TOP 3.4.7 AK Wien: KonsumentInnenberatung - Bilanz 2013

2013 wurden von der AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, insgesamt 49.090 Beratungen durchgeführt. Davon waren 44.664 telefonische Beratungen und 962 persönliche Beratungen. Ferner wurden 3.464 schriftliche Anfragen beantwortet. In 720 Fällen sind Interventionen bei den Unternehmen durchgeführt worden. Damit sind 2013 insgesamt um 1.015 Beratungen mehr abgewickelt worden. Das bedeutet einen Zuwachs von 2,1%.

Der Zuwachs an Beratungen verteilt sich auf alle Sparten. Am größten fällt er bei der Sparte Finanzdienstleistungen mit 1.048 Kontakten aus. Die Sparte Allgemeines Konsumentenrecht hat um 442 Beratungen und die Sparte Wohnen um 311 Beratungen zugelegt.

Die Analyse nach Beratungsthemen zeigt vor allem Zunahmen der Anfragen zu den Problembereichen Kauf, Geld und Kredit, Wohnen, Versicherungen, Dienstleistungen und Auto. Beim Problembereich Geld und Kredit schlägt vor allem die AK-Aktion Hilfe für Alpine-Anleger und die Hotline zu Buche. Das Versicherungsthema lässt keine eindeutigen Schwerpunkte erkennen; zugenommen haben hier zB die Beratungen rund um die Kündigung von Versicherungsverträgen sowie Konsumentenfragen wegen der Ablehnung von Versicherungsleistungen. Bei den Themen Kauf, Dienstleistungen und Auto waren es vor allem Gewährleistungs- und Garantieprobleme, die zu einer verstärkten Inanspruchnahme der Beratung geführt haben. Wohnpolitik als ein Schwerpunkt der AK-Pressearbeit 2013 war primär maßgeblich für die Zunahme der Beratungen zum Problembereich Wohnen.

Weniger Beratungen im Vergleich zum Vorjahr haben die Themen Telekommunikation, die Internetabzocke sowie die Werbefahrten und Verkaufsveranstaltungen nach sich gezogen. Speziell bei letzteren beiden Themen handelt es sich um bereits mehrjährige Trends, die weiter anhalten.

Die sechs am häufigsten nachgefragten Problembereiche

Wohnrechtsprobleme	≈ 31 %
Probleme mit Werk- und sonstigen Dienstleistungsverträgen, wie zB mit Handwerkern, Partnerinstituten, Friseuren, Fitnesscentern, Ausbildungs- und Seminareinrichtungen, etc	≈ 15 %
Probleme beim Kauf	≈ 14 %
Probleme im Bereich Geld und Kredit	≈ 8 %
Probleme mit Versicherungen	≈ 5 %
Probleme mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten	≈ 5 %