

Jahresbericht 2020

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

„Es ist sehr hilfreich, dass es die Schlichtungsstelle gibt, wo man sofortige, kostenlose, kompetente und unkompliziert Hilfe bekommt. Vielen Dank dafür!“

(KonsumentIn)

„Sehr freundliche und kompetente Betreuung.“

(Unternehmen)



Inhalt

1	Einleitung	1
2	Übersicht Verfahrensergebnisse 2020	2
3	5 Jahre Verbraucherschlichtung Austria	3
4	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	4
4.1	Aufgaben der Schlichtungsstelle	4
4.2	Verfahrensablauf	5
4.3	Organisation	6
4.4	Pilotprojekt Personenbetreuung	6
5	Häufige Problemkonstellationen	7
6	Statistische Auswertung	9
6.1	Anfragen	9
6.2	Schlichtungsanträge	10
6.2.1	Branchen	10
6.2.2	Rechtliche Probleme	11
6.2.3	Bundesländer	12
6.3	Verfahrensergebnisse	13
6.3.1	Überblick Verfahrensausgang	13
6.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	14
6.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	15
6.3.4	Verfahrensdauer	16
6.3.5	Streitwerte	16
6.4	Statistisches zum Coronavirus	17
6.5	Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen	19
6.5.1	Allgemeines	19
6.5.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	19
6.5.3	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	20
6.5.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	21
7	Nationale und internationale Kooperation	22
8	Studie zur Tätigkeit der Verbraucherschlichtung Austria	23
9	Zusammenfassung	24

1 Einleitung

Stornierte Pauschalreisen, geschlossene Fitnesscenter, abgesagte Kulturveranstaltungen und diverse Kurse, die nicht in Präsenz, sondern nur online stattfanden – damit ist ein Teil der Probleme umrissen, mit denen sich KonsumentInnen 2020 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben. Das Coronavirus spielte also auch im Schlichtungsbereich eine bedeutende Rolle. Anders als weite Teile der Wirtschaft, war die Verbraucherschlichtung Austria dabei aber in der glücklichen Lage, ihre Tätigkeit fast uneingeschränkt fortsetzen zu können. Zwar musste auf persönliche Termine weitgehend verzichtet werden. Telefonisch, postalisch und online standen die Einrichtung und ihr Schlichtungsangebot aber unterbrechungsfrei zur Verfügung. Gearbeitet wurde dabei vielfach vom Homeoffice aus.

2020 war aber nicht nur aufgrund des Coronavirus ein besonderes Jahr. Erstmals erreichte die Verbraucherschlichtung Austria mit 1.040 Schlichtungsanträgen eine vierstellige Antragszahl. Trotz des im Vergleich zum Vorjahr um fast 30% höheren Fallvolumens blieben die Teilnahme- und die Einigungsquoten unverändert hoch. Die sehr gute Qualität des Angebots und der Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria werden in einer 2020 abgeschlossene Studie des Instituts für Rechts- Kriminalsoziologie (IRKS) bestätigt.

Im vorliegenden Bericht wird – nach einer ersten Übersicht zu den Verfahrensergebnissen des Jahres 2020 sowie der letzten fünf Jahre – auf die Grundlagen und den organisatorischen Aufbau der Schlichtungsstelle sowie häufige Problemkonstellationen im Schlichtungsalltag eingegangen. Im Anschluss daran werden die Verfahrensergebnisse des Jahres 2020 statistisch aufbereitet und den Ergebnissen des vorangegangenen Jahres gegenübergestellt. Sodann wird eine Übersicht zur nationalen und internationalen Kooperation der Verbraucherschlichtung Austria mit anderen Stellen alternativer Streitbeilegung gegeben. Den Abschluss des Berichts bildet eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der oben erwähnten IRKS-Studie, welche von der Verbraucherschlichtung Austria in Auftrag gegeben wurde.

2 Übersicht Verfahrensergebnisse 2020



7.892

Anfragen

↑ +53%



1.040

Anträge

↑ +28%



80%

Teilnahmequote

↓ -1% -Punkte

63%

Einigungsquote insgesamt

↓ -3% -Punkte

79%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens

↓ -2% -Punkte



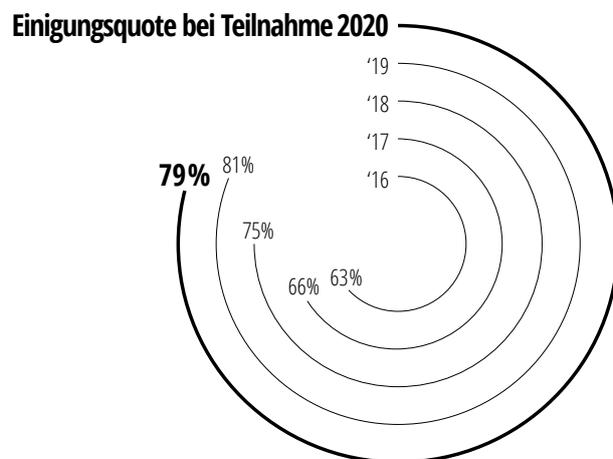
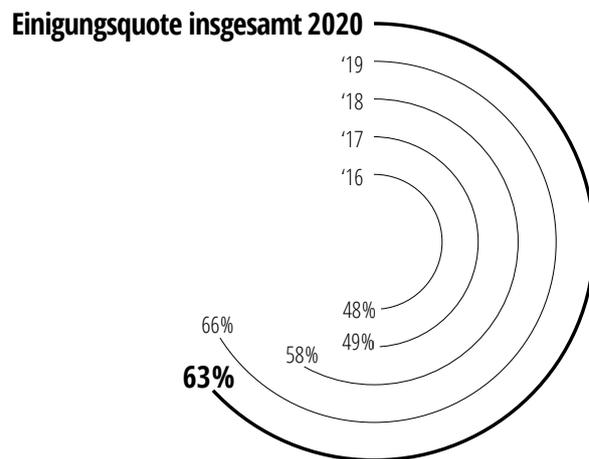
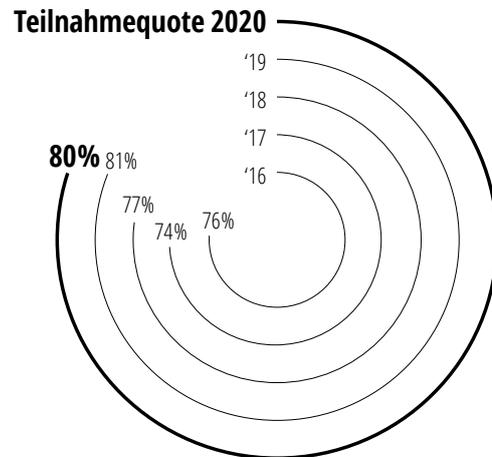
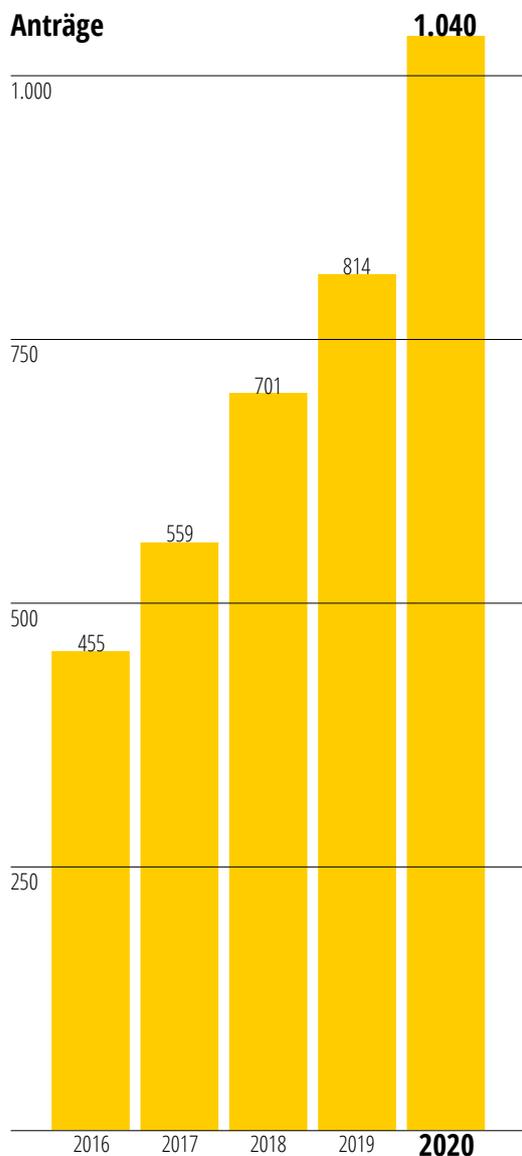
33 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↑ +1 Tag

3 5 Jahre Verbraucherschlichtung Austria

Im Jahr 2020 feierte die Verbraucherschlichtung Austria das 5. Jahr ihres Bestehens bzw. ihrer Tätigkeit im Rahmen des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG). Dabei konnten sowohl die Antragszahlen als auch die Erfolgsquoten von 2016 bis 2020 deutlich gesteigert werden. Alternative Streitbeilegung wird also nicht nur zunehmend in Anspruch genommen, sondern führt auch im überwiegenden Teil der Fälle zu Lösungen.



4 Allgemeines zur Schlichtungsstelle

4.1 Aufgaben 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, effektiv, schnell und fair. Grundlage der Tätigkeit ist die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)¹ und das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)² als österreichisches Umsetzungsgesetz. Gemäß § 4 Abs 2 ASStG 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. 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;
- Handwerk;
- Wohnen und Fernwärme;
- Fremdwährungskredite;
- diverse sonstige Dienstleistungen (FriseurIn, Reinigung, Fitnesscenter, RechtsanwältInnen etc.).

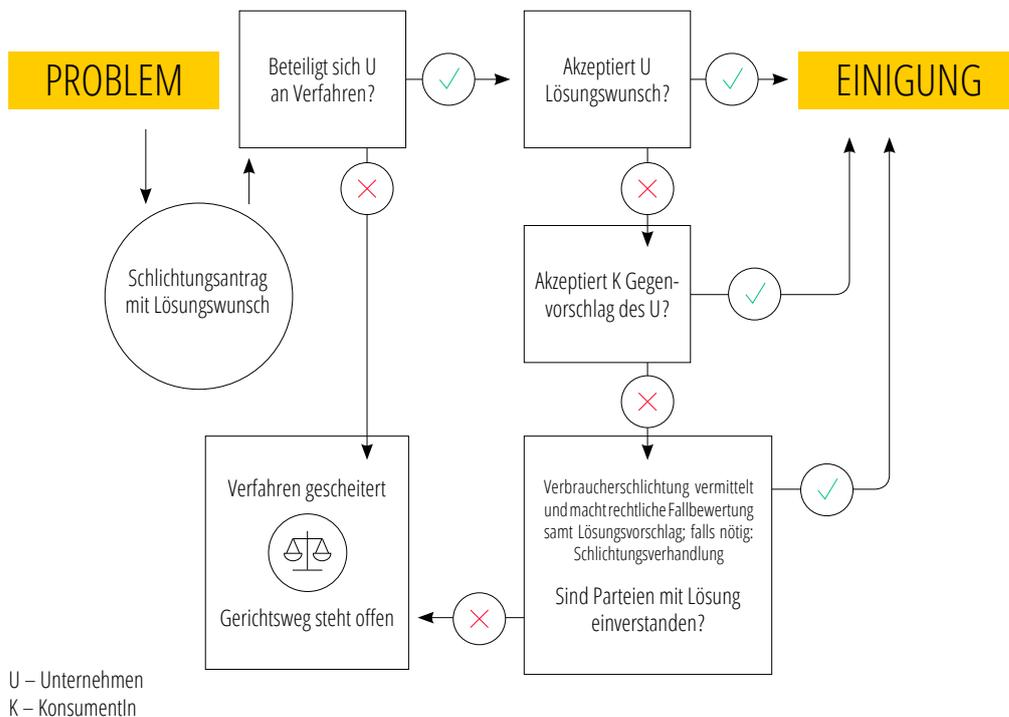
Die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria sind sowohl für VerbraucherInnen als auch für Unternehmen kostenlos. Dadurch soll das Service der Einrichtung einem möglichst breiten Personenkreis zugänglich gemacht werden.

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.

4.2 Verfahrensablauf

Auch wenn die Verbraucherschlichtung Austria sehr darauf bedacht ist, individuell auf die Bedürfnisse der Verfahrensparteien einzugehen und ihre Tätigkeit in den Grenzen ihrer Verfahrensordnung entsprechend anzupassen, läuft jedes Schlichtungsverfahren im Wesentlichen wie folgt ab:



Für das Verfahren sehen das ASStG und die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung Austria bestimmte Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze vor. So kommt sowohl VerbraucherInnen als auch Unternehmen das Recht zu, angehört zu werden, sich vertreten zu lassen, Unterlagen einzusehen oder an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen. Das Verfahren ist 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. Das Verfahren ist grundsätzlich freiwillig. VerbraucherInnen und Unternehmen können also nicht dazu gezwungen werden, sich daran zu beteiligen oder Schlichtungsvorschläge anzunehmen. Manche Unternehmen verpflichten sich in Teilnahmevereinbarungen, an den Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtung Austria mitzuwirken. Diese Unternehmen sind 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).

4.3 Organisation

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 2020 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 wurde 2020 von drei SchlichterInnen, die für die Bearbeitung der Schlichtungsfälle letztverantwortlich und unabhängig sind, einem juristischen Mitarbeiter, der ab Dezember 2020 ebenfalls zum Schlichter ernannt wurde, sowie einer für das Verfahrensmanagement und die Verfahrensbegleitung zuständigen Mitarbeiterin erledigt.

4.4 Pilotprojekt Personenbetreuung

Die Verbraucherschlichtung Austria ist auch für Probleme im Bereich der Personenbetreuung ("24-Stunden-Betreuung") zuständig. Die Schlichtungsstelle kann also angerufen werden, wenn es zwischen betreuten Personen und BetreuerInnen oder Betreuungsagenturen zu Konflikten kommt. Damit derartige Fälle schnell und professionell gelöst werden können, hat die Verbraucherschlichtung Austria zusammen mit der Arbeiterkammer und der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung der Wirtschaftskammer Wien ein Pilotprojekt ins Leben gerufen. Ein wesentliches Element dieser Kooperation zwischen den genannten Stellen ist die Einrichtung eines Fachbeirates für Personenbetreuung bei der Verbraucherschlichtung Austria. Diesem gehören VertreterInnen der Arbeiterkammer und der Wirtschaftskammer Wien als Sachverständige an. Der bis vorerst Ende 2021 eingerichtete Beirat ist paritätisch besetzt und unterstützt die SchlichterInnen mit seinem Fachwissen. Abgesehen von der Einrichtung des Fachbeirates soll die Kooperation auch dazu dienen, sich regelmäßig über Probleme im Bereich der Personenbetreuung auszutauschen und hilfeschuchende KonsumentInnen und Unternehmen bestmöglich über ihre Rechte und Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren.



5 Häufige Problemkonstellationen

Nachfolgend soll überblicksmäßig dargestellt werden, mit welchen Problemstellungen die Verbraucherschlichtung Austria 2020 hauptsächlich konfrontiert war. Konkrete Fallbeispiele finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.verbraucherschlichtung.at/news, wo laufend Fälle des Monats publiziert werden.

Das Coronavirus spielte 2020 auch bei der Verbraucherschlichtung Austria eine nicht unwesentliche Rolle. Mehr als ein Fünftel der 2020 eingebrachten Schlichtungsanträge standen mit dem Virus in Verbindung. Näheres dazu findet sich in der Statistischen Auswertung unter Punkt 6.4.

Sieht man vom Coronavirus ab, war die Verbraucherschlichtung Austria 2020 mit jenen Problemkonstellationen befasst, die auch schon in den Jahren zuvor für Konfliktpotenzial sorgten. 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, im stationären Handel gelte ein generelles 14-tägiges Rückgaberecht oder Verträge könnten nur schriftlich geschlossen und jederzeit mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Auch die mangelnde Unterscheidung von Gewährleistung und Garantie führt zu Streitigkeiten. In diesen Fällen besteht die Aufgabe der Verbraucherschlichtung vor allem in der Aufklärung und Information der Parteien.

Auch was die einzelnen Branchen betrifft, haben sich die Problemkonstellationen im Vergleich zu den letzten Jahren kaum geändert:

Im Handelsssektor 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. Auch Beschwerden über mangelhafte Möbel langten in größerer Zahl bei der Schlichtungsstelle ein. Neben Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten spielten sowohl der Rücktritt von Kaufverträgen als auch Lieferverzögerungen eine größere Rolle. Letzteres ist wohl teilweise auch dem Coronavirus geschuldet.

Im Reisebereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria 2020 fast ausschließlich mit der Stornierung bzw. Annullierung von Pauschalreisen, Kreuzfahrten, Flügen und Hotelbuchungen.

Im Versicherungssektor ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen. Dabei standen Haushalts-, Kranken-, Lebens- und Rechtsschutzversicherungen im Mittelpunkt.

Im Bereich Fernwärme konnten KonsumentInnen die Jahresabrechnung und die angewendete Abrechnungsmethode nicht verstehen oder zweifelten den Verbrauch und damit einhergehend die Richtigkeit der Heizkostenabrechnung an. Die Verbraucherschlichtung Austria leistet in diesem Bereich hauptsächlich

Aufklärungsarbeit, auch wenn immer wieder Fälle eingebracht werden, bei denen tatsächlich Fehler vorliegen. Dies wird von den Unternehmen aber für gewöhnlich anstandslos berichtigt.

Im Handwerksbereich besteht der Streitpunkt für gewöhnlich darin, dass die erbrachte Leistung als mangelhaft oder die Rechnung als überhöht angesehen wird. Dabei geht es meist um Streitigkeiten mit InstallateurInnen, insbesondere wegen der Thermenwartung.

Bei den sonstigen Dienstleistungen spielten Fitnesscenterverträge und deren Kündigung sowie abgesagte Veranstaltungen eine große Rolle. In beiden Fällen war das Coronavirus der Hauptgrund.

Miet- bzw. wohnrechtliche Probleme sowie Fremdwährungsstreitigkeiten fielen 2020 aus statistischer Sicht kaum ins Gewicht. Bei den Fremdwährungskrediten versuchten einige KonsumentInnen unter Verweis auf aktuelle EuGH-Rechtsprechung ihren Vertrag anzufechten. Von Bankenseite bestand diesbezüglich aber so gut wie kein Interesse, dies im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu erörtern.

Die Kündigung von Spendenmitgliedschaften stellte mit rund 60 Fällen auch 2020 wieder einen nicht zu vernachlässigenden Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria dar. Hier bestehen die Probleme für gewöhnlich 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, sodass 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 ASStG 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 2020 von 261 KonsumentInnen wieder 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

	2019	2020	Veränderung in %
Anfragen	5.170	7.892	+ 53%

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 7.892 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 53% 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 nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



6.2 Schlichtungsanträge

6.2.1 Branchen

Branchen	2019	2020	Veränderung in %
Handel	181	259	+43%
Diverse Dienstleistungen	147	220	+50%
Reise	103	144	+40%
Versicherung	94	110	+17%
Spenden	68	61	-10%
Fernwärme	44	51	+16%
Handwerk	42	45	+7%
Fremdwährungskredit	22	26	+18%
Wohnen	31	24	-23%
Sonstiges	54	40	-26%
Andere AS-Stellen	28	60	+114%
Gesamt	814	1.040	+28%

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 1.040 Schlichtungsanträge gestellt und somit rund 28% mehr als im Jahr davor. Dabei bildeten die Bereiche Handel, diverse Dienstleistungen (Fitnesscenter, Veranstaltungen, FriseurIn, RechtsanwältInnen etc.), Reise und Versicherung wieder die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Mehr als 70% der Fälle stammten 2020 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. In 24 dieser Fälle war die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und in 20 Fällen die Telekom-Schlichtungsstelle bei der RTR die zuständige Einrichtung. Der Rest betraf die Post-Schlichtungsstelle bei der RTR, die E-Control und die Bankenschlichtung Österreich.

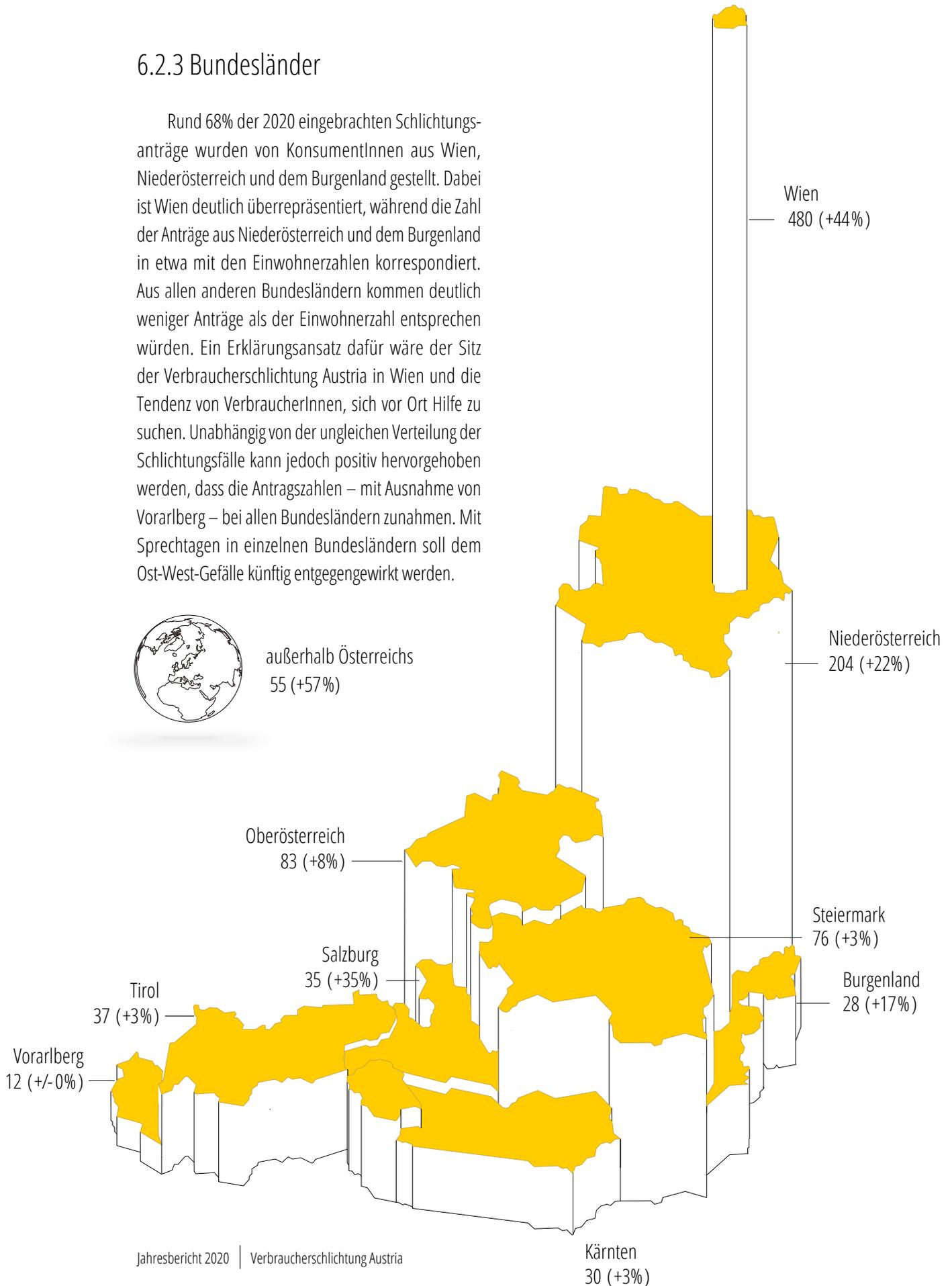
6.2.2 Rechtliche Probleme

Rechtliches Problem	2019	2020	Veränderung in %
Kündigung/Storno	311	496	+59%
Garantie/Gewährleistung	131	162	+24%
Preis/Rechnung	154	144	-6%
Vertragsfragen	68	125	+84%
Lieferprobleme	26	54	+108%
Schadenersatz	102	52	-49%
Sonstiges	22	7	-68%
Gesamt	814	1.040	+28%

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich VerbraucherInnen 2020 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, so ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2019. Am häufigsten hatten VerbraucherInnen 2020 Probleme mit Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritten, was insbesondere dem Coronavirus geschuldet ist. Danach folgen Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten sowie Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Schadenersatzforderungen waren 2020 weit weniger häufig als 2019, dafür gewannen Streitigkeiten rund um Lieferprobleme an Bedeutung, was wohl auch mit dem Coronavirus in Verbindung steht. Unter „Vertragsfragen“ fallen etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen.

6.2.3 Bundesländer

Rund 68% der 2020 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 in etwa mit den Einwohnerzahlen korrespondiert. Aus allen anderen Bundesländern kommen deutlich weniger Anträge als der Einwohnerzahl entsprechen würden. 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 – mit Ausnahme von Vorarlberg – bei allen Bundesländern zunahmen. Mit Sprechtagen in einzelnen Bundesländern soll dem Ost-West-Gefälle künftig entgegengewirkt werden.



6.3 Verfahrensergebnisse

6.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 1.011 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 22% mehr als im Jahr davor. Dabei konnte die Zahl der Einigungen um rund 9% erhöht werden. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2020 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2019.

Verfahrensausgang	2019	2020	Veränderung in %
Einigung	452	492	+9%
Keine Einigung	104	131	+26%
U lehnt Teilnahme ab	131	159	+21%
Ablehnung durch VSA	139	229	+65%
Gesamt	826	1.011	+22%

„Ich möchte mich noch mal recht herzlich für den Einsatz in meinem Fall bedanken. Ich habe es zwar schon mal in einem Mail an Sie festgehalten, aber ohne die Schlichtungsstelle, wäre mir nur ein Zivilrechtsprozess geblieben, und die Aussicht auf Erfolg eher schwindend, dazu noch mit sehr hohen Kosten verbunden. Dank der Schlichtungsstelle konnte ich einen kleinen Erfolg bzw. etwas Kulanz der Handwerksfirma verbuchen obwohl die Situation schon sehr festgefahren schien.“

(KonsumentIn)

6.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildete 2020 die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung Austria den wichtigsten Grund, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. Dies betrifft einerseits Fälle, die in die Zuständigkeit anderer AS-Stellen fallen und andererseits Fälle, bei denen das Unternehmen keine Niederlassung in Österreich hat bzw. der Fall außerhalb des ASStG liegt. Kann die Verbraucherschlichtung Austria einen Fall nicht behandeln, werden KonsumentInnen aber an die richtige

„Wie gesagt Ihre Einrichtung war nicht zuständig, aber ich wurde an die richtige Einrichtung verwiesen wo ich mein Anliegen positiv zu Ende brachte.“

(KonsumentIn)

Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz mehrmaligen Ersuchens 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. Letzteres war 2020 der häufigste Grund, weshalb ein Antrag zurückgezogen wurde. In 41 von 71 Fällen teilten KonsumentInnen meist innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung mit, dass sie doch noch eine Einigung mit dem Unternehmen erzielt hätten.

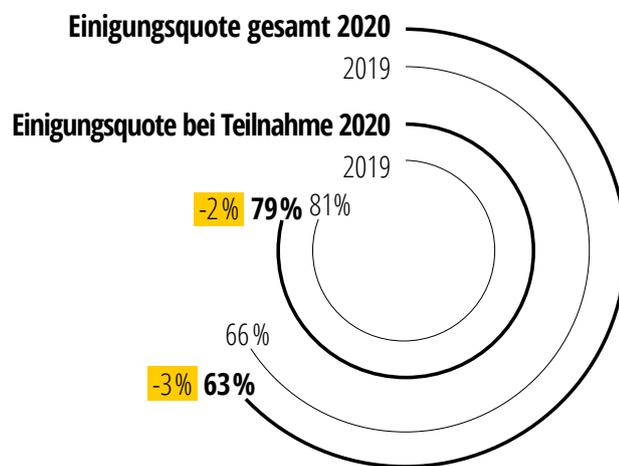
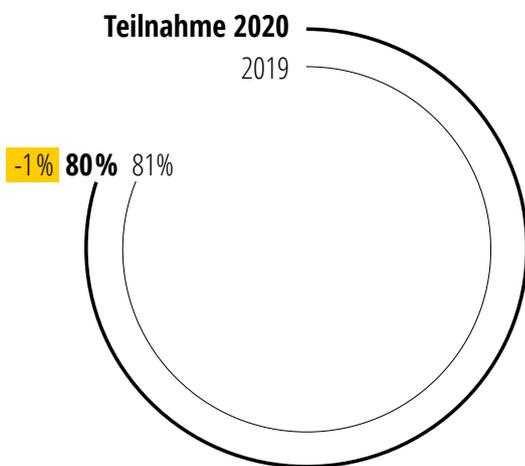
In 15 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt bereits gerichtsanhängig war oder schon Exekution geführt wurde.

Ablehnungsgrund	2019	2020
Mangelnde Zuständigkeit	103	143
Antrag zurückgezogen	30	71
Fall bereits bei Gericht	5	15
Streitfall liegt zu lange zurück	1	-
Gesamt	139	229

6.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 782 Fällen, die im Jahr 2020 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 80%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 79% 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 63%. Die Quoten entsprachen mit geringen Abschlägen also jenen des Vorjahres.

QUOTEN Teilnahme und Einigung



„Ich war SEHR ZUFRIEDEN, wurde jederzeit und vor allem schnell informiert. Kann es nur jedem der ein Problem hat und nicht mehr weiter weiß empfehlen. Sehr freundlich und sehr kompetent. Ein großes DANKE FÜR DIE HILFE!“

(KonsumentIn)

6.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens hat sich 2020 trotz deutlich höherer Antragszahlen im Vergleich zu 2019 nur um einen Tag erhöht.

	2019	2020	Änderung in Tagen
Verfahrensdauer in Tagen (Ø)	32	33	+1

6.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In fast 80% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Allerdings ist festzuhalten, dass die Fälle mit Streitwerten bis € 100,-- im Vergleich zum Jahr 2019 kaum zunahmten, während es einen deutlichen Zuwachs bei Streitwerten zwischen € 101,-- bis € 10.000,-- gab. Auch 2020 war wieder zu beobachten, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. So schwankte die Teilnahmequote zwischen 89% und 43%. Die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens lag bei Streitwerten bis € 100,-- bei 91%, während bei Streitwerten über € 10.000,-- nur in 22% der Fälle eine Einigung erzielt werden konnte.

Streitwerthöhe	2019	2020	Veränderung in %
Bis € 100,--	303	311	+3%
€ 101,-- bis € 1.000,--	347	477	+37%
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	116	160	+38%
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	18	38	+111%
Mehr als € 10.000,--	42	25	-40%
Gesamt	826	1.011	+22%



6.4 Statistisches zum Coronavirus

Branchen	Coronabezug	kein Coronabezug
Reise	111	33
Diverse Dienstleistungen	87	132
Andere AS-Stellen	16	44
Versicherung	7	103
Handel	3	256
Fernwärme	2	49
Wohnen	1	24
Spenden	-	61
Handwerk	-	45
Fremdwährungskredit	-	26
Sonstiges	-	40
Gesamt	227	813

Rund 22% der 2020 eingebrachten Schlichtungsanträge hatten einen Bezug zum Coronavirus. Die Anträge betrafen dabei fast ausschließlich den Reise- und Dienstleistungssektor. Dabei ging es hauptsächlich um die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen wegen stornierter Pauschalreisen, um Entgeltstreitigkeiten rund um die Schließung von Fitnesscentern, den Ausfall von Veranstaltungen, sowie die Durchführung von Präsenzveranstaltungen im Onlineweg.

Quoten	Coronabezug	Kein Coronabezug
Teilnahmequote	75%	81%
Einigungsquote gesamt	63%	63%
Einigungsquote bei Teilnahme	84%	78%

Bei den 2020 abgeschlossenen Schlichtungsfällen mit Bezug zum Coronavirus war die Teilnahmequote etwas geringer als bei den Fällen ohne Coronabezug. Die Einigungsquoten waren dagegen gleich gut bzw. sogar merklich besser, wenn man nur jene Fälle betrachtet, in denen das Unternehmen am Verfahren teilgenommen hat. Eine Erklärung ist, dass die Rechtslage vielfach für die KonsumentInnen sprach und Unternehmen ihren Verpflichtungen im Ergebnis meist nachkamen.



6.5 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen

6.5.1 Allgemeines

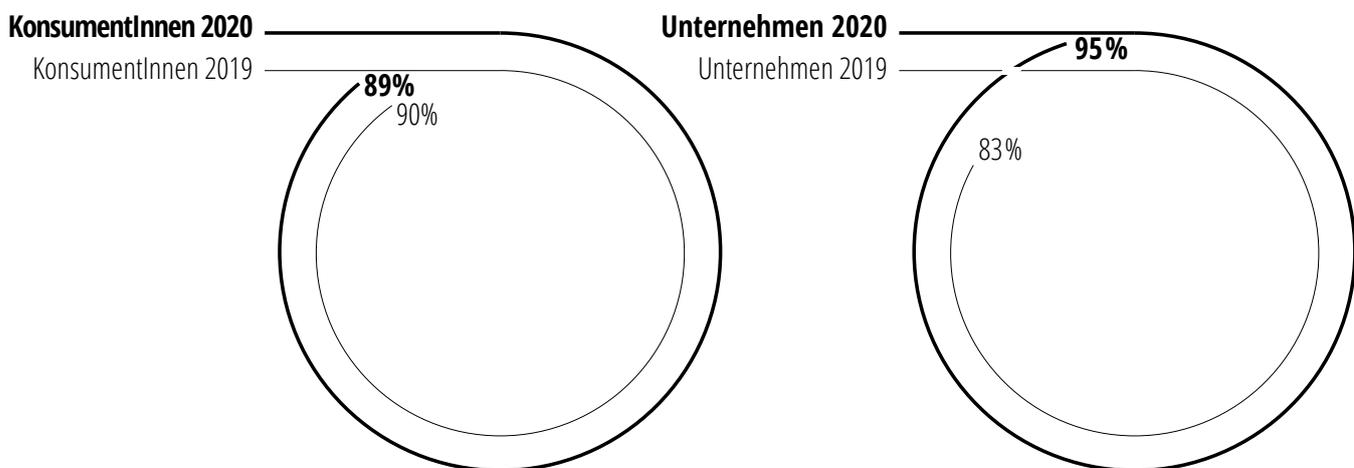
Nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens werden sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen per E-Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und in weiterer Folge verbessert werden soll.

Im Jahr 2020 haben 261 KonsumentInnen und 20 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 wiederholt ausfüllten. Hinzu kommt, dass Unternehmen wohl auch aus Effizienzgründen die Fragebögen nur selten ausfüllen.

6.5.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Sowohl im Jahr 2019 als auch im Jahr 2020 gaben rund 90% der KonsumentInnen an, dass sie sich wieder an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würden. Auf Unternehmensseite konnte dieser Wert sogar von 83% auf 95% gesteigert werden. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung. Das Ergebnis ist auf Konsumentenseite insofern bemerkenswert, als 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.

ZUSTIMMUNG Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren?



6.5.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Über 90% der an der Umfrage teilnehmenden KonsumentInnen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2020 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“³.

	2019		2020	
	K (n=202)	U (n=12)	K (n=261)	U (n=20)
Ich empfand die VSA als				
serviceorientiert	94%	100%	95%	95%
schnell	94%	100%	92%	90%
unabhängig	91%	100%	90%	90%
kompetent	94%	100%	92%	95%
freundlich	98%	100%	98%	95%
fair	92%	100%	90%	90%

„Die Problemlösung erfolgte unglaublich rasch und zufriedenstellend.“

(KonsumentIn)

„Wir danken für die gute und professionelle Zusammenarbeit.“

(Unternehmen)

„Sehr freundliche und äußerst kompetente Mitarbeiter. Schön, dass es eine Einrichtung dieser Art gibt und damit, wie in diesem Fall, ein kostenintensiver Rechtsstreit, der am Ende beiden Parteien Geld kostet, vermieden wurde.“

(KonsumentIn)

„Hilfreiche, professionelle Unterstützung! Ich werde Sie jedenfalls in meinem Bekanntenkreis weiterempfehlen, denn dank Ihrer Bemühungen wurde die Rückzahlung durchgeführt!“

(KonsumentIn)

³ „trifft eher zu“ macht jeweils nur einen geringen Anteil aus. Der ganz überwiegende Teil der Befragten antwortete mit „trifft zu“. Auf Unternehmensseite wurde ausschließlich mit „trifft zu“, „trifft eher zu“ oder „keine Angabe“ geantwortet. Es gab somit keine negativen Bewertungen.

6.5.4 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. 6% der 2020 befragten KonsumentInnen gaben an, dass die Einigung nicht umgesetzt worden sei. Die Differenz auf 100% bilden jeweils jene 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.

	2019 (n=153)		2020 (n=197)	
Wurde die Einigung umgesetzt	Ja	Nein	Ja	Nein
	75%	5%	66%	6%

7 Nationale und internationale Kooperation

Auch in Zeiten des Coronavirus stand die Verbraucherschlichtung Austria im regen Austausch mit anderen alternativen Streitbeilegungsstellen in und außerhalb Österreichs. Dadurch soll vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtung profitiert und die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle erleichtert werden.

Was Österreich betrifft, so hat die Verbraucherschlichtung Austria im Jänner 2020 ein Vernetzungstreffen der acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen organisiert. Zu weiteren Treffen konnte es aufgrund des Coronavirus nicht kommen. Es ist aber zu hoffen, dass 2021 wieder Arbeitstreffen zwischen den acht nationalen Schlichtungsstellen stattfinden können.

Auf europäischer Ebene nahm die Verbraucherschlichtung Austria an folgenden Treffen teil:

- Online-Meeting von FIN-NET, einem von der EU geförderten Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten, dem die Verbraucherschlichtung Austria seit 2016 angehört.
- Mehrere Online-Meetings von TRAVEL-NET, einem Netzwerk von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen, dem die Verbraucherschlichtung Austria seit 2017 angehört.
- Online-Treffen mit Auffangschlichtungsstellen aus Deutschland, Luxemburg und Belgien, um sich über die gemeinsame Arbeit auszutauschen und alternative Streitbeilegung zu forcieren.



8 Studie zur Tätigkeit der Verbraucherschlichtung Austria

Die Verbraucherschlichtung Austria beauftragte das Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie (IRKS) mit der Durchführung einer wissenschaftlichen Studie, welche 2020 abgeschlossen wurde. In der Studie wurde untersucht, ob die Schlichtungsstelle für Hilfesuchende leicht zugänglich ist, ob sie die Qualitätsvorgaben des AStG eines fairen, raschen und objektiven Verfahrens erfüllt und wie hoch der Bedarf an Schlichtungsverfahren einzuschätzen ist.

Die neutrale Haltung der Verbraucherschlichtung Austria wird dabei als besonderes Merkmal hervorgehoben, das der Einrichtung einen besonderen Platz in der insgesamt durchaus gut ausgestatteten Landschaft an Institutionen zuweist, an die sich KonsumentInnen im Streitfall mit Unternehmen wenden können. Diese Neutralität wird von den Unternehmen mit Schlichtungserfahrung laut Studie bestätigt, geschätzt und von den im Rahmen der Studie befragten Unternehmen allgemein als Beteiligungsvoraussetzung betont.

Obwohl die Fallzahlen jährlich gestiegen seien, kommen die Studienautoren zum Ergebnis, dass die Einrichtung noch wenig bekannt und bei den Antragszahlen daher noch Luft nach oben sei. Konkret sehen die Autoren eine Erhöhung der jährlichen Antragszahlen auf rund 1.500 in den nächsten vier Jahren als realistisches Ziel. Potenzial für mehr Streitbeilegungsfälle ergibt sich laut Studie auch daraus, dass Schlichtungsverfahren in den westlicheren Bundesländern im Verhältnis zur Bevölkerungsgröße unterrepräsentiert seien.

Mangels Bekanntheit unterblieb bei Unternehmen regelmäßig auch die im Konfliktfall grundsätzlich verpflichtend vorgesehene Information von KonsumentInnen gemäß § 19 AStG. Dabei könnte das Angebot der Verbraucherschlichtung, den Studienergebnissen zufolge, besonders auch für kleinste und kleinere Unternehmen interessant sein, die im Verhältnis zu ihrer faktischen Bedeutung in der österreichischen Wirtschaft bei den Schlichtungsverfahren deutlich unterrepräsentiert seien. Sie verfügten meist über keine eigenen, spezifischen Kompetenzen und Ressourcen für ein effektives Beschwerdemanagement. Als neutrale Einrichtung stelle sich die Verbraucherschlichtung besonders für diese Unternehmen als interessante Option dar, Konflikte mit KonsumentInnen von ExpertInnen angeleitet zu bearbeiten und möglichst auch zu lösen.

Insgesamt wird der Verbraucherschlichtung Austria qualitativ ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Quantitativ sei aber noch Potenzial vorhanden. Um die Antragszahlen weiter zu steigern, plant die Verbraucherschlichtung Austria daher in den nächsten Jahren neben entsprechender Medienarbeit auch regelmäßige Sprechtag in den Bundesländern. Dadurch sollen auch jene Menschen, die sich schriftlich schwertun, ihr Problem zu schildern, die Möglichkeit erhalten, Schlichtungsverfahren in Anspruch zu nehmen.

Bestnoten

Die Ergebnisse der Studie weisen das Angebot und die Leistungen der Verbraucherschlichtung durchwegs als qualitativ hochwertig aus und sprechen den MitarbeiterInnen großes Engagement, hohe fachliche Kompetenz und Lösungskreativität zu.

9 Zusammenfassung

Die Verbraucherschlichtung Austria konnte auch 2020 an die guten Ergebnisse der Vorjahre anknüpfen und bei deutlicher Erhöhung der Antragszahlen die Erfolgsquoten des Vorjahres beibehalten.

Obwohl das Coronavirus das Team der Schlichtungsstelle vor einige organisatorische Herausforderungen stellte, stand das Schlichtungsangebot ganzjährig ohne Unterbrechung zur Verfügung. Dabei wurden 7.892 allgemeine Anfragen erledigt, 1.040 neue Schlichtungsanträge entgegengenommen

und 1.011 Fälle abgeschlossen. Somit wurde die Anzahl der Neuanträge gegenüber dem Vorjahr um 28% erhöht. 229 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) nicht behandelt werden, in weiteren 159 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 623 Fällen konnte 492-mal eine Einigung und 131-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der begründeten Ablehnungen ergeben sich daraus eine Teilnahmequote von 80% und eine Einigungsquote von 63%. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse durchaus beachtlich.

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. 89% der KonsumentInnen und 95% der Unternehmen gaben an, sie würden sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen.

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 gilt es den Bekanntheitsgrad weiter zu steigern, was unter anderem durch Sprechstage in den Bundesländern und intensivere Kontaktaufnahme mit Unternehmen geschehen soll.

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.

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



VERBRAUCHER
SCHLICHTUNG
AUSTRIA



Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
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

