

Jahresbericht 2025

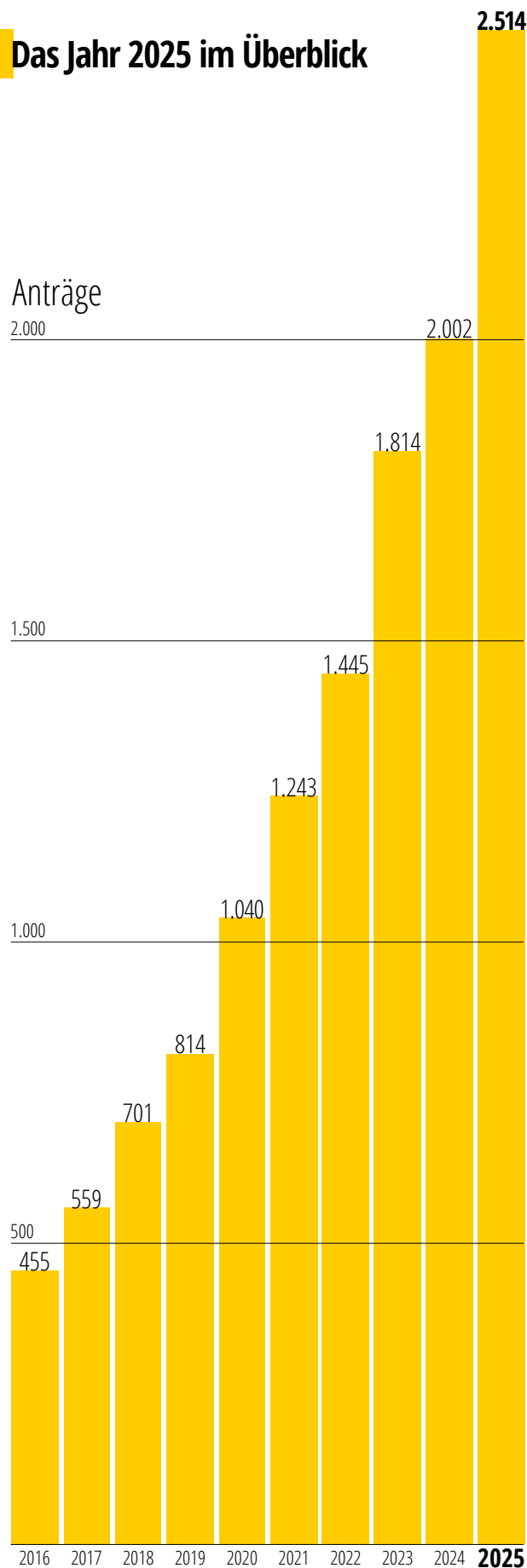
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Inhalt

1	Das Jahr 2025 im Überblick	1
2	Allgemeines zur Schlichtungsstelle	3
3	Häufige Problemkonstellationen	4
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	10
4.3.1	Überblick Verfahrensausgang	10
4.3.2	Ablehnung der weiteren Fallbehandlung	11
4.3.3	Teilnahme- und Einigungsquote	12
4.3.4	Verfahrensdauer	12
4.3.5	Streitwerte	13
4.3.6	Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung	13
5	Feedback von Konsument:innen und Unternehmen	14
5.1	Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren	14
5.2	Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria	15
5.3	Einhaltung des Verfahrensergebnisses	15
6	Nationale und internationale Kooperation	16

1 Das Jahr 2025 im Überblick



7.421

Anfragen

↑ +28%



80%

Teilnahmequote

↓ -1% -Punkt

61%

Einigungsquote gesamt

↓ -1% -Punkt

76%

Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens

↑ +1% -Punkt



39 Tage

durchschnittliche Verfahrensdauer

↓ -10 Tage

Die Ergebnisse des Jahres 2025 zeigen eindrucksvoll, dass die außergerichtliche Streitbeilegung weiterhin stark an Bedeutung gewinnt. Mit insgesamt **2.514 neu eingebrachten Schlichtungsanträgen** verzeichnete die Verbraucherschlichtung Austria gegenüber **2024 einen Zuwachs von rund 26 %** und damit den **höchsten Jahreswert ihres zehnjährigen Bestehens**.

Die anhaltend hohe Nachfrage ist einerseits Ausdruck der steigenden Bekanntheit und Akzeptanz der Verbraucherschlichtung Austria, andererseits aber auch Folge der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Preissteigerungen, insbesondere in den Bereichen Energie, Wohnen und Dienstleistungen, führten erneut zu einem hohen Konfliktpotenzial zwischen Konsument:innen und Unternehmen.

Die meisten Schlichtungsanträge betrafen auch 2025 die Bereiche Handel (675 Anträge), sonstige Dienstleistungen (593), Fernwärme/Heizkostenabrechnung (297) sowie Versicherungen (279). Neben diesen vier Sektoren blieben auch Streitigkeiten in den Bereichen Handwerk, Wohnen sowie Spenden und Mitgliedschaften relevant.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt **2.402 Verfahren abgeschlossen** werden. In dieser Zahl sind 540 Fälle enthalten, in denen nach Prüfung des Antrages die weitere Behandlung insbesondere wegen Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle abgelehnt werden musste. In den verbleibenden 1.862 Fällen wurden die Unternehmen zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren eingeladen. In 1.496 Fällen haben die Unternehmen am Schlichtungsverfahren teilgenommen, in 366 Fällen wurde die Teilnahme abgelehnt. Die **Teilnahmequote** lag somit bei **rund 80 %**. In 1.136 Verfahren wurde eine Einigung erzielt, womit sich eine leicht gestiegene, erfreulich hohe **Einigungsquote von 76 %** bei Unternehmensteilnahme ergibt.

Neben den Schlichtungsverfahren bearbeitete die Verbraucherschlichtung Austria **7.421** Anfragen. In vielen Fällen konnten Konflikte bereits durch Information und Orientierung im Vorfeld eines Verfahrens entschärft oder vermieden werden. Die **durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens betrug 39 Tage**, der Median lag bei 21 Tagen.

Die Rückmeldungen von Konsument:innen und Unternehmen in Feedback-Fragebögen fielen auch 2025 sehr positiv aus. Die Schlichtungsstelle wurde erneut als serviceorientiert, kompetent, unabhängig, freundlich und fair wahrgenommen. Rund 96 % der Konsument:innen und 87 % der Unternehmen würden sich daher erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen.

Insgesamt zeigt das Jahr 2025, dass die Verbraucherschlichtung Austria einen wesentlichen Beitrag zur effizienten, niederschweligen und außergerichtlichen Lösung von Verbraucherstreitigkeiten leistet. Dies ist nur durch die zahlreichen Unterstützer:innen und Förderer sowie die engagierten Mitarbeiter:innen der Schlichtungsstelle möglich. Ihnen gebührt an dieser Stelle großer Dank. Angesichts der weiter steigenden Fallzahlen kommt der nachhaltigen Absicherung und Weiterentwicklung der Verbraucherschlichtung Austria auch in Zukunft eine zentrale Bedeutung für den Bereich der österreichischen Konsumentenpolitik zu.

2 Allgemeines zur Schlichtungsstelle

Die Verbraucherschlichtung Austria ist eine der acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich. Sie vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbraucher:innen und in Österreich niedergelassenen Unternehmen in Bereichen wie Warenkäufen, Reisen, Versicherungen und Dienstleistungen sowie generell überall dort, wo keine der anderen spezialisierten Schlichtungsstellen zuständig ist. Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtung Austria basiert auf dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)¹ und erfolgt unabhängig, unparteiisch, schnell und kostenlos. Träger der Schlichtungsstelle ist der 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 2025 von den Vereinsmitgliedern sowie dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, dem Land Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ. Einzelne Projekte wurden auch von der Europäischen Kommission gefördert.

In der Schlichtungsstelle arbeiteten im Jahr 2025 vier Schlichter:innen, eine juristische Mitarbeiterin, eine Verfahrensmanagerin und zwei geringfügig beschäftigte studentische Mitarbeiter:innen mit einer Arbeitskapazität von insgesamt etwas mehr als 4,5 Vollzeitäquivalenten, da nicht alle Mitarbeiter:innen Vollzeit tätig sind.

Das **Verfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria** ist freiwillig, vertraulich und innerhalb der Grenzen des ASStG und der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung Austria auf den jeweiligen Fall individuell anpassbar. Die Verfahren dürfen in der Regel nicht länger als 90 Tage dauern und hemmen mit Antragstellung Verjährungsfristen. Unabhängige, qualifizierte Schlichter:innen stellen die Qualität der Verfahren sicher. Die Beteiligung an den Verfahren ist für Konsument:innen und Unternehmen grundsätzlich freiwillig. Manche Unternehmen haben sich in Teilnahmevereinbarungen jedoch dazu verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtung Austria mitzuwirken. Diese Unternehmen sind auf der Website der Verbraucherschlichtung Austria (www.verbraucherschlichtung.at) unter dem Reiter „Vereinbarungen“ ersichtlich.

¹ BGBl. I Nr. 105/2015.

3 Häufige Problemkonstellationen

Nachfolgend soll überblicksmäßig dargestellt werden, mit welchen Problemstellungen die Verbraucherschlichtung Austria 2025 hauptsächlich konfrontiert war. Konkrete Fallbeispiele finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.verbraucherschlichtung.at/news, wo laufend der „Fall des Monats“ publiziert wird.

- **Allgemeines**

- **Teuerungen:** Die weiterhin hohen Lebenshaltungskosten waren auch 2025 spürbar. In 668 von 2.514 Fällen ging es um Probleme rund um den Preis und die gelegte Rechnung. In weiteren 636 Fällen bestand der Wunsch nach einer Vertragsauflösung, die ebenfalls oft mit der Leistbarkeit des Vertrages in Verbindung stand.
- **Falsche Vorstellungen von der Rechtslage:** Sowohl Konsument:innen als auch Unternehmen haben teilweise falsche Vorstellungen von der geltenden Rechtslage, etwa zu Rückgaberechten, Vertragskündigungen oder dem Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie. Die Schlichtungsstelle übernimmt hier eine wichtige Aufklärungs- und Informationsfunktion.
- **Informationspflicht von Unternehmen:** Viele Unternehmen informieren Konsument:innen nicht ausreichend über die zuständige Schlichtungsstelle, obwohl sie dazu verpflichtet sind. So ergibt sich aus dem Feedback-Fragebogen der Verbraucherschlichtung Austria, dass nur rund 4% der antragstellenden Konsument:innen vom Unternehmen über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens informiert wurden. Gleichzeitig muss aber hervorgehoben werden, dass vor allem große Unternehmen das Angebot der Schlichtungsstelle mittlerweile zunehmend schätzen und aktiv nutzen.

- **Branchenspezifisch**

- **Handel (675 Anträge):** Bei der Verbraucherschlichtung Austria gingen vor allem Streitigkeiten aus den Bereichen Elektro-, Bekleidungs- und Möbelhandel ein. Größere Bedeutung hatte 2025 aber auch der Fahrzeughandel. Dabei ging es in den genannten Bereichen vorwiegend um Garantie- und Gewährleistungsstreitigkeiten. Neben diesen spielten aber auch Lieferverzögerungen und der Wunsch nach einer Vertragsauflösung eine größere Rolle. Mit fast 50% Steigerung im Vergleich zum Jahr 2024 verzeichnete der Handel einen massiven Zuwachs an Anträgen.
- **Dienstleistungen (593 Anträge):** Im Dienstleistungssektor waren Streitigkeiten rund um Mietautos wegen des Entgelts, des Stornos oder unternehmensseitiger Schadenersatzforderungen mit Abstand am wichtigsten. Probleme mit Kündigungen

von Fitnesscenterverträgen wegen Entgelterhöhungen oder gestiegener Lebenshaltungskosten folgten mit großem Abstand. Im Vergleich zum Jahr 2024 nahmen die Anträge im Bereich der Dienstleistungen um rund 75 % zu.

- **Heizkostenabrechnung (297 Anträge):** Im Bereich Heizkostenabrechnung (Fernwärme) waren die hohen Energiekosten nach wie vor ein zentrales Thema, auch wenn es im Vergleich zum Jahr 2024 zu einer deutlichen Abnahme der Anträge um rund 26 % kam. Inhaltlich ging es Konsument:innen meist darum, die Richtigkeit von Abrechnungen überprüfen bzw. diese überhaupt nachvollziehen zu können. Teilweise konnte die Schlichtungsstelle aufgrund bereits präkludierter Forderungen oder wegen Fehlern in Abrechnungen eine Ausbuchung von Beträgen erwirken. In anderen Fällen erachtete die Schlichtungsstelle die gelegte Abrechnung jedoch für korrekt und erklärte diese den Konsument:innen in weiterer Folge auch im Detail, was meist zur Akzeptanz der Rechnung führte. Im Zuge der Verfahren wurde von Konsument:innen erneut bemängelt, dass es im Bereich der Fernwärme kein Recht auf Grundversorgung, oder dass es im Heizkosten- bzw. Fernwärmesektor keine mit dem Gas- und Strombereich vergleichbare Regulierung gibt. Weiters stehen den Verbraucher:innen meist mehrere Unternehmen gegenüber (Hausverwaltung, Energielieferant, Abrechnungsunternehmen etc.). Diese Unternehmen verweisen vielfach auf den jeweils anderen, was eine Aufklärung oder Lösungsfindung schwierig bis teilweise unmöglich macht. Ein Tätigwerden des Gesetzgebers erscheint in diesem Bereich nach wie vor dringend erforderlich. Positiv hervorzuheben ist, dass die Teilnahmequote im Bereich der Heizkostenabrechnungen im Jahr 2025 bei rund 98 % lag.
- **Versicherung (279 Anträge):** Hier ging es vorwiegend um Fragen zur Leistungspflicht des Versicherungsunternehmens und um Streitigkeiten betreffend Vertragskündigungen. Die meisten Anträge erhielt die Schlichtungsstelle in den Bereichen Haushalts-, Rechtsschutz-, Kfz- und Lebensversicherung.
- **Spenden und Mitgliedschaften (148 Anträge):** Die Kündigung von Mitgliedschaften bei Spendenorganisationen, Interessensvertretungen und Parteien stellte mit 148 Fällen einen der wichtigeren Tätigkeitsbereiche 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 lag die Einigungsquote bei nahezu 100 %.
- **Handwerk (148 Anträge):** Im Handwerkssektor spielten Streitigkeiten mit Installateur:innen, Elektriker:innen und Bauunternehmen die größte Rolle, wobei Streitpunkte meist der Rechnungsbetrag und die angeblich mangelhafte Ausführung der Arbeiten waren. Leider ist

die Teilnahme- und Einigungsbereitschaft im Handwerksbereich eine der geringsten, auch wenn die Quoten im Vergleich zum Vorjahr um einige Prozentpunkte gestiegen sind.

- **Wohnen (135 Anträge):** Im Bereich Miete und Wohnen standen erneut Streitigkeiten über Verbesserungsarbeiten, die Rückzahlung der Kautions sowie Unstimmigkeiten zur Höhe der Miete und der Betriebskosten im Mittelpunkt. Teilnahme- und Einigungsquote sind in diesem Sektor leider weiterhin deutlich unter dem Durchschnitt.
- **Reise (96 Anträge):** Im Reisebereich verzeichnete die Verbraucherschlichtung Austria 2025 erneut einen deutlichen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr. Dies liegt insbesondere daran, dass die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) bereits im zweiten Halbjahr 2024 praktisch alle Streitigkeiten im Flugbereich in ihre Zuständigkeit übernommen und die Verbraucherschlichtung Austria damit einen großen Teil ihrer Reisestreitigkeiten verloren hat. Inhaltlich beschäftigte sich die Verbraucherschlichtung Austria 2025 hauptsächlich mit Pauschalreisen, die nicht nach den Vorstellungen der Konsument:innen verliefen, und der Stornierung von Hotelbuchungen.
- **Fremdwährungskredite (13 Anträge):** 2025 erhielt die Verbraucherschlichtung Austria im Bereich der Fremdwährungskredite wieder zwei Fälle mehr als im Jahr davor. Inhaltlich ging es meist um die behauptete Fehlberatung bei Kreditaufnahme oder im späteren Verlauf des Vertragsverhältnisses sowie um die Forderung nach Schadenersatz oder Rückabwicklung des Vertrages.
- **Personenbetreuung (10 Anträge):** Von den zehn eingebrachten Anträgen im Bereich der Personenbetreuung betrafen acht Fälle die Vermittlungsagentur und je ein Fall die betreute Person. Der Bereich der Personenbetreuung ist der einzige Sektor, in dem die Verbraucherschlichtung Austria auch Anträge von Unternehmen entgegennimmt.

„Das ganze Verfahren verläuft unbürokratisch, transparent und Ihr Service ist super (die Kollegen freundlich, fachlich und konsequent, jederzeit erreichbar und man bekommt auch einen Rückruf, was heutzutage nicht selbstverständlich ist). Ich kann mich nur für Ihre Hilfe bedanken!“

(Konsument:in)

„Die Mitarbeiterin war sehr bemüht, freundlich und kompetent. Es war sehr angenehm als Firma nicht (wie von Verbraucherschutzinstitutionen) als Verbrecher behandelt zu werden. Dies war auch der Grund, warum wir uns mit mehreren Stunden Recherche und Rücksprachen mit dem Thema beschäftigt hatten.“

(Unternehmen)

4 Statistische Auswertung

4.1 Anfragen

Jahr	2025	2024	Veränderung in %
Anfragen	7.421	5.799	28 %

Im Jahr 2025 gingen bei der Verbraucherschlichtung Austria insgesamt 7.421 Anfragen ein, was einem Anstieg von rund 28 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Als Anfragen gelten alle Kontaktaufnahmen außerhalb oder im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens, etwa zu Fragen des Verfahrensablaufs oder zur Zuständigkeit der Schlichtungsstelle. Häufig wurden auch rechtliche Auskünfte erbeten, die aufgrund der neutralen Rolle der Schlichtungsstelle aber nur sehr eingeschränkt erteilt werden können. Durch allgemeine Informationen – etwa zu Gewährleistungsfristen, Rücktrittsrechten bei Online-Verträgen oder dem fehlenden Widerrufsrecht bei stationären Käufen – konnten viele Anliegen aber ohne Schlichtungsverfahren geklärt und Konflikte von vornherein vermieden werden.



4.2 Schlichtungsanträge

4.2.1 Branchen

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 2.514 Schlichtungsanträge gestellt. Das sind rund 26 % mehr als im Jahr davor. Die Bereiche Handel, Dienstleistungen (Automiete, Fitnesscenter, Gastgewerbe, Freizeitdienstleistungen, Friseur:in etc.), Heizkostenabrechnung und Versicherung bildeten die zahlenmäßig stärksten Sektoren. Rund 73 % der Fälle stammten 2025 aus einem dieser Bereiche. Unter „Sonstiges“ fallen hauptsächlich Probleme, die nicht in den Anwendungsbereich des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz fallen, wie Streitigkeiten mit Verwaltungsbehörden. Bei „Andere AS-Stelle“ werden Fälle erfasst, die in den Zuständigkeitsbereich einer anderen österreichischen Schlichtungsstelle fallen und daher nicht behandelt werden konnten. Die meisten Fälle betrafen dabei die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (23 Fälle) sowie die beiden Schlichtungsstellen bei der RTR (zusammen 32 Fälle).

Branchen	2025	2024	Veränderung in %
Handel	675	460	47 %
Dienstleistungen	593	339	75 %
Heizkostenabrechnung	297	403	-26 %
Versicherung	279	225	24 %
Spenden/Mitgliedschaften	148	54	174 %
Handwerk	148	126	17 %
Wohnen	135	123	10 %
Reise	96	120	-20 %
Fremdwährungskredit	13	11	18 %
Personenbetreuung	10	5	100 %
Sonstiges	38	79	-52 %
Andere AS-Stellen	82	57	44 %
Gesamt	2.514	2.002	26 %

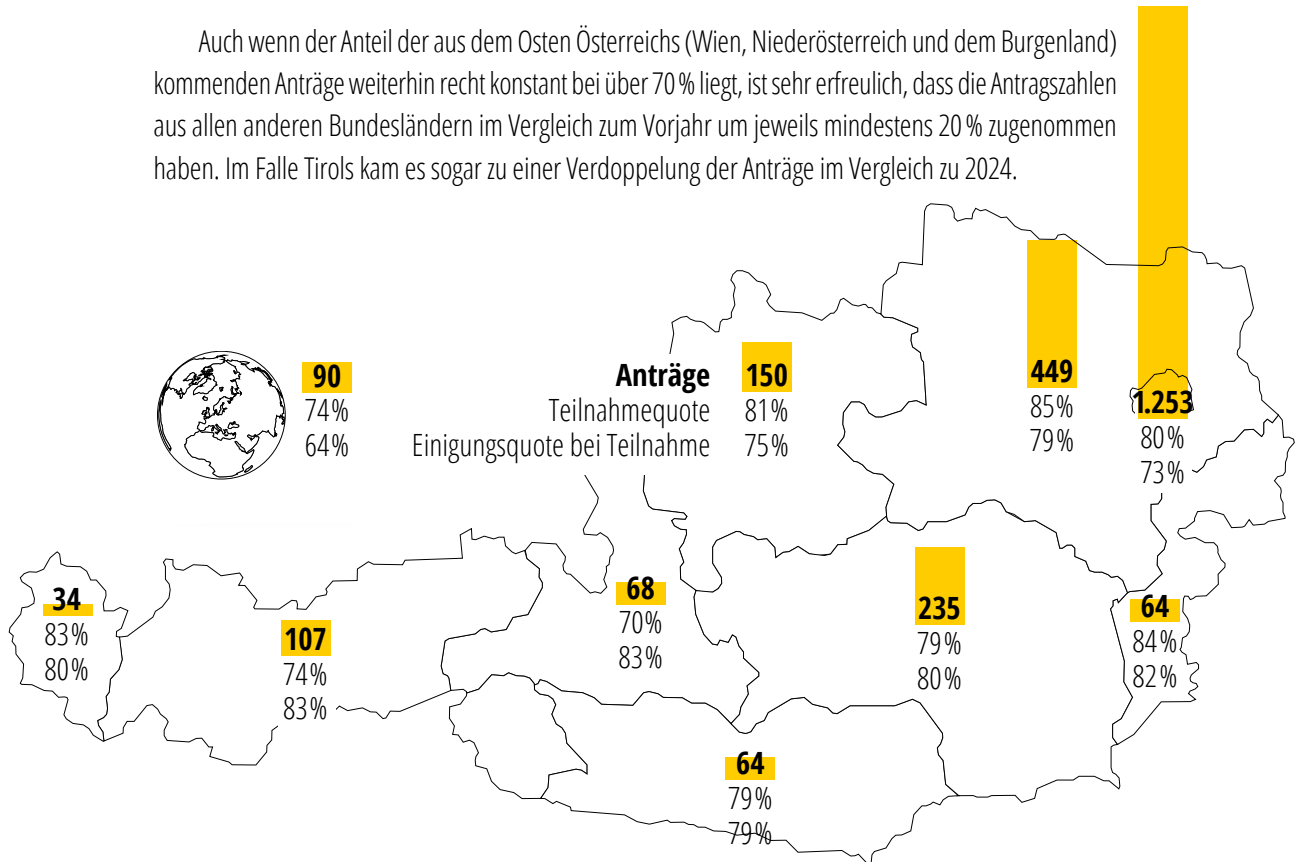
4.2.2 Rechtliche Probleme

Reiht man die rechtlichen Probleme, mit denen sich Verbraucher:innen 2025 an die Verbraucherschlichtung Austria gewendet haben, nach der Häufigkeit ihres Auftretens, ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2024. Am häufigsten hatten Verbraucher:innen 2025 Probleme rund um Preis- und Rechnungsstreitigkeiten, dies insbesondere im Bereich der Heizkostenabrechnungen und der Dienstleistungen. Probleme betreffend Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritte – insbesondere in den Bereichen Handel, Dienstleistungen und bei Spenden bzw. Mitgliedschaften – führten am zweithäufigsten zu Streitigkeiten. Auf Platz drei folgen Streitigkeiten rund um Gewährleistungs- und Garantieprobleme, dies wenig überraschend hauptsächlich im Handelssektor. Unter Vertragsfragen auf Platz vier versteht die Schlichtungsstelle etwa Streitigkeiten betreffend die Deckungspflicht von Versicherungsunternehmen. Unter „Sonstiges“ werden zB Irrtumsanfechtungen oder Probleme zusammengefasst, die rechtlich nicht eindeutig zuzuordnen sind.

Rechtliches Problem	2025	2024	Veränderung in %
Preis/Rechnung	668	636	5 %
Vertragsauflösung	636	498	28 %
Garantie/Gewährleistung	488	324	51 %
Vertragsfragen	343	253	36 %
Schadenersatz	205	168	22 %
Lieferprobleme/Leistungsverzug	142	96	48 %
Sonstiges	32	27	19 %
Gesamt	2.514	2.002	26 %

4.2.3 Bundesländer

Auch wenn der Anteil der aus dem Osten Österreichs (Wien, Niederösterreich und dem Burgenland) kommenden Anträge weiterhin recht konstant bei über 70 % liegt, ist sehr erfreulich, dass die Antragszahlen aus allen anderen Bundesländern im Vergleich zum Vorjahr um jeweils mindestens 20 % zugenommen haben. Im Falle Tirols kam es sogar zu einer Verdoppelung der Anträge im Vergleich zu 2024.



4.3 Verfahrensergebnisse

4.3.1 Überblick Verfahrensausgang

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 2.402 Fälle abschließend behandelt. Das sind rund 18% mehr als im Jahr davor. Anzumerken ist, dass nicht alle Fälle, die 2025 abgeschlossen wurden, auch in diesem Jahr bei der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht wurden. Manche Fälle stammen noch aus dem Jahr 2024.

Verfahrensergebnis	2025	2024	Veränderung in %
Einigung	1.136	1.010	12 %
Keine Einigung	360	328	10 %
Unternehmen lehnt Teilnahme ab	366	304	20 %
Ablehnung durch VSA	540	397	36 %
Gesamt	2.402	2.039	18 %

4.3.2 Ablehnung der weiteren Fallbehandlung

Wie auch in früheren Jahren, bildete 2025 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 ASstG 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 Verbesserungsersuchens 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 2025 in 59 der 178 zurückgezogenen Fälle meist innerhalb kurzer Zeit nach Antragstellung mit, dass doch noch eine bilaterale Einigung möglich war.

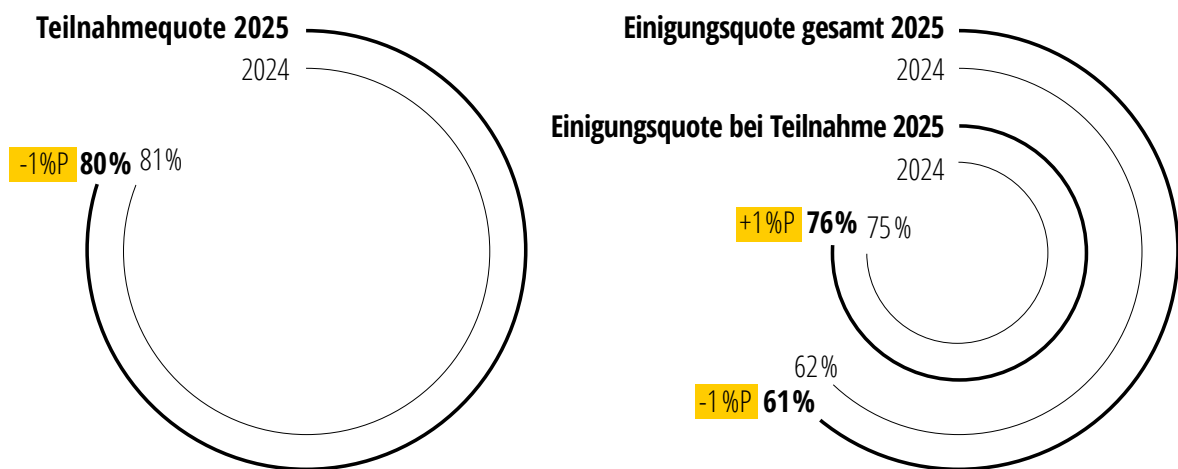
Ablehnungsgrund	2025	2024
Mangelnde Zuständigkeit	291	238
Antrag zurückgezogen	178	134
Fall bereits behandelt	60	20
Bloßes Auskunftsbegehren	10	3
Zeitablauf	-	1
Fehlender Einigungsversuch	1	1
Gesamt	540	397

In 60 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. Der große Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem durch Unternehmensinsolvenzen bedingt, aufgrund derer die Schlichtungsstelle nicht mehr tätig werden konnte. In zehn Fällen waren die Konsument:innen nur an einer rechtlichen Beratung, nicht aber an einem Schlichtungsverfahren interessiert. In einem Fall hat die Konsumentenseite das Unternehmen im Vorfeld des Schlichtungsverfahrens nicht mit der Beschwerde konfrontiert und dies auf Ersuchen der Schlichtungsstelle auch nicht nachgeholt.

4.3.3 Teilnahme- und Einigungsquote

In jenen 1.862 Fällen, die im Jahr 2025 abgeschlossen wurden und bei denen die Verbraucherschlichtung Austria die Fallbehandlung nicht ablehnte bzw. ablehnen musste, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 80%. Beteiligte sich das Unternehmen am Verfahren, kam es in 76% der Fälle zu einer Einigung. Berücksichtigt man auch jene Fälle, in denen das Unternehmen die Teilnahme abgelehnt hat, kam es immer noch in rund zwei von drei 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 trotz steigender Fallzahlen um zehn Tage verringert. Der Median liegt bei der Verfahrensdauer bei 21 Tagen. Einerseits ist dies auf die mittlerweile wieder stabile personelle Situation der Schlichtungsstelle nach den Schwierigkeiten im Jahr 2024 zurückzuführen, andererseits auf die im Vergleich zu früheren Jahren deutlich schnelleren Reaktionszeiten der Unternehmen im Heizkostenabrechnungssektor.

Ø Verfahrensdauer	2025	2024	Veränderung in Tagen
	39 Tage	49 Tage	-10

4.3.5 Streitwerte

Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall. In rund 76% der Fälle lag der Streitwert bei maximal € 1.000,--. Wie in früheren Jahren ist auch 2025 wieder feststellbar, dass Teilnahme- und Einigungsquote schlechter werden, je höher der Streitwert ist. Abhängig von diesem schwankte die Teilnahmequote zwischen 89% und 46% und die Einigungsquote bei Teilnahme des Unternehmens zwischen 89% und 52%.

Streitwerthöhe	2025	2024	Veränderung in %
Bis € 100,--	559	507	10 %
€ 101,-- bis € 1.000,--	1.267	980	29 %
€ 1.001,-- bis € 5.000,--	460	450	2 %
€ 5.001,-- bis € 10.000,--	66	54	22 %
Mehr als 10.000,--	50	48	4 %
Gesamt	2.402	2.039	18 %

4.3.6 Verfahrensergebnisse bei Sachverständigeneinbindung

Im Jahr 2025 wurden neun Fälle abgeschlossen, bei denen ein Sachverständiger oder eine Sachverständige in das Verfahren eingebunden war. Dabei ging es um Probleme im Handels- und Handwerkssektor. Alle neun Fälle 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 im Ergebnis in sieben Fällen zugunsten der Unternehmen, in einem Fall zugunsten der Konsument:innen und in einem Fall nicht klar für eine der beiden Seiten aus. In Zusammenschau mit den Ergebnissen früherer Jahre zeigt sich, dass die Möglichkeit, auf Sachverständige zurückgreifen zu können, für alle Beteiligten einen großen Mehrwert bringt. Anzumerken ist aber erneut, dass sich durch die Einbindung von Sachverständigen die Verfahrensdauer merklich erhöht und die 90-Tages-Frist nur in einem der neun Fälle eingehalten werden konnte.

5 Feedback von Konsument:innen und Unternehmen

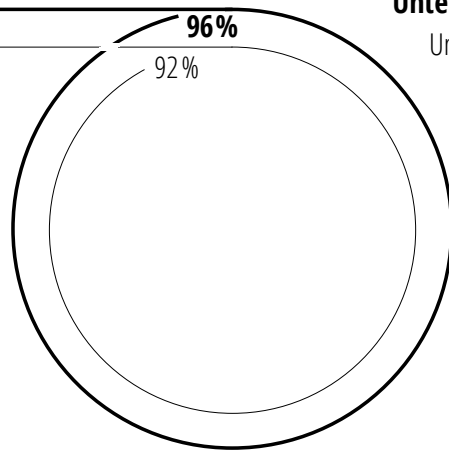
5.1 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

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 2025 die Differenz auf 100 % bei den Unternehmen zur Gänze auf die Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“ entfällt. Dies spricht sowohl für die Qualität als auch die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung.

ZUSTIMMUNG Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

Konsument:innen 2025

Konsument:innen 2024

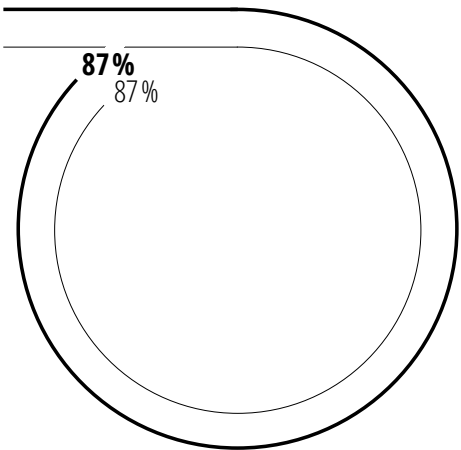


„Mein Fall wurde so schnell wie möglich bearbeitet und ernst genommen. Ich hätte diesen Fall nicht alleine lösen können! Danke vielmals!“

(Konsument:in)

Unternehmen 2025

Unternehmen 2024



„Vielen vielen Dank nochmals. Sie haben mir wirklich sehr geholfen. Ich dachte ich hätte keine Chance, aber der Schlichter hat es wirklich geschafft. Er war sehr kompetent und überaus freundlich. Ich werde Sie jederzeit weiterempfehlen.“

(Konsument:in)

5.2 Bewertung der Verbraucherschlichtung Austria

Die ganz überwiegende Anzahl der Konsument:innen und Unternehmen sahen die Verbraucherschlichtung Austria 2025 als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair an und antwortete auf diese Fragen daher mit „trifft zu“ oder „trifft eher zu“².

	2025		2024	
Ich empfand die VSA als	K (n=155)	U (n=15)	K (n=227)	U (n=15)
serviceorientiert	94%	93%	96%	93%
schnell	94%	93%	95%	100%
unabhängig	92%	87%	95%	80%
kompetent	94%	80%	96%	87%
freundlich	95%	93%	97%	100%
fair	95%	93%	93%	87%

5.3 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. 92 % der Konsument:innen gaben an, dass die Einigung umgesetzt bzw. eingehalten wurde. Bei rund 2 % der 2025 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 festzuhalten, dass die erzielten Einigungen fast immer umgesetzt werden.

	2025 (n=142)		2024 (n=178)	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Wurde die Einigung umgesetzt	92%	2%	80%	4%

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

6 Nationale und internationale Kooperationen

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:

- Fortbildung und Austausch der **österreichischen staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen**, organisiert von der Verbraucherschlichtung Austria
- Online-Meeting der deutschen, belgischen, luxemburgischen und österreichischen **Auffangschlichtungsstellen**
- **Study Visit zur belgischen Auffangschlichtungsstelle** nach Brüssel, um das dortige System alternativer Streitbeilegung zu studieren und Potenziale für Österreich abzuleiten.
- Online-Meetings und Plenartagung in Barcelona von **TRAVEL-NET**, einem Netzwerk von im Reisebereich tätigen Schlichtungsstellen
- Online-Meeting von **FIN-NET**, einem von der EU geförderten Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten
- Treffen mit **serbischen Kolleg:innen** im Rahmen eines von der deutschen Auffangschlichtungsstelle mitorganisierten Twinning-Projekts
- Treffen mit der **Ombudsstelle für Studierende** zum Austausch über die jeweiligen Tätigkeitsbereiche
- Teilnahme am **Reiserechtstag in Düsseldorf**, um über aktuelle Entwicklungen im europäischen Reiserecht informiert zu bleiben und Verbindungen zu wichtigen Akteuren im Reisesektor zu knüpfen. Dadurch soll die Teilnahmebereitschaft in diesem Bereich weiter erhöht werden.

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

*„Sehr fairer und neutraler Standpunkt gegenüber
Konsumenten sowie auch den Firmen.“*

(Unternehmen)

*„Vielen herzlichen Dank, und großen Respekt an die
Person, die meinen Fall mit schnellen Antworten,
Fachwissen und Kompetenz bearbeitet hat.“*

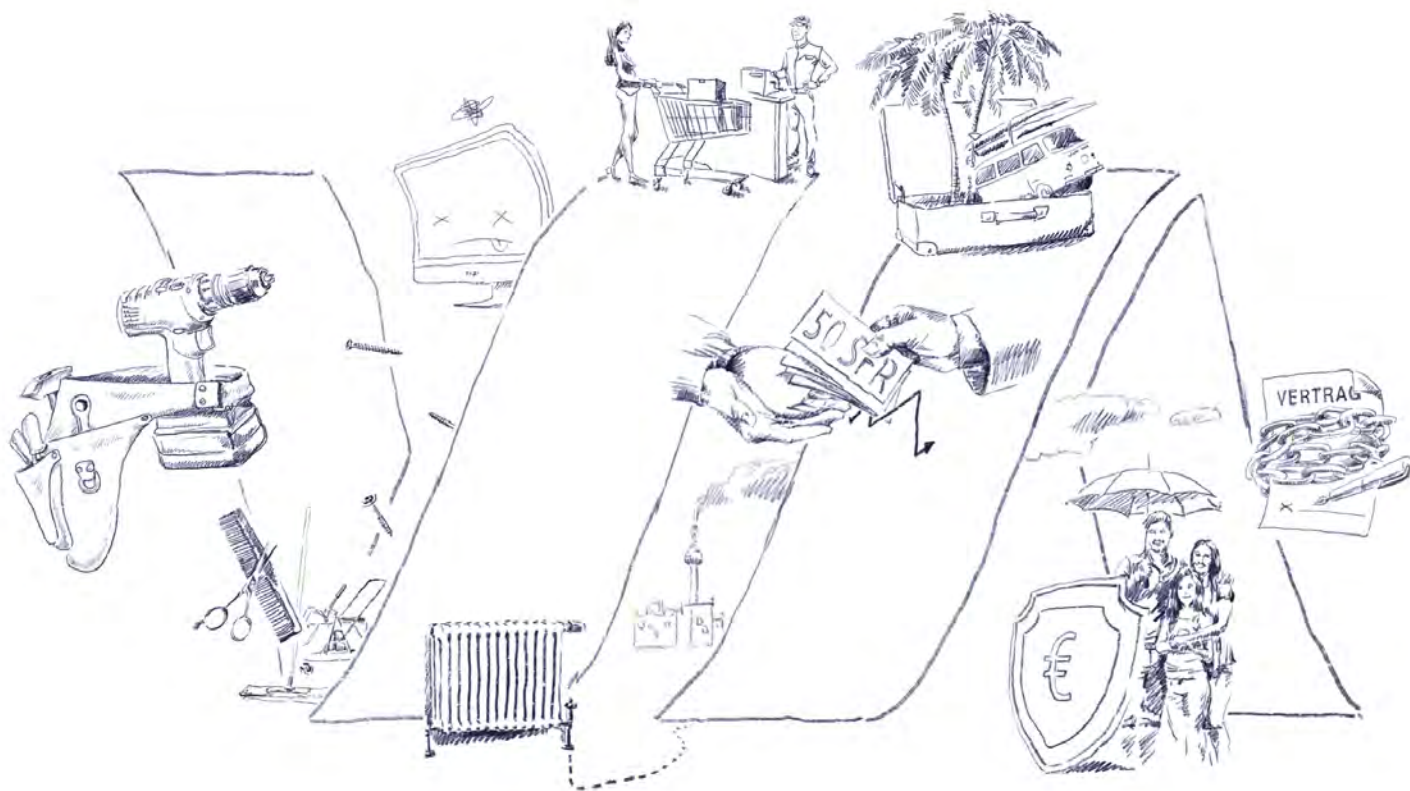
(Konsument:in)

„Danke, sehr freundlich und für beide Seiten da.“

(Unternehmen)

*„Ich bin froh, dass es Institutionen wie Ihre in Zeiten
wie diesen gibt!“*

(Konsument:in)



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 Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer und dem Land Niederösterreich finanziell unterstützt.

Herausgeber und Medieninhaber
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
Flachgasse 30/2. OG, 1150 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_JB25_A4_2026_V01



VERBRAUCHER
SCHLICHTUNG
AUSTRIA



Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz