

Pressegespräch:

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

#deineStimme



Kärnten 4.3. – 13.3.2024

LAND  KÄRNTEN

„AK-Konsumentenschutzbilanz 2023“

Mittwoch, 7. Februar 2024

Teilnehmer:innen:

Günther Goach

/ AK-Präsident

Mag. Susanne Kißlinger

/ AK-Direktorin

Mag. Stephan Achernig

/ Referatsleiter Konsumentenschutz

Mag. Michael Tschamer

/ Experte Miet- und Wohnrecht

AK-Bilanz: Konsumentenschutzexperten erkämpften rund 697.000 Euro für Kärntner Konsumenten

Mit mehr Leistungen des Konsumentenschutzes für alle und einen klaren Fokus auf Verbraucherrechte zieht der Konsumentenschutz in Kärnten eine positive Bilanz für das Jahr 2023: Rund 54.000 Beratungen wurden durch den kostenlosen Service, unterstützt vom Land Kärnten, durchgeführt. Jedem Kärntner und jeder Kärntnerin steht der AK-Konsumentenschutz zur Verfügung.

Eine beeindruckende Bilanz für das Jahr 2023 zieht der AK-Konsumentenschutz: Insgesamt wurden 53.647 Beratungsleistungen für die Kärntner erbracht, was einem Plus von zwei Prozent gegenüber 2022 (52.512 Beratungsleistungen) entspricht. Davon wurden 20.280 Beratungsleistungen telefonisch, 29.446 schriftlich und 3.921 in einem persönlichen Gespräch erbracht. Insgesamt wurden den Kärntnern von den AK-Konsumentenschutzexperten 696.895,30 Euro zurückgebracht.

Die Arbeiterkammer steht allen Kärntnern zur Seite – nicht nur Mitgliedern: „Das kostenlose Service des Konsumentenschutzes, mit Unterstützung des Landes Kärnten, kann jede Kärntnerin und jeder Kärntner in Anspruch nehmen. Unabhängig davon, ob man AK-Mitglied ist oder nicht“, hebt AK-Präsident Günther Goach besonders hervor.

Leistungen für alle Kärntner Konsumenten

Der Konsumentenschutz unterstützte Betroffene kostenlos auch beim Durchsetzen ihrer Ansprüche vor Gericht. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 72 Klagen bei Gericht eingebracht, dabei wurden insgesamt 27.803,18 Euro für Betroffene erkämpft.

Die Aktion Betriebskostencheck (Aktionszeitraum Juni bis September) wurde ebenfalls erfolgreich durchgeführt. Dabei wurden die Betriebs- und Heizkostenabrechnungen von 646 Wohnungsanlagen überprüft, was einer Steigerung von 198 Wohnungsanlagen bzw. 44 Prozent im Vergleich zu 2022 entspricht.

In den verschiedenen Themenbereichen war nach den Verteilungen auffällig, dass vor allem die Anfragen in den Bereichen Wohnen (+13 Prozent), Energie (+185 Prozent) und Versicherungen (+24 Prozent) gestiegen sind, wobei die Ursache sicher mit der allgemeinen Teuerung vor allem in diesen Bereichen zusammenhängt.

Die häufigsten Anfragen

Im Bereich des "Allgemeinen" Konsumentenschutzes standen die häufigsten Fragen im Zusammenhang mit Gewährleistung und Garantie, Preisen und Gebühren, sowie Fragen zur Vertragsauflösung (Kündigung/Rücktritt/Storno) und der Einziehung von Forderungen und Schadenersatz. Der Fokus lag darauf, Verbrauchern in diesen rechtlichen Angelegenheiten Hilfestellung zu bieten.

Im Bereich Geld waren die Anfragen (2.960 Beratungen) vor allem auf Kredit- und Finanzierungsfragen (Wohn-, Konsumkredit, Leasing etc.) sowie Betrügereien im Zahlungsverkehr, wie Onlinebankingbetrug und Phishing, ausgerichtet. Hier stand der Konsumentenschutz bereit, um Verbraucher vor finanziellen Risiken und Betrugsversuchen zu schützen.

Der Telekom-/Internetbereich (2.636 Beratungen) verzeichnete eine Zunahme von Anfragen zu Internetbetrügereien, darunter Identitätsdiebstahl und Fake-Shops. Der Konsumentenschutz adressierte diese Problematik, um Internetnutzer vor betrügerischen Machenschaften zu sensibilisieren und zu schützen.

Im Versicherungsbereich (2.454 Beratungen) fokussierten sich die Anfragen vor allem auf Leistungs- und Deckungsfragen zu Haushalts-, Eigenheim- und Rechtsschutzversicherungen. Hier ging es insbesondere um Situationen, in denen Versicherungsnehmer im Schadensfall eingeschränkt oder gar nicht entschädigt wurden. Auch Fragen zur Kündigung von Versicherungsverträgen wurden behandelt.

Im Bereich der Reise (4.031 Beratungen) waren die Anfragen hauptsächlich auf Probleme im Zusammenhang mit Flügen ausgerichtet. Hierzu gehörten verzögerte Zahlungen oder die Nichtzahlung von Ausgleichsleistungen sowie Rückerstattungen von Ticketpreisen, wobei der Konsumentenschutz Unterstützung und Lösungen für betroffene Reisende bot.

Im Wohnbereich – mit insgesamt 20.089 Beratungen – waren neben den üblichen Anfragen, wie Vertragsauflösung, Mietzinsminderung, Schimmel und Wohnungszustand bei Rückgabe, besonders Anfragen zu Betriebs- und/oder Heizkostenabrechnungen auffällig. Das Thema Teuerung, insbesondere im Bereich Energie und Dienstleistungen (Anlagenbetreuung, Schneeräumung) sowie Kommunalabgaben, führte zu vermehrten Anfragen. Viele Mieter sahen sich im Vergleich zum Vorjahr mit höheren Nachzahlungsforderungen oder stark reduzierten Guthabensmitteilungen konfrontiert, was den gesteigerten Beratungsbedarf in diesem Bereich erklärt.

Die Arbeiterkammer Kärnten fordert

✓ **Entkoppelung der Mieten von der Inflation bzw. Beschränkung der Anpassung auf maximal 2 % pro Jahr.**

Die aktuell beschlossene Mietpreisbremse wirkt nur für Mietverhältnisse, bei denen der Mietzins einer gesetzlichen Regelung unterworfen ist. Für „Freie Mietzinse“ wirkt diese Maßnahme nicht. Im Zuge einer Mietrechtsreform könnte diese Regelung für alle Mietverträge in Kraft gesetzt werden.

✓ **Aussetzen der Mehrwertsteuer auf Lebensmittel**

Lebensmittelteuerung durch eine befristete Aussetzung der Mehrwertsteuer auf zumindest Grundnahrungsmittel stoppen. Strenges Preismonitoring und Kontrollen durch eine staatliche Preiskommission mit Sanktionsmöglichkeiten würden die Händler zur Weitergabe an die Konsumenten zwingen. Vor allem einkommensschwache Haushalte und Mittelverdienende könnten damit spürbar entlastet werden.

✓ **Verbraucherbildung an allen Schulen als eigenes Unterrichtsfach**

✓ **Einhaltung des Preisauszeichnungsgesetzes**

Verstärkte Kontrolle der Einhaltung der im Preisauszeichnungsgesetz vorgeschriebenen Grundpreisauszeichnung. Konsequentes Vorgehen bzw. Abstrafung bei Verstößen.

✓ **Begrenzung von Überziehungszinsen**

Die Zinsen im Falle einer Kontoüberziehung sind enorm und betragen bereits weit über zehn Prozent. Menschen in finanzieller Not, die nur durch Überziehung des Kontos bis zum Monatsletzen durchkommen, sind besonders von den hohen zusätzlichen Kosten betroffen. Es braucht eine Deckelung der Überziehungszinsen bis zu max. fünf Prozent. Die Zinsspannen müssen einheitlich, transparent, nachvollziehbar und vor allem niedriger sein. Außerdem soll durch gesetzliche Maßnahmen sichergestellt werden, dass Banken Kontoinhaber für Guthaben auf dem Girokonto keine „Strafzinsen“, also Negativzinsen, verrechnen dürfen. Zugleich rauf mit den Habenzinsen: Etliche Banken bieten nur null Prozent Einlagezinsen auf Girokonten, während die Überziehungszinsen im Schnitt über zehn Prozent betragen – auch die Habenzinsen am Girokonto müssen steigen!

✓ **Insolvenzabsicherung bei Fluglinien**

Die AK fordert eine Insolvenzabsicherungspflicht für Flugunternehmen, gleich wie für Pauschalreisen. Während bei Reiseveranstaltern die Kundengelder für Pauschalreisen insolvenzgesichert sind, fehlt eine derartige Regelung für Flugunternehmen. Außerdem sollte die Insolvenzabsicherung auch auf die von Reiseveranstaltern oder von Fluglinien ausgestellten Gutscheinen erweitert werden.

✓ **Öffentlichkeitsarbeit**

9021 Klagenfurt am Wörthersee / Bahnhofplatz 3
Telefon 050 477-2402 / oeffentlichkeitsarbeit@akktn.at / kaernten.arbeiterkammer.at

/ Befristete Mietverträge abschaffen

Die AK fordert ein Aus für neue befristete Mietverträge - außer bei Eigenbedarf von Vermietern, ihren Kindern oder Enkeln. Befristete Mietverhältnisse sollten nur dann erlaubt sein, wenn der Vermieter im Anschluss an die Befristung Eigenbedarf für sich oder einen nahen Familienangehörigen hat.

/ Vorauszahlungen einschränken

Vor allem Flug- und Veranstaltungstickets werden oft lange im Voraus gekauft und bezahlt. Konsumenten treten also wochen- oder monatelang in Vorleistung. Wird etwas abgesagt, gibt es Schwierigkeiten, das Geld zurückzubekommen. Daher sollten Konsumenten nicht mehr den vollen Preis so lange im Voraus zahlen müssen. So soll etwa bei einer Flugbuchung eine geringe Anzahlung getätigt werden. Der Restbetrag darf erst am Tag des Fluges abgebucht werden.