

Jahresbericht 2022

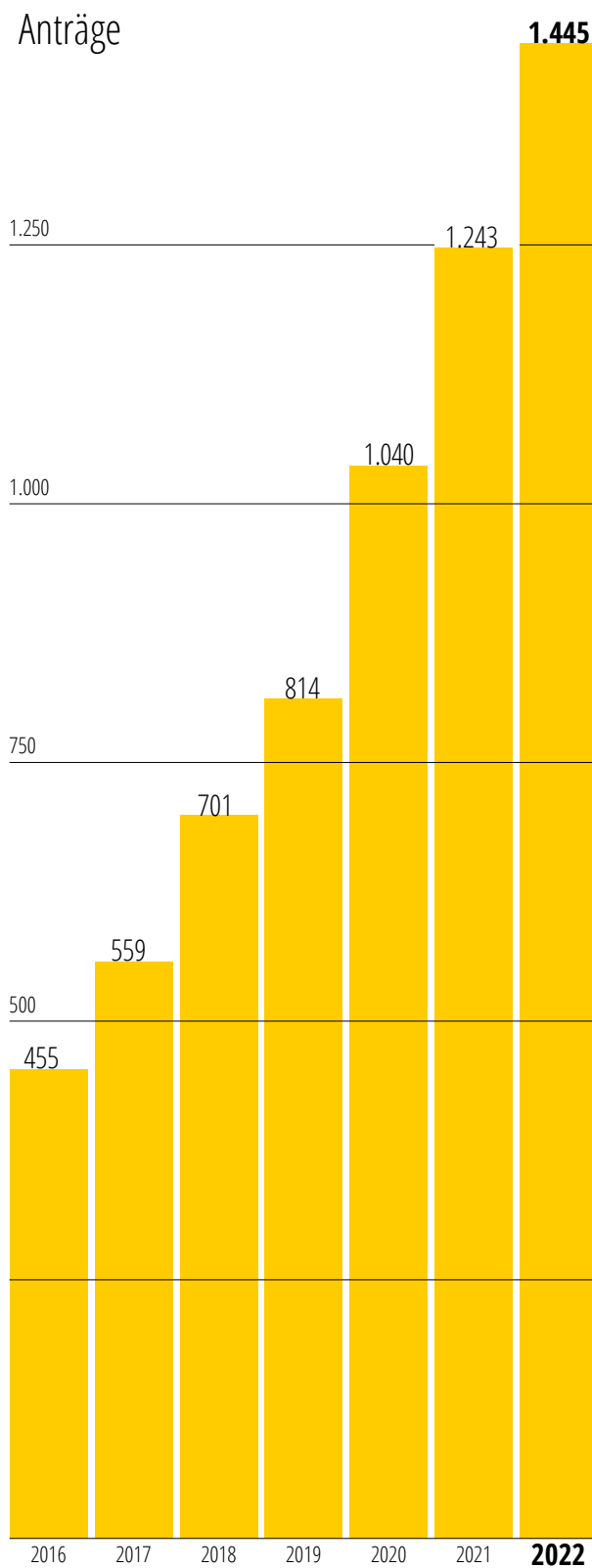
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Inhalt

1	Das Jahr 2022 im Überblick	1
2	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	3
2.1	Aufgaben und Organisation	3
2.2	Verfahrensablauf	4
3	Häufige Problemkonstellationen	5
4	Statistische Auswertung	9
4.1	Anfragen	9
4.2	Schlichtungsanträge	10
4.2.1	Branchen	10
4.2.2	Rechtliche Probleme	11
4.2.3	Bundesländer	12
4.3	Verfahrensergebnisse	13
4.3.1	Überblick Verfahrensausgang	13
4.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	14
4.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	15
4.3.4	Verfahrensdauer	16
4.3.5	Streitwerte	16
4.3.6	Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung	17
5	Feedback von Konsument:innen und Unternehmen	18
5.1	Allgemeines	18
5.2	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	18
5.3	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	19
5.4	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	20
6	Nationale und internationale Kooperation	21

1 Das Jahr 2022 im Überblick



10.514

Anfragen

↑ +23%



82%

Teilnahmequote
+/-0%-Punkte

64%

Einigungsquote gesamt
↓ -3%-Punkte

78%

Einigungsquote bei Teil-
nahme des Unternehmens
↓ -5%-Punkte



37 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↓ -4 Tage

Eines der dominierenden Themen des Jahres 2022 war auch bei der Verbraucherschlichtung Austria die Energiekrise und die damit einhergehenden Teuerungen. So hat sich im Bereich der Heizkostenabrechnung die Zahl der Anträge im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Inhaltlich ging es dabei meist um die Frage der Richtigkeit der neuen, oft deutlich höheren Teilbetragsvorschreibung sowie um den Wunsch auf Herabsetzung dieser. Neben Problemen mit der Heizkostenabrechnung waren Streitigkeiten in den Bereichen Versicherung, Elektrohandel und Fitnesscenter die häufigsten Gründe für eine Antragstellung. Dabei spielte vielfach der Wunsch nach einer vorzeitigen Kündigung von Verträgen eine Rolle, die man sich aufgrund der gestiegenen Lebenshaltungskosten nicht mehr leisten konnte.

2022 wurde dank einer zusätzlichen Förderung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz auch das Projekt der **Beziehung von Sachverständigen zu Schlichtungsverfahren** fortgeführt. Dadurch konnte die Schlichtungsstelle bei technischen Sachfragen auf das Know-How von Expertinnen und Experten zurückgreifen. Dadurch konnte in ansonsten wohl kaum lösbaren Fällen eine Einigung erzielt werden.

Insgesamt konnte die Verbraucherschlichtung Austria auch 2022 wieder an die erfolgreiche Tätigkeit der Vorjahre anknüpfen. Es kam zu einer abermals **deutlichen Steigerung der Anfrage- und Antragszahlen**, wobei sich die Erfolgsquoten bei gleichbleibender personeller Ausstattung jedoch kaum veränderten. So wurden **10.514 allgemeine Anfragen** erledigt, **1.445 neue Schlichtungsanträge** entgegengenommen und **1.327 Fälle abgeschlossen**. Die Anzahl der Neuankträge hat sich gegenüber dem Vorjahr somit um rund 16% erhöht. 248 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) nicht behandelt werden, in weiteren 194 Fällen lehnte das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren ab. Die Ausarbeitung einer Lösung war in diesen Fällen daher nicht möglich. In den verbleibenden 885 Fällen konnte 689-mal eine Einigung und 196-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der von der Schlichtungsstelle abgelehnten Fälle ergeben sich daraus eine **Teilnahmequote von 82%** und eine **Einigungsquote von 64%**. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria auf Freiwilligkeit basieren, Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen und 2022 von Konsumentenseite auch sehr viele Kulanzanfragen an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden (zB frühzeitige Kündigung aufgrund finanzieller Engpässe), bei denen Konsument:innen keine Rechtsansprüche hatten, sind die dargestellten Ergebnisse höchst erfreulich.

Wie die Beantwortung der Feedback-Fragebögen zeigt, wird das Angebot der Verbraucherschlichtung Austria sowohl von Konsument:innen als auch von Unternehmen durchwegs positiv beurteilt und die Einrichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair wahrgenommen. 94% der Konsument:innen und 86% der Unternehmen gaben an, sie würden sich erneut an Schlichtungsverfahren beteiligen. Eine von der Verbraucherschlichtung Austria bei der SORA in Auftrag gegebene Umfrage unter Unternehmen ergab, dass diese der alternativen Streitbeilegung zwar grundsätzlich positiv gegenüberstehen, das Instrument aber noch geringe Bekanntheit hat. Um dies zu ändern, veranstaltete die **Verbraucherschlichtung Austria mit dem Sozialministerium Ende September 2022 eine Tagung**, um in direkten Austausch mit der Wirtschaft und anderen Stakeholdern aus dem konsumentenpolitischen Bereich zu treten. Die Veranstaltung war sehr gut besucht und hat zur besseren Vernetzung mit Unternehmen beigetragen.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass Bekanntheit und Akzeptanz der Schlichtungsstelle mit jedem Jahr steigen. Dies alles ist letztlich nur durch die zahlreichen Unterstützer:innen und Förderer sowie die engagierten Mitarbeiter:innen des Vereins 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 (zB 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.

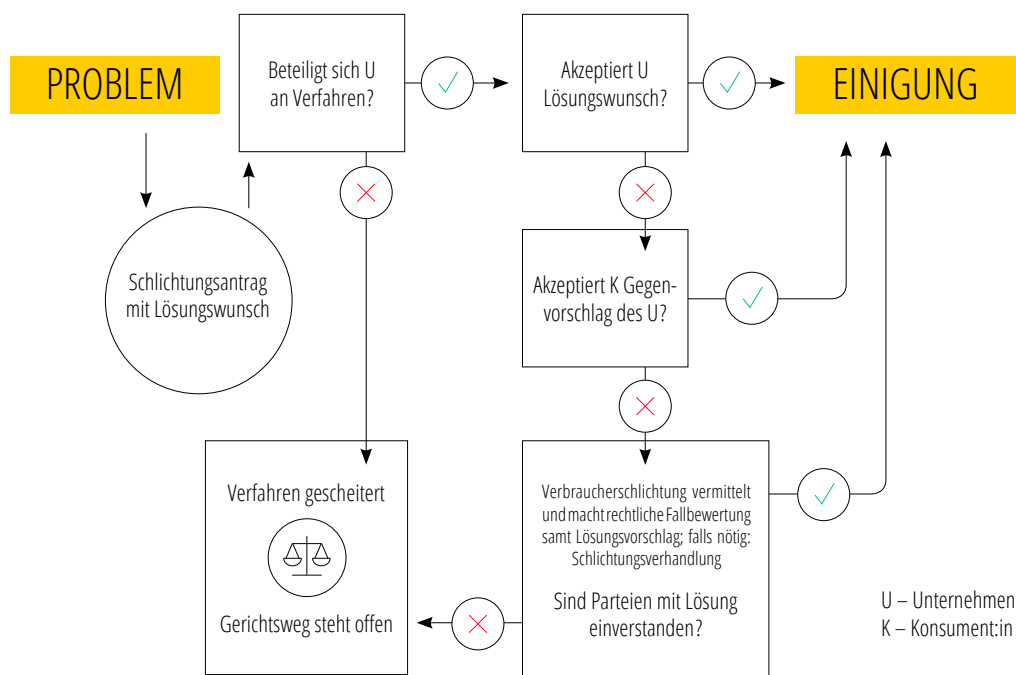
Rechtsträger der Schlichtungsstelle ist der privatrechtliche, gemeinnützige Verein "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte". Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der Vereinsobmann Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhielt der Verein im Jahr 2022 von den Vereinsmitgliedern sowie dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ.

Die Personalkapazität der Schlichtungsstelle betrug 2022 vier Vollzeitäquivalente. Bis August 2022 waren vier Schlichter:innen und eine für das Verfahrensmanagement und die Verfahrensbegleitung zuständige Mitarbeiterin beschäftigt. Im Sommer 2022 änderte sich die Zusammensetzung des Teams aufgrund der Karenz einer Mitarbeiterin; seither sind drei Schlichter:innen, eine Referentin, ein Assistent und eine studentische Mitarbeiterin im Verein beschäftigt. Da nicht alle Mitarbeiter:innen in Vollzeit für den Verein tätig sind, blieb die eingesetzte Arbeitskapazität von vier Vollzeitäquivalenten unverändert.

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 2022 hauptsächlich konfrontiert war. Mehr konkrete Fallbeispiele finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.verbraucherschlichtung.at/news, wo laufend Fälle des Monats publiziert werden.

- **Allgemeines**

- **Coronavirus:** Das Coronavirus spielte auch 2022 bei manchen Schlichtungsanträgen wieder eine Rolle. Dabei ging es hauptsächlich um verrechnete Entgelte während der coronabedingten Schließung von Fitnesscentern. Allerdings standen nur noch rund 6% der neuen Anträge mit dem Virus in Verbindung, wobei diese Anträge fast alle in der ersten Jahreshälfte gestellt wurden. Aufgrund der immer geringer werdenden Bedeutung des Themas wird anders als 2020 und 2021 keine eigene statistische Auswertung der Schlichtungsverfahren mit Coronabezug mehr vorgenommen.
- **Krieg in der Ukraine und Preissteigerungen:** Der Krieg in der Ukraine und die damit einhergehenden steigenden Preise, vor allem im Energiesektor, machten sich auch im Arbeitsalltag der Verbraucherschlichtung bemerkbar. So hat sich die Antragszahl im Bereich der Heizkostenabrechnung massiv erhöht. In anderen Sektoren verwiesen Antragsteller:innen vielfach darauf, dass die steigenden Preise Grund für ihre Kontaktaufnahme sei und sie Unterstützung bei der Auflösung von Vertragsverhältnissen bräuchten.
- **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 weiterhin festzuhalten,

dass es hier nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria viel Luft nach oben gibt. So gaben im Feedbackfragebogen der Schlichtungsstelle, der nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens an Verbraucher:innen geschickt wird, im Jahr 2022 von 234 Konsument:innen weniger als 5% an, dass sie vom betroffenen Unternehmen erstmals von der Verbraucherschlichtung Austria erfahren hätten. Auch aus einer im Auftrag der Verbraucherschlichtung Austria von der SORA durchgeführten Umfrage unter Unternehmen ergibt sich, dass weniger als ein Drittel der befragten Unternehmen über diese Pflicht Bescheid zu wissen scheint. Daher wären nach wie vor Maßnahmen notwendig, um die Informationserteilung auf Unternehmensseite zu verbessern und Unternehmen auf diese Pflicht hinzuweisen.

• 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 war laut Unternehmen vielfach den Problemen innerhalb der globalen Lieferketten geschuldet.
- **Dienstleistungen:** In diesem Bereich spielten Fitnesscenterverträge und deren Kündigung eine zentrale Rolle. Vielfach war der Auslöser der Kündigung eine Erhöhung des monatlichen Entgelts durch das Fitnesscenter oder das generelle Problem, die gestiegenen laufenden Lebenshaltungskosten zu tragen.
- **Versicherung:** Im Versicherungssektor ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen, was bei vielen Konsument:innen laut eigenen Ausführungen ebenfalls mit dem Wunsch in Verbindung stand, ihre laufenden Lebenshaltungskosten zu reduzieren. Die meisten Anträge erhielt die Schlichtungsstelle dabei in den Bereichen Haushalts-, Rechtsschutz und Lebensversicherung. War die Teilnahmequote 2021 im Versicherungsbereich mit nicht ganz 48% noch am geringsten, konnte sie 2022 auf rund 65% gesteigert werden, was sehr erfreulich ist.
- **Reise:** Im Reisebereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria im Jahr 2022 zu einem großen Teil mit der Stornierung von Pauschalreisen, Flügen und Hotelbuchungen. Daneben spielte aber auch der Wunsch nach (höherem) Schadenersatz bei Verlust von Fluggepäck eine wichtige Rolle.
- **Heizkostenabrechnung:** Im Bereich Heizkostenabrechnung (Fernwärme) führten der Krieg in der Ukraine und damit einhergehend die massive Steigerung der Energiepreise zu einer deutlichen Zunahme der Schlichtungsanträge. Dabei ging es Konsument:innen meist darum, die Richtigkeit der Teilbetragserrhöhung zu überprüfen und die Teilbeträge allenfalls herabsetzen zu lassen. Dabei wurde von manchen Konsument:innen auch bemängelt, dass es im Bereich der Fernwärme – anders als etwa bei Gas und Strom – kein Recht auf Grundversorgung gibt.

- **Spenden:** Die Kündigung von Mitgliedschaften bei Spendenorganisationen stellte mit 44 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 nicht beim Unternehmen eintraf oder Konsument:innen ihre Kündigung an einen falschen Adressaten übermittelt hatten. In derartigen Fällen ist nahezu immer eine rasche Lösung möglich, sodass die Einigungsquote bei fast 100% liegt.
- **Handwerk:** Streitigkeiten mit Installateur:innen und Mechaniker:innen machten den Großteil der Fälle im Handwerkssektor aus, wobei Streitpunkte zum einen der Rechnungsbetrag und zum anderen die angeblich mangelhafte Ausführung der Dienstleistungen waren. Ein generelles Problem scheint im Handwerkssektor auch die Tätigkeit von unseriösen Unternehmen (insb. Installations- und Schlüsseldienstunternehmen) zu sein, die teilweise ohne Gewerbeberechtigung tätig sein dürften und für mangelhafte Leistungen überhöhte Preise verlangen. Eine Schlichtung ist hier mangels Teilnahmebereitschaft meist nicht möglich.
- **Wohnen:** Im Bereich Miete und Wohnen standen Streitigkeiten über Verbesserungsarbeiten, die Rückzahlung der Kaution sowie Unstimmigkeiten zur Höhe der Miete im Mittelpunkt. In diesem Sektor ist die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen mit 64% am geringsten. Selbiges gilt für die Einigungsbereitschaft. Nur in rund 47% der Fälle, bei denen sich Unternehmen am Verfahren beteiligten, kam es auch zu einer Lösung.
- **Fremdwährungskredite:** Auch 2022 waren Fremdwährungskredite für die Schlichtungsstelle wieder ein – wenn auch zahlenmäßig nur kleines – Thema. Dabei standen behauptete Fehlberatungen im Mittelpunkt der Schlichtungsanträge.

- **Fallbeispiele:**

- **Möbelhandel:** K kaufte beim Möbelhaus U ein Sofa, ein Bett und einen Tisch. Als die Möbel geliefert wurden, war K sehr unglücklich. Da Sofa und Bett nach Ansicht von K die falsche Farbe hatten und der Tisch zerkratzt war. U besichtigte die Möbel bei K zuhause, war letztlich aber nur bereit, den Tisch auszutauschen, wobei das Austauschmodell wiederum farblich nicht den Vorstellungen von K entsprach. Da K mit U letztlich auf keinen grünen Zweig kam, stellte sie einen Antrag bei der Verbraucherschlichtung Austria. Die Schlichtungsstelle schlug letztlich ein Schlichtungsgespräch im Beisein eines Sachverständigen vor. Damit waren K und U einverstanden. In weiterer Folge wurden die Sofas im Möbelhaus und bei K zuhause begutachtet. Dabei kam der Sachverständige zum Ergebnis, dass Ks Sofa sowohl von der Farbe als auch von der Qualität her nicht als mangelhaft anzusehen sei. Gleichzeitig waren der Sachverständige und der Schlichter aber der Ansicht, dass beim Bett im Vergleich zum Muster tatsächlich eine andere Farbe geliefert wurde und der Steintisch Kratzer aufwies, auch wenn diese nur unter bestimmten Lichtverhältnissen ersichtlich waren. U war daraufhin sofort bereit, das Bett und den Tisch auszutauschen und war für die Begutachtung dankbar. Mit dem Schlichtungsergebnis war K letztlich sehr zufrieden.

- **Mechanikerrechnung:** K brachte sein Auto in eine Werkstatt (U), um einen Starterwechsel durchführen zu lassen. Da das Auto nach dem Wechsel aber immer noch nicht ansprang, musste der Starter nochmals ausgebaut und der Fehler gesucht werden. Dabei stellte U fest, dass bei der vorangegangenen Reparatur in einer anderen Werkstatt eine Schraube nicht ordentlich angezogen wurde, sodass sie ins Getriebe fiel. Das Unternehmen behob den Mangel und baute den Starter erneut ein. Danach konnte das Auto wieder gestartet werden. An sich schien dadurch alles zufriedenstellend erledigt, bis K eine Rechnung über € 238,- erhielt. Diese erschien ihm viel zu hoch. Dies insbesondere deshalb, weil K die Angemessenheit der verrechneten 1,5 Stunden Arbeitszeit anzweifelte. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens brachte U vor, dass K Stunden zu spät zu seinem Termin gekommen sei, man den Mangel eines anderen Unternehmens, den dieses im Rahmen der Gewährleistung beheben hätte müssen, behoben habe und die Rechnung der Höhe nach völlig korrekt sei. Ungeachtet dessen erschien K die Rechnung weiterhin überhöht, da die Arbeiten nicht so lange gedauert hätten. Da der Fall vorerst nicht bereinigt werden konnte, zog die Verbraucherschlichtung Austria einen Sachverständigen zur Beantwortung der Fragen hinzu, wie viel Zeitaufwand für die Reparatur zu veranschlagen und ob der verrechnete Betrag branchenüblich ist. Der Sachverständige kam sehr rasch zum Ergebnis, dass die von U verrechnete Arbeitszeit für das beschriebene Problem absolut plausibel und auch der verrechnete Preis branchenüblich sei. Somit regte die Verbraucherschlichtung Austria an, K möge die Rechnung akzeptieren und keine weiteren Schritte setzen. K bedankte sich für die Einschätzung und ließ die Angelegenheit auf sich beruhen.
- **Fernwärme:** K zahlte seit dem Anschluss seines Hauses an das Fernwärmenetz einen relativ geringen Teilbetrag. Dieser erschien K von Anfang an zu niedrig bemessen, weshalb er ihn immer wieder hochsetzen ließ. Zwar zeigte sich auch bei den Ablesungen, dass Ks Verbrauch weit höher war als vom Fernwärmeunternehmen (U) angenommen, dieses korrigierte den Verbrauch aber trotzdem mehrfach nach unten, indem es nicht die Ableseergebnisse, sondern Hochrechnungen für die Fernwärmerechnung heranzog. K bemängelte dies mehrfach, fand bei U aber kein Gehör. Die Situation änderte sich schlagartig, als U bei einer neuerlichen Jahresabrechnung plötzlich einen horrenden Verbrauch und somit viele tausend Euro in Rechnung stellte. Da K mit U keine Lösung für das Problem fand, wandte er sich an die Verbraucherschlichtung Austria. Im Rahmen des Verfahrens wurde der Fall sehr detailliert aufgerollt. Es zeigte sich, dass K aufgrund diverser Fehler und Rückverrechnungen tatsächlich kaum Energie verrechnet wurde, was zur nunmehrigen hohen Nachverrechnung führte. Durch Vermittlung der Verbraucherschlichtung Austria wurde die neue Rechnung aber drastisch reduziert, sodass sich K im Endeffekt rund € 9.000,- sparte.

4 Statistische Auswertung

4.1 Anfragen

	2022	2021	Veränderung in %
Anfragen	10.514	8.527	+ 23%

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 10.514 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 23% mehr als im Jahr davor. Unter Anfragen versteht die Schlichtungsstelle alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens. So nahmen Konsument:innen und Unternehmen etwa Kontakt auf, um grundsätzliche Fragen zum Verfahren zu stellen oder sich nach der genauen Zuständigkeit der Stelle zu erkundigen. Regelmäßig wurden auch rechtliche Auskünfte oder Beratung begehrt, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle aber nur sehr eingeschränkt erteilen kann.



4.2 Schlichtungsanträge

4.2.1 Branchen

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 1.445 Schlichtungsanträge gestellt. Das sind rund 16% mehr als im Jahr davor. Dabei bildeten die Bereiche Handel, Dienstleistungen (Fitnesscenter, Veranstaltungen, Personenbetreuung, Friseur:in, Kosmetiker:in, Rechtsanwält:in etc.), Heizkostenabrechnung/Fernwärme und Versicherung die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Rund 70% der Fälle stammten 2022 aus einem dieser Bereiche. Dabei ist zu beobachten, dass es bei den Antragszahlen in den Bereichen Handel und Dienstleistungen zwar einen leichten Rückgang gab, die Antragszahlen zu Heizkostenabrechnungen und Versicherungsproblemen aber deutlich gestiegen sind. Auch im Reisesektor (insbesondere Flugprobleme) und im Wohnbereich (insbesondere Streitigkeiten über Kautions, Verbesserungsarbeiten und die Höhe der Miete) kam es zu massiven Steigerungen der Antragszahlen. 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 behandelt werden konnten. In 12 dieser Fälle war die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, in 9 Fällen die Telekom-Schlichtungsstelle bei der RTR, in jeweils 7 Fällen die Post-Schlichtungsstelle bei der RTR und die Bankenschlichtung Österreich und in 5 Fällen die E-Control zuständig.

Branchen	2022	2021	Veränderung in %
Handel	412	430	-4%
Dienstleistungen	260	280	-7%
Heizkostenabrechnung	172	76	+126%
Versicherung	164	119	+38%
Reise	140	83	+69%
Wohnen	85	40	+113%
Handwerk	76	58	+31%
Spenden	44	53	-17%
Fremdwährungskredit	7	17	-59%
Sonstiges	45	49	-8%
Andere AS-Stellen	40	38	+5%
Gesamt	1.445	1.243	+16%

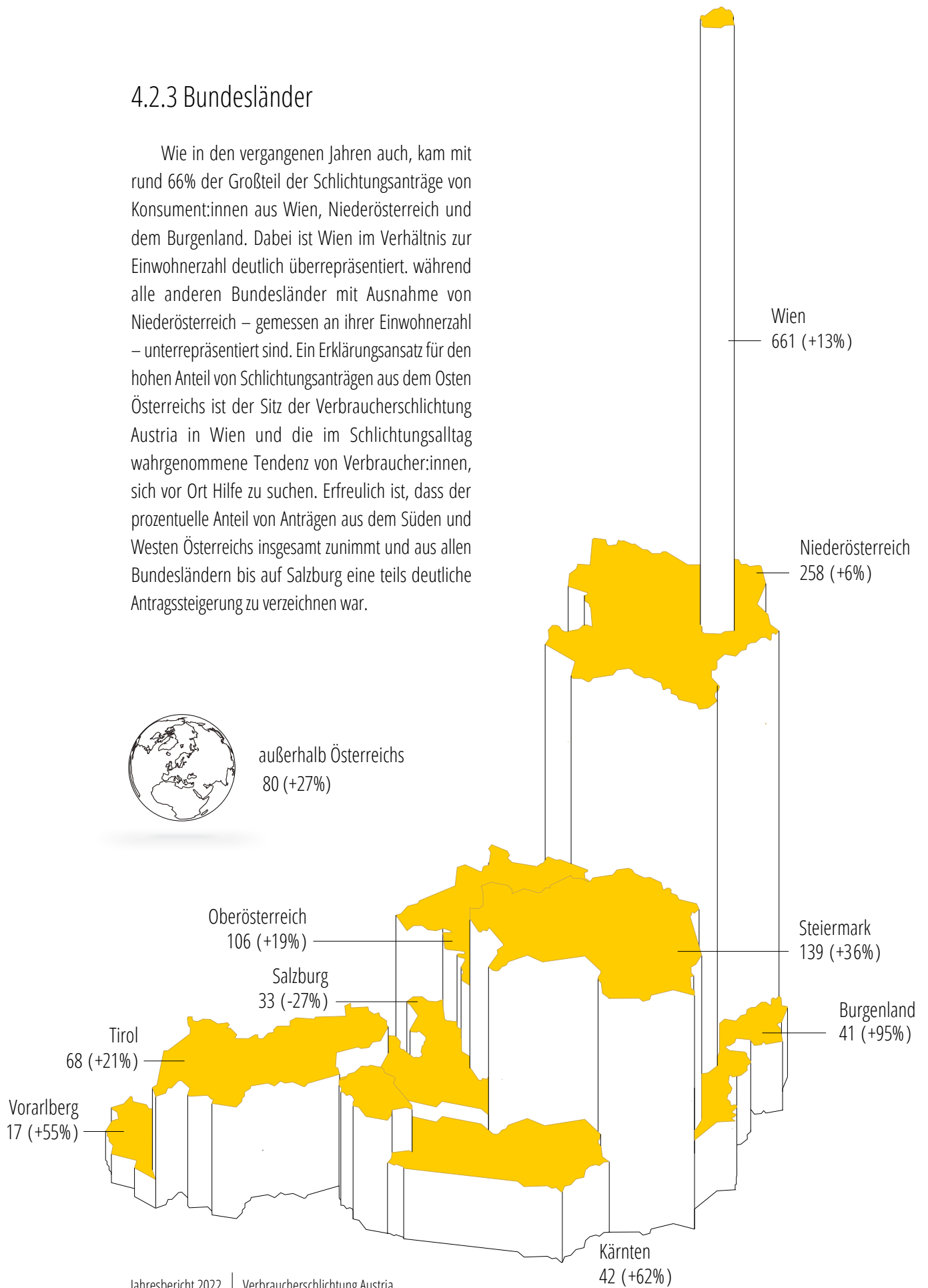
4.2.2 Rechtliche Probleme

Rechtliches Problem	2022	2021	Veränderung in %
Kündigung/Storno	452	496	-9%
Preis/Rechnung	347	214	+62%
Garantie/Gewährleistung	239	222	+8%
Vertragsfragen	181	125	+45%
Schadenersatz	121	84	+44%
Lieferprobleme	84	77	+9%
Sonstiges	21	25	-16%
Gesamt	1.445	1.243	+16%

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich Verbraucher:innen 2022 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2021. Am häufigsten hatten Verbraucher:innen 2022 Probleme mit Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritten, was auch maßgeblich mit den durch den Ukrainekrieg bedingten Preissteigerungen und dem Bestreben von Konsument:innen im Zusammenhang stand, ihre laufenden Kosten zu senken. Danach folgen Preis- und Rechnungsstreitigkeiten im Handels- und Dienstleistungssektor (insbesondere Heizkostenabrechnungen) sowie Gewährleistungs- und Garantieprobleme. Weiters wurden deutlich mehr Anträge bezüglich Schadenersatzforderungen und Vertragsfragen gestellt. Mit letzteren sind etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen gemeint. Unter „Sonstiges“ werden zB Irrtumsanfechtungen oder Probleme zusammengefasst, die rechtlich schwer zuzuordnen sind.

4.2.3 Bundesländer

Wie in den vergangenen Jahren auch, kam mit rund 66% der Großteil der Schlichtungsanträge von Konsument:innen aus Wien, Niederösterreich und dem Burgenland. Dabei ist Wien im Verhältnis zur Einwohnerzahl deutlich überrepräsentiert, während alle anderen Bundesländer mit Ausnahme von Niederösterreich – gemessen an ihrer Einwohnerzahl – unterrepräsentiert sind. Ein Erklärungsansatz für den hohen Anteil von Schlichtungsanträgen aus dem Osten Österreichs ist der Sitz der Verbraucherschlichtung Austria in Wien und die im Schlichtungsalltag wahrgenommene Tendenz von Verbraucher:innen, sich vor Ort Hilfe zu suchen. Erfreulich ist, dass der prozentuelle Anteil von Anträgen aus dem Süden und Westen Österreichs insgesamt zunimmt und aus allen Bundesländern bis auf Salzburg eine teils deutliche Antragssteigerung zu verzeichnen war.



4.3 Verfahrensergebnisse

4.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 1.327 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 10% mehr als im Jahr davor. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2022 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2021. Das Ansteigen der Fälle, in denen keine Einigung erzielt werden konnte, ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass 2022 verhältnismäßig viele Kulanzanfragen gestellt wurden, bei denen von vornherein klar war, dass konsumentenseitig kein Anspruch besteht.

Verfahrensergebnis	2022	2021	Veränderung in %
Einigung	689	689	+/- 0%
Keine Einigung	196	145	+35%
Unternehmen lehnt Teilnahme ab	194	189	+3%
Ablehnung durch VSA	248	185	+34%
Gesamt	1.327	1.208	+10%

„Danke besonders an den zuständigen Schlichter, der mit seiner freundlichen, ehrlichen, transparenten und unglaublich angenehmen Art am Telefon sowie per Mail und mit seiner sachlichen Einschätzung der Lage die Angelegenheit zu einem tollen menschlichen Erlebnis gemacht hat, das selbst ohne Einigung zu einer uneingeschränkten Weiterempfehlung meinerseits geführt hätte.“

(Konsument:in)

„Habe lange Diskussion mit Versicherung (Gegner) erwartet- aber Angebot kam schnell und war fair.“

(Konsument:in)

„In meinem Fall war die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens der einzige Weg zumindest eine teilweise Einigung zu erzielen. Die Firma hat nämlich auf vorangegangene mehrmalige Urgenz meinerseits nicht mehr reagiert. Den Rechtsweg hätte ich nicht beschritten (zu großes Risiko im Verhältnis zur Schadenssumme). Ich möchte mich auch bei allen Mitarbeiter:innen für die freundliche Unterstützung und rasche Erledigung bedanken!“

(Konsument:in)

„Mit dem Service waren wir sehr zufrieden.“

(Unternehmen)

4.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildete 2022 die mangelnde Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung Austria den häufigsten Grund, weshalb ein Fall nicht weiter behandelt werden konnte. Dies betraf einerseits Fälle, die in die Zuständigkeit anderer AS-Stellen fielen und andererseits Fälle, bei denen das Unternehmen keine Niederlassung in Österreich hatte, Konsument:innen von außerhalb des EWR Anträge stellten oder der Fall anderweitig nicht im Anwendungsbereich des AStG lag. Auch wenn die Verbraucherschlichtung Austria einen Fall nicht behandeln kann, werden Konsument:innen unterstützt, indem sie an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen werden, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz mehrmaligen Ersuchens der Verbraucherschlichtung Austria um Verbesserung unverständlich oder unvollständig bleibt. Weiters kommt es zur Zurückziehung von Anträgen, wenn Konsument:innen offensichtlich über die Rechtslage irren und sich nach Aufklärung durch die Verbraucherschlichtung Austria dafür entscheiden, den Fall doch nicht weiter zu verfolgen. Schließlich gelten Anträge dann als zurückgezogen, wenn Konsument:innen diese einbringen, sich dann aber doch noch mit dem Unternehmen einigen, bevor die Verbraucherschlichtung Austria Kontakt mit den Unternehmen aufnehmen konnte. So teilten Konsument:innen 2022 in 38 der 88 zurückgezogenen Fälle meist innerhalb kurzer Zeit nach Antragstellung mit, dass sie doch noch eine Einigung mit dem Unternehmen erzielen konnten.

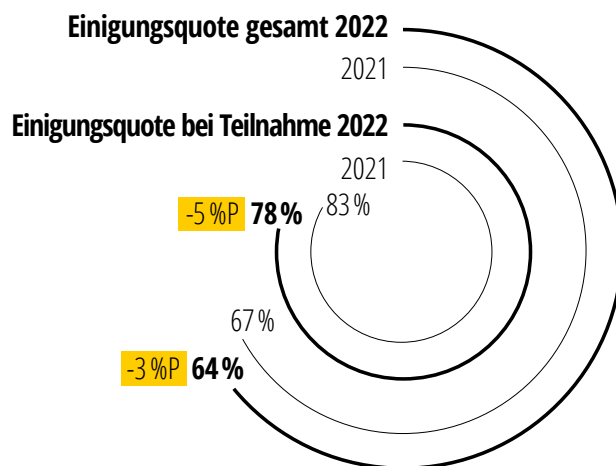
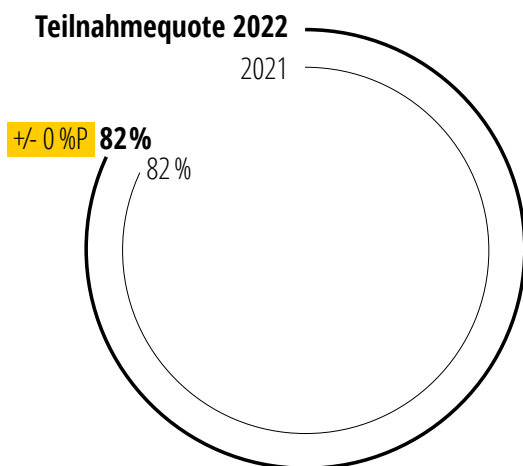
Ablehnungsgrund	2022	2021
Mangelnde Zuständigkeit	147	114
Antrag zurückgezogen	88	64
Fall bereits behandelt	11	6
Bloßes Auskunftsbegehren	1	1
Fehlender Einigungsversuch	1	-
Gesamt	248	185

In 11 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt bereits von einer anderen alternative Streitbelegungsstelle behandelt wurde, 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. In einem Fall fehlte es schließlich an einem Einigungsversuch mit dem Unternehmen. Die Verbraucherschlichtung Austria lehnt die Antragsbehandlung in solchen Fällen grundsätzlich nicht einfach ab, sondern ersucht die Konsument:innen darum, die Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen nachzuholen und sich dann wieder bei der Verbraucherschlichtung Austria zu melden. Wird der Einigungsversuch aber nicht nachgeholt oder meldet sich die Konsumentenseite nicht mehr bei der Schlichtungsstelle, wird der Fall geschlossen.

4.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote


In jenen 1.079 Fällen, die im Jahr 2022 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen wie im Vorjahr bei 82%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 78% der Fälle zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, kam es immer noch in 2 von 3 Fällen zu einer Einigung.

QUOTEN Teilnahme und Einigung









4.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens hat sich trotz des deutlichen Anstiegs der Fallzahlen um 4 Tage verringert.

Ø Verfahrensdauer	2022	2021	Veränderung in Tagen
	37 Tage	41 Tage	-4 

4.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In rund 78% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Auch 2022 war wieder zu beobachten, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. So schwankte die Teilnahmequote zwischen 90% und 68%. Die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens lag bei Streitwerten bis € 100,-- bei 89% und nahm mit steigendem Streitwert auf bis zu 27% ab.

Streitwerthöhe	2022	2021	Veränderung in %
Bis € 100,--	369	396	-7% 
€ 101,-- bis € 1.000,--	667	591	+13% 
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	225	159	+42% 
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	27	28	-4% 
Mehr als 10.000,--	39	34	+15% 
Gesamt	1.327	1.208	+10% 

„Vielen Dank für Ihre Hilfe, ich war sehr überrascht wie schnell und zufriedenstellend alles verlaufen ist! Super Arbeit“

(Konsument:in)

„Im Übrigen darf ich Ihnen mitteilen, mit welcher Faszination ich das prompte Vorgehen und die Dokumentation der VSA beobachtet habe: Ganz toll! Was wäre, wenn auch Amtsvorgänge solcherart dokumentiert würden... :)“

(Konsument:in)

4.3.6 Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung

Im Jahr 2022 wurden 6 Fälle abgeschlossen, bei denen ein Sachverständiger oder eine Sachverständige in das Verfahren eingebunden war. Dabei ging es um folgende Problembereiche:

- Behauptete Mängel bei Polstermöbeln: 2 Fälle
- Behaupteter Mangel bei einem Drucker: 1 Fall
- Behaupteter Mangel bei einem Fahrrad: 1 Fall
- Streitigkeiten über die Notwendigkeit von Verbesserungsarbeiten in einer Wohnung: 1 Fall
- Streitigkeiten über die Höhe bzw. Angemessenheit einer Mechanikerrechnung: 1 Fall

5 von 6 Fällen konnten mit einer Einigung abgeschlossen werden. Der sechste Fall wurde zwar ohne Einigung geschlossen, die Parteien wendeten sich nach Abschluss des Falls aber erneut an die Schlichtungsstelle und möchten nun im Nachgang des Verfahrens doch noch eine Lösung erzielen. Hier sind die Verhandlungen noch am Laufen. 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 2 Fällen zugunsten der Unternehmen aus. Auch wenn die Erfahrungen der Verbraucherschlichtung Austria mit Sachverständigen also noch sehr überschaubar sind, zeigt sich in Zusammenschau mit den Ergebnissen des Jahres 2021 dennoch, dass die Möglichkeit, auf Sachverständige zurückgreifen zu können, 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 in keinem der sechs abgeschlossenen Fälle eingehalten werden konnte. Abgesehen von den sechs Gutachten hat die Verbraucherschlichtung Austria im Heizkostenabrechnungsbereich Kontakt mit einem Sachverständigen aufgenommen und Antworten auf diverse Fragen und Problemstellungen in diesem Sektor eingeholt. Das dadurch erlangte Know-How konnte daraufhin in einer Vielzahl von Schlichtungsfällen im Bereich der Heizkostenabrechnung angewendet werden.



„Danke für die rasche und persönliche Betreuung! Die Kommunikation war stets auf Augenhöhe und die zuständigen Personen immer sehr informiert über den Fall und bemüht! Es hat alles reibungslos funktioniert und ich habe immer eine Rückmeldung erhalten.“

(Konsument:in)

5 Feedback von Konsument:innen und Unternehmen

5.1 Allgemeines

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

Im Jahr 2022 haben 234 Konsument:innen und 14 Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Die geringe Zahl 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 für Unternehmen sehr kurz gehalten und in 1-2 Minuten beantwortbar ist.

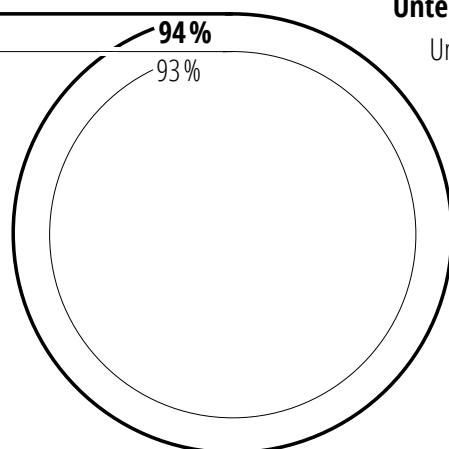
5.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Sowohl die Ergebnisse aus dem Jahr 2021 als auch jene aus dem Jahr 2022 zeigen, dass der ganz überwiegende Teil der Konsument:innen und Unternehmen sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würde, wobei im Jahr 2022 die Differenz auf 100% auf Unternehmensseite zur Gänze und auf Konsumentenseite zum Teil auf die Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“ entfällt. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung. Das Ergebnis ist auf Konsumentenseite insofern bemerkenswert, als auch einige jener rund 16% 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

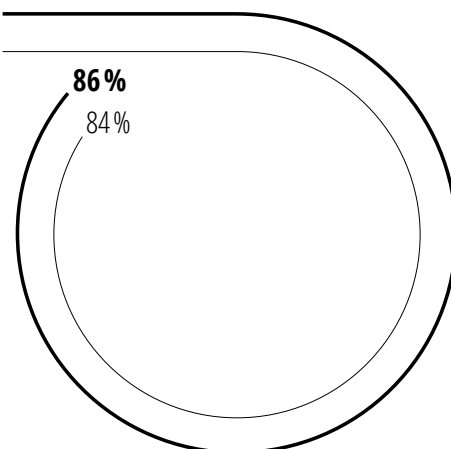
Konsument:innen 2022

Konsument:innen 2021



Unternehmen 2022

Unternehmen 2021



5.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Die ganz überwiegende Anzahl der Konsument:innen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2022 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“². Auf Unternehmensseite entfällt die Differenz auf 100% auf die Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“.

Ich empfand die VSA als	2022		2021	
	K (n=234)	U (n=14)	K (n=303)	U (n=25)
serviceorientiert	95%	86%	96%	84%
schnell	94%	86%	95%	84%
unabhängig	91%	86%	92%	92%
kompetent	94%	93%	96%	88%
freundlich	95%	93%	98%	92%
fair	92%	93%	91%	92%

„Ausgezeichneter Dienst, erhebliche Aufwandsersparnis im Vergleich zu Gerichtsverfahren.“

(Konsument:in)

„Kompetent, rasch, zielorientiert, freundlich (insbesondere die telefonische Konversation).“

(Konsument:in)

„Man fühlt sich nicht an den Pranger gestellt, da die Kommunikation sachlich, höflich und konstruktiv ist; sehr gelungen!“

(Unternehmen)

„Danke für den netten und tollen Service! Sollte ich jemals wieder Bedarf haben, werde ich ihn gerne wieder nutzen bzw. weiterempfehlen!“

(Konsument:in)

„Ich finde Ihre Mitarbeiter sehr sehr freundlich und empathisch!“

(Konsument:in)

„Danke für die freundliche und ehrliche Konversation.“

(Unternehmen)

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

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. 83% der Konsument:innen gaben an, dass die Einigung umgesetzt bzw. eingehalten wurde. Bei 1% der 2022 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 festzustellen, dass die bei der Verbraucherschlichtung Austria erzielten Einigungen im Regelfall umgesetzt werden.

	2022 (n=190)		2021 (n=250)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Wurde die Einigung umgesetzt	83%	1%	82%	4%

„Obwohl keine Einigung mit dem Unternehmen erzielt werden konnte, war ich mit dem Verfahren sehr zufrieden, da der Schlichter meine Fragen umfassend und sehr ausführlich beantwortet hatte.“

(Konsument:in)

„Wir haben die Unterstützung bereits in Anspruch genommen und schätzen sowohl die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft als auch die Lösungen, die durch die Schlichtungsverfahren, erreicht werden können. „Alleine“ würde man sehr oft mit den berechtigten Anliegen und Beschwerden alleine gelassen.“

(Konsument:in)

6 Nationale und internationale Kooperation

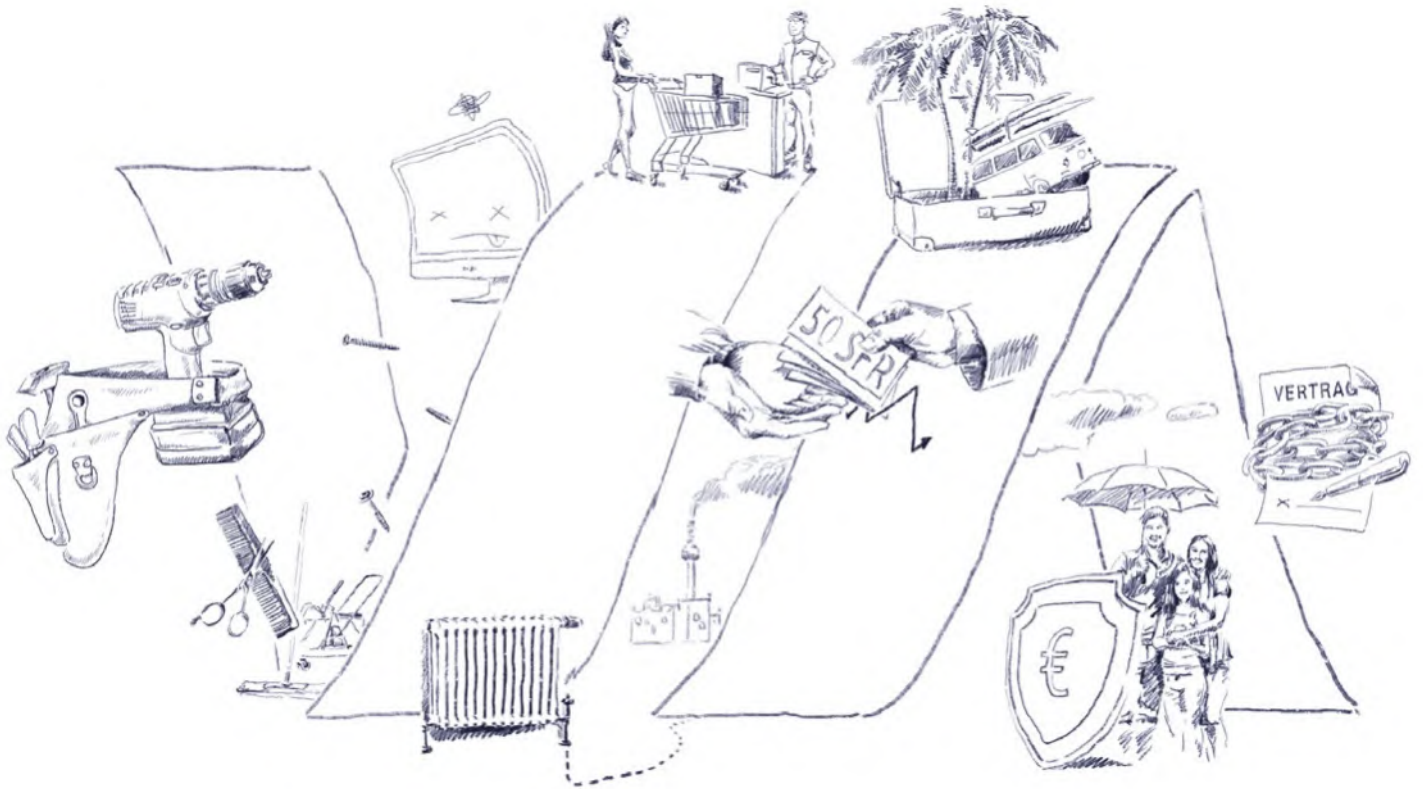
Nach den Pandemie Jahren konnte der Austausch mit anderen alternativen Streitbelegungsstellen in und außerhalb Österreichs wieder vermehrt persönlich stattfinden. Durch die nationale und internationale Vernetzung wird nicht nur die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle erleichtert, sondern auch vom Wissen und den Erfahrungen anderer Einrichtungen profitiert. Konkret kam es zu folgenden Treffen:

- Drei Online-Meetings und zwei Tagungen in Berlin und Prag von **TRAVEL-NET**, einem Netzwerk von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen.
- Ein Online-Meeting von **FIN-NET**, einem von der EU geförderten Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten.
- Ein Online-Meeting und zwei persönliche Treffen in Luxemburg und Oxford mit **Auffangschlichtungsstellen** aus Deutschland, Luxemburg und Belgien, um sich über die gemeinsame Arbeit auszutauschen und alternative Streitbeilegung zu forcieren.
- Ein persönliches Treffen mit der **deutschen Auffangschlichtungsstelle** in Kehl, bei dem es hauptsächlich um Problemstellungen im Reisebereich ging.
- Teilnahme an der **Consumer ADR-Conference** in Oxford, bei der sich Praktiker:innen und Wissenschaftler:innen über aktuelle Entwicklungen im Bereich der alternativen Streitbeilegung austauschten.
- Treffen mit Kolleg:innen der **Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf)** zur Verbesserung der Zusammenarbeit, insbesondere in Fällen der Weiterleitung von Konsument:innen bei Zuständigkeit der jeweils anderen Einrichtung.
- Online-Meeting mit der Schlichtungsstelle der **Energie-Control** zu Fragen des Verfahrensablaufs bei der jeweils anderen Einrichtung.

Hervorzuheben ist die von der Verbraucherschlichtung Austria gemeinsam mit dem Sozialministeriums am 30. September 2022 veranstaltete **Tagung „Verbraucherschlichtungsstellen – ein Service für Unternehmen?“**. Grundgedanke der Veranstaltung war es, das Thema der alternativen Streitbeilegung insbesondere innerhalb der Unternehmenschaft weiter bekannt zu machen. In der Diskussion mit Vertreter:innen der Wirtschaft und anderen Stakeholder:innen aus dem konsumentenpolitischen Bereich konnten Positionen und Argumente ausgetauscht werden. Durch die Präsentation einer Umfrage sowie in Vorträgen und Podiumsdiskussionen wurde erörtert, welche Vorteile alternative Streitbeilegung bietet, welche Probleme und Hürden es in diesem Bereich gibt, wie diese beseitigt werden könnten und wie die Kooperation zwischen Wirtschaft und Schlichtungsstellen verbessert werden könnte. Die Veranstaltung, für die die Schlichtungsstelle durchwegs positives Feedback erhielt, war sehr gut besucht und führte in mehreren Bereichen zu einer besseren Kommunikation mit Unternehmen sowie einer neuen Teilnahmevereinbarung.

„Ich habe die Schlichtungsstelle
immer als fair empfunden.“

(Unternehmen)



Impressum

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist ein gemeinnütziger Verein. Er wird von den Vereinsmitgliedern (Bundesarbeitskammer, Finanzaufsicht, Land Oberösterreich, Land Burgenland, Dr. Hermann Germ), dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer und dem Land Niederösterreich finanziell unterstützt.

Herausgeber und Medieninhaber
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien
Obmann: Dr. Hermann Germ
Geschäftsführer: Dr. Simon Eder

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

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