Mag.ª Angela Riegler
Leiterin Konsumentenberatung
Arbeiterkammer Salzburg

60 Jahre Konsumentenberatung

Nahe an den Menschen, unbürokratisch, vielfältig, stark, zukunftsorientiert

Zwischen Konsumierenden und Unternehmen herrscht ein strukturelles Ungleichgewicht. Konsumentinnen und Konsumenten wissen oft zu wenig über ihre Rechte Bescheid und können sie in der Regel nicht durchsetzen. Fehlendes Wissen über Produkte und Dienstleistungen benachteiligt sie gegenüber Unternehmen zusätzlich.

Wie in vielen Bereichen unserer Gesellschaft geht auch durch die Gruppe der Konsumentinnen und Konsumenten eine Kluft. Gerade heute, wo Konsum nicht nur der Befriedigung von Grundbedürfnissen dient, sondern auch Ausdruck gesellschaftlicher und sozialer Teilhabe ist, hängt er sehr stark vom Einkommen ab. Finanziell schwächere Konsumierende haben schlechtere, mitunter gesundheitsgefährdende Wohnverhältnisse, können sich Bio-Lebensmittel nicht leisten und sind beim Wissen um Verbraucherrechte und deren Durchsetzung im Nachteil. Die fortschreitende Digitalisierung im Konsumentenbereich wird diese Tendenz verstärken.

Die Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Salzburg hat es seit jeher als ihre Aufgabe angesehen, diese Schieflage auch unter Berücksichtigung der Interessen der finanziell schwächer Gestellten auszugleichen. Unsere Schuldnerberatung unterstützte Menschen, die in die Schuldenfalle gerieten. Wem ein Bankkonto verwehrt wurde, konnte mit unserer Unterstützung ein Mikrokonto bei einer bestimmten Bank bekommen. Unsere Preisvergleiche und Warenkörbe dienten und dienen nicht nur der Information. Dadurch wird Druck ausgeübt, faire Preise zu bekommen.

Um Konsumierende bestmöglich zu unterstützen, haben wir ein Beratungskonzept entwickelt, wo Expertinnen und Experten mit Rat und Tat auch bei speziellen konsumentenrechtlichen Themen weiterhelfen. Dabei werden auch die Bedürfnisse arbeitender Menschen berücksichtigt, indem Abendberatungen in der Stadt sowie in den Bezirken angeboten werden. Entwicklungen im Konsumbereich wurden aufgegriffen, Trends zum Teil vorweggenommen. Das Serviceangebot wurde an geänderte Verhältnisse angepasst, ausgebaut und erweitert. Nachhaltigkeits-, Umwelt-, Gesundheits- und soziale Aspekte spielen in unserer Arbeit immer eine Rolle.

In der Zukunft steht Konsumentenschutz vor großen Herausforderungen, etwa beim Stichwort „Digitalisierung“: Big Data, Internet der Dinge, dynamische Preisauszeichnung und/oder personalisierte Preisgestaltung, Kryptowährungen, Prosumer-Thematik, um nur einige Themen zu nennen. Die Zukunft des Konsums wird anders ausschauen müssen, als wir es gewohnt sind. Die Politik wird gefordert sein Anreize zu schaffen, damit immer mehr Güter und Waren auf den Markt kommen, die unter menschenwürdigen sozialen Bedingungen produziert werden und deren Herstellung die Umwelt schont.

Dabei darf nicht vergessen werden, dass die einkommensschwächsten Konsumierenden die jetzt schon die wenigsten Ressourcen verbrauchen (sie machen keine Fernreisen, fahren keine „spritfressenden Autos”, haben weniger stromverbrauchende Geräte) nicht noch einmal bezahlen.

60 JAHRE KONSUMENTENBERATUNG

Arbeiterkammer Salzburg
Markus-Sittikus-Straße 10
5020 Salzburg
Tel.: +43 (0)662 86 87
E-Mail: konsumentenschutz@ak-salzburg.at
www.ak-salzburg.at

Impressum
Medieninhaber: Arbeiterkammer Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10, 5020 Salzburg, Telefon: +43 (0)662 86 87, www.ak-salzburg.at
Autor: AK Salzburg
Redaktion: Stephan Gabler
Grafik: Ursula Brandecker
Fotos: AK Salzburg; stock.adobe.com
Druck: GWS Geschützte Werkstätten - Integrative Betriebe Salzburg

Juni 2018

60 JAHRE
KONSUMENTENBERATUNG IN DER ARBEITERKAMMER SALZBURG

1958
2018

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

60 Jahre

umfassender Konsumentenschutz für ein leistbares Leben unter fairen Bedingungen

AK-Präsident und ÖGB-Landesvorsitzender Peter Eder (li.) und AK-Direktor Dr. Martin Neureiter

Am 15. März 1962 proklamierte US-Präsident John F. Kennedy vor dem Kongress 4 grundlegende Verbraucherrechte. Darunter der Schutz vor betrügerischer oder irreführender Werbung und das Recht, aus einer Vielfalt von Produkten mit marktgerechten Preisen wählen zu können. Die Arbeiterkammer Salzburg hat sich aber stets weit darüber hinaus den Interessen der Konsumierenden verpflichtet gefühlt.

Unsere Arbeit war in den frühen Jahren hauptsächlich durch Informationen, Produktberatungen und Ausstellungen gekennzeichnet. Seit Beginn der 1980er Jahre boten und bieten wir Salzburgs Konsumentinnen und Konsumenten ein umfangreiches Beratungsangebot auch zu Spezialthemen, wie Wohnen und Finanzdienstleistungen.

Nachhaltigkeit und soziale Aspekte spielen in unserer Arbeit ebenfalls eine Rolle. So sind wir seit 60 Jahren für Salzburgs Konsumentinnen und Konsumenten eine starke Lobby und können mehr als 23.000 Mal jährlich auch im Einzelfall ganz konkret helfen.

Auch in Zukunft heißt unser Motto: Für ein leistbares Leben unter fairen Bedingungen!

Unsere Leistungen und Services

4 Teams mit Expertinnen und Experten unterstützen Salzburgs Konsumentinnen und Konsumenten nicht nur im Einzelfall durch Beratung und Intervention. Kollektive Interessen werden genauso wahrgenommen, wie Berichte, Stellungnahmen und Expertisen erstellt. Durch umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit werden Konsumentinnen und Konsumenten informiert.

Beratung und Intervention in 4 Teams zu folgenden Themen:

Allgemeine Konsumentenberatung

Kauf/Internetkauf, Schadenersatz, Gewährleistung/Garantie, Dienstleistungsverträge (z. B. Handwerker, Fitnessstudios, Partnervermittlung), Patientenrecht

Marktbeobachtung

Telefon-, und Internetanbieter, Abofallen im Internet, Energie, GIS Gebühren, Lebensmittel, Rauchfangkehrer, Testberichte, Preiserhebungen, Produkttests

Finanzdienstleistungen und Reisen

Reisen, Kredite, Bankangelegenheiten, Versicherungen, Leasing, Gewinnspiele

Wohnen

Mietrecht, Wohnungseigentumsrecht, Wohnungsgemeinnützigkeitsrecht, Betriebskosten, Hausverwaltungen, Immobilienmakler, Bauträgervertragsrecht

Sie helfen über 23.000 Mal pro Jahr persönlich, am Telefon oder via Mail. Und tragen damit zu einem leistbaren Leben unter fairen Bedingungen in Salzburg bei. Das Team der AK-Konsumentenberatung 2018 mit Abteilungsleiterin Mag.ª Angela Riegler (sitzend, Zweite von rechts).

Die Konsumentenberatung im Laufe der Zeit

1958 – Anfänge

Seit 1958 wöchentliche Herausgabe einer Konsumenten-Information. 1959 ständige individuelle Beratungen – z. B. über Öfen, Kühlschränke, Waschmaschinen, Waschmittel und Fernsehgeräte.

1980 – Ausbau

Anfang der 1980er Jahre Beratungen zu: Wohn- u. Mietrecht, Blumen, Heizung, Versicherungen, Bauberatung, Sportartikel, Elektro- und Haushaltsgeräte, Textilien, KFZ, Geld- und Kreditberatung, Schuldnerberatung, Pilzberatung, Ernährung, Foto- u. Filmberatung.

1989 – Bautreuhand/IMMAG/WEB

1989 Aufdeckung des Bautreuhand/IMMAG/WEB Skandals. Dieses Engagement für geschädigte Anleger hat wesentlich dazu beigetragen, dass in Österreich strengere Regeln für Immobilienfonds entwickelt wurden.

1991 – Schuldenberatung

1991 wurde mit unserer tatkräftigen Unterstützung die Schuldenberatung Salzburg als Verein auf die Beine gestellt.

1995 – Preiserhebung

In Zusammenhang mit dem EU- Beitritt gab es große Preiserhebungen bei Lebensmitteln, Haushaltsgeräten, Drogeriewaren, Elektronikartikeln sowohl vor wie nach dem Beitritt Österreichs zur EU.

1997 – Online-Vorreiter

1997 Start eines Projektes in Kooperation mit der EU. Dabei präsentierten wir die erste Homepage einer AK-Konsumentenberatung in Österreich.

1998 – Telekommunikation und Energie

Liberalisierung des Telekommunikationssektors 1998 und des Strom- und Gasmarktes 2001 und 2002: Ausbau der Telekommunikations-, Internet- sowie Energieberatung.

2000 – Kreditzinsen

2000 Beginn der Überprüfung von Kreditzinsen. 2.100 Kreditfälle wurden nachgerechnet und mehr als 1,6 Millionen Euro herausgeholt.

2006 – Verbraucherbildung

Seit 2006 regelmäßige Vorträge vor Schülerinnen und Schülern und Infos zu Maturareisen.

2007 – Veranstaltungen

… zu gesellschaftlich relevanten Themen, wie 2007 „Individuelle Zukunftsvorsorge", 2009 „Nanotechnologie-Chancen und Risken", 2013 "Gesellschaftliche Unternehmensverantwortung - Ein Werbeschmäh?"

2007 – Anlegerschutz

2007 meldeten sich hunderte Anleger zum Finanzprodukt "Meinl European Land". In Kooperation mit der Bundesarbeitskammer konnte für Betroffene Geld zurückgeholt werden.

2007 – Bauträger

Wir führten die Grundsatzentscheidung herbei, dass der Bauträger nicht haftet, wenn das Verkaufsobjekt in einer Gefahrenzone liegt.

2008 – Warenkorb

Ab 2008 zweimal jährlich Preiserhebung von Gütern des täglichen Bedarfs. Dadurch sind die Preisunterschiede zu Bayern von 20 % mittlerweile auf unter 10 % zurückgegangen.

2009 – Jugendschutz

2009 bis 2016 Überprüfung der Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen bei: Altersfreigaben bei DVD's und Computerspielen, Wettbüros, Solarien, Tankstellen und beim Verkauf von Feuerwerkskörpern.

2016 – Negativzinsen

2016 und 2017 umfassende Info und Beratung zu der so genannten Negativzinsen-Problematik.