

Mündige Konsument:innen

Täglich müssen Konsument:innen eine Vielzahl von Entscheidungen treffen. Das betrifft den alltäglichen Einkauf genauso wie den sicheren Umgang mit ihren Finanzen, den eigenen Wohnraum, die richtige Wahl von Versicherungs- oder Mobilfunkverträgen oder eine Bestellung im Internet.

Konsument:innen sind gefordert, Produkte zu vergleichen, Angebote einzuholen und Kleingedrucktes zu lesen und zu verstehen.

Die rasante technische Entwicklung und die Vielfalt des Marktes bringen es mit sich, dass den Konsument:innen unzählige Optionen zur Verfügung stehen und ihnen dadurch eine entscheidende Rolle am Markt zugesprochen wird. Allerdings braucht es viel Zeit, Geduld und vor allem Wissen um ihre Rechte und deren Durchsetzung.

Mündige Konsument:innen, die sich selbst informieren und die richtigen Kaufentscheidungen treffen, gelten als Leitbild der Europäischen Union.

Wer sind Konsument:innen oder Verbraucher:innen?

Hier gibt es unterschiedliche Definitionen:

- ⇒ Im ökologischen Sinn versteht man unter Konsument:innen im Allgemeinen Personen, die Güter verzehren oder verbrauchen.
- ⇒ Im wirtschaftlichen Sinn werden als Verbraucher:innen natürliche Personen bezeichnet, die Dienstleistungen und Waren zur eigenen Bedürfnisbefriedigung käuflich erwerben und konsumieren.
- ⇒ Im rechtlichen Sinn sind Konsument:innen Privatpersonen (natürliche Personen), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließen, ohne dabei selbst ein Unternehmen zu sein.

Wer ist KonsumentIn?



Bild: Sozialministerium/fridrich/oe.gov

Was ist nun das eigentliche Problem?

Die sehr schnelle wirtschaftliche und technologische Entwicklung birgt neben vielen Chancen auch große Risiken für Konsument:innen. Dazu kommt, dass eine Privatperson oftmals eine gewisse „Unterlegenheit“ gegenüber einem Unternehmen hat. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass Unternehmen im Geschäfts- und Rechtsverkehr auf Grund ihrer wirtschaftlichen Erfahrungen und ihres Know-How den Verbraucher:innen zum Teil weitaus überlegen sind. In Österreich werden Konsument:innen gegen dieses Ungleichgewicht durch das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) geschützt.

Konsumentenschutzgesetz

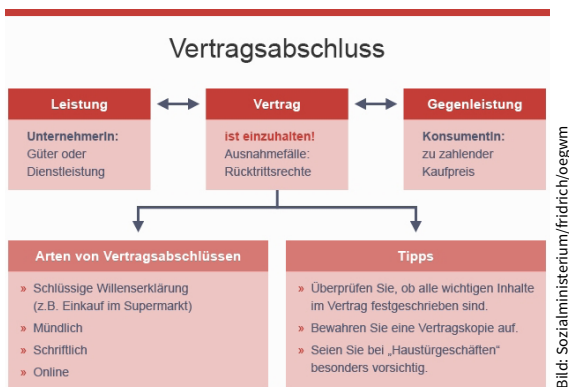
Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) dient dem Schutz von Konsument:innen und bildet die rechtliche Grundlage für Geschäfte zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen.

Es ist ein Bundesgesetz, das im Jahr 1979 in Kraft getreten ist. Es wurde seither in regelmäßigen Abständen geändert und aktualisiert, einerseits wegen des praktischen Bedarfs und andererseits wegen notwendiger Anpassungen an EU-Richtlinien.

Es gliedert sich in 3 Hauptstücke. Das 1. Hauptstück beschäftigt sich mit besonderen Bestimmungen, wie z.B. mit dem Rücktrittsrecht, der Gewährleistung, der vertraglichen Garantie, dem Transparenzgebot der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Kostenvoranschlag und beson-

deren Vertragsarten (Werkverträge, Kautionen, Heimverträge ...).

Das 2. Hauptstück behandelt die Verbandsklage. Das 3. Hauptstück fügt noch ergänzende Bestimmungen, z.B. betreffend Maklervertrag oder Reiseveranstaltungen, hinzu.



Viele Vertragsabschlüsse

Im Laufe eines Konsumentenlebens spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle – das können z.B. Leasing-, Miet-, Dienstleistungs-, Versicherungs- oder Werkverträge sein. Der häufigste Vertragstyp ist jedoch der Kaufvertrag. Nahezu täglich werden von uns Verträge eingegangen. Bei vielen Geschäften verlaufen diese Abschlüsse und deren Durchführung reibungslos. Es kann aber auch zu erheblichen Problemen rund um Verträge kommen.

Anmerkungen

Informiert und sicher kaufen

Konsumentenschutzorganisationen

In Österreich gibt es verschiedene Einrichtungen, die sich solcher Problemstellungen annehmen. Ihre Aufgabe ist es, Konsument:innen zu beraten, deren Rechte durchzusetzen und an der Rechtsgestaltung teilzunehmen.

Schnelle und kompetente Hilfe

Die Konsumentenschutzeinrichtungen bieten durch ihre kompetente Beratung schnelle Hilfe. Spezialist:innen beschäftigen sich täglich damit, die von der Bevölkerung herangetragenen Problemstellungen zu lösen, neueste Angebote zu prüfen und Abzocke-Tricks aufzudecken. Gegebenenfalls werden auch rechtliche Schritte eingeleitet.

Institution	Aufgaben
Sozialministerium	⇒ Vernetzungs- und Koordinationsarbeit auf Bundes- und internationaler Ebene, Teilnahme am Gesetzgebungsprozess, Beauftragen von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung, Verbraucherbildung
Arbeiterkammern in Österreich	⇒ Konsumentenberatung und -information, Einbringen von konsumentenpolitischen Interessen in die öffentliche Diskussion, Durchführung von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung
Verein für Konsumenteninformation (VKI)	⇒ Konsumentenberatung (Wien, Innsbruck), österreichweite telefonische Beratung, Prüfung der Qualität von Waren und Dienstleistungen, Herausgeber der Fachzeitschrift „Konsument“, Durchführung von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung
Europäische Verbraucherberatung	⇒ Beratung bei grenzüberschreitenden Verbrauchergeschäften
Single Issue-Einrichtungen (Autofahrerverbände, Schuldenberatungen, Patientenvertretungen, Mieterorganisationen ...)	⇒ Beratung für klar abgegrenzte Konsumbereiche

 Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

Sozialministerium

Das Sozialministerium versteht sich als zentrale Drehscheibe der österreichischen Konsumentenpolitik. Eines ihrer Hauptanliegen ist es, Verbraucher:innen gegenüber Unternehmen bei der Sicherstellung und Durchsetzung ihrer Bedürfnisse, Interessen und Rechte zu helfen.



Arbeiterkammern in Österreich

Die österreichischen Arbeiterkammern (neun Landeskammern) widmen sich neben ihrer Hauptaufgabe Arbeitnehmer:innenschutz auch ausführlich dem Schutz von Konsumentinnen und Konsumenten. Es werden praktische Hilfen angeboten, wie z.B. Bankenrechner, Tarifwegweiser, Internet-Ombudsstelle für den Konsumentenschutz, ein Infopaket Konsumentenschutz (Einkauf und Recht, Wohnen, Reisen, Versicherungen, Auto ...) und weitere. All das findet man unter www.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/index.html.



Verein für Konsumenteninformation

Verein für Konsumenteninformation (VKI) – Fachzeitschrift „Konsument“

Ziel dieses Vereines ist, die Konsument:innen zu beraten und objektiv über Eigenschaften und Kaufbedingungen von Produkten und Dienstleistungen zu informieren um den Markt transparenter zu machen. Zudem unterstützt der VKI (<https://vki.at>) die Verbraucher:innen bei der Durchsetzung ihrer Rechte als klagsbefugter Verein.

Er ist Herausgeber der Zeitschrift „Konsument“.

Hier werden Ergebnisse von Produkttests veröffentlicht und Informationen zu relevanten und aktuellen Themen veröffentlicht. Auf der Website www.konsument.at können viele interessante Beiträge zum Themenschwerpunkt abgerufen werden.

Auf der Website www.verbraucherrecht.at bietet der VKI zahlreiche rechtlich relevante Informationen zu diversen Verbrauchergeschäften an.

Anmerkungen