

Jahresbericht 2021

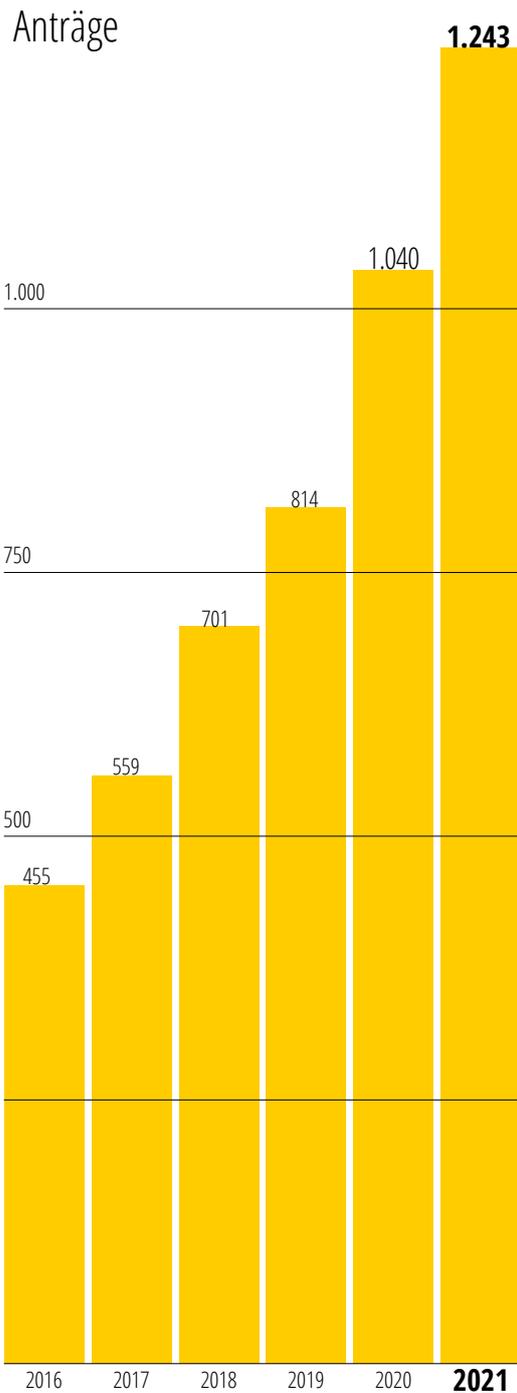
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Inhalt

1	Das Jahr 2021 im Überblick	1
2	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	3
2.1	Aufgaben der Schlichtungsstelle	3
2.2	Verfahrensablauf	4
3	Häufige Problemkonstellationen	5
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	11
4.3.1	Überblick Verfahrensausgang	11
4.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	12
4.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	13
4.3.4	Verfahrensdauer	14
4.3.5	Streitwerte	14
4.3.6	Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung	15
4.4	Statistisches zum Coronavirus	16
4.4.1	Schlichtungsanträge mit Coronabezug	16
4.4.2	Teilnahme- und Einigungsquote	17
4.5	Feedback von Konsument:innen und Unternehmen	18
4.5.1	Allgemeines	18
4.5.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	18
4.5.3	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	19
4.5.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	20
5	Nationale und internationale Kooperation	21

1 Das Jahr 2021 im Überblick



8.527

Anfragen

↑ +8%



82%

Teilnahmequote

↑ +2%-Punkte

67%

Einigungsquote insgesamt

↑ +4%-Punkte

83%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens

↑ +4%-Punkte



41 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↑ +8 Tage

Probleme mit dem Fitnesscenter und Streitigkeiten im Elektro- und Möbelhandel waren im Jahr 2021 die drei häufigsten Gründe, weshalb sich Konsument:innen an die Verbraucherschlichtung Austria wandten. Dabei spielte natürlich auch das Coronavirus wieder eine nicht unwesentliche Rolle. Seine Bedeutung für die Antragszahlen nahm im Vergleich zum vorhergehenden Projektzeitraum aber etwas ab. Organisatorisch kam es durch das Virus aufgrund von Telearbeit und des Wegfalls persönlicher Termine aber weiterhin zu gewissen Einschränkungen. Die Schlichtungsstelle war jedoch jederzeit ohne Unterbrechung elektronisch, telefonisch und postalisch erreichbar. Neu war im Jahr 2021 die Möglichkeit, auf Kosten der Schlichtungsstelle **Sachverständige** zu Schlichtungsverfahren hinzuzuziehen, wenn dies zur Beantwortung von Sachfragen notwendig und sinnvoll erschien. Dies erwies sich als überaus wertvolles und zur Lösungsfindung teilweise unerlässliches Werkzeug. Ermöglicht wurde die Beiziehung von Sachverständigen durch eine zusätzliche Förderung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.

Die Verbraucherschlichtung Austria konnte auch 2021 an die guten Ergebnisse der Vorjahre anknüpfen und **bei deutlicher Erhöhung der Antragszahlen die Erfolgsquoten sogar noch steigern**. Es wurden **8.527 allgemeine Anfragen** erledigt, **1.243 neue Schlichtungsanträge** entgegengenommen und **1.208 Fälle abgeschlossen**. Somit wurde die Anzahl der Neuanträge gegenüber dem Vorjahr um 20% erhöht. 185 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) nicht behandelt werden, in weiteren 189 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 834 Fällen konnte 689-mal eine Einigung und 145-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der von der Schlichtungsstelle abgelehnten Fälle ergeben sich daraus eine **Teilnahmequote von 82%** und eine **Einigungsquote von 67%**. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse durchaus beachtlich.

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. 93% der Konsument:innen und 84% 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.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria für Konsument:innen und Unternehmen einen fixen Platz in der österreichischen und europäischen Rechtsdurchsetzungslandschaft einnehmen. Dies wäre ohne die zahlreichen Unterstützer:innen und Förderer sowie die engagierten Mitarbeiter:innen des Vereins jedoch nicht möglich. Ihnen gebührt an dieser Stelle großer Dank.

2 Allgemeines zur Schlichtungsstelle

2.1 Aufgaben und Organisation

Die Verbraucherschlichtung Austria ist eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich. Ihre Aufgabe ist es, bei Streitigkeiten zwischen Verbraucher:innen 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 das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)¹. Die Verbraucherschlichtung Austria ist insbesondere für Streitigkeiten in folgenden Bereichen zuständig:

- Warenkäufe (insb. Gewährleistungs-, Garantie- und Lieferprobleme);
- Reise (Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen etc.);
- Versicherungen;
- Handwerk;
- Wohnen und Heizkostenabrechnung;
- Fremdwährungskredite;
- diverse sonstige Dienstleistungen (Friseur:in, Reinigung, Fitnesscenter, Rechtsanwält:innen etc.).

Die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria sind sowohl für Verbraucher:innen als auch für Unternehmen kostenlos.

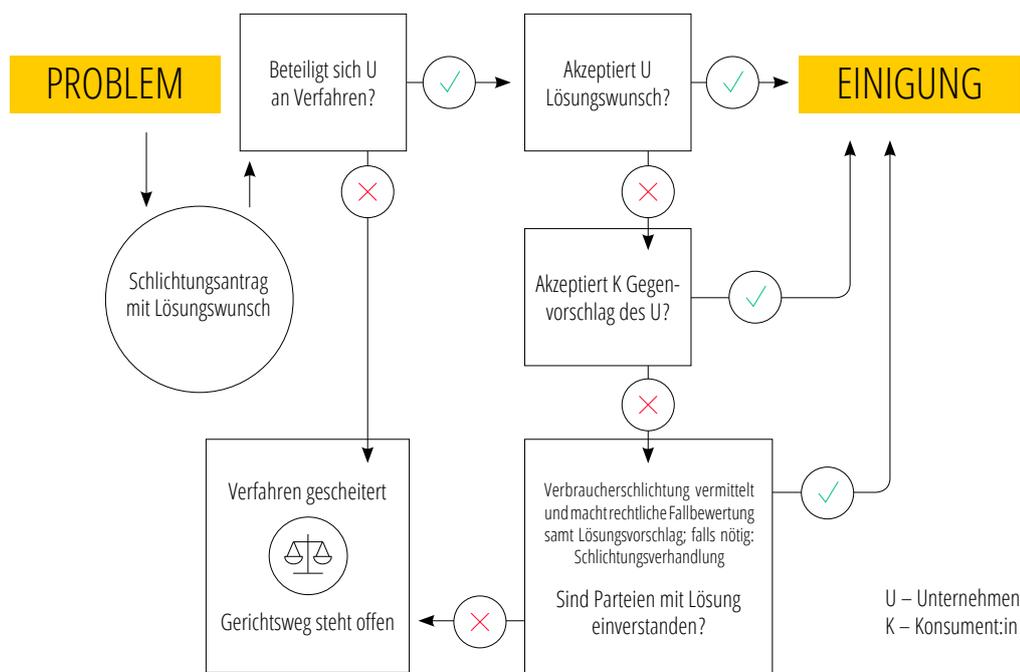
Trägerorganisation der Schlichtungsstelle ist der privatrechtliche, gemeinnützige Verein "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte". Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der Vereinsobmann Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhielt der Verein im Jahr 2021 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 2021 von vier Schlichter:innen, die für die Bearbeitung der Schlichtungsfälle letztverantwortlich und unabhängig sind und einer für das Verfahrensmanagement und die Verfahrensbegleitung zuständigen Mitarbeiterin erledigt.

¹ BGBl. I Nr. 105/2015.

2.2 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 Verbraucher:innen 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 Schlichter:innen, 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. Verbraucher:innen 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).

3 Häufige Problemkonstellationen

Nachfolgend soll überblicksmäßig dargestellt werden, mit welchen Problemstellungen die Verbraucherschlichtung Austria 2021 hauptsächlich konfrontiert war. Konkrete Fallbeispiele finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.verbraucherschlichtung.at/news, wo laufend Fälle des Monats publiziert werden.

- **Allgemeines**

- **Coronavirus:** Auch 2021 spielte das Coronavirus wieder eine nicht unwesentliche Rolle. Rund 16% der eingebrachten Schlichtungsanträge standen direkt mit dem Virus in Verbindung. Näheres dazu findet sich in der Statistischen Auswertung unter Punkt 4.4.
- **Falsche Vorstellungen von der Rechtslage:** Vor allem unter Konsument:innen bestehen vielfach falsche Vorstellungen von der Rechtslage, wodurch Meinungsverschiedenheiten vorprogrammiert sind. So sind manche Konsument:innen 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 Schlichtungsstelle vor allem in der Aufklärung und Information der Parteien.
- **Informationspflicht von Unternehmen:** Zur allgemeinen Pflicht von Unternehmen, Konsument:innen bei Vorliegen einer bilateral nicht lösbaren Streitigkeit gemäß § 19 Abs 3 AStG auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen, ist wie in den vorhergehenden Jahren festzuhalten, dass es hier nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria weiterhin viel Luft nach oben gibt. So gaben im Feedbackfragebogen der Schlichtungsstelle, der nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens an Verbraucher:innen geschickt wird, im Jahr 2021 von 303 Konsument:innen nur rund 5% an, dass sie vom betroffenen Unternehmen erstmals von der Verbraucherschlichtung Austria erfahren hätten. 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. Es wäre daher nach wie vor erforderlich, das Wissen der Unternehmen über ihre Informationspflichten zu verbessern, wenn eine weitreichendere Beachtung dieser Pflichten bewirkt werden soll.

„Ich kann Ihnen nur das allerbeste Zeugnis ausstellen. Alles hat so 100%ig gepasst und ohne Sie würde sich die Firma wohl heute noch totstellen. Durch Sie wurde mir viel Mühe, Zeit und wohl auch Geld erspart (die Beschreitung des Rechtsweges, d.h. Einbringung einer Klage erübrigte sich). Bin begeistert, bitte weiter so und hoffentlich gibt es Sie noch recht lange!“

(Konsument:in)

• Branchenspezifisch

- **Handel:** Bei der Verbraucherschlichtung Austria landeten vor allem Streitigkeiten aus dem Elektro- und Möbelhandel. Dabei ging es im überwiegenden Teil der Fälle um Garantie- und Gewährleistungstreitigkeiten. Neben diesen spielten aber auch der Rücktritt von Kaufverträgen sowie Lieferverzögerungen eine größere Rolle. Letzteres ist wohl teilweise auch dem Coronavirus geschuldet.
- **Dienstleistungen:** In diesem Bereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria vorwiegend mit Fitnesscenterverträgen und deren Kündigung, was in vielen Fällen ebenfalls mit dem Coronavirus in Verbindung stand.
- **Versicherung:** Im Versicherungssektor ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen. Dabei standen Haushalts- und Rechtsschutzversicherungen im Mittelpunkt. Die Teilnahmequote war im Versicherungssektor mit nicht ganz 48% am geringsten. Beteiligteten sich Versicherungsunternehmen aber am Verfahren, so lag die Einigungsquote bei rund 79%.
- **Reise:** Im Reisebereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria im Jahr 2021 fast ausschließlich mit der Stornierung von Pauschalreisen, Flügen und Hotelbuchungen.
- **Fernwärme:** Im Bereich Fernwärme bestand das Hauptproblem darin, dass aufgrund des Coronavirus im Jahr 2020 vielfach keine Ablesungen durchgeführt und Verdunsterröhrchen nicht ausgetauscht wurden. Dies hatte wiederum Auswirkungen auf das Jahr 2021 und führte zu teilweise sehr hohen und für Konsument:innen nicht nachvollziehbaren Rechnungen.
- **Spenden:** Die Kündigung von Spendenmitgliedschaften stellte mit 53 Fällen wieder einen nicht zu vernachlässigenden 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 an sich nicht beim Unternehmen eintrafen oder Konsument:innen ihre Kündigung an einen falschen Adressaten übermittelt hatten. In all diesen Fällen waren rasche Lösungen möglich, sodass die Einigungsquote in diesem Bereich bei 100% liegt.
- **Handwerk:** Streitigkeiten mit Installateur:innen machten den Großteil der Fälle im Handwerkssektor aus, wobei Streitpunkte meist der Rechnungsbetrag sowie die angeblich mangelhafte Ausführung der Dienstleistung waren.
- **Wohnen:** Im Bereich Miete und Wohnen standen Streitigkeiten über Verbesserungsarbeiten und die Rückzahlung der Kaution im Mittelpunkt.
- **Fremdwährung:** Im Vergleich zum Vorjahr spielte die Vertragsanfechtung unter Verweis auf die rezente EuGH-Rechtsprechung keine Rolle mehr. Dafür wurden konsumentenseitig wieder Fehlberatungen und Fehler bei der Konvertierung behauptet.

4 Statistische Auswertung

4.1 Anfragen

	2021	2020	Veränderung in %
Anfragen	8.527	7.892	+ 8%

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 8.527 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 8% mehr als im Jahr davor. Unter Anfragen versteht die Verbraucherschlichtung Austria 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 begehrt, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



4.2 Schlichtungsanträge

4.2.1 Branchen

Branchen	2021	2020	Veränderung in %
Handel	430	259	+66%
Dienstleistungen	280	220	+27%
Versicherung	119	110	+8%
Reise	83	144	-42%
Heizkostenabrechnung	76	51	+49%
Handwerk	58	45	+29%
Spenden	53	61	-13%
Wohnen	40	24	+67%
Fremdwährungskredit	17	26	-35%
Sonstiges	49	40	+23%
Andere AS-Stellen	38	60	-37%
Gesamt	1.243	1.040	+20%

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 1.243 Schlichtungsanträge gestellt und somit rund 20% mehr als im Jahr davor. Dabei bildeten die Bereiche Handel, Dienstleistungen (Fitnesscenter, Veranstaltungen, Personenbetreuung, Friseur:in, Kosmetiker:in, Rechtsanwält:in etc.), Versicherung und Reise wieder die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Mehr als 73% der Fälle stammten 2021 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 19 dieser Fälle war die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, in 9 Fällen die Telekom-Schlichtungsstelle bei der RTR, in 5 Fällen die Post-Schlichtungsstelle bei der RTR, in 3 Fällen die E-Control und in 2 Fällen die Bankenschlichtung Österreich zuständig.

4.2.2 Rechtliche Probleme

Rechtliches Problem	2021	2020	Veränderung in %
Kündigung/Storno	496	496	+/- 0%
Garantie/Gewährleistung	222	162	+37%
Preis/Rechnung	214	144	+49%
Vertragsfragen	125	125	+/- 0%
Schadenersatz	84	52	+62%
Lieferprobleme	77	54	+43%
Sonstiges	25	7	+257%
Gesamt	1.243	1.040	+20%

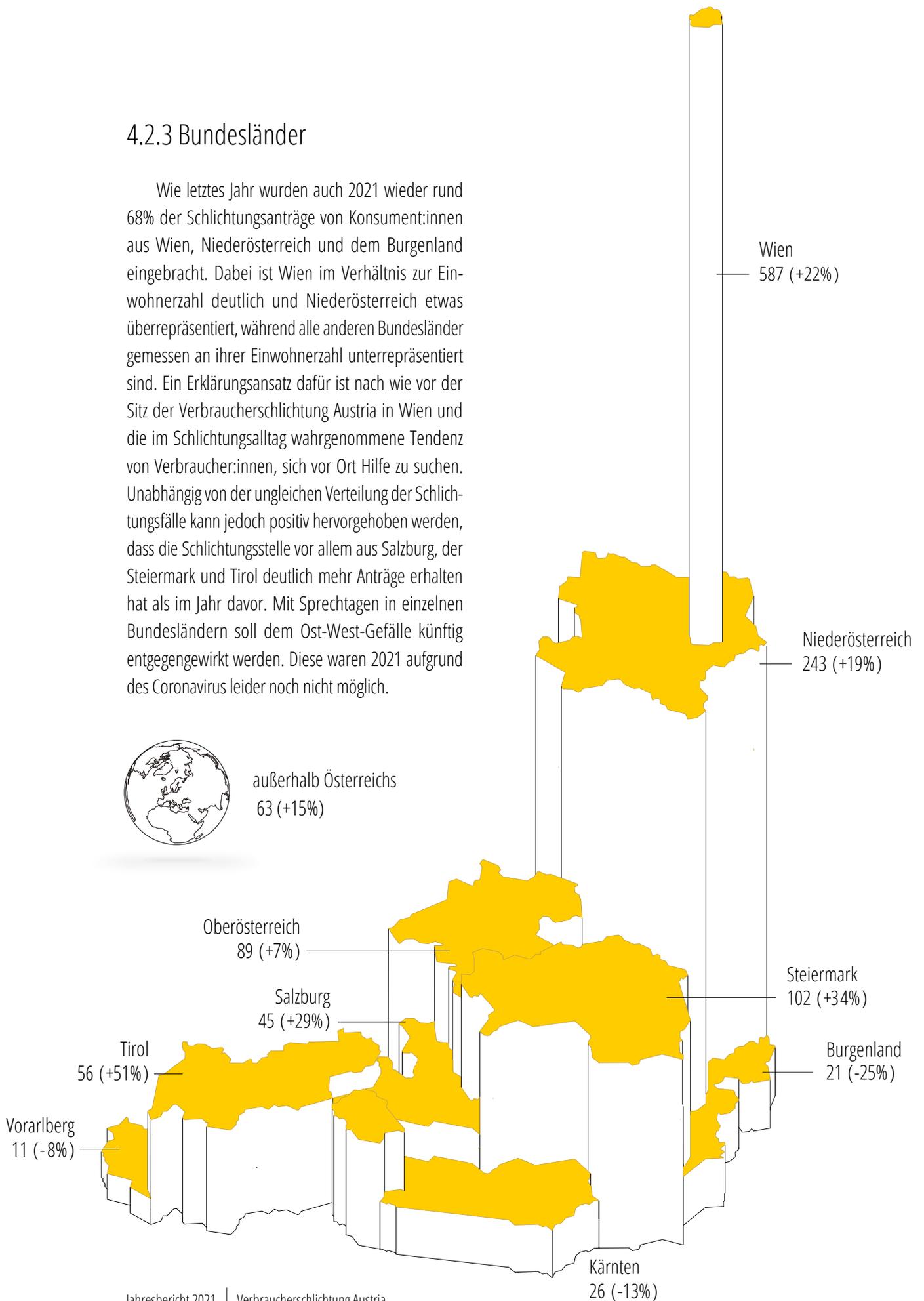
Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich Verbraucher:innen 2021 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, so ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2020. Am häufigsten hatten Verbraucher:innen 2021 Probleme mit Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritten, was zu einem großen Teil auch dem Coronavirus geschuldet ist. Danach folgen Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten sowie Streitigkeiten betreffend den Preis oder die Rechnung von Waren und Dienstleistungen. Schadenersatzforderungen gewannen im Vergleich zu 2020 an Bedeutung. Auch Probleme rund um Lieferschwierigkeiten nahmen zu, was wohl auch mit dem Coronavirus in Verbindung steht, auch wenn dies in den wenigsten Fällen vorgebracht wurde. Unter „Vertragsfragen“ fallen etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen. Unter Sonstiges werden zB Irrtumsanfechtungen oder Probleme zusammengefasst, die rechtlich schwer greifbar sind.

4.2.3 Bundesländer

Wie letztes Jahr wurden auch 2021 wieder rund 68% der Schlichtungsanträge von Konsument:innen aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland eingebracht. Dabei ist Wien im Verhältnis zur Einwohnerzahl deutlich und Niederösterreich etwas überrepräsentiert, während alle anderen Bundesländer gemessen an ihrer Einwohnerzahl unterrepräsentiert sind. Ein Erklärungsansatz dafür ist nach wie vor der Sitz der Verbraucherschlichtung Austria in Wien und die im Schlichtungsalltag wahrgenommene Tendenz von Verbraucher:innen, sich vor Ort Hilfe zu suchen. Unabhängig von der ungleichen Verteilung der Schlichtungsfälle kann jedoch positiv hervorgehoben werden, dass die Schlichtungsstelle vor allem aus Salzburg, der Steiermark und Tirol deutlich mehr Anträge erhalten hat als im Jahr davor. Mit Sprechtagen in einzelnen Bundesländern soll dem Ost-West-Gefälle künftig entgegengewirkt werden. Diese waren 2021 aufgrund des Coronavirus leider noch nicht möglich.



außerhalb Österreichs
63 (+15%)



4.3 Verfahrensergebnisse

4.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 1.208 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 19% mehr als im Jahr davor. Dabei konnte die Zahl der Einigungen um rund 40% erhöht werden. Erfreulich ist auch, dass die Behandlung von Anträgen seltener abgelehnt werden musste. Hier kam es zu einem Rückgang von rund 19%. Dies dürfte unter anderem besseren bzw. weiteren Hinweisen im Rahmen der Antragstellung geschuldet sein. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2021 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2020.

Verfahrensausgang	2021	2020	Veränderung in %
Einigung	689	492	+40%
Keine Einigung	145	131	+11%
U lehnt Teilnahme ab	189	159	+19%
Ablehnung durch VSA	185	229	-19%
Gesamt	1.208	1.011	+19%

„Auch bei keiner Einigung war ich froh, dass ich diese Anlaufstelle hatte. Es hat mir geholfen, dass ich mich mit jemanden austauschen konnte der ehrlich zu mir war. Vielen Dank...“

(Konsument:in)

„Sehr gutes Portal mit schneller Reaktion. Ich hätte als Eingebener aus Deutschland nicht erwartet, dass so verbindlich geholfen wird.“

(Konsument:in)

4.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildete 2021 die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung Austria den häufigsten Grund, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. Dies betraf

„Der Mitarbeiter der Schlichtungsstelle hat mir die rechtlich komplizierte Sachlage einfach erklärt und mich damit in die Lage versetzt, die Sachlage rechtlich von einer anderen Seite (der richtigen) zu beurteilen. So bin ich vor einer unüberlegten Handlung bewahrt geblieben. Dies alles obwohl er überhaupt nicht zuständig war. Herzliche Gratulation, dass Sie so kompetente Mitarbeiter haben, die mit Rat und Tat zur Verfügung stehen.“

(Konsument:in)

einerseits Fälle, die in die Zuständigkeit anderer AS-Stellen fielen und andererseits Fälle, bei denen das Unternehmen keine Niederlassung in Österreich hatte oder der Fall anderweitig außerhalb des ASStG lag. Kann die Verbraucherschlichtung Austria einen Fall nicht behandeln, werden Konsument:innen aber an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz mehrmaligen Ersuchens der Verbraucherschlichtung Austria um Verbesserung unverständlich oder unvollständig bleibt. Weiters 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. Letzteres war 2021 der Hauptgrund, weshalb ein Antrag zurückgezogen wurde. In 34 von 64 Fällen teilten Konsument:innen meist innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung mit, dass sie doch noch eine Einigung mit dem Unternehmen erzielt hätten.

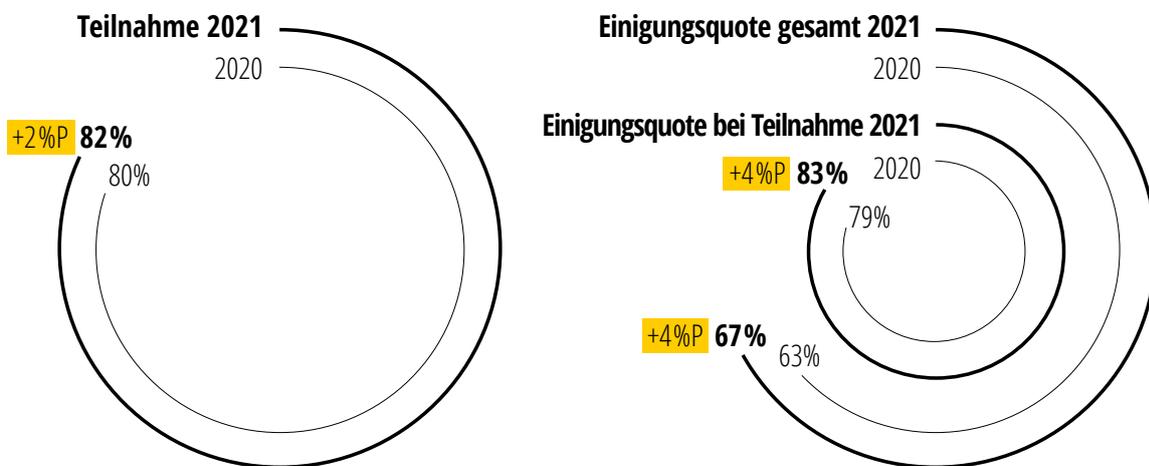
In 6 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt bereits gerichtsanhängig war oder schon Exekution geführt wurde. In einem Fall wurde ein reines Auskunftsbegehren gestellt. Die Antragsteller:innen wollten also von der Verbraucherschlichtung Austria beraten werden, wünschten aber kein Schlichtungsverfahren mit dem Unternehmen.

Ablehnungsgrund	2021	2020
Mangelnde Zuständigkeit	114	143
Antrag zurückgezogen	64	71
Fall bereits bei Gericht	6	15
Bloßes Auskunftsbegehren	1	-
Gesamt	185	229

4.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 1.023 Fällen, die im Jahr 2021 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 82%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 83% 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 67%. Im Vergleich zu 2020 konnten die Quoten also allesamt leicht verbessert werden.

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!“

(Konsument:in)

„Die Geschwindigkeit der Hilfe war faszinierend. Vielen Dank nochmals.“

(Konsument:in)

4.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens hat sich um 8 Tage erhöht. Dies liegt einerseits an den steigenden Fallzahlen bei gleicher personeller Ausstattung und andererseits daran, dass die Corona-Lockdowns teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten bei den Unternehmen führten.

	2021	2020	Änderung in Tagen
Ø Verfahrensdauer	41	33	+8

4.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In fast 82% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Auch 2021 war wieder zu beobachten, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. So schwankte die Teilnahmequote zwischen 86% und 59%. Die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens lag bei Streitwerten bis € 100,-- bei 90%, während bei Streitwerten über € 10.000,-- nur in 35% der Fälle eine Einigung erzielt werden konnte.

Streitwerthöhe	2021	2020	Veränderung in %
Bis € 100,--	396	311	+27%
€ 101,-- bis € 1.000,--	591	477	+24%
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	159	160	-1%
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	28	38	-26%
Mehr als € 10.000,--	34	25	+36%
Gesamt	1.208	1.011	+19%

4.3.6 Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung

Im Jahr 2021 wurden 7 Fälle abgeschlossen, in denen ein Sachverständiger in das Verfahren eingebunden war. In 3 Fällen ging es um Mängel bei Fenstereinbauten. Weitere 3 Fälle betrafen behauptete Mängel bzw. mangelhafte Reparaturen bei Smartphones und in einem Fall war die Konsument:in der Ansicht, dass ihr Laptop bei einer Reparatur beschädigt wurde. Nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria wäre ohne Sachverständige wohl in keinem der Fälle eine Lösung erzielt worden. Die Gutachten fielen in 4 Fällen zugunsten der Konsument:innen und in 3 Fällen zugunsten der Unternehmen aus. Durch die Einbeziehung von Sachverständigen endeten letztlich 6 der 7 Fälle mit einer Einigung. Im siebten Fall, in dem das Gutachten zugunsten der Konsumentenseite ausfiel, war das Unternehmen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens trotzdem zu keinem Entgegenkommen bereit. Der Konsument teilte in weiterer Folge jedoch mit, dass er das Unternehmen geklagt und sich mit diesem vor der Verhandlung verglichen habe. Auch wenn die Erfahrungen der Verbraucherschlichtung Austria mit Sachverständigen also noch sehr überschaubar sind, zeigt sich bislang doch, dass die Möglichkeit, auf diese zurückzugreifen, für alle Beteiligten einen großen Mehrwert bringt. Anzumerken ist aber auch, dass sich durch die Einbindung von Sachverständigen die Verfahrensdauer merklich erhöht und die 90-Tages-Frist meist schwer eingehalten werden kann.





4.4 Statistisches zum Coronavirus

4.4.1 Schlichtungsanträge mit Coronabezug

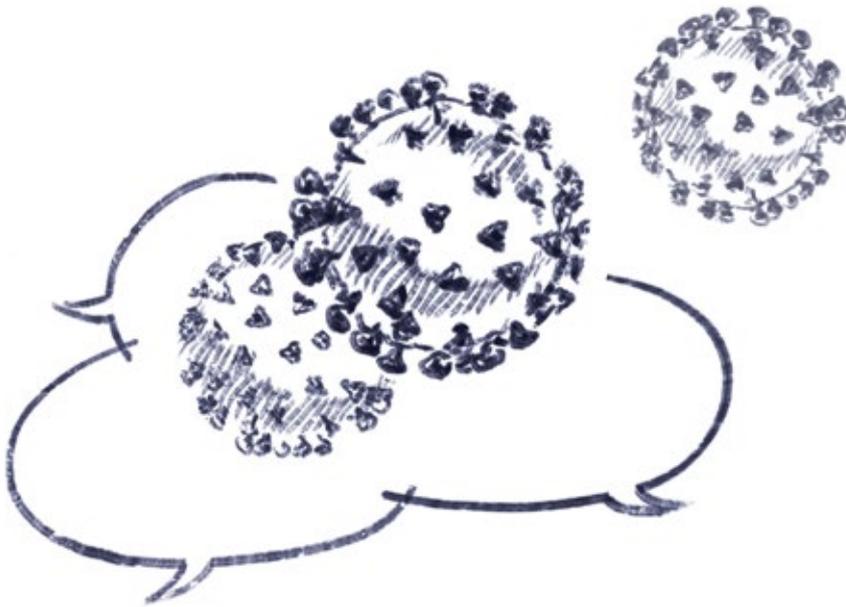
Branche	Coronabezug	kein Coronabezug
Dienstleistungen	101	179
Reise	48	35
Fernwärme	23	53
Andere AS-Stellen	12	26
Handel	6	424
Wohnen	2	38
Versicherung	1	118
Sonstiges	1	48
Handwerk	-	58
Spenden	-	53
Fremdwährungskredit	-	17
Gesamt	194	1.049

Rund 16% der 2021 eingebrachten Schlichtungsanträge hatten einen Bezug zum Coronavirus. Die Anträge betrafen dabei fast ausschließlich den Dienstleistungs- und Reisesektor. Dabei ging es hauptsächlich um die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen wegen stornierter Flüge und Pauschalreisen, um Kündigungen und Entgeltstreitigkeiten rund um die Schließung von Fitnesscentern und den Ausfall von Veranstaltungen. Im Bereich der Fernwärme kam es 2021 dadurch zu Problemen, dass aufgrund des Coronavirus im Jahr 2020 vielfach keine Ablesungen durchgeführt und Verdunsterröhrchen nicht ausgetauscht wurden, was sich letztlich wieder auf die Abrechnung im Jahr 2021 auswirkte. Dabei ging es aber eher um Erklärungsarbeit und weniger darum, dass unternehmensseitig wirklich Fehler vorlagen.

4.4.2 Teilnahme- und Einigungsquote

Bei den 2021 abgeschlossenen Schlichtungsfällen mit Bezug zum Coronavirus war die Teilnahmequote merklich geringer als bei den Fällen ohne Coronabezug. Auch die Einigungsquote war bei den Fällen mit Coronabezug etwas schlechter. Wenn man allerdings nur jene Fälle betrachtet, in denen das Unternehmen am Verfahren teilgenommen hat, war die Einigungsquote bei den Fällen mit Coronabezug etwas besser als bei den Fällen, bei denen Corona keine Rolle spielte. Eine Erklärung dürfte wohl sein, dass die Rechtslage vielfach für die Konsument:innen sprach und Unternehmen ihren Verpflichtungen meist nachkamen, wenn sie sich am Verfahren beteiligten.

Quoten	Coronabezug	kein Coronabezug
Teilnahmequote	75%	83%
Einigungsquote gesamt	64%	68%
Einigungsquote bei Teilnahme	85%	82%



4.5 Feedback von Konsument:innen und Unternehmen

4.5.1 Allgemeines

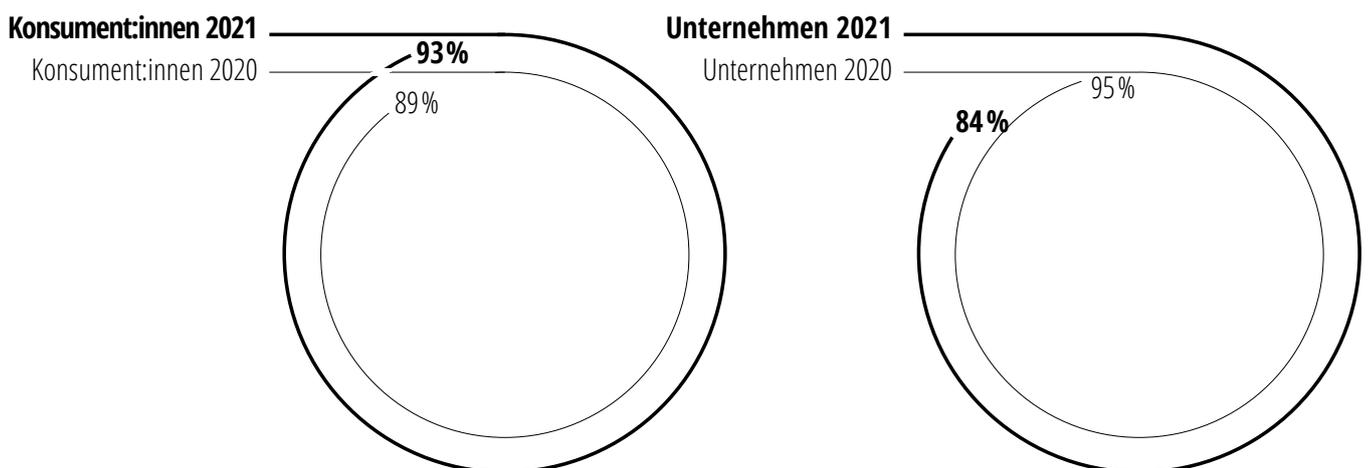
Nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens werden sowohl Konsument:innen als auch Unternehmen per E-Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und in weiterer Folge verbessert werden soll.

Im Jahr 2021 haben 303 Konsument:innen und 25 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, auch wenn dieser unternehmensseitig nur sehr kurz gehalten und in 1-2 Minuten beantwortbar ist.

4.5.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Sowohl die Ergebnisse aus dem Jahr 2020 als auch jene aus dem Jahr 2021 zeigen, dass der ganz überwiegende Teil der Konsument:innen und Unternehmen sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würde. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung. Das Ergebnis ist auf Konsumentenseite insofern bemerkenswert, als auch einige jener rund 23% 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



6.5.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Der ganz überwiegende Teil der Konsument:innen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2021 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	2021		2020	
	K (n=303)	U (n=25)	K (n=261)	U (n=20)
serviceorientiert	96%	84%	95%	95%
schnell	95%	84%	92%	90%
unabhängig	92%	92%	90%	90%
kompetent	96%	88%	92%	95%
freundlich	98%	92%	98%	95%
fair	91%	92%	90%	90%

„Ich finde Ihre Arbeitsweise sehr kompetent, zügig und freundlich.“

(Konsument:in)

„Ich war so positiv überrascht, der ganze Prozess lief so freundlich und schnell ab, dass ich regelrecht Freude daran hatte!“

(Konsument:in)

„Der Kontakt zur Schlichtungsstelle war sehr angenehm, mein Fall wurde sehr professionell behandelt, obwohl es eigentlich nur um eine Kleinigkeit ging.“

(Konsument:in)

„Ich möchte mich außerordentlich beim Schlichter bedanken, der äußerst kompetent, hilfreich, mediativ und allumfassend gearbeitet hat!“

(Konsument:in)

„Kompetente und gut erreichbare Ansprechpartner.“

(Unternehmen)

„Ich war total verblüfft wie toll das alles geklappt hat! Die komplette Abwicklung war erstaunlich! Sehr gerne, werde ich sie weiter empfehlen!“

(Konsument:in)

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

4.5.4 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. Daher ist die Zahl der Antworten hier naturgemäß geringer als bei den vorhergehenden Fragen. 82% der Konsument:innen gaben an, dass die Einigung umgesetzt bzw. eingehalten wurde. Bei 4% der 2021 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 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 umgesetzt werden.

Wurde die Einigung umgesetzt	2021 (n=250)		2020 (n=197)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
	82 %	4 %	66 %	6 %

„Sämtliche Ansprechpartner bei Ihnen waren SUPER freundlich, hilfsbereit, kompetent und alles in allem einfach spitze. Ich bin wirklich äußerst zufrieden und sehr froh, Sie ‚gefunden‘ zu haben. Vielen Dank für die tolle Betreuung, hab mich sehr gut aufgehoben gefühlt.“

(Konsument:in)

„Vielen Dank für die sowohl rasche, kompetente, angenehme als auch überaus wertschätzende Erledigung meines Auftrages/Anliegens! Ein ganz besonderer Dank gebührt, bei dieser Erledigung, auch dem Schlichter für seine Bemühungen und kompetente Unterstützung! Es ist schön zu wissen, dass diese Einrichtung existiert, die mit kompetenten MitarbeiterInnen besetzt ist!! Ich werde Sie auf jeden Fall weiterempfehlen und bei Bedarf auch gerne wieder kommen.“

(Konsument:in)

5 Nationale und internationale Kooperation

Trotz der anhaltenden Pandemie stand die Verbraucherschlichtung Austria im regen Austausch mit anderen alternativen Streitbeilegungsstellen inner- und außerhalb Österreichs. Dadurch soll vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtung profitiert und die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle erleichtert werden.

Konkret kam es zu folgenden Treffen:

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



*„Großes Lob für die Abwicklung, habe mich
verstanden, gehört und ernst genommen gefühlt.“*

(Konsument:in)

*„Es wurde rasch und unbürokratisch abgehandelt
und damit zu einem Ergebnis beigetragen.“*

(Unternehmen)

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

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

Tel: 01 890 63 11
Fax: 01 890 63 11 – 99
office@verbraucherschlichtung.at
www.verbraucherschlichtung.at

ZVR-Zahl: 475536813

Verlags- und Herstellungsort: Wien
Gestaltung: www.eckartschadt.de
Druck: online Druck GmbH, 2351 Wr. Neudorf
VS_JB21_A4_2022_V01

Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums



VERBRAUCHER
SCHLICHTUNG
AUSTRIA

 **Bundesministerium**
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz