

Inhaltsverzeichnis

2.1. Nationale Konsumentenpolitik	50
2.1.1. Konsumentenschutz als Querschnittsmaterie	50
2.1.2. Legistik	50
2.1.3. Legistische Vorhaben	55
2.1.4. Durchsetzung und Vollziehung des Konsumentenrechts	56
2.1.5. Studien und Umfragen	59
2.1.6. Verbraucherbildung	60
2.2. Konsumentenschutz: EU und international	62
2.2.1. Verbraucherpolitische Strategie 2007-2013 (KOM(2007) 99 endgültig vom 13.3.2007) und Aktionsprogramm im Bereich der Verbraucherpolitik (2007-2013) (Beschluss 1926/2006/EG vom 18.12.2006)	62
2.2.2. Überwachung von verbraucherrelevanten Ergebnissen im Binnenmarkt: das Verbraucherbarometer (KOM(2008) 31 endgültig)	63
2.2.3. Grünbuch: Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands im Verbraucherschutz (sog. Consumer Acquis) (KOM(2006) 744 endgültig)	63
2.2.4. Überarbeitung der Richtlinie 94/47/EG über den Schutz der VerbraucherInnen im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Teilzeitnutzungsrechten, langfristigen Urlaubsprodukten sowie des Wiederverkaufs und Tauschs derselben (Timeshare-Richtlinie)	63
2.2.5. Europäisches Vertragsrecht	64
2.2.6. Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkreditverträge	64
2.2.7. Post – Marktöffnung	65
2.2.8. Verbesserungen für Bahnreisende	65
2.2.9. Vorschlag für eine Verordnung betreffend die Information der Verbraucher bei Lebensmitteln (KOM(2008) 40)	65
2.2.10. Internationales Privatrecht: Verbraucherrelevante Regelungen zum anwendbaren Recht bei vertraglichen (Rom I) und bei außervertraglichen (Rom II) Schuldverhältnissen	66
2.2.11. Internet-Surftage zur Preisauszeichnung von Fluglinien	66
2.2.12. Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (sog. ECC-Net)	66
2.2.13. Produktsicherheit	67
2.2.14. Internationale Aktivitäten im Bereich des Verbraucherschutzes	67

2. Konsumentenschutz

2.1. Nationale Konsumentenpolitik

2.1.1. Konsumentenschutz als Querschnittsmaterie

Bei der Konsumentenpolitik handelt es sich um eine typische Querschnittsmaterie. Konsumentenschutz berührt nahezu sämtliche Lebensbereiche, angefangen von Geschäften des alltäglichen Lebens, Leistungen der Daseinsvorsorge, Bankgeschäfte, Wohnungsverträge über Gesundheitsdienstleistungen, Werbung, Verschuldung bis hin zur Produktsicherheit. Die Konsumentenschutzsektion im Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (BMSK) verfügt mit Ausnahme der Produktsicherheit und (seit 29.12.2006) der Verbraucherbehördenkooperation über keine legislativen oder Vollziehungskompetenzen, sondern versucht, die Interessen der KonsumentInnen in alle anderen Politikbereiche einzubringen. Die erste Aufgabe der Konsumentenpolitik im BMSK liegt gemäß Bundesministerengesetz in der Koordinierung der Konsumentenpolitik. 2006 wurde als zentrales Koordinierungsgremium des BMSK das Konsumentenpolitische Forum geschaffen. In diesem Gremium wird mit den Organisationen, die sich in Österreich für Fragen des Konsumentenschutzes einsetzen, über den aktuellen konsumentenpolitischen Handlungsbedarf beraten.

Dem Konsumentenpolitischen Forum gehören neben den klassischen Konsumentenorganisationen Arbeiterkammer und Verein für Konsumenteninformation ca. 20 mit spezifischen Konsumenteninteressen befasste Einrichtungen einschließlich der Regulierungsbehörden RTR-GmbH und E-Control GmbH an.

Das Konsumentenpolitische Forum tagt einmal jährlich. Daneben gibt es anlassbezogene Arbeitsgruppen (bisher zur Verbraucherbildung sowie zu europäischen und internationalen Vorhaben).

Die Rechtspolitik ist ein zentrales Mittel, um KonsumentInnen entsprechende Rechte zu geben. Dies wird auf den nachstehenden Seiten in den verschiedensten Bereichen konkretisiert.

Das Vorhandensein von Rechten reicht aber nicht aus. Diese müssen auch durchsetzbar sein. Der Zugang der VerbraucherInnen zum Recht ist strukturell schlecht. In der Regel geht es um geringe finan-

zielle Summen. Die Rechtskenntnis der VerbraucherInnen ist häufig nicht ausreichend, das Risiko der gerichtlichen Durchsetzung entsprechend groß, die Risikofreudigkeit entsprechend gering. Es muss daher auch staatliche Verantwortung sein, dieses Manko zu kompensieren und KonsumentInnen in ihrem Rechtszugang zu unterstützen. Das BMSK beauftragt daher den Verein für Konsumenteninformation regelmäßig – im Rahmen eines Werkvertrages – mit der Führung von Prozessen. Zum einen sind dies individuelle Musterprozesse, in denen es neben der Unterstützung sozialer Härtefälle vor allem um die Klärung interessanter Rechtsfragen geht. Zum anderen werden mittels Verbandsklagen sittenwidrige Geschäftsbedingungen bekämpft. Dies dient in erster Linie der Prävention konsumentenunfreundlicher Praktiken, da die Verwendung von Geschäftsbedingungen regelmäßig eine große Anzahl von KonsumentInnen betrifft.

Um sinnvolle und wirksame Konsumentenpolitik zu betreiben, ist es auch notwendig, KonsumentInnenprobleme auf breiter Basis zu beobachten und zu analysieren. Hier bedarf es einer kontinuierlichen Verbraucherforschung, die die Konsumentenschutzsektion in Form von Gutachten, Studien, Tagungen und Arbeitsgruppen (z.B. zur Verbraucherbildung) betreibt.

Die zentralen Eckpunkte des Aufgabenverständnisses der Konsumentenschutzsektion wurden 2006 auch in Form eines Leitbildes zusammengefasst, das auf der Website www.bmsk.gv.at nachzulesen ist.

2.1.2. Legistik

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz (VBKG) (BGBl. I Nr. 148/2006)

Das VBKG regelt bestimmte Aspekte der Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden. Das VBKG ist seit Dezember 2006 in Kraft. (Näheres siehe Kapitel 2.1.4).

UWG-Novelle 2007 (BGBl. I Nr. 79/2007)

Die UWG Novelle 2007 beinhaltet eine Umsetzung

der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken (2005/29/EG) und trat mit Dezember 2007 in Kraft. Sie brachte eine Neufassung des Anwendungsbereichs, der jetzt eine Differenzierung zwischen Geschäftspraktiken zwischen UnternehmerInnen und jenen zwischen UnternehmerInnen und VerbraucherInnen vornimmt. Der Begriff der Handlungen gegen die guten Sitten wurde der EG Richtlinie angepasst und durch unlautere Geschäftspraktiken (GP) ersetzt. Unlautere Geschäftspraktiken sind irreführende, aggressive und sonst unlautere GP, wobei die irreführenden und aggressiven GP demonstrativ in Fallgruppen beschrieben sind. Geschäftspraktiken sind gegenüber KonsumentInnen dann unlauter, wenn sie der beruflichen Sorgfalt widersprechen und geeignet sind, das wirtschaftliche Verhalten der DurchschnittsverbraucherInnen wesentlich zu beeinflussen. Die genannten „DurchschnittsverbraucherInnen“ wurden als Maßfigur eines verständigen Verbraucherbildes erstmals in den Gesetzestext aufgenommen. Explizit ist auch die Irreführung durch Unterlassung geregelt, wenn in bestimmten Fällen wesentliche Informationen nicht genannt sind. Schließlich enthält der Anhang eine Liste von jedenfalls unlauteren GP. Diese bedürfen keiner weiteren Prüfung, um einen Unterlassungsanspruch auszulösen.

Während der parlamentarischen Behandlung gelang es, zwei Anliegen des BMSK zu verwirklichen, die der besseren Rechtsdurchsetzung dienen sollen.

Der Auskunftsanspruch (§ 14a UWG) steht den einschlägigen klagsbefugten Verbänden zu und ermöglicht die Verfolgbarkeit unlauter agierender Unternehmen, die sich hinter Postfächern oder Rufnummern verstecken.

Die zweite Verbesserung betrifft die Vorauszahlungspflicht der Veröffentlichungskosten für ein Urteil, die der unterlegenen Partei vom Gericht 1. Instanz unter bestimmten Bedingungen aufgetragen werden kann.

Schließlich erhielt der VKI durch die Novelle eine erweiterte Klagsbefugnis, die sich nunmehr nicht mehr nur auf irreführende, sondern auch auf aggressive Praktiken erstreckt.

Wohnrechtsnovelle 2006 (WRN 2006, BGBl I Nr 124/2006)

Die wichtigsten Änderungen im Mietrecht

Mit der Wohnrechtsnovelle 2006 wurde der Anwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes (MRG) weiter eingeschränkt. Künftig gelten auch für Mietobjekte, die durch Aufstockungen oder Zubauten ge-

schaffen wurden, nur mehr die Kündigungs- und die Befristungsbestimmungen des MRG. Somit kann z.B. ein freier Mietzins vereinbart werden.

Die neuen Regelungen sehen eine Rügepflicht der MieterInnen betreffend Unbrauchbarkeit bzw. Nichtvorhandensein von Kategoriemerkmalen (z.B. unbrauchbare Stromleitungen) vor. Der Mieter kann dann einen Mietzinsüberprüfungsantrag stellen, wenn der/die VermieterIn den Mangel trotz Anzeige durch den/die MieterIn nicht rechtzeitig behebt.

Die Erhaltungspflicht der VermieterInnen wurde auf die Beseitigung erheblicher Gefahren für die Gesundheit der BewohnerInnen erweitert.

Weitere Erleichterungen betreffen die Durchsetzung von Investitionersatzansprüchen: Wenn die Wohnung bei Vertragsbeginn mit einer Heiztherme oder einem Warmwasserboiler ausgestattet war und diese Geräte von MieterInnen auf eigene Kosten ausgetauscht wurden, steht ihnen ein Kostenersatz zu. Das Recht auf Mietzinsminderung wird bei MieterInnen von Gemeinnützigen Bauträgern auf drei Jahre verkürzt.

Die wichtigsten Änderungen im Wohnungseigentum

Die Novelle hat klargestellt, dass die Wohnungseigentümergeinschaft zur Geltendmachung abgetreter Unterlassungs-, Schadenersatz- und Gewährleistungsansprüche berechtigt ist. Dies hat den Vorteil, dass z.B. bei Gewährleistungsansprüchen gegen den Bauträger wegen Mängel an der Bausubstanz nicht die einzelnen WohnungseigentümerInnen selbst klagen müssen.

Weitere Regelungen betreffen die Verwaltung. Auf Verlangen von WohnungseigentümerInnen sind VerwalterInnen nun verpflichtet, Auskunft über den Inhalt des Verwaltungsvertrages zu geben sowie bei schriftlichen Beschlussfassungen über das Stimmverhalten der einzelnen WohnungseigentümerInnen zu informieren.

Für Zahlungen betreffend die Wohnungseigentümergeinschaft können VerwalterInnen wählen, ob sie ein Ander- oder Eigenkonto einrichten.

Die Bestimmungen betreffend die Eigentümerpartnerschaft wurden geändert und erweitert.

Energieausweis-Vorlage-Gesetz (BGBl. I Nr. 137/2006)

Mit der Einführung des Energieausweises wird ein wichtiger Schritt zur Energieeinsparung bei bestehenden Gebäuden gemacht. Vorgabe dafür ist die EU-Gebäuderichtlinie. Der Energieausweis ist für alle neuen Gebäude (Baubewilligung ab Jänner

2006) ab 2008 verpflichtend vorzulegen. Bei Verkauf, Vermietung und Verpachtung von schon errichteten Gebäuden oder einzelnen Nutzungsobjekten (Wohnungen, Büros, betriebliche Objekte) ist ein Energieausweis erst ab 1. Jänner 2009 erforderlich.

KäuferInnen und MieterInnen erhalten auf diese Weise einfache und vergleichbare Informationen über den energetischen Standard der Immobilie.

Welche Berufsgruppen zur Ausstellung eines solchen Ausweises berechtigt sind bzw. wer die Kosten für die Erstellung des Energieausweises zu tragen hat, ist derzeit noch nicht abschließend geklärt. Eine vollständige Umsetzung des Energieausweises durch die Bauordnungen der Länder steht noch aus.

Bauträgervertragsgesetz Novelle (BTVG, BGBl. I Nr. 26/2008)

Das geltende BTVG etablierte Schutzbestimmungen für ErwerberInnen von Wohnungen bzw. Häusern. Insbesondere werden durch unterschiedliche Sicherungsmodelle Vorauszahlungen der ErwerberInnen für den Konkursfall abgesichert. Die bestehenden Regelungen erwiesen sich in der Praxis jedoch als nicht ausreichend. Dies gilt vor allem für die Zahlung nach Ratenplan beim grundbücherlichen Sicherungsmodell. Die Novelle des Bauträgervertragsgesetzes verstärkt bzw. erweitert nunmehr die Rechte der KonsumentInnen.

Insbesondere wird der Ratenplan künftig so gestaltet werden, dass ErwerberInnen aus einem Baustopp oder dem Weiterbau durch ein anderes Unternehmen möglichst geringe Nachteile erleiden. Solche Nachteile müssen entweder durch eine zusätzliche Garantie oder durch einen erwerberfreundlichen Ratenplan („Plan B“) abgedeckt werden. In diesem Ratenplan sind allfällige den KäuferInnen drohende Verluste schon einkalkuliert.

Eine weitere Neuregelung betrifft den Schutz der ErwerberInnen bei Baumängeln. Etabliert wird ein gesetzlicher Haftrücklass von 2% des Kaufpreises zur Abdeckung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzforderungen der ErwerberInnen. KonsumentInnen können diesen Betrag 3 Jahre zurückbehalten. Alternativ kann der Bauträger diesen Betrag auch durch Bankgarantie oder Versicherung absichern.

Weitere Verbesserungen betreffen Sonder- und Zusatzleistungen, die nicht vom Bauträger, sondern von Dritten erbracht werden. Zahlungen für diese Leistungen unterliegen ebenfalls dem Schutzbereich des Gesetzes, sofern die Professionisten (Dritte) vom Bauträger vorgegeben wurden.

Schließlich ist die Verlängerung der Rücktrittsfrist auf 14 Tage vorgesehen.

Schuldenberatungs-Novelle (Schu-Nov. BGBl. I Nr. 73/2007)

Die Entstehung einer gesetzlich verankerten Wort-Bild-Marke geht auf eine im Jahr 2004 seitens des Konsumentenschutzressorts in Auftrag gegebenen Studie des Dachverbandes der Schuldnerberatungen (ASB Schuldnerberatung GmbH) zurück. Aus dieser Studie hat sich die Notwendigkeit ergeben, die Qualität der gemeinnützigen Schuldnerberatungen sowie deren Effizienz zu sichern und ihr Angebotsspektrum und ihren Bekanntheitsgrad gegenüber VerbraucherInnen und Gläubigergruppen zu erhöhen. Der Begriff „bevorrechtete Schuldnerberatungsstellen“ wird terminologisch durch „anerkannte Schuldenberatungsstellen“ ersetzt. Damit soll gewährleistet werden, dass sich auch unerfahrene SchuldnerInnen an die „richtigen“ Stellen (die sich durch Qualität und Unentgeltlichkeit auszeichnen) wenden. Die staatlich anerkannten Schuldenberatungsstellen sind künftig berechtigt und verpflichtet, das Schuldenberatungszeichen – das aus dem Bundeswappen und der Wortfolge „staatlich anerkannte Schuldenberatungsstelle“ besteht – zu führen. Die Schuldenberatungs-Novelle ist mit Jänner 2008 in Kraft getreten.

Sachwalterrechts-Änderungsgesetz (SWRÄG 2006 BGBl. I Nr. 92/2006)

Mit dem Sachwalterrechtsänderungsgesetz wurde auch das Heimvertragsgesetz (als Teil des Konsumentenschutzgesetzes) novelliert. Das Ressort hatte maßgeblichen Einfluss auf diese Neuregelungen. Eine Überprüfung zahlreicher Heimverträge hatte nämlich ergeben, dass das Entgelt nur unzureichend aufgeschlüsselt wurde bzw. von reinen SozialhilfeempfängerInnen so genannte „Haushaltsbeiträge“ (im Ergebnis Selbstbehalte) eingefordert wurden ohne offen zu legen, für welche Leistungen diese in Rechnung gestellt wurden.

Die Novelle stellt nunmehr klar, dass das Entgelt in 5 Leistungsblöcke – Unterkunft, Verpflegung, Grundbetreuung, besondere Pflegeleistungen und zusätzliche Leistungen – aufzuschlüsseln ist. Darüber hinaus sind jene Leistungen im Heimvertrag auszuweisen, die vom Träger der Sozial- oder Behindertenhilfe gedeckt werden, um der Gefahr einer möglichen Doppelverrechnung zu Lasten der BewohnerInnen entgegenzuwirken. Die Novelle zum Heimvertragsgesetz ist mit Juli 2007 in Kraft getreten. Das BMSK stellt einen Muster-Heimvertrag als Orientierungshilfe zur Verfügung (siehe Website des BMSK).

Handelsrechts-Änderungsgesetz (HaRÄG; BLBl. I Nr. 120/2005)

Für Verbrauchergeschäfte wurde eine Neuregelung betreffend Konventionalstrafen („Stornogebühren“) etabliert: Demnach kann neben einer „Stornogebühr“ ein darüber hinausgehender Schadenersatz nur unter der Voraussetzung verlangt werden, dass dies im „Einzelnen ausgehandelt“ wurde, also nicht nur im „Kleingedruckten“ geregelt ist, sondern in einem Gespräch zwischen Unternehmen und VerbraucherInnen vereinbart wurde. Das Handelsrechts-Änderungsgesetz ist mit Jänner 2007 in Kraft getreten.

Schiedsrechts-Änderungsgesetz (SchiedsRÄG BGBl I Nr. 7/2006)

Mit dem Schiedsrechts-Änderungsgesetz wurde das Schiedsverfahren gänzlich neu geregelt. Für VerbraucherInnen konnten Sonderbestimmungen erreicht werden. Demnach sind Schiedsvereinbarungen nur unter der Voraussetzung wirksam, dass sich VerbraucherInnen der Tragweite der Vereinbarung bewusst sind:

Vor Abschluss einer Schiedsvereinbarung müssen die VerbraucherInnen eine schriftliche Rechtsbelehrung über die wesentlichen Unterschiede zwischen Schiedsverfahren und einem Gerichtsverfahren erhalten. Diese Rechtsbelehrung muss einfach und verständlich, aber doch umfassend und genau formuliert sein. Diese Aufklärungspflicht betrifft sämtliche wesentliche Besonderheiten des Schiedsverfahrens im Vergleich zum Gerichtsverfahren, wozu auch die unterschiedlichen Kosten der Verfahren gehören. Mangelt es an dieser Belehrung, berechtigt dies zur Aufhebung des Schiedsspruches. Weiters muss die Schiedsvereinbarung auf einer gesonderten Urkunde vereinbart werden, die keine anderen Regelungen enthält.

Schiedsvereinbarungen können nur für bereits entstandene Rechtsstreitigkeiten wirksam vereinbart werden. Das Schiedsrechts-Änderungsgesetz ist mit Juli 2006 in Kraft getreten.

Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung (BGBl. II Nr. 278/2007)

Die Verordnung (VO) wurde im Einvernehmen zwischen BMA und BMSK beschlossen. Sie legt Mindest-Konsumentenschutzstandards für KundInnen von Leistungen der Personenbetreuung fest: Zugunsten der betreuungsbedürftigen Person werden u.a. folgende Schutzbestimmungen etabliert: Vorvertragliche Informationspflichten über zulässige

Leistungsinhalte, ein Verbot für Haustürgeschäfte, Verbote der Geschenkkannahme und der Vermittlung bzw. Abschluss von vertragsfernen Geschäften (z.B. Verkauf von Zeitschriftenabos oder Heizdecken etc.) und die Verpflichtung zur regelmäßigen Leistungsdokumentation. Weitere Regelungen betreffen ein Schriftformgebot und Mindestinhalte des Personenbetreuungsvertrages, ein Kündigungsrecht und eine automatische Vertragsauflösung mit dem Tod der betreuungsbedürftigen Person. Standesregeln sehen z.B. ein Verbot der Entgegennahme von Zahlungen ohne Ermächtigung oder eigenmächtige Zurückbehaltung von Gegenständen vor.

Regelungen für die Vermittlung von Leistungen (Agenturen) beinhalten vorvertragliche Informationspflichten, ein Verbot von Haustürgeschäften und Hinweispflichten in der Werbung (z.B. auf die Vermittlungsprovision). Weiters werden Grundsätze der Betreuung verankert: Eine Generalklausel verpflichtet die PersonenbetreuerInnen zur Orientierung am Wohl der zu betreuenden Person, weiters gilt der Grundsatz der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit und die Verpflichtung zur Wahrung der Persönlichkeitsrechte und der wirtschaftlichen Interessen der betreuungsbedürftigen Person. Weiters werden Verbote wie das Verbot, anvertraute Gegenstände eigenmächtig zurückzubehalten oder das Verbot des Ausnützens der beruflichen Autorität statuiert. Die Verordnung ist mit Oktober 2007 in Kraft getreten.

Seitens des BMSK wurde ein Muster-Personenbetreuungsvertrag ausgearbeitet und der Öffentlichkeit unter www.pflegeheim.at zur Verfügung gestellt.

Gewerbeordnung Novelle (GewO, BGBl. I Nr. 42/2008)

Neue Regelung zu Werbeveranstaltungen

Seit vielen Jahren traten VerbraucherInnen an das Konsumentenschutzministerium bzw. andere Konsumentenschutzeinrichtungen mit Beschwerden über unseriöse Geschäftspraktiken auf Werbeveranstaltungen und Ausflugsfahrten heran. Mit dubiosen Geschenk- bzw. Gewinnzusagen und unter Vorspiegelung falscher Tatsachen wurden die VerbraucherInnen zu Veranstaltungen gelockt, bei welchen gut geschulte PräsentatorInnen dann versuchten, überbeuerte, qualitativ oft minderwertige Produkte zu verkaufen. Laut Schätzungen der Arbeiterkammer Niederösterreich aus dem Jahr 2006 werden pro Jahr österreichweit bei solchen Veranstaltungen rund 75 Mio. EUR umgesetzt.

Um diese Missstände einzudämmen, hat das BMSK eine Neufassung der relevanten Bestimmungen in der Gewerbeordnung durchgesetzt. Nach den neuen verschärften Regelungen müssen geplante Werbeveranstaltungen in Österreich in Zukunft bei der örtlich zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde angemeldet werden. Die Einladungen zu solchen Veranstaltungen, welche an KonsumentInnen verschickt werden, müssen ab nun gewisse Mindestinformationen, wie z.B. eine ladungsfähige Anschrift der beteiligten Unternehmen, Ort und Zeit der Veranstaltung, eine Charakterisierung der präsentierten Waren bzw. Dienstleistungen sowie den Hinweis auf das gesetzliche Verbot der Entgegennahme von Bestellungen und des Barverkaufs bei der Veranstaltung enthalten. Weiters darf die Einladung keine Zusagen von Geschenken bzw. Gewinnen, wie z.B. „Sie haben garantiert einen unserer Hauptpreise gewonnen“, enthalten. Die Novelle der Gewerbeordnung ist mit Februar 2008 in Kraft getreten.

Verbesserte Rechte für behinderte Flugreisende und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Um der erhöhten Mobilität der BürgerInnen der Europäischen Union Rechnung zu tragen, hat die EU im Jahr 2006 die Verordnung 1107/2006 erlassen, die für behinderte Flugreisende und Personen mit eingeschränkter Mobilität die gleichen uneingeschränkten Reisemöglichkeiten, wie sie andere UnionsbürgerInnen besitzen, sicherstellen soll. Sie trat in zwei Stufen in Kraft: Die Bestimmungen betreffend die Beförderungspflicht (Artikel 3 und 4) gelten seit Juli 2007, die restlichen Bestimmungen ab Juli 2008. Es wurde insbesondere darauf geachtet, dass betroffenen Personen nicht aus unsachlichen bzw. mit ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität im Zusammenhang stehenden Gründen von einer Fluglinie die Beförderung verweigert werden kann.

Energie-Versorgungssicherheitsgesetz (BGBl. I Nr. 106/2006)

Seit Oktober 2001 steht allen StromkundInnen die Möglichkeit offen, ihren Lieferanten zu wechseln. Trotz der zum Teil hohen Einsparungsmöglichkeiten für durchschnittliche HaushaltskundInnen bei einem Lieferantenwechsel von bis zu 16% ist die Wechselrate weiterhin niedrig, was den Schluss zulässt, dass die Märkte für MassenkundInnen nach wie vor de facto abgeschottet sind. GaskundInnen können ihren/ihre AnbieterIn seit Oktober 2002 frei wählen.

Mit dem Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006, BGBl. I Nr. 106/2006, kam es im Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetz (EIWOG) und im Gaswirtschaftsgesetz (GWG) zu erheblichen Verbesserungen für KonsumentInnen.

Eine positive Neuerung stellt die Verpflichtung zur Grundversorgung mit Strom für KonsumentInnen dar. Das heißt, dass KonsumentInnen, die niemand mit Elektrizität versorgen will, einen rechtlichen Anspruch auf Strombezug haben. Selbstverständlich kann der Grundversorger eine Sicherstellung (Kautions, Vorauszahlung etc.) verlangen.

Wichtig für die KonsumentInnen ist, dass seit dieser Gesetzesnovelle eine Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen und der vertraglich vereinbarten Entgelte bei aufrechten Verträgen nur mehr nach Vorgaben des allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuchs und vor allem des Konsumentenschutzgesetzes möglich ist. Diese Änderung wurde vor allem vom Konsumentenschutzministerium gefordert. Nach der neuen Rechtslage haben Versorger allgemeine Geschäftsbedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie für KundInnen zu erstellen und diese und allfällige Änderungen von diesen der Energie-Control Kommission vor ihrem Inkrafttreten anzuzeigen sowie sie in geeigneter Form zu veröffentlichen.

Darüber hinaus enthalten EIWOG und GWG Vorgaben hinsichtlich des Mindestinhalts der allgemeinen Lieferbedingungen oder Vertragsformblätter. Diese Mindestinhalte umfassen beispielsweise Name und Anschrift des Versorgers, den voraussichtlichen Zeitpunkt für den Beginn der Belieferung, die Vertragsdauer, das Vorhandensein eines Rücktrittsrechts, einen Hinweis auf zur Verfügung stehende Beschwerdemöglichkeiten.

Als Beitrag zur Verbesserung der Wettbewerbssituation war es dem BMSK auch wichtig, dass die Unternehmen seither in Aussendungen und auf Rechnungen den für die Vergleichbarkeit der Preise ausschlaggebenden Energiepreis einheitlich in Cent pro Kilowattstunde angeben müssen.

Novelle des Postgesetzes (Postgesetznovelle 2005 BGBl. I Nr. 2/2006)

Mit der im Jänner 2006 in Kraft getretenen Gesetzesnovelle kam es im Postbereich für KonsumentInnen zu einigen Verbesserungen. Das Konsumentenschutzministerium setzte sich dafür ein, dass Verpflichtungen für Postdienstleister im Gesetz verankert werden. Die folgenden Verpflichtungen der AnbieterInnen eines Postdienstes wurden im Gesetz aufgenommen:

AnbieterInnen eines Postdienstes haben dafür zu sorgen, dass MitarbeiterInnen im Zustelldienst dem Unternehmen zugeordnet werden können. Weiters haben sie durch Kennzeichnung sicherzustellen, dass die von ihnen beförderten Postsendungen ihrem Unternehmen zugeordnet werden können.

Sendungen mit persönlicher Übergabe und Pakete, die EmpfängerInnen nicht zugestellt werden können, müssen zur Abholung durch die EmpfängerInnen hinterlegt werden. Der Ort der Hinterlegung darf nicht unangemessen weit von der Empfangsadresse entfernt sein.

AnbieterInnen von Postdiensten haben ein Beschwerdemanagement einzurichten, sodass NutzerInnen Streit- oder Beschwerdefälle vorbringen können.

AnbieterInnen von Postdiensten haben in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienste im Universaldienstbereich Qualitätsangaben und Qualitätsnormen festzulegen. Ferner haben sie die Nachsendungen von Postsendungen, die Rücksendung unzustellbarer Stücke und die Verständigung bei gescheitertem Zustellversuch zu regeln.

Agrund dieser Novelle wechselte mit Jänner 2008 die Regulierungsbehörde vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie in die Telekom-Control-Kommission und in die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH.

Die Regulierungsbehörde ist zuständig für die Genehmigung von Geschäftsbedingungen und Entgelten, die Überprüfung nicht genehmigungspflichtiger Entgelte, die Veröffentlichung der Liste der angezeigten Postdienste und das Setzen von Aufsichtsmaßnahmen.

Darüber hinaus können NutzerInnen und Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle, die mit AnbieterInnen eines Postdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind, der Regulierungsbehörde vorlegen.

Zahnärztegesetz 2006 (ZÄG, BGBl. I Nr. 26/2005)

Das Zahnärztegesetz 2006 (in Kraft seit Jänner 2006) sieht erstmals eine explizite Aufklärungspflicht hinsichtlich der Behandlung und deren Kosten vor. § 18 enthält eine Auflistung der Behandlungselemente, über die ZahnärztInnen aufklären müssen. Die Aufklärung über die Kosten hat auch die Information zu umfassen, in welchem Umfang die Kosten nicht von der Sozialversicherung und daher von den PatientInnen selbst getragen werden müssen.

In bestimmten Fällen ist ein schriftlicher Heil- und Kostenplan verpflichtend zu erstellen. Die Voraussetzungen beziehen sich entweder auf die Höhe der Kosten (die nach bestimmten Kriterien von der Zahnärztekammer eruiert und in der Grenzwertverordnung veröffentlicht wird), auf die Abweichung von den autonomen Honorarrichtlinien und darauf, ob die PatientInnen einen schriftlichen Heil- und Kostenplan verlangen.

Lebensmittelcodex Richtlinie zur Auslobung als „gentechnikfrei“

Die weltweiten Entwicklungen der Verwendung von gentechnisch veränderten Organismen in der landwirtschaftlichen Produktion und der Verarbeitung von Lebensmitteln machten eine Überarbeitung der aus 1998 stammenden Codexrichtlinie notwendig. Seit März 2008 ist die neue Richtlinie zur „Gentechnikfreien Produktion“ von Lebensmitteln und deren Kennzeichnung in Kraft.

Diese Richtlinie legt fest, unter welchen Voraussetzungen Lebensmittel als gentechnikfrei ausgelobt werden dürfen. Die Neufassung der Richtlinie lehnt sich eng an die Bestimmungen der Neuregelung der EU-Verordnung über die ökologische/biologische Produktion an. Ebenso wie bei biologischen Lebensmitteln besteht die Möglichkeit, in Ausnahmefällen die Verwendung von Stoffen, die unter Einsatz von Gentechnik erzeugt wurden, zuzulassen. Ausnahmen sind gegebenenfalls zeitlich zu beschränken und setzen voraus, dass der zugelassene Stoff in gentechnikfreier Qualität nicht verfügbar ist. Darüber hinaus ist die Zustimmung der Lebensmittelkommission erforderlich. Vitamine, die bloß zur Anreicherung und nicht zur Konservierung von Lebensmitteln verwendet werden (z.B. Cornflakes mit Vitamin C) und mit Hilfe von genetisch veränderten Organismen (GVO) erzeugt wurden, dürfen nach der Richtlinie auf Betreiben des BMSK nur dann als „gentechnikfrei“ ausgelobt werden, wenn deren Einsatz gesetzlich vorgeschrieben ist.

2.1.3. Legistische Vorhaben

Novelle des „Privatkonkurses“

Die Einführung des Privatkonkurses war 1995 eine Errungenschaft der Konsumentenschutzpolitik, der seither privaten SchuldnerInnen den Ausstieg aus der Schuldenspirale ermöglicht und die realistische Chance auf einen wirtschaftlichen Neuanfang bietet. Leider haben die Erfahrungen aus der Praxis gezeigt, dass der Privatkonkurs angesichts der strengen Anforderungen nicht für alle Personen zugänglich ist. Dies ist Anlass für eine aktuelle Diskussion

über eine Novelle des Privatkonkurses. Lösungsansatz ist zum einen eine Erweiterung der „Billigkeitsgründe“, bei deren Vorliegen bereits nach geltender Rechtsordnung eine Entschuldung („Restschuldbefreiung“) möglich ist, wenngleich die erforderliche Mindestquote nicht erbracht werden kann (z.B. bei Gründen wie schwere Krankheit oder lang anhaltende Arbeitslosigkeit). Weiters werden Maßnahmen diskutiert, die eine Kostenexplosion bei zahlungsunfähigen SchuldnerInnen verhindern sollen. Insbesondere soll bei offensichtlich zahlungsunfähigen SchuldnerInnen eine Exekutionssperre verhängt und die Überleitung in ein Insolvenzverfahren veranlasst werden. Durch eine frühzeitige Überleitung kann sowohl für SchuldnerInnen als auch für GläubigerInnen eine bessere Lösung erzielt werden, da ein weiteres Anwachsen des Schuldenberges verhindert wird.

Maßnahmen gegen die Verschuldung

- Inkassokosten

Die Betreibung von Forderungen durch Inkassoinstitute ist seit vielen Jahren Gegenstand von VerbraucherInnenbeschwerden. In vielen Fällen sind Inkassobüros gar nicht berechtigt, Kostenersatz zu fordern. Weiters verlangen sie völlig überzogene Kosten. Hier ist gesetzlicher Handlungsbedarf gegeben. Zum einen muss nachprüfbar sein, ob die Inkassobüros rechtlich korrekt handeln, zum anderen müssen die Tarifsätze in einer vertretbaren Höhe festgesetzt werden. Eine Arbeitsgruppe diskutiert Neuregelungen.

- Verzugszinsenproblematik

Eine Arbeitsgruppe im Bundesministerium für Justiz (BMJ) diskutiert aktuell über Maßnahmen zur Entschärfung der Verzugszinsenproblematik. Die Erfahrungen der Schuldenberatungen zeigen nämlich, dass der Verzug mit Kreditrückzahlungen zu einer Verdoppelung der Schuld in fünf Jahren führt.

Etablierung einer Gruppenklage

Das BMSK setzt sich für die Etablierung einer „Gruppenklage“ in die österreichische Zivilprozessordnung ein. Dies ist erforderlich, um bei gleich gelagerten Fällen (z.B. Großschadensereignisse) eine effektive Rechtsdurchsetzung mit wirtschaftlich vertretbaren Mitteln im Interesse aller Prozessbeteiligten sicher zu stellen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Ein Gericht entscheidet unter Beiziehung von Sachverständigen, einheitlich für alle KlägerInnen. Das spart Zeit und Kosten – auch für die Beklagten – und schafft Rechtsfrieden.

Die Sinnhaftigkeit einer Gruppenklage hat der Justizausschuss in einem einstimmigen Beschluss aller

Parteien attestiert. Das Regierungsprogramm nennt diese als Arbeitsprogrammepunkt. Das legislativ zuständige BMJ hat dazu einen Entwurf vorgelegt, der allen vorgebrachten Sachargumenten Rechnung trägt.

Umrüstung der Hausbrieffachanlagen

Im Zuge der Marktöffnung ist auch allen alternativen Postdienstleistern der Zugang zu den Briefkästen zu ermöglichen, da ansonsten Wettbewerbsnachteile für die alternativen Postdienstleister bestünden.

Die gesetzliche Regelung, dass die GebäudeeigentümerInnen bis Juli 2006 alle Hausbrieffachanlagen auf Einwurfbriefkästen auf eigene Kosten umzurüsten haben, wurde vom Verfassungsgerichtshof aufgehoben. Der Verfassungsgerichtshof kam zu der Erkenntnis, dass die hier vorliegende Eigentumsbeschränkung nicht zulässig ist, weil ein entsprechendes öffentliches Interesse fehlt.

Eine neue Regelung besteht bis dato nicht. Das Interesse des BMSK bei der Erarbeitung einer Neuregelung ist es, dass die noch anstehende Umstellung für KonsumentInnen als PostempfängerInnen nicht zu einer massiven finanziellen Belastung führt.

2.1.4. Durchsetzung und Vollziehung des Konsumentenrechts

Rechtsdurchsetzung aufgrund der EU-Behördenkooperationsverordnung

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz (BGBl. I Nr. 148/2006, VBKG)

Diese Verordnung dient dem Aufbau eines behördlichen Netzwerkes zur gegenseitigen Amtshilfe, um innergemeinschaftliche (grenzüberschreitende) Verstöße, die die Kollektivinteressen von VerbraucherInnen (Interessen einer Vielzahl an VerbraucherInnen) schädigen können oder sogar schädigen, abzustellen. Die Verordnung hat nicht die Durchsetzung der Leistungsansprüche der einzelnen VerbraucherInnen zum Gegenstand.

Der Anwendungsbereich der Verordnung bezieht sich auf 16 im Anhang aufgezählte EG-Rechtsakte (zentrale zivilrechtliche Verbraucherschutzrichtlinien, Flugpassagierrechte, unlautere Geschäftspraktiken).

Das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz (VBKG), welches Ende Dezember 2006 in Kraft getreten ist, enthält notwendige Durchführungen der EU-VO hinsichtlich der zuständigen Behörden und deren Ausübung der Befugnisse.

Demnach ist das BMSK die zur Koordinierung berufene zentrale Verbindungsstelle. Weiters sind 6 zuständige Behörden vorgesehen. Der Bundeskartellanwalt ist für die wichtigsten zivilrechtlichen Richtlinien, die Bundeswettbewerbsbehörde im Wesentlichen für unlautere Geschäftspraktiken und Preisauszeichnung zuständig.

Die Durchsetzung der Verstöße erfolgt auf zivilrechtlichem Wege im Außerstreitverfahren.

2007 gab es EU-weit ca. 160 Informationsersuchen, 90 Durchsetzungsersuchen und 70 Warnmeldungen, überwiegend im Bereich Fernabsatz und irreführende Werbung. Österreich war nur in einigen wenigen Fällen betroffen.

Rechtsdurchsetzung durch VKI im Auftrag des BMSK

Seit dem Jahr 1992 wird der Verein für Konsumenteninformation (VKI) vom für Verbraucherschutz zuständigen Ministerium mit der Führung von Musterprozessen und Verbandsklagen beauftragt.

Durch das finanzielle Engagement des Ressorts wird ein wichtiger Beitrag zur Durchsetzung von Konsumentenschutz in der Praxis geleistet: Die Praxis hat nämlich gezeigt, dass wirksamer Verbraucherschutz oft an der (gerichtlichen) Rechtsdurchsetzung scheitert, da die betroffenen VerbraucherInnen das damit verbundene Kostenrisiko nicht tragen können oder in Bagatellfällen als völlig unwirtschaftlich nicht tragen wollen.

Im Rahmen des Klagsprojekts werden einerseits Musterprozesse (Individualverfahren) geführt, andererseits geht der Verein für Konsumenteninformation im Auftrag des BMSK mit Abmahnverfahren und gegebenenfalls mit Verbandsklagen gegen gesetz- oder sittenwidrige Vertragsklauseln vor. Neben der Klagsbefugnis betreffend gesetzwidrige AGB besteht weiters eine Klagsmöglichkeit wegen irreführender Werbung und wegen Verstößen gegen bestimmte EU-Verbraucherschutzrichtlinien.

Für das Klagsprojekt stellte das Ressort im Jahr 2007 einen Betrag von ca. 740.000 EUR zur Verfügung. Insgesamt wurden in diesem Jahr 309 Verfahren (Abmahnverfahren und Gerichtsverfahren) geführt – davon sind 202 Verfahren noch anhängig, 107 Verfahren wurden (zu ca. 95% positiv) abgeschlossen.

Im Zeitraum 2006 bis 2008 wurden bei den Verbandsklagen hinsichtlich unzulässiger Vertragsklauseln Schwerpunkte im Finanzdienstleistungsbereich gesetzt (z.B. unbestimmte Zinsanpassungsklauseln bei variabel verzinsten Sparbüchern; Intransparenz bei Lebensversicherungen durch so-

genannte „Abschlusskosten“, Ausschluss des außerordentlichen Kündigungsrechts bei Gewinnbeteiligungen).

Weitere Schwerpunkte wurden bei Heimverträgen, KFZ-Leasingverträgen, Mietverträgen und im Reiserecht gesetzt. Im Telekommunikationsbereich wurden irreführende Preisangaben mit UWG-Verbandsklagen inkriminiert.

Bei den Musterprozessen gab es ebenfalls Schwerpunkte im Finanzdienstleistungsbereich (z.B. Bankomatkartenmissbrauch – Haftung der Bank; Klagen wegen unzulässiger Zinsanpassungsklauseln in Sparsbuchbedingungen). Im Reiserecht sprach das Gericht Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreuden aufgrund von Fluglärm zu. Weiters wurde ein Wirtschaftsauskunftsdienst wegen unzulässiger Eintragung in die „Schwarze Liste“ zum immateriellen Schadenersatz verurteilt.

Telekommunikation

Besonders im Bereich der Mobilfunktelefonie hat die Liberalisierung zu einem stark umkämpften Markt geführt. Der starke Wettbewerb hat leider auch seine Schattenseiten. Dies äußert sich darin, dass ständig neue Tarife am Markt eingeführt werden und die KonsumentInnen diese nur schwer vergleichen können. Werbungen werden oftmals irreführend gestaltet, um KonsumentInnen zu ködern. Immer wieder sind auch rechtswidrige Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern zu finden.

Im Auftrag des BMSK geht der VKI gegen derartige Geschäftspraktiken auch auf dem Klagsweg vor, gegen rechtswidrige Klauseln mittels Verbandsklage oder bei irreführender Werbung mittels Klage wegen Verstoß gegen das „Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb – UWG“.

Mietrecht

Der OGH hat im Jahr 2007 in zwei Verfahren (7 Ob 78/07f; 1 Ob 241/06g), welche die Rechtmäßigkeit von Mietverträgen mit VerbraucherInnen betrafen, zahlreiche Klauseln u.a. auch unter Berufung auf das KSchG für rechtswidrig erachtet. Eine vollkommene Klarheit über die Rechte und Pflichten der MieterInnen und VermieterInnen haben diese Urteile jedoch nicht gebracht. Wenngleich hier der OGH die Rechtswidrigkeit dieser Klauseln, insbesondere die Überwälzung von Erhaltungsarbeiten auf die MieterInnen, erkannt hat, wurde z.B. die Frage, in welchem Ausmaß Erhaltungspflichten der VermieterInnen bestehen, insbesondere für den Vollarwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes (MRG) und den Anwendungsbereich des Woh-

nungsgemeinnützigkeitsgesetzes (WGG) – also für „Altbauwohnungen“ und „geförderte Neubauwohnungen“ einschließlich „Genossenschaftswohnungen“ – nicht eindeutig beantwortet. Um mehr Klarheit über die Rechte und Pflichten der MieterInnen und VermieterInnen zu erlangen, hat das BMSK hier noch im Jahr 2007 einen Schwerpunkt gesetzt, in dessen Zuge der VKI im Auftrag des BMSK 17 Musterprozesse (überwiegend zu Fragen der Erhaltung und Rückstellung der Wohnung) und – nach Abmahnung von 10 VermieterInnen – 4 Verbandsverfahren eingeleitet hat.

Produktsicherheitsgesetz 2004 (PSG 2004)

Das BMSK vollzieht das Produktsicherheitsgesetz 2004 (PSG 2004), das im April 2005 in Kraft getreten ist. Das PSG 2004 ist die Umsetzung der EU-Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit und hat das Ziel „Leben und Gesundheit von Menschen vor Gefährdungen durch gefährliche Produkte zu schützen“. D.h., dass durch behördliche Vollziehung gewährleistet werden soll, dass nur sichere Verbraucherprodukte am Markt angeboten werden. Das PSG 2004 ist aber nur dann anzuwenden, wenn nicht ohnehin andere Regelungen greifen.

Marktüberwachung

Zuständige Behörden für die Vollziehung des PSG 2004 sind neben dem BMSK vor allem die Länder. Diese verfügen über eigene Produktsicherheits-Aufsichtsorgane, die z.B. Handelsbetriebe kontrollieren, ob dort gefährliche Produkte verkauft werden. Werden tatsächlich unsichere Produkte entdeckt, steht den Behörden eine ganze Palette an Maßnahmen wie z.B. das Verlangen von Warnhinweisen oder die Verpflichtung zu Produkt-Rückrufen zur Verfügung.

Rückrufe

Freiwillige Rückrufe durch Unternehmen müssen den zuständigen Behörden gemeldet werden. Das BMSK erhielt 2007 dreißig entsprechende Meldungen über Rückrufe von Verbraucherprodukten, dazu kommt noch eine Reihe von Rückrufen, über die das BMSK über internationale Meldeverfahren in Kenntnis gesetzt wurde. Daneben wurden 2007 in Österreich mehr als 120 Rückrufe bei Kraftfahrzeugen durchgeführt.

Verordnungen auf Grund des PSG

Die im Jahre 2007 novellierte Feuerzeugverordnung verbietet ab März 2008 den Verkauf von Billig-Feuerzeugen ohne Kindersicherung sowie von Feuerzeugen, die für Kinder besonders attraktiv sind, weil sie etwa wie Spielzeug aussehen. Mit dieser

Regelung, die europaweit gilt, soll die Zahl der Brände, die auf das Spielen mit Feuerzeugen zurückgeht, verringert werden – auch in Österreich kamen in den letzten Jahren zwei Kleinkinder ums Leben, die mit Feuerzeugen ihre Wohnumgebung in Brand setzen konnten. Daneben kommt es zu vielen Bränden mit Sachschäden. Europaweit wird mit dieser Regelung pro Jahr jedenfalls etwa 20 Kindern das Leben gerettet werden.

Importe aus Drittstaaten

Eine weitere wichtige Kooperation findet zwischen Zoll- und Marktüberwachungsbehörden statt. 2007 lag der Schwerpunkt bei der Überwachung der Einfuhr von Feuerzeugen, wobei mehrmals größere Kontingente an Feuerzeugen zurückgewiesen wurden.

Injury Database (Unfalldatenbank)

Das Kuratorium für Verkehrssicherheit führt unter dem Titel „Injury Database“ mit finanzieller Unterstützung des BMSK laufend PatientInnenbefragungen in mehreren österreichischen Krankenhäusern durch. Bei diesen Interviews werden Daten über Heim- und Freizeitunfälle erhoben, die auch dem BMSK einen Einblick in das Unfallgeschehen ermöglichen.

Normung

Normen sind heute wichtige Grundlage für die Gestaltung von Produkten. Um aber auch eine angemessene Vertretung von VerbraucherInnenanliegen bei der Erstellung neuer Normen zu gewährleisten, wurde am österreichischen Normungsinstitut der „Verbraucherrat“ eingerichtet. Dieser wird vom BMSK unterstützt und leistet wertvolle Arbeit bei nationaler und internationaler Normung.

Ein Schwerpunkt bei der Durchsetzung von Normen liegt seit 2006 bei Kordeln und Zugschnüren bei Kinderbekleidung. Diese haben immer wieder zu schweren Unfällen geführt, wenn Kinder z.B. an Klettertürmen, Skiliften oder Schulbussen hängen blieben. Die Durchsetzung normkonformer Kinderbekleidung durch das BMSK und die Länder sollte diese Unfallursache in Zukunft weitestgehend ausschließen.

Produktsicherheitsbeirat

Dieser setzt sich aus ExpertInnen verschiedenster Organisationen zusammen und dient der Beratung des Bundesministers für Soziales und Konsumentenschutz in der Vollziehung des Produktsicherheitsgesetzes sowie der Verabschiedung von Empfehlungen.

Projekte

Aktuelle Projekte, mit denen das BMSK das Kuratorium für Verkehrssicherheit (Wien) sowie „Große schützen Kleine“ (Graz), im Bereich Produktsicherheit und Freizeitunfälle beauftragt hat, betreffen aufblasbare Schlitten, Sommerrodelbahnen, Unfälle mit Trampolinen/Hüpfburgen sowie mit Möbeln aus Glas.

2.1.5. Studien und Umfragen

Studie zur ökonomischen Evaluierung der Schuldnerberatungsstellen

Ziel der Studie aus dem Jahr 2006 war eine volkswirtschaftliche Bewertung der Leistungen der Schuldnerberatung und diese üblicherweise statistisch nicht erfassten positiven Einsparungseffekte aufzuzeigen.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die ökonomischen Effekte das Ausmaß der Förderungen, die die Schuldnerberatungen erhalten, deutlich übersteigen. Selbst bei einer sehr vorsichtig geschätzten Minimalvariante beläuft sich die ökonomische Bewertung der Effekte auf insgesamt rund 19 Mio. EUR für ein Jahr, die sich aus vermiedenen Sozialleistungen (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Unterhaltsvorschuss etc.), aus Sozialversicherungsbeiträgen bzw. Steuern zusammensetzt. Noch nicht enthalten sind darin weitere Effekte, die beispielsweise durch die Wiedererlangung der Kaufkraft sowie die Verbesserung des Gesundheitszustandes erzielt werden. Diese sind schwieriger zu bewerten und konnten im Rahmen der Studie lediglich exemplarisch dargestellt werden.

Studie „Gläubigernutzen“

Mit der Studie Gläubigernutzen soll 2008 der Nutzen der GläubigerInnen durch die Arbeit der Schuldnerberatungsstellen aufgezeigt werden. Die bevorrechteten Schuldnerberatungen arbeiten primär im Interesse überschuldeter KonsumentInnen. Indirekte NutznießerInnen sind die GläubigerInnen als wesentlicher Teil des Regulierungsprozesses und der Findung von Lösungen. Bisher wurden die Interessen der Gläubigerseite bei der Erstellung des Leistungsangebotes der Schuldnerberatungen nicht unmittelbar betrachtet. Mit der Studie soll diesem Aspekt Rechnung getragen werden, um die Kooperation zwischen den Schuldnerberatungen und GläubigerInnen für beide Seiten effizienter zu gestalten und schlussendlich zur Verbesserung der außergerichtlichen und gerichtlichen Ergebnisse bei der Schuldenregulierung von überschuldeten KonsumentInnen beizutragen.

Finanzcoaching

Das Projekt „Finanzcoaching“ läuft seit 2005 in Kooperation mit dem Arbeitsmarktservice. Mit diesem Projekt soll sichergestellt werden, dass soziale und arbeitsmarktpolitische Einrichtungen von den bevorrechteten Schuldnerberatungsstellen geschult werden, um die qualitative Erstberatung zu übernehmen und damit die Arbeit dieser zu unterstützen. Basis dafür ist ein Handbuch sowie entsprechende Schulungen durch den Dachverband der anerkannten Schuldnerberatungen in Österreich.

Treuhand-Girokonto

Gefördert wird aktuell die Errichtung einer Kontoservicestelle wie auch der Zugang zu einem Girokonto für Personen, die kein Konto bei einer österreichischen Bank erhalten. Neben der primären Abwicklung der „Alltagsgeschäfte“ über ein solches Konto ist in späterer Folge auch die koordinierte Erfüllung eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Zahlungsplans in Kooperation mit der Schuldnerberatung denkbar.

Sicherheit beim Online Banking

Die Studie testete Ende 2006 alle wichtigen Onlinebankingsysteme Österreichs mit Hilfe von Testkonten. Es wurden die technischen, rechtlichen und organisatorischen Abläufe erhoben. Dabei wurde festgestellt, dass zwar alle Systeme Basissicherheit besitzen, kein System jedoch optimal ist. Einerseits könnten die KundInnen besser vor Phishing-Attacken geschützt werden, andererseits ließen auch die TAN-Systeme Sicherheitsfragen offen.

Mittlerweile haben alle großen Banken auf diese Studie reagiert und ihre Sicherheitsvorkehrungen, insbesondere durch die Einführung neuer TAN-Systeme verbessert.

Fremdwährungskredite

Die Anfang 2007 präsentierte Studie ging von insgesamt 25 Angeboten und Vertragsentwürfen für eine Fremdwährungsfinanzierung aus, die im Rahmen eines Mystery Shoppings eingeholt wurden. 13 Angebote stammten direkt von Banken, 12 von Kreditvermittlern. In 13 Fällen wurden Angebote für eine Neufinanzierung eingeholt, in 12 Fällen ging es um die Umschuldung eines bereits bestehenden EURO-Kredites.

Ergebnis der Studie war, dass nur in einem der 25 untersuchten Vertragsentwürfe eine vollständige und verständliche Risikoauflklärung erfolgte. In sieben von 25 Fällen wurde überhaupt nicht überprüft, ob sich die KonsumentInnen einen EURO-Kredit überhaupt leisten könnten, um diesen bei Wäh-

rungsschwankungen überhaupt zurückzahlen zu können.

In keinem einzigen Fall wurden alle drei Risikofaktoren (Wechselkurs-, Zinsänderungs- und Tilgungsträgerrisiko) mit den KonsumentInnen erörtert. Weiters wurde nur in einem einzigen Vertragsentwurf über die sehr hohen Nebenkosten informiert.

VersicherungsvermittlerInnen

Die neuen Bestimmungen zur Versicherungsvermittlung schreiben den VermittlerInnen insbesondere Deklarations-, Dokumentations- und Informationsvorschriften vor. Die Überprüfung dieser Verpflichtungen geschah im Rahmen einer 2006 durchgeführten Studie. VersicherungsmaklerInnen, VersicherungsagentInnen, MehrfachagentInnen, Strukturvertriebe, VermögensberaterInnen und Banken wurden von 5 Testkäufern aus den Bundesländern Burgenland, Wien, Kärnten, Oberösterreich und Tirol besucht. Daraus resultierten 30 Beratungen, 30 Vertragsabschlüsse und 30 Vertragsrücktritte.

Ergebnis: VersicherungsvermittlerInnen geben ihren KundInnen durchaus das Gefühl gut betreut zu sein, mit den gesetzlichen Informationsvorschriften freilich nehmen sie es nicht so genau. Abgesehen davon, dass viele VermittlerInnen sich den KundInnen gegenüber nicht richtig auswiesen (es macht einen Unterschied z.B. im Hinblick auf die Haftung, ob man als VersicherungsmaklerIn oder als VersicherungsagentIn auftritt), erfüllten sie u.a. auch die Verpflichtung zur Erstellung eines Beratungsprotokolls, das Grundlage für die Auswahl des Produkts sein sollte, nur sehr mangelhaft. So ist z.B. die Neugierde der VersicherungsvermittlerInnen bei den Vermögensverhältnissen der AntragsstellerInnen sehr gebremst: Nicht einmal ein Viertel der VermittlerInnen fragte danach und hielt das Ergebnis auch schriftlich fest; bestehende Sparformen wurden überhaupt nur zwei Mal, Schulden gar nur ein Mal dokumentiert.

Online Umfrage zur Verbraucherbildung in Schulen

Eine im November 2007 durchgeführte Online-Befragung bei Eltern und SchülerInnen zum Thema Verbraucherbildung in Schulen ab der 8. Schulstufe ergab eine eindeutige Zustimmung zur Wichtigkeit der Behandlung dieses Themas im Unterricht.

Eltern halten die Einrichtung einer solchen Unterrichtseinheit in der achten Schulstufe zu 87%, SchülerInnen zu 73% für (sehr) sinnvoll. Es gab auch sehr hohe Zustimmung zur Einrichtung einer solchen Unterrichtseinheit in anderen Schulstufen.

Eine Empfehlung geht dahin, dass der Unterricht praxisbezogen und mit Fallbeispielen untermauert und mittels Tests und Mystery Shopping aufgelockert werden sollte.

Kompetenztraining für Verbraucherschutz-einrichtungen und PatientenvertreterInnen

Das BMSK förderte 2006 ein Modellprojekt des Frauengesundheitszentrums Graz im Bereich Patientenbildung. Ziele sind die Sensibilisierung der Fachöffentlichkeit und der PatientInnen für die Notwendigkeit von Selbstverantwortung und Partizipation, die Stärkung der MultiplikatorInnen im Gesundheitswesen, insbesondere der VertreterInnen von Patientenberatungsstellen und Selbsthilfegruppen und dadurch Erleichterung der Orientierung im Gesundheitswesen. Dazu werden Einblicke in die medizinischen Grundlagen von Studienergebnissen gegeben und Grundlagen der evidenzbasierten Medizin vermittelt.

Untersuchungen im Bereich Lebens- und Futtermittel

- Untersuchung von Lebens- und Futtermitteln auf das Vorhandensein von gentechnisch veränderten Bestandteilen (Anfang 2006): Genetisch veränderte Zutaten konnten fast ausschließlich nur in Futtermitteln festgestellt werden. Die Untersuchung von Lebensmitteln bezog sich schwerpunktmäßig auf Kinder- und Bioprodukte, die Soja- oder Maisfolgeprodukte als Zutat enthielten. In lediglich zwei von insgesamt dreißig Lebensmittelproben konnte eine gentechnische Veränderung nachgewiesen werden.
- Untersuchung von Naturkostfachhandel, Biomärkten und Reformgeschäften (März 2007): Geprüft und beurteilt wurden 23 Bio- und Naturkostläden in Wien. Die Untersuchung konzentrierte sich auf das in den Geschäften verfügbare Bio-Sortiment, dessen Darbietung und der Kennzeichnung sowie Hygiene und Fachberatung. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass bei einem Parallelangebot von biologischen und konventionellen Lebensmitteln eine bessere Warenkennzeichnung und kompetente Beratung im Geschäft notwendig sind.

2.1.6. Verbraucherbildung

Nachdem sich die OECD bereits zu Beginn dieses Jahrtausends für eine verstärkte Verbraucherbildung und auch finanzielle Allgemeinbildung ausgesprochen hat, erließ die EU-Kommission im Herbst

2007 eine Mitteilung über Vermittlung und Erwerb von Finanzwissen.

Dabei wird auf die immer komplexer werdenden Produkte und Vertriebsformen eingegangen und der Aspekt der Innovation und Globalisierung betont.

Die Sektion Konsumentenschutz widmet sich dem Thema Verbraucherbildung seit vielen Jahren, wobei die im Jahr 2003 gegründete Arbeitsgruppe Verbraucherbildung im Jahr 2008 in eine Unterarbeitsgruppe Verbraucherbildung des Konsumentenpolitischen Forums übergeleitet wurde. Das Forum soll der Vernetzung und Zusammenarbeit der Stakeholder in diesem Bereich dienen. Dabei ist insbesondere die Zusammenarbeit mit dem BMUKK zu erwähnen, da es unwahrscheinlich ist, dass Verbraucherbildung außerhalb von Schulen einen auch nur annähernd ausreichenden Erfolg zeitigen kann. Das BMSK stellt gegenwärtig in Zusammenarbeit mit dem Internetombudsmann Unterrichtsmaterialien zum Thema Internet mit dem Namen „Erst denken, dann klicken“ für die 8. Schulstufe zur Verfügung.

Einer besonderen Erwähnung bedarf aber auch die Zusammenarbeit mit den Schuldenberatungen, die sich insbesondere durch folgende Projekte realisierte:

Erstellung einer Verschuldungs DVD für Jugendliche zum Einsatz im Unterricht mit dem Ziel der Prävention; Finanzierung des Drucks eines Haushaltsbuchs (Eingaben-Ausgabenaufzeichnung); Evaluierung des Vorarlberger Finanzführerscheins und des Oberösterreichischen Finanzführerscheins, so dass beide Programme zur finanziellen Allgemeinbildung von Jugendlichen optimiert werden konnten; Finanzierung der Schulung von MultiplikatorInnen, insbesondere aus dem sozialarbeiterischen Umfeld mit dem Ziel des Erwerbs von Finanzwissen.

Ebenfalls dem Erwerb von Finanzwissen dient das seit Beginn 2008 auf der Homepage des BMSK befindliche Finanzportal. Es vermittelt Finanzbildung z.B. in den Bereichen Sparen, Kredit und Leasing. Häufige Fragen von KonsumentInnen sollen durch FAQs auf der Homepage beantwortet werden.

Die Schulung von MultiplikatorInnen wurde darüber hinaus auch noch in den Bereichen der Patientenrechte und der Sicherheit im Haushalt finanziert.

Sowohl im Jahr 2007 als auch im Jahr 2008 wurde im Rahmen einer internationalen Kampagne der Vollzugsbehörden im Bereich Verbraucherschutz eine Kampagne zur Information der Bevölkerung durchgeführt. Während man 2007 insbesondere

Warnungen vor unseriösen Internetangeboten und Aufklärung über vorhandene Rechte in den Mittelpunkt stellte, befasste sich der Schwerpunkt 2008 mit Werbeveranstaltungen und -fahrten.

Seit dem Jahr 2006 wird jährlich ein Schülerwettbewerb, der „Young Consumer Award“, ausgeschrieben, der SchülerInnen animieren soll, sich mit speziellen Aspekten des Konsums auseinanderzusetzen. Die bisherigen Themen lauteten: „Alle Macht den KonsumentInnen?“, „www – Werte, Waren, Welten“ und „Klima – bist du noch zu retten?“

Im Rahmen der Publikationstätigkeit wurden nicht nur Folder und Broschüren für LetztverbraucherInnen erstellt (z.B. Privatkonkurs, Sie haben Recht (türkisch), Mietrecht, Reise, Konsument und Gericht, Fluggastrechte, Feuergefahr, Heimverträge etc.), sondern auch die Reihe „Verbraucherrecht/Verbraucherpolitik“ mit dem Konsumentenpolitischen Jahrbuch 2005 – 2006, der Monografie „Mächte des Marktes“ und diversen Tagungsbände weitergeführt.

Bereits im Jahr 2006 erschienen die vom BMSK geförderten und zum Einsatz in Deutschkursen für MigrantInnen erstellten Materialien „Deutsch für KonsumentInnen“, die Alltagssituationen aus dem Konsumleben in den Sprachunterricht integrieren.

2.2. Konsumentenschutz: EU und international

Im Bereich Verbraucherschutz strebt die Europäische Union die Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus an und stützt ihre diesbezüglichen Maßnahmen auf Artikel 153 (Verbraucherschutz) und 95 (Binnenmarkt) des EG-Vertrages. Im Vertrag ist festgelegt, dass der Verbraucherschutz aufgrund seines Querschnittscharakters in anderen Politikbereichen zu berücksichtigen ist. Die wesentlichen Rechtsakte sind die Richtlinien über Produktsicherheit, Produkthaftung, irreführende und vergleichende Werbung, Haustürgeschäfte, Verbraucherkredit, Pauschalreisen, missbräuchliche Vertragsklauseln, Teilnutzungsrechte, Fernabsatz, Preisauszeichnung, Unterlassungsklagen, Gewährleistung, Fernabsatz von Finanzdienstleistungen und unlautere Geschäftspraktiken.

Institutionell ist das BMSK für folgende Gremien auf EU-Ebene zuständig:

- 1) Die Dossiers im Bereich Verbraucherschutz werden in der Regel im „Rat Wettbewerbsfähigkeit“ behandelt. Innerstaatlich besteht in diesem Bereich meist eine geteilte Zuständigkeit mit anderen Ressorts. Dossiers im Zuständigkeitsbereich werden in der Ratsarbeitsgruppe „Schutz und Information der Verbraucher“ behandelt.
- 2) Weitere für den Verbraucherschutz wichtige Gremien sind:
 - Produktsicherheitsausschuss (gemäß Richtlinie 2001/95/EG),
 - Beratender Ausschuss für Finanzierungsfragen (gemäß Beschluss Nr. 1926/2006/EG),
 - Ausschuss über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (gemäß Verordnung Nr. 2006/2004/EG),
 - Netzwerk der hohen Beamten des Verbraucherschutzes (Consumer Policy Network),
 - ECC-Ausschuss (European Consumer Centres).

Die folgende Darstellung umfasst neben allgemeinen Materien im Bereich des Verbraucherschutzes (z.B. Strategie und Aktionsprogramm) auch solche Materien, die federführend durch andere Ressorts betreut wurden, wo jedoch im Sinne der Koordinierungskompetenz des BMSK für den Verbraucher-

schutz eine maßgebliche Mitwirkung dieses Ressorts erfolgte.

2.2.1. Verbraucherpolitische Strategie 2007-2013 (KOM(2007) 99 endgültig vom 13.3.2007) und Aktionsprogramm im Bereich der Verbraucherpolitik (2007-2013) (Beschluss 1926/2006/EG vom 18.12.2006)

Zum ersten Mal seit Bestehen einer Rechtsgrundlage für die Finanzierung der Verbraucherpolitik 1999 decken Strategie und Aktionsprogramm denselben Zeitrahmen ab.

Die Kommission sieht ihre neue Strategie als wesentlichen Beitrag zur Schaffung von Wirtschaftswachstum und Arbeitsplätzen sowie dazu, die EU ihren BürgerInnen näher zu bringen. Sie strebt drei Schlüsselziele an, die im Rahmen des Verbraucherschutzprogramms 2007 bis 2013 umgesetzt werden sollen: die Stärkung der VerbraucherInnen, die Verbesserung des Verbraucherwohls sowie der wirksame Schutz der VerbraucherInnen vor Risiken und Gefahren.

Der Rat hat zur Strategie Ende Mai 2007 in einer Entschließung u.a. die Stärkung des Vertrauens der VerbraucherInnen in grenzüberschreitende Vertragsabschlüsse, die bessere Vernetzung von alternativen Streitbeilegungsmechanismen und die Prüfung von Mechanismen zur kollektiven Rechtsdurchsetzung auf europäischer Ebene hervorgehoben. Als allgemeine Herausforderung werden insbesondere die Stärkung der Systeme zur Durchsetzung der Vorschriften in den Mitgliedstaaten und die Unterstützung der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) genannt.

Im Aktionsprogramm findet die Strategie ihre Konkretisierung: Für die Verfolgung der zwei großen Ziele des Aktionsprogramms – die Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus u.a. durch bessere Information, Einbindung von VerbraucherInneninteressen einerseits und bessere Rechtsdurchsetzung u.a. durch verbesserte Zusammenarbeit zwischen Behörden und Verbraucherorganisationen, Information, Bildung und außergerichtliche Streitbeilegung andererseits – werden 157 Mio. EUR für die Jahre 2007 bis 2013 bereitgestellt. Damit sollen 11 im Anhang des Aktionsprogrammes angeführte Maßnahmen finanziert werden, welche in den Jahresarbeitsprogrammen konkretisiert wer-

den wie z.B. Projekte im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Behörden.

2.2.2. Überwachung von verbraucherrelevanten Ergebnissen im Binnenmarkt: das Verbraucherbarometer (KOM(2008) 31 endgültig)

Mit dem Verbraucherbarometer soll die Leistung verschiedener Wirtschaftssektoren aus dem Blickwinkel der KonsumentInnen untersucht werden. Das System umfasst zwei Phasen. In der ersten Phase erfolgt ein umfassendes Screening der Einzelhandelsmärkte anhand von fünf verbraucherrelevanten Schlüsselindikatoren: Preisniveau, Beschwerden, Wechselmöglichkeiten, Verbraucherzufriedenheit, Sicherheit.

Ziel ist es, Anzeichen auszumachen, die auf eventuelle Marktstörungen hinweisen. Solche Störungen, die auf Praktiken hindeuten könnten, welche die Kaufentscheidung der KonsumentInnen manipulieren und den Wettbewerb im Einzelhandel behindern, geben dann unter Umständen den Anstoß für die zweite Phase – eine grundlegende, zielgerichtete Überprüfung der Verbrauchermärkte und anschließende Korrekturmaßnahmen.

2.2.3. Grünbuch: Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands im Verbraucherschutz (sog. Consumer Acquis) (KOM(2006) 744 endgültig)

Im Anschluss an die Mitteilung der Kommission „Europäisches Vertragsrecht und Überarbeitung des gemeinschaftlichen Besitzstands – Weiteres Vorgehen“ (KOM(2004) 651 endgültig vom 11.10.2004), in welcher die Notwendigkeit einer Verbesserung der Qualität und Schlüssigkeit des bisherigen Gemeinschaftsrechts für mit VerbraucherInnen geschlossene Verträge festgehalten wurde, hat die Europäische Kommission am 8.2.2007 ein Grünbuch zur Überprüfung des rechtlichen Rahmens für Verbraucherschutz, der sich im Wesentlichen auf acht für den Verbraucherschutz zentrale Richtlinien stützt, vorgelegt. Darin stellt die Kommission zahlreiche Fragen zu möglichen Elementen einer horizontalen Richtlinie, die verschiedene Bereiche (u.a. Fernabsatz, Haustürgeschäfte, missbräuchliche Klauseln, Gewährleistung) zusammenfassen soll.

Dabei wird eine Maximalharmonisierung und das Prinzip der gegenseitigen Anerkennung zugrunde gelegt. Aus Verbrauchersicht wurden vor allem zwei zentrale Anliegen nach Brüssel transportiert: die EU-weiten Standards müssen ein Mindestniveau darstellen, über das die Mitgliedstaaten in bestimmten Fällen auch hinausgehen dürfen müssen, um ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherzustellen. Weiters müssen sich VerbraucherInnen darauf verlassen dürfen, dass in der Regel das Recht ihres Heimatlandes zur Anwendung kommt, wenn sie Verträge mit einem ausländischen Anbieter – etwa im Internet – abschließen.

Die Kommission hat angekündigt, Ende 2008 einen horizontalen Richtlinienvorschlag vorzulegen.

2.2.4. Überarbeitung der Richtlinie 94/47/EG über den Schutz der VerbraucherInnen im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Teilzeitnutzungsrechten, langfristigen Urlaubsprodukten sowie des Wiederverkaufs und Tauschs derselben (Timeshare-Richtlinie)

Neben einer Ausdehnung des Anwendungsbereiches auf langfristige Urlaubsprodukte (Verträge mit einer 1 Jahr übersteigenden Laufzeit) sind wesentliche Änderungen die Verlängerung der Widerrufsfrist auf 14 Tage, eine Präzisierung und Verschärfung der Informationspflichten und eine Präzisierung des Anzahlungsverbots während der Widerrufsfrist.

In Österreich liegen kaum Konsumentenbeschwerden zu diesem Thema vor, weshalb die Änderungen nur beschränkt Priorität haben. Dennoch ist die Überarbeitung der Timeshare-Richtlinie für Österreich von Interesse, da zu erwarten ist, dass die Europäische Kommission aus den hier laufenden Arbeiten Schlüsse für die Arbeiten am Verbraucherschutz-Acquis² ziehen wird, insbesondere in Bezug auf die Erarbeitung eines vollharmonisierten „horizontalen Instruments“, in dem bestimmte Aspekte des Verbraucherrechts richtlinienübergreifend geregelt werden sollen. Darüber hinaus wird aus der Lösung der Harmonisierungsproblematik eine gewisse Vorbildwirkung für die anderen Verbraucherschutz-Richtlinien abgeleitet werden.

Eine politische Einigung im Rat konnte bereits im Sommer 2008 erzielt werden. Die Verhandlungen in

2. „Acquis communautaire“ (gemeinschaftlicher Besitzstand) bezeichnet den Gesamtbestand an Rechten und Pflichten, der für die Mitgliedsstaaten der EU verbindlich ist.

Brüssel wurden gemeinsam mit dem federführenden BMJ geführt.

2.2.5. Europäisches Vertragsrecht

Im engen Konnex mit der Überprüfung des Verbraucherbesitzstandes stehen die Arbeiten zum Europäischen Vertragsrecht. Der „Erste jährliche Fortschrittsbericht zum europäischen Vertragsrecht und zur Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstandes – KOM(2005) 456 endgültig vom 23.09.2005“ fasst die erzielten Fortschritte des Projekts „Europäisches Vertragsrecht“ zusammen und stellt die seit der Mitteilung der Kommission aus dem Jahr 2004 mit der Überprüfung des Besitzstandes erzielten Fortschritte und den Stand der laufenden Überarbeitung dar.

Im „Zweiten Fortschrittsbericht zum Gemeinsamen Referenzrahmen für ein Europäisches Vertragsrecht – KOM(2007) 447 endgültig vom 25.7.2007“ berichtet die Kommission über die Arbeiten im Zusammenhang mit der Schaffung des Gemeinsamen Referenzrahmens für ein Europäisches Vertragsrecht. Entsprechend der Ankündigung im „Ersten Fortschrittsbericht“ hat die Kommission seit 2006 dem Verbrauchervertragsrecht Priorität eingeräumt. Diese Arbeiten konnten bereits in das „Grünbuch zur Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands im Verbraucherschutz“ einfließen. In ihrem Bericht erläutert die Kommission ihr Verständnis des Begriffs „Gemeinsamer Referenzrahmen“. Hierunter versteht sie ein „praktisches Instrumentarium“ („toolbox“) oder ein Handbuch für die Kommission und den EU-Gesetzgeber für die Überprüfung bestehender und die Erarbeitung neuer Rechtsvorschriften auf dem Gebiet des Vertragsrechts, also ein Instrument zur besseren Rechtsetzung. Es solle dazu dienen, Definitionen für Rechtsbegriffe, wesentliche Grundsätze und kohärente, zeitgemäße Vertragsregeln vorzugeben. Eine breite Harmonisierung des Privatrechts oder die Schaffung eines Europäischen Zivilgesetzbuchs sei nicht geplant.

Offene Fragen bestünden im Hinblick auf den Geltungsbereich des Gemeinsamen Referenzrahmens: Im Hinblick auf die divergierenden Meinungen dazu, ob und inwieweit außer dem Verbrauchervertragsrecht auch andere Fragen des gemeinschaftlichen Besitzstands im Vertragsrecht und des allgemeinen Vertragsrechts einbezogen werden sollten, hat der Ausschuss für Zivilrecht sich für einen umfassenden Gemeinsamen Referenzrahmen entschieden, der das allgemeine Vertragsrecht einschließlich des Verbrauchervertragsrechts erfasst.

Der Ausschuss für Zivilrecht empfiehlt in seinem Bericht, die grundlegenden Aspekte eines etwaigen künftigen Gemeinsamen Referenzrahmens wie folgt zusammenzufassen:

- a) Zweck des Gemeinsamen Referenzrahmens: Instrument zur besseren Rechtsetzung, das auf die gesetzgebenden Organe der Gemeinschaft ausgerichtet wird;
- b) Inhalt des Gemeinsamen Referenzrahmens: Paket von Definitionen, allgemeinen Grundsätzen und Mustervorschriften auf dem Gebiet des Vertragsrechts, die sich aus verschiedenen Quellen ableiten;
- c) Anwendungsbereich des Gemeinsamen Referenzrahmens: allgemeines Vertragsrecht einschließlich des Verbrauchervertragsrechts;
- d) Rechtswirkung des Gemeinsamen Referenzrahmens: ein Bündel von nicht bindenden Leitlinien, das die gesetzgebenden Organe auf Gemeinschaftsebene auf freiwilliger Grundlage als gemeinsame Inspirationsquelle oder Referenz und im Rahmen der Rechtsetzung nutzen.

2.2.6. Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkreditverträge

Nach jahrelangen Verhandlungen auf EU-Ebene (u.a. während österreichischer EU-Ratspräsidentschaft) wurde im April 2008 die Richtlinie über Verbraucherkreditverträge beschlossen. Sie löst die derzeit geltende Richtlinie ab und muss innerhalb von zwei Jahren in österreichisches Recht umgesetzt werden.

Die Richtlinie enthält Werbevorschriften, vorvertragliche Informationsvorschriften, das Prinzip der Prüfung der Kreditwürdigkeit, verpflichtende Inhalte den Vertrag betreffend, bei Erfordernis grenzüberschreitender Zugang zu den Datenbanken der Mitgliedstaaten, ein Rücktrittsrecht, Bestimmungen zur Berechnung des Effektivzinssatzes, zur vorzeitigen Rückzahlung und zu Überziehungskrediten.

Sofern Zinssätze oder Zahlenangaben in der Werbung vorkommen, muss diese Werbung Standardinformationen enthalten: z.B. darüber, ob ein fester oder variabler Sollzinssatz vereinbart wird, über alle Kosten, die in die Gesamtkreditkosten einbezogen werden, den Gesamtkreditbetrag, den effektiven Zinssatz usw.

Eines der Hauptanliegen der Richtlinie ist es, dass VerbraucherInnen durch vorvertragliche und vertragliche Informationen in die Lage versetzt werden, beim Abschluss eines Kreditvertrags eine Entschei-

dung in Kenntnis der Sachlage zu treffen. Die Lösung besteht in einer besseren Strukturierung der vorvertraglichen und vertraglichen Informationen durch ein Standardformular.

In Österreich wird den VerbraucherInnen künftig ein neues Rücktrittsrecht zustehen: Innerhalb eines Zeitraums von 14 Kalendertagen können sie ohne Angabe von Gründen von dem Kreditvertrag zurücktreten. Neue Bestimmungen klären, in welcher Beziehung dieses Recht zu anderen Rücktrittsrechten steht.

Im Hinblick auf die vorzeitige Rückzahlung eines Verbraucherkredits, der bislang in Österreich ohne Entschädigung der KreditgeberIn möglich war, ergibt sich eine geringfügige Verschlechterung durch die Richtlinie: Der KreditgeberIn wird bei vorzeitiger Rückzahlung des Kredits ein beschränkter Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 0,5% oder 1% des vorzeitig zurückgezahlten Kreditbetrags eingeräumt. Diese Entschädigung darf allerdings nur dann verlangt werden, wenn es sich um Kredite mit einem festen Zinssatz handelt. Außerdem werden die Mitgliedstaaten vorsehen können, dass KreditgeberInnen dann keine Entschädigung für vorzeitige Rückzahlung verlangen können, wenn der Rückzahlungsbetrag innerhalb eines Zwölfmonatszeitraums nicht höher als 10.000 EUR (oder darunter) ist. Diesbezüglich besteht Spielraum bei der nationalen Umsetzung. Die Mitgliedstaaten können vorsehen, dass die KreditgeberInnen einen allfälligen höheren Schaden verlangen können, sofern dieser beweisbar ist.

Im Hinblick auf Kontoüberziehungen sind mehrere Informationspflichten festgelegt: Zum einen sind VerbraucherInnen schon vorvertraglich über die Gesamthöhe einer solchen Überziehung, über die Höhe der Zinsen, die Art und Weise einer allfälligen Änderung solcher Zinsen und auch über sonstige Verzugskosten zu informieren. VerbraucherInnen müssen darüber hinaus – wenn eine Überziehung gewährt wird – mittels Kontoauszugs u.a. auch über den aktuell geltenden Zinssatz und die verrechneten Entgelte sowie über Änderungen des Zinssatzes im Vorhinein unterrichtet werden.

Wenn es zu einer Überschreitung einer vereinbarten Überziehungsgrenze kommt, müssen VerbraucherInnen über diesen Umstand, über die Höhe der Überschreitung, den Zinssatz und sonstige Vertragsstrafen, Entgelte oder Verzugszinsen informiert werden. (In Österreich werden derzeit auf Grund der Steuerbestimmungen, die jede Überziehung mit einer Kreditvertragssteuer belasten, alle

Kontoüberziehungen als Überschreitungen behandelt).

Die geltende Richtlinie ist im Hinblick auf die Berechnung des Effektivzinssatzes, der dem Vergleich verschiedener Angebote dient, leider ungenau. Insofern gibt es immer wieder Kreditangebote, die – unter Berufung auf die geltende Richtlinie – einen irreführenden Effektivzinssatz enthalten (dieser wurde z.B. auf Grund eines nur ein Jahr geltenden Fixzinssatzes berechnet; für den Großteil der Laufzeit kam dann aber ein viel höherer variabler Zinssatz zur Anwendung). In Zukunft ist der Berechnungsmodus genauer definiert, sodass es zu solchen irreführenden Zinssätzen nicht mehr kommen kann.

2.2.7. Post – Marktöffnung

Aufgrund der Richtlinie 2008/6/EG vom 20. Februar 2008 im Hinblick auf die Vollendung des Binnenmarktes der Postdienste der Gemeinschaft muss der Postsektor in Österreich spätestens mit 1. Jänner 2011 völlig liberalisiert sein.

2.2.8. Verbesserungen für Bahnreisende

Um die Passagierrechte der BürgerInnen der Europäischen Union auch im Bereich des Eisenbahnverkehrs zu stärken, hat diese im Oktober 2007 die Verordnung 1371/2007 erlassen. Sie gilt sowohl für den EU-weiten zwischenstaatlichen Eisenbahnverkehr als auch für Reisen innerhalb eines Mitgliedsstaates. Die neue Verordnung enthält u.a. Regelungen zu den Themen Schadenersatz für Gepäck- und Personenschäden, Erstattung von Fahrpreisen bzw. Weiterreise mit geänderter Streckenführung, Entschädigungen und Betreuung von Fahrgästen bei Verspätungen sowie ein eigenes Kapitel über die Rechte von Fahrgästen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Sie tritt in mehreren Stufen in Kraft, wobei gewisse Basisrechte bereits ab dem 3.12.2009 gelten werden.

2.2.9. Vorschlag für eine Verordnung betreffend die Information der Verbraucher bei Lebensmitteln (KOM(2008) 40)

Die Europäische Kommission hat am 30.1.2008 einen Vorschlag für eine Verordnung betreffend die Information der VerbraucherInnen über Lebensmittel angenommen, der die Lebensmittelkennzeichnung umfassend regeln und mehrere geltende Rechtsakte zusammenfassen soll. Der Anwendungsbereich der Verordnung ist breit. Die Verord-

nung gilt für alle Lebensmittel, die an KonsumentInnen abgegeben werden (einschließlich der Abgabe an die Gastronomie), wobei das Ausmaß der Kennzeichnung jeweils differenziert vorgesehen ist. Während die bisherigen Kennzeichnungselemente für verpackte Lebensmittel im Wesentlichen beibehalten wurden, ist für unverpackte Lebensmittel sowie die Gastronomie nur die Allergenkennzeichnung verbindlich. Im Übrigen ist es in diesen Bereichen den Mitgliedstaaten überlassen, weitere Regelungen vorzusehen. Aus konsumentenpolitischer Sicht wurde damit eine langjährige Forderung erfüllt. Bedauerlich ist, dass bei verpackten Lebensmitteln weiterhin keine Angabe der Herkunft der Lebensmittel vorgesehen ist.

Was die Form der Kennzeichnung betrifft, enthält der Vorschlag teilweise Verbesserungen. Die Schriftgröße muss drei mm betragen und es muss der nötige Kontrast gegeben sein. Eine weitere wesentliche Neuerung betrifft die jetzt verbindlich vorgesehene Nährwertkennzeichnung für verpackte Lebensmittel. Bedauerlicherweise wurde aber die Ampelkennzeichnung, die durch die Ampelfarben den KonsumentInnen eine leichte Einschätzung der Nährwerte (hoch-mittel-gering) ermöglichen soll, nicht vorgesehen.

Die Verhandlungen auf Ratsebene haben bereits begonnen und werden federführend vom legislativ zuständigen BMGFJ betreut.

2.2.10. Internationales Privatrecht: Verbraucherrelevante Regelungen zum anwendbaren Recht bei vertraglichen (Rom I) und bei außervertraglichen (Rom II) Schuldverhältnissen

Die beiden Verordnungen Rom I und Rom II legen u.a. fest, welches Recht einerseits bei Verbraucherverträgen (ROM I) und andererseits bei außervertraglichen Schuldverhältnissen (z.B. einer unlauteren Wettbewerbshandlung) (ROM II) zur Anwendung kommt, sofern ein Auslandsbezug gegeben ist. Beide Verordnungen enthalten eigene Bestimmungen für VerbraucherInnen.

ROM II wurde bereits am 31.7.2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht (Verordnung (EG) Nr. 864/2007). Grundsätzlich gilt, dass bei unlauteren Wettbewerbshandlungen das Recht jenes Staates gilt, in dem die Interessen der KonsumentInnen beeinträchtigt werden (können).

Zu Rom I erfolgte die politische Einigung am 6.12.2007. Bei grundsätzlich geltender Parteienautonomie müssen in bestimmten Fällen die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen zur Anwendung kommen.

2.2.11. Internet-Surftage zur Preisauszeichnung von Fluglinien

Das BMSK hat im Rahmen der Behördenkooperation im Verbraucherschutz in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (ECC Austria) insgesamt 20 Websites von Fluglinien und Reisevermittlern aus zehn europäischen Ländern auf Anwenderfreundlichkeit und Preistransparenz untersucht. Dieser Internet-Sweep „Can You Trust Air Selling Ticket Websites?“ (24.09.2007 bis 28.09.2007) widmete sich insbesondere der Vertrauenswürdigkeit und Benutzerfreundlichkeit von Websites bei der Onlinebuchung von Flügen.

Untersucht wurde primär eine korrekte Preisauszeichnung mit Aufschlüsselung der Zuschläge (z.B. Treibstoffzuschläge und Servicegebühren) sowie ein klar ersichtlicher Zugang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und weiteren kundenrelevanten Informationen wie Stornobedingungen. Die Recherchen ergaben ein weitestgehend positives Bild und ergaben keine schwerwiegenden Verstöße.

2.2.12. Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (sog. ECC-Net)

Die Europäische Kommission hat in Kooperation mit den zuständigen Ministerien insgesamt 27 Europäische Verbraucherzentren in den Mitgliedstaaten eingerichtet. Das BMSK kofinanziert das Europäische Verbraucherzentrum in Österreich (EVZ oder ECC Vienna), welches seit 1999 einen ganz wesentlichen Beitrag zur Aufklärung der Verbraucher über ihre Rechte leistet und österreichischen KonsumentInnen erfolgreich bei der raschen und unbürokratischen Lösung von Problemen im Bereich des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes hilft. Wie notwendig und wichtig dieses Netzwerk ist, zeigt auch die hohe Anzahl von rund 9.000 Verbraucherbeschwerden pro Jahr beim EVZ. Um zu gewährleisten, dass die grenzüberschreitende Zusammenarbeit der einzelnen Verbraucherzentren besser und effizienter funktioniert, hat die Europäische Kommission 2007 ein so genanntes IT-Tool ins Leben gerufen, welches einen raschen Datenaustausch ermöglicht.

2.2.13. Produktsicherheit

Hervor zu heben ist vor allem das Europäische Produktsicherheitsnotfallsverfahren RAPEX („Rapid Exchange of Information System“). Über dieses Meldesystem der Europäischen Kommission, an dem alle EU-Mitgliedstaaten teilnehmen, erfolgt der Datenaustausch über Maßnahmen, die gegen gefährliche Produkte ergriffen werden. Das bedeutet, dass ein Produkt-Rückruf, der z.B. in Portugal oder Finnland stattfindet, innerhalb kurzer Zeit allen Produktsicherheitsbehörden in der ganzen EU bekannt ist. 2007 wurden über RAPEX mehr als 1.600 (2006: 1.100) gefährliche Produkte gemeldet. Dies ermöglicht auch den österreichischen Behörden, rechtzeitig geeignete Maßnahmen gegen solche Produkte zu treffen.

Weiters ist das BMSK Mitglied von PROSAFE, einem informellen Gremium zum Informations- und Erfahrungsaustausch.

Einige EU-Rechtsakte wurden in österreichisches Recht umgesetzt bzw. gelten unmittelbar. Sie finden sich im Kapitel über nationale Aktivitäten:

Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken (2005/29/EG) in die Novelle zum Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb; Verordnung über verbesserte Rechte für behinderte Flugreisende und solche mit eingeschränkter Mobilität (1107/2006); die Liberalisierung der Energie-, Post- und Telekommunikationsmärkte und die Verordnung über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (die sog. „Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“) (2006/2004/EG).

2.2.14. Internationale Aktivitäten im Bereich des Verbraucherschutzes

OECD-Verbraucherpolitischer Ausschuss

Der verbraucherpolitische Ausschuss der OECD ist die einzige internationale Plattform für Diskussionen über Verbraucherpolitik. Zu seinen Aktivitäten zählen Leitlinien, Empfehlungen, Studien, Rechtsvergleiche, Datenbanken, Länderberichte sowie Fortbildungsmaterial. In den letzten Jahren wurden das Thema Internet und moderne Technologien immer stärker in den Vordergrund gestellt und war Gegenstand mehrere Aktivitäten u.a:

OECD-Empfehlung über Streitbeilegungs- und Abhilfeverfahren für VerbraucherInnen

Studien (v.a. das Spezialeurobarometer 2006 über den Verbraucherschutz im Binnenmarkt) belegen ein Misstrauen der VerbraucherInnen in den Online-Handel in Bezug auf die Streitbeilegung und eine Unzufriedenheit mit der gelieferten Ware oder Dienstleistung. Die vorliegende Empfehlung deckt innerstaatliche wie grenzüberschreitende Business-to-Consumer (B2C)-Geschäfte³ ab und soll VerbraucherInnen sowohl im schnell wachsenden Internethandel wie auch im Off-Line-Handel eine Hilfe sein. Sie setzt sich zum Ziel, den Zugang zum Recht und seiner Durchsetzung durch faire, zügige und finanziell tragbare Streitbeilegungs- und Abhilfeverfahren insbesondere bei Verletzung kollektiver Interessen zu erleichtern.

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network)

Das informelle internationale Forum dient der Bekämpfung irreführender Handelspraktiken und hat Behörden (meist OECD-Länder) im Bereich des Konsumentenschutzes als Mitglieder (für Österreich die Konsumentenschutzsektion des BMSK). Die Zusammenarbeit erfolgt in Form von informellen Kontakten, durch Informationsaustausch über grenzüberschreitende Streitigkeiten (z.B. Firmenbuchauszüge, Postfächer, Gerichtsverfahren) und über die Rechtslage sowie in Form von Projekten wie Internet-Surftage und zunehmend Verbraucherbildungsmaßnahmen. Seit 2006 werden jährlich weltweit gleichzeitig einen Monat lang, dem sogenannten „Fraud Prevention Month“, Kampagnen zum Schutz von KonsumentInnen vor grenzüberschreitenden unlauteren Geschäftspraktiken abgehalten. Thema und Vorgangsweise sind national zu bestimmen: Österreich hat sich von Anfang an beteiligt, intensiver in den Jahren 2007 und 2008: Die Konsumentenschutzsektion des BMSK informierte vom 26.2. bis 25.3.2007 unter dem Motto „Umsonst gibt’s nix!“ über Gewinnspiele und -zusagen (egal, über welches Medium), Angebote im Internet („Internetabzocke“), Mehrwertnummern, zu denen den KonsumentInnen suggeriert wird, sie seien besonders günstig, attraktiv oder gar gratis und Kundenkarten, die in der Regel mit Datenpreisgabe verbunden sind. Von 26.2. bis 28.3.2008 wurde unter dem Motto „Reingefallen?...ich nicht! – Werbeveranstaltungen und Ausflugsfahrten – Gewinn oder Falle?“ eine Information und Sensibilisierung v.a. von SeniorInnen für Fallen und Tricks bei Werbeveranstaltungen und Ausflugsfahrten (irreführende Gewinn-

3. „Business-to-Consumer“ steht für Handelsbezeichnungen zwischen Unternehmer und Privatpersonen (Konsumenten).

ankündigungen in der Einladung, überhöhte Preise, Lieferprobleme u.ä.) angestrebt.

EU-Ratspräsidentschaft in der ersten Jahreshälfte 2006 – Veranstaltungen des BMSK

Während der österreichischen Ratspräsidentschaft im ersten Halbjahr 2006 wurden seitens des BMSK drei Veranstaltungen im Bereich des Konsumentenschutzes abgehalten.

Im Workshop über alternative Streitbeilegung am 23. Februar 2006 diskutierte die Europäische Kommission mit VertreterInnen von Streitbeilegungsstellen und zuständiger Ministerien Mechanismen der alternativen Streitbeilegung („Alternative Dispute Resolution“ – ADR). Aus einer vom BMSK beauftragten Studie ging hervor, dass VerbraucherInnen ADR-Verfahren jedenfalls nur dann wählen, wenn gegenüber anderen Alternativen klar kommunizierbare Vorteile bestehen.

Bei der Konferenz „Effektiver Rechtsschutz – die verbraucherrechtlichen Instrumente der Unterlassungs- und der Gruppenklage“ am 24. Februar 2006 wurden Instrumente der kollektiven Rechtsdurchsetzung, insbesondere die Unterlassungs- und die Sammelklage, diskutiert. Aus einer Studie des BMSK gingen klare Defizite in der praktischen Anwendung der Richtlinie über Unterlassungsklagen in den Mitgliedstaaten sowie die Notwendigkeit einer rascheren Verfahrensführung hervor. Außerdem war das in Europa relativ junge Instrument der Sammel- und Gruppenklagen Thema.

Beim Europäischen Verbrauchertag am 15. März 2006 wurden bei einer in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss veranstalteten Tagung Erfahrungen über vergangene wie gegenwärtige Initiativen der Verbraucherbildung ausgetauscht.