

TOP 3.4.7 Konsumentinnenberatung - Bilanz 2014

2014 wurden von der AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, insgesamt 48.748 Beratungen durchgeführt. Davon waren 44.090 telefonische Beratungen und 891 persönliche Beratungen. Ferner wurden 3.767 schriftliche Anfragen beantwortet. In 669 Fällen sind Interventionen bei den Unternehmen durchgeführt worden. Im Vergleich zum Vorjahr ist ein minimaler Rückgang von 0,7% zu verzeichnen.

Der leichte Rückgang an Beratungen verteilt sich auf nahezu alle Sparten. Zugelegt hat hingegen die Sparte Allgemeines Konsumentenrecht im Bereich Telekommunikation um 1227 Beratungen. Die wohnrechtliche Beratung ist mit 31% aller Beratungen am häufigsten nachgefragt.

Die häufigsten Anfragen in der Wohnrechtsberatung betrafen Ansprüche auf Mietzinsminderung wegen Beeinträchtigung des Gebrauches des Mietgegenstandes, Streit um Rückzahlung der Kaution beim Auszug und Zulässigkeit der Miethöhe.

Der Anstieg im Bereich Telekommunikation lässt sich im Wesentlichen auf die im Vorjahr durchgeführte Erhöhung der Tarife durch die Telekomanbieter zurückführen. Dies führte zu einer verstärkten Inanspruchnahme der Beratung insbesondere im Hinblick auf eine Kündigung der bestehenden Verträge. In den übrigen Bereichen hielt der Trend zum Vorjahr an. So gab es im Bereich der Versicherungen vermehrt Anfragen zur Kündigung von Verträgen sowie zum Umfang von Versicherungsleistungen. Bei den Beratungsthemen Kauf und Dienstleistungen lag der Schwerpunkt bei Anfragen rund um Gewährleistungs- und Garantieansprüche der KonsumentInnen.

Mit Anfang dieses Jahres wurde in Anlehnung an eine EU-Empfehlung eine österreichweit vereinheitlichte und um eine Vielzahl an Erfassungskriterien erweiterte Statistik eingeführt. Ziel der Neugestaltung unserer Statistik soll im Besonderen sein, sie für eine umfassende Datenauswertung aussagekräftiger zu machen.

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	≈ 14 %
Probleme beim Kauf	≈ 14 %
Probleme mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten	≈ 8 %
Probleme im Bereich Geld und Kredit	≈ 7 %
Probleme mit Versicherungen	≈ 4 %