

Jahresbericht 2017

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte





Inhalt 1/2

1	Einleitung	1
2	Übersicht Verfahrensergebnisse 2017	2
3	Informationen zum Verein	3
4	Schlichtungsverfahren	4
	4.1 Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung	4
	4.2 Verfahrensablauf	5
	4.3 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze	6
5	Fallbeispiele	7
	5.1 Fremdwährungskredit	7
	5.2 Handel	8
	5.3 Reise	9
	5.4 Versicherung	10
	5.5 Fernwärme	11
	5.6 Dienstleistungen	12
6	Regelmäßig wiederkehrende Probleme	13

Inhalt 2/2

7	Statistische Auswertung	14
7.1	Anfragen	14
7.2	Schlichtungsanträge	15
7.3	Rechtliches Problem	16
7.4	Verfahrensergebnisse	17
7.4.1	Gesamtergebnis Verfahrensausgang	17
7.4.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	17
7.4.3	Teilnahme- und Einigungsquote	18
7.4.4	Verfahrensdauer	18
7.5	Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen	19
7.5.1	Allgemeines	19
7.5.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	19
7.5.3	Bewertung der Schlichtungsstelle	20
7.5.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	20
8	Nationale und internationale Kooperation	21
9	Zusammenfassung	22
	Impressum	24



RECHTSSTREITIGKEITEN?



ZAHLEN & FAKTEN

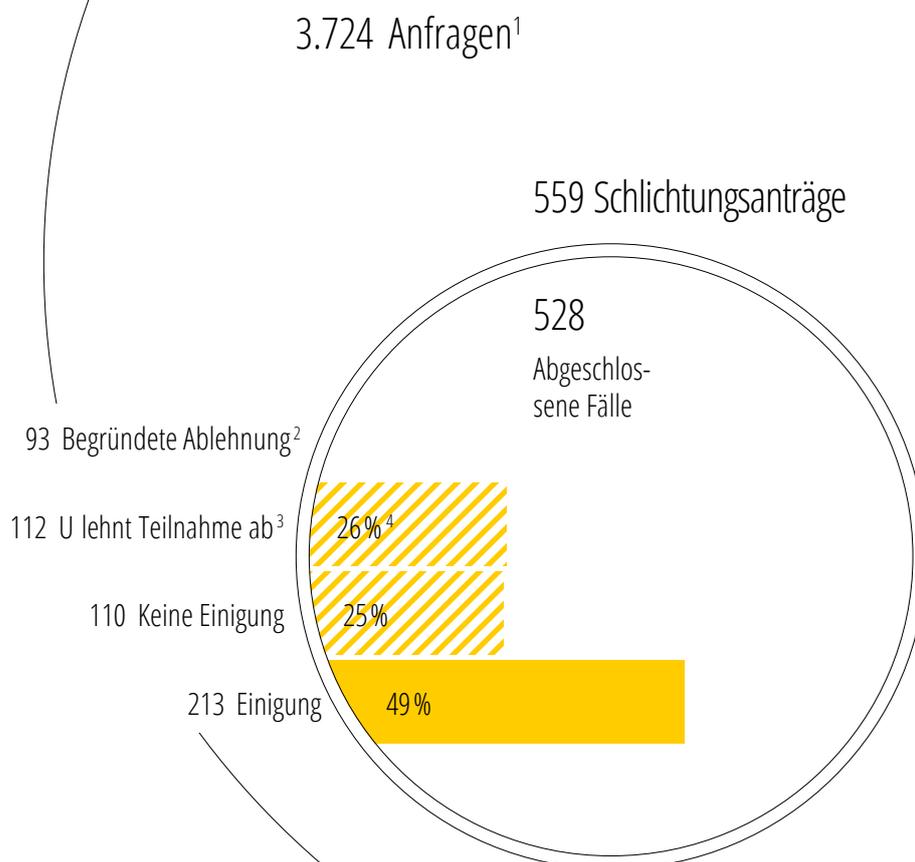
1 Einleitung

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (kurz: Verbraucherschlichtung) wurde im September 2015 gegründet und nahm ihre Tätigkeit als staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Jänner 2016 auf. Nach dem erfolgreichen ersten Jahr wurde die Arbeit 2017 mit dem Ziel fortgeführt, die Fallzahlen zu steigern, das Angebot breiter bekannt zu machen und die hohe Qualität der Arbeit beizubehalten.

Dieses Ziel wurde erreicht. Wie sich auch schon im ersten Jahr der Vereinstätigkeit zeigte, besteht ein steigender Bedarf an alternativer Streitbeilegung, bei der respektable Ergebnisse erzielt werden können. So erhöhten sich die Fallzahlen im Vergleich zum Vorjahr um 23% auf 559 Fälle, während die Teilnahmequote mit 74% und die Einigungsquote bei Teilnahme der Unternehmen mit 66% konstant gut blieben.

Im vorliegenden Bericht wird – nach einer ersten Übersicht zu den Verfahrensergebnissen des Jahres 2017 – auf die Grundlagen und den organisatorischen Aufbau des Vereins, den Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie einzelne Fallbeispiele eingegangen. Im Anschluss daran werden die Verfahrensergebnisse statistisch aufbereitet und den Ergebnissen des vorhergehenden Jahres gegenübergestellt. Den Abschluss des Berichts bildet eine Übersicht zur nationalen und internationalen Kooperation der Verbraucherschlichtung mit anderen Schlichtungsstellen.

2 Übersicht Verfahrensergebnisse 2017



¹ Anfragen vor oder außerhalb eines Schlichtungsverfahrens (Erkundigungen zum Verfahren, zur Antragstellung, etc.).

² Die Behandlung des Falls wird von der Verbraucherschlichtung abgelehnt (zB bei Unzuständigkeit).

³ Das Unternehmen lehnt von vornherein die Teilnahme am Verfahren ab oder reagiert nicht auf Kontaktaufnahmeversuche der Schlichtungsstelle.

⁴ Die Prozentwerte werden jeweils ohne die begründeten Ablehnungen berechnet.

3 Informationen zum Verein

Die Verbraucherschlichtung ist eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich. Ihre Aufgabe ist es, bei Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und in Österreich niedergelassenen Unternehmen zu vermitteln und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu erzielen. Dabei arbeitet sie unabhängig, unparteiisch, effektiv, schnell und fair. Grundlage der Tätigkeit ist die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)⁵ und das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)⁶ als österreichisches Umsetzungsgesetz. Gemäß § 4 Abs 2 ASStG kommt der Verbraucherschlichtung im Vergleich zu den anderen sieben staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen eine besondere Rolle zu, da sie als Auffangschlichtungsstelle fungiert.

Kostenfrei für beide Parteien

Die Verbraucherschlichtung bietet ihre Dienstleistungen sowohl VerbraucherInnen als auch Unternehmen unentgeltlich an, um ihr Service einem möglichst breiten Personenkreis zugänglich machen zu können.

Organisatorisch ist die Verbraucherschlichtung als privatrechtlicher Verein eingerichtet. Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der Vereinsobmann, Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhielt der Verein im Jahr 2017 von den Vereinsmitgliedern, dem Sozialministerium, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ.

Die Schlichtungstätigkeit selbst wird von drei SchlichterInnen, die für die Bearbeitung der Schlichtungsfälle letztverantwortlich und unabhängig sind, einem juristischen Mitarbeiter und einer Assistentin erledigt.

⁵ Art 1 RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

⁶ BGBl. I Nr. 105/2015.

4 Schlichtungsverfahren

4.1 Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung

Das ASStG sieht für beinahe alle Verbraucherprobleme zwischen im Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften VerbraucherInnen und in Österreich niedergelassenen Unternehmen die Möglichkeit vor, sich an alternative Streitbeilegungsstellen wenden zu können. Ausgenommen sind nur Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung, Streitigkeiten über nicht-wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und Streitigkeiten betreffend Kaufverträge über unbewegliche Sachen. In allen anderen Fällen muss eine staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung stehen.

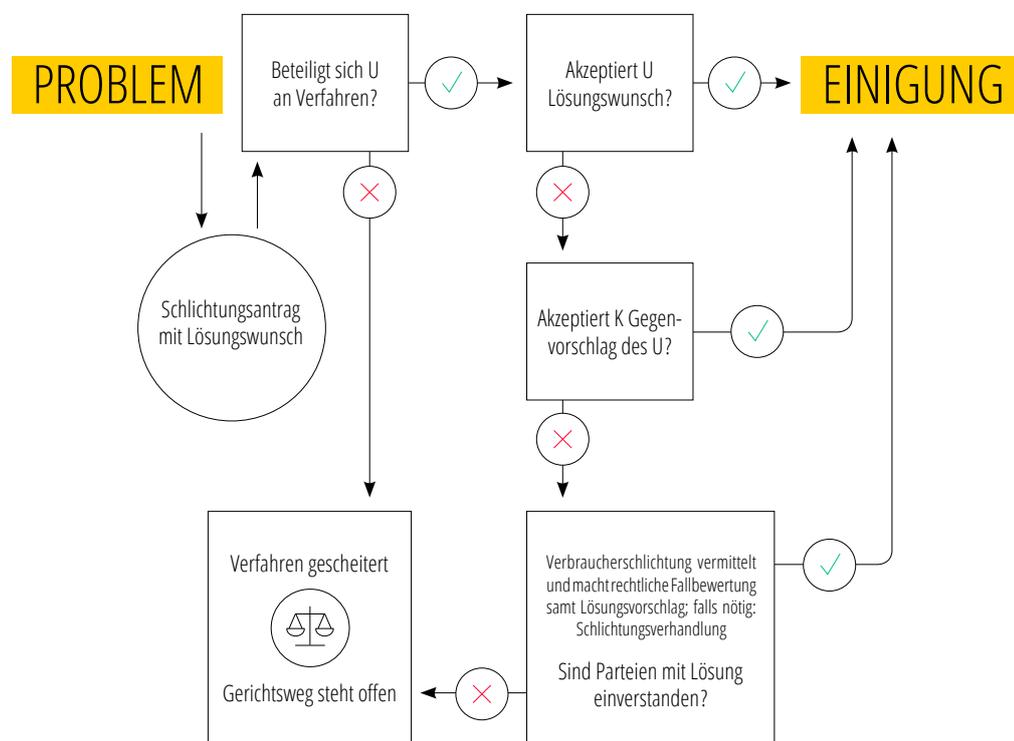
Während die erstgenannten sieben Stellen jeweils Spezialbereiche abdecken, fungiert die Verbraucherschlichtung als Auffangschlichtungsstelle, die alles abdeckt, was die anderen sieben Stellen nicht behandeln. Positiv formuliert ist die Verbraucherschlichtung unter anderem für Streitigkeiten in folgenden Bereichen zuständig:

Diese Fälle teilen sich in Österreich auf folgende acht Schlichtungsstellen auf:

- Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria
 - Telekom-Schlichtungsstelle der RTR
 - Post-Schlichtungsstelle der RTR
 - Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
 - Bankenschlichtung Österreich
 - Internet Ombudsmann
 - Ombudsstelle Fertighaus
 - Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
-
- Fremdwährungskredite;
 - Versicherungen;
 - HandwerkerInnen;
 - Abos und Mitgliedschaften (Fitnesscenter etc.);
 - Warenkäufe (insb. Gewährleistungs- und Garantieprobleme);
 - Reise (Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen, etc.).

4.2 Verfahrensablauf

Ist die Verbraucherschlichtung für eine Streitigkeit zuständig und muss die Behandlung des Falls nicht von vornherein abgelehnt werden (zB weil kein Verbrauchergeschäft vorliegt, das Unternehmen keine Niederlassung in Österreich hat, der Fall bereits bei Gericht war oder die Beschwerde mutwillig bzw. schikanös ist), wird ein umfassendes Schlichtungsverfahren durchgeführt. Auch wenn die Verbraucherschlichtung sehr darauf bedacht ist, individuell auf die Bedürfnisse der Verfahrensparteien einzugehen und ihre Tätigkeit in den Grenzen ihrer Verfahrensordnung entsprechend anzupassen, laufen die Verfahren im Wesentlichen nach demselben Schema ab. Zu Beginn wird der Schlichtungsantrag der KonsumentInnen an das Unternehmen zur Stellungnahme übermittelt und die Antwort des Unternehmens der Konsumentenseite zur Gegenäußerung geschickt. Vorausgesetzt es kommt nicht schon dadurch zu einer Einigung, nimmt die Verbraucherschlichtung mit beiden Seiten schriftlich oder telefonisch Kontakt auf und versucht, die jeweiligen Standpunkte einander anzunähern. Führt auch das nicht zu einer Lösung, bewertet die Verbraucherschlichtung den Fall rechtlich und macht einen konkreten Lösungsvorschlag. Dafür kann auch eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt werden, bei der sich die Verfahrensparteien mit einer Schlichterin/einem Schlichter an einen Tisch setzen und den Fall gemeinsam besprechen. Eine solche Verhandlung endet ebenfalls mit einem Schlichtungsvorschlag, dessen Annahme jedoch nicht verpflichtend ist.



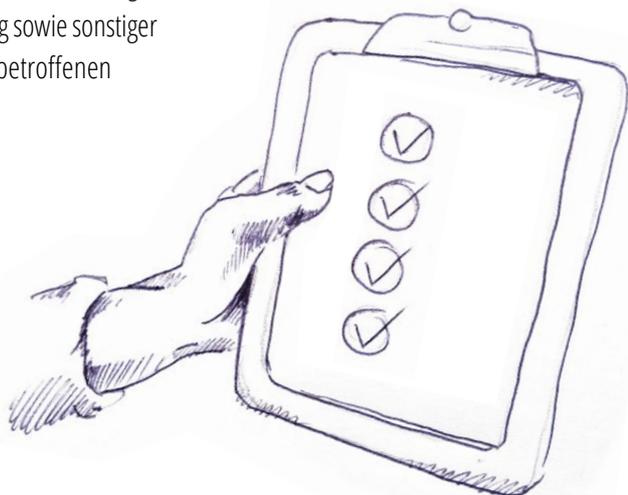
U – Unternehmen
K – KonsumentIn

4.3 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

Grundgedanke des AStG und der alternativen Streitbeilegung ist es, den Parteien faire, objektive, effektive und kostengünstige Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zur Verfügung zu stellen. Um diesen Vorgaben gerecht zu werden, sehen das AStG und die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung bestimmte Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze vor.

So kommt sowohl VerbraucherInnen als auch Unternehmen das Recht zu, angehört zu werden, sich vertreten zu lassen, Unterlagen einzusehen oder an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen. Das Verfahren ist dabei vertraulich und findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. Für die Qualität und Rechtmäßigkeit des Verfahrens bürgen die unabhängigen SchlichterInnen, die die im AStG festgelegten Qualifikationen aufweisen müssen, sich bei ihren Vorschlägen im Rahmen der Gesetze zu bewegen haben und bei Befangenheit abgelehnt werden können. Zur Sicherung der Qualität der Schlichtungsverfahren haben die MitarbeiterInnen der Schlichtungsstelle im vergangenen Jahr unter anderem mehrere Schulungen im Bereich der alternativen Streitbeilegung, der Mediation sowie Fachseminare zu verbraucherrechtlichen Fragen besucht. Das Verfahren ist grundsätzlich freiwillig. VerbraucherInnen und Unternehmen können also nicht dazu gezwungen werden, sich daran zu beteiligen oder Schlichtungsvorschläge anzunehmen. Eine Ausnahme von der Freiwilligkeit stellen allerdings die so genannten Teilnahmevereinbarungen dar. Durch diese unterwerfen sich Unternehmen in einem vertraglich zu vereinbarenden Ausmaß den Verfahren bei der Verbraucherschlichtung. Eine Einigungspflicht ist damit zwar nicht verbunden, in der Praxis konnte bei Vorliegen einer Teilnahmevereinbarung jedoch eine bessere Einigungsquote erzielt werden. Im Jahr 2017 bestand eine solche Teilnahmevereinbarung etwa mit den Media und Saturn Märkten.

Ein weiterer Grundsatz der Schlichtungsverfahren besteht darin, dass Verfahren nur in Ausnahmefällen länger als 90 Tage dauern sollen und dass mit Einlangen des Schlichtungsantrags bei der zuständigen Schlichtungsstelle Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche gehemmt werden.



5 Fallbeispiele

Nachfolgend finden sich einige Fallbeispiele aus der täglichen Praxis der Verbraucherschlichtung, die die Tätigkeit veranschaulichen sollen.

5.1 Fremdwährungskredit

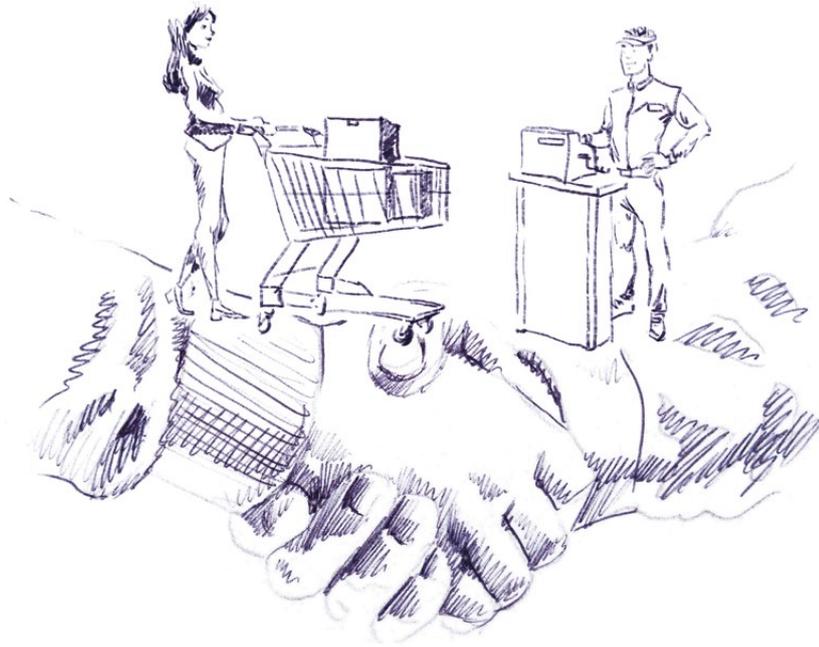
Schaden durch Frankenkredit

Die KonsumentInnen (K) hatten beim Unternehmen (U) im Januar 2008 einen endfälligen Fremdwährungskredit in Schweizer Franken im Gegenwert von EUR 250.000,-- aufgenommen. Dadurch, dass das U die K nicht über die Risiken eines Fremdwährungskredits aufgeklärt habe, sei ein beträchtlicher Schaden entstanden, da die K bei korrekter Beratung einen tilgenden Euro-Kredit abgeschlossen hätten. Im Vorfeld des Schlichtungsverfahrens lehnte das U eine Übernahme des Schadens ab und bot lediglich ein Beratungsgespräch an.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen einer Schlichtungsverhandlung einigten sich K und U darauf, dass der Fremdwährungskredit spesenfrei und zu einem möglichst vorteilhaften Wechselkurs konvertiert wird. Ferner wurde vom U ein Fixzinssatz von 2% und ein Nachlass von EUR 7.000,-- gewährt. Die K verzichteten im Gegenzug auf allfällige weitere Schadenersatzansprüche.





5.2 Handel

Ärger beim Küchenkauf

Der K ließ vom U eine Küche planen, liefern und montieren. Bei der Montage stellten sich mehrere Probleme heraus, insbesondere, dass einige Teile nicht gleich mitgeliefert wurden und es einzelne optische Abweichungen vom Plan gab. Dadurch kam es zu Verzögerungen, die den K sehr störten, da er die termingerechte Lieferung einer einsatzbereiten Küche erwartet hatte.

Verfahrensergebnis

Die ursprüngliche Schadenersatzforderung des K wurde vom U abgelehnt, da sie in etwa dem Gesamtpreis der Küche entsprach. Nach intensiver schriftlicher und telefonischer Vermittlung einigten sich die Parteien schließlich auf eine Schadenersatzlösung, die teils aus Bargeld und teils aus Gutscheinen bestand und ungefähr 20% des ursprünglich geforderten Betrags umfasste.

Die mangelhafte Waschmaschine

Die K hat beim U eine Waschmaschine samt Lieferung, Aufstellung und Einweisung bestellt. Die Einweisung habe die K nicht erhalten. Darüber hinaus gab die K an, dass die Waschmaschine beim Waschen sehr laut klopfe. Die K wollte einerseits ihr Geld für die nicht erfolgte Einweisung zurück und andererseits, dass die Maschine repariert oder zurückgenommen wird.

Verfahrensergebnis

Nach rechtlicher Einschätzung des Sachverhalts durch die Verbraucherschlichtung und entsprechender Vermittlung zwischen den Parteien nahm das U die Waschmaschine zurück und refundierte der K EUR 459,--. Diese kaufte sich dafür eine neue, etwas teurere Maschine beim U.

5.3 Reise

Mängel bei der Pauschalreise

Der K beschwerte sich über eine Pauschalreise nach Sardinien, die er mit seiner Frau unternommen habe. Aufgrund von Fehlern des U seien ihnen Mehrkosten in Höhe von knapp EUR 300,-- entstanden. Ferner seien auch mehrere Reismängel vorgekommen, die ebenfalls zu entschädigen seien. Insbesondere habe man das Hotel wechseln müssen, Ausflüge seien sehr schlecht organisiert gewesen und hätten auch nicht zu den beworbenen Zielen geführt, sondern mehr wie Verkaufsveranstaltungen gewirkt.

Verlorenes Fluggepäck

Der Schwiegersohn der K reichte für diese einen Schlichtungsantrag ein, da das U bei einem Flug einen Koffer der K verloren habe und sich weigerte, einen adäquaten Schadenersatz für das verlorene Gepäckstück zu bezahlen. Geltend gemacht wurde ein Anspruch in Höhe ca. EUR 1.700,--.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen des schriftlichen Austauschs mit beiden Parteien verständigten sich diese auf eine Schadenersatzsumme von EUR 300,--, sodass das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung abgeschlossen werden konnte.

Verfahrensergebnis

Im ausführlichen schriftlichen Austausch mit dem U unterbreitete dieses schließlich den Vorschlag, eine Entschädigungssumme in Höhe von EUR 675,-- an die K zu bezahlen. Diesen Vorschlag nahm die K an.



5.4 Versicherung

Kündigung der Rechtsschutzversicherung

Der K brachte in seinem Schlichtungsantrag vor, er habe beim U im Jahr 2010 einen Vertrag über eine Rechtsschutzversicherung für die Dauer von 10 Jahren abgeschlossen. Im Jahr 2017 hat U die Polize zum 01.07.2017 gekündigt. K führte aus, dass er jedoch weiterhin umfassenden Rechtsschutz für sich und seine Familie benötige.

Keine Leistung trotz Hundehalterhaftpflicht

Der K hat beim U eine Hundehalterhaftpflichtversicherung abgeschlossen. Bei einem Spaziergang mit einer Bekannten erlitt diese einen Schlüsselbeinbruch, als sie den Hund für kurze Zeit hielt, dieser plötzlich ruckartig nach vorne zog und sie umwarf. Der K wollte daher, dass das U seiner Bekannten einen Schmerzensgeldbetrag auszahlt. Das U lehnte eine Zahlung im Wesentlichen mit der Begründung ab, dass der K für die Verletzung seiner Bekannten nicht haftbar sei, da sie kurzzeitig die Aufsicht über den Hund übernommen habe und für etwaige Schäden somit selbst verantwortlich sei. Zudem führte die Versicherung aus, dass sie ohnehin insofern leisten würde, als sie etwaige Ansprüche, die die Bekannte des K stellen könnte, abwehren würde.

Verfahrensergebnis

Für die Verbraucherschlichtung stellte sich die Frage, ob zwischen den Parteien eine vorzeitige Kündigungsmöglichkeit während der Laufzeit – in Abweichung zum Versicherungsantrag des K – wirksam vereinbart wurde. Dabei kam sie zu dem Ergebnis, dass das vom U argumentierte jährliche Kündigungsrecht nicht wirksam vereinbart wurde. Somit konnte der Vertrag nach Ansicht der Schlichtungsstelle zum 01.07.2017 nicht wirksam gekündigt werden. Der Vorschlag, dass U dem K den aufrechten Versicherungsschutz sowie die Fortführung der Polize bestätigt, wurde von beiden Seiten angenommen.

Verfahrensergebnis

Die Verbraucherschlichtung unterbreitete einen Schlichtungsvorschlag in dem sie sich ausführlich mit der einschlägigen Judikatur auseinandersetzte und zum Ergebnis kam, dass die Entscheidung des U aus rechtlicher Sicht korrekt ist. Nachdem eine Kulanzzahlung bereits im Vorhinein ausgeschlossen wurde, wurde der Fall mit dem Schlichtungsvorschlag geschlossen. Der K war trotzdem zufrieden, da er eine eingehende rechtliche Einschätzung erhielt und die Entscheidung der Versicherung aufgrund der detaillierten Ausführungen der Verbraucherschlichtung nachvollziehen konnte.



5.5 Fernwärme

Nicht verbrauchtes Warmwasser

Die K gab an, kein Warmwasser zu verbrauchen. Trotzdem werde ihr vom Warmwasserlieferanten (U1) und vom Ableserunternehmen (U2) ein geschätzter Betrag in Rechnung gestellt, da man von einem defekten Zähler ausgegangen sei. Die K wollte, dass ihre Rechnungen entsprechend korrigiert werden.

Verfahrensergebnis

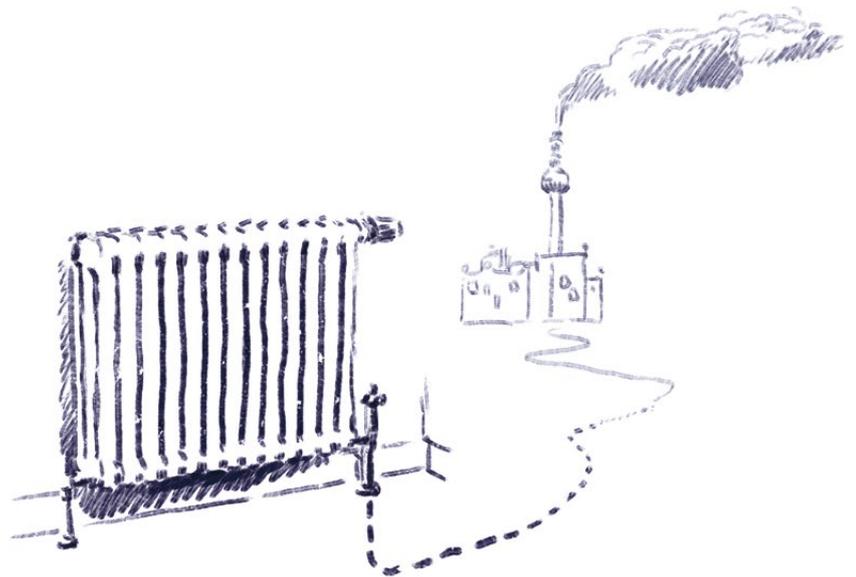
U1 teilte mit, dass der Warmwasserzähler der K geprüft worden und als funktionstüchtig anzusehen sei. Die K habe somit tatsächlich keinen Warmwasserverbrauch gehabt. Die von U2 durchgeführte Verbrauchsschätzung sei somit falsch. Die Rechnungen der K wurde entsprechend korrigiert und ca. EUR 510,- refundiert.

Unerklärliche Nachzahlung

Die K erhielt im Vergleich zum Vorjahr eine um ca. EUR 300,- höhere Abrechnung für Warmwasser und Heizung. Die Nachzahlung leistete die K jedoch nicht, da sie zuerst genau wissen wollte, wie sich dieser Betrag errechnet. Vom U erhielt die K zwischenzeitlich schon Mahnungen samt entsprechender Mahngebühren.

Verfahrensergebnis

Auf Grundlage der Stellungnahme des U konnte die Verbraucherschlichtung der K den Sachverhalt ausführlich erklären, wobei bei der Abrechnung keine Mängel festgestellt werden konnten. Das U verzichtete in weiterer Folge auf Mahnspesen und die K überwies den offenen Betrag.



5.6 Dienstleistungen

Misslungene Kleiderreinigung

Die K brachte in ihrem Schlichtungsantrag vor, das U mit der Reinigung ihres Hochzeitskleids, das eine Designerin speziell für sie entworfen habe, beauftragt zu haben. Aufgrund der Verwendung eines falschen Reinigungsmittels habe sich der Stoff im Zuge der Reinigung verfärbt. Die K hat das Kleid daraufhin von der Designerin des Kleides reparieren lassen. Die Kosten der Reparatur beliefen sich auf EUR 660,--, die U letztlich nicht übernehmen wollte.

Verfahrensergebnis

Die Parteien haben im Rahmen einer Schlichtungsverhandlung einen Vergleich abgeschlossen, in dem sich das U verpflichtete, der K einen Betrag von EUR 500,-- zu bezahlen, womit sämtliche Ansprüche aus der Reinigung des Brautkleides bereinigt und verglichen waren.



Raus aus dem Fitnesscentervertrag

Die K hat beim U im April 2017 einen Fitnesscentervertrag abgeschlossen, welcher an sich bis Oktober 2018 laufen sollte. Aufgrund von gesundheitlichen Problemen konnte die K aber nicht mehr zum Training kommen. Daher wollte sie den Vertrag auflösen, das U war dazu aber nicht bereit und verlangte weiterhin EUR 62,-- pro Monat.

Verfahrensergebnis

Da die Vermittlung der Verbraucherschlichtung zu keiner Einigung führte, unterbreitete diese einen Schlichtungsvorschlag, den das U jedoch ablehnte. Es übermittelte aber einen Alternativvorschlag, der darin bestand, dass der Vertrag der K in einen 6-Monatsvertrag zu einem Monatspreis von EUR 104,-- umgewandelt werden sollte. Die K war damit einverstanden und ersparte sich dadurch rund EUR 500,--.

6 Regelmäßig wiederkehrende Probleme

Die Verbraucherschlichtung hatte im Rahmen ihrer Tätigkeit auch im Jahr 2017 zu einem großen Teil mit Fremdwährungskrediten zu tun. Bei diesen stellt sich meist die Frage, ob die KonsumentInnen bei der Kreditaufnahme korrekt über die Risiken von (endfälligen) Fremdwährungskrediten aufgeklärt wurden. Lösungen werden hier von Jahr zu Jahr schwieriger, da etwaige Schadenersatzansprüche zwischenzeitlich vielfach verjährt sein dürften. Möchte man in diesem Bereich eine abschließende Lösung für alle Betroffenen finden, wäre wohl ein Tätigwerden des Gesetzgebers notwendig.

Im Bereich des Handels hat die Verbraucherschlichtung regelmäßig mit defekten Elektrogeräten zu tun, bei denen seitens des Unternehmens immer wieder Wasserschäden festgestellt werden. Ob solche tatsächlich vorliegen und der Grund für den jeweiligen Defekt sind, können ohne Sachverständige weder die KonsumentInnen, noch die Schlichtungsstelle eruieren.

Im Reisebereich ist die Verbraucherschlichtung immer wieder mit dem Problem konfrontiert, dass Fluglinien bei einer Stornierung durch KonsumentInnen die Steuern und Gebühren nicht oder nur sehr eingeschränkt retournieren. Hier wäre eine klare gesetzliche Regelung wünschenswert.

Bei Fernwärmestreitigkeiten stellen sich hauptsächlich die Probleme, dass KonsumentInnen die Abrechnung und die angewendete Abrechnungsmethode nicht verstehen, der Fernwärmeanbieter gewechselt werden möchte oder der Verbrauch an sich angezweifelt wird. Dabei geht es vielfach darum, Aufklärungsarbeit zu leisten, wobei durch gesetzliche Änderungen und Garantien wie im Gas- und Strombereich wohl Verbesserungen möglich wären. Unabhängig davon wären aber auch hier Sachverständige notwendig, um das korrekte Funktionieren von Messgeräten zu überprüfen.

Im Versicherungssektor besteht das Problem meist darin, dass unterschiedliche Ansichten über das Vorliegen eines Versicherungsfalls bestehen oder die Versicherung einen geringeren Betrag bezahlt als KonsumentInnen ihres Erachtens zusteht.

Zur allgemeinen Pflicht von Unternehmen, KonsumentInnen bei Vorliegen einer bilateral nicht lösbaren Streitigkeit gemäß § 19 Abs 3 AStG auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen, ist zu sagen, dass dieser Pflicht nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung nicht durchgehend nachgekommen wird. So geben im Feedbackfragebogen der Verbraucherschlichtung weniger als 6% der befragten KonsumentInnen an, dass sie vom betroffenen Unternehmen von der Verbraucherschlichtung erfahren haben. Hier wären entsprechende Maßnahmen notwendig, um die Informationserteilung auf Unternehmensseite zu verbessern, wobei die Verbraucherschlichtung grundsätzlich beobachtet, dass kleine und mittlere Unternehmen der Informationspflicht weit weniger oft nachkommen als große Unternehmen. Dies dürfte auf die mangelnde Kenntnis über das Bestehen dieser Pflicht zurückzuführen sein.

7 Statistische Auswertung

7.1 Anfragen

	2016	2017	Veränderung in %
Anfragen	2.750	3.724	+ 35%

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 3.724 Anfragen an die Verbraucherschlichtung gestellt und somit 35% mehr als im Vorjahr. Unter Anfragen versteht die Verbraucherschlichtung alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld von Schlichtungsverfahren. So nahmen KonsumentInnen und Unternehmen etwa Kontakt auf, um grundsätzliche Fragen zum Verfahren zu stellen oder sich nach der genauen Zuständigkeit der Stelle zu erkundigen. Regelmäßig wurden und werden auch rechtliche Auskünfte begehrt, die die Verbraucherschlichtung aufgrund ihrer objektiven Rolle jedoch nicht oder nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



7.2 Schlichtungsanträge

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 559 Schlichtungsanträge und somit rund 23% mehr als 2016 gestellt. Wie im Vorjahr bildeten auch 2017 die Bereiche Handel, Fremdwährungskredit und Reise die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren der Schlichtungstätigkeit. Rund 50% der Fälle stammten 2017 aus diesen Bereichen.

Die Streitwerte lagen bei den einzelnen Fällen zwischen einigen wenigen und weit über einhunderttausend Euro. In ca. 65% der Fälle geht es jedoch um Beträge von unter EUR 1.000,--.

Anträge nach Branchen	2016	2017	Veränderung in %
Handel	98	130	+33 %
Reise	58	75	+29 %
Fremdwährungskredit	105	71	-32 %
Versicherung	57	55	-4 %
Fernwärme	31	38	+23 %
Wohnen	12	37	+208 %
HandwerkerInnen	26	30	+15 %
Sonst. Dienstleistungen ⁷	24	40	+67 %
Sonstiges	44	83	+89 %
Gesamt	455	559	+23 %

⁷ zB FriseurIn, Putzerei, Fitnessstudio, etc.

7.3 Rechtliches Problem

Wie im Vorjahr bildeten Schadenersatz-, Gewährleistungs- bzw. Garantiestreitigkeiten sowie Probleme zum Preis oder zur gestellten Rechnung die bedeutendsten rechtlichen Problemkreise, die bei der Verbraucherschlichtung behandelt wurden. 2017 waren Streitigkeiten über den Inhalt von Verträgen häufiger Gegenstand von Schlichtungsverfahren, weshalb sie in der Kategorie „Vertragsfragen“ erfasst wurden.

Rechtliches Problem	2016	2017	Veränderung in %
Schadenersatz	162	128	-21%
Garantie/Gewährleistung	93	116	+25%
Preis/Rechnung	78	115	+47%
Kündigung/Storno	27	77	+185%
Vertragsfragen	-	63	-
Lieferprobleme	22	25	+14%
Sonstiges	73	35	-
Gesamt	455	559	+23%

7.4 Verfahrensergebnisse

7.4.1 Gesamtergebnis Verfahrensausgang

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 528 Fälle abgeschlossen. Dabei konnte die Zahl der Einigungen um rund 30% erhöht werden, während die Zahl der Nichteinigungen nur um 15% stieg.

Verfahrensausgang	2016	2017	Veränderung in %
Einigung	164	213	+30 %
Keine Einigung	96	110	+15 %
U lehnt Teilnahme ab	84	112	+33 %
Ablehnung durch VS	62	93	+50 %
Gesamt	406	528	+30 %

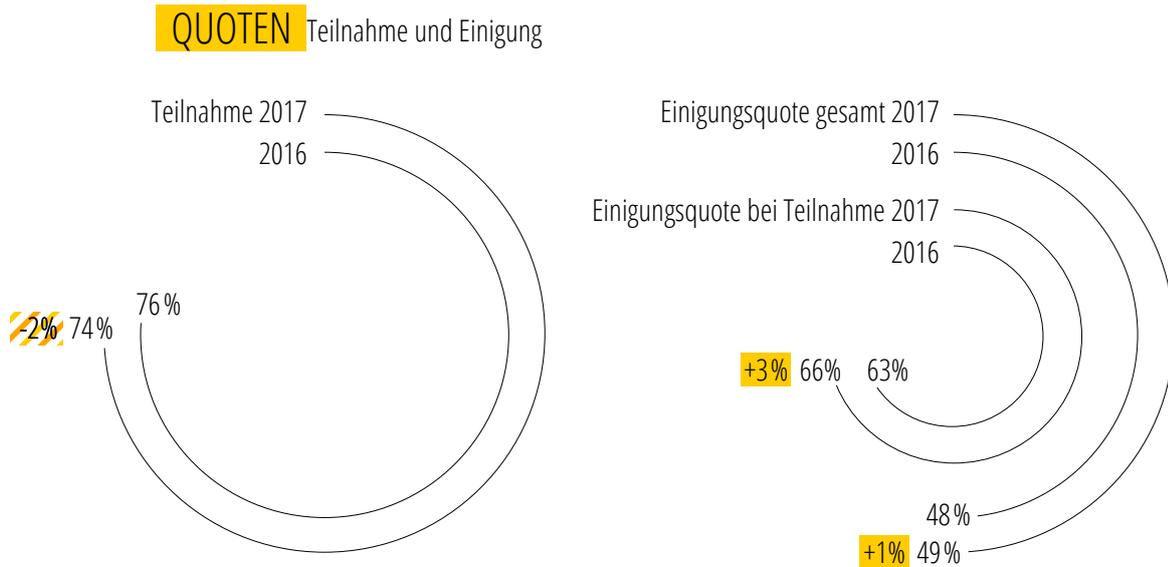
7.4.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Im Jahr 2017 bildete wie im Vorjahr die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung den wichtigsten Grund, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. In solchen Fällen werden KonsumentInnen aber an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen, bei denen die KonsumentInnen Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Im Gegensatz zum Vorjahr war 2017 aber auch das Zurückziehen von Anträgen durch VerbraucherInnen ein Thema. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz mehrmaligem Ersuchen der Schlichtungsstelle um Verbesserung unverständlich oder unvollständig bleibt und somit nicht behandelt werden kann.

Ablehnungsgründe	2016	2017
Mangelnde Zuständigkeit	53	72
Antrag zurückgezogen	0	13
Fall schon bei Gericht	3	6
Bloßes Auskunftsbegehren	6	2
Gesamt	62	93

7.4.3 Teilnahme- und Einigungsquote

Teilnahme- und Einigungsquoten konnten trotz der Fallzunahme konstant hoch gehalten werden. Wenn sich das Unternehmen am Verfahren beteiligte, kam es in zwei von drei Fällen zu einer Lösung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, lag die Einigungschance zumindest noch bei rund 50%.



7.4.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens konnte im Vergleich zum Vorjahr um 6 Tage auf 38 Tage reduziert werden.

Verfahrensausgang	2016	2017	Änderung in Tagen
Verfahrensdauer in Tagen (Ø)	44	38	-6

7.5 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen

7.5.1 Allgemeines

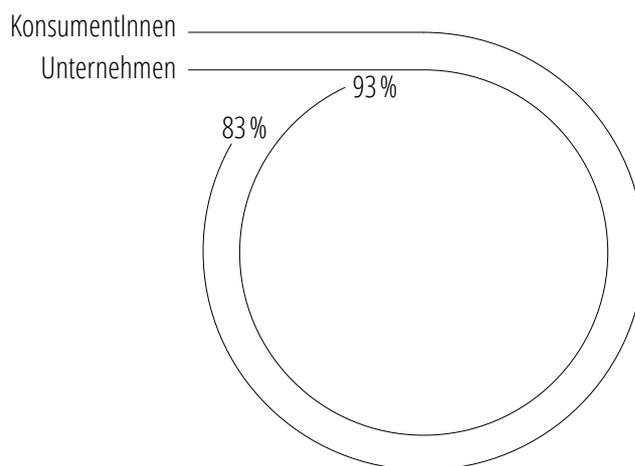
Nach Abschluss eines jeden Verfahrens werden sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen per E-Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und verbessert werden soll.

Um ein repräsentativeres Ergebnis zu erhalten, werden nachfolgend nicht nur alle Rückmeldungen des Jahres 2017 sondern die Rückmeldungen seit Jänner 2016 berücksichtigt. Seither haben 321 KonsumentInnen und 43 Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Die geringe Anzahl der Unternehmen könnte unter anderem daran liegen, dass diese oft nicht nur einen, sondern mehrere Fälle bei der Verbraucherschlichtung anhängig hatten und den Fragebogen daher wohl nicht mehrfach ausfüllten.

7.5.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Rund 83% der KonsumentInnen und 93% der Unternehmen würden sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen, was sowohl für die Qualität als auch für die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung spricht. Dies ist umso bemerkenswerter, als somit auch einige jener rund 44% der KonsumentInnen, die laut Feedbackfragebogen mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens wenig bis gar nicht zufrieden waren, erneut an einem solchen teilnehmen würden.

ZUSTIMMUNG Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren?



7.5.3 Bewertung der Schlichtungsstelle

Der überwiegende Teil der KonsumentInnen und Unternehmen sieht die Verbraucherschlichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent und fair an. Nur ein sehr kleiner Teil der Befragten klickte bei den einzelnen Eigenschaften „trifft eher nicht zu“, „trifft gar nicht zu“ oder „keine Angabe“ an.

Ich empfand die Verbraucherschlichtung als	KonsumentInnen		Unternehmen	
	trifft zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft eher zu
serviceorientiert	81%	10%	81%	16%
schnell	80%	14%	79%	19%
unabhängig	75%	8%	84%	14%
kompetent	77%	10%	84%	14%
fair	76%	9%	88%	12%

7.5.4 Einhaltung des Verfahrensergebnisses

Nur in 5% der Fälle, die mit einer Einigung endeten, hat sich das Unternehmen laut den befragten KonsumentInnen nicht an die erzielte Einigung gehalten. Es ist daher davon auszugehen, dass die bei der Verbraucherschlichtung erzielten Einigungen im Regelfall auch tatsächlich umgesetzt werden. Zwar gehören Fragen zur Umsetzung bzw. die Durchsetzung der Vereinbarungen grundsätzlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung, diese ist den Parteien auf Wunsch aber jederzeit auch in diesem Bereich behilflich. Die große Zahl an „Keine Angabe“ ist wohl darauf zurückzuführen, dass nicht jede Einigung einer Umsetzung bedarf oder diese teilweise erst lange Zeit nach der Vereinbarung geschehen müsste, sodass ein klares Ja oder Nein nicht möglich ist. Hier seien etwa Schuldenerlässe nach Rückzahlung eines bestimmten Geldbetrags über längere Zeit hinweg erwähnt.

	Ja	Nein	Keine Angabe
Wurde die Einigung umgesetzt	74%	5%	21%

8 Nationale und internationale Kooperation

Um sich im relativ jungen Feld der alternativen Streitbeilegung zu vernetzen und von den Erfahrungen anderer Einrichtungen zu profitieren, hat die Verbraucherschlichtung von Anfang an großen Wert auf nationalen und internationalen Austausch gelegt.

Auf nationaler Ebene tragen vor allem die von der Verbraucherschlichtung initiierten Treffen aller staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen, die ein- bis zweimal jährlich stattfinden, dazu bei, aktuelle Entwicklungen und Probleme im Bereich der alternativen Streitbeilegung und der einschlägigen gesetzlichen Regelungen zu diskutieren und Lösungen zu finden. Darüber hinaus erleichtert die Zusammenarbeit auch die Weiterleitung von Fällen an die zuständige Schlichtungsstelle.

Auf europäischer Ebene wurde die Verbraucherschlichtung im Jahr 2016 Mitglied von FIN-NET, einem von der EU geförderten Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten. Zu diesen Finanzstreitigkeiten zählen die von der Verbraucherschlichtung behandelten Bereiche Versicherung und Fremdwährungskredite. Ziel des Netzwerks ist einerseits ein Erfahrungsaustausch und andererseits eine Kooperation bei grenzüberschreitenden Fällen, damit diese effizient abgehandelt und gelöst werden können. Seit November 2017 ist die Verbraucherschlichtung darüber hinaus Mitglied des neu gegründeten Netzwerks TRAVEL-NET, das ähnlich wie FIN-NET eine Vernetzung von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen zum Ziel hat.

Weiters werden von der Verbraucherschlichtung und ihrem deutschen Pendant, der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, regelmäßig Treffen deutschsprachiger Auffang- und Onlineschlichtungsstellen organisiert. Auch hier stehen der Austausch über ähnliche Probleme und deren Lösung sowie die effektive Erledigung grenzüberschreitender Fälle im Mittelpunkt.



9 Zusammenfassung

An das erfolgreiche erste Jahr der Tätigkeit als staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle konnte die Verbraucherschlichtung nahtlos anknüpfen. Im Jahr 2017 wurden 3.724 allgemeine Anfragen erledigt, 559 neue Schlichtungsanträge entgegengenommen und 528 Fälle abgeschlossen. Somit wurde die Zahl der Neuanträge um 23% erhöht. 93 dieser Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) leider nicht behandelt werden, weshalb die Ausarbeitung einer Lösung nicht möglich war. In weiteren 112 Fällen hat das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren von vornherein abgelehnt. In den verbleibenden 323 Fällen konnte 213-mal eine Einigung und 110-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der begründeten Ablehnungen ergeben sich daraus eine Teilnahmequote von 74% und eine Einigungsquote von 49%. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse durchaus respektabel.

Abgesehen von den Verfahrensergebnissen steht der Verein aufgrund seiner Mitglieder und der nationalen sowie internationalen Vernetzung über Einrichtungen wie FIN-NET, dem Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten, auch organisatorisch auf soliden Beinen.

Angespornt von den Ergebnisse der beiden vergangenen Jahre wird die Verbraucherschlichtung durch die Fortführung der Medienarbeit und die direkte Kontaktaufnahme mit diversen EntscheidungsträgerInnen an der weiteren Bekanntmachung der Einrichtung mit dem Ziel einer Erhöhung der Fallzahlen auf 600-1.000 arbeiten.

Akzeptanz und gutes Echo

Wie die Beantwortung der Feedback-Fragebögen zeigt, wird das Angebot der Verbraucherschlichtung sowohl von KonsumentInnen als auch von Unternehmen durchwegs positiv auf- und die Einrichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent und fair wahrgenommen. Rund 83% der KonsumentInnen und 93% der Unternehmen würden sich daher erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen.



Impressum

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist ein gemeinnütziger Verein. Er wird von den Vereinsmitgliedern (Bundesarbeitskammer, Finanzmarktaufsicht, Land Oberösterreich, Land Burgenland, Dr. Hermann Germ), dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer und dem Land Niederösterreich finanziell unterstützt.

Herausgeber und Medieninhaber

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
Mariahilfer Straße 103/1/18
1060 Wien



Tel: 01 890 63 11
Fax: 01 890 63 11 – 99
office@verbraucherschlichtung.at
www.verbraucherschlichtung.at
ZVR-Zahl: 475536813
DVR: 4015521

Obmann: Dr. Hermann Germ
Geschäftsführer: Dr. Simon Eder

Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums



