

TOP 3.4.10 AK Wien: Konsumentenberatung - Bilanz 2012

2012 wurden von der AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, insgesamt 48.075 Beratungen durchgeführt. Davon waren 43.133 telefonische Beratungen und 1.045 persönliche Beratungen. Ferner wurden 3.897 schriftliche Anfragen beantwortet und in 763 Fällen Interventionen bei den Unternehmen durchgeführt. Damit sind nahezu die Vorjahreswerte erreicht worden. Es war lediglich ein Rückgang der Beratungsanfragen von 0,8% zu verzeichnen (minus 380 Beratungen).

Geringfügig zurückgegangen sind die telefonischen Beratungen (minus 432 Anfragen). Leicht zugelegt haben die persönlichen Beratungen und schriftlichen Anfragen (plus 52 Beratungen).

Der Rückgang bei den telefonischen Anfragen betrifft die Sparten Allgemeines Konsumentenrecht und Finanzdienstleistungen (minus 1.118 Beratungen). In der telefonischen Wohnrechtsberatung haben die Anfragen hingegen zugelegt (plus 730 Anfragen).

Die Analyse nach Beratungsthemen zeigt Abnahmen der Anfragen vor allem zu den Themen Telekommunikation, Internetabzocke, Werbefahrten und –veranstaltungen sowie Geld/Kredit.

So hatte es 2011 zum Thema Telekommunikation eine Fülle von Beschwerden rund um Vertragsänderungen von Anbietern gegeben, wie zB wegen der nachträglichen Einführung einer Internetservicepauschale und wegen AGB-Änderungen. 2012 haben diese Probleme keine Rolle mehr gespielt. Bezüglich der Internetabzocke ist positiv zu vermerken, dass sich der Rückgang der Anfragen auch 2012 weiter fortgesetzt hat. Deutlich zurückgegangen sind 2012 auch die Beschwerden zu Werbefahrten und –veranstaltungen. Ebenfalls abgenommen haben die Anfragen zum Geld/Kredit-Thema. Nach einer starken Inanspruchnahme des AK-Beratungsangebots nach der Finanzkrise ist eine gewisse Beruhigung eingetreten, eine Entwicklung, die schon 2011 spürbar geworden ist.

Zugelegt haben Anfragen zum Thema Wohnen, Probleme beim Kauf und Onlinehandel sowie mit Inkassobüros.

Die fünf am häufigsten nachgefragten Problembereiche

Wohnrechtsprobleme	≈ 32 %
Probleme mit Werk- und sonstigen Dienstleistungsverträgen, wie zB mit Handwerkern, Partnerinstituten, Friseuren, Fitnesscentern, Ausbildungs- und Seminareinrichtungen, etc	≈ 15 %
Probleme beim Kauf	≈ 12 %
Probleme mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten	≈ 7 %
Probleme im Bereich Geld und Kredit	≈ 6 %