

Jahresbericht 2024

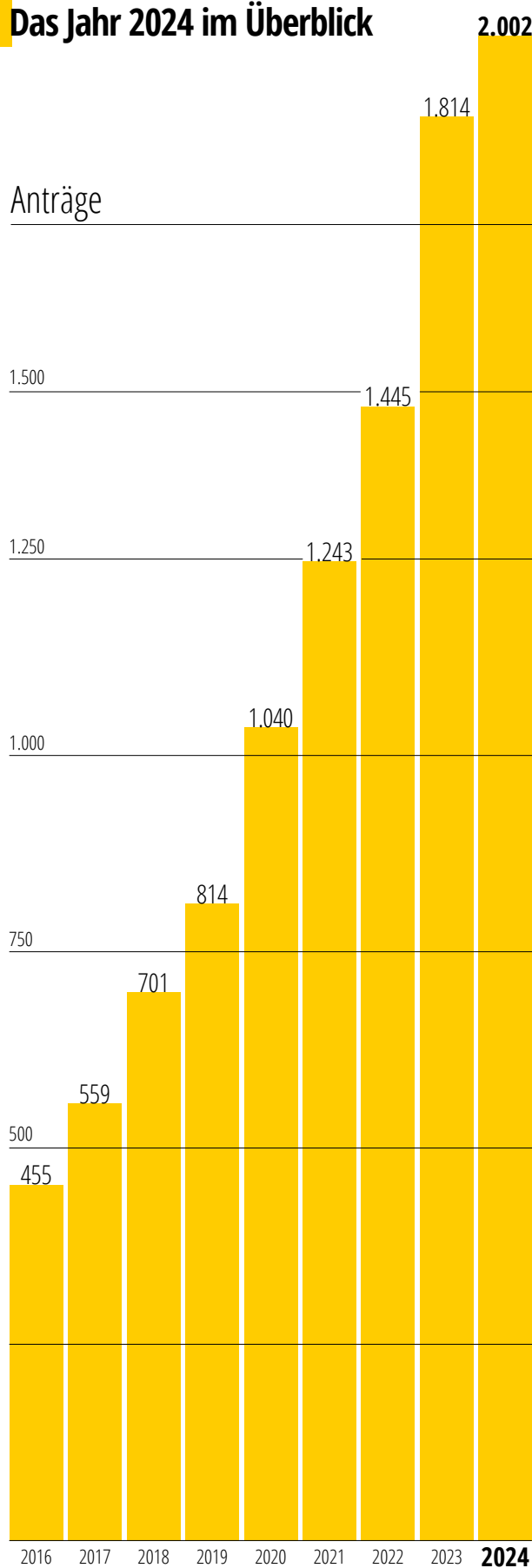
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Inhalt

1	Das Jahr 2024 im Überblick	1
2	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	3
3	Häufige Problemkonstellationen	4
4	Statistische Auswertung	7
4.1	Anfragen	7
4.2	Schlichtungsanträge	8
4.2.1	Branchen	8
4.2.2	Rechtliche Probleme	9
4.2.3	Bundesländer	10
4.3	Verfahrensergebnisse	10
4.3.1	Überblick Verfahrensausgang	10
4.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	11
4.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	12
4.3.4	Verfahrensdauer	12
4.3.5	Streitwerte	13
4.3.6	Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung	13
5	Feedback von Konsument:innen und Unternehmen	14
5.1	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	14
5.2	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	15
5.3	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	15
6	Nationale und internationale Kooperation	16

1 Das Jahr 2024 im Überblick



10.764

Anfragen

↓ -5%



81%

Teilnahmequote
↓ -2% -Punkte

62%

Einigungsquote gesamt
↓ -1% -Punkte

75%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens
↓ -2% -Punkte



49 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↑ +5 Tage

Wie im Jahr 2023 waren auch 2024 Streitigkeiten in den Bereichen **Handel und Heizkosten-abrechnungen** wieder die häufigsten Gründe, weshalb sich Konsumentinnen und Konsumenten an die Verbraucherschlichtung Austria wendeten. Inhaltlich ging es dabei hauptsächlich um Probleme mit mangelhaften Elektrogeräten, Möbeln oder Kleidungsstücken sowie um Fragen zur Richtigkeit der verrechneten Wärmekosten und zur Höhe der neuen Teilbetragsvorschreibungen.

An zahlenmäßig dritter Stelle findet sich der Dienstleistungssektor, wobei es sich hier vor allem um Probleme mit Autovermietungen und Fitnessstudios handelte. Weiters kam es insbesondere im Handwerks-, Versicherungs- und Wohnbereich zu deutlichen Antragssteigerungen. Beim Handwerk waren es vor allem Meinungsverschiedenheiten mit Installateur:innen und Mechaniker:innen hinsichtlich technischer und buchhalterischer Fragen. Im Versicherungssektor spielten Probleme mit der Schadensdeckung und Vertragskündigung bei Rechtsschutz-, Haushalts- und Kfz-Versicherungen die Hauptrolle. Im Wohnbereich ging es hauptsächlich um Streitigkeiten rund um Verbesserungsarbeiten am Mietobjekt, die Höhe der Miete und die gänzliche oder teilweise Einbehaltung der Kaution.

Dank einer zusätzlichen Förderung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz wurde das Projekt der **Beziehung von Sachverständigen zu Schlichtungsverfahren** auch 2024 fortgeführt. Dadurch konnte die Schlichtungsstelle bei technischen Sachfragen auf das Know-How von Expertinnen und Experten zurückgreifen und in ansonsten wohl kaum lösbaren Fällen eine Einigung erzielen.

Insgesamt konnte die Verbraucherschlichtung Austria 2024 zum achten Mal in Folge eine **deutliche Steigerung der Antragszahlen verbuchen**, wobei die Erfolgsquoten trotz der im ersten Halbjahr schwierigen Personalsituation konstant blieben. So wurden **10.764 allgemeine Anfragen** erledigt, **2.002 neue Schlichtungsanträge** entgegengenommen und **2.039 Fälle abgeschlossen**. Die Anzahl der Schlichtungsanträge hat sich gegenüber dem Vorjahr somit um mehr als 10% erhöht. Von den abgeschlossenen Fällen konnten 397 wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) nicht behandelt werden, in weiteren 304 Fällen lehnte das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren ab. Die Ausarbeitung einer Lösung war in diesen Fällen daher nicht möglich. In den verbleibenden 1.338 Fällen konnte 1.010-mal eine Einigung und 328-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der von der Schlichtungsstelle abgelehnten Fälle ergeben sich daraus eine **Teilnahmequote von 81%** und eine **Einigungsquote von 62%**. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind diese Ergebnisse erneut höchst erfreulich.

Wie die Beantwortung der Feedback-Fragebögen zeigt, wird das Angebot der Verbraucherschlichtung Austria sowohl von Konsument:innen als auch von Unternehmen durchwegs positiv beurteilt und die Einrichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair wahrgenommen. 92% der Konsument:innen und 87% der Unternehmen gaben an, sie würden sich erneut an Schlichtungsverfahren beteiligen.

Insgesamt ist festzuhalten, dass die Bekanntheit der Schlichtungsstelle seit nunmehr neun Jahren stetig steigt und konsumenten- und unternehmensseitig auf Akzeptanz stößt. Dies ist letztlich nur durch die zahlreichen Unterstützer:innen und Förderer sowie die engagierten Mitarbeiter:innen der Schlichtungsstelle möglich. Ihnen gebührt an dieser Stelle großer Dank.

2 Allgemeines zur Schlichtungsstelle

Die Verbraucherschlichtung Austria ist eine der acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich. Sie vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbraucher:innen und in Österreich niedergelassenen Unternehmen in Bereichen wie Warenkäufen, Reisen, Versicherungen und Dienstleistungen sowie generell überall dort, wo keine der anderen spezialisierten Schlichtungsstellen zuständig ist. Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtung Austria basiert auf dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)¹ und erfolgt unabhängig, unparteiisch, schnell und kostenlos. Träger der Schlichtungsstelle ist der gemeinnützige Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“. 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 2024 von den Vereinsmitgliedern sowie dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ. Einzelne Projekte wurden auch von der Europäischen Kommission gefördert.

Die personelle Unterbesetzung, die Anfang 2024 noch bestand, konnte behoben werden. Seit Mai 2024 arbeiten bei der Schlichtungsstelle vier Schlichter:innen, eine juristische Mitarbeiterin, eine Verfahrensmanagerin und zwei geringfügig beschäftigte studentische Mitarbeiter:innen. Dies entspricht einer Arbeitskapazität von insgesamt etwas mehr als 4,5 Vollzeitäquivalenten, da nicht alle Mitarbeiter:innen Vollzeit tätig sind.

Das **Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria** ist freiwillig, vertraulich und innerhalb der Grenzen des ASStG und der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung Austria auf den jeweiligen Fall individuell anpassbar. Die Verfahren dürfen in der Regel nicht länger als 90 Tage dauern und hemmen mit Antragstellung Verjährungsfristen. Unabhängige, qualifizierte Schlichter:innen stellen die Qualität der Verfahren sicher. Die Beteiligung an den Verfahren ist für Konsument:innen und Unternehmen grundsätzlich freiwillig. Manche Unternehmen haben sich in Teilnahmevereinbarungen jedoch dazu verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtung Austria mitzuwirken. Diese Unternehmen sind auf der Website der Verbraucherschlichtung Austria (www.verbraucherschlichtung.at) unter dem Reiter „Vereinbarungen“ ersichtlich.

¹ BGBl. I Nr. 105/2015.

3 Häufige Problemkonstellationen

Nachfolgend soll überblicksmäßig dargestellt werden, mit welchen Problemstellungen die Verbraucherschlichtung Austria 2024 hauptsächlich konfrontiert war. Konkrete Fallbeispiele finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.verbraucherschlichtung.at/news, wo laufend der „Fall des Monats“ publiziert wird.

- **Allgemeines**

- **Teuerungen:** Die weiterhin hohen Lebenshaltungskosten, insbesondere im Energiesektor, führten zu einem neuerlichen Ansteigen der Anträge im Bereich der Heizkostenabrechnungen. In anderen Sektoren verwiesen Antragsteller:innen vielfach darauf, dass man sich das tägliche Leben kaum noch leisten könne und daher Unterstützung bei der Auflösung von Vertragsverhältnissen brauche.
- **Falsche Vorstellungen von der Rechtslage:** Konsument:innen und teils auch Unternehmen haben oft falsche Vorstellungen von der geltenden Rechtslage, etwa zu Rückgaberechten, Vertragskündigungen oder dem Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie. Die Schlichtungsstelle übernimmt hier eine wichtige Aufklärungs- und Informationsfunktion.
- **Informationspflicht von Unternehmen:** Viele Unternehmen informieren Konsument:innen nicht ausreichend über die zuständige Schlichtungsstelle, obwohl sie dazu verpflichtet sind. So ergibt sich aus dem Feedback-Fragebogen der Verbraucherschlichtung Austria, dass nur rund 6% der antragstellenden Konsument:innen vom Unternehmen über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens informiert wurden. Gleichzeitig muss aber auch hervorgehoben werden, dass vor allem große Unternehmen das Angebot der Schlichtungsstelle mittlerweile zunehmend schätzen und aktiv nutzen.

- **Branchenspezifisch**

- **Handel:** Bei der Verbraucherschlichtung Austria landeten vor allem Streitigkeiten aus den Bereichen Elektro-, Möbel und Bekleidungshandel. Dabei ging es vorwiegend um Garantie- und Gewährleistungstreitigkeiten. Neben diesen spielten aber auch der Rücktritt von Kaufverträgen sowie Lieferverzögerungen eine größere Rolle.
- **Dienstleistungen:** Im Dienstleistungssektor waren Probleme mit Kündigungen von Fitnesscenterverträgen wegen Entgelterhöhungen oder gestiegener Lebenshaltungskosten sowie Streitigkeiten bei Mietautos wegen des Entgelts oder Stornos am häufigsten vertreten. Im Vergleich zum Vorjahr konnte die Teilnahme- und Einigungsquote im Bereich der Dienstleistungen deutlich gesteigert werden.

- **Versicherung:** Der Versicherungssektor war 2024 der Bereich mit den prozentuell zweithöchsten Steigerungen. Dabei ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen. Die meisten Anträge erhielt die Schlichtungsstelle dabei in den Bereichen Rechtsschutz-, Haushalts-, Kfz- und Lebensversicherung. Auffallend ist, dass die Teilnahmequote im Versicherungsbereich zwar nach wie vor unter dem Durchschnitt liegt. Beteiligt sich ein Versicherungsunternehmen aber am Schlichtungsverfahren, kommt es in mehr als 82% der Fälle zu einer Lösung, was nach wie vor eine der besten Einigungsquoten der von der Verbraucherschlichtung Austria behandelten Sektoren darstellt.
- **Reise:** Im Reisebereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria 2024 hauptsächlich mit Problemen rund um verlorenes oder zu spät zugestelltes Fluggepäck. Daneben spielten aber auch Probleme mit Pauschalreisen oder Hotelunterkünften eine große Rolle. Auffallend ist, dass der Reisesektor einer der wenigen ist, in dem die Verbraucherschlichtung Austria einen deutlichen Rückgang der Antragszahlen verzeichnete. Dies liegt insbesondere daran, dass die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im zweiten Halbjahr 2024 praktisch alle Streitigkeiten im Flugbereich in ihre Zuständigkeit übernahm.
- **Heizkostenabrechnung:** Im Bereich Heizkostenabrechnung (Fernwärme) wirkten die hohen Energiekosten bis ins Jahr 2024 nach, auch wenn der Fallanstieg nicht mehr so enorm ist wie in den Jahren davor. Dabei ging es Konsument:innen meist darum, die Richtigkeit von Abrechnungen überprüfen bzw. diese überhaupt nachvollziehen zu können. Im Zuge der Verfahren wurde von Konsument:innen regelmäßig bemängelt, dass es im Bereich der Fernwärme kein Recht auf Grundversorgung gibt, oder dass es im Heizkosten- bzw. Fernwärmesektor keine mit dem Gas- und Strombereich vergleichbare Regulierung gibt. Weiters stehen den Verbraucher:innen meist mehrere Unternehmen gegenüber (Hausverwaltung, Energielieferant, Abrechnungsunternehmen etc.). Diese Unternehmen verweisen vielfach auf den jeweils anderen, was eine Aufklärung oder Lösungsfindung schwierig bis teilweise unmöglich macht. Ein Tätigwerden des Gesetzgebers erscheint in diesem Bereich nach wie vor dringend erforderlich.
- **Wohnen:** Im Bereich Miete und Wohnen standen Streitigkeiten über Verbesserungsarbeiten, die Rückzahlung der Kautions sowie Unstimmigkeiten zur Höhe der Miete und der Betriebskosten im Mittelpunkt. In diesem Sektor sind Teilnahme- und Einigungsbereitschaft im Vergleich zum Vorjahr zwar gestiegen. Die Einigungsbereitschaft ist mit rund 57% in jenen Fällen, in denen sich das Unternehmen am Verfahren beteiligt, aber weiterhin eine der geringsten.

- **Spenden:** Die Kündigung von Mitgliedschaften bei Spendenorganisationen stellte mit 54 Fällen wieder einen durchaus erwähnenswerten Tätigkeitsbereich der Schlichtungsstelle dar. Hier bestanden die Probleme für gewöhnlich darin, dass Kündigungen nicht bestätigt wurden, Bestätigungen scheinbar nicht bei den Konsument:innen einlangten, die Kündigung nicht beim Unternehmen eintraf oder Konsument:innen ihre Kündigung an einen falschen Adressaten übermittelt hatten. In diesem Bereich konnte in 100% der Fälle rasch eine Lösung vermittelt werden.
- **Handwerk:** 2024 gab es im Handwerkssektor mit rund 45% den prozentuell höchsten Zuwachs an Fällen. Dabei spielten Streitigkeiten mit Installateur:innen und Mechaniker:innen erneut die größte Rolle, wobei Streitpunkte hauptsächlich der Rechnungsbetrag und die angeblich mangelhafte Ausführung der Arbeiten waren. Ein generelles Problem scheint im Handwerkssektor weiterhin die Tätigkeit von unseriösen Unternehmen (insb. Installations- und Schlüsseldienstunternehmen) zu sein, die teilweise ohne Gewerbeberechtigung tätig sein dürften und für mangelhafte Leistungen überhöhte Preise verlangen. Eine Schlichtung ist hier mangels Teilnahmebereitschaft meist nicht möglich. Doch auch wenn Unternehmen sich am Verfahren beteiligen, ist die Einigungsquote im Handwerkssektor mit rund 55% weiterhin die geringste.
- **Fremdwährungskredite:** Nachdem es 2023 im Bereich der Fremdwährungskredite zu einem Fallzuwachs kam, war 2024 ein gegenteiliger Trend zu verzeichnen. Inhaltlich ging es meist um die behauptete Fehlberatung bei Kreditaufnahme oder im späteren Verlauf des Vertragsverhältnisses sowie um Probleme bei der Konvertierung des Kredits.

„Da die Verbraucherschlichtung Austria für meinen Fall nicht zuständig war, gab man mir telefonisch hilfreiche Tipps und man verwies man mich an weitere Stellen (Internetombudsstelle), die sofort meinen Fall lösen konnten. Vielen Dank für die kompetente Weiterhilfe und das freundliche Telefongespräch, ich fühle mich bestens beraten und unterstützt.“


(Konsument:in)

„Es freut uns stets, dass Verbraucher dieses Angebot in Anspruch nehmen. Wir schätzen die Objektivität und Kompetenz mit welcher die Schlichtungsstelle die Anliegen der Verbraucher abwickelt. Als Unternehmen ist dies sehr wertvoll, da stets eine faire und zielorientierte Lösung angestrebt werden kann, ohne langwierige Rechtsstreitigkeiten. Vielen Dank!“

(Unternehmen)

4 Statistische Auswertung

4.1 Anfragen

Jahr	2024	2023	Veränderung in %
Anfragen	10.764	11.370	-5% 

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 10.764 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 5% weniger als im Jahr davor. Unter Anfragen versteht die Schlichtungsstelle alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens. So nahmen Konsument:innen und Unternehmen etwa Kontakt auf, um grundsätzliche Fragen zum Verfahren zu stellen oder sich nach der genauen Zuständigkeit der Stelle zu erkundigen. Regelmäßig wurden auch rechtliche Auskünfte oder Beratung gewünscht, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle aber nur sehr eingeschränkt erteilen kann. So wurden Konsument:innen etwa allgemeine Informationen zur Dauer der Gewährleistungsfrist, zur Ausgestaltung des Rücktrittsrechts bei online abgeschlossenen Verträgen oder zum Nichtbestehen einer generellen Widerrufsmöglichkeit bei stationär geschlossenen Verträgen gegeben, wodurch das bestehende Problem meist schon durch diese Auskünfte gelöst werden konnte und der Konflikt folglich auch für das Unternehmen gelöst war oder erst gar nicht entstand.



4.2 Schlichtungsanträge

4.2.1 Branchen

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 2.002 Schlichtungsanträge gestellt. Das sind rund 10% mehr als im Jahr davor. Die Bereiche Handel, Heizkostenabrechnung/Fernwärme, Dienstleistungen (Automiete, Fitnesscenter, Veranstaltungen, Personenbetreuung, Friseur:in, Kosmetiker:in, Rechtsanwält:in etc.) und Versicherung bildeten die zahlenmäßig stärksten Sektoren. Rund 72% der Fälle stammten 2024 aus einem dieser Bereiche. Unter „Sonstiges“ fallen etwa Kündigungen von Partei- oder Gewerkschaftsmitgliedschaften. Bei „Andere AS-Stelle“ werden Fälle erfasst, die in den Zuständigkeitsbereich einer anderen österreichischen Schlichtungsstelle fallen und daher nicht behandelt werden konnten. In 16 dieser Fälle war die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), in 13 Fällen die Schlichtungsstelle bei der Energie-Control Austria, in zwölf Fällen die Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste bei der RTR, in elf Fällen die Bankenschlichtung Österreich und in fünf Fällen die Schlichtungsstelle für Postdienste bei der RTR zuständig.

Branchen	2024	2023	Veränderung in %
Handel	460	416	11%
Heizkostenabrechnung	403	377	7%
Dienstleistungen	344	299	15%
Versicherung	225	164	37%
Handwerk	126	87	45%
Wohnen	123	102	21%
Reise	120	176	-32%
Spenden	54	55	-2%
Fremdwährungskredit	11	22	-50%
Sonstiges	79	63	25%
Andere AS-Stellen	57	53	8%
Gesamt	2.002	1.814	10%

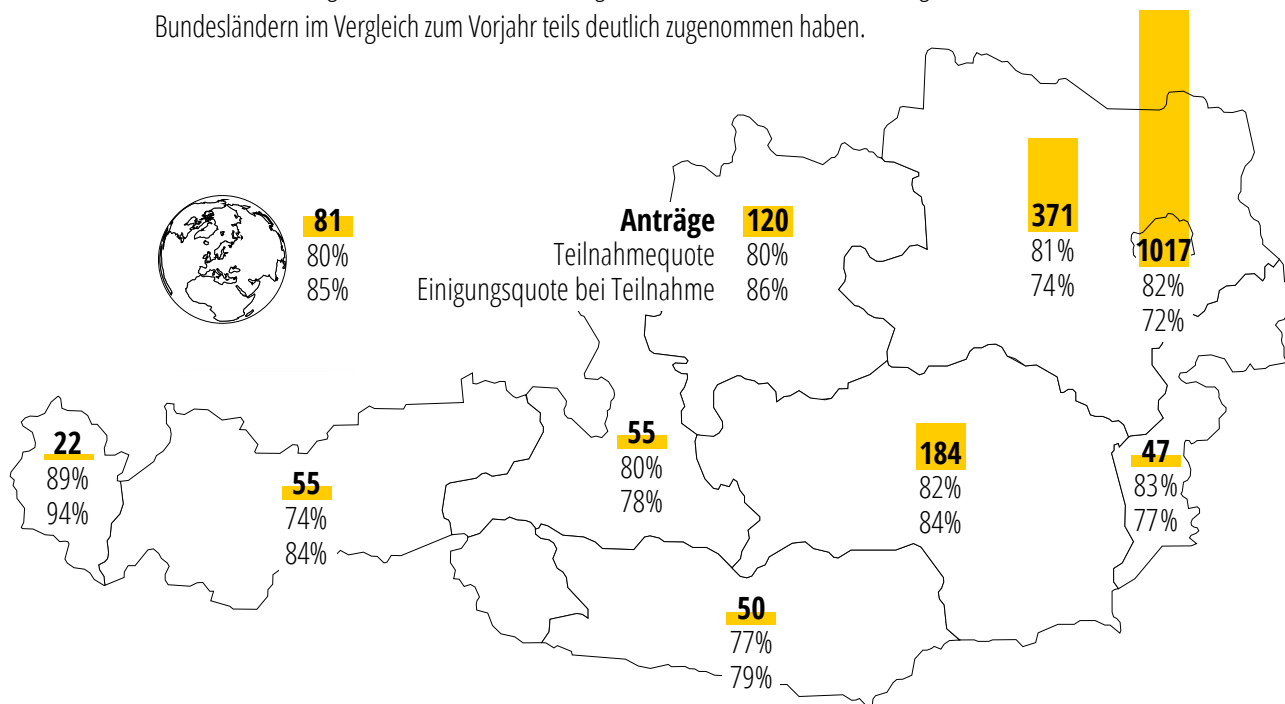
4.2.2 Rechtliche Probleme

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich Verbraucher:innen 2024 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2023. Am häufigsten hatten Verbraucher:innen 2024 Probleme rund um Preis- und Rechnungsstreitigkeiten, dies insbesondere im Bereich der Heizkostenabrechnungen. Probleme betreffend Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritte – insbesondere in den Bereichen Handel und Dienstleistungen – führten am zweithäufigsten zu Streitigkeiten. Auf Platz drei folgen Streitigkeiten rund um Gewährleistungs- und Garantieprobleme, dies wenig überraschend hauptsächlich im Handelssektor. Unter Vertragsfragen auf Platz vier versteht die Schlichtungsstelle etwa Streitigkeiten betreffend die Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen. Unter „Sonstiges“ werden zB Irrtumsanfechtungen oder Probleme zusammengefasst, die rechtlich schwer zuzuordnen sind.

Rechtliches Problem	2024	2023	Veränderung in %
Preis/Rechnung	636	625	2%
Kündigung/Storno	498	462	8%
Garantie/Gewährleistung	324	269	20%
Vertragsfragen	253	157	61%
Schadenersatz	168	206	-18%
Lieferprobleme	96	75	28%
Sonstiges	27	20	35%
Gesamt	2.002	1.814	10%

4.2.3 Bundesländer

Auch wenn der Anteil der aus dem Osten Österreichs (Wien, Niederösterreich und dem Burgenland) kommenden Anträge weiterhin bei über 70% liegt, ist sehr erfreulich, dass die Antragszahlen aus den anderen Bundesländern im Vergleich zum Vorjahr teils deutlich zugenommen haben.



4.3 Verfahrensergebnisse

4.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 2.039 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 14% mehr als im Jahr davor. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2024 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2023.

Verfahrensergebnis	2024	2023	Veränderung in %
Einigung	1.010	906	+11%
Keine Einigung	328	275	+19%
Unternehmen lehnt Teilnahme ab	304	248	+23%
Ablehnung durch VSA	397	360	+10%
Gesamt	2.039	1.789	+14%

4.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch in früheren Jahren, bildete 2024 die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung Austria den häufigsten Grund, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. Dies betraf einerseits Fälle, die in die Zuständigkeit anderer AS-Stellen fielen und andererseits Fälle, bei denen das Unternehmen keine Niederlassung in Österreich hatte, Konsument:innen von außerhalb des EWR Anträge stellten oder der Fall anderweitig nicht im Anwendungsbereich des ASstG lag (reines Unternehmensgeschäft etc.). Auch wenn die Verbraucherschlichtung Austria einen Fall nicht behandeln kann, werden Konsument:innen unterstützt, indem sie an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen werden, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz Verbesserungsersuchens unverständlich oder unvollständig bleibt. Weiters kommt es zur Zurückziehung von Anträgen, wenn Konsument:innen offensichtlich über die Rechtslage irren und sich nach Aufklärung durch die Verbraucherschlichtung Austria dafür entscheiden, den Fall doch nicht weiter zu verfolgen. Schließlich gelten Anträge dann als zurückgezogen, wenn Konsument:innen diese einbringen, sich dann aber doch noch mit dem Unternehmen einigen, bevor die Verbraucherschlichtung Austria Kontakt mit den Unternehmen aufnehmen konnte. So teilten Konsument:innen 2024 in 41 der 134 zurückgezogenen Fälle meist innerhalb kurzer Zeit nach Antragstellung mit, dass doch noch eine bilaterale Einigung möglich war.

Ablehnungsgrund	2024	2023
Mangelnde Zuständigkeit	238	202
Antrag zurückgezogen	134	138
Fall bereits behandelt	20	19
Bloßes Auskunftsbegehren	3	-
Zeitablauf	1	1
Fehlender Einigungsversuch	1	-
Gesamt	397	360

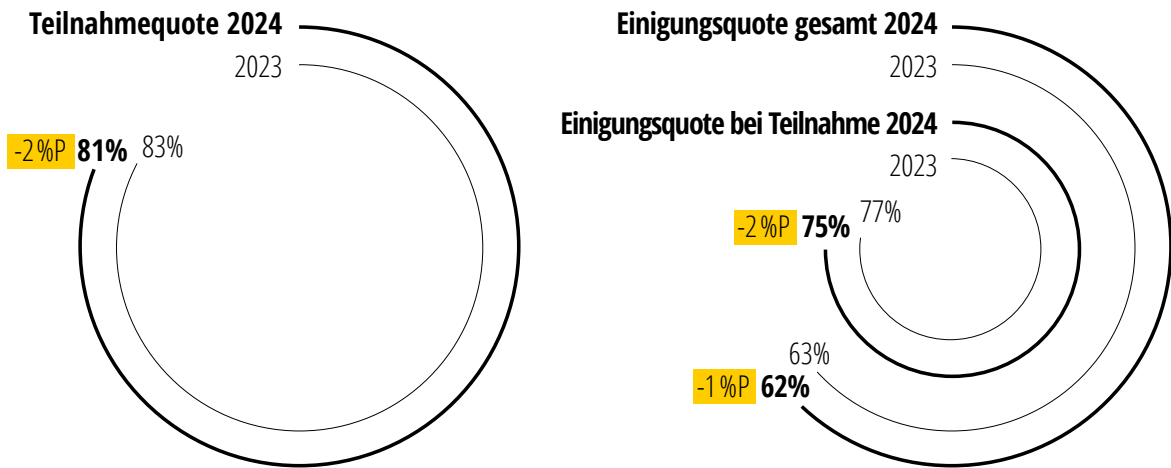
In 20 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt bereits von einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde, gerichtsanhängig war oder schon Exekution geführt wurde. In drei Fällen waren die Konsument:innen nur an einer rechtlichen Beratung, nicht aber an einem Schlichtungsverfahren interessiert. In einem Fall wurde die Behandlung abgelehnt, weil die Beschwerde beim Unternehmen deutlich mehr als ein Jahr zurücklag und aus Sicht

der Verbraucherschlichtung Austria aufgrund der Sachlage keinerlei Aussicht auf eine Einigung bestand. Und in einem Fall hat die Konsumentenseite das Unternehmen im Vorfeld des Schlichtungsverfahrens nicht mit der Beschwerde konfrontiert und dies auf Ersuchen der Schlichtungsstelle auch nicht nachgeholt.

4.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 1.642 Fällen, die im Jahr 2024 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnte bzw. ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 81%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 75% der Fälle zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, kam es immer noch in rund 2 von 3 Fällen zu einer Einigung. Die Quoten entsprechen somit im Wesentlichen jenen des Vorjahres.

QUOTEN Teilnahme und Einigung



4.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens hat sich um fünf Tage erhöht. Dies liegt einerseits an den weiterhin steigenden Fallzahlen und der schwierigen personellen Situation im ersten Halbjahr 2024 und andererseits daran, dass Unternehmen vor allem im Heizkostenabrechnungsbereich aufgrund von Überlastung sehr lange für die Übermittlung von Stellungnahmen brauchten.

Ø Verfahrensdauer	2024	2023	Veränderung in Tagen
	49 Tage	44 Tage	+5

4.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In rund 73% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Allerdings ist zu beobachten, dass es im Bereich von über € 1.000,-- zu einer deutlichen Steigerung kam, was vor allem an den Anträgen im Bereich der Heizkostenabrechnungen und Versicherungen liegt, wo es meist um größere Streitwerte ging. Wie in früheren Jahren ist auch 2024 wieder feststellbar, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. Abhängig von diesem schwankte die Teilnahmequote zwischen 90% und 57% und die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens zwischen 88% und 52%.

Streitwerthöhe	2024	2023	Veränderung in %
Bis € 100,--	507	476	7%
€ 101,-- bis € 1.000,--	980	900	9%
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	450	330	36%
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	54	42	29%
Mehr als 10.000,--	48	41	17%
Gesamt	2.039	1.789	14%

4.3.6 Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung

Im Jahr 2024 wurden 20 Fälle abgeschlossen, bei denen ein Sachverständiger oder eine Sachverständige in das Verfahren eingebunden war. Dabei ging es überwiegend um Probleme im Möbel- und Elektrohandel. 15 von 20 Fällen konnten mit einer Einigung abgeschlossen werden. Nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria wäre ohne Sachverständige in keinem der Fälle eine Lösung erzielt worden.

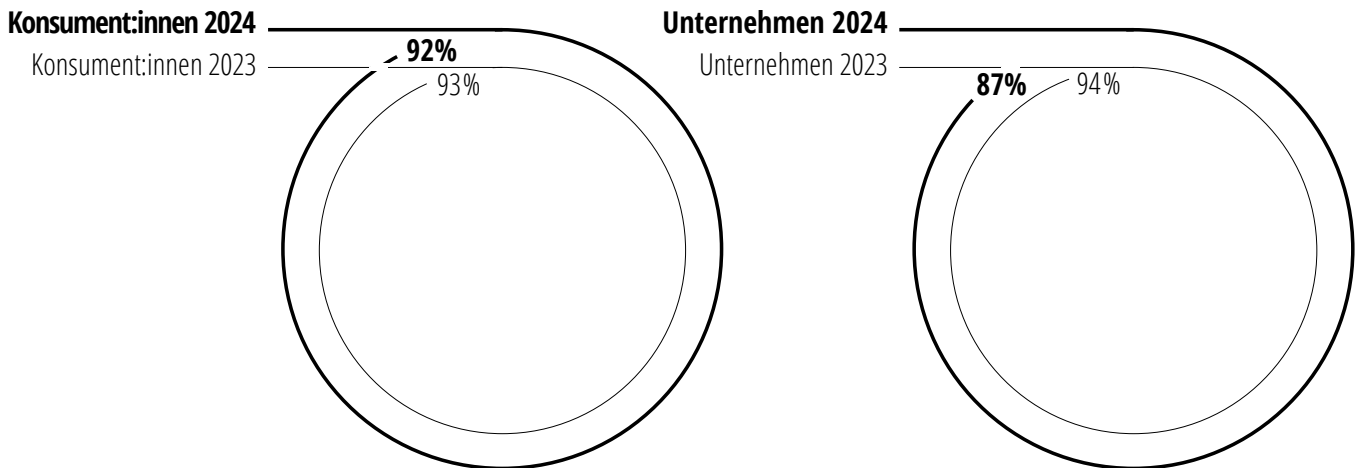
Die Gutachten fielen im Ergebnis in zehn Fällen zugunsten der Unternehmen, in acht Fällen zugunsten der Konsument:innen und in weiteren zwei Fällen nicht klar für eine der beiden Seiten aus. In Zusammenschau mit den Ergebnissen der Jahre 2021 bis 2023 zeigt sich, dass die Möglichkeit, auf Sachverständige zurückgreifen zu können, für alle Beteiligten einen großen Mehrwert bringt. Anzumerken ist aber weiterhin, dass sich durch die Einbindung von Sachverständigen die Verfahrensdauer merklich erhöht und die 90-Tages-Frist nur in vier von 20 abgeschlossenen Fälle eingehalten werden konnte.

5 Feedback von Konsument:innen und Unternehmen

5.1 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Die Ergebnisse der letzten beiden Jahre zeigen, dass der ganz überwiegende Teil der Konsument:innen und Unternehmen sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würde, wobei im Jahr 2024 die Differenz auf 100% fast zur Gänze auf die Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“ entfällt. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung. Das Ergebnis ist auf Konsumentenseite insofern bemerkenswert, als auch einige jener 19% der Konsument:innen, 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



5.2 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Die ganz überwiegende Anzahl der Konsument:innen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2024 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“².

Ich empfand die VSA als	2024		2023	
	K (n=227)	U (n=15)	K (n=290)	U (n=16)
serviceorientiert	96%	93%	93%	94%
schnell	95%	100%	93%	88%
unabhängig	95%	80%	91%	94%
kompetent	96%	87%	93%	100%
freundlich	97%	100%	97%	100%
fair	93%	87%	90%	100%

5.3 Einhaltung des Verfahrensergebnisses

Antworten Konsument:innen auf die Frage, ob in ihrem Fall eine Einigung erzielt wurde, mit ja, werden sie anschließend gefragt, ob die Einigung eingehalten bzw. umgesetzt wurde. 80% der Konsument:innen gaben an, dass die Einigung umgesetzt bzw. eingehalten wurde. Bei rund 4% der 2024 befragten Konsument:innen war dies hingegen nicht der Fall. Die Differenz auf 100% bilden jene Konsument:innen, die mit „Keine Angabe“ auf diese Frage geantwortet haben, da in ihrem Fall entweder nicht von einer Umsetzung gesprochen werden kann oder diese in der Zukunft liegt und die Frage daher noch nicht beantwortet werden konnte. Insgesamt ist jedoch festzuhalten, dass die erzielten Einigungen im Regelfall umgesetzt werden.

Wurde die Einigung umgesetzt	2024 (n=178)		2023 (n=233)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anteile	78%	4%	79%	5%

² „trifft eher zu“ macht jeweils nur einen geringen Anteil aus. Der ganz überwiegende Teil der Befragten antwortete mit „trifft zu“.

6 Nationale und internationale Kooperationen

Durch die nationale und internationale Vernetzung wird nicht nur die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle erleichtert, sondern auch vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtungen profitiert. Konkret kam es zu folgenden Treffen:

- **Treffen der österreichischen staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen**, organisiert von der E-Control und der Verbraucherschlichtung Austria
- Online-Meeting und Tagung in Kopenhagen von **TRAVEL-NET**, einem Netzwerk von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen.
- Online-Meeting und Tagung in Brüssel von **FIN-NET**, einem von der EU geförderten Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten.
- Treffen mit Vertreter:innen des **Europäischen Verbraucherzentrums** und des **Vereins für Konsumenteninformation** zum Austausch über die jeweiligen Tätigkeitsbereiche
- Online-Meetings und Treffen mit der **Ombudsstelle für Studierende** zum Austausch über die jeweiligen Tätigkeitsbereiche
- Treffen mit Vertreter:innen der **Wirtschaftskammer Wien** und der **Arbeiterkammer Wien** zu den Erfahrungen im Bereich Personenbetreuung
- Teilnahme am **EU-Consumer Summit** in Brüssel, am **I. Slovak Consumer ADR Summit** in der Slowakei und an der **Leuven ADR Conference** in Belgien zu aktuellen Entwicklungen in den Bereichen Verbraucherschutz und Alternative Streitbeilegung

Darüber hinaus hat die Verbraucherschlichtung Austria durch Vorträge in Schulen, vor Kolleg:innen der Arbeiterkammer und durch Treffen mit verschiedenen Stakeholdern im Bereich der Konsumentenpolitik das Thema alternative Streitbeilegung aktiv forciert und wichtige Verbindungen geknüpft.

„Großartiger Service, unglaublich freundlich und kompetent - und ja schon an Familie und Freunde weiterempfohlen.“

(Konsument:in)

„Der gesamte Prozess verlief mühelos. Besonders geschätzt habe ich die häufige Kommunikation mit Updates.“

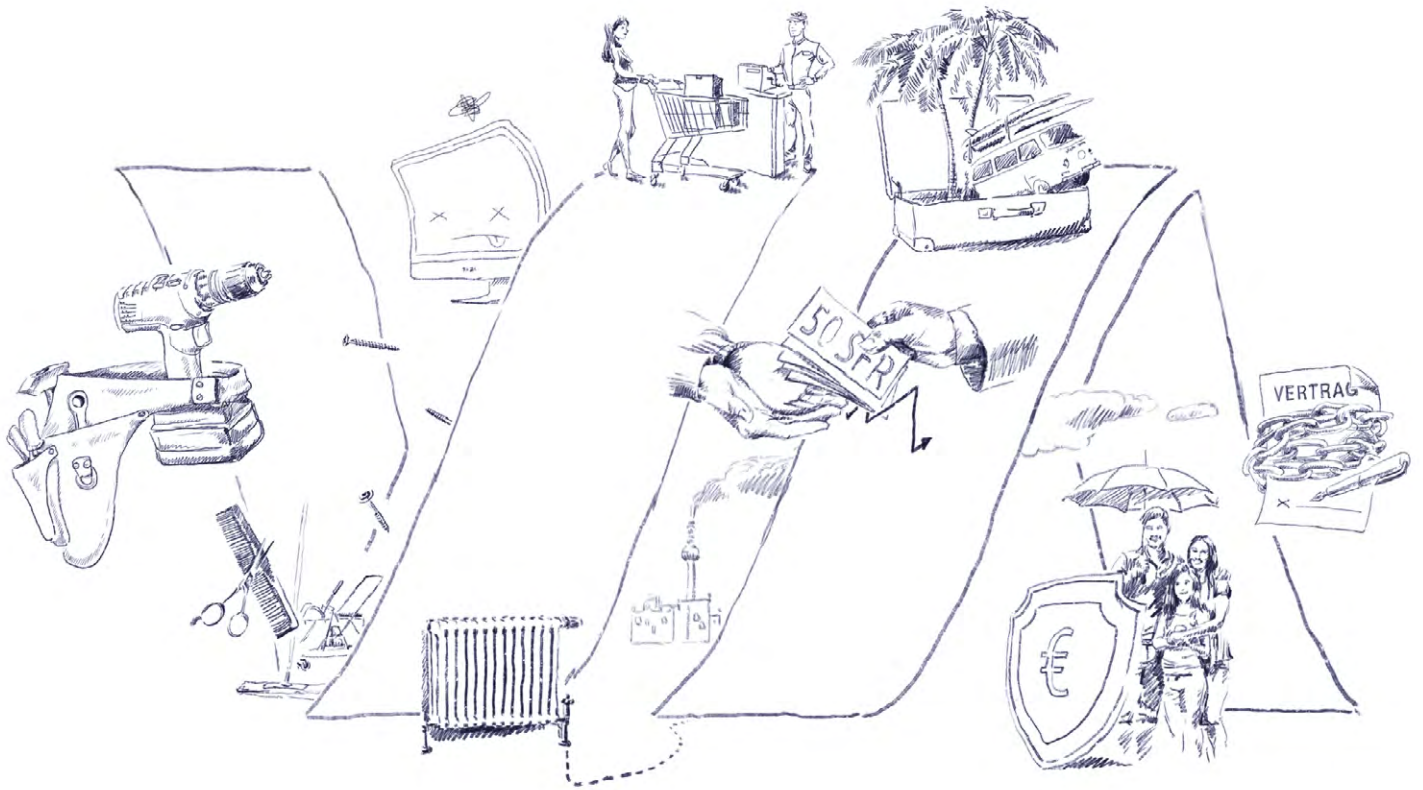
(Konsument:in)

„Sehr kompetente und faire Unterstützung! Das Team der Verbraucherschlichtung Austria hat den Fall schnell und professionell gelöst. Vielen Dank!“

(Unternehmen)

„Alle Ansprechpartner waren höchst kompetent, freundlich und klar.“

(Konsument:in)



Impressum

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist ein gemeinnütziger Verein. Er wird von den Vereinsmitgliedern (Bundesarbeitskammer, Finanzaufsicht, Land Oberösterreich, Land Burgenland, Dr. Hermann Germ), dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege 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
 Obmann: Dr. Hermann Germ
 Geschäftsführer: Dr. Simon Eder

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

Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums
 Verlags- und Herstellungsort: Wien
 Gestaltung: post@eckartschadt.de
 Druck: online Druck GmbH, 2351 Wr. Neudorf
 VS_JB22_A4_2023_V01

