

TOP 3.4.7 KonsumentInnenberatung - Bilanz 2016

2016 wurden von der AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, insgesamt 41.229 Beratungen durchgeführt. Davon waren 37.409 telefonische Beratungen und 678 persönliche Beratungen. Ferner wurden 3.142 schriftliche Anfragen beantwortet. In 553 Fällen sind Interventionen bei den Unternehmen durchgeführt worden, wobei außergerichtlich rund € 281.160,- für die KonsumentInnen herausgeholt werden konnten. Im Vergleich zum Vorjahr ist ein Beratungsrückgang von 9 % zu verzeichnen.

Dieser Rückgang war für die telefonische und persönliche Beratung zu verzeichnen, nicht hingegen für die schriftliche Beratung. In Bezug auf Themen verteilt sich der Rückgang gleichermäßig auf alle Sparten.

Bezogen auf das Gesamtberatungsaufkommen entfallen auf die Sparte Allgemeines Konsumentenrecht 54 %, auf Wohnen 32 % und auf Finanzdienstleistungen und Versicherungen 14 %. Nicht zuletzt aufgrund der intensiven Medienarbeit der AK zum Thema Wohnpolitik und Mietrechtsreform gibt es eine anhaltend hohe Nachfrage an die wohnrechtliche Beratung, mit Schwerpunkt Mietverhältnisse im Rahmen des Mietrechtsgesetzes. In der Beratungssparte Allgemeines Konsumentenrecht drehten sich die Anfragen vor allem wieder ums Thema Kauf bzw um Gewährleistungs- und Garantieansprüche der KonsumentInnen, aber auch um Beschwerden zu überhöhten Rechnungen von Handwerkern oder um Vertragsverlängerungen bzw. Forderungen von Partnervermittlungen.

Die sechs am häufigsten nachgefragten Problembereiche

Probleme mit Wohnen	≈32,4 %
Probleme bei Warengeschäften, wie zB beim Kauf von Möbel, Elektrogeräte, KFZ, etc.	≈14,8 %
Probleme mit Werk- und anderen Dienstleistungsverträgen, wie zB mit Handwerkern, Reparatur von KFZ, Partnerinstituten, Kinderbetreuung, Schlankheitsinstituten, etc.	≈9,7 %
Probleme im Bereich Finanzdienstleistungen	≈8,7 %
Probleme mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten	≈7,1%
Probleme mit Internetabzocke, Werbefahrten, etc.	≈6,5 %