



Ihre Gesprächspartner:

Dr. Johann Kalliauer, Präsident der Arbeiterkammer Oberösterreich

Dr. Georg Rathwallner, Leiter der AK-Konsumenteninformation

**Was Oberösterreichs  
Konsumenten/-innen bewegt**

**Bilanz der  
AK-Konsumenteninformation 2007**

Pressegespräch,  
am Mittwoch, 9. Jänner 2008, um 11 Uhr,  
im Linzer Presseclub

## Über 90.000 Anfragen und Beschwerden

***Exakt 96.264 (plus 21 Prozent) Anfragen und Beschwerden haben Oberösterreichs Konsumenten/-innen 2007 an die Arbeiterkammer gerichtet, 78.935 davon telefonisch und 5.296 per E-Mail.***

Auch das Internet-Beratungsangebot der Arbeiterkammer für Konsumenten/-innen – rasche Information rund um die Uhr - wurde 2007 häufiger genutzt als im Vorjahr: 1,1 Millionen Zugriffe bedeuten ein Plus von 17 Prozent.

In 4.622 Fällen haben die Arbeiterkammer-Experten/-innen Konsumenten/-innen gegenüber Firmen vertreten. Insgesamt haben sich die Oberösterreicher/-innen durch die Tätigkeit der Konsumentinformation der Arbeiterkammer 4.878.150 Euro erspart.

### Probleme durch Fehlberatungen

#### im Finanzanlagebereich

Besonders viele Anfragen bzw. Beschwerden gab es zur Firma **Blue Vest Equity Finanzmanagement GmbH**. So wurde einer Konsumentin, die beim Beratungsgespräch ausdrücklich darauf hinwies, dass ihr Veranlagungsbetrag sicher und jederzeit verfügbar veranlagt werden soll, der Kauf von (riskanten) Aktien empfohlen. Die Ersparnisse sollten für die Absicherung ihrer Pension dienen. Durch einen Kurseinbruch und den daraus resultierenden Wertverlust der Veranlagung ist zu befürchten, dass die Pensionistin ihre Lebenshaltungskosten nicht bestreiten kann.

Die Vermittlungsgebührenvereinbarung der Fa. Blue Vest Equity beim Abschluss von Lebensversicherungen verpflichtet Konsumenten zur Zahlung der gesamten Vermittlungsgebühr, auch wenn der Vertrag vorzeitig aufgelöst wird. Diese Vereinbarung steht nach Ansicht der AK im Widerspruch zu § 176 Versicherungsvertragsgesetz, wonach bei vorzeitiger Auflösung einer Lebensversicherung innerhalb der ersten fünf Jahre dem/der Versicherungsnehmer/-in die Abschlusskosten nur anteilig verrechnet werden dürfen.

Aktien unterliegen Kursschwankungen, was auch Anleger/-innen von **Meinl European Land** zu spüren bekamen. Das Produkt wurde aber teilweise als „mündelsicher“ verkauft. Die Arbeiterkammer Oberösterreich vertritt falsch beratene geschädigte Konsumenten/-innen und macht deren Schadenersatzansprüche geltend.

Viel Geld verlieren vor allem junge Konsumenten/-innen, wenn sie infolge falscher Beratung **Lebensversicherungen** vorzeitig kündigen. Lebensversicherungen werden von Beratern/-innen mit der Zusicherung der jederzeitigen Verfügbarkeit verkauft. Tatsächlich sind aber mit der vorzeitigen Auflösung finanzielle Nachteile verbunden. Durch die Verrechnung der Abschluss- und Veranlagungskosten und durch Kursschwankungen werden die geleisteten Einzahlungen oft wesentlich verringert. Anstelle von Kursgewinnen können Verluste treten. Besonders riskant ist eine solche Veranlagung, wenn sie als Besicherung eines Fremdwährungskredites dient.

Anfragen gab es 2007 auch zu **MIG-Fonds**, die Konsumenten/-innen mit zum Teil sehr aggressiven Verkaufsmethoden schmackhaft gemacht werden. Bei MIG-Fonds handelt es sich um geschlossene Fonds – die Anteile notieren an keiner Börse. Eine ordentliche Kündigungsmöglichkeit besteht erstmals zum 31.12.2032!

## Ärger mit Telefongesellschaften

Nicht funktionierende Handynetze, aggressive und irreführende Werbung, schlechter bis nicht erreichbarer Kundenservice bzw. Zahlungsaufforderungen für nicht angeforderte SMS waren - wie schon 2006 - leider häufig Beschwerdegegenstand in der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer (14 Prozent der Beschwerden).

Tele 2, der Hauptverursacher der Beschwerden im Jahr 2006, hat sich dank Geschäftsführerwechsel deutlich verbessert. Dafür ist mit **MyPhone** aber ein neuer Anbieter auf den Markt gekommen, der diese unrühmliche Rolle übernommen hat.

Viele, vor allem ältere Konsumenten/-innen, wurden durch Werber/-innen im Auftrag der Firma MyPhone an Werbeständen oder am Telefon überrumpelt. Ein Rücktritt von auf diese Weise abgeschlossenen Verträgen ist zwar laut Gesetz binnen Wochenfrist möglich, wegen der langen Bearbeitungszeiten durch MyPhone aber eine nervenaufreibende Angelegenheit.

Viele Anfragen und Beschwerden betrafen **SMS-Abo-Dienste**, die verrechnet wurden obwohl sie vom Konsumenten nie angefordert wurden. Selbst in jenen Fällen, in denen der/die Konsument/-in die unbestellte SMS ohne sie zu öffnen gelöscht hat, wurde vom Handybetreiber eine „Leistung“ verrechnet. Es widerspricht dem allgemeinen Vertragsrecht für etwas zu bezahlen, das der/die Konsument/-in nicht bestellt hat. Die Arbeiterkammer fordert daher die Netzbetreiber auf, vor Verrechnung von Mehrwert-SMS-Diensten zu überprüfen, ob ein gültiger SMS-Abovertrag vorliegt.

**Netzprobleme** traten vor allem aufgrund der Zusammenführung von tele.ring und T-Mobile auf. Handymasten wurden abgeschaltet, was zu einer Verschlechterung der Empfangsqualität geführt hat. Konsumenten/-innen haben in dieser Situation nach Ansicht der AK das Recht auf sofortige Vertragsauflösung.

## **Massenbeschwerden über unseriöse Internetangebote**

Mehr als 12 Prozent der Beschwerden betrafen so genannte „**Gratisangebote**“ im Internet, die sich als entgeltpflichtige Abos mit kaum nachvollziehbarem Nutzen entpuppten. Vor allem jüngere Konsumenten/-innen wurden dadurch genervt.

Das Anklicken von „Lebensprognose“, „p2p-heute“, „Genealogie“, „Lebenscheck“ oder „Routenplaner-Server“ hatte für viele User den Abschluss von Verträgen zur Folge, für die sie bis zu 99 Euro bezahlen sollten. Durch Interventionen von Inkassobüros erhöhte sich diese Forderung. Schließlich folgten Rechtsanwaltsbriefe, die den Zahlungswillen erhöhen sollten. Die AK-Experten/-innen raten den Konsumenten/-innen, den Musterbrief der AK an diese Firma zu senden und nicht zu zahlen. Sollte ein Konsument oder eine Konsumentin wider Erwarten geklagt werden, wird die AK ein Musterverfahren vor Gericht führen.

## **Weniger Reisebeschwerden**

Die Anzahl der **Reisebeschwerden** war 2007 insgesamt rückläufig. Auffällig waren Probleme mit Flugverspätungen bzw. -annullierungen und Gepäcksverspätungen.

## **Beschwerden über Fitness-Studios und Schlankheitsinstitute**

Besonders auffällig waren wieder Beschwerden über einzelne Fitness-Studios und Schlankheitsinstitute. Während bei Fitness-Studios gesetzwidrige Versuche einer „automatischen“ Vertragsverlängerung die Konsumenten besonders nervten, stand bei Schlankheitsinstituten die Unmöglichkeit einer vorzeitigen Auflösung der sehr teuren Verträge (selbst bei ärztlicher Bestätigung) im Vordergrund.

Partnerinstitute und Modelagenturen sind ebenfalls Dauerthemen in der Konsumenteninformation.

## **Beratung und Vertretung**

Die AK berät und vertritt Konsumenten/-innen im Konsumentenrecht, in Banken- und Versicherungsfragen, im Patientenrecht, Reiserecht sowie Internet- und Telekommunikationsfragen bzw. Energiefragen.

Akzeptiert ein Unternehmen einen berechtigten Anspruch eines Konsumenten/einer Konsumentin nicht, vertritt die AK den Konsumenten/die Konsumentin gegenüber der Firma. Bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten erhalten wir starke Unterstützung durch die Medien. 576 Mal haben Medien im Jahr 2007 über Fälle, Positionen bzw. Produkte der Konsumenteninformation der Arbeiterkammer OÖ berichtet.

## **Schlichtungsverfahren**

In der Schlichtungsstelle für Zahnärzte und Patienten sorgen Juristinnen und Juristen der AK dafür, dass aufgetretene Mängel bei der Zahnbehandlung behoben werden. Darüber hinaus wurden im Vorjahr Schadenersatz und Schmerzensgeld für AK-Mitglieder in Höhe von 54.845 Euro durchgesetzt.

In der Schlichtungsstelle der Ärztekammer hat die AK im Vorjahr die Auszahlung von Schmerzensgeld in der Gesamthöhe von 359.800 Euro erreicht. Und in Fällen, in welchen ein ärztliches Verschulden nicht nachweisbar war, konnte die AK für ihre Mitglieder die Auszahlung von 81.000 Euro an Entschädigungen aus dem Härtefonds des Landes bewirken.

## Für AK-Mitglieder vor Gericht

In Musterfällen oder in Fällen, in denen Unternehmen Rechtsansprüche von Konsumenten/-innen generell ablehnen, geht die AK für ihre Mitglieder auch vor Gericht. 2007 konnten 19 Fälle erfolgreich (davon neun auf dem Vergleichsweg) abgeschlossen werden. 36 neue Konsumentenfälle wurden im abgelaufenen Jahr vor Gericht gebracht.

Ein von der AK OÖ erwirktes Urteil gegen die **GE Money Bank** führte zu wesentlichen Verbesserungen bei den Kreditverträgen dieser Bank. Für jene Konsumentinnen und Konsumenten, die durch die alten Bedingungen geschädigt wurden, berechnete die Arbeiterkammer Oberösterreich den konkreten Schaden und forderte die entsprechenden Beträge von der Bank ein.

Insgesamt haben sich Konsumenten/-innen in Oberösterreich durch die Tätigkeit der Arbeiterkammer 4.878.150 Euro erspart. Darin nicht berücksichtigt sind jene Beträge, die Konsumenten/-innen auf Basis der AK-Beratung selbst durchsetzen konnten oder sich durch Preisvergleiche und Tests bzw. durch von der Arbeiterkammer durchgesetzte bessere Rahmenbedingungen ersparten.

## Das AK-Internet-Angebot für Konsumenten/-innen

Mit den Angeboten im Internet (Online-Rechner, Marktübersichten, Preisvergleiche und Tests) hilft die AK Konsumenten/-innen rund um die Uhr, jenes Angebot zu finden, das für ihre Bedürfnisse den höchsten Nutzen bringt. Aber auch Informationen zu Konsumenten- und Patientenrechten, Reiserecht, zu Banken- und Versicherungsfragen sowie zu Internetgeschäften werden zunehmend in Anspruch genommen.

2,2 Millionen Seitenaufrufe wurden im Jahr 2007 auf der AK-Homepage registriert, 1,1 Mio. davon entfielen auf die Konsumentenangebote unter [www.ak-konsumenten.info](http://www.ak-konsumenten.info).

So wurden die **Musterbriefe** 46.664 Mal heruntergeladen. Spitzenreiter dabei mit 12.297 Downloads war der Musterbrief „Kündigung einer Versicherung“.

Besonders stark genutzt wurde mit 22.264 Berechnungen der Online-EUROTAX-Rechner.

Die wöchentlich bei 40 Händlern erhobenen **Heizölpreise** wurden insgesamt 52.500 Mal heruntergeladen, die bei 30 Händlern erfragten **Pelletspreise** 28.800 Mal.

Darüber hinaus wurden im Jahr 2007 **Preisvergleiche** zu folgenden Themen gemacht:

Fahrschulen, Kurzurlaub im Wellnesshotel, Nachhilfe, Schulartikel, Hundeuntersuchung, Passfotos, Kontaktlinsenmittel, Gasthermen- u. Ölbrennerservice, Handytarife im Urlaub, Parken in Städten, Parken an Flughäfen, Ski-, Snowboard- u. Eislaufschuhe-Service, Schigebiete in OÖ, Winterreifen, Sommerreifen, Christbäume, Provider, Mobiles Breitbandinternet, Internettelefonie, Rechtsschutzversicherungen, Pflegeversicherungen, Reiseversicherungen, Haftpflichtversicherungen für Mopeds, Autoleasing, Reisekasse, Sparbücher und Sparkarten, Online Sparen, fondsgebundene Lebensversicherungen, Depotgebühren, Bausparen, Kontoüberziehung.

Preisvergleiche und Marktübersichten sollen den Konsumenten/-innen ihre Entscheidungen erleichtern, gleichzeitig aber auch den Wettbewerb intensivieren.

Die Ergebnisse (mit Firmennennung!) von folgenden **Tests** waren ebenfalls auf unserer Homepage zu finden:

Sonnenstudios, Maroni, Glühwein und Punsch, abgepackte Salate, Orangen, Grillfleisch, Nüsse und Mandeln, Spielplätze, Reiseportale im Internet, Pizza, Mozzarella, Herkunft von Wurstrohware  
Trinkwasser aus Hausbrunnen.

Mit den Tests will die Arbeiterkammer OÖ auf Chancen und Risiken verschiedener Angebote aufmerksam machen.

Informationen gibt es im Internet auch über **aktuelle Gerichtsentscheidungen** im Konsumentenrecht (Urteile zum Download).

## **Schwerpunkte 2008**

Die Konsumenteninformation der Arbeiterkammer OÖ wird sich 2008 auf vier Schwerpunkte konzentrieren:

### **Transparentere Vorsorgeprodukte**

Die gesetzliche Pensionsversicherung ist wesentlich günstiger als jede Art der privaten Vorsorge. Bei privaten Vorsorgeprodukten zahlen die Konsumenten/-innen hohe Verwaltungs- und Werbungskosten mit. Immer mehr Menschen sparen für die Zeit nach der Erwerbstätigkeit oder planen eine private Altersvorsorge. Um den Konsumenten/-innen die Entscheidung zu erleichtern, führt die Arbeiterkammer im Zuge des Schwerpunktes 2008 „Transparente Vorsorgeprodukte“ Konditionenvergleiche für die staatlich geförderte Zukunftsvorsorge, Pflegeversicherungen und Ablebensversicherungen sowie Anleihen durch.

### **Schutz vor irreführender Werbung**

Irreführende Werbung ist gesetzwidrig! Trotzdem schrecken viele Anbieter nicht davor zurück und verleiten damit Kunden/-innen zu Geschäftsabschlüssen, die sich im Nachhinein als nachteilig für sie erweisen. Immer öfter trifft man etwa auf irreführende gesundheitsbezogene Werbung für Lebensmittel. So suggeriert ein Schokoriegelhersteller in der Werbung, dass sein Produkt das für das Knochenwachstum wichtige Kalzium enthalte und damit der tägliche Kalziumbedarf gedeckt werden könne. Tatsächlich müssten dazu täglich 18 dieser Schokoriegel konsumiert werden. Ziel der AK-Konsumenteninformation ist es, mit Lebensmitteltests Werbeaussagen wie diese zu entlarven und ein generelles Verbot gesundheitsbezogener Werbung für Lebensmittel mit hohem Zuckeranteil oder Fettgehalt durchzusetzen.

Geplant sind für 2008 dazu auch Erhebungen und Tests außerhalb des Lebensmittelbereichs: Kreditangebote für Fertigteilhäuser, Handytarifwerbung, Empfangsqualität mobiler Internetanbieter bzw. Lockangebote von Möbelhändlern.

Auf der Homepage installiert die Arbeiterkammer OÖ gerade eine Plattform für Beschwerden zu Lockvogelangeboten.

## **Konsumentenfreundliche Vertragsbedingungen**

Die Beratungserfahrung der AK-Konsumenteninformation zeigt, dass in Verträgen immer wieder Klauseln auftauchen, die Konsumenten/-innen benachteiligen bzw. sogar gesetzeswidrig sind. In all diesen Fällen fordert die AK die Unternehmen auf, die Klauseln zu Gunsten der Konsumenten/-innen abzuändern. Verweigern das die Unternehmen, geht die AK vor Gericht und klagt. Aktuell geht die AK-Konsumenteninformation gerade gegen rechtswidrige Klauseln in Bürgschaftsverträgen und Kreditverträgen vor. Geplant sind für 2008 Überprüfungen der AGBs von Wartungsverträgen von Installateuren, von Teleshops sowie von Wärmelieferanten.

## **Nachhaltiger Konsum**

Bei vielen Konsumentinnen und Konsumenten wächst der Wunsch nach mehr Nachhaltigkeit und Fairness beim eigenen Konsumverhalten. Viele fragen sich, was sie selbst zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Rohstoffen und der Umwelt beitragen können. Die Konsumenteninformation der Arbeiterkammer Oberösterreich bietet etwa konkrete Hilfe bei der Suche und Auswahl „fairer“ Produkte. Im Rahmen eines europäischen Projekts soll gemeinsam mit den Verbraucherorganisationen aus Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, dem Saarland, dem Elsass, dem Baskenland, Ostbelgien, Südtirol, der Toskana, Katalonien und Tschechien ein Bewertungsschema für Gütesiegel erarbeitet werden. Der Gütesiegelschunzel wird so mit einer Punktebewertung transparenter gemacht. Je höher die Punktezahl, umso mehr kann sich der Konsument/die Konsumentin auf das Nachhaltigkeitsgütesiegel verlassen.

Zum Thema Tierschutz soll gemeinsam mit dem Biomed-Institut ein Firmen- und Produktverzeichnis für Oberösterreich erstellt werden, das es den Konsumenten/-innen ermöglichen soll, Produkte zu kaufen, die ohne Tierversuche entwickelt und produziert wurden. Nach

dem bereits verfügbaren Kosmetikverzeichnis soll in diesem Jahr tier-  
versuchsfreie Putz- und Reinigungsmittel im Vordergrund stehen.