

St. Pölten, am 13. Jänner 2026

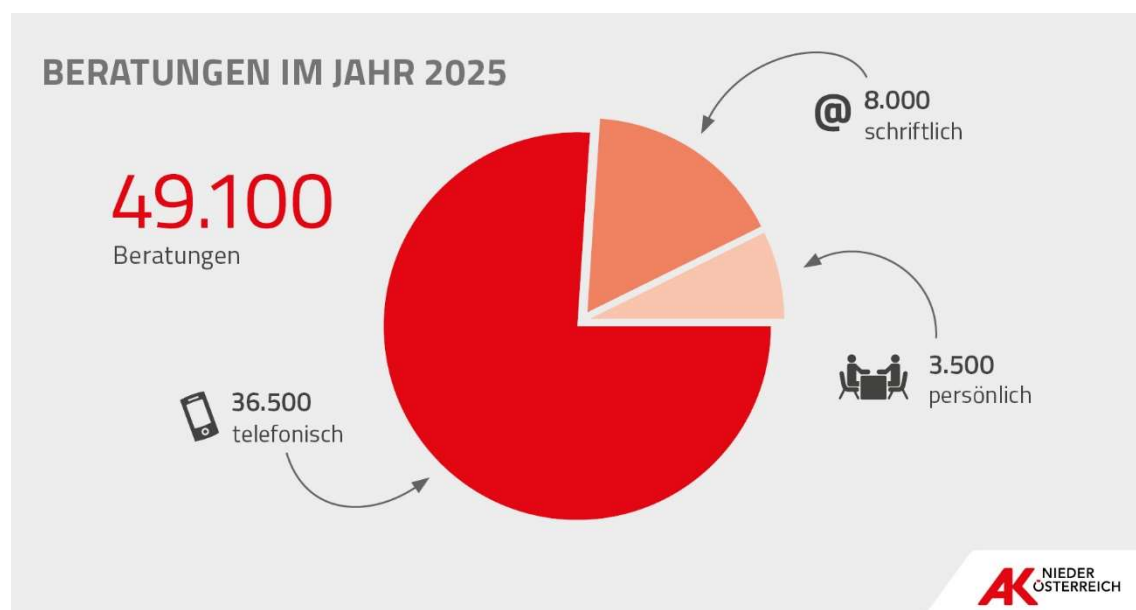
BILANZ DER AK-KONSUMENTENBERATUNG: IM JAHR 2025 RUND 1,1 MIO. EURO FÜR KONSUMENT:INNEN GESICHERT

AK-Präsident Markus Wieser: „Mehr als 49.100 Beratungen durchgeführt“/ Top-Themen: Wohnen, Freizeitdienstleistungen/Digitalisierung, Banken/Versicherungen

Rund 1,1 Millionen Euro: Um diese Summe ging es im vergangenen Jahr für niederösterreichische Konsumentinnen und Konsumenten, die sich an die AK Niederösterreich-Konsumentenberatung wandten. Insgesamt suchten 49.154 Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher Rat und Unterstützung bei der AK – zu Fragen rund um Wohnen und Mieten, Freizeitdienstleistungen und Digitalisierung, Banken und Versicherungen sowie zu allgemeinen Konsumentenschutz-Anliegen.

„Diese Zahlen zeigen deutlich, wie groß der Beratungsbedarf ist und wie wichtig die AK als Anlaufstelle und als starke Interessenvertretung im Konsumentenschutz ist und bleibt“, sagt AK Niederösterreich-Präsident und ÖGB NÖ-Vorsitzender Markus Wieser. „Die AK steht ihren Mitgliedern zur Seite, wenn sie alleine nicht weiterkommen – sei es bei ungerechtfertigten Forderungen, unklaren Verträgen oder Problemen mit Unternehmen. Unser Ziel ist es, rasche und wirksame Lösungen zu erreichen.“

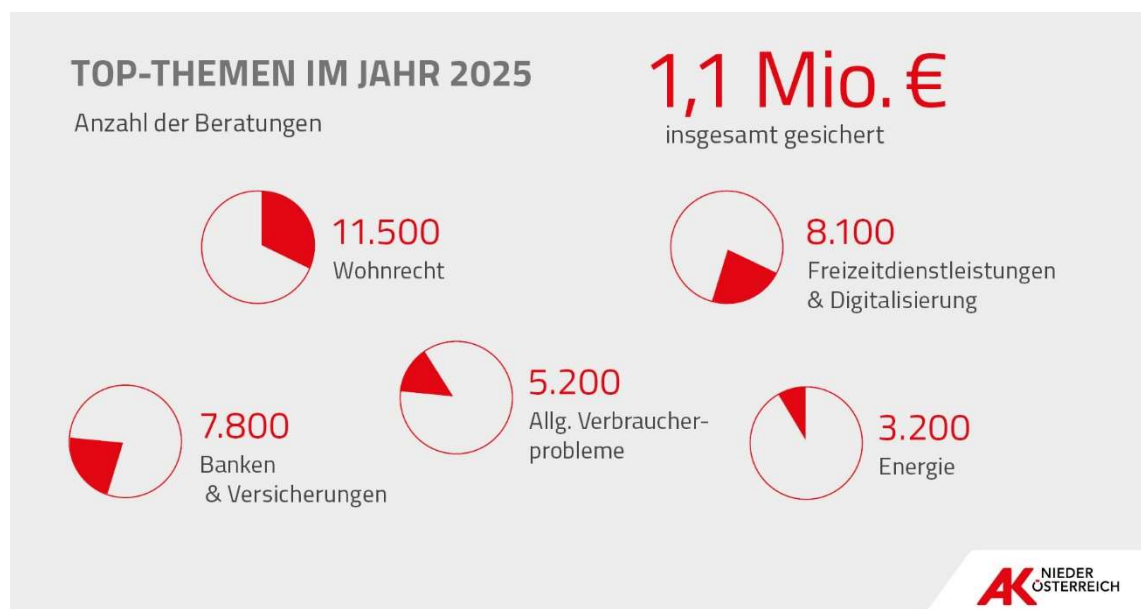
„Die Anforderungen an die Konsumentenberatung verändern sich laufend – darauf hat die AK Niederösterreich auch im vergangenen Jahr mit einer gezielten Weiterentwicklung ihres Beratungsangebots reagiert“, sagt Mag.^a Sandra Nowak, Leiterin der AK Niederösterreich-Konsumentenberatung. „Besonders wichtig war uns dabei stets, den direkten Kontakt zu unseren Mitgliedern zu suchen – etwa durch unsere bewährte Info-Aktion auf dem Flughafen Wien-Schwechat oder den Besuch von Messen, um direkt vor Ort beraten und informieren zu können.“



Die Beratungszahlen im Detail

Im vergangenen Jahr wandten sich mehr als 36.500 Konsumentinnen und Konsumenten telefonisch an die AK Niederösterreich, fast 3.500 nutzten das Angebot persönlicher Beratungsgespräche bei Sprechtagen in den Bezirksstellen. In fast 8.000 Fällen suchten Konsument:innen schriftlich per E-Mail Unterstützung. In der überwiegenden Zahl der Anliegen konnte bereits durch Beratung eine Lösung erzielt werden. In fast 1.500 Fällen war jedoch eine direkte Intervention der AK-Expertinnen und -Experten bei Unternehmen notwendig, weil diese auf die Anliegen der Betroffenen zunächst nicht reagierten. Auf diesem Weg gelang es häufig, außergerichtliche Lösungen zu erreichen und den Konsument:innen rasch und möglichst unbürokratisch zu helfen.

Top-Themen 2025 & zukünftige Herausforderungen



1. Spitzenreiter: das Thema „Wohnen“

Insgesamt um die 11.500, also fast ein Viertel aller Anfragen des Jahres 2025, betrafen den Themenbereich Wohnen. „Darf meine Miete erhöht werden?“ und Fragen zur „Mietpreisbremse“, „Muss meine Kautions sofort zurückbezahlt werden, wenn ich meine Mietwohnung zurückgebe?“ und „Wer ist zuständig, wenn meine Therme kaputt ist – mein Vermieter oder ich?“ und „Wie muss ich meine Wohnung zurückgeben?“ waren häufige Anliegen, die im vergangenen Jahr oft in den Beratungen zur Sprache kamen.

» Einheitliches Mietrecht:

Nach wie vor fehlt in Österreich ein einheitliches Mietrechtsgesetz. Mieter:innen werden rechtlich unterschiedlich behandelt – je nachdem, ob sie in einem Mehrparteienhaus mit mindestens drei Wohneinheiten oder in einem gemieteten Einfamilienhaus leben. Diese Differenzierung zieht Unsicherheit und Ungleichbehandlung nach sich. Dringend notwendig ist daher ein faires, einheitliches und für alle verständliches Mietrecht, das die Interessen von Mieter:innen und Konsument:innen stärkt.

» **Betriebskosten neu regeln:**

Zieht man im Frühjahr in eine Mietwohnung, liegt meist schon bald die Betriebskostenabrechnung im Postkasten. Denn diese muss in der Regel bis spätestens Juni gelegt werden. Entscheidend ist dabei aber nicht, wer im Abrechnungsjahr wie lange in der Wohnung gelebt hat, sondern wer zum Zeitpunkt der Fälligkeit Hauptmieter:in ist. Denn diese Person bekommt ein allfälliges Guthaben ausbezahlt oder muss eine fällige Nachzahlung übernehmen. Und zwar zur Gänze, selbst dann, wenn er oder sie nur einen kleinen Teil des Abrechnungsjahres oder sogar gar nicht in der Wohnung gewohnt hat.

Fair ist das nicht. Eine gerechtere Lösung wäre eine aliquote Abrechnung, wie sie bei den Heizkosten längst der Fall ist. Jede:r Mieter:in würde dann nur für jene Monate zahlen, in denen er oder sie die Wohnung tatsächlich gemietet hatte. Ergibt sich eine Nachzahlung, müssten die jeweils aktuellen Mieter:innen nur jenen Anteil übernehmen, der ihrer Mietdauer im abgerechneten Jahr entspricht.

2. Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung

Auf den Bereich „Freizeitdienstleistungen & Digitalisierung“ entfielen 2025 rund 8.100 Anfragen – Urlaub/Flug/Reise, Probleme rund um Handy, Internet und Streaming sowie Fallen der digitalen Welt und unzählige Anfragen rund um das Unternehmen 123-Transporter waren besonders häufig vertreten.

» **Probleme bei Reise und Flug:**

Auch im vergangenen Jahr wandten sich zahlreiche Konsument:innen mit Fragen rund um Urlaub und Reisen an die AK Niederösterreich. Den größten Teil machten Probleme im Zusammenhang mit Flügen aus – etwa Annullierungen, kurzfristige Flugänderungen oder verloren gegangenes beziehungsweise beschädigtes Gepäck. An zweiter Stelle standen Reklamationen bei Unterkünften: Schimmel, Ungeziefer oder gravierende Hygienemängel machten für viele Betroffene den ersehnten Urlaub zum Albtraum. Ebenfalls häufig nachgefragt wurden Informationen und Beratung zu Mietautos sowie zu Problemen bei Bahn-, Bus- oder Schiffsreisen.

Weiterhin ungelöst ist die Frage der Insolvenzabsicherung bei Flugbuchungen. Während Pauschalreisen gesetzlich abgesichert sind, fehlt ein vergleichbarer Schutz bei einzeln gebuchten Flügen. Geht eine Fluglinie in Insolvenz, bleiben Reisende oft auf ihren Kosten sitzen. Hier braucht es dringend eine gesetzliche Lösung, damit Flugkund:innen ihr Geld im Insolvenzfall zurückerhalten können.

» **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.

» **Insolvenz 123-Transporter:**

Allein mehr als 1.300 Anfragen im vergangenen Jahr betrafen Probleme rund um den Transporter-Verleih 123-Transporter. Vor allem nicht zurückgezahlte Kautionen und das Verrechnen von Vertragsstrafen sorgten bei vielen AK-Mitgliedern für großen Unmut. Die Vielzahl der Beschwerden deutete bereits früh auf Probleme hin. Im Oktober 2025 schlitterte

das Unternehmen schließlich in die Insolvenz. Offene Forderungen konnten bis Jahresende im Insolvenzverfahren angemeldet werden.

» **Fallen der digitalen Welt:**

Online-Betrug blieb auch im vergangenen Jahr ein zentrales Thema in der Beratung. Phishing-Wellen im Namen von FinanzOnline, die angebliche Mehrwertsteuer-Rückerstattungen von bis zu 3.000 Euro versprachen, brachten zahlreiche Betroffene in Schwierigkeiten. Ziel dieser Betrugsversuche war es, an sensible Daten wie Online-Banking-Zugänge und damit an das Geld der Opfer zu gelangen.

Zunehmend für Probleme sorgten zuletzt auch sogenannte Ghost-Stores: Online-Shops, die sich zum Beispiel als regionale, familiengeführte Modebetriebe ausgeben und mit angeblichen Geschäftsaufösungen und günstigen Abverkaufspreisen locken. Tatsächlich handelt es sich dabei jedoch nicht um lokale Unternehmen, sondern um eine gezielte Betrugsmasche, bei der Konsument:innen auf Schnäppchenjagd um ihr Geld gebracht werden.

Diese Fälle zeigen deutlich: Im digitalen Bereich ist Prävention entscheidend, um Schäden von vornherein zu vermeiden. Genau hier setzt ein neues Service der AK Niederösterreich an. Gemeinsam mit dem ÖIAT (Institut für angewandte Telekommunikation) wurde eine kostenlose Webinarreihe zu typischen Fallen der digitalen Welt ins Leben gerufen. Im Frühjahr und Herbst wurden jeweils zehn Webinare angeboten. Besonders großes Interesse gab es bei Themen wie „Mein Ruf im Netz – was weiß das Internet über mich?“, „Deepfakes erkennen“ und „Smartphone, Tablet & Co. sicher nutzen“. Die Webinar-Reihe wird auch 2026 fortgesetzt.

3. Banken, Geld & Versicherungen

7.800 Anfragen entfielen im Jahr 2025 auf den Themenbereich Banken und Versicherungen, davon 3.000 allein auf das vorherrschende Thema „Kreditbearbeitungsgebühren“. Nach wie vor beschäftigten aber auch die Auswirkungen des Hochwassers im Herbst 2024 viele Betroffene. Häufige Fragen in der Beratung waren unter anderem „Kann ich bei meinem Kredit die Kreditbearbeitungsgebühren zurückverlangen?“, „Stimmen die Bankgebühren, die ich bezahlen muss?“ und „Meine Versicherung sagt, sie deckt meinen Schaden nicht. Was kann ich tun?“.

» **Naturkatastrophen/Versicherungen:**

Das Hochwasser 2024 beschäftigte viele Niederösterreicher:innen auch 2025 noch. Denn private Versicherungen leisteten – je nach Vertrag – häufig nur begrenzte Sockelbeträge von etwa 8.000 bis 20.000 Euro. Aus dem Katastrophenfonds wurden in Niederösterreich bis zu 50 Prozent des Schadens ersetzt, in besonderen Härtefällen bis zu 80 Prozent. Dennoch blieben viele Betroffene auf erheblichen Restkosten sitzen. Das bedeutete massive finanzielle Belastungen – eine Situation, die für die Betroffenen unzumutbar ist und dringenden Handlungsbedarf zeigt. Die AK Niederösterreich widmete diesem Thema deshalb im Herbst 2025 ihre Konsumentenschutz-Veranstaltung „Verbrauchertalk“. Nationale und internationale Expert:innen aus Praxis, Wissenschaft und Versicherungswesen diskutierten

dort, wie künftig tragfähige und faire Lösungen aussehen könnten – unter Einbindung aller betroffenen Player.

» **Geld zurück wegen unzulässiger Gebühren:**

Kreditbearbeitungsgebühren, Kontoführungsentgelte & Co. – in vielen Verträgen der Santander Consumer Bank und der BAWAG fanden sich aus AK-Sicht rechtswidrige Gebühren. Das bestätigte im vergangenen Jahr schließlich auch der Oberste Gerichtshof (OGH). Nun gibt's für die Betroffenen Geld zurück. Grundsätzlich sind bei der Santander alle Verbraucherkreditverträge betroffen, die zwischen 2015 und Herbst 2023 – teilweise auch davor und danach – abgeschlossen wurden. Bei der BAWAG sind jene Kredite betroffen, für die ab dem 1. 6. 1995 Kreditbearbeitungsgebühren bezahlt wurden. Voraussetzung ist, dass die Bearbeitungsgebühr in Prozent vereinbart wurde und mindestens ein Prozent betrug.

» **NÖ Finanzführerschein:**

Der Umgang mit Geld stellt viele junge Menschen vor große Herausforderungen – insbesondere beim Einstieg ins Berufsleben. Steigende Lebenshaltungskosten, Online-Shopping, Ratenkäufe und der Einfluss sozialer Medien erhöhen das Risiko von Fehlentscheidungen und Überschuldung. Deshalb unterstützte die AK Niederösterreich das Projekt „NÖ Finanzführerschein“ auch im Jahr 2025, damit Schülerinnen und Schüler an polytechnischen Schulen gezielt auf den verantwortungsvollen Umgang mit Geld vorbereitet. Das Projekt, die hohe Nachfrage und die positiven Rückmeldungen machen deutlich, wie wichtig praxisnahe Finanzbildung bereits im Pflichtschulbereich ist. Die AK Niederösterreich fordert daher, finanzielle Bildung durch unabhängige Stellen/Institutionen in den Pflichtschulen zu verankern, um junge Menschen frühzeitig vor finanziellen Risiken zu schützen und sie zu mündigen Konsument:innen zu machen.

4. Allgemeine Verbraucherprobleme

Rund 5.200 Anfragen betrafen im vergangenen Jahr den Bereich „Allgemeine Verbraucherprobleme“. Dazu zählten Probleme im stationären Handel ebenso wie im Online-Handel – etwa Lieferverzögerungen, nicht eingehaltene Liefertermine, beschädigte oder unvollständig gelieferte Ware, Schwierigkeiten beim Transport oder Unklarheiten rund um Rücktritt und Rückabwicklung von Käufen. Auch bei Online-Bestellungen kam es immer wieder zu Problemen, wenn Ware nicht ankam, Retouren nicht abgewickelt oder Zahlungen nicht rückerstattet wurden. Ein Dauerbrenner war 2025 das Thema Gewährleistung/Garantie.

- » **Gewährleistung und Garantie:** Immer wieder wenden sich Konsument:innen an die AK, weil sie bei mangelhaften Produkten vom Händler an den Hersteller verwiesen werden – oder mit dem Hinweis abgespeist werden, die Garantie sei bereits abgelaufen. Dabei wird gern vergessen zu erwähnen: Die Garantie ist eine freiwillige Zusatzleistung des Herstellers oder Händlers. Anders die Gewährleistung: Sie ist gesetzlich verankert und steht Konsument:innen unabhängig von einer Garantie zu. Gewährleistungsansprüche richten sich immer gegen jenen Händler, mit dem der Kaufvertrag abgeschlossen wurde – nicht gegen den Hersteller. Genau hier liegt in der Praxis häufig das Problem, das viele Betroffene erst durch eine Beratung bei der AK klären können.

5. Thema „Energie“ als Dauerbrenner

Die Anfragen zum Thema Energie rissen auch im Jahr 2025 nicht ab – 3.200 entfielen auf diesen Themenbereich. Fragen zu Tarifen bzw. Tarifwechsel oder zur Jahresabrechnung standen auch im letzten Jahr an der Tagesordnung, außerdem unzählige Fragen rund um Nah- und Fernwärme.

» Energiekosten – Preisvergleich lohnt sich:

Die nach wie vor hohen Kosten für Strom und Gas führten auch 2025 zu zahlreichen Anfragen bei der AK Niederösterreich. Besonders häufig ging es dabei um die Frage, ob und wie sich ein Tarifwechsel lohnt. Aktuelle Preisvergleiche zeigen deutlich: Die Unterschiede zwischen den Anbietern sind teils erheblich.

Beim Strom etwa ergibt ein Vergleich für einen 3-Personen-Haushalt mit einem Jahresverbrauch von 4.255 kWh eine Preisspanne von knapp 1.100 bis über 1.700 Euro – ein Unterschied von rund 600 Euro. Noch größer fallen die Differenzen beim Gas aus: Bei einer angenommenen Wohnfläche von 90 Quadratmetern und einem Verbrauch von 12.600 kWh reicht die Preisspanne aktuell von rund 1.000 bis über 2.100 Euro. Wer sparen möchte, sollte daher regelmäßig Tarife vergleichen. Unterstützung bietet dabei der Tarifkalkulator der E-Control.

» Nah- und Fernwärme:

Im Gegensatz zu Strom und Gas haben Konsument:innen bei Nah- und Fernwärme keine Möglichkeit, den Anbieter zu wechseln. Kommt es zu einer zu niedrigen Einstufung, stehen viele Betroffene plötzlich vor teils erheblichen Nachzahlungen. Aus Sicht der AK braucht es hier dringend Verbesserungen: etwa einen gesetzlichen Anspruch auf Ratenzahlung, wie er bei Strom bereits vorgesehen ist. Zusätzlich wäre die Einrichtung einer Schlichtungsstelle wünschenswert, um Streitigkeiten aus Abrechnungen rasch und außergerichtlich klären zu können. Angesichts der faktischen Monopolstellung der Fernwärmeanbieter sollten außerdem Anschlusskosten sowie Grund- und Verbrauchsgebühren einer behördlichen Kontrolle unterliegen, um Konsument:innen besser zu schützen.

» Abschaltverzicht der EVN 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 15. Februar 2026 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 jede und jeden. Das zeigt die konstant hohe Zahl an Beratungen ebenso wie die große Bandbreite an nachgefragten Themen“, sagt Mag.^a Sandra Nowak, Leiterin der AK Niederösterreich-Konsumentenberatung. Ziel der täglichen Arbeit sei es, das Angebot möglichst nah an den Bedürfnissen der AK-Mitglieder auszurichten. Dazu gehört, Beratung flexibel anzubieten – persönlich, telefonisch oder online – ebenso wie mit Sprechtagen direkt in den AK-Bezirksstellen eine niederschwellige Anlaufstelle vor Ort zu schaffen. „Auch thematische Schwerpunktaktionen wie die bewährte AK-Infoaktion am Flughafen oder der Betriebskostencheck setzen genau dort an, wo Menschen in Niederösterreich konkrete Unterstützung in Konsumentenschutzfragen brauchen“, so Nowak.

Erfolgreiche Kooperation

Schlichtungsstellen

Seit vielen Jahren gibt es in Niederösterreich eigene, gemeinsame Schlichtungsstellen von Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer – darunter eine Rauchfangkehrer-, eine Installateurs- und eine KFZ-Schlichtungsstelle sowie eine Schlichtungsstelle für Immobilienmakler. Ziel dieser Einrichtungen ist es, Problemfälle und Streitigkeiten zwischen Konsument:innen und Unternehmen rasch, unbürokratisch und sozialpartnerschaftlich zu lösen.

Dieses Modell hat sich bewährt: Viele Konflikte können so außergerichtlich geklärt werden, was Zeit, Kosten und Nerven auf beiden Seiten spart. Die bestehenden Schlichtungsstellen zeigen, wie wichtig niederschwellige und faire Streitbeilegung im Konsumentenschutz ist – und dass solche Lösungen funktionieren, wenn beide Seiten an einem Tisch sitzen.

Fälle aus der Beratungspraxis

» Waschmaschine mit Transportschaden:

Ein Mann hatte eine Waschmaschine im Wert von über 800 Euro gekauft. Nachdem sie geliefert wurde, stellte der Mann fest, dass sie nicht funktionierte. Er versuchte selbst, mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden, doch das Unternehmen blieb hartnäckig und behauptete, der Mann habe die Schäden selbst verursacht. Erst durch Einschreiten der AK wurde ein Experte vorbeigeschickt, der den Schaden begutachtete und einen Transportschaden feststellte. Danach wurde das defekte Gerät gegen ein neues getauscht.

» Irrtümliches Streaming-Abo:

Eine Seniorin schloss unbeabsichtigt ein Abo bei einem Streaminganbieter ab. Als sich das Inkasso-Büro einschaltete und mehrere hundert Euro von der Frau verlangte, wandte diese sich an die AK. Die intervenierte für die Betroffene und erreichte, dass das Abo storniert und die Inkassoforderung ausgebucht wurde.

» Nachzahlung beim Auto-Leasing:

Im Jahr 2023 endete der Leasingvertrag einer Konsumentin. Sie bezahlte die Endabrechnung in der Höhe von rund 3.700 Euro. Zwei Jahre später meldete sich plötzlich die Bank bei ihr und forderte erneut 1.000 Euro. Angeblich sei diese Summe damals nicht berücksichtigt worden. Die Frau wandte sich an die AK. Da aus den Unterlagen nicht hervorging, wofür diese 1.000 Euro bezahlt werden sollten, intervenierte die AK bei der Bank. Die Forderung wurde ausgebucht.

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