

TOP 3.4.7 Beratungsstatistik Finanzdienstleistungen 2012

In der AK-Konsumentenberatungsstatistik von 2012 entfielen auf den Themenbereich **Geld/Kredit** 2.775 Beratungen (persönlich und telefonisch), während im Bereich **Versicherungen** 2.031 Beratungen (persönlich und telefonisch) durchgeführt wurden. Gegenüber 2011 gab es eine abnehmende Zahl an Beratungen (Geld/Kredit: minus 12,5%; Versicherungen: minus 2%). Der Grund liegt vor allem darin, dass Probleme mit bestimmten Anlageprodukten bzw Unternehmen wie Meinl European Land und Immofinanz zurückgegangen sind.

Der Schwerpunkt der Anfragen zu **Geld/Kredit** war bei Finanzierungen zu verzeichnen, also Verbraucherprobleme mit Krediten (Wohn-, Konsumkrediten, Leasing etc). Bei Kreditproblemen geht es in vielen Fällen um die Höhe der Kreditkosten - zum Beispiel unerwartet hohe Nebenspesen, Rückzahlungsprobleme oder Bürgschaften. Ein Dauerthema seit Oktober 2008 stellen die Fremdwährungskredite dar, wobei KreditnehmerInnen von einem anhaltend hohen Kurs des Schweizer Frankens (über 90% der Verträge lauten auf Schweizer Franken) sowie enttäuschenden Erträgen bei den Ansparprodukten, die zur Kredittilgung dienen, belastet werden.

Bei KonsumentInnenanfragen zu **Versicherungen** entfallen je die Hälfte auf Sach- und Personenversicherungen. Häufige Probleme bei **Sachversicherungen** betreffen Leistungsfragen zu Haushalts-, Eigenheim-, Rechtsschutz- und Kfz-Versicherungen. Darunter sind Schwierigkeiten zu verstehen, die VersicherungsnehmerInnen haben, weil eine Versicherung eine Leistung im Versicherungsfall nur eingeschränkt oder gar nicht ausbezahlt (zum Beispiel wenn Haushaltsversicherer Leistung ablehnt, weil Unterversicherung vorliegt). Bei Anfragen zu **Personenversicherungen** geht es in den meisten Fällen um Lebensversicherungen, aber auch Unfall- und Krankenzusatzversicherungen sind Gegenstand von VerbraucherInnenproblemen. Bei Lebensversicherungen ist der Beschwerdegrund Nummer eins, dass die Ablaufrenditen bei Vertragsende enttäuschend sind oder bei vorzeitiger Auflösung nur niedrige Rückkaufswerte ausbezahlt werden.

Generell spielen Fragen zur Kündigung von Versicherungsverträgen eine große Rolle: Etwa jede sechste Anfrage zu Versicherungsverträgen betrifft die Kündbarkeit bzw den Ausstieg aus einem Versicherungsvertrag, (etwa wenn Spesen anfallen oder der Versicherer die Kündigung zurückweist).

Im Beratungsprozess spielen zwei Faktoren eine zunehmend wichtige Rolle. Zum einen gab es im Jahr 2012 deutlich mehr Prüfungen von Vertragsunterlagen und AK-Interventionsschritte, ohne dass eine persönliche Beratung der VerbraucherInnen stattfand. Das bedeutet, dass VerbraucherInnen zunehmend Unterlagen per Post oder Email an das Finanzdienstleistungsteam geschickt haben, nachdem es zuvor nur einen telefonischen Kontakt gegeben hat. Zum anderen setzt sich in Bank- und Versicherungsunternehmen eine zunehmende Professionalisierung des Beschwerdemanagements (Ombudsstellen) fort, was für eine effektive Kommunikation zwischen der AK-KonsumentInnenberatung und dem betroffenen Unternehmen nützlich ist.