024 nicht ab – 5.970 entfielen auf diesen Themenbereich. Fragen zu Tarifen, zur Jahresabrechnung und zum Tarifwechsel standen auch im letzten Jahr an der Tagesordnung, außerdem unzählige Fragen rund um Nah- und Fernwärme.

» **Monatliche Abrechnung:**

Besonders oft wurde danach gefragt, ob es sinnvoll sei, auf monatliche Rechnung umzusteigen. Dabei ist zu bedenken, dass Haushalte, die in irgendeiner Form mit Strom heizen (zum Teil auch wegen Wärmepumpe), im Winter sehr viel höhere Kosten haben, die das Haushaltsbudget sprengen könnten. Erfolgt die Akontozahlung zum Beispiel über quartalsweise Zahlungen, verteilen sich diese Kosten gleichmäßiger über das Jahr und sind dadurch für viele Menschen leichter zu stemmen.

» **Nah- und Fernwärme:**

Anders als bei der Strom- und Gasversorgung besteht bei Nah- und Fernwärme keine Wahlmöglichkeit des Anbieters. Zum Teil hohe Nachzahlungen stellten viele Menschen vor finanzielle Herausforderungen. Eine Lösung wäre ein gesetzlicher Anspruch auf Ratenzahlung, wie das auch bei Strom möglich ist. Außerdem sollte eine Schlichtungsstelle eingeführt werden, um Streitigkeiten aus Abrechnungen außergerichtlich lösen zu können. Die Anschlusskosten, Grund- und Verbrauchsgebühren sollten aufgrund der Monopolstellung der Fernwärmeanbieter einer behördlichen Kontrolle unterliegen.

» **Abschaltverzicht bei Strom und Gas:**

Auch in diesem Winter muss sich niemand sorgen, bei Zahlungsschwierigkeiten ohne Strom oder Gas dazustehen. Es konnte erreicht werden, dass auch heuer Strom und Gas, Nah- und Fernwärme bis 28. Februar 2025 bei Zahlungsproblemen nicht abgeschaltet werden. Das gilt für alle Haushalte, die von der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG oder EVN Wärme GmbH beliefert werden.

Konsumentenschutz für alle AK-Mitglieder

„Konsumentenschutz betrifft jeden und jede. Das zeigt die anhaltend hohe Anzahl an Beratungen und die Vielfalt an nachgefragten Themen“, sagt Mag.^a Sandra Nowak, Leiterin der AK Niederösterreich-Konsumentenberatung. In der täglichen Arbeit geht es darum, mit dem Angebot immer nah an den Bedürfnissen der AK-Mitglieder zu sein. Ob es um die Art der Terminvereinbarung und -durchführung geht (persönlich, online, telefonisch) oder darum, bei den Sprechtagen eine persönliche Anlaufstelle für Betroffene direkt in den AK-Bezirksstellen zu bieten – das Service wird laufend an die Erfordernisse angepasst. „Auch thematische Schwerpunkt-Aktionen wie der mittlerweile bewährte Betriebskostencheck oder das neu geschaffene Service AK-Versicherungsscheck setzen dort an, wo die Menschen in Niederösterreich Unterstützung in Konsumentenschutzfragen benötigen“, so Nowak.

Erfolgreiche Kooperation

Schlichtungsstellen

Seit vielen Jahren gibt es in Niederösterreich eigene, gemeinsame Schlichtungsstellen von

Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer – eine Rauchfangkehrer-, eine Installateurs- und eine KFZ-Schlichtungsstelle, außerdem eine Schlichtungsstelle für Immobilienmakler. Dort wird alles darangesetzt, Problemfälle und Streitigkeiten zwischen Konsument:innen und Unternehmen sozialpartnerschaftlich zu lösen.

Fälle aus der Beratungspraxis

» Versicherung zahlte nach

Wegen eines Unfalls musste ein Konsument längere Zeit im Krankenhaus bleiben. Er meldete den Unfall ordnungsgemäß seiner privaten Unfallversicherung. Als er schließlich die Abrechnung bekam, kam ihm etwas daran seltsam vor. Er fragte bei der Versicherung nach, aber bekam keine zufriedenstellende Erklärung. Schließlich kam er zur AK. Die intervenierte bei der Versicherung und es stellte sich heraus, dass die Versicherung die Leistung für die anschließende Reha nicht erbracht hatte. Sie zahlte dem Mann rund 2.700 Euro nach.

» Kostenfalle Online-Coaching

Eine Konsumentin hatte vor, sich beruflich neu zu orientieren. Auf Social Media stieß sie auf die Werbung für Online-Coaching. Dort wurde ihr schnelles Geld versprochen und sie unterschrieb den Vertrag. Als sie eine Nacht drüber geschlafen hatte, entschied sie, vom Vertrag zurückzutreten – doch das Unternehmen weigerte sich, den Rücktritt anzuerkennen. Sie wandte sich an die AK. Nach mehrfacher Intervention seitens der AK-Expert:innen wurde die Forderung in Höhe von 6.000 Euro schließlich ausgebucht.

» Geld weg beim Online-Einkauf

Ein Konsument hatte online ein teures Notebook bestellt und die Rechnung im Vorhinein bereits zur Gänze bezahlt. Er erhielt eine Nachricht, dass das Paket zugestellt worden sein – aber das Paket war nicht auffindbar und nie angekommen. Die Gefahr des Verlustes trägt beim Versand das Unternehmen, es sei denn, es wurde eine Abstellgenehmigung erteilt. Das war in diesem Fall aber nicht so. Nach mehrfacher AK-Intervention wurde dem Mann schließlich der Kaufpreis in Höhe von mehr als 2.500 Euro rücküberwiesen.

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

Web: noe.arbeiterkammer.at