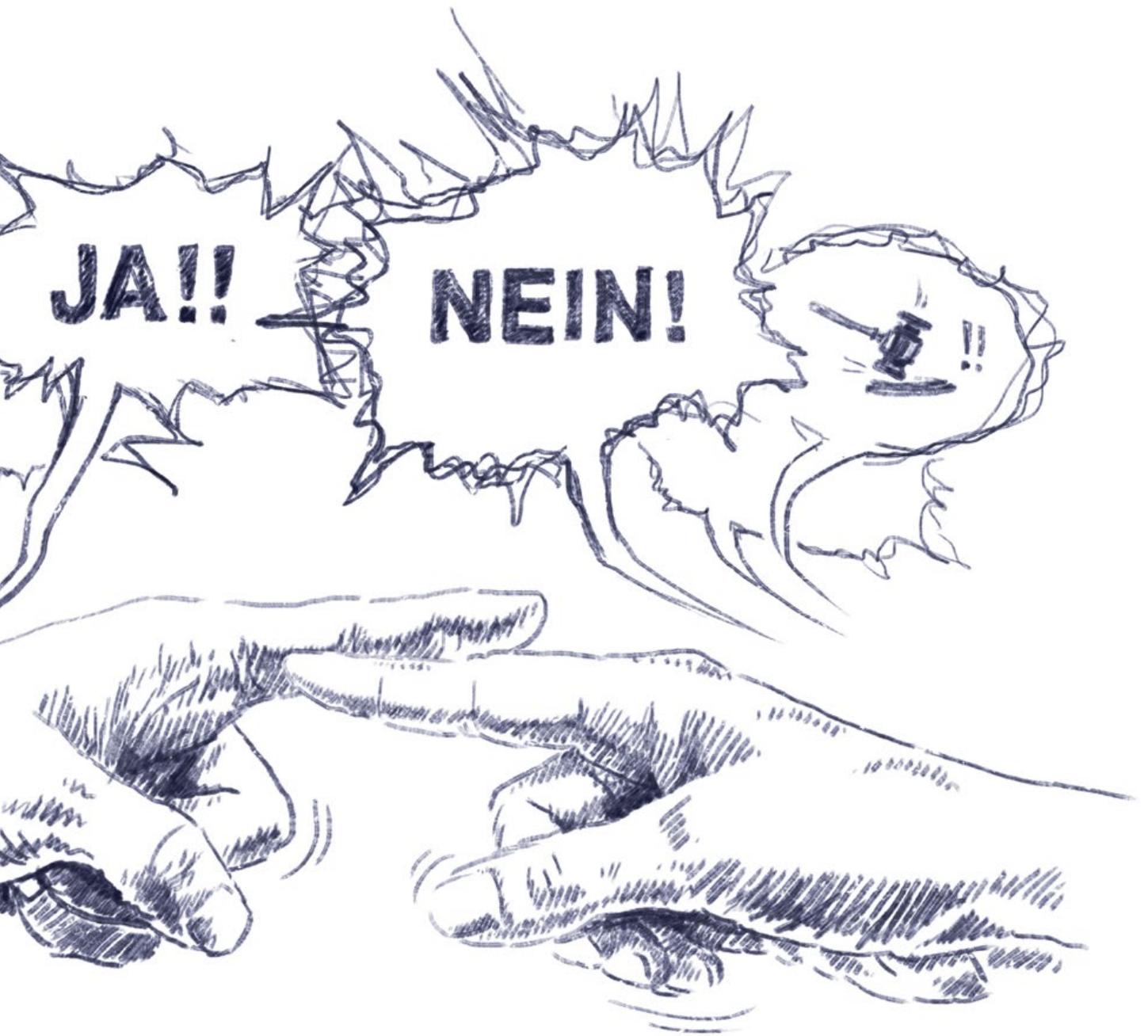


Jahresbericht 2019

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte





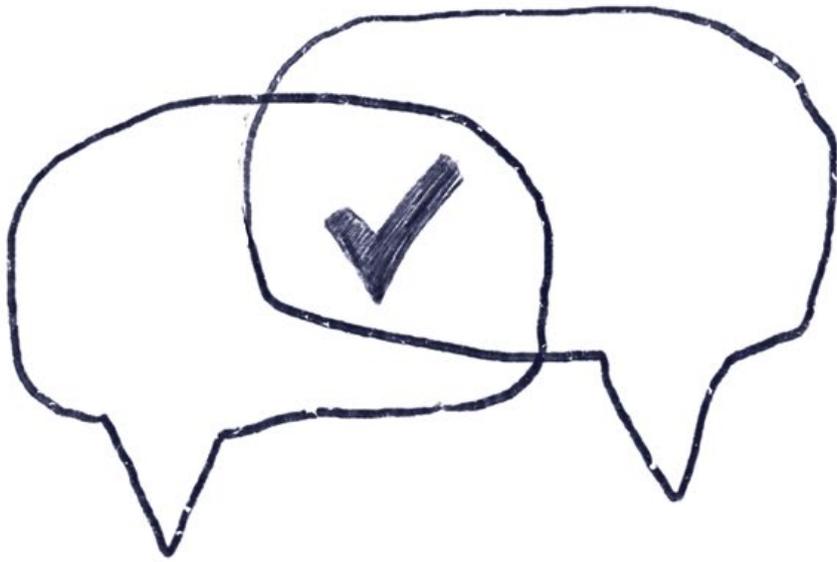
„Tolles Service, einfach großartig.“

(KonsumentIn)

„Fachlich, fair, neutral - in Summe hervorragend.“

(Unternehmen)





Inhalt

1	Einleitung	1
2	Übersicht Verfahrensergebnisse 2019	2
3	Organisation der Schlichtungsstelle	3
4	Schlichtungsverfahren	4
4.1	Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria	4
4.2	Verfahrensablauf	5
4.3	Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze	6
5	Schlichtung in der Praxis	7
5.1	Fallbeispiele	7
5.2	Regelmäßig wiederkehrende Probleme	11
6	Statistische Auswertung	13
6.1	Anfragen	13
6.2	Schlichtungsanträge	14
6.2.1	Branchen	14
6.2.2	Rechtliches Problem	15
6.2.3	Bundesländer	16
6.3	Verfahrensergebnisse	17
6.3.1	Gesamtergebnis Verfahrensausgang	17
6.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	18
6.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	19
6.3.4	Verfahrensdauer	20
6.3.5	Streitwerte	20
6.4	Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen	21
6.4.1	Allgemeines	21
6.4.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	21
6.4.3	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	22
6.4.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	23
7	Nationale und internationale Kooperation	24
8	Zusammenfassung	25

1 Einleitung

Ein Computerspiel, bei dem es technische Probleme gibt, ein Snackautomat, der zwar Geld nimmt, aber keine Ware herausgibt, Handwerkerdienstleistungen, bei denen schwere Mängel behauptet werden, Fernreisen, die in verschimmelten Hotelzimmern enden, oder Auffassungsunterschiede zur Leistungspflicht einer Versicherung – damit ist nur ein Teil der Bandbreite von Problemen beschrieben, mit denen die Verbraucherschlichtung Austria 2019 befasst war. Wie auch in den Jahren zuvor ist es wieder gelungen, die Antragszahlen zu erhöhen, ohne dabei Einbußen bei der Qualität der Arbeit zu erleiden. So konnte die Zahl der Schlichtungsanträge 2019 im Vergleich zum Vorjahr um 113 Fälle auf 814 gesteigert werden. Die Teilnahme- und die Einigungsquote bei Teilnahme der Unternehmen waren dabei mit jeweils 81% merklich höher als 2018.

Der gemeinnützige, unabhängige Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ fungiert seit 9. Jänner 2016 als eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich, wobei die Schlichtungsstelle öffentlich als Verbraucherschlichtung Austria auftritt. Die Verbraucherschlichtung Austria bietet kostenlose, freiwillige Schlichtungsverfahren an, um zur Lösung von Problemen zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen beizutragen.

Im vorliegenden Bericht wird – nach einer ersten Übersicht zu den Verfahrensergebnissen des Jahres 2019 – auf die Grundlagen und den organisatorischen Aufbau der Schlichtungsstelle, 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 Stellen alternativer Streitbeilegung.

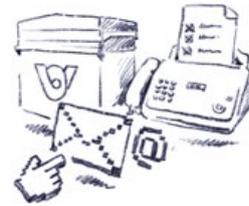
2 Übersicht Verfahrensergebnisse 2019



5.170

Anfragen

↑ +23%



814

Anträge

↑ +16%



81%

Teilnahmequote

↑ +4%-Punkte

66%

Einigungsquote insgesamt

↑ +8%-Punkte

81%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens

↑ +6%-Punkte



32 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↓ -2 Tage

3 Organisation der Schlichtungsstelle

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,

Kostenfrei für beide Parteien

Die Dienstleistungen der Verbraucherschlichtung Austria sind sowohl für VerbraucherInnen als auch für Unternehmen kostenlos. Dadurch soll das Service der Einrichtung einem möglichst breiten Personenkreis zugänglich gemacht werden.

effektiv, schnell und fair. Grundlage der Tätigkeit ist die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)¹ und das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)² 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. Sie ist also für alle Verbraucherstreitigkeiten zuständig, die nicht von einer der anderen sieben, spezialisierten Stellen behandelt werden.

Trägerorganisation der Schlichtungsstelle ist der privatrechtliche, 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 2019 von den Vereinsmitgliedern, dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 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, mit Unterstützung eines juristischen Mitarbeiters und einer Assistentin erledigt.

¹ 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.

² 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 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.

Grundsätzlich steht es jeder der genannten Einrichtungen frei, ihren Tätigkeitsbereich selbst zu definieren. Während die erstgenannten sieben Stellen auf Grundlage bestimmter Materiengesetze 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 für weitere Probleme zuständig zu erklären.

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)

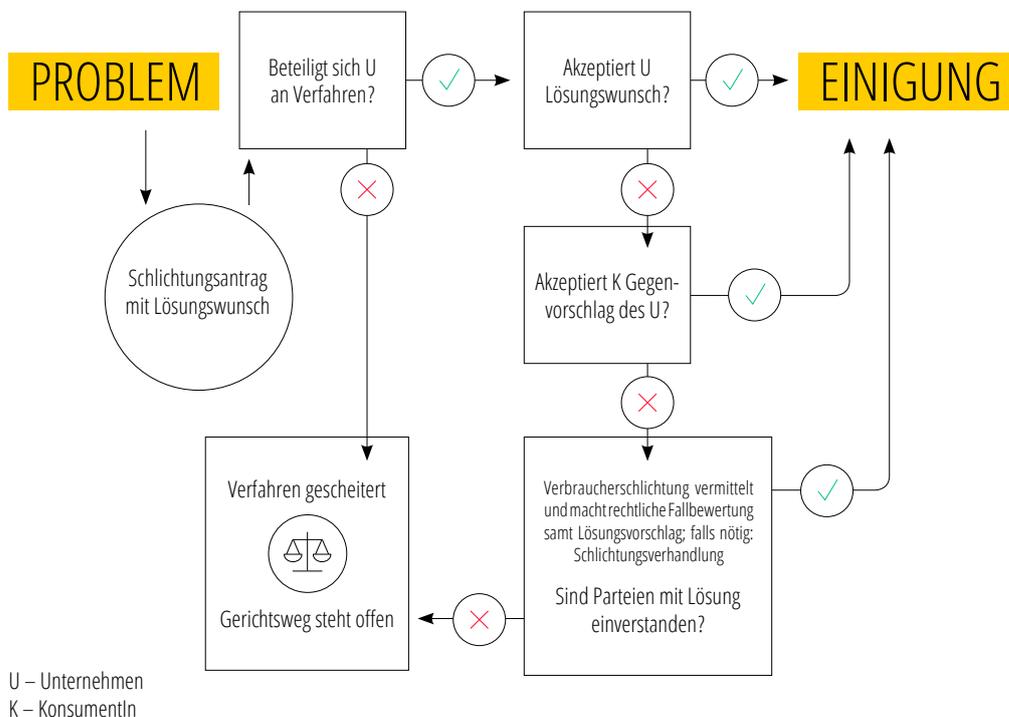
Positiv formuliert ist die Verbraucherschlichtung Austria insbesondere für Streitigkeiten in folgenden Bereichen zuständig:

- Warenkäufe (insb. Gewährleistungs-, Garantie- und Lieferprobleme);
- Reise (Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen etc.);
- Versicherungen und Fremdwährungskredite;
- Handwerk;
- Wohnen und Fernwärme;
- diverse sonstige Dienstleistungen (FriseurIn, Reinigung, Fitnesscenter, RechtsanwältInnen 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 oder der Fall bereits bei Gericht war), wird ein umfassendes Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Verbraucherschlichtung Austria ist dabei sehr darauf bedacht, individuell auf die Bedürfnisse der Verfahrensparteien einzugehen und ihre Tätigkeit in den Grenzen ihrer Verfahrensordnung entsprechend anzupassen. Somit läuft nicht jedes Schlichtungsverfahren ident ab. Im Wesentlichen sieht der Verfahrensablauf aber 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 das Unternehmen beteiligt sich am Verfahren und durch den ersten Austausch der Sichtweisen kommt es nicht schon 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, kann die Verbraucherschlichtung Austria einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag unterbreiten, in dem sie den Sachverhalt auch rechtlich würdigt. Die Annahme dieses Vorschlags ist nicht verpflichtend. Alternativ oder im Vorfeld eines Vorschlags 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. Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit versuchen die MitarbeiterInnen der Schlichtungsstelle sowohl durch rechtliche Erläuterungen als auch durch mediative Techniken eine Konfliktlösung zu erreichen.



4.3 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

Grundgedanke des ASStG 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 ASStG und die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung Austria diesen Prinzipien entsprechende Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze vor.

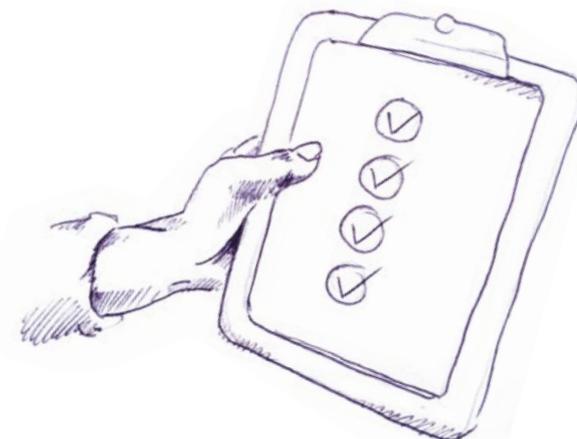
So kommt sowohl VerbraucherInnen als auch Unternehmen das Recht zu, angehört zu werden, sich vertreten zu lassen, Unterlagen einzusehen oder an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen. Das Verfahren ist dabei vertraulich und findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. Für die Qualität und Rechtmäßigkeit des Verfahrens bürgen die unabhängigen SchlichterInnen, die die im ASStG festgelegten Qualifikationen aufweisen, 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. 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,

—————
*„Sehr vernünftige und sachorientierte
Verhandlungsführung seitens der
Schlichtung ohne Partei zu ergreifen.“*

(KonsumentIn)
—————

in der Praxis kann bei Vorliegen einer Teilnahmevereinbarung jedoch eine bedeutend bessere Einigungsquote erzielt werden. Mit welchen Unternehmen aktuell Teilnahmevereinbarungen bestehen, ist auf der Website der Verbraucherschlichtung Austria unter dem Reiter „Vereinbarungen“ ersichtlich.

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 ASStG).



5 Schlichtung in der Praxis

5.1 Fallbeispiele

Der Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria ist sehr breit. Die nachfolgenden Beispiele decken nicht alle Branchen und Fallkonstellationen ab, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fallen. Vielmehr soll durch die Beispiele ein Einblick in die praktische Arbeit und die Bandbreite der möglichen Sachverhalte gegeben werden. Weitere Beispielfälle finden sich im Bereich „News“ auf der Website der Verbraucherschlichtung Austria unter www.verbraucherschlichtung.at. In den nachfolgenden Beispielen steht „K“ für KonsumentIn und „U“ für Unternehmen.



Der mysteriöse Onlinekauf

Der K wandte sich an die Verbraucherschlichtung, da er von einem Online-Shop (U) eine Rechnung für einen Warenkauf erhalten hatte. Er habe die Ware, eine Goldkette, jedoch nicht bestellt und auch nicht entgegengenommen. Laut Postdienstleister sei das Paket aber in der im Haus befindlichen Post-Empfangsbox abgegeben und von dort auch entnommen worden. Der Rechnungsbetrag samt Mahnkosten betrug € 387,59. Die Verbraucherschlichtung nahm Kontakt mit U auf. Dabei stellte sich heraus, dass das bei der Bestellung angegebene Geburtsdatum nicht mit dem Geburtsdatum des K korrespondierte. Weiters war K zum Zeitpunkt der Zustellung des Pakets nachweislich im Ausland. U empfahl dem K eine Strafanzeige zu erstatten, wenn er der Meinung sei, eine andere Person hätte in seinem Namen die Bestellung getätigt. Der K erstattete Anzeige und mit Übermittlung der Strafanzeige buchte U die Forderungen gegen K aus.

Krank in Australien

Während eines mehrwöchigen Australienaufenthalts bekam die K starke Rückenschmerzen, die zuerst eine stationäre Aufnahme in einem lokalen Krankenhaus und dann eine Vorverlegung der Heimreise erforderlich machten. Zum Glück hatte die K eine Reisekrankenversicherung abgeschlossen. Das Versicherungsunternehmen übernahm in weiterer Folge zwar die Kosten für den Spitalsaufenthalt und sagte auch eine Übernahme der zusätzlichen Heimreisekosten zu, überwies diese dann aber nicht an die Versicherungsnehmerin. Nach Kontaktaufnahme der Verbraucherschlichtung mit dem Versicherungsunternehmen prüfte dieses den Fall erneut und erstattete anschließend alle noch offenen Kosten in Höhe von rund € 1.500,--.



Drum prüfe, wer sich ewig(?) bindet

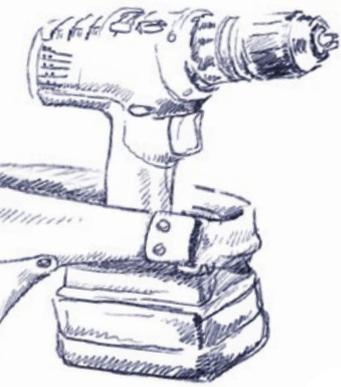
Der K hat beim U einen Fitnesscentervertrag abgeschlossen, den er beenden wollte. Er sendete dem U daher eine Kündigung per E-Mail. Das U akzeptierte die Kündigung jedoch nicht und verwies darauf, dass eine solche nur mit eingeschriebenem Brief akzeptiert werde. Zudem erklärte man, dass der Vertrag mangels Kündigung automatisch verlängert worden sei und daher noch ein weiteres Jahr laufe. Das U war zwar bereit, den K einige Monate früher aus dem Vertrag zu entlassen, der K war damit aber nicht einverstanden. Die Schlichtungsstelle gab daraufhin eine rechtliche Einschätzung zu dem Fall ab, in welcher sie sowohl die Nichtannahme der Kündigung als auch die automatische Vertragsverlängerung als unzulässig erachtete. Das U akzeptierte die Kündigung des K in weiterer Folge, wodurch sich K insgesamt rund € 1.000,-- ersparte.



Kaputt repariert

Die K kaufte beim U ein Smartphone. Als bei diesem nach einiger Zeit die SIM-Karte nicht mehr erkannt wurde, brachte sie das Handy zum U zur Reparatur. Als sie es nach der Reparatur wieder entgegennahm, wurde noch im Geschäftslokal ein Schaden am Display festgestellt. Bei Übergabe des Geräts an das U habe dieser Schaden noch nicht bestanden und wurde auch im Reparaturauftrag kein Schaden am Display vermerkt. Unter Verweis darauf, dass nicht klar sei, wann und durch wen der Schaden verursacht worden sei, lehnte das U eine Schadensbehebung jedoch ab. Auch eine eigens für das Gerät abgeschlossene Geräteversicherung nützte der K vorerst nichts. Das Versicherungsunternehmen erklärte, dass man nicht leisten werde, solange keine Klarheit über die Ursache des Schadens herrsche. Die Verbraucherschlichtung Austria vermittelte in weiterer Folge zwischen den Beteiligten. Im vorliegenden Fall sprach alles dafür, dass der Schaden durch das U und nicht die K verursacht wurde. Nach ausgiebigem schriftlichem Austausch und einem entsprechenden Vorschlag der Schlichtungsstelle folgend, einigten sich die Parteien letztlich darauf, dass sich die K ein neues Smartphone im Wert von rund € 200,-- kaufen kann und die Kosten dafür ersetzt werden.





Eine Kakerlake macht noch keinen Reisemangel

Die K buchten eine Pauschalreise nach Sri Lanka im Wert von € 4.700,-. Im 5-Sterne-Hotel, in dem die K wohnten, sei im Laufe des dreiwöchigen Aufenthalts auch Ungeziefer anzutreffen gewesen. Zumindest einmal habe man eine Kakerlake, die sich im Zimmer befunden habe, auch fotografisch festhalten können. Die K wollten daher 10% des Reisepreises erstattet bekommen.

Die mangelhafte Rinderhalle

Die K hat das U mit dem Bau einer Rinderhalle beauftragt. Aus Sicht der K wies das Bauwerk diverse Mängel auf, weshalb sie nicht einsah, den gesamten Preis dafür zu bezahlen. Die K verlangte die Verbesserung der Mängel und Ersatz für finanzielle Mehraufwendungen, welche durch die Bauausführungsfehler entstanden seien.

Für die Verbraucherschlichtung stellte sich zunächst die Frage, ob es sich um ein Verbrauchergeschäft handelt. Diese Frage wurde bejaht und das Vertragsverhältnis als sogenanntes Gründungsgeschäft für eine später angedachte landwirtschaftliche Tätigkeit qualifiziert. Dies wurde vom Unternehmen auch nicht bestritten. Nach einem schriftlichen Austausch der jeweiligen Positionen fand ein Schlichtungsgespräch statt, das von der Schlichterin mediativ gestaltet wurde. Dabei konnten sich die Parteien vergleichen. K zahlte an U statt € 110.000,- einen Betrag von € 91.500,-. Zusätzlich wurde ihr vom U zugesichert, für kleinere Ausbesserungsarbeiten, die von ihr und ihrer Familie selbst erledigt werden konnten, das dafür notwendige Material zur Verfügung zu stellen. Insgesamt ersparte sich die K durch das Schlichtungsverfahren rund € 20.000,- und das U konnte den Fall ohne eine Klage, die man vermeiden wollte, zu einem zufriedenstellenden Abschluss bringen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens brachte der Reiseveranstalter vor, dass die K einen Zimmerwechsel vor Ort abgelehnt, ein kostenloses Abendessen jedoch angenommen hätten. Ein gehäuftes Auftreten von Ungeziefer sei überdies weder gemeldet noch belegt worden. Vor Ort hätten sich die K nur über die fotografierte eine Kakerlake beschwert. Daher habe man den Sachverhalt als erledigt angesehen. Nachdem auf andere Weise keine Einigung erzielt werden konnte, unterbreitete die Verbraucherschlichtung Austria einen ausführlichen schriftlichen Lösungsvorschlag, in dem sie sich mit allen Vorbringen im Detail auseinandersetzte und den Fall im Lichte der geltenden Rechtslage und der einschlägigen Judikatur rechtlich würdigte. Im Ergebnis hielt die Verbraucherschlichtung fest, dass das vereinzelte Auftreten von Ungeziefer in südlichen Ländern von der Judikatur nicht als Reisemangel angesehen wird. Hinzu kam, dass die K vor Ort nicht bereit waren, einen vorgeschlagenen Zimmerwechsel durchzuführen. Daher bestand für die K nach Ansicht der Verbraucherschlichtung auch kein Anspruch auf eine Reisepreisminderung. Nachdem dem U die Zufriedenheit der K aber sehr wichtig war, bot dieses den K letztlich einen Reisegutschein in der Höhe von € 100,- an. Die K waren für die rechtliche Einschätzung der Verbraucherschlichtung dankbar und mit der Kulanzlösung einverstanden.





Game Over

Der K hatte sich Urlaub genommen, um in die Welt seines neu erworbenen Strategie-Computerspiels einzutauchen. Umso größer war seine Enttäuschung, als die von ihm über Tage hinweg aufgebaute Spielwelt bzw. seine Spielstände nicht mehr geladen werden konnten. Grund war eine kostenpflichtige Spielerweiterung und ein damit einhergehendes Update, die zu einem Programmfehler führten. Der K konnte zwar ein neues Spiel beginnen, die bisherigen Spielstände ließen sich aber nicht mehr nutzen. Der K verlangte vom U eine rasche Behebung des Mangels. U reagierte vorerst aber nicht auf seine Beschwerde. Nach Vermittlung durch die Verbraucherschlichtung Austria bot der Spielehersteller dem K an, ihm kostenlos die € 12,-- teure Spielerweiterung zur Verfügung zu stellen. Dadurch erhielt der K neue Spielelemente und konnte nun auch die verloren geglaubten Spielstände wieder nutzen.

Probleme beim Heizungsumbau

Im Haus der K wurde die bestehende Ölheizung durch eine neue Gasheizung ersetzt. Die K, die die Wohnungseigentümergeinschaft (WEG) vertrat, brachte in diesem Zusammenhang vor, dass der Öllieferant U1 von diesem Wechsel gewusst, den Öltank aber trotzdem vollgefüllt habe. Die Hausverwaltung U2 habe die Übernahme des Öls in weiterer Folge mit Unterschrift bestätigt. Das Öl sei dann später, als die Heizung umgebaut wurde, im Auftrag der Hausverwaltung einfach entsorgt worden. Durch die nach Ansicht der WEG unnötige Vollbetankung und spätere Entsorgung des Öls sei letztlich ein Schaden von mehr als € 6.000,-- entstanden, den die Wohnungseigentümergeinschaft entweder von U1 oder U2 ersetzt haben wollte.

U1 war nicht bereit, sich am Schlichtungsverfahren zu beteiligen. U2 brachte vor, dass man als Hausverwaltung nicht über die Vollbetankung des Ölkessels informiert gewesen sei und auch nicht gewusst habe, wie viel Öl sich beim Ausbau des Tanks in diesem befunden habe. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte nicht eruiert werden, wer genau wovon wusste und wer welche Aufträge erteilt hat. In einem ausführlichen Schlichtungsgespräch mit VertreterInnen der WEG und U2 konnte letztlich aber ein Vergleich angestoßen werden. Im Hinblick darauf, dass man auch künftig zusammenarbeiten wollte und sich grundsätzlich auch sehr wertschätzend gegenüberstand, einigten sich die Parteien auf eine Teilung des entstandenen Schadens. U2 erstattete der WEG daher einen Betrag von € 3.000,--.



5.2 Regelmäßig wiederkehrende Probleme

Im vorherigen Punkt wurde anhand von Einzelbeispielen ein Einblick in die praktische Arbeit der Verbraucherschlichtung Austria gegeben. Betrachtet man die Fälle, die 2019 an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden in Ihrer Gesamtheit, so können gewisse Problemkonstellationen beobachtet werden, die immer wieder Streitigkeiten verursachen.

Ein Problem, das sehr häufig zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Unternehmen und VerbraucherInnen führt, sind falsche Vorstellungen letzterer von der geltenden Rechtslage. So sind nicht wenige KonsumentInnen davon überzeugt, dass im stationären Handel ein generelles 14-tägiges Rückgaberecht besteht oder Verträge nur schriftlich geschlossen und jederzeit mit sofortiger Wirkung gekündigt werden können. Auch die mangelnde Unterscheidung von Gewährleistung und Garantie birgt Konfliktpotenzial, wobei hier allerdings auch auf Unternehmensseite nicht immer Klarheit über die Bedeutung des jeweiligen Begriffs herrscht. In diesen Fällen können zwar durchaus Kulanzlösungen erzielt werden, die Hauptaufgabe der Verbraucherschlichtung besteht jedoch in der Aufklärungsarbeit.

Betrachtet man die einzelnen Branchen, für die die Verbraucherschlichtung Austria zuständig ist, so haben sich die Problemkonstellationen im Vergleich zum Vorjahr kaum geändert.

Im Bereich des Handels sind nach wie vor Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten ein Garant für neue Schlichtungsanträge. Dabei stellen vor allem defekte Elektrogeräte ein Problem dar, bei denen seitens der Unternehmen regelmäßig ein Eigenverschulden der VerbraucherInnen (zB Wasserschaden, Gewalteinwirkung) behauptet wird. Diese bestreiten ein solches für gewöhnlich aber dezidiert. In Ermangelung von Sachverständigen stößt die Verbraucherschlichtung Austria hier oft an ihre Grenzen.

Im Reisebereich beschäftigt sich die Verbraucherschlichtung Austria schwerpunktmäßig mit Pauschal- und Flugreisen, wobei letztere 2019 klar das größte Gewicht hatten. Während bei den Pauschalreisen meist das Vorliegen von Mängeln behauptet wird (zB unzureichende Qualität der Unterkunft) und für gewöhnlich Einigungen erzielt werden können, ist es im Flugsektor weit schwieriger zu vermitteln. Bei den Flugreisen behandelt die Schlichtungsstelle hauptsächlich Beschwerden im Zusammenhang mit abhanden gekommenem oder verspätet zugestelltem Gepäck. Dabei besteht das Problem meist darin, dass Schadenersatzzahlungen wegen verspäteter oder falscher Schadensmeldung abgelehnt oder Beträge angeboten werden, die KonsumentInnen für zu gering erachten.

Im Versicherungssektor bestehen oft unterschiedliche Ansichten über das Vorliegen eines Versicherungsfalles, die Höhe der zustehenden Versicherungsleistung oder den Zeitpunkt der nächsten Kündigungsmöglichkeit.

Bei Fernwärmestreitigkeiten stellen sich nach wie vor die Probleme, dass KonsumentInnen die Abrechnung und die angewendete Abrechnungsmethode nicht verstehen oder der Verbrauch und damit einhergehend die Richtigkeit der Heizkostenabrechnung angezweifelt werden. Dabei geht es vielfach darum, Aufklärungsarbeit zu leisten, soweit

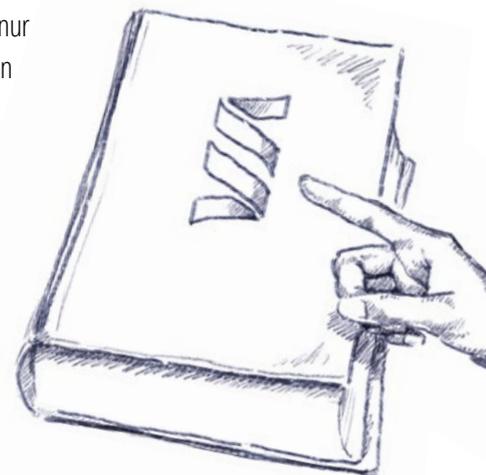
dies der Verbraucherschlichtung Austria möglich ist. Auch hier wären regelmäßig Sachverständige notwendig, um das korrekte Funktionieren von Messgeräten zu überprüfen.

Im Handwerksbereich besteht der Streitpunkt für gewöhnlich darin, dass die erbrachte Leistung als mangelhaft angesehen wird. Allerdings sind vermehrt auch Fälle zu verzeichnen, bei denen Unternehmen für ihre Dienstleistungen sehr hohe Beträge verlangen und laut KonsumentInnen auf deren umgehende Begleichung vor Ort bestehen, was teilweise so weit geht, dass KonsumentInnen zu einem Bankomaten begleitet werden. Diese Unternehmen werden von KonsumentInnen in Onlinesuchmaschinen gefunden und treten dort als „Notdienste“ in Erscheinung. Bei der Verbraucherschlichtung Austria beteiligen sich diese Unternehmen nicht an Schlichtungsverfahren oder sie sind meist auch gar nicht auffindbar, weshalb davon auszugehen ist, dass es sich um keine seriösen Unternehmen handelt.

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 für eine gewisse Zeit 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 Information der KonsumentInnen anbelangt.

Schließlich sei auch noch kurz auf die Kündigung von Spendenmitgliedschaften eingegangen, die mit 68 Anträgen im Jahr 2019 einen nicht zu vernachlässigenden Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria darstellen. Hier besteht das Problem für gewöhnlich nur darin, dass Kündigungen nicht bestätigt werden, Bestätigungen scheinbar nicht bei den KonsumentInnen einlangen, die Kündigung an sich nicht beim Unternehmen eintrifft oder KonsumentInnen ihre Kündigung an einen falschen Adressaten übermittelt haben. In all diesen Fällen sind rasche Lösungen möglich, weshalb die Einigungsquote in diesem Bereich bei 100% liegt.

Zur allgemeinen Pflicht von Unternehmen, KonsumentInnen bei Vorliegen einer bilateral nicht lösbaren Streitigkeit gemäß § 19 Abs 3 AStG auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen, ist wie im Vorjahr festzuhalten, dass dieser Pflicht nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria nach wie vor nicht ausreichend nachgekommen wird. So gaben im Feedbackfragebogen der Schlichtungsstelle, der nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens an VerbraucherInnen geschickt wird, im Jahr 2019 von 202 KonsumentInnen nur knapp 5% an, dass sie vom betroffenen Unternehmen von der Verbraucherschlichtung Austria erfahren haben. Dabei ist zu beobachten, dass große Unternehmen der Informationspflicht weit häufiger nachkommen als kleine und mittlere Unternehmen, was auf die mangelnde Kenntnis über das Bestehen dieser Pflicht zurückzuführen sein dürfte. In diesem Sinne wären nach wie vor Maßnahmen notwendig, um die Informationserteilung auf Unternehmensseite zu verbessern und Unternehmen auf diese Pflicht hinzuweisen.



6 Statistische Auswertung

6.1 Anfragen

	2018	2019	Veränderung in %
Anfragen	4.217	5.170	+ 23%

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 5.170 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 23% mehr als im Jahr davor. Unter Anfragen versteht die Verbraucherschlichtung Austria alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens. 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 auch rechtliche Auskünfte begehrt, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle jedoch nicht oder nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



6.2 Schlichtungsanträge

6.2.1 Branchen

Branchen	2018	2019	Veränderung in %
Handel	151	181	+20%
Diverse Dienstl.	90	147	+63%
Reise	97	103	+6%
Versicherung	96	94	-2%
Spenden	34	68	+100%
Fernwärme	40	44	+10%
Handwerk	35	42	+20%
Wohnen	32	31	-3%
Fremdwährungskredit	35	22	-37%
Sonstiges	73	54	-26%
Andere AS-Stellen	18	28	+56%
Gesamt	701	814	+16%

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 814 Schlichtungsanträge gestellt und somit rund 16% mehr als im Jahr davor. Dabei bildeten die Bereiche Handel, diverse Dienstleistungen (Fitnesscenter, Reinigung, FriseurIn, RechtsanwältInnen etc.), Reise und Versicherung die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Fast 65% der Fälle stammten 2019 aus einem dieser Bereiche. Unter Sonstiges fallen etwa Kündigungen von Partei- oder Gewerkschaftsmitgliedschaften. Bei „Andere AS-Stelle“ werden schließlich Fälle erfasst, die in den Zuständigkeitsbereich einer anderen österreichischen Schlichtungsstelle fallen und daher nicht von der Verbraucherschlichtung Austria behandelt werden konnten.

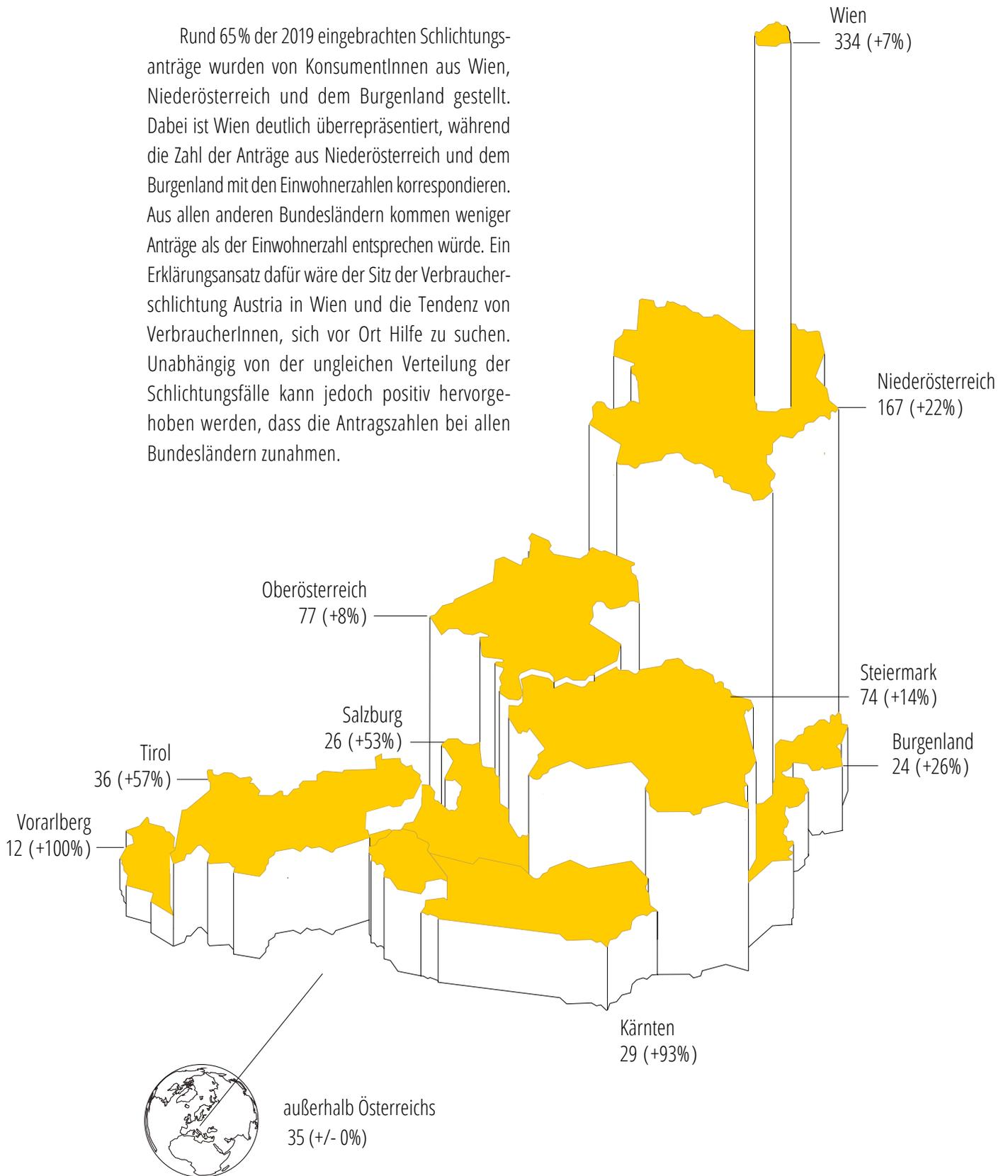
6.2.2 Rechtliches Problem

Rechtliches Problem	2018	2019	Veränderung in %
Kündigung/Storno	237	311	+31%
Preis/Rechnung	123	154	+25%
Garantie/Gewährleistung	111	131	+18%
Schadenersatz	101	102	+1%
Vertragsfragen	76	68	-11%
Lieferprobleme	15	26	+73%
Sonstiges	38	22	-42%
Gesamt	701	814	+16%

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich VerbraucherInnen 2019 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, so deckt sich das Ergebnis mit jenem aus dem Jahr 2018. Am öftesten hatten VerbraucherInnen Probleme rund um Kündigungen, Stornierungen bzw. Vertragsrücktritte sowie Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Erst dann folgen Konflikte zum Thema Garantie/Gewährleistung und Schadenersatz. Unter „Vertragsfragen“ fallen etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen.

6.2.3 Bundesländer

Rund 65% der 2019 eingebrachten Schlichtungsanträge wurden von KonsumentInnen aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland gestellt. Dabei ist Wien deutlich überrepräsentiert, während die Zahl der Anträge aus Niederösterreich und dem Burgenland mit den Einwohnerzahlen korrespondieren. Aus allen anderen Bundesländern kommen weniger Anträge als der Einwohnerzahl entsprechen würde. Ein Erklärungsansatz dafür wäre der Sitz der Verbraucherschlichtung Austria in Wien und die Tendenz von VerbraucherInnen, sich vor Ort Hilfe zu suchen. Unabhängig von der ungleichen Verteilung der Schlichtungsfälle kann jedoch positiv hervorgehoben werden, dass die Antragszahlen bei allen Bundesländern zunahmen.



6.3 Verfahrensergebnisse

6.3.1 Gesamtergebnis Verfahrensausgang

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 826 Fälle abgeschlossen. Das sind rund 22% mehr als im Jahr davor. Dabei konnte die Zahl der Einigungen um rund 37% erhöht werden, während die Zahl der Nichteinigungen leicht sank. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2019 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2018.

Verfahrensausgang	2018	2019	Veränderung in %
Einigung	330	452	+37%
Keine Einigung	111	104	-6%
U lehnt Teilnahme ab	130	131	+1%
Ablehnung durch VSA	106	139	+31%
Gesamt	677	826	+22%

„Ich bedanke mich für die rasche Kontaktaufnahme, das ‚Hinhören‘ und das Verständnis des Mitarbeiters der Schlichtungsstelle, der mich telefonisch kontaktiert hat, und sich für mein Anliegen Zeit genommen hat und mir zugehört hat.“

(KonsumentIn)

6.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildeten 2019 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

„Für mein Anliegen ist eine andere Schlichtungsstelle zuständig, was mir sehr schnell und umfangreich erklärt wurde! Momentan bin ich mit dieser Schlichtungsstelle in Kontakt. TOP Service, vielen Dank!“

(KonsumentIn)

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 5 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt gerichtsanhängig war oder sogar schon Exekution geführt wurde.

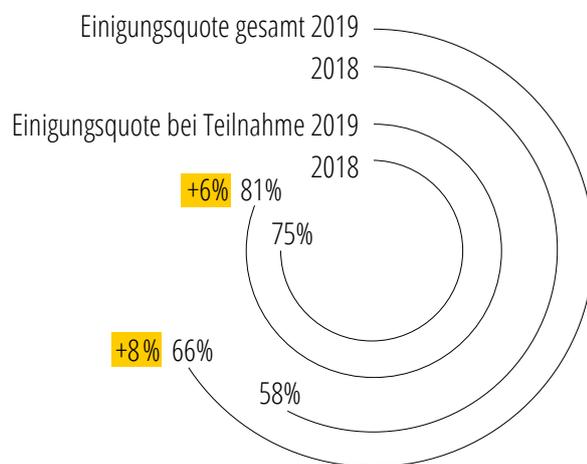
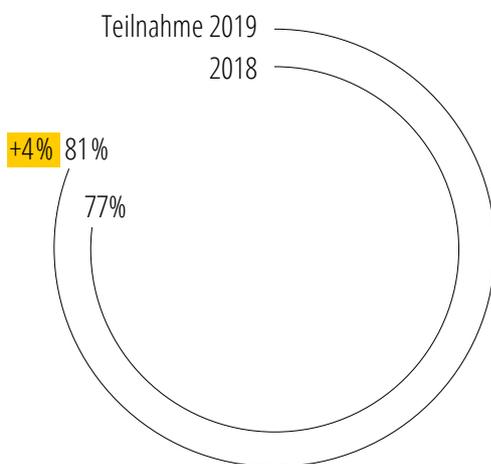
In einem Fall wurde die Behandlung abgelehnt, weil die Beschwerde beim Unternehmen mehr als ein Jahr zurücklag. Konkret entstand der Streitfall bereits 2014 und auch der letzte Kontakt mit dem Unternehmen ging auf dieses Jahr zurück. Aus Sicht der Verbraucherschlichtung Austria war eine Lösungsfindung in diesem Fall völlig aussichtslos und wurde daher Abstand davon genommen.

Ablehnungsgrund	2018	2019
Mangelnde Zuständigkeit	67	103
Antrag zurückgezogen	38	30
Fall bereits bei Gericht	-	5
Streitfall liegt zu lange zurück	1	1
Gesamt	106	139

6.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 687 Fällen, die im Jahr 2019 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht abgelehnt hat, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 81%. Sie war damit geringfügig höher als im Jahr davor. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in über 80% der Fälle zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, lag die Einigungsquote immer noch bei guten 66%. Im Vergleich zum Vorjahr konnten die Einigungsquoten somit merklich gesteigert werden.

QUOTEN Teilnahme und Einigung



„Ich bewerte die Einrichtung dieser Stelle als sehr positiv, vor allem in einer Zeit, in der der Gang zu den Gerichten zunimmt, jeder gerne seinen Anwalt und seine Rechtsschutzversicherung bemüht, ohne Qualitäten wie ‚gesunden Menschenverstand‘, ‚Kommunikation‘, ‚gegenseitige Achtung‘ einzubringen.“

(Unternehmen)

6.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens konnte 2019 im Vergleich zum Vorjahr um 2 Tage auf 32 Tage reduziert werden.

	2018	2019	Änderung in Tagen
Verfahrensdauer in Tagen (Ø)	34	32	-2

6.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. Dies gilt 2019 im Vergleich zum Jahr davor umso mehr. In fast 80% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Dabei ist interessant zu beobachten, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. So nahmen Unternehmen bei Streitigkeiten bis € 100,-- in 94% der Fälle am Verfahren teil. Zu einer Einigung kam es in 88% der Fälle. Demgegenüber lag die Teilnahmequote bei Streitigkeiten über € 10.000,-- nur bei 54%, wobei in 32% der Streitigkeiten eine Einigung erzielt werden konnte.

Streitwerthöhe	2018	2019	Veränderung in %
Bis € 100,--	203	303	+49%
€ 101,-- bis € 1.000,--	266	347	+30%
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	117	116	-1%
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	31	18	-42%
Mehr als € 10.000,--	60	42	-30%
Gesamt	677	826	+22%

6.4 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen

6.4.1 Allgemeines

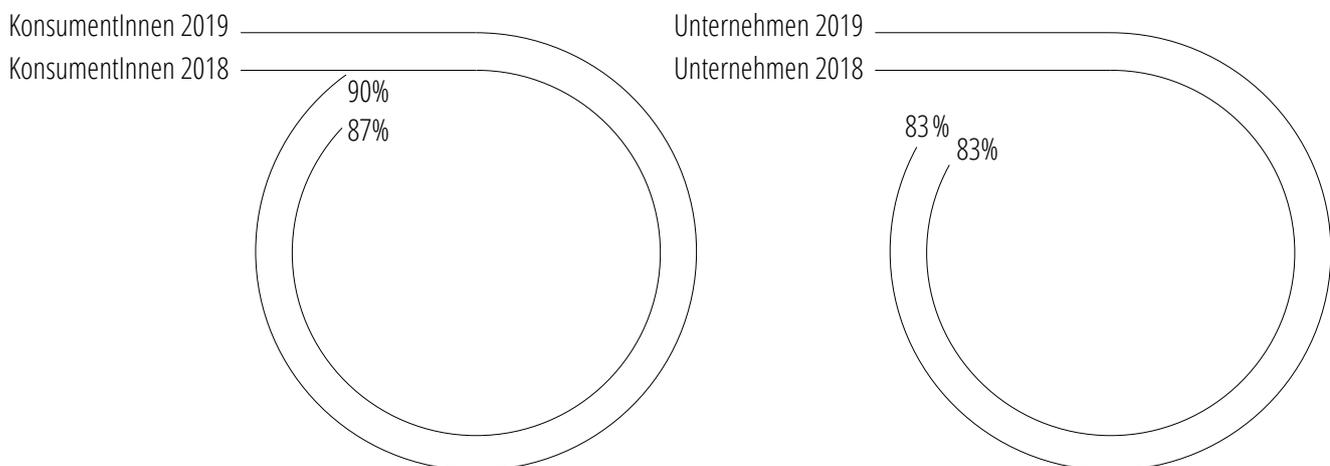
Nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens werden sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen per E-Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und in weiterer Folge verbessert werden soll.

Im Jahr 2019 haben 202 KonsumentInnen und 12 Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Die geringe Anzahl der Unternehmen dürfte unter anderem daran liegen, dass viele Unternehmen mehrere Fälle bei der Verbraucherschlichtung Austria anhängig hatten und den Fragebogen daher wohl nicht mehrfach ausfüllten. Es ist allerdings zu betonen, dass auch dann, wenn man alle Antworten der Unternehmen seit Beginn der Schlichtungstätigkeit im Jahr 2016 heranzieht (dies sind 73), sich die Ergebnisse mit jenen aus den Jahren 2018 und 2019 decken bzw. diese stützen.

6.4.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Sowohl im Jahr 2018 als auch im Jahr 2019 gaben rund 90% der KonsumentInnen und 83% der Unternehmen, die den Feedback-Fragebogen ausgefüllt haben, an, dass sie sich wieder an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würden. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung. Das Ergebnis ist auf Konsumentenseite insofern bemerkenswert, als somit auch einige jener rund 27% 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 die Hälfte 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?



6.4.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Über 90% der KonsumentInnen und alle an der Umfrage teilnehmenden Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2019 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“³.

	2018		2019	
	K (n=188)	U (n=18)	K (n=202)	U (n=12)
Ich empfand die VSA als				
serviceorientiert	96%	89%	94%	100%
schnell	95%	95%	94%	100%
unabhängig	89%	95%	91%	100%
kompetent	90%	89%	94%	100%
freundlich	97%	83%	98%	100%
fair	85%	89%	92%	100%

„Sehr freundlicher und kompetenter Kontakt
als auch lösungsorientiert.“

(Unternehmen)

„Sehr kompetente und nette Mitarbeiter.“

(KonsumentIn)

„Ich möchte mich für die höchst engagierte
Arbeit herzlich bedanken.“

(KonsumentIn)

„Vielen Dank für das sehr kooperative
Vorgehen, indem Sie uns auch genug
Zeit eingeräumt haben, dass die vielen
Abteilungen auf unserer Seite zur
Bearbeitung des Falls herangezogen werden
konnten.“

(Unternehmen)

³ „trifft eher zu“ macht jeweils nur einen geringen Anteil aus. Der ganz überwiegende Teil der Befragten antwortete mit „trifft zu“.

6.4.4 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. 5% der 2019 befragten KonsumentInnen gaben an, dass die Einigung nicht umgesetzt worden sei. Im Schnitt der Jahre 2018 und 2019 waren es nur 3%. Die Differenz auf 100% bilden jeweils die KonsumentInnen, die mit „keine Angabe“ auf diese Frage geantwortet haben, da in ihrem Fall entweder nicht von einer Umsetzung gesprochen werden kann oder diese weit in der Zukunft liegt und die Frage daher noch nicht beantwortet werden konnte. Insgesamt ist jedoch davon auszugehen, dass die bei der Verbraucherschlichtung Austria erzielten Einigungen im Regelfall auch tatsächlich umgesetzt werden. Natürlich können sich Unternehmen und VerbraucherInnen aber erneut an die Verbraucherschlichtung Austria wenden, sollte es Probleme bei der Umsetzung einer erzielten Vereinbarung geben.

	2018 (n=115)		2019 (n=153)	
Wurde die Einigung umgesetzt	Ja	Nein	Ja	Nein
	74 %	1 %	75 %	5 %

7 Nationale und internationale Kooperation

Um vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtung zu profitieren und die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle zu erleichtern, steht die Verbraucherschlichtung Austria auf nationaler und EU-Ebene im regen Austausch mit diversen anderen alternativen Streitbeilegungsstellen.

Bezogen auf Österreich 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 eine Vernetzung von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen zum Ziel hat.

Neben diesen institutionalisierten Formen der Zusammenarbeit bestehen auch informellere Arten der Kooperation. So trifft sich die Verbraucherschlichtung Austria regelmäßig mit Auffangschlichtungsstellen aus Deutschland, Luxemburg und Belgien, um sich über die gemeinsame Arbeit auszutauschen und alternative Streitbeilegung zu forcieren.

Schließlich wurde die Verbraucherschlichtung Austria im Jahr 2019 von KollegInnen aus Bulgarien, Estland und Malta besucht. Ziel der Delegationen war es, von den positiven Erfahrungen der Verbraucherschlichtung Austria zu lernen und das gewonnene Knowhow auf nationaler Ebene zu nutzen.



8 Zusammenfassung

Die Verbraucherschlichtung Austria konnte 2019 an die guten Ergebnisse der Vorjahre anknüpfen und sowohl eine Erhöhung der Fallzahlen als auch eine Verbesserung der Erfolgsquoten erreichen.

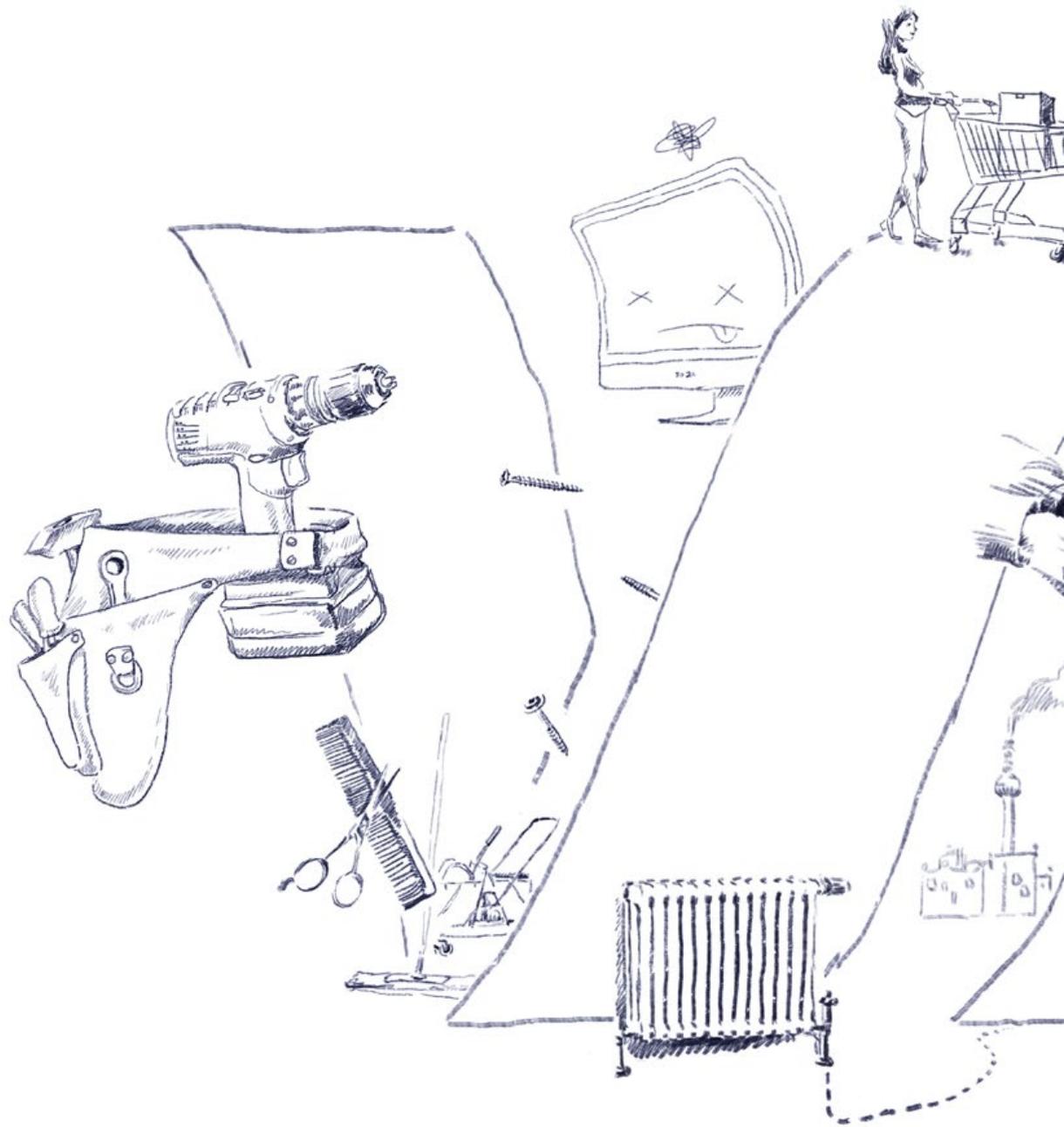
Im Jahr 2019 wurden 5.170 allgemeine Anfragen erledigt, 814 neue Schlichtungsanträge entgegengenommen und 826 Fälle abgeschlossen. Somit wurde die Anzahl der Neuanträge gegenüber dem Vorjahr um 16% erhöht. 139 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) leider nicht behandelt werden, in weiteren 131 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 556 Fällen konnte 452-mal eine Einigung und 104-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der begründeten Ablehnungen ergeben sich daraus eine Teilnahmequote von 81% und eine Einigungsquote von 66%. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse sehr beachtlich.

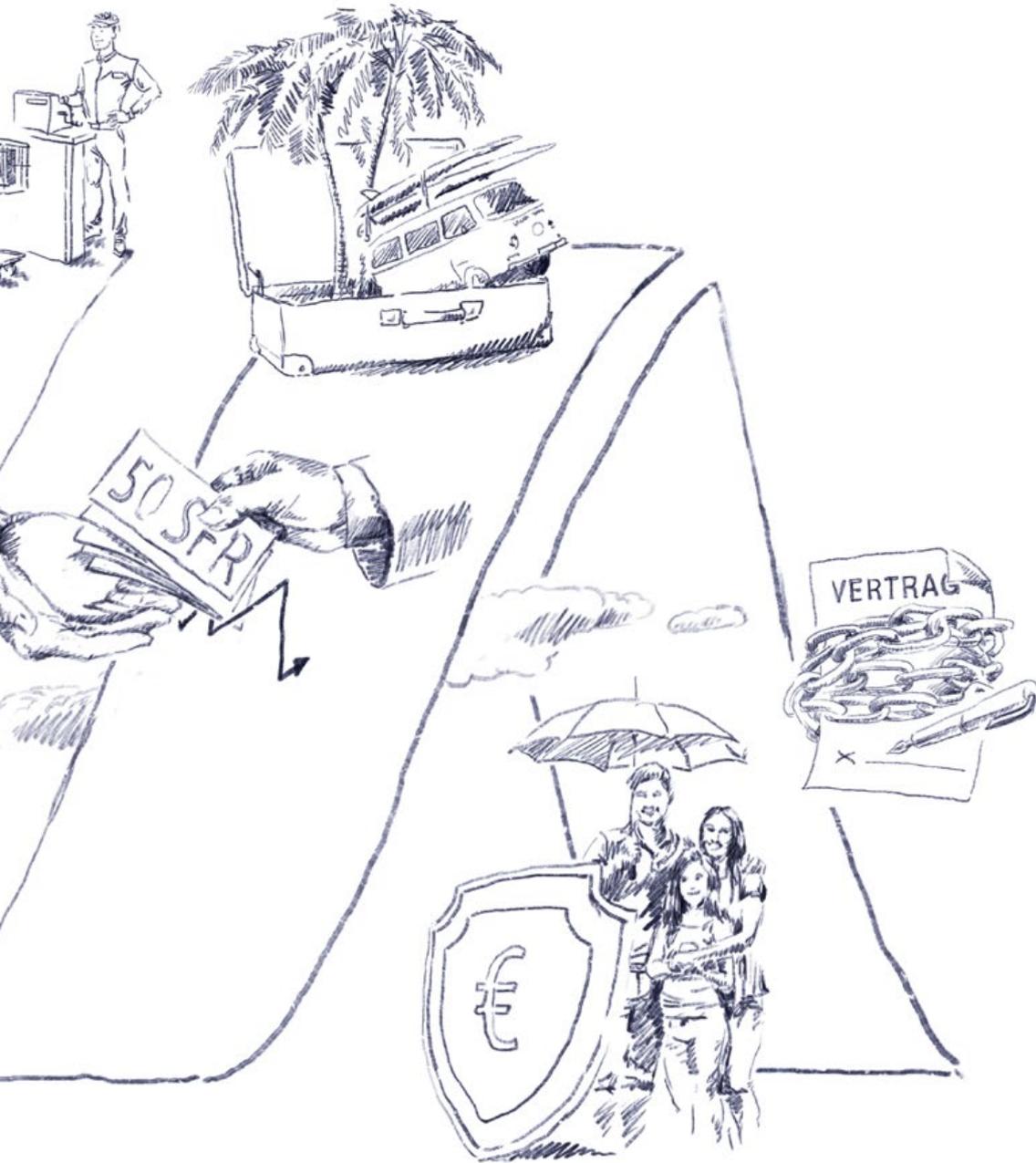
Abgesehen von den Verfahrensergebnissen steht der Verein aufgrund seiner Mitgliederstruktur und der nationalen sowie internationalen Vernetzung auch organisatorisch auf soliden Beinen. In den kommenden Jahren sollen neue Vereinsmitglieder gewonnen, die Bekanntheit der Einrichtung weiter erhöht und die Zahl der Neuanträge unter Beibehaltung der guten Erfolgsquoten auf (über) 1.000 Fälle pro Jahr gesteigert werden.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria für KonsumentInnen und Unternehmen einen fixen Platz in der österreichischen und europäischen Rechtsdurchsetzungslandschaft einnehmen. Dies wäre ohne die zahlreichen UnterstützerInnen und Förderer sowie die engagierten MitarbeiterInnen des Vereins jedoch nicht möglich. 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, freundlich und fair wahrgenommen. 90% der KonsumentInnen und 83% der Unternehmen gaben 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 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

Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums



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

Schichtung für Verbrauchergeschäfte
Marahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien
ZVR-Zahl: 475536813
Verlags- und Herstellungsort: Wien
Gestaltung: Eckart Schadt
Druck: online Druck GmbH,
2351 Wr. Neudorf
VS_JB19_A4_2020_V01

