

Jahresbericht 2023

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

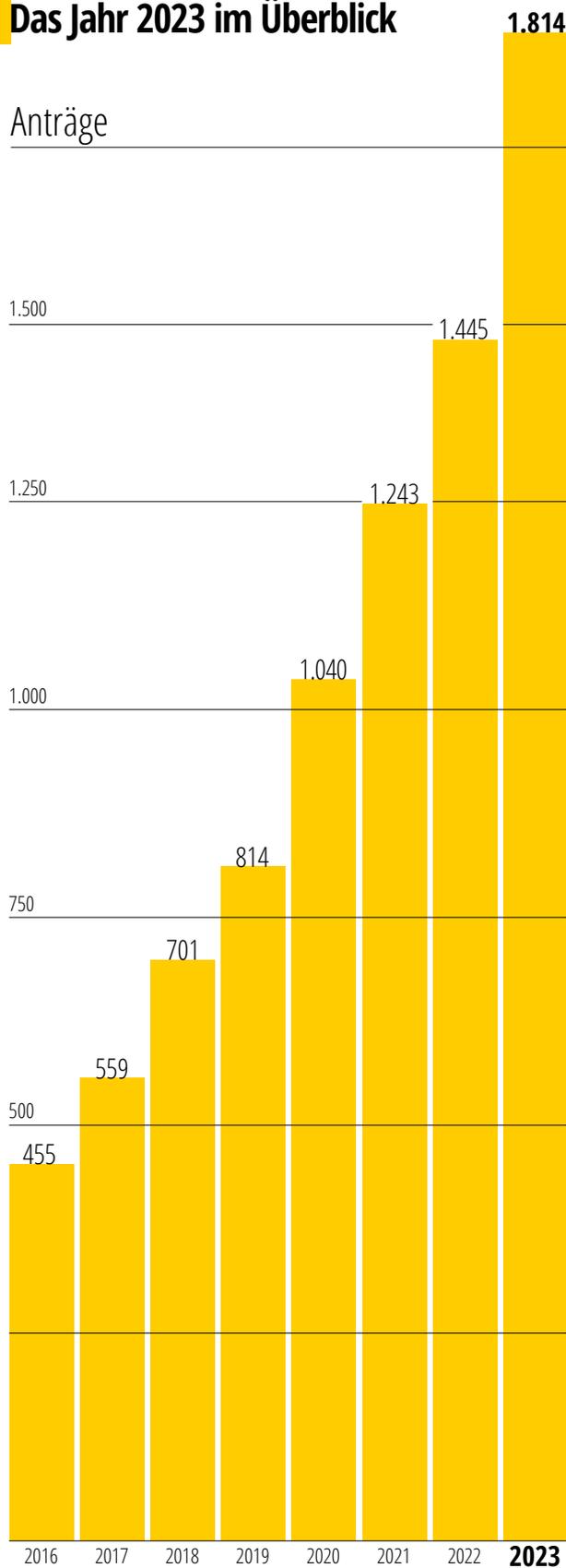


Inhalt

1	Das Jahr 2023 im Überblick	1
2	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	3
2.1	Aufgaben und Organisation	3
2.2	Verfahrensablauf	4
3	Häufige Problemkonstellationen	6
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 2023 im Überblick

Anträge



11.370

Anfragen

↑ +8%



83%

Teilnahmequote

↑ +1% -Punkt

63%

Einigungsquote gesamt

↓ -1% -Punkt

77%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens

↓ -1% -Punkt



44 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↑ +7 Tage

Im Jahr 2023 haben sich die Antragszahlen im Bereich der Heizkostenabrechnungen neuerlich mehr als verdoppelt. Dadurch war der **Heizkostenabrechnungssektor der zahlenmäßig zweitwichtigste Bereich nach dem Handel**, in dem es im Vergleich zum Vorjahr zu keiner nennenswerten Erhöhung der Antragszahlen kam. Inhaltlich ging es bei den Heizkosten meist um die Frage der Richtigkeit der verrechneten Wärmekosten und um die Höhe der neuen Teilbetragsvorschreibungen. Die Folgen der Energiekrise und der damit einhergehenden Teuerungen waren somit weiterhin deutlich spürbar. Neben den Heizkostenabrechnungen kam es im Wohn- und Mietbereich zu einer merklichen Steigerung der Antragszahlen, wobei Streitigkeiten rund um Verbesserungsarbeiten am Mietobjekt, die Höhe der Miete und die (teilweise) Einbehaltung der Kautions die häufigsten Streitpunkte waren. Auffallend war 2023 auch der deutliche Anstieg von Anträgen im Reisesektor, wobei Probleme rund um verlorenes Fluggepäck und kundenseitig stornierte Flüge die zentralen Streitpunkte waren. Der Aufschwung in der Tourismusbranche machte sich somit auch bei der Schlichtungsstelle bemerkbar. Im Dienstleistungssektor stellten Streitigkeiten mit Autovermietungsunternehmen, die aus Sicht der Konsument:innen ungerechtfertigte Entgelte oder Zahlungen für nicht verursachte Schäden verlangten sowie Probleme bei Kündigungen von Fitnesscenterverträgen die Hauptgründe zur Stellung eines Schlichtungsantrags dar. Schließlich ist hervorzuheben, dass die Antragszahlen im Bereich der Fremdwährungskredite seit 2023 wieder zunehmen, da immer mehr Kredite fällig werden.

Dank einer zusätzlichen Förderung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz wurde das Projekt der **Beziehung von Sachverständigen zu Schlichtungsverfahren** auch 2023 fortgeführt. Dadurch konnte die Schlichtungsstelle bei technischen Sachfragen auf das Know-How von Expert:innen zurückgreifen und in ansonsten wohl kaum lösbaren Fällen eine Einigung erzielen.

Insgesamt konnte die Verbraucherschlichtung Austria 2023 zum siebten Mal in Folge eine **deutliche Steigerung der Anfrage- und Antragszahlen verbuchen**, wobei die Erfolgsquoten bei teilweise sogar geringerer personeller Ausstattung konstant blieben. So wurden **11.370 allgemeine Anfragen** erledigt, **1.814 neue Schlichtungsanträge** entgegengenommen und **1.789 Fälle abgeschlossen**. Die Anzahl der Neuanträge hat sich gegenüber dem Vorjahr somit um rund 26% erhöht. 360 der abgeschlossenen Fälle konnten wegen eines Ablehnungsgrunds (zB Unzuständigkeit) nicht behandelt werden, in weiteren 248 Fällen lehnte das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren ab. Die Ausarbeitung einer Lösung war in diesen Fällen daher nicht möglich. In den verbleibenden 1.181 Fällen konnte 906-mal eine Einigung und 275-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der von der Schlichtungsstelle abgelehnten Fälle ergeben sich daraus eine **Teilnahmequote von 83%** 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 weiterhin höchst erfreulich. Anzumerken ist, dass diese guten Ergebnisse trotz zeitweise sogar geringerer personeller Ausstattung der Schlichtungsstelle erzielt wurden.

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 94% der Unternehmen gaben an, sie würden sich erneut an Schlichtungsverfahren beteiligen.

Insgesamt ist festzuhalten, dass Bekanntheit und Akzeptanz der Schlichtungsstelle mit jedem Jahr steigen. Dies ist letztlich nur durch die zahlreichen Unterstützer:innen und Förderer sowie die engagierten Mitarbeiter:innen 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 (zB Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen);
- Versicherungen;
- Handwerk;
- Wohnen und Heizkostenabrechnung;
- Fremdwährungskredite;
- diverse sonstige Dienstleistungen (zB Friseur:innen, Reinigung, Fitnesscenter, Rechtsanwält:innen).

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

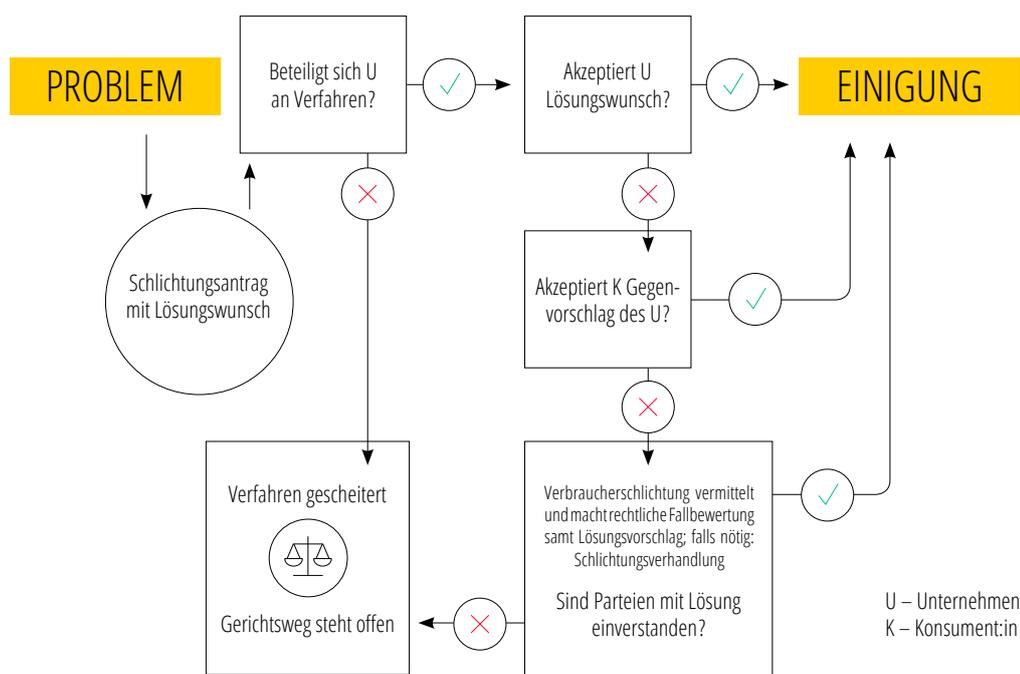
Rechtsträger der Schlichtungsstelle ist der privatrechtliche, gemeinnützige Verein "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte". Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der Vereinsobmann Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhielt der Verein im Jahr 2023 von den Vereinsmitgliedern sowie dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ.

Bis September 2023 wurde die Schlichtungstätigkeit von drei Schlichter:innen, einer Referentin, einem Assistenten und einer studentischen Mitarbeiterin verrichtet. Im September verließ der Assistent die Schlichtungsstelle und im Oktober kehrte eine Schlichterin im Ausmaß von 9 Wochenstunden aus der Karenz zurück. Von September 2023 bis zum Jahresende waren somit vier Schlichter:innen, eine Referentin und eine studentische Mitarbeiterin im Verein beschäftigt. Da nicht alle Mitarbeiter:innen Vollzeit tätig waren, entsprach die Arbeitskapazität bis September 2023 vier und ab dann rund 3,5 Vollzeitäquivalenten.

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 AStG 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 AStG 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 (www.verbraucherschlichtung.at) 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 ASchG).

„Danke für die konstruktive persönliche Kommunikation.“

(Unternehmen)

„Man kann nichts verbessern was schon sehr gut ist“

(Konsument:in)

„Mir wurde schnell und unkompliziert geholfen. Ich empfehle Sie gerne weiter!“

(Konsument:in)

„Die Kommunikation mit Ihnen war sehr positiv und schnell – ich würde mich jederzeit wieder an Sie wenden!“

(Konsument:in)

„Ich finde die Mitarbeiter arbeiten sehr schnell, transparent und es werden die nötigen Informationen bei Unklarheiten vermittelt und verständlich erklärt. Jedoch ist es schade dass die Verbraucherschlichtung nicht mehr „Macht“ hat und Firmen die offensichtlich ihre Kunden abzocken keine Konsequenzen erfahren. Mir ist bewusst dass das Verfahren für beide Seiten unverbindlich ist und dergerichtliche Weg offenbleibt, aber nicht jeder kann sich langwierige und möglicherweise Prozesskosten leisten.“

(Konsument:in)

„Die Schlichtungsstelle war zwar nicht zuständig, ich wurde jedoch prompt und umfassend über alle möglichen alternativen Vorgangsweisen informiert (die auch zielführend waren).“

(Konsument:in)

3 Häufige Problemkonstellationen

Nachfolgend soll überblicksmäßig dargestellt werden, mit welchen Problemstellungen die Verbraucherschlichtung Austria 2023 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**

- **Teuerungen:** Der Krieg in der Ukraine und die damit einhergehenden steigenden Preise, vor allem im Energiesektor, machten sich weiterhin stark im Arbeitsalltag der Verbraucherschlichtung bemerkbar. So hat sich die Antragszahl im Bereich der Heizkostenabrechnung erneut 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:** Wie auch in den vorangegangenen Jahren war auch 2023 wieder feststellbar, dass vor allem unter Konsument:innen oft falsche Vorstellungen von der Rechtslage bestehen, was zwangsläufig zu Meinungsverschiedenheiten führt. 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, wobei hier auch bei Unternehmen regelmäßig Wissenslücken bestehen. In solchen Situationen liegt die Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle vor allem in der Aufklärung und Information der beteiligten 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 auch 2023 wieder festzuhalten, dass es nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria großen Aufholbedarf gibt. So gaben im Feedbackfragebogen der Schlichtungsstelle, der nach Abschluss eines jeden Schlichtungsverfahrens an Verbraucher:innen geschickt wird, im Jahr 2023 von 290 Konsument:innen weniger als 4% an, dass sie vom betroffenen Unternehmen erstmals von der Verbraucherschlichtung Austria erfahren hätten. Daher wären nach wie vor Maßnahmen notwendig, um die Informationserteilung auf Unternehmensseite zu verbessern und Unternehmen auf diese Pflicht hinzuweisen. Auffallend ist allerdings, dass vor allem große Unternehmen die Leistungen der Verbraucherschlichtung Austria zwischenzeitlich schätzen und teilweise sehr aktiv an die Schlichtungsstelle verweisen.

• Branchenspezifisch

- **Handel:** Bei der Verbraucherschlichtung Austria landeten vor allem Streitigkeiten aus den Bereichen Elektro-, Möbel und Bekleidungshandel. Dabei ging es vorwiegend um Garantie- und Gewährleistungstreitigkeiten. Neben diesen spielten aber auch der Rücktritt von Kaufverträgen sowie Lieferverzögerungen eine größere Rolle.
- **Dienstleistungen:** In diesem Bereich spielten Probleme rund um Mietautos sowie 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 von Konsument:innen, die gestiegenen laufenden Lebenshaltungskosten zu tragen. Im Bereich der Mietautos ist auffallend, dass die Teilnahmebereitschaft deutlich unter dem Durchschnitt liegt und die Hauptprobleme die Frage der Rechtmäßigkeit gewisser Entgelte sowie die Behauptung von verursachten Schäden am Auto sind. Insgesamt war der Dienstleistungssektor 2023 mit rund 67% der Bereich mit der geringsten Teilnahmequote bei der Verbraucherschlichtung Austria. Vor allem Autovermietungsunternehmen, Friseur:innen und Kosmetikstudios, Putzereien, Personenbetreuungsunternehmen und öffentliche Verkehrsbetriebe waren verhältnismäßig selten bereit, sich an Schlichtungsverfahren zu beteiligen. Demgegenüber lag die Teilnahmequote bei Rechtsanwält:innen bei 100%. In diesem Bereich gab es allerdings nur zwei Verfahren.
- **Versicherung:** Der Versicherungssektor ist von den Antragszahlen und den Problemlagen her seit mehreren Jahren relativ konstant. So ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen. Die meisten Anträge erhielt die Schlichtungsstelle dabei in den Bereichen Haushalts-, Kfz-, Rechtsschutz- und Krankenversicherung. Auffallend ist, dass die Teilnahmequote im Versicherungsbereich seit 2021 (damals rund 48%) deutlich ansteigt. 2022 lag sie schon bei rund 65% und 2023 bei über 75%. Beteiligt sich eine Versicherung am Schlichtungsverfahren, kommt es in rund 78% der Fälle zu einer Lösung, was mittlerweile eine der besten Einigungsquoten der von der Verbraucherschlichtung Austria behandelten Sektoren darstellt.
- **Reise:** Im Reisebereich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria 2023 hauptsächlich mit Problemen rund um verlorenes oder zu spät zugestelltes Fluggepäck. Daneben spielten aber auch Streitigkeiten betreffend konsumentenseitig stornierter Flüge sowie Unzufriedenheit mit Pauschalreisen eine gewisse Rolle.
- **Heizkostenabrechnung:** Im Bereich Heizkostenabrechnung (Fernwärme) führten der anhaltende Krieg in der Ukraine und damit einhergehend die massive Steigerung der Energiepreise zu einem abermals deutlichen Anstieg der Antragszahlen auf mehr als das Doppelte im Vergleich zum Vorjahr. Dabei ging es Konsument:innen meist darum, die Richtigkeit der Teilbetragssteigerung 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. Ein grundsätzliches Problem sieht die Verbraucherschlichtung Austria auch darin, dass es im Heizkosten- bzw. Fernwärmesektor keine mit

dem Gas- und Strombereich vergleichbare Regulierung gibt und den mit hohen Rechnungen konfrontierten Verbraucher:innen meist mehrere Unternehmen gegenüberstehen (Hausverwaltung, Energielieferant, Abrechnungsunternehmen etc.). Diese Unternehmen verweisen vielfach auf den jeweils anderen, was eine Aufklärung oder Lösungsfindung daher schwierig bis teilweise unmöglich macht. Ein Tätigwerden des Gesetzgebers erscheint in diesem Bereich dringend erforderlich.

- **Wohnen:** Im Bereich Miete und Wohnen standen Streitigkeiten über Verbesserungsarbeiten, die Rückzahlung der Kautions sowie Unstimmigkeiten zur Höhe der Miete im Mittelpunkt. In diesem Sektor ist die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen im Vergleich zum Vorjahr (64%) deutlich auf rund 77% gestiegen. Die Einigungsbereitschaft ist mit rund 56% in jenen Fällen, in denen sich das Unternehmen am Verfahren beteiligt, aber weiterhin eine der geringsten.
- **Spenden:** Die Kündigung von Mitgliedschaften bei Spendenorganisationen stellte mit 55 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 diesem Bereich konnte in 100% der Fälle eine Lösung vermittelt werden.
- **Handwerk:** Auch 2023 machten Streitigkeiten mit Installateur:innen und Mechaniker:innen wieder den Großteil der Fälle im Handwerkssektor aus, wobei Streitpunkte hauptsächlich der Rechnungsbetrag und die angeblich mangelhafte Ausführung der Dienstleistungen waren. Ein generelles Problem scheint im Handwerkssektor weiterhin die Tätigkeit von unseriösen Unternehmen (insb. Installations- und Schlüsseldienstunternehmen) zu sein, die teilweise ohne Gewerbeberechtigung tätig sein dürften und für mangelhafte Leistungen überhöhte Preise verlangen. Eine Schlichtung ist hier mangels Teilnahmebereitschaft meist nicht möglich. Doch auch wenn Unternehmen sich am Verfahren beteiligen, ist die Einigungsquote im Handwerkssektor mit rund 55% die geringste.
- **Fremdwährungskredite:** 2023 konnte im Bereich der Fremdwährungskredite nach vielen Jahren des Fallrückgangs wieder ein deutlicher Zuwachs verzeichnet werden, auch wenn zu betonen ist, dass sich die Fallzahlen in diesem Bereich nach wie vor auf einem sehr niedrigen Niveau bewegen. Inhaltlich ging es meist um die behauptete Fehlberatung bei Kreditaufnahme oder im späteren Verlauf des Vertragsverhältnisses.

4 Statistische Auswertung

4.1 Anfragen

	2023	2022	Veränderung in %
Anfragen	11.370	10.514	+8%

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 11.370 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt und somit rund 8% 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 gewünscht, die die Verbraucherschlichtung Austria aufgrund ihrer neutralen Rolle aber nur sehr eingeschränkt erteilen kann. So wurden Konsument:innen etwa allgemeine Informationen zur Dauer der Gewährleistungsfrist, zur Ausgestaltung des Rücktrittsrechts bei online abgeschlossenen Verträgen oder zum Nichtbestehen einer generellen Widerrufsmöglichkeit bei stationär geschlossenen Verträgen gegeben, wodurch das bestehende Problem meist schon durch diese Auskunftserteilung gelöst werden konnte und der Konflikt folglich auch für das Unternehmen gelöst war oder erst gar nicht entstand.



4.2 Schlichtungsanträge

4.2.1 Branchen

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1.814 Schlichtungsanträge gestellt. Das sind rund 26% mehr als im Jahr davor. Dabei kam es in keinem Sektor zu einem Rückgang von Anträgen. Die Bereiche Handel, Heizkostenabrechnung/Fernwärme, Dienstleistungen (Automiete, Fitnesscenter, Veranstaltungen, Personenbetreuung, Friseur:in, Kosmetiker:in, Rechtsanwält:in etc.), und Reise bildeten die zahlenmäßig wichtigsten Sektoren. Rund 70% der Fälle stammten 2023 aus einem dieser Bereiche. Dabei ist insbesondere der massive Anstieg von Anträgen zu Heizkostenabrechnungen hervorzuheben. Da diese Beschwerden bilateral nicht zur Zufriedenheit der Konsument:innen erledigt wurden oder die Bearbeitungszeit der Unternehmen sehr lange dauerte, versuchten Konsument:innen über die Schlichtungsstelle eine Lösung für ihr Problem zu finden. Auch im Reisesektor (insbesondere Flugprobleme) und im Wohnbereich kam es zu deutlichen 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.

Branchen	2023	2022	Veränderung in %
Handel	416	412	+1%
Heizkostenabrechnung	377	172	+119%
Dienstleistungen	299	260	+15%
Reise	176	140	+26%
Versicherung	164	164	+/- 0%
Wohnen	102	85	+20%
Handwerk	87	76	+14%
Spenden	55	44	+25%
Fremdwährungskredit	22	7	+214%
Sonstiges	63	45	+40%
Andere AS-Stellen	53	40	+33%
Gesamt	1.814	1.445	+26%

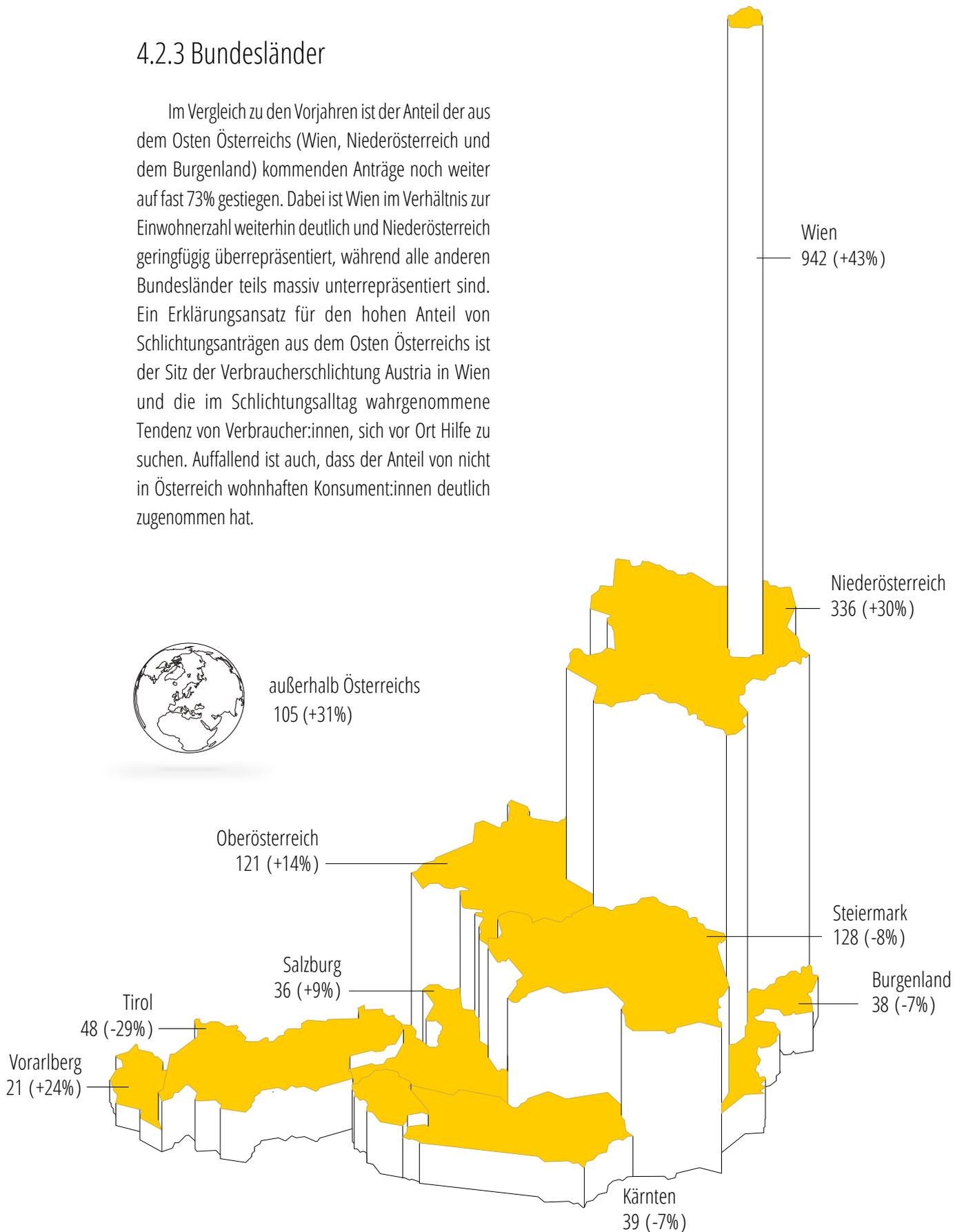
4.2.2 Rechtliche Probleme

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich Verbraucher:innen 2023 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, ergibt sich im Vergleich zu 2022 ein anderes Bild. Am häufigsten hatten Verbraucher:innen 2023 Probleme rund um Preis- und Rechnungsstreitigkeiten (insbesondere im Bereich der Heizkostenabrechnungen). Probleme betreffend Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritte – insbesondere in den Bereichen Handel und Dienstleistungen – führten am zweithäufigsten zu Streitigkeiten bei der Verbraucherschlichtung Austria. Auf Platz drei folgen Streitigkeiten rund um Gewährleistungs- und Garantieprobleme, dies wenig überraschend hauptsächlich im Handelssektor. Anträge bezüglich Schadenersatzforderungen folgen auf Platz vier und waren 2023 um 70% häufiger Grund für eine Antragstellung als 2022, wobei es hauptsächlich um verlorenes Fluggepäck im Reisesektor ging. Vertragsfragen waren demgegenüber seltener Grund für einen Schlichtungsantrag als 2022. Unter Vertragsfragen versteht die Schlichtungsstelle etwa Streitigkeiten betreffend die Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen. Unter „Sonstiges“ werden zB Irrtumsanfechtungen oder Probleme zusammengefasst, die rechtlich schwer zuzuordnen sind.

Rechtliches Problem	2023	2022	Veränderung in %
Preis/Rechnung	625	347	+80%
Kündigung/Storno	462	452	+2%
Garantie/Gewährleistung	269	239	+13%
Schadenersatz	206	121	+70%
Vertragsfragen	157	181	-13%
Lieferprobleme	75	84	-11%
Sonstiges	20	21	-5%
Gesamt	1.814	1.445	+26%

4.2.3 Bundesländer

Im Vergleich zu den Vorjahren ist der Anteil der aus dem Osten Österreichs (Wien, Niederösterreich und dem Burgenland) kommenden Anträge noch weiter auf fast 73% gestiegen. Dabei ist Wien im Verhältnis zur Einwohnerzahl weiterhin deutlich und Niederösterreich geringfügig überrepräsentiert, während alle anderen Bundesländer teils massiv 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. Auffallend ist auch, dass der Anteil von nicht in Österreich wohnhaften Konsument:innen deutlich zugenommen hat.



4.3 Verfahrensergebnisse

4.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1.789 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 35% mehr als im Jahr davor. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2023 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2022.

Verfahrensergebnis	2023	2022	Veränderung in %
Einigung	906	689	+31%
Keine Einigung	275	196	+40%
Unternehmen lehnt Teilnahme ab	248	194	+28%
Ablehnung durch VSA	360	248	+45%
Gesamt	1.789	1.327	+35%

„Ich war sehr angetan von der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter, ich habe mich gut aufgehoben gefühlt, auch wenn es nicht zu meinen Gunsten ausgegangen ist.“

(Konsument:in)

„Auch wenn das Unternehmen nicht an dem Schlichtungsverfahren teilgenommen hat, haben sie sich umgehend um meinen Fall gekümmert und mir die entsprechende Ermäßigung zurücküberwiesen. Somit war es ein voller Erfolg den Schlichtungsantrag zu stellen, denn als Konsumentin hätten sie mich einfach weiter ignorieren können.“

(Konsument:in)

„Ich bin dankbar für die Unterstützung und werde mich bei Bedarf wieder an die Schlichtungsstelle wenden, bevor ich rechtliche Maßnahmen ergreife.“

(Konsument:in)

„Die Schlichtungsstelle ist für mich ein willkommener Puffer zwischen den Parteien. Sachverhalte, die wir inhaltlich deckungsgleich erklärt haben, werden vom Schlichter eher angenommen. Die Bestätigung unserer Ausführungen werden so zu neutralen Aussagen.“

(Unternehmen)

4.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch schon im Jahr davor, bildete 2023 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 (reines Unternehmensgeschäft etc.). Auch wenn die Verbraucherschlichtung Austria einen Fall nicht behandeln kann, werden Konsument:innen unterstützt, indem sie an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen werden, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. Als zurückgezogen gilt ein Antrag etwa dann, wenn er trotz 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 auch 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 2023 in 61 der 138 zurückgezogenen Fälle meist innerhalb kurzer Zeit nach Antragstellung mit, dass sie doch noch eine Einigung mit dem Unternehmen erzielen konnten.

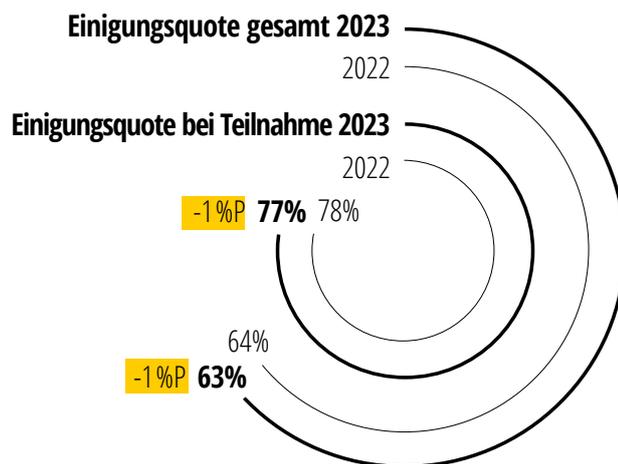
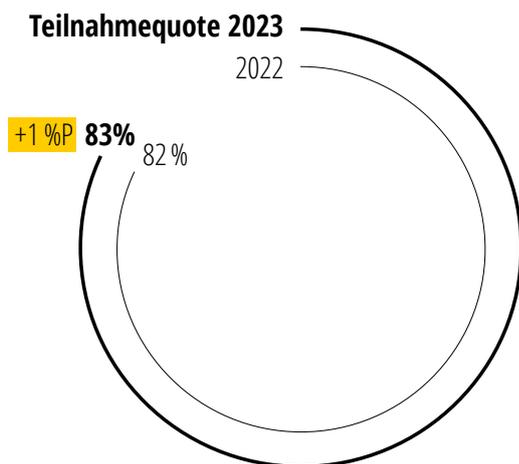
Ablehnungsgrund	2023	2022
Mangelnde Zuständigkeit	202	147
Antrag zurückgezogen	138	88
Fall bereits behandelt	19	11
Zeitablauf	1	-
Bloßes Auskunftsbegehren	-	1
Fehlender Einigungsversuch	-	1
Gesamt	360	248

In 19 Fällen lehnte die Verbraucherschlichtung Austria eine Fallbehandlung ab, da der Sachverhalt bereits von einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde, gerichtsanhängig war oder schon Exekution geführt wurde. In einem Fall wurde die Behandlung schließlich abgelehnt, weil die Beschwerde beim Unternehmen mehr als ein Jahr zurücklag. Konkret entstand der Streitfall bereits 2016 und der Konsument hatte sich erstmals 2016 und dann noch einmal 2020 beim Unternehmen beschwert. Da sich das Unternehmen inhaltlich schon ausführlich zu dem Fall geäußert hatte und der Konsument aus Sicht der Verbraucherschlichtung Austria auch keine Anspruchsgrundlage hatte, wurde von einer weitergehenden Behandlung des Falls mangels Erfolgsaussichten Abstand genommen.

4.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 1.429 Fällen, die im Jahr 2023 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnte bzw. ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 83%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 77% der Fälle zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, kam es immer noch in rund 2 von 3 Fällen zu einer Einigung. Die Quoten entsprechen somit im Wesentlichen jenen des Vorjahres.

QUOTEN Teilnahme und Einigung



4.3.4 Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens hat sich um 7 Tage erhöht. Dies liegt einerseits an den weiterhin steigenden Fallzahlen bei teilweise geringerer personeller Ausstattung im Vergleich zum Vorjahr und andererseits daran, dass Unternehmen vor allem im Heizkostenabrechnungsbereich aufgrund von Überlastung sehr lange für die Übermittlung von Stellungnahmen brauchten.

Ø Verfahrensdauer	2023	2022	Veränderung in Tagen
	44 Tage	37 Tage	+7

4.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In rund 77% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Allerdings ist zu beobachten, dass es im Bereich von € 1.001,-- bis € 5.000,-- zu einer deutlichen Steigerung kam, was vor allem an den Anträgen im Bereich der Heizkostenabrechnungen liegt, wo es meist um nicht unwesentliche Streitwerte ging. Wie in früheren Jahren ist auch 2023 wieder feststellbar, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. So schwankte die Teilnahmequote zwischen 85% und 64%. Die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens lag bei Streitwerten bis € 100,-- bei 87% und bei Streitwerten über € 10.000,-- nur noch bei rund 43%.

Streitwerthöhe	2023	2022	Veränderung in %
Bis € 100,--	476	369	+29%
€ 101,-- bis € 1.000,--	900	667	+35%
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	330	225	+47%
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	42	27	+56%
Mehr als € 10.000,--	41	39	+5%
Gesamt	1.789	1.327	+35%

4.3.6 Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung

Im Jahr 2023 wurden 8 Fälle abgeschlossen, bei denen ein Sachverständiger oder eine Sachverständige in das Verfahren eingebunden war. Dabei ging es um folgende Problembereiche:

• Handel – 4 Fälle

- Behaupteter Mangel bei einem Polstermöbel: Sachverständigeneinschätzung zugunsten der Konsumentin; keine Einigung
- Behauptete Mängel bei einer Küche: Sachverständigeneinschätzung teilweise zugunsten des Unternehmens, teilweise zugunsten des Konsumenten; Einigung
- Behaupteter Mangel bei Tanzschuhen: Sachverständigeneinschätzung zugunsten des Unternehmens; Einigung
- Behauptete Mängel bei einer Sportjacke: Sachverständigeneinschätzung zugunsten des Unternehmens; Einigung

• Wohnen und Heizkostenabrechnung – 2 Fälle

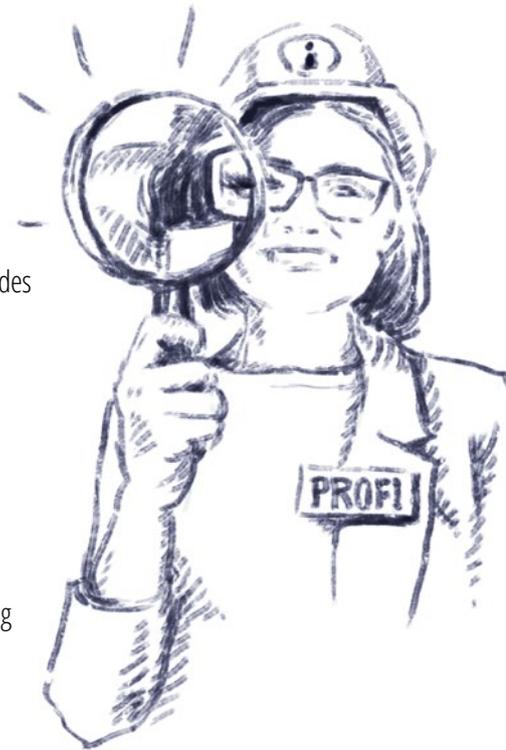
- Behaupteter Schaden an Genossenschaftswohnung durch Bauarbeiten der Genossenschaft: Sachverständigeneinschätzung teilweise zugunsten des Unternehmens, teilweise zugunsten des Konsumenten; Einigung
- Streitigkeit zur Frage der Korrektheit des Aufteilungsverhältnisses zwischen Heizung und Warmwasser bei einer Heizkostenabrechnung: Sachverständigeneinschätzung zugunsten des Unternehmens; Einigung

• Handwerk – 1 Fall

- Streitigkeiten rund um behauptete Mängel eines Fundaments: Sachverständigeneinschätzung zugunsten der Konsumentin; keine Einigung

• Versicherung – 1 Fall

- Streitigkeit mit der privaten Krankenversicherung zur Frage der medizinischen Notwendigkeit einer Augenoperation: Sachverständigeneinschätzung zugunsten des Unternehmens; Einigung



6 von 8 Fällen konnten mit einer Einigung abgeschlossen werden. Nach Einschätzung der Verbraucherschlichtung Austria wäre ohne Sachverständige in keinem der Fälle eine Lösung erzielt worden. Die Gutachten fielen in 4 Fällen zugunsten der Unternehmen, in 2 Fällen zugunsten der Konsument:innen und in weiteren 2 Fällen nicht klar für eine der beiden Seiten aus. In Zusammenschau mit den Ergebnissen der Jahre 2021 und 2022 zeigt sich, dass die Möglichkeit, auf Sachverständige zurückgreifen zu können, für alle Beteiligten einen großen Mehrwert bringt. Anzumerken ist aber weiterhin, dass sich durch die Einbindung von Sachverständigen die Verfahrensdauer merklich erhöht und die 90-Tages-Frist nur in einem der 8 abgeschlossenen Fälle eingehalten werden konnte.

5 Feedback von Konsument:innen und Unternehmen

5.1 Allgemeines

Nach Abschluss eines 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 2023 haben 290 Konsument:innen und 16 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.

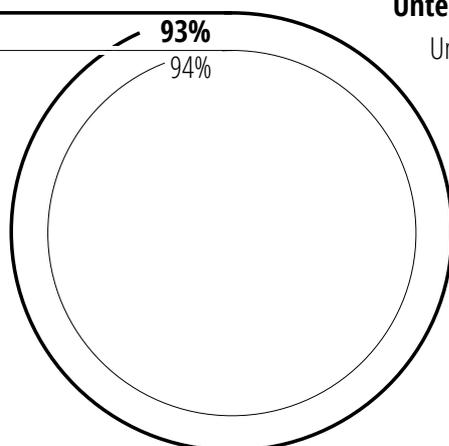
5.2 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Die Ergebnisse der letzten beiden Jahre zeigen, dass der ganz überwiegende Teil der Konsument:innen und Unternehmen sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würde, wobei im Jahr 2023 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 20% 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

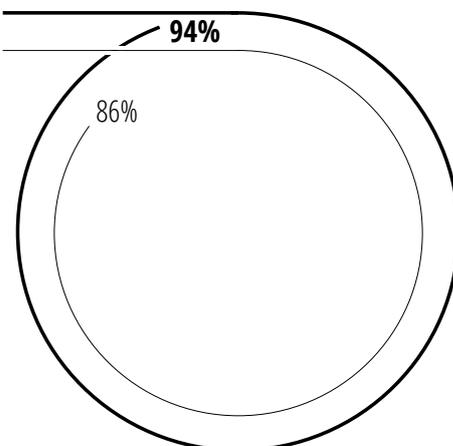
Konsument:innen 2023

Konsument:innen 2022



Unternehmen 2023

Unternehmen 2022



5.3 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Die ganz überwiegende Anzahl der Konsument:innen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2023 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	2023		2022	
	K (n=290)	U (n=16)	K (n=234)	U (n=14)
serviceorientiert	93%	94%	95%	86%
schnell	93%	88%	94%	86%
unabhängig	91%	94%	91%	86%
kompetent	93%	100%	94%	93%
freundlich	97%	100%	95%	93%
fair	90%	100%	92%	93%

„Der Schlichter war äußerst engagiert und hilfsbereit. Ich war positiv überrascht vom Service der Verbraucherschlichtung.“

(Konsument:in)

„Ich wurde freundlich kompetent und nachhaltig betreut. Besonders die Ausdauer der Betreuung war hilfreich“

(Konsument:in)

„Aus Sicht der Eigentümerseite eines Verfahrens habe ich den Schlichter als sehr unterstützend empfunden & bin froh, dass auch die Seite des Eigentümers wertschätzend angesehen wird. Vielen Dank dafür!“

(Unternehmen)

„Ich kann sie absolut ehrlich nur weiterempfehlen! Sie waren dankender Weise sehr unbürokratisch, schnell und zuvorkommend. Viele Stellen könnten sich Sie als Vorbild nehmen“

(Konsument:in)

„Danke für die kompetente Unterstützung und rasche Erledigung.“

(Konsument:in)

„Ich habe mich sehr gut aufgehoben und behandelt gefühlt!“

(Konsument:in)

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. 79% der Konsument:innen gaben an, dass die Einigung umgesetzt bzw. eingehalten wurde. Bei rund 5% der 2023 befragten Konsument:innen war dies hingegen nicht der Fall. Die Differenz auf 100% bilden jene Konsument:innen, die mit „Keine Angabe“ auf diese Frage geantwortet haben, da in ihrem Fall entweder nicht von einer Umsetzung gesprochen werden kann oder diese in der Zukunft liegt und die Frage daher noch nicht beantwortet werden konnte. Insgesamt ist jedoch festzustellen, dass die bei der Verbraucherschlichtung Austria erzielten Einigungen im Regelfall umgesetzt werden.

	2023 (n=233)		2022 (n=190)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Wurde die Einigung umgesetzt	79%	5%	83%	1%

„Ich hatte wenig Hoffnung, diesen Gewährleistungsfall positiv abschließen zu können und war deshalb umso erfreuter, dass die Firma den Kaufbetrag überwiesen hat.“

(Konsument:in)

„Ich danke Ihnen für die ausgezeichnete Arbeit und Ihren Einsatz! Ein Gerichtsverfahren wäre mir zu kostspielig und langatmige geworden und mit Ihrer Beteiligung konnte ein zeitnahes Ergebnis erzielt werden. DANKESCHÖN“

(Konsument:in)

6 Nationale und internationale Kooperation

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:

- Zwei Online-Meetings und eine Tagung in Sofia 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 Treffen in Wien mit **Auffangschlichtungsstellen** aus Deutschland und Belgien, um sich über die gemeinsame Arbeit auszutauschen und alternative Streitbeilegung zu forcieren.
- Zwei Online-Meetings mit der **deutschen Auffangschlichtungsstelle** und der deutschen **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)**, um sich über die jeweiligen Fallbearbeitungstools auszutauschen.
- Ein Online-Meeting mit der **Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. Leipzig** um sich über die jeweiligen Tätigkeitsbereiche auszutauschen.

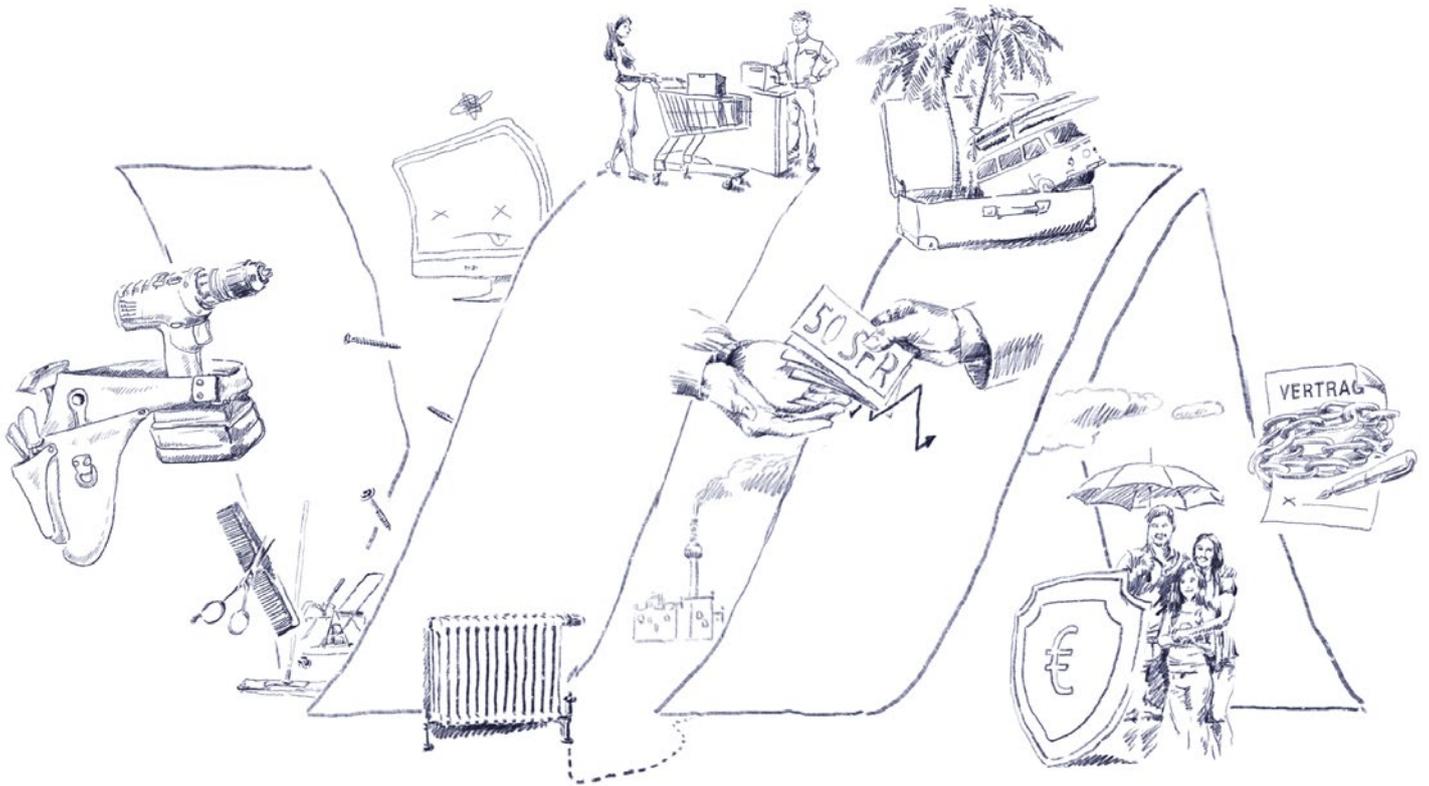
Darüber hinaus hat die Verbraucherschlichtung Austria durch Vorträge in Schulen, vor Rechtspraktikant:innen bei Gericht und durch Treffen mit verschiedenen Stakeholdern im Bereich der Konsumentenpolitik das Thema alternative Streitbeilegung aktiv forciert und Verbindungen geknüpft.

*„Daß ich als Deutsche auch in den ‚Genuss‘ Ihrer
Einrichtung kommen konnte, ist ein großes Plus!“*

(Konsument:in)

„Danke für die konstruktive persönliche
Kommunikation.“

(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