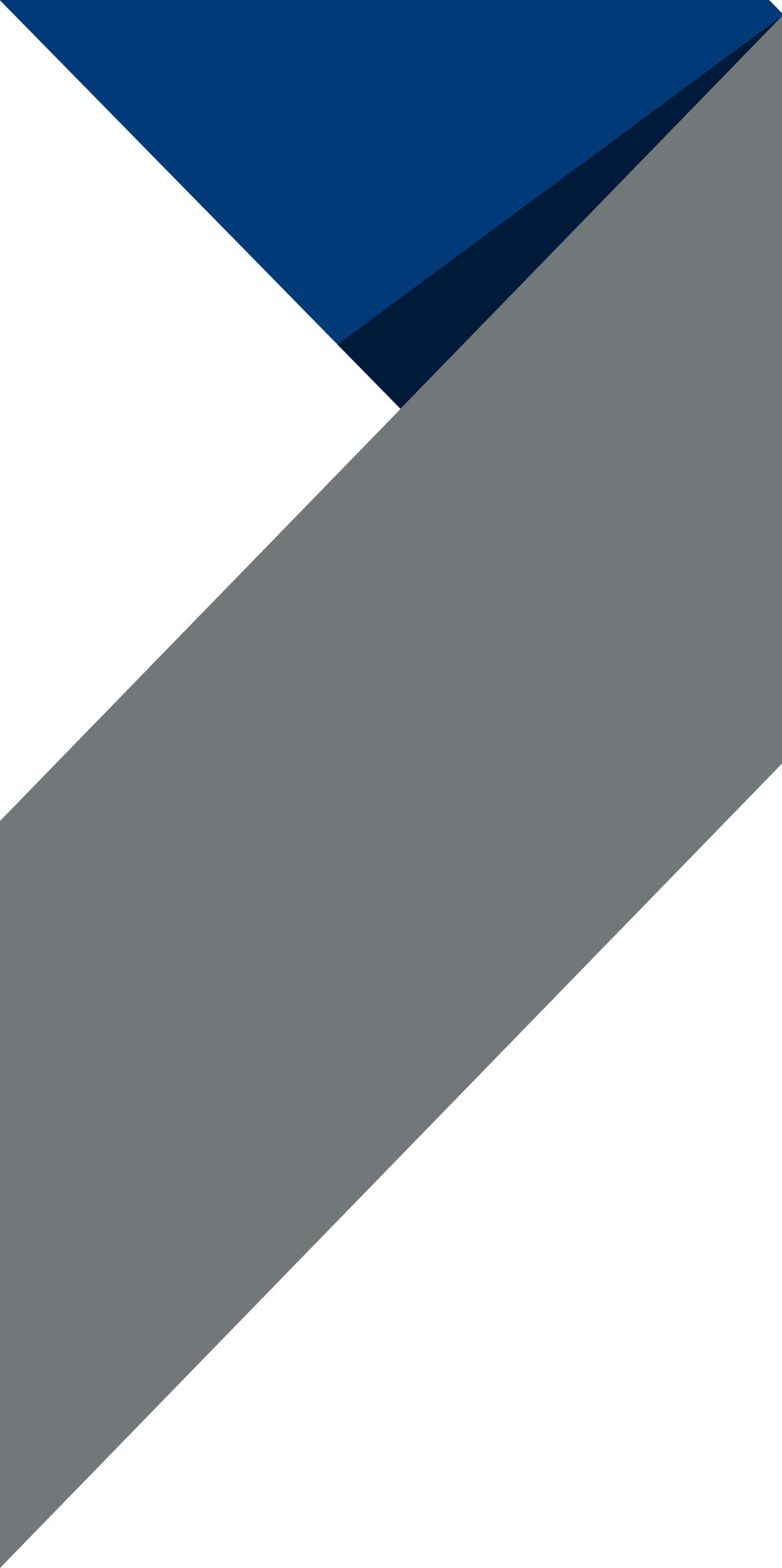
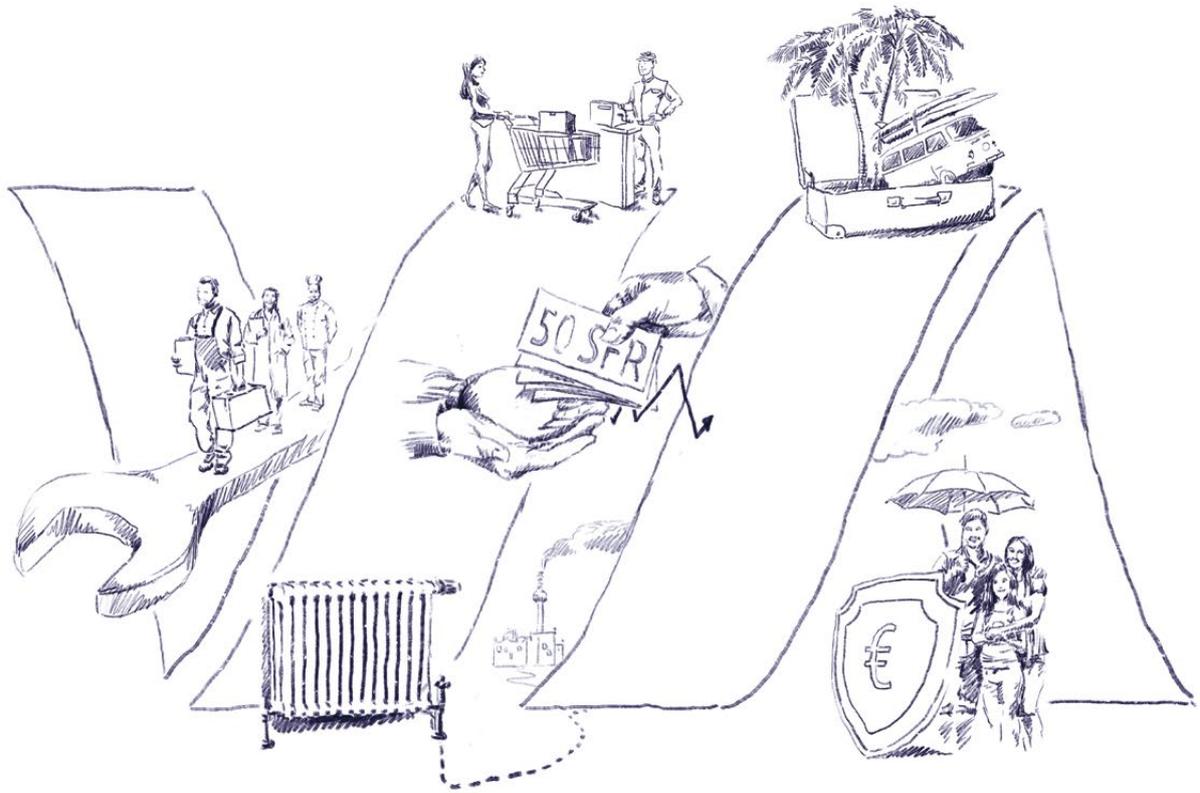


Jahresbericht 2018

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte





Inhalt

1	Einleitung	1
2	Übersicht Verfahrensergebnisse 2018	2
3	Informationen zum Verein	3
4	Schlichtungsverfahren	4
	4.1 Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria	4
	4.2 Verfahrensablauf	5
	4.3 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze	6
5	Fallbeispiele	7
	5.1 Handel	7
	5.2 Versicherung	9
	5.3 Reise	10
	5.4 Dienstleistungen	11
	5.5 Fremdwährungskredit	12
	5.6 Handwerk	13
	5.7 Wohnen	14
6	Regelmäßig wiederkehrende Probleme	15
	6.1 Branchen	15
	6.2 Informationspflicht	16

7	Statistische Auswertung	17
7.1	Anfragen	17
7.2	Schlichtungsanträge	18
7.2.1	Branchen	18
7.2.2	Rechtliches Problem	19
7.2.3	Bundesländer	20
7.3	Verfahrensergebnisse	21
7.3.1	Gesamtergebnis Verfahrensausgang	21
7.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	21
7.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	22
7.3.4	Verfahrensdauer	23
7.3.5	Streitwerte	23
7.4	Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen	24
7.4.1	Allgemeines	24
7.4.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	24
7.4.3	Bewertung der Schlichtungsstelle	25
7.4.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	25
8	Nationale und internationale Kooperation	26
9	Zusammenfassung	27
	Impressum	28



1 Einleitung

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist seit 9. Jänner 2016 als eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen tätig. Als gemeinnütziger, unabhängiger Verein bietet sie mit der Bezeichnung Verbraucherschlichtung Austria kostenlose, freiwillige Schlichtungsverfahren an, um zur Lösung von Problemen zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen beizutragen.

Wie in den ersten beiden Jahren der Vereinstätigkeit war es auch 2018 wieder ein Hauptanliegen, den Bekanntheitsgrad und damit einhergehend die Antragszahlen zu erhöhen, ohne dabei Einbußen bei der hohen Qualität unserer Arbeit zu erleiden. Dies ist einmal mehr gelungen. Die Verbraucherschlichtung Austria verzeichnet ein stetig wachsendes Interesse von VerbraucherInnen und Unternehmen an ihren Dienstleistungen. So konnte die Zahl der Neuankträge im Jahr 2018 um 142 Fälle auf 701 gesteigert werden. Die Teilnahmequote war dabei mit 77% geringfügig und die Einigungsquote bei Teilnahme der Unternehmen mit 75% merklich höher als 2017.

Im vorliegenden Bericht wird – nach einer ersten Übersicht zu den Verfahrensergebnissen des Jahres 2018 – 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 vorangegangenen Jahres gegenübergestellt. Den Abschluss des Berichts bildet eine Übersicht zur nationalen und internationalen Kooperation der Verbraucherschlichtung Austria mit anderen Schlichtungsstellen.

2 Übersicht Verfahrensergebnisse 2018

4.217 Anfragen¹

701 Schlichtungsanträge

677 Abgeschlossene Fälle

106 Begründete Ablehnung²

130 U lehnt Teilnahme ab³

111 Keine Einigung

330 Einigung

23%⁴

19%⁴

58%⁴

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

² Die Fallbehandlung wird von der Verbraucherschlichtung Austria abgelehnt (zB bei Unzuständigkeit).

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

⁴ Die Quoten werden jeweils ohne die begründeten Ablehnungen berechnet.

3 Informationen zum Verein

Die Verbraucherschlichtung Austria 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 die Streitparteien dabei zu unterstützen, eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu erzielen. Dabei arbeitet sie unabhängig, unparteiisch, effektiv, schnell und fair. Grundlage der Tätigkeit sind die Richtlinie über alternative Streitbeilegung

in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)⁵ und das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASTG)⁶ als österreichisches Umsetzungsgesetz. Gemäß §4 Abs 2 ASTG kommt der Verbraucherschlichtung Austria im Vergleich zu den anderen sieben staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen eine besondere Rolle zu, da sie als Auffangschlichtungsstelle fungiert.

Kostenfrei für beide Parteien

Die Verbraucherschlichtung Austria 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 Austria als privatrechtlicher, gemeinnütziger Verein eingerichtet. Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der Vereins-

obmann Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhielt der Verein im Jahr 2018 von den Vereinsmitgliedern, dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich.

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 Austria

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

Grundsätzlich steht es jeder der genannten Einrichtungen frei, ihren Tätigkeitsbereich selbst zu definieren. Während die erstgenannten sieben Stellen auf Grundlage bestimmter Materiensetze bzw. der jeweiligen Verfahrensordnungen Spezialbereiche abdecken, kommt der Verbraucherschlichtung Austria gemäß AStG die Rolle einer Auffangschlichtungsstelle zu. Sie muss also alles abdecken, was die anderen sieben Stellen nicht behandeln. Darüber hinaus steht es aber auch der Verbraucherschlichtung Austria frei, ihren Tätigkeitsbereich selbst zu wählen und sich neben den gemäß Auffangfunktion zukommenden Streitigkeiten auch für weitere Probleme zuständig zu erklären. Positiv formuliert ist die Verbraucherschlichtung Austria insbesondere für Streitigkeiten in folgenden

In Österreich gibt es acht solcher Stellen:

- 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 (Verbraucherschlichtung Austria)

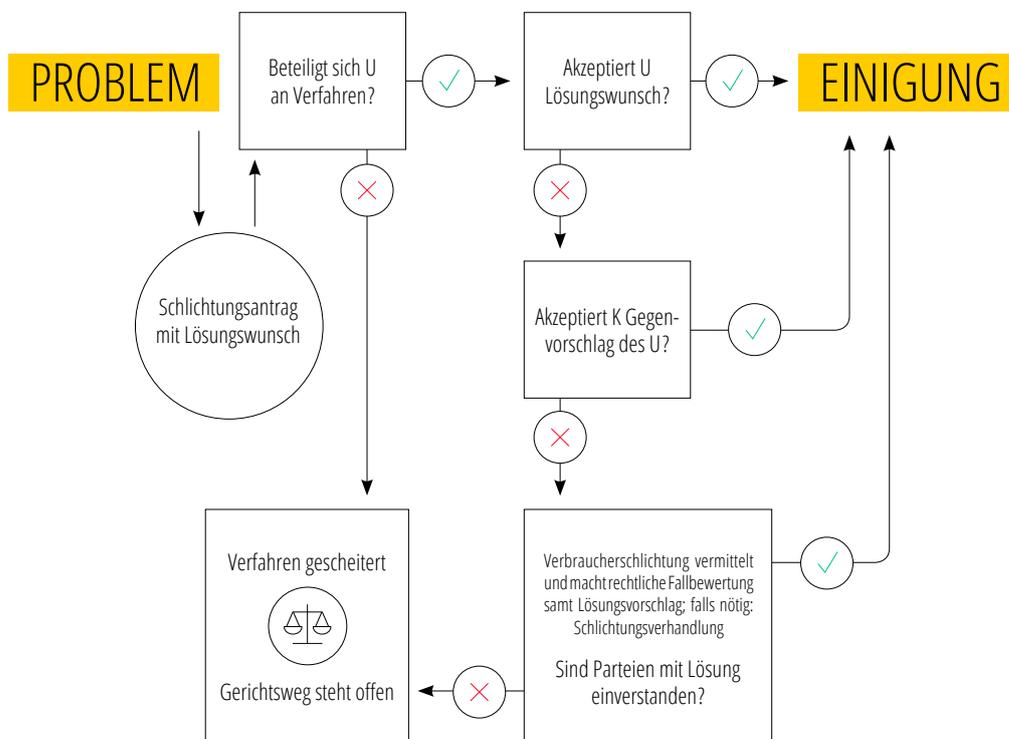
Bereichen zuständig:

- Warenkäufe (insb. Gewährleistungs-, Garantie- und Lieferprobleme);
- Reise (Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen etc.);
- Versicherungen;
- Handwerk;
- Wohnen und Fernwärme;
- Fremdwährungskredite;
- diverse sonstige Dienstleistungen (FriseurIn, Reinigung, Fitnesscenter etc.).

4.2 Verfahrensablauf

Ist die Verbraucherschlichtung Austria 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. Die Verbraucherschlichtung Austria ist sehr darauf bedacht, individuell auf die Bedürfnisse der Verfahrensparteien einzugehen und ihre Tätigkeit in den Grenzen ihrer Verfahrensordnung entsprechend anzupassen. Der Verfahrensablauf sieht im Wesentlichen wie folgt aus:

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 Austria mit beiden Seiten schriftlich oder telefonisch Kontakt auf und versucht, die jeweiligen Standpunkte einander anzunähern. Führt das nicht zu einer Lösung, macht die Verbraucherschlichtung Austria nach einer rechtlichen Beurteilung einen konkreten Schlichtungsvorschlag, soweit dies sinnvoll und möglich ist. Die Annahme dieses Vorschlags ist nicht verpflichtend. Falls es die Verbraucherschlichtung Austria für zielführend erachtet und die Parteien damit einverstanden sind, 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. Ein solches Gespräch endet für gewöhnlich mit einem Schlichtungsvorschlag oder einem Vergleich, den die Parteien mit Hilfe der Schlichterin/des Schlichters erarbeiten. In das Schlichtungsverfahren fließen vermehrt auch mediative Elemente mit ein.



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 Austria diesen Prinzipien entsprechende 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 besuchen die MitarbeiterInnen laufend Schulungen im Bereich der alternativen Streitbeilegung bzw. der Mediation sowie Fachseminare zu verbraucherrechtlichen Fragestellungen. Eine der Schlichterinnen schloss 2018 zudem eine Mediationsausbildung ab.

Das Verfahren ist grundsätzlich freiwillig. VerbraucherInnen und Unternehmen können also nicht dazu gezwungen werden, sich daran zu beteiligen oder Schlichtungsvorschläge anzunehmen. Etwas anders ist dies allerdings beim Abschluss von Teilnahmevereinbarungen. In diesen verpflichten sich Unternehmen, in einem vertraglich zu vereinbarenden Ausmaß an den Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria mitzuwirken. Eine Pflicht zur Annahme von Schlichtungsvorschlägen ist damit zwar nicht verbunden, in der Praxis konnte bei Vorliegen einer Teilnahmevereinbarung jedoch eine bedeutend bessere Einigungsquote erzielt werden. 2018 kam zu den bereits bestehenden Teilnahmevereinbarungen mit den Media und Saturn Märkten, der HiKi Versand GmbH und foxline corporate products eine Vereinbarung mit der Versicherungsagentur Ing. Bernd Hinteregger hinzu.

Weitere Grundsätze von Schlichtungsverfahren sind, dass diese nur in Ausnahmefällen länger als 90 Tage dauern dürfen 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 (vgl. §§ 14 und 18 AStG).



5 Fallbeispiele

Nachfolgend finden sich einige Beispiele aus der täglichen Praxis der Verbraucherschlichtung Austria. „K“ steht dabei für KonsumentIn und „U“ für Unternehmen.

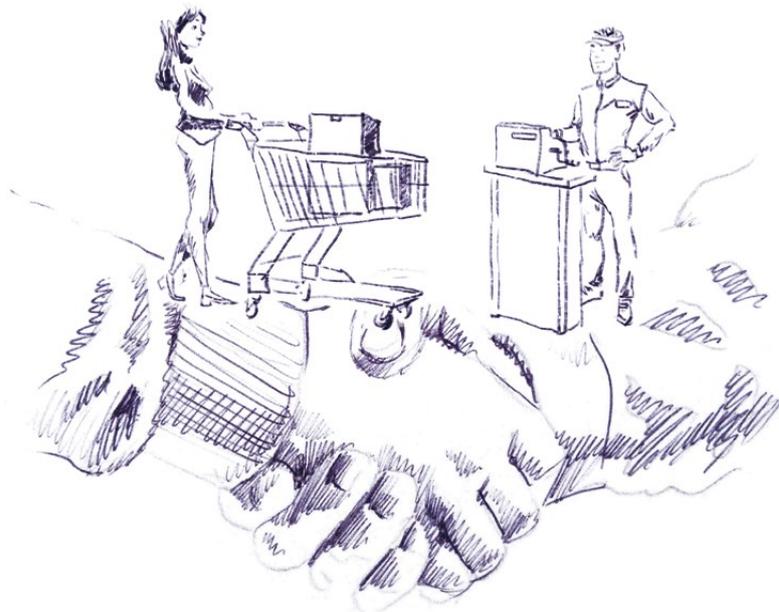
5.1 Handel

Die kostspielige Autoreservierung

Der K gab an, beim U einen Neuwagen reserviert zu haben, wobei die Reservierung bis zur Abklärung weiterer Details (Preis bei anderen Händlern, Finanzierung etc.) aufrecht bleiben sollte. Der K entschied sich letztendlich für das Angebot eines anderen Händlers. U verlangte daraufhin eine 10%ige Stornogebühr und somit einen Betrag von EUR 2.050,--. Der K gab an, nicht auf diese Kosten hingewiesen worden zu sein und erachtete sie zudem für überhöht.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stellte sich heraus, dass der K nicht nur eine unverbindliche Reservierung getätigt, sondern einen Kaufvertrag unterschrieben hatte. Die 10%ige Stornogebühr, die das U verlangte, wurde von der Verbraucherschlichtung Austria als Vertragsstrafe eingestuft. Nachdem eine solche dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegen würde, regte die Verbraucherschlichtung Austria eine Herabsetzung des Betrages an. Das U – das anwaltlich vertreten war – folgte dem Vorschlag und reduzierte den verlangten Betrag auf rund EUR 1.400,--, womit der K einverstanden war.



Das nicht so smarte Phone

Der K kaufte sich beim U ein neues Smartphone um EUR 304,--. Wenige Tage nach dem Kauf habe der Prozessor begonnen sehr langsam zu arbeiten, das Gerät sei heiß geworden und die Kamera habe schlechte, verpixelte Bilder gemacht. Daraufhin kontaktierte der K sowohl das U, bei dem er das Gerät gekauft hatte, als auch den Hersteller des Smartphones. Zwar wurde versucht, das Gerät zu reparieren, dies hatte jedoch keinen nachhaltigen Erfolg. Dem K wurde angeboten, das Gerät erneut zu reparieren oder ihm ca. 70% des Kaufpreises zu erstatten, damit war der K jedoch nicht einverstanden.

Der mangelhafte Rassehund

Der K kaufte von einem Züchter um EUR 1.500,-- einen Rassehund. Ein paar Tage nach dem Kauf habe sich das Verhalten des bis dahin sehr verspielten und neugierigen Hundes verändert. Das Tier habe plötzlich Gleichgewichtsprobleme bekommen und sei träge und apathisch geworden. Der K brachte den Hund daher auf Anraten seiner Tierärztin in eine Tierklinik, wo man das Tier ausführlich untersuchte. Wie sich herausstellte, litt der Hund an einer vererbten Form der Epilepsie. Der Züchter sagte dem K daraufhin zwar die umgehende Rücküberweisung des Kaufpreises zu, nahm diese jedoch nicht vor.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nannte der K den Austausch des Smartphones oder die Erstattung des gesamten Kaufpreises als für ihn akzeptable Lösungen. Nach einem intensiven Austausch der Verbraucherschlichtung Austria mit dem Verkäufer und dem Hersteller des Geräts einigten sich die Parteien schlussendlich darauf, dass der K das Gerät zurückgeben kann und den vollen Kaufpreis erstattet bekommt.

Verfahrensergebnis

Der K wandte sich in weiterer Folge an die Verbraucherschlichtung Austria. Diese kontaktierte den U und konnte innerhalb kurzer Zeit eine Überweisung der EUR 1.500,-- erreichen.

5.2 Versicherung

Teure Verwechslung bei der Lebensversicherung

Der Vater des K schloss über das Vermittlungsunternehmen U eine Lebensversicherung ab. Beim Vertragsabschluss sei es zu einem folgenschweren Versehen gekommen. Da Vater und Sohn gleich heißen und sich somit nur das Geburtsdatum unterscheidet, wurde nicht, wie es nach Angabe des K sein hätte sollen, der Vertrag vom Vater des K abgeschlossen und der K als Begünstigter eingesetzt. Stattdessen sei als Versicherungsnehmer der K und der Vater des K als Begünstigter eingetragen worden. Nachdem der Vater des K nach vielen Jahren starb, wurden EUR 6.000,-- aus der Lebensversicherung je zur Hälfte auf die beiden Kinder aufgeteilt. Der K erhielt also nur EUR 3.000,-- und nicht die ihm – wie er argumentierte – zustehenden EUR 6.000,--.

Der Unfall, der keiner war

Der K hatte beim U eine Unfallversicherung abgeschlossen. Nachdem der K gestürzt war und sich einen Meniskusriss zugezogen hatte, nahm er die Versicherung in Anspruch. Er erhielt die sich aus dem Unfall ergebenden Kosten zurückerstattet und ihm wurde auch Taggeld zuerkannt. In weiterer Folge ließ die Versicherung jedoch ein Gutachten anfertigen, aus dem sich ergab, dass der Sturz nicht ursächlich für den Meniskusriss gewesen sei. Daher verlangte sie einen Betrag von EUR 1.300,-- zurück. Der K war damit nicht einverstanden und wandte sich an die Verbraucherschlichtung Austria.

Verfahrensergebnis

Das U führte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens aus, dass der Versicherungsantrag sowohl vom K als auch seinem Vater unterschrieben worden sei. Somit sei von dessen Richtigkeit auszugehen. Zudem sei der Vertrag bereits 2002 unterschrieben worden, sodass ein etwaiger Fehler viel früher auffallen hätte müssen. Die Verbraucherschlichtung Austria führte ein Schlichtungsgespräch in Form einer Telefonkonferenz durch. Dabei kam die Schlichterin zum Ergebnis, dass im Nachhinein nicht feststellbar sei, was beim Ausfüllen des Versicherungsantrags genau besprochen wurde. Es erschien aber jedenfalls denkbar, dass beim Ausfüllen des Antrags ein Versehen passiert ist. Daher regte die Schlichterin eine Schadensteilung an. Das U erklärte sich daraufhin bereit, dem K EUR 1.250,-- zu erstatten.

Verfahrensergebnis

Das U überprüfte den Fall im Rahmen des Schlichtungsverfahrens noch einmal, kam aber erneut zum Ergebnis, dass die Rückforderung berechtigt sei und der Meniskusriss nicht mit dem Sturz in Verbindung stehe. Allerdings erklärte man sich bereit, den Rückforderungsbetrag auf EUR 300,-- zu reduzieren, sollte der K diesen Betrag rasch einzahlen und der Fall damit geschlossen werden können. Diesem Angebot stimmte der K zu.



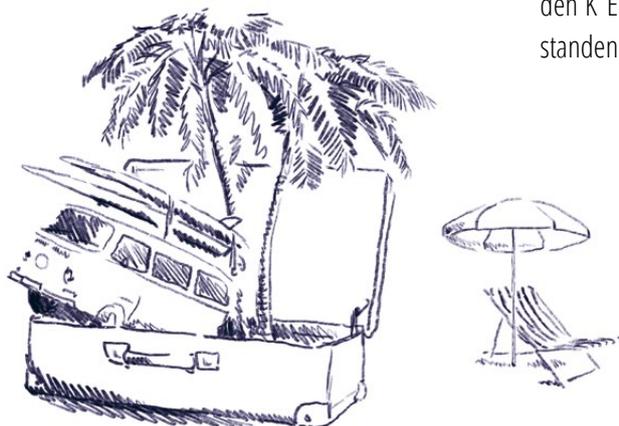
5.3 Reise

Die nächtliche Fehlbuchung

Der K buchte für sich und seine Familie spät abends einen Transatlantikflug. Offenbar abgelenkt oder schon übermüdet, trug er statt den Vornamen seiner Frau zweimal seinen Vornamen ein. Dies sei ihm aber erst ein paar Sekunden nach Abschluss der Buchung aufgefallen. Der K habe sofort versucht, den Fehler zu korrigieren, dies sei jedoch nicht mehr möglich gewesen. Vom Buchungsportal, das der K für die Flugbuchung verwendete, habe der K keine Antwort erhalten und die Airline habe mitgeteilt, dass sie eine Rückerstattung des Ticketpreises ablehne. Der K buchte daraufhin sicherheitshalber noch ein weiteres Ticket für seine Frau, damit die Familie gemeinsam in den Urlaub fliegen konnte. Um bezüglich der Doppelbuchung aber noch eine einvernehmliche Lösung zu finden, wandte sich der K an die Verbraucherschlichtung Austria.

Die Kreuz- und Querfahrt

Die K buchten eine Kreuzfahrt, bei der diverse Destinationen in Asien angesteuert werden sollten. Die Reise kostete für zwei Personen rund EUR 4.700,--. Während der Kreuzfahrt sei es zu Routenänderungen gekommen, die den Charakter der Reise geändert hätten. Die K verlangten daher, dass ihnen die Hälfte des Reisepreises zurückerstattet wird.



Verfahrensergebnis

Der K gab bereits in seinem Schlichtungsantrag an, dass er sich völlig im Klaren darüber sei, dass der Fehler bei ihm liege. Dennoch würden er, beziehungsweise seine Frau, das ursprüngliche Ticket mit dem falschen Namen nicht nutzen können. Auch habe er inzwischen für seine Frau ein separates Ticket für denselben Flug gelöst, weshalb er es sehr begrüßen würde, wenn er zumindest einen Teil des umsonst bezahlten Flugpreises zurückerstattet bekommen könnte. Dies nicht zuletzt auch deshalb, weil die Airline den Platz ja nochmals verkaufen könne. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erklärte sich das U letztlich bereit, dem K kulanztweise rund 90% des Preises für das fehlgebuchte Ticket (insgesamt etwa EUR 500,--) zurückzuerstatten und nur eine Bearbeitungsgebühr einzubehalten.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens argumentierte das U, dass die Routenänderungen wetterbedingt gewesen seien. Die K hielten dem entgegen, dass man schon Tage vor Beginn der Reise vorhersehen hätte müssen, dass die Änderungen notwendig sind und man hätte die K entsprechend darüber informieren und ihnen einen Rücktritt ermöglichen müssen. Das U sah dies anders, war nach Vermittlungsversuchen der Verbraucherschlichtung Austria jedoch bereit, den K EUR 1.000,-- zu erstatten, womit diese einverstanden waren.

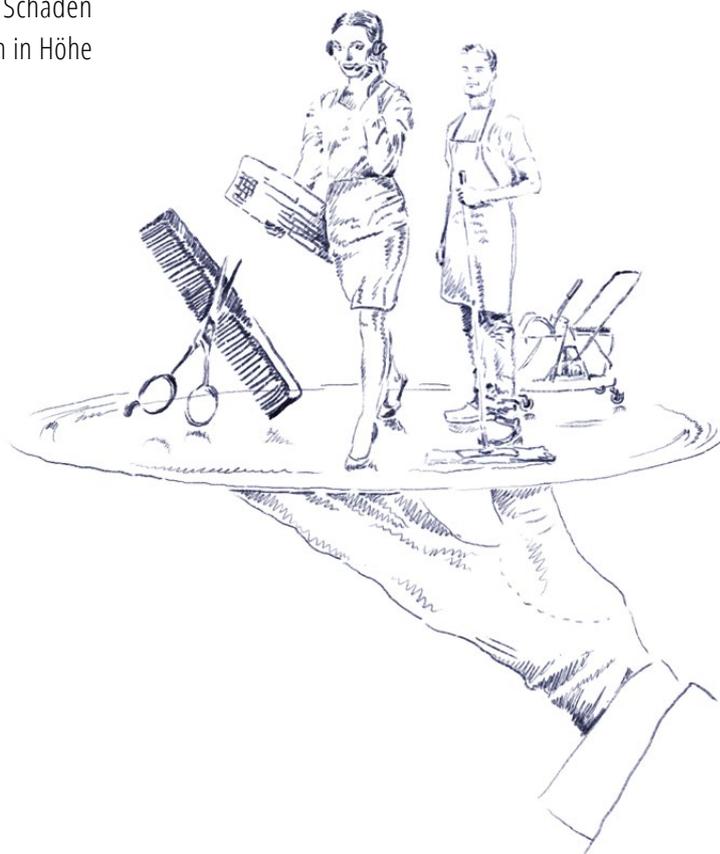
5.4 Dienstleistungen

Der Unfall in der Autowaschanlage

Der K ließ sein Kfz in einer Autowaschanlage des U reinigen. Nachdem die Reinigung beendet war, sei der K in die Anlage gegangen, habe seine Jacke auf den Rücksitz des Autos gelegt und habe noch schnell die Dachantenne angeschraubt. Daraufhin habe er losfahren wollen, habe aber nochmals aussteigen müssen, nachdem der Autoschlüssel noch in der Jacke auf dem Rücksitz gewesen sei. Unglücklicherweise hätten die automatischen Tore der Waschanlage inzwischen begonnen, sich zu schließen. Der K sei zwar noch rasch losgefahren, habe aber nicht mehr durch den niedrigen Spalt gepasst und habe daher abrupt abbremsen müssen. Anschließend sei er wieder ausgestiegen und habe den Notschalter betätigt, der jedoch nur das Einfahrtstor geöffnet habe. Der K habe daraufhin versucht, rückwärts aus der Waschanlage auszufahren, wobei das sich inzwischen wieder schließende Einfahrtstor mit der Unterkante das Auto touchiert und – da der Konsument den Wagen dann noch bewegt habe – an mehreren Stellen den Lack zerkratzt habe. Erst nach einem neuerlichen Versuch sei es dem K gelungen, das Ausfahrtstor zu öffnen und die Waschanlage zu verlassen. Anschließend beanstandete der K den entstandenen Schaden beim U und verlangte die Reparaturkosten in Höhe von EUR 1.800,--.

Verfahrensergebnis

Nachdem auf andere Weise keine Einigung erzielt werden konnte, unterbreitet die Verbraucherschlichtung Austria einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Darin kam sie zum Ergebnis, dass die Verantwortung für den entstandenen Schaden zum überwiegenden Teil beim K liege. Dieser habe die Waschanlage, entgegen einem deutlichen Hinweis beim Einfahrtstor, nicht unverzüglich nach Beendigung des Waschvorgangs verlassen. Zudem habe er keine MitarbeiterInnen des U zur Hilfe geholt, versucht, die Anlage entgegen der Fahrtrichtung zu verlassen und das Fahrzeug nach Auftreffen des Tors auf dem Autodach noch bewegt. Gleichzeitig verletzte nach Ansicht der Verbraucherschlichtung Austria aber auch das U zu einem gewissen Grad seine Verkehrssicherungspflichten. So seien etwa keine Sensoren am Einfahrtstor angebracht gewesen, die ein Schließen des Tors verhindert hätten. Daher schien nach Ansicht der Verbraucherschlichtung Austria eine Schadensteilung von zwei zu einem Drittel zu Lasten des Konsumenten angebracht, womit beide Parteien einverstanden waren.



Das eingeschränkte Schivergnügen

Der K kaufte bei der Talstation eines Schigebiets, das ihm bislang nicht bekannt war, zwei Tageskarten. Zwar habe sich beim Verkaufsstand ein Hinweis befunden, dass eine bestimmte Gondelbahn gesperrt sei, allerdings sei dem K als Neuling in diesem Schigebiet nicht bewusst gewesen – und sei dies auch nirgends gestanden – dass damit nur rund ein Drittel des Schigebietes genutzt werden konnte. Der K forderte vom U daher eine Entschädigung, dieses argumentierte aber mit höherer Gewalt wegen eines sehr starken Sturms, der Schließungen notwendig gemacht habe.

Verfahrensergebnis

Durch Vermittlung der Verbraucherschlichtung Austria einigten sich K und U letztlich darauf, dass der K zwei Tageskarten zum halben Preis erhält, wobei dieses Angebot übertragbar sei und nicht vom K selbst eingelöst werden müsse.

5.5 Fremdwährungskredit

Schaden durch Fehlberatung

Die K schlossen im April 2008 einen endfälligen Fremdwährungskredit in Schweizer Franken im Gegenwert von EUR 192.000,-- ab. Als Tilgungsträger wurden fondgebundene Lebensversicherungen verwendet. Nachdem sich Kredit und Versicherungen nicht so entwickelten wie erhofft, wurde der Schaden für die K immer größer. Da sie bei Aufnahme des Kredits weder von der Bank noch vom Vermögensberater über die Risiken eines Fremdwährungskredits aufgeklärt worden seien und bei korrekter Information auf einen Fremdwährungskredit verzichtet und einen tilgenden Eurokredit abgeschlossen hätten, verlangten die K eine Beteiligung der Bank und des Vermögensberaters am entstandenen Schaden.

Verfahrensergebnis

Im Rahmen eines Schlichtungsgesprächs, an dem neben der Verbraucherschlichtung Austria die K, die Bank und der Vermögensberater teilnahmen, einigten sich die Parteien darauf, dass sich die Bank und der Vermögensberater mit je EUR 5.000,-- am entstandenen Schaden der K beteiligen.



5.6 Handwerk

Die ungewollten Stemmarbeiten

Die K wollte ihr Badezimmer in ihrer Zweitwohnung, die sie nur für Urlaubszwecke nutzte und in der sie sich daher nur gelegentlich aufhalte, renovieren. Sie beauftragte das U mit der Erstellung eines Kostenvoranschlags, wobei vereinbart worden sei, dass die K den dafür nötigen Aufwand bezahlt. Das U entsendete daraufhin einen Mitarbeiter in die Wohnung der K. Aufgrund von Missverständnissen begann der Mitarbeiter jedoch bei seinem Besuch schon mit ersten Stemmarbeiten. In weiterer Folge erhielt die K den Kostenvoranschlag und eine Rechnung, in der für diesen und für die ersten Stemmarbeiten EUR 260,- verlangt wurden. Die K weigerte sich, die Rechnung im vollen Ausmaß zu bezahlen.

Unfrieden am Friedhof

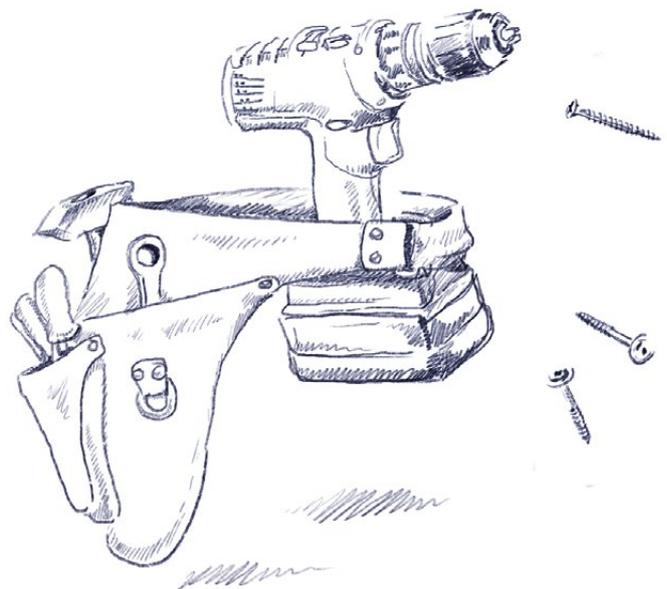
Die K beauftragte das U mit der Herstellung eines Grabsteins für ihr Familiengrab. Dabei habe sie vorgegeben, dass sich das U am benachbarten Grab, das ebenfalls der Familie gehörte, orientieren solle und beide Gräber möglichst gleich ausschauen sollen. Mit dem Ergebnis des U war die K nicht zufrieden, da einerseits größere Unterschiede zum benachbarten Familiengrab bestanden hätten und die Arbeiten zudem nicht gut ausgeführt worden seien. Die K wollte, dass das U Verbesserungen durchführt oder ihr eine Preisreduktion gewährt.

Verfahrensergebnis

Das U argumentierte damit, dass man Arbeiten, die notwendig seien, bereits erledigt habe und dafür natürlich auch entlohnt werden möchte. Die K wiederum war der Ansicht, dass sie die Arbeiten nie in Auftrag gegeben habe. Durch die Vermittlung der Verbraucherschlichtung Austria einigten sich die Parteien letztlich auf eine Zahlung in Höhe von EUR 65,- für den Kostenvoranschlag. Da die aufgestemmte Wand im Zuge der Renovierung in weiterer Folge ohnehin neu verfließt werden sollte, blieb der Schaden der K überschaubar.

Verfahrensergebnis

Das U gab an, dass alle Arbeiten korrekt und im Sinne der Vorgaben der K ausgeführt worden seien. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens kam man letztlich mit der K jedoch überein, dass das Grab wieder abgetragen wird und die K den dafür bereits bezahlten Betrag zurückerhält.



5.7 Wohnen

Der verlorene Wohnungsschlüssel

Der K und seine Frau bewohnten eine Genossenschaftswohnung. 2016 wurde dem K einer der Wohnungsschlüssel aus dem Auto gestohlen. Dies habe der K sofort bei der Polizei angezeigt und auch der Genossenschaft mitgeteilt. Daraufhin habe man nichts mehr von der Genossenschaft gehört. Erst als man Ende 2017 aus der Wohnung ausgezogen sei, habe man eine Rechnung für Schlosserarbeiten über EUR 700,-- erhalten, da man die Schließanlage der Wohnung austauschen habe müssen. Den Rechnungsbetrag habe man einfach vom Genossenschaftsanteil abgezogen und dementsprechend weniger an den K überwiesen. Der K wollte – wenn überhaupt – nur einen geringen Beitrag zu den Schlosserarbeiten leisten.

Der nicht gewährte Befristungsabschlag

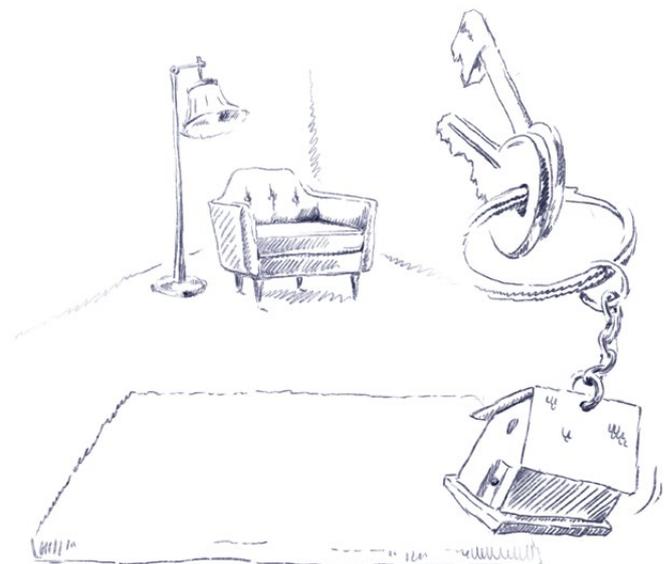
Die K schloss mit dem U einen befristeten Mietvertrag ab. Nachdem das Mietverhältnis kurze Zeit später wieder aufgelöst worden war, habe die K erfahren, dass sie aufgrund der Befristung einen Mietzinsabschlag von 25% erhalten hätte müssen. Diesen forderte die K nun nachträglich.

Verfahrensergebnis

Da auf anderem Weg keine Einigung erzielt werden konnte, führte die Verbraucherschlichtung Austria ein Schlichtungsgespräch durch. Dabei gab das U an, nie eine Meldung über den Verlust des Schlüssels erhalten zu haben. Da ein solcher Verlust ein Sicherheitsrisiko darstelle, habe man die Schließanlage austauschen müssen. Die Schlichterin kam letztlich zum Ergebnis, dass auch ihres Erachtens die MieterInnen für die Folgen des Diebstahls des Schlüssels zu haften haben. Da die Missbrauchsgefahr bzw. die Sicherheitsrisiken 1,5 Jahre nach dem Diebstahl aber eher gering sein dürften und die Judikatur die Tragung der Kosten durch die MieterInnen auch von Sicherheitsüberlegungen abhängig mache, regte die Schlichterin eine kulanziöse Beteiligung des U an den Schlosserkosten an. Die Parteien einigten sich letztlich darauf, dass das U den K EUR 100,-- zurückerstattet.

Verfahrensergebnis

Kurz nachdem die Verbraucherschlichtung Austria mit dem U Kontakt aufgenommen hatte, bot dieses eine Rückerstattung von EUR 700,-- an, womit die K sofort einverstanden war.



6 Regelmäßig wiederkehrende Probleme

6.1 Branchen

Auch wenn die Verbraucherschlichtung Austria eine Vielzahl von Sparten und Problemen abdeckt, gibt es doch bestimmte Problemstellungen, die gehäuft auftreten. Diese Probleme sind über die Jahre hinweg relativ ähnlich.

Handel

Im Bereich des Handels geht es hauptsächlich um Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten. Dabei stellen vor allem defekte Elektrogeräte ein Problem dar, bei denen seitens der Unternehmen regelmäßig ein Eigenverschulden der VerbraucherInnen (zB Wasserschaden, Gewalteinwirkung) behauptet wird. Ob das tatsächlich der Grund für die jeweiligen Defekte ist, kann die Verbraucherschlichtung Austria ohne Sachverständige nicht eruieren. Dennoch können immer wieder Einigungen erzielt werden.

Reisen

Im Reisebereich beschäftigt sich die Verbraucherschlichtung Austria hauptsächlich mit Pauschal- und Flugreisen. Bei ersteren geht es regelmäßig darum, dass die Reise aufgrund verschiedener behaupteter Mängel (zB unzureichende Qualität der Unterkunft oder des Essens) nicht den erwünschten Verlauf genommen hat. Bei den Flugreisen sind schwerpunktmäßig abhanden gekommenes oder verspätet zugestelltes Gepäck und die (teilweise) Weigerung von Fluglinien, bei Flugstornierung durch KonsumentInnen die Steuern und Gebühren zurückzuerstatten, ein Thema. Was Letzteres anbelangt, wäre eine klare gesetzliche Regelung wünschenswert.

Fernwärme

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 und damit einhergehend die Richtigkeit der Heizkostenabrechnung angezweifelt werden. Dabei geht es vielfach darum, Aufklärungsarbeit zu leisten, wobei durch gesetzliche Regelungen und Garantien wie im Gas- und Strombereich wohl Verbesserungen möglich wären. Unabhängig davon wären aber auch hier regelmäßig Sachverständige notwendig, um das korrekte Funktionieren von Messgeräten zu überprüfen.

Versicherung

Im Versicherungssektor besteht das Problem meist darin, dass unterschiedliche Ansichten über das Vorliegen eines Versicherungsfalles bestehen, das Versicherungsunternehmen einen geringeren Betrag bezahlt als KonsumentInnen fordern oder Uneinigkeit darüber besteht, wann der Versicherungsvertrag gekündigt werden kann.

Dienstleistungen

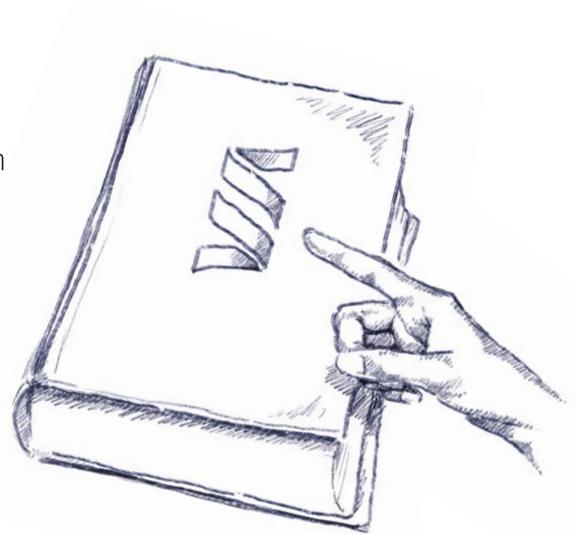
Bei den sonstigen Dienstleistungen spielen vor allem Fitnesscenterverträge und deren Kündigung eine große Rolle. KonsumentInnen verlieren oft nach kurzer Zeit die Lust am Training und sind sich nicht bewusst, dass sie meist ein Jahr vertraglich gebunden sind. Auch die rechtzeitige Kündigung, um Verlängerungen von Mitgliedschaften zu verhindern, wird regelmäßig übersehen. Hier besteht teilweise aber auch Verbesserungsbedarf auf Unternehmensseite, was die Informationserteilung an KonsumentInnen anbelangt.

Fremdwährungskredite

Streitigkeiten betreffend Fremdwährungskredite haben im Vergleich zu den vorhergehenden Jahren deutlich abgenommen. Dies dürfte nicht zuletzt auch daran liegen, dass Schadenersatzansprüche vielfach verjährt sein dürften und KonsumentInnen deshalb von vornherein Abstand von einem Schlichtungsversuch nehmen.

6.2 Informationspflicht

Zur Pflicht von Unternehmen, KonsumentInnen bei Vorliegen einer bilateral nicht lösbaren Streitigkeit gemäß §19 Abs 3 ASchG schriftlich auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen, ist zu sagen, dass dieser Pflicht nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria nach wie vor nicht ausreichend nachgekommen wird. So geben im Feedbackfragebogen der Schlichtungsstelle, der nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens an VerbraucherInnen geschickt wird, im Jahr 2018 von 188 KonsumentInnen nur rund 4% an, dass sie vom betroffenen Unternehmen von der Verbraucherschlichtung Austria erfahren hätten. Seit Beginn ihrer Tätigkeit im Jänner 2016 gaben von 509 KonsumentInnen rund 5% an, vom betroffenen Unternehmen über die Verbraucherschlichtung Austria informiert worden zu sein. Hier wären entsprechende Maßnahmen notwendig, um die Informationserteilung auf Unternehmensseite zu verbessern, wobei die Verbraucherschlichtung Austria grundsätzlich beobachtet, dass große Unternehmen der Informationspflicht weit häufiger nachkommen als kleine und mittlere Unternehmen. Dies dürfte auf die mangelnde Kenntnis über das Bestehen dieser Pflicht zurückzuführen sein.



7 Statistische Auswertung

7.1 Anfragen

	2017	2018	Veränderung in %
Anfragen	3.724	4.217	+ 13%

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 4.217 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 13% mehr als im Jahr davor. Unter Anfragen versteht die Verbraucherschlichtung Austria 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 wurde auch Rechtsberatung begehrt, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle jedoch nicht oder nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



7.2 Schlichtungsanträge

7.2.1 Branchen

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 701 Schlichtungsanträge – und somit um rund 25% mehr als im Jahr zuvor – gestellt. Dabei bildeten die Bereiche Handel, Reise, Versicherung und sonstige Dienstleistungen (FriseurIn, Reinigung, Fitnesscenter etc.) die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Rund 62% der Fälle stammten im Jahr 2018 aus diesen Bereichen. Unter Sonstiges fallen hauptsächlich Kündigungen von Spendenmitgliedschaften oder Mitgliedschaften bei diversen Organisationen.

Branchen	2017	2018	Veränderung in %
Handel	130	151	+16%
Reise	75	97	+29%
Versicherung	55	96	+75%
Sonst. Dienstl.	40	90	+125%
Fernwärme	38	40	+5%
Fremdwährungskredit	71	35	-51%
Handwerk	30	35	+17%
Wohnen	37	32	-14%
Sonstiges	83	125	+51%
Gesamt	559	701	+25%

7.2.2 Rechtliches Problem

In rund der Hälfte der 2018 bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebrachten Fälle ging es um Probleme rund um Kündigungen/Stornierungen und um Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Erst dann folgen Konflikte zum Thema Garantie/Gewährleistung und Schadenersatz, die im Jahr zuvor noch die ersten beiden Plätze einnahmen. Unter „Vertragsfragen“ fallen etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen.

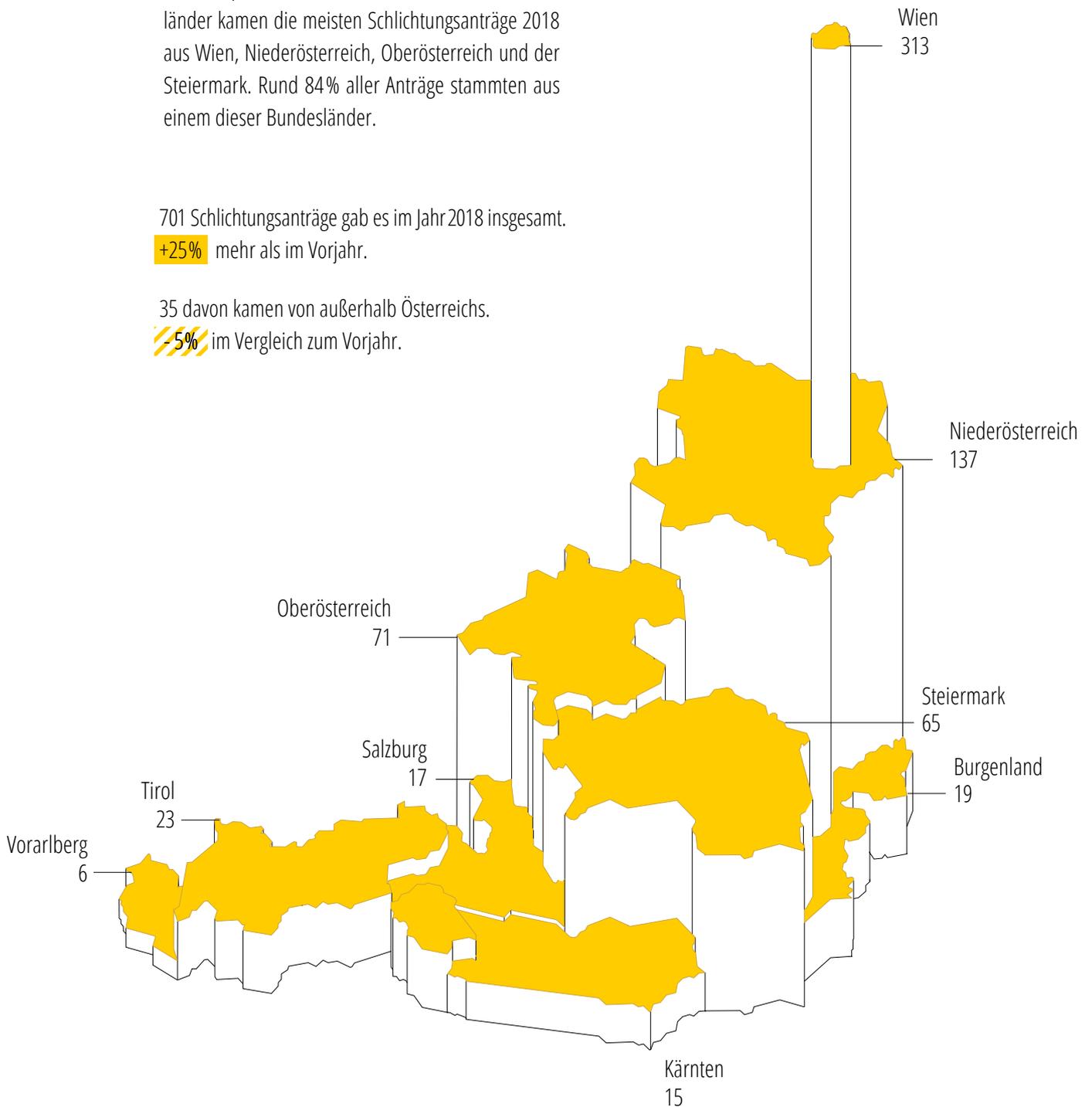
Rechtliches Problem	2017	2018	Veränderung in %
Kündigung/Storno	77	237	+208%
Preis/Rechnung	115	123	+7%
Garantie/Gewährleistung	116	111	-4%
Schadenersatz	128	101	-21%
Vertragsfragen	63	76	+21%
Lieferprobleme	25	15	-40%
Sonstiges	35	38	+9%
Gesamt	559	701	+25%

7.2.3 Bundesländer

Entsprechend der Einwohnerzahl der Bundesländer kamen die meisten Schlichtungsanträge 2018 aus Wien, Niederösterreich, Oberösterreich und der Steiermark. Rund 84% aller Anträge stammten aus einem dieser Bundesländer.

701 Schlichtungsanträge gab es im Jahr 2018 insgesamt.
+25% mehr als im Vorjahr.

35 davon kamen von außerhalb Österreichs.
-5% im Vergleich zum Vorjahr.



7.3 Verfahrensergebnisse

7.3.1 Gesamtergebnis Verfahrensausgang

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 677 Fälle abgeschlossen. Das sind rund 28% mehr als im Jahr davor. Dabei konnte die Zahl der Einigungen um rund 55% erhöht werden, während die Zahl der Nichteinigungen konstant blieb. Dazu ist anzumerken, dass nicht alle Fälle, die im Jahr 2018 abgeschlossen wurden, auch in diesem bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2017.

Verfahrensausgang	2017	2018	Veränderung in %
Einigung	213	330	+55%
Keine Einigung	110	111	+1%
U lehnt Teilnahme ab	112	130	+16%
Ablehnung durch VSA	93	106	+14%
Gesamt	528	677	+28%

7.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildeten 2018 die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung Austria und das Zurückziehen von Anträgen die wichtigsten Gründe, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. Ist die Verbraucherschlichtung Austria nicht zuständig, werden KonsumentInnen allerdings an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz mehrmaligem Ersuchen der Verbraucherschlichtung Austria um Verbesserung unverständlich oder unvollständig bleibt. Weiters gelten Anträge dann als zurückgezogen, wenn KonsumentInnen diese einbringen, sich dann aber doch noch mit dem Unternehmen einigen, bevor die Verbraucherschlichtung Austria Kontakt mit den Unternehmen aufnehmen kann.

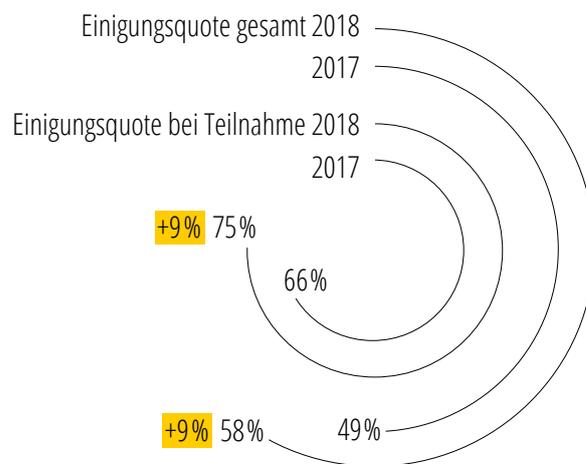
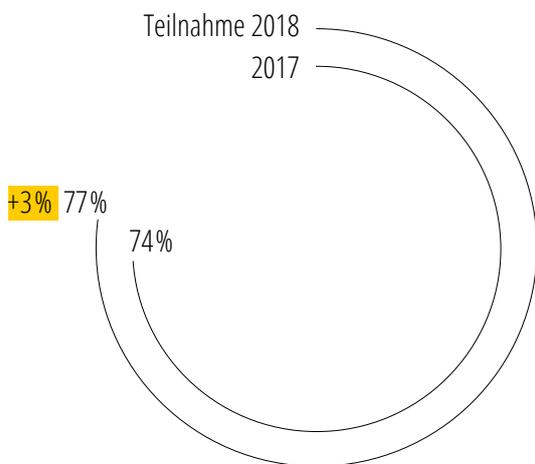
In einem Fall wurde 2018 die Behandlung deshalb abgelehnt, weil die Beschwerde beim Unternehmen mehr als ein Jahr zurücklag.

Ablehnungsgrund	2017	2018
Mangelnde Zuständigkeit	72	67
Antrag zurückgezogen	13	38
Streitfall liegt zu lange zurück	-	1
Fall bereits bei Gericht	6	-
Bloßes Auskunftsbegehren	2	-
Gesamt	93	106

7.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 571 Fällen, die im Jahr 2018 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht abgelehnt hat, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 77% und war damit geringfügig höher als im Jahr davor. Wenn sich das Unternehmen am Verfahren beteiligte, kam es in drei von vier Fällen zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, lag die Einigungsquote immer noch bei guten 58%. Im Vergleich zum Vorjahr konnten die Einigungsquoten um jeweils 9 Prozentpunkte gesteigert werden.

QUOTEN Teilnahme und Einigung



7.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens konnte 2018 im Vergleich zum Vorjahr um 4 Tage auf 34 Tage reduziert werden.

Verfahrensausgang	2017	2018	Änderung in Tagen
Verfahrensdauer in Tagen (Ø)	38	34	- 4

7.3.5 Streitwerte

Bei den einzelnen Streitigkeiten ging es 2018 in rund 70 % der Fälle um Beträge bis EUR 1.000,--. Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte demnach der Regelfall.

Streitwerthöhe	2017	2018	Veränderung in %
Bis EUR 100,--	78	203	+160%
EUR 101,-- bis EUR 1.000,--	267	266	+/- 0 %
EUR 1.001,-- bis EUR 5.000,--	75	117	+56%
EUR 5.001,-- bis EUR 10.000,--	35	31	-11%
Mehr als EUR 10.000,--	73	60	-18%
Gesamt	528	677	+28%

7.4 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen

7.4.1 Allgemeines

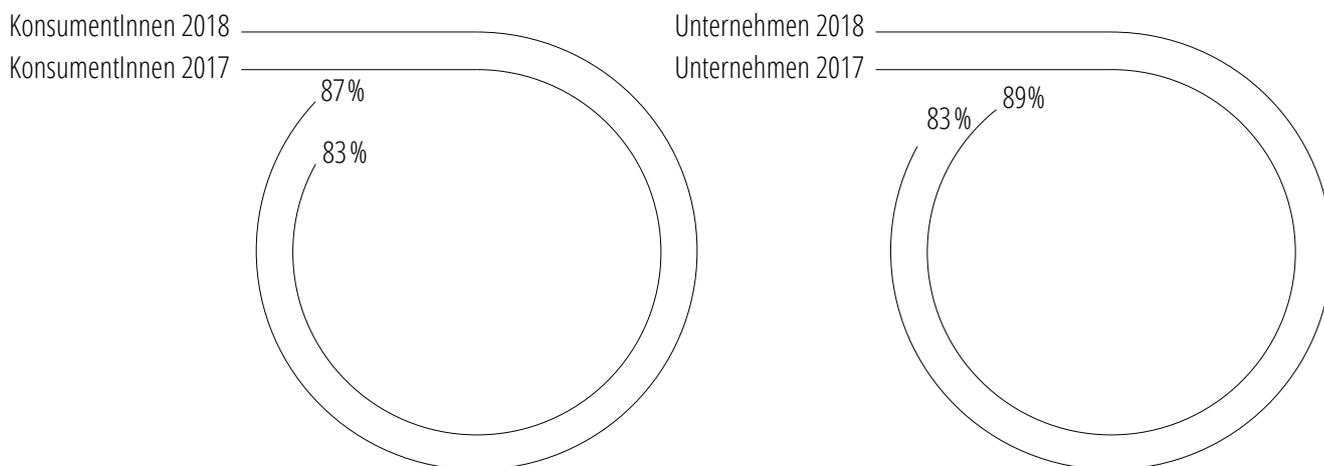
Nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens werden sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen per E-Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und verbessert werden soll.

Im Jahr 2018 haben 188 KonsumentInnen und 18 Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Die geringe Zahl der Unternehmen könnte unter anderem daran liegen, dass diese oft nicht nur einen, sondern mehrere Fälle bei der Verbraucherschlichtung Austria anhängig hatten und den Fragebogen daher wohl nicht mehrfach ausfüllten.

7.4.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Sowohl im Jahr 2017 als auch im Jahr 2018 gaben (weit) mehr als 80% der KonsumentInnen und Unternehmen, die den Feedback-Fragebogen ausgefüllt haben, an, dass sie sich wieder an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würde, was sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung spricht. Dies ist umso bemerkenswerter, als somit auch einige jener rund 38% der KonsumentInnen, die laut Feedbackfragebogen mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens wenig bis gar nicht zufrieden waren, erneut an einem solchen teilnehmen würden. Alle Unternehmen und rund 43% der KonsumentInnen, die auf die Frage der erneuten Teilnahme nicht mit „ja“ antworteten, haben jedoch nicht auf „nein“ sondern auf „keine Angabe“ geklickt.

ZUSTIMMUNG Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren?



7.4.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Der Großteil der KonsumentInnen und Unternehmen sah die Verbraucherschlichtung Austria sowohl 2017 als auch 2018 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“⁷. Jene VerbraucherInnen und Unternehmen, die nicht mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“ antworteten, haben meist auf „keine Angabe“ geklickt.

Ich empfand die Verbraucherschlichtung als	2017		2018	
	K (n=193)	U (n=18)	K (n=188)	U (n=18)
serviceorientiert	91%	100%	96%	89%
schnell	94%	100%	95%	95%
unabhängig	85%	95%	89%	95%
kompetent	85%	100%	90%	89%
fair	85%	100%	85%	89%

7.4.4 Einhaltung des Verfahrensergebnisses

Antworten KonsumentInnen auf die Frage, ob in ihrem Fall eine Einigung erzielt wurde, mit ja, werden sie anschließend gefragt, ob die Einigung eingehalten bzw. umgesetzt wurde. Daher ist die Zahl der Antworten hier naturgemäß geringer als bei den vorhergehenden Fragen. Nur 1% der 2018 befragten KonsumentInnen gab an, dass die Einigung nicht umgesetzt worden sei. Nimmt man die Jahre 2017 und 2018 zusammen, war die Zahl mit 3% immer noch sehr gering. Die Differenz auf 100% bilden jeweils jene KonsumentInnen, die mit „keine Angabe“ auf diese Frage antworteten. Insgesamt ist somit davon auszugehen, dass die bei der Verbraucherschlichtung Austria erzielten Einigungen im Regelfall auch umgesetzt werden.

Wurde die Einigung umgesetzt	2017 (n=111)		2018 (n=115)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
	70%	5%	74%	1%

⁷ „trifft eher zu“ macht jeweils nur einen geringen Anteil aus. Der ganz überwiegende Teil der Befragten antwortete mit „trifft zu“.

8 Nationale und internationale Kooperation

Die Verbraucherschlichtung Austria ist sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene um gute Vernetzung bemüht, um vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtungen zu profitieren und ihr Leistungsangebot zu verbessern.

Auf nationaler Ebene tragen vor allem die von der Verbraucherschlichtung Austria initiierten Treffen aller staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen 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 ist die Verbraucherschlichtung Austria seit 2016 Mitglied von FIN-NET, einem von der EU geförderten Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten. Zu diesen Finanzstreitigkeiten zählen die von der Verbraucherschlichtung Austria 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 Austria zudem Mitglied des neu gegründeten Netzwerks TRAVEL-NET, das ähnlich wie FIN-NET im Finanzdienstleistungssektor eine Vernetzung von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen zum Ziel hat.

Neben diesen institutionalisierten Formen der Zusammenarbeit bestehen auch informellere Arten der Kooperation. So haben die Verbraucherschlichtung Austria und die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle Deutschland Ende 2016 Treffen deutschsprachiger Auffang- und Onlineschlichtungsstellen initiiert. Weiters hat die Verbraucherschlichtung Austria regelmäßig Kontakt mit Auffangschlichtungsstellen aus Deutschland, Luxemburg und Belgien, um sich über die gemeinsame Arbeit auszutauschen und alternative Streitbeilegung zu forcieren.



9 Zusammenfassung

Die Verbraucherschlichtung Austria konnte 2018 an die bereits sehr erfolgreichen Vorjahre anknüpfen und ihre Rolle als eine der führenden Einrichtungen alternativer Streitbeilegung in Österreich und der EU festigen.

Im Jahr 2018 wurden 4.217 allgemeine Anfragen erledigt, 701 neue Schlichtungsanträge entgegengenommen und 677 Fälle abgeschlossen. Somit wurde die Zahl der Neuanträge gegenüber dem Vorjahr um 25% erhöht. 106 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) leider nicht behandelt werden, in weiteren 130 Fällen lehnte das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren von vornherein ab. Die Ausarbeitung einer Lösung war in diesen Fällen daher nicht möglich. In den verbleibenden 441 Fällen konnte 330-mal eine Einigung und 111-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der begründeten Ablehnungen ergeben sich daraus eine Teilnahmequote von 77% und eine Einigungsquote von 58%. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse sehr beachtlich.

Abgesehen von den Verfahrensergebnissen steht der Verein aufgrund seiner Mitgliederstruktur und der nationalen sowie internationalen Vernetzung auch organisatorisch auf soliden Beinen. Nachdem das von der Verbraucherschlichtung Austria gesetzte Ziel, 600 bis 1.000 Neuanträge zu erhalten, im Jahr 2018 erreicht wurde, gilt es nunmehr durch weitere PR-Maßnahmen und die Fortführung der qualitativ hochwertigen Arbeit die 1.000er-Marke zu erreichen.

Die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria für KonsumentInnen und Unternehmen wären ohne die zahlreichen UnterstützerInnen und Förderer sowie die engagierten MitarbeiterInnen des Vereins nicht möglich gewesen. Ihnen gebührt an dieser Stelle großer Dank.

Akzeptanz und gutes Echo

Wie die Beantwortung der Feedback-Fragebögen zeigt, wird das Angebot der Verbraucherschlichtung Austria sowohl von KonsumentInnen als auch von Unternehmen durchwegs positiv beurteilt und die Einrichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent und fair wahrgenommen. Deutlich über 80% der KonsumentInnen und Unternehmen geben daher an, sie würden sich 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



Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums

 **Bundesministerium**
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

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

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



