

# Mit viel Engagement dabei

*Die AK-ExpertInnen konnten für die KonsumentInnen wertvolle Erfolge erringen.*

**Gabriele Zgubic**

*Abteilung Konsumentenschutz der AK Wien*

**E**s ist wie so oft eine Machtfrage. Denn KonsumentInnen und Konsumenten sind gegenüber ProduzentInnen, HändlerInnen und DienstleistungsanbieterInnen im Nachteil. Sei es aufgrund mangelnder Fachkenntnis und Information, sei es mangels Marktmacht: Daher ist es eine wesentliche Aufgabe des AK-Konsumentenschutzes, ein wirksames Gegengewicht zu bilden. Die AK ist Markt- und Preiswächterin, berät, unterstützt, zieht vor Gericht und vertritt die Interessen der KonsumentInnen gegenüber Politik und Wirtschaft. Sie ist in der Konsumentenpolitik eine bedeutende Akteurin in Österreich, und das durchaus mit Erfolg.

## Für die Rechte der KonsumentInnen

Jährlich berät die AK rund 350.000 KonsumentInnen in ganz Österreich. Ob Gewährleistung, überhöhte Rechnungen, Bankomatgebühren, Ärger mit Handwerkern, Handy- oder Internetanbietern, VermieterInnen oder Internet-Abzocke: Der AK-Konsumentenschutz steht für die Rechte der KonsumentInnen ein, berät und bietet Hilfe zur Selbsthilfe, unterstützt mit Musterbriefen oder interveniert.

Die AK-KonsumentenschützerInnen setzen sich mit viel Engagement ein. Wenn sie erfolgreich helfen können und sich KonsumentInnen sogar bedanken, freuen sie sich besonders. Ein Auszug:

„Sie sind spitze!!! Wie haben Sie das geschafft? ... Vielen, vielen Dank nochmals für Ihre Unterstützung!!“

„Daher bedanke ich mich hiermit sehr herzlich für die sehr gute Beratung und für die tolle Unterstützung, für mich war seine Arbeit Gold wert! Es ist generell sehr selten, dass man Menschen antrifft, die mit Herz und Seele ihrer Tätigkeit nachgehen, vielen Dank auch dafür! Ohne Ihre Hilfe hätte ich als Privatkundin mein Recht gegen so eine riesige Bank nicht durchsetzen können! Ich wünsche Ihnen alles Gute und ich bin überzeugt, dass Sie in Zukunft noch vielen, vielen Menschen helfen werden, ihr Recht durchzusetzen.“

„Ich möchte mich ganz herzlich für die so rasche Bearbeitung meiner Anfrage bedanken sowie auch für Ihre Einschätzung. Ich lese regelmäßig die AK-Zeitung inklusive der Konsumentenschutz-Artikel und kann nun bestätigen, dass man tatsächlich extrem rasch beraten wird – ein gutes Gefühl.“

Mit zahlreichen Preistests, Studien und Onlinerechnern bringt die AK Transparenz in Märkte, etwa bei Lebensmitteln, Telefontarifen, Mieten oder Bankgebühren. Wenn dort etwas schief läuft, werden die AK-KonsumentenschützerInnen aktiv. So tritt die AK gegen die hohen Wohnkosten auf und fordert von der Regierung Maßnahmen, damit Wohnen wieder leistbar wird. Der AK-Konsumentenschutz macht Druck, wenn gesetzlicher Regelungsbedarf besteht. Beispielsweise hat sich die AK immer dafür eingesetzt, dass der Zugang zum eigenen Bargeld an Geldautomaten kostenlos bleiben muss, und sich vehement gegen Bankomatgebühren ausgesprochen. Nicht zuletzt aufgrund des Engagements der AK wurde im Herbst 2017

ein weitgehendes Verbot von Bankomatgebühren im Parlament beschlossen.

KonsumentInnen sollen nicht nur recht haben, sondern auch recht bekommen. Die AK zieht gegen rechtswidrige Klauseln in Verträgen vor Gericht und konnte KonsumentInnen schon viel Geld ersparen. Im Jahr 2017 konnten für KonsumentInnen rund zwölf Millionen Euro im Klagsweg herausgeholt werden. Dazu kommen noch 350 Millionen Euro wegen Falschberechnung von Kreditzinsen.

## Die Klagserfolge der letzten Jahre können sich sehen lassen

### » **Stop-Loss**-Aktion bei Fremdwährungskrediten

Die AK hat KreditnehmerInnen von Schweizer-Franken-Krediten unterstützt, denen von den Banken zur Absicherung ihres Kredites eine Stop-Loss-Vereinbarung empfohlen worden war, die letztlich unbrauchbar war und den KreditnehmerInnen sogar Verluste brachte. Für 140 geschädigte KreditnehmerInnen konnte ein Vergleich über rund 900.000 Euro erzielt werden.

### » **Negativzinsen** bei Krediten

Ein negativer **Referenzzinssatz** bei variabel verzinsten Krediten muss berücksichtigt werden. Das entschied der Oberste Gerichtshof in einem Verfahren, das der Verein für Konsumentinformation im Auftrag der AK Tirol geführt hat. Insgesamt müssen rund 350 Millionen Euro von den Banken zurückgezahlt werden.