

# Tätigkeitsbericht 2017



Verein für Konsumenteninformation

# Tätigkeitsbericht 2017

Verein für Konsumenteninformation

€ 26 Mio.  
gespart\*

**DAS LEISTET DEIN VKI**

**Energiekosten-Stop**

125.700 Wechsel

\*an Energiekosten, durch den Wechsel  
zu einem günstigeren Anbieter seit 2013

409.000 Anmeldungen

**Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich**

1.570 Mal Soforthilfe

1.530 Interventionen

2.100 Informations-  
anfragen

148 veröffentlichte Artikel  
auf europakonsument.at

**KONSUMENT**

Das österreichische Testmagazin



49.800 Print-Abos

10.100 Online-Abos

55.000 Stk. Einzelverkauf

3,6 Mio. Visits auf konsument.at

**63.210 Beratungen**



Dauer  
pro  
Bera-  
tung  
ca.  
30 Min.

305 Gerichtsverfahren  
90% Erfolgsquote

€ 500  
Mio.  
erstritten

**101** Presse-  
aussendungen

3.540 Medien-  
erwähnungen

**115 Tests**

- ✓ 25 Eigentests
- ✓ 45 Reports
- ✓ 32 Tests mit STIWA
- ✓ 13 Tests mit ICRT

STIWA: Stiftung Warentest  
ICRT: International Consumer Research & Testing Ltd.

# Inhalt

- 5 Vorwort
- 6 Jahresrückblick 2017
- 10 Tests, Reports und Markterhebungen
- 12 Begriffe aus der Testarbeit
- 14 Testverfahren
- 16 Sonderprojekte
- 19 Kooperationen
- 20 Testmagazin KONSUMENT
- 24 Bücher und Sonderpublikationen
- 26 Konsumentenberatung
- 28 Rechtsangelegenheiten
- 30 Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)
- 34 Öffentlichkeitsarbeit
- 35 Testplakette
- 36 Personal- und Wirtschaftsdaten
- 38 Mitglieder und Organisationsaufbau
- 40 Vereinsstatuten

# Vorwort

Ein altes chinesisches Sprichwort lautet: „Wenn der Wind der Veränderung weht, bauen die einen Mauern und die anderen Windmühlen.“ Nach diesem Motto geht der VKI seit jeher vor. Innovativ-vorausdenkend, kreativ-gestaltend und proaktiv-verändernd stellen wir uns den teilweise gravierenden gesellschaftlichen Umbrüchen. Wir errichten nicht Mauern der Beharrlichkeit, sondern nutzen den „Wind of Change“ für die Konsumentinnen und Konsumenten. Der Beweis dafür: 2017 erzielte unser Verein eines der besten Ergebnisse seiner Geschichte.

Ein paar Eckpunkte zur Verdeutlichung: Über 500 Millionen Euro haben wir für die Verbraucher mit Sammelaktionen erstritten. Mehr als 300 rechtliche Verfahren wurden geführt – mit einer Erfolgsquote jenseits der 90-Prozent-Marke. Rund 63.200 Beratungen, 900 Interventionen und die Etablierung der 24/7-Online-Beratung auf [www.vki.at](http://www.vki.at) waren weitere Meilensteine. Dazu kamen 115 Tests & Reports, 6 Millionen Euro Ersparnis für die Energiekosten-Stop-Haushalte und nicht zuletzt 480.000 Konsument-Hefte, die Ende des Jahres im Umlauf waren – ein neuer Höchststand!

Unter dem Strich heißt das: Wir werden gebraucht. Mehr denn je. Das Modell des VKI ist einzigartig in Europa. 1961 von den Sozialpartnern gegründet und seit damals von der öffentlichen Hand gefördert, sind wir heute „Anwaltskanzlei“, Beratungszentrum, Forschungsinstitut und Medienhaus gleichermaßen. Wir agieren mit dem EVZ im europäischen Kontext und ziehen unsere Legitimation nicht zuletzt aus jenen Eigenschaften, die uns die Menschen zuschreiben: Unabhängigkeit, Unbestechlichkeit und Objektivität.

Wir stellen uns optimistisch den Herausforderungen, insbesondere was die fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft betrifft. Unser Dank gilt dabei unseren wichtigsten Partnern, der Arbeiterkammer und dem Konsumentenschutzministerium. Sie begleiten uns tatkräftig auf dem Weg in die Zukunft! Er gilt aber auch den über 100 Beschäftigten. Denn sie sind es, die unseren gemeinsamen Erfolg erst möglich machen. Danke sehr!



Mag. Dr. Rainer Spenger  
Geschäftsführer  
[rspenger@vki.at](mailto:rspenger@vki.at)



Dr. Josef Kubitschek  
Geschäftsführer  
[jkubitschek@vki.at](mailto:jkubitschek@vki.at)

# Jahresrückblick 2017 (ein Auszug)

## Jänner

---

### **Neuaufgabe der Aktion Energiekosten-Stop**

„Gemeinsam weniger zahlen für Strom und Gas.“ Unter diesem Motto hilft der VKI österreichischen Haushalten, ihre Energierechnung zu senken. Nach den großen Erfolgen der bisherigen Aktionen startete der VKI Anfang des Jahres einen weiteren Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. Damit sollten Konsumentinnen und Konsumenten in ganz Österreich beim Wechsel zu einem günstigeren Energieanbieter unterstützt werden. Gleichzeitig will der VKI Bewusstsein dafür schaffen, dass Strom- und Gaslieferanten frei wählbar sind und ein Anbieterwechsel zu erheblichen Einsparungen führen kann.

## Februar

---

### **MPC-Fonds**

Der Oberste Gerichtshof (OGH) bejahte in einem Musterprozess des VKI im Auftrag des Sozialministeriums die Haftung der Hypo Steiermark wegen Falschberatung zu den „Weichkosten“ der „geschlossenen MPC-Fonds“. Der OGH verneinte zudem ein Mitverschulden und sprach den Anlegern 100 Prozent Schadenersatz zu.

## März

---

### **Weltverbrauchertag**

Anlässlich des Weltverbrauchertages bot der VKI kostenlose Beratung zu Themen wie Reklamationen, übereilt geschlossene Verträge, Versicherungen und Kredite, Handyprovider oder Ärger im Urlaub. Expertinnen und Experten des VKI standen im Wiener Beratungszentrum in der Mariahilfer Straße für persönliche Gespräche zur Verfügung. Alternativ konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher zwischen 9 und 15 Uhr auch telefonisch unter der Nummer 01 588 77-0 beraten lassen.

## April

---

### **Extrawurst-Test**

Extrawurst gehört in Österreich zu den beliebtesten Wurstsorten. Während sie früher hauptsächlich offen und frisch aufgeschnitten beim Fleischer oder Greißler gekauft wurde, findet die Extrawurst heute immer öfter verpackt aus dem Supermarktregal den Weg nach Hause zum Konsumenten. Der VKI testete 20 Produkte, offen und verpackt, auch in Variationen wie Putenextra oder Kalbspariser, darunter fettreduzierte Wurst und Bio-Ware. Offene Wurst

wurde sofort untersucht, verpackte zum Mindesthaltbarkeitsdatum. Das Ergebnis war bei verpackter Ware alarmierend. Von den 16 Proben fielen 3 mit „nicht zufriedenstellend“ sogar durch.

## Mai

---

### **Negativzinsen**

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums mehrere Banken geklagt, weil diese bei variabel vereinbarten Zinssätzen aufgrund des negativen Zinsindikators (etwa Libor) den vereinbarten Aufschlag als Mindestzinssatz verrechneten. Der OGH gab dem VKI recht. Für die betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten stellte der VKI einen Musterbrief für die Rückforderung der zu viel verrechneten Zinsen zur Verfügung, der mehr als 20.000 Mal genutzt wurde.

### **Butter-Test**

Butter gehört noch immer zu den beliebtesten Brotaufstrichen. Außerdem wird sie auch gerne zum Kochen und Backen verwendet. Im Schnitt verbraucht jeder Österreicher über 5 Kilogramm Butter im Jahr. Der VKI wählte 23 Produkte aus: Importware und Butter aus heimischer Produktion, Bio-Butter und solche aus konventioneller Landwirtschaft. Das Testergebnis beruhigte, gleich 18 Produkte wurden mit dem Testurteil „sehr gut“ ausgezeichnet. Nur in einer Butter war eine vergleichsweise hohe Keimkonzentration entdeckt worden, sie wurde mit „weniger zufriedenstellend“ bewertet.

## Juni

---

### **Schülerwettbewerb JETZT TESTE ICH!**

Wie gut sind Smoothies? Welche Finanzprodukte für Jugendliche gibt es? Sind Solarladegeräte die Zukunft der mobilen Stromversorgung? Mit diesen und vielen anderen Themen beschäftigten sich die 680 Teilnehmerinnen und Teilnehmer des vom VKI veranstalteten Wettbewerbes JETZT TESTE ICH! 145 Arbeiten wurden beim diesmaligen Wettbewerb eingereicht und bewertet. Die zehn besten Projekte wurden prämiert und teilten sich das Preisgeld in der Höhe von insgesamt 8.500 Euro.



## Juli

---

### **Buntstifte-Test**

Malen und zeichnen fördert nicht nur die Kreativität, sondern ermöglicht vor allem Kindern, ihre eigene Fantasiewelt festzuhalten. Umso problematischer ist es da, wenn sich in Buntstiften Stoffe finden, mit denen Kinder auf keinen Fall in Berührung kommen sollten. Der VKI hat daher 20 Fabrikate unter die Lupe genommen und sie auf Handhabung und Qualität hin untersucht, aber auch auf den Schadstoffgehalt. Mit alarmierenden Ergebnissen – drei Viertel der Produkte wurden mit „nicht zufriedenstellend“ bewertet.

## August

---

### **PIP-Brustimplantate**

Der VKI vertritt seit mehreren Jahren 69 Frauen aus Österreich, die sich durch mangelhafte Brustimplantate der französischen Firma Poly Implant Prothèse (PIP) geschädigt sehen. Die Brustimplantate waren medizinisch nicht zugelassen. Der TÜV, der die PIP-Implantate zertifiziert hatte, war vom Handelsgericht Toulon zu einer Vorschusszahlung von 3.000 Euro pro Klägerin verurteilt worden. Mit seiner Beschwerde auf Zahlungsaufschub war der TÜV im Berufungsverfahren nicht erfolgreich. Die 69 vom VKI vertretenen Frauen erhielten vom TÜV insgesamt 207.000 Euro vorläufigen Schadenersatz ausbezahlt. Die Medienberichterstattung darüber war bis in die USA sehr stark.

### **VW-Abgasskandal – Erfolg im Strafverfahren**

Der VW-Dieselskandal platzte im Herbst 2015. Der VKI brachte in der Folge eine Strafanzeige gegen die Volkswagen AG bei der Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft (WKStA) ein. Die WKStA führte das Strafverfahren – trotz eindeutiger Verdachtslage – allerdings weiterhin nur gegen „unbekannte Täter“. Aufgrund der Untätigkeit der WKStA reichte der VKI Beschwerde bei der Oberstaatsanwaltschaft ein. Diese zeigte offenbar Wirkung. Es wurde ein Ermittlungsverfahren gegen die VW AG nach dem Verbandsverantwortlichkeitsgesetz gestartet. Das soll verhindern, dass angemeldete Schadenersatzansprüche der am Strafverfahren beteiligten Geschädigten verjähren können.

## September

---

### **Forderung nach Gruppenklage**

In Österreich gibt es kein ausreichendes Massenverfahren in der Zivilprozessordnung, um Ansprüche von manchmal Tausenden Geschädigten zu bündeln und prozessökonomisch abzuarbeiten. Das zeigen die Anlegerkandale der vergangenen Jahre sowie der aktuelle VW-Dieselskandal. Vielen Konsumentinnen und Konsumenten bleibt der Zugang zum Recht verwehrt, weil sie das



Kostenrisiko, das mit einer Prozessführung verbunden ist, nicht tragen können. Diese Nachteile sollen durch die Einführung einer Gruppenklage und eines neuen Musterverfahrens vermieden werden. Arbeiterkammer und VKI forderten von der Regierung daher erneut, dass die vereinbarte Einführung des Instruments der Gruppenklage endlich umgesetzt wird.

## Oktober

---

### **Vergleich bei Sammelaktion „Rücktritt bei Lebensversicherungen“**

Der VKI hatte ab März 2016 eine Sammelaktion im Zusammenhang mit dem Rücktritt von Lebensversicherungsverträgen durchgeführt. Nach der grundlegenden Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes und einer Entscheidung des OGH steht dem Versicherungsnehmer bei fehlender oder fehlerhafter Belehrung durch den Versicherer ein unbefristetes Rücktrittsrecht zu. Die Verträge waren daher nach Ansicht des VKI rückabzuwickeln. Der VKI konnte mit der Versicherungsbranche einen Vergleich zu den in diesem Zusammenhang möglichen Ansprüchen erzielen. Die Versicherungen wandten dafür einen namhaften Betrag in zweistelliger Millionenhöhe auf.

## November

---

### **Markterhebung Skigebiete**

Seit 14 Jahren beobachtet der VKI die Preisgestaltung der heimischen Skigebiete. Und seit 14 Jahren kennen die Preise nur eine Richtung: nach oben. Das zeigte auch die Erhebung für die Saison 2017/18. Im Durchschnitt verteuerte sich eine Erwachsenen-Tageskarte im Vergleich zum Vorjahr um 2,7 Prozent. Noch deutlicher waren die Preiserhöhungen bei 6-Tages-Tickets. Diese Mehrtagespässe für Erwachsene legten gegenüber der vorigen Saison um durchschnittlich 3,3 Prozent zu. Die Kartenpreise gondeln damit schneller nach oben als die Inflation, die über die letzten Monate etwa 2 Prozent betrug. Den höchsten Preisgipfel mussten die Wintersportler in Kitzbühel bezwingen. Am günstigsten waren die Tagestickets in Wenigzell und in Raggal.

## Dezember

---

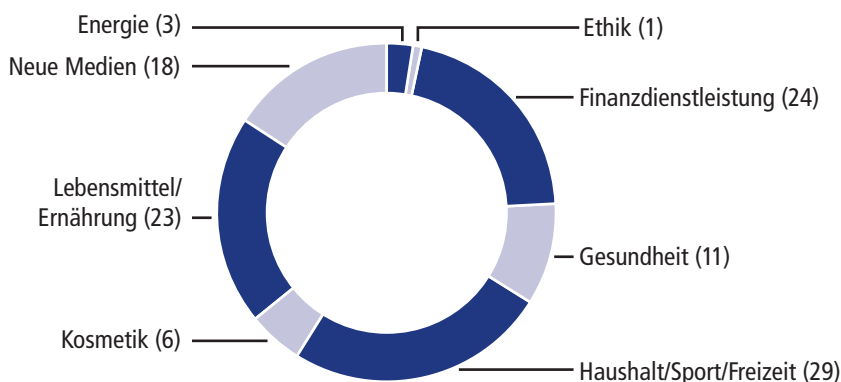
### **Erstmals Österreichisches Umweltzeichen für Spielzeug**

Spielzeug wird von Kindern nicht nur in die Hand, sondern oft auch in den Mund genommen. Daher ist es wesentlich, dass diese Produkte keine Schadstoffe enthalten. Der KONSUMENT-Test zu Babyspielzeug zeigte aber, dass viele Produkte nicht ausreichend robust oder schadstofffrei sind. 6 von 29 Produkten fielen durch. Spielzeug kann aber sehr wohl umweltfreundlich produziert und vertrieben werden. Das beweist ein niederösterreichischer Hersteller. Er wurde dafür als Erster in der Kategorie Spielzeug mit dem Österreichischen Umweltzeichen ausgezeichnet.

# Tests, Reports und Markterhebungen

2017 veröffentlichte der VKI insgesamt 115 Tests, Reports und Markterhebungen. 25 Tests und 45 Reports wurden dabei hausintern entwickelt und durchgeführt. Weitere 45 Projekte entstanden in Kooperation mit anderen Verbraucherorganisationen – insbesondere mit der deutschen Stiftung Warentest sowie der internationalen Testplattform ICRT (International Consumer Research and Testing). Auf diese Weise blieben Ressourcen für jene Tests frei, die aufgrund nationaler Besonderheiten nicht gemeinsam durchgeführt werden können – etwa in den Bereichen Finanzdienstleistung, Gesundheit oder Ernährung.

**Tests/Reports/Markterhebungen 2017 (115 insgesamt)**



Bilder rechte Seite:

1. Test Buntstifte (8/2017): Unter anderem werden Abrieb und Widerstandsfähigkeit der Stifte untersucht.
2. Test Hygiene im Haushalt (3/2017): Wie keimgefährdet ist der Kühlschrank?
3. Test Lebkuchenteige (12/2017): Weihnachtliche Verarbeitung der Testkandidaten.
4. Report Palmöl in Lebensmitteln (2/2017): Bei vielen Produzenten ist das Öl ein beliebter Inhaltsstoff.
5. Kaufberatung Drohnen (5/2017): Der VKI begab sich dafür in die Luft.
6. ICRT-Test Sommerreifen (4/2017): Wichtiges Kriterium ist das Verhalten bei Nässe.



# Begriffe aus der Testarbeit

## Warentests

Der Warentest bildet von jeher einen Schwerpunkt unserer Arbeit. Die wichtigste Form ist der vergleichende Produkttest, bei dem Waren unterschiedlicher Hersteller untersucht und einer genauen Prüfung unterzogen werden. Getestet werden Produkte aus den verschiedensten Bereichen. Am Ende werden die Qualitätsurteile „sehr gut“, „gut“, „durchschnittlich“, „weniger zufriedenstellend“ oder „nicht zufriedenstellend“ vergeben.

Beispiele: Kinderwagen (KONSUMENT 3/2017), Extrawurst (KONSUMENT 5/2017), Trekkingräder (KONSUMENT 6/2017)



Laienverkostung Chicken-Nugget-Test: Abgefragt werden u.a. Aussehen, Geruch, Konsistenz und Geschmack.

## Ethik- und CSR-Tests

Zusätzlich zu den klassischen Warentests veröffentlicht der VKI seit 2000 auch regelmäßig sogenannte Ethik- oder CSR-Tests. Dabei stellen wir die sozialen und ökologischen Bedingungen auf den Prüfstand, unter denen bestimmte Produkte hergestellt werden.

Beispiel: Ethik-Report Palmöl (KONSUMENT 2/2017 und 4/2017)

## Dienstleistungstests

Anders als bei Warentests reicht bei Dienstleistungstests ein Vergleich der Produkteigenschaften oft nicht aus. Je nach Test werden deshalb auch Informationen über das (Finanz-)Produkt, die individuelle Beratung oder den Kundendienst in die Bewertung mit einbezogen. Durchgeführt

werden die Untersuchungen von entsprechend geschulten Testpersonen bzw. Expertinnen und Experten.

Beispiele: Versandapotheken (KONSUMENT 1/2017), Notebook-Reparatur (KONSUMENT 6/2017)

## Markt- und Preisübersicht

Nicht immer ist es sinnvoll, viele Einzelprodukte zu testen. Manchmal ist es für Verbraucherinnen und Verbraucher hilfreicher, sich einen Überblick über das bestehende Angebot verschaffen zu können. In diesem Fall erstellen wir eine detaillierte und objektive Erhebung, die als Orientierungshilfe in einem zunehmend komplexer werdenden Markt dienen kann.

Beispiele: Kartenpreise Skigebiete (KONSUMENT 1/2017), Preisvergleich Supermärkte (KONSUMENT 10/2017)

## Kurztests

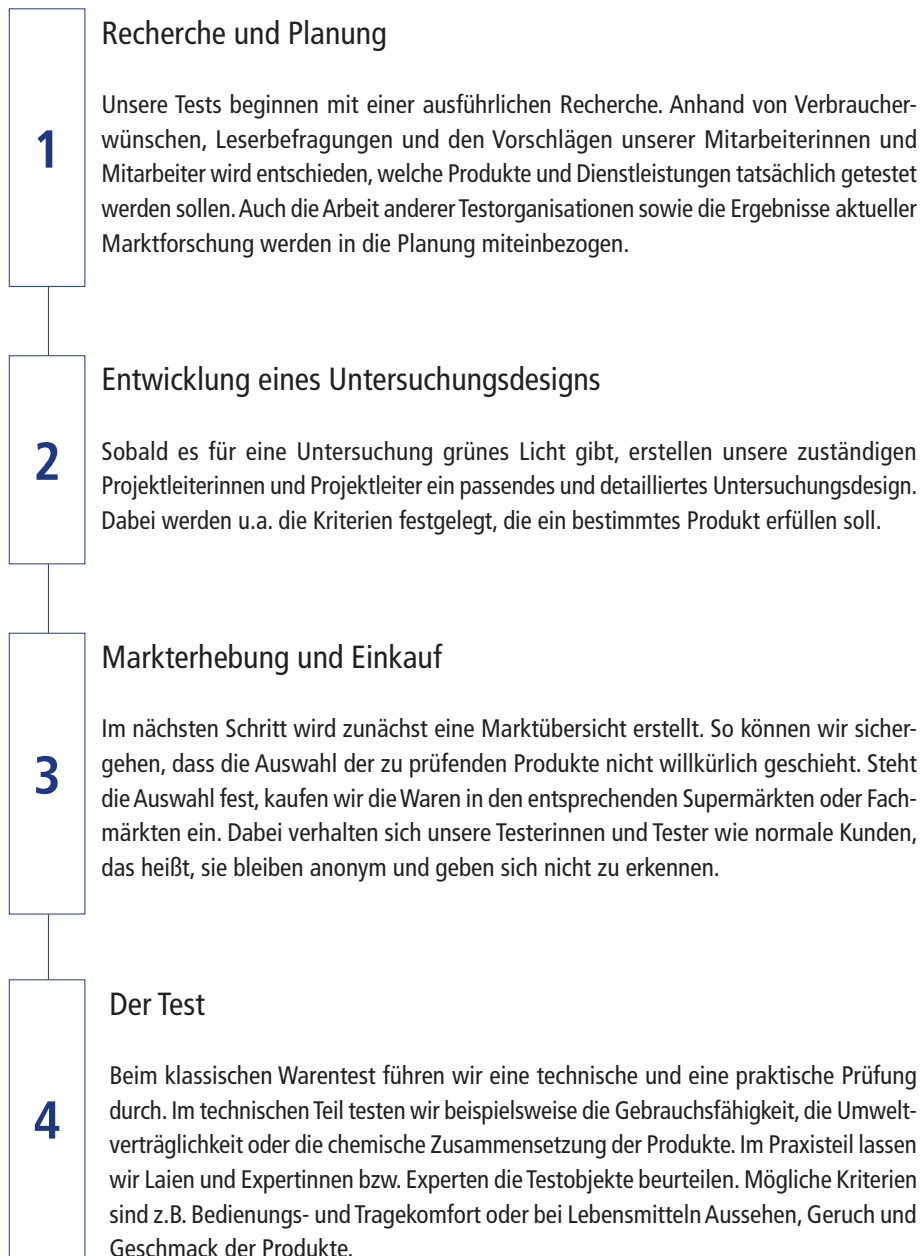
Im Rahmen von Kurztests nehmen wir häufig solche Produkte unter die Lupe, die bei Diskontern nur für einen begrenzten Zeitraum angeboten werden. Dabei wählen wir Waren aus Produktgruppen, die bereits in der Vergangenheit von uns getestet wurden. Meist prüfen wir in diesem Zusammenhang nur maßgebliche Einzelaspekte wie z.B. die Gebrauchstauglichkeit. Die Ergebnisse werden zeitnah auf [www.konsument.at](http://www.konsument.at) veröffentlicht.



Ein Eiertrenner und ein Granatapfelentkerner im Kurztest.

# Testverfahren

Alle Tests und Untersuchungen des VKI durchlaufen mehrere Schritte, die die Objektivität und Transparenz der Gesamturteile sicherstellen.



## Bewertung und Gewichtung der Ergebnisse

5

Sobald alle Ergebnisse aus dem Test vorliegen, sehen wir uns diese im Detail an. Für die abschließende Bewertung eines Produkts oder einer untersuchten Dienstleistung vergeben wir Testurteile auf einer fünfstufigen Skala („sehr gut“ bis „nicht zufriedenstellend“).

## Veröffentlichung

6

Am Ende ist es Aufgabe unserer Redakteurinnen und Redakteure, über die durchgeführten Tests zu berichten und die Ergebnisse aufzubereiten. Die fertigen Artikel werden in unserem Testmagazin KONSUMENT und auf der Website [www.konsument.at](http://www.konsument.at) veröffentlicht.



Eine Prüfsituation des Fahrradhelme-Tests aus dem KONSUMENT 5/2017.

# Sonderprojekte

## Plattform Lebensmittel-Check

Mogelpackungen, fragwürdige Zusammensetzungen oder die Auslobung als vermeintlich gesundes Produkt: Lebensmittel, die nicht halten, was sie versprechen, sind kritischen Konsumentinnen und Konsumenten ein Dorn im Auge. Seit 2012 können solche Produkte auf lebensmittel-check.at gemeldet werden. Mehr als 600 Beiträge hat der VKI bis dato bereits erstellt und samt Stellungnahme der Unternehmen veröffentlicht. In einigen Fällen haben die Hersteller inzwischen nachgebessert oder die betroffenen Produkte gänzlich aus dem Sortiment genommen.

Die meisten Meldungen erreichten uns 2017 zum Thema Verpackung und Aufmachung (33 Prozent). Im Jahr davor lag dieser Themenpunkt auf Platz 2, ebenfalls mit 33 Prozent. Darunter fallen die sogenannten Mogelpackungen, die durch ihre Aufmachung mehr Inhalt versprechen, als tatsächlich enthalten ist. Auf Platz 2 liegt mit 28 Prozent die Zusammensetzung diverser Produkte. Darunter fallen beispielsweise Artikel, die mit einer Zutat werben oder diese auf der Verpackung abbilden, die jedoch nur in geringen Mengen vorhanden ist oder deren Geschmack lediglich durch ein Aroma erzielt wird. Auf Platz 3 liegt wie im Jahr davor die Herkunft diverser Produkte. Darunter fallen vor allem Obst und Gemüse, welches im Supermarkt nicht korrekt deklariert ist, oder Produkte, auf deren Verpackung nicht auf den ersten Blick ersichtlich ist, woher die Artikel bzw. die Rohstoffe stammen. Im Vergleich zum Vorjahr gab es hier eine Steigerung der Zuschriften von 9 auf 14 Prozent. Zuschriften zum Thema Preis liegen auf dem 4. Platz (Steigerung von 8 auf 13 Prozent). Unter diesen Punkt fallen hauptsächlich versteckte Preiserhöhungen oder unklare Preisauszeichnungen. Sind Inhaltsstoffe in einem Produkt vorhanden, die man so nicht erwarten würde (Zusatzstoffe, Aromen, Alkohol), werden sie unter dem Punkt „Zutaten“ zusammengefasst. Hier gab es mit 7 Prozent ungefähr gleich viele Meldungen wie im Jahr davor.



Deutlich ausgebaut werden konnte 2017 die Präsenz auf Facebook. Rund 26.100 „Gefällt mir“-Angaben konnten wir in diesem Zeitraum erreichen (2016: 21.000). Siehe auch [www.facebook.com/lebensmittelcheck.at](http://www.facebook.com/lebensmittelcheck.at).



Die Plattform Lebensmittel-Check soll nicht nur sensibilisieren, sondern auch dazu beitragen, dass Unternehmen ihre Produkte langfristiger verbraucherfreundlicher gestalten. Jeder Hinweis, der bei uns einlangt, wird daher zunächst erfasst und von der zuständigen Fachabteilung bewertet. Ist die interne Prüfung abgeschlossen, bekommen die Hersteller vor der Veröffentlichung Gelegenheit zu einer Stellungnahme. Unterstützt wurde das Projekt durch das Gesundheits- sowie das Sozialministerium.

Die Verpackung verspricht oft zu viel Inhalt.



## Österreichisches Umweltzeichen

Seit 1990 zeichnet das Österreichische Umweltzeichen Produkte und Dienstleistungen aus, die nicht nur nachhaltig, sondern auch qualitativ hochwertig sind. Auf diesem Weg will das Umweltzeichen nicht nur eine Richtungsänderung hin zu verträglichem Konsum bewirken, sondern auch mit helfen, ökologische Produkte aus ihrer Nische zu holen. Im Rahmen einer Kooperation mit dem Umweltministerium ist der VKI dabei für die fachliche Betreuung zuständig.



Aktuell erfüllen rund 4.380 Produkte von 440 österreichischen Unternehmen die strengen Anforderungen des Österreichischen Umweltzeichens. Der Umsatz, der mit Umweltzeichen-Produkten erzielt wurde, lag 2017 bei insgesamt 1,17 Milliarden Euro (2016: 951 Millionen Euro). Insgesamt konnten 92 neue Betriebe und Schulen für das Umweltzeichen gewonnen werden. Die Gesamtzahl der Lizenznehmer kletterte Ende 2017 damit auf 1.041.

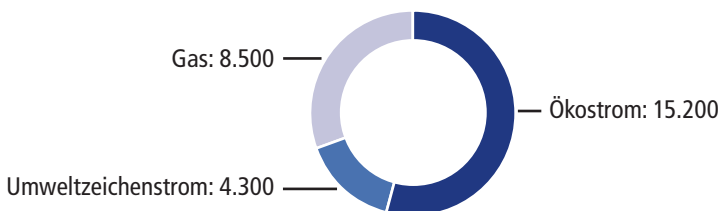
## Aktion Energiekosten-Stop 2017

„Gemeinsam weniger zahlen.“ Unter diesem Motto organisierte der VKI in den Jahren 2013/14 Österreichs ersten Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. 2016/17 ging die Aktion bereits in die vierte Runde: Dabei wurden in einem Bieterverfahren die jeweils besten Tarifangebote für Gas, Ökostrom (nach den Vorgaben der Regulierungsbehörde E-Control) und erstmals Umweltzeichen-Strom (nach der Richtlinie UZ46, ausgezeichnet mit dem Österreichischen Umweltzeichen) ermittelt.



56.600 Haushalte, die sich der Aktion bis dahin unverbindlich angeschlossen hatten, erhielten in weiterer Folge eine genaue Berechnung ihrer möglichen Kostenersparnis. Am Ende wurden rund 28.000 Wechselaufträge erfolgreich abgewickelt (8.500 für Gas, 15.200 für Ökostrom und 4.300 für Umweltzeichen-Strom).

### Anbieterwechsel 2017 (28.000 gesamt)

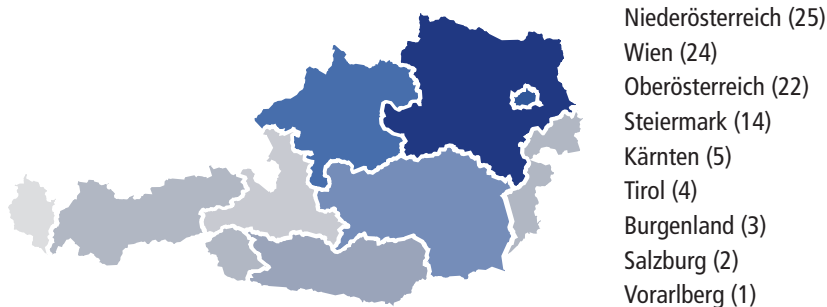


Die größte Zahl an Wechslern gab es im Rahmen des Energiekosten-Stops 2016/17 in Niederösterreich, gefolgt von Wien, Oberösterreich und der Steiermark. Geringer war der Anteil in Kärnten, Tirol und im Burgenland. Die wenigsten Wechsler wurden in Salzburg und Vorarlberg gezählt. Dort gab es ein tendenziell geringeres Einsparungspotenzial als in Ostösterreich.

Die durchschnittliche Ersparnis, die die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei einem Wechsel des Strom- und Gasanbieters erzielen konnten, lag 2017 bei insgesamt 460 Euro. In Summe konnten sich alle Wechsler gemeinsam rund 5,9 Millionen Euro für das erste Vertragsjahr ersparen. Darüber hinaus zeigt die Erfahrung, dass nicht nur Einzelne durch den Wechsel zu einem günstigeren Energielieferanten profitieren. Mehr Bewegung am Markt sorgt insgesamt für stärkeren Wettbewerb und bessere Preise.

Doch nicht nur in der Preisentwicklung zeichnet sich der wachsende Wettbewerb am österreichischen Energiemarkt deutlich ab: Seit 2013 hat sich auch die Anzahl der bundesweit tätigen Anbieter nahezu verdoppelt. Diesen Trend will der VKI weiter unterstützen und mit zusätzlichen Marktimpulsen stärken: Im Oktober 2017 startete daher bereits die fünfte Aktion Energiekosten-Stop. In der Kategorie Strom hatten Konsumentinnen und Konsumenten auch diesmal wieder die Auswahlmöglichkeit zwischen Ökostrom und Umweltzeichen-Strom. (Abschluss und Bilanz im dritten Quartal 2018.)

### Anbieterwechsel nach Bundesländern (in Prozent)



# Kooperationen

Sowohl auf nationaler wie auch auf internationaler Ebene arbeitet der VKI mit einer Reihe von Institutionen und Einrichtungen zusammen. Nachfolgend eine Auswahl der bestehenden Projektpartnerschaften:

- **ICRT – International Consumer Research and Testing (Sitz: London)**  
Internationale Gemeinschaftstests
- **Stiftung Warentest (Sitz: Berlin)**  
Gemeinsame Produkttests, Testübernahmen
- **Agrar Markt Austria (AMA)**  
Tests und Qualitätskontrollen
- **Arbeiterkammern**  
Projektpartnerschaften in den Bereichen Verbraucherrecht, Untersuchung, Publikationen
- **Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz**  
Kooperationen im Bereich Verbraucherrecht, Onlineplattform „Lebensmittel-Check“
- **Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus**  
Fachliche und administrative Betreuung des Österreichischen Umweltzeichens
- **Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger**  
Gesundheitsbezogene Untersuchungen
- **Versicherungsverband Österreich**  
Gemeinsame Publikationen
- **geizhals.at**  
Zurverfügungstellung stark verkürzter Testergebnisse und Generierung von Traffic
- **Schutzverband der österreichischen Lebensmittelindustrie**  
Branchengespräche sowie Austausch von Testmethoden
- **Österreichische Apothekerkammer**  
Branchengespräche im Sinne der Qualitätssicherung von Testuntersuchungen

# Testmagazin KONSUMENT

Das Testmagazin KONSUMENT erschien erstmals im August/September 1961 und ist das wichtigste Sprachrohr des VKI. Hier informieren wir jeden Monat branchenübergreifend über das Angebot und die Qualität von Waren und Dienstleistungen sowie über allgemeine verbraucherrechtliche Belange. Um unsere Unabhängigkeit zu garantieren, ist unser Magazin zu 100 Prozent inseratenfrei. Damit entspricht KONSUMENT dem internationalen Standard seriöser Verbraucherzeitschriften und nimmt in der österreichischen Presselandschaft eine Sonderstellung ein.

Testmagazin KONSUMENT

**55.000**

Verkaufte Einzel Exemplare

**49.800**

Abonnentinnen und Abonnenten

**3,6 Millionen**

Zugriffe auf [konsument.at](http://konsument.at)

**10.100**

Online-Abonnements

## Abozahlen und Einzelverkauf

Besonderes Interesse bestand im Jahr 2017 an den Titel-Themen „Grüntee“, „Palmöl“ und „Stilles Wasser“. Insgesamt wurden im Jahresverlauf ca. 55.000 Exemplare des Testmagazins im Einzelverkauf abgesetzt.

Darüber hinaus verzeichnete KONSUMENT mit Stand Ende Dezember 49.800 Abonnentinnen und Abonnenten.

## Mehr Online-Abos

Das Online-Angebot von KONSUMENT ist angesichts der Änderungen des Mediennutzungsverhaltens von steigender strategischer Bedeutung. Konsument.at verzeichnete zum Jahresende 2017 10.100 Online-Abos. Die Anzahl der monatlichen Besuche lag bei 300.000.

## Qualität kostet – der Preis der Unabhängigkeit

Gelegentlich werden wir gefragt: Warum ist KONSUMENT im Vergleich zu anderen Zeitschriften teuer? Unsere Antwort: Unabhängigkeit hat ihren Preis. Andere Zeitschriften verdienen Millionen mit Werbung. Der Verzicht auf Inserate bedeutet einen Verzicht auf beträchtliche Einnahmen. Dazu kommt: Testen ist teuer. Die Ergebnisse müssen „wasserdicht“ sein, denn für uns und die Anbieter steht viel auf dem Spiel. Daher sind die meisten Inhalte von KONSUMENT kostenpflichtig. Um diese lesen zu können, stehen Konsumentinnen und Konsumenten drei Möglichkeiten offen: das Print-Abonnement für 52 Euro (bei dem ein Online-Zugang automatisch inkludiert ist), das reine Online-Abonnement für jährlich 25 Euro und die Tageskarte für 5 Euro.

Übrigens: Leser versichern uns, dass schon ein guter Tipp aus KONSUMENT das Jahresabo um 52 Euro lohnt.

# KONSUMENT-Ausgaben 2017

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Lebensmittel: Hipparade der Trickser  
Smoothies: Was wirklich drin ist  
Gebühren als Inflationsstreber  
Masterprozess gegen UPC  
Preisvergleich Skigebiete  
WLAN-Lautsprecher  
Kaffeemaschinen



**TEST**  
**Schadstoffe  
in Grüntee**

Neuaufgabe unseres Bestellers: **Das neue Erbrecht**  
Für Abonnenten günstiger

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Online-Reiseportale  
Handygedächtkoffer  
E-Mail-Dienste  
Wasserkosten  
Handytarife  
Bügelreisen  
Baupreisen



**Palmöl**  
Das umstrittene Fett

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Knappzähler  
Smart-TV-Bossen  
Palätszählung  
Keime im Haushalt  
Elektrische Zahnbürsten  
Sammelaktion  
Lebensversicherungen



**Der richtige  
RECHTSSCHUTZ**

Sparspar  
Sparen bei Strom und Gas  
413 Euro im Schnitt

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Sonnenschutzmittel  
Eine Handklimaxiste gewinnt  
Rauchfangkehrer  
Kontingenzbühren  
Kühlschränke  
Batterien  
Xboxcards



**TEST**  
**Stilles  
Wasser**

Mineralien und Keime auf der Spur

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Staubsauger  
Markenfleisch  
Lithium-Akkus  
Blutdruck-Apps  
Schutz vor Einbruch  
Gesichtspflege für Männer  
Kundenplanz mit Statt-Preisen



**TEST BUNTSTIFTE**  
**GIFT IM  
STIFT**

**Konsument**  
VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | unbedeutlich | keine Werbung  
2007 | € 5,- | www.konsument.at

Geschirrspüler  
TV-Geräte  
LED-Lampen  
Kinderschuhe  
Hedenscheren  
Negativzinsen  
Ellenbein



**Mogelpackungen  
VERKAUFTE LUFT**

# Konsument

VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | arbeitslos | keine Werbung  
62007 | € 5,- | www.konsument.at

- Backöfen
- Fertigsalate
- Sommerreifen
- Seniorenhandy
- Palmöl-Kennzeichnung
- Bahntarif-Vergleichsrechner
- Liegeflüge: Schauderfliege!
- 24-Stunden-Notdienste: Abzockel!

**TEST**  
Medikamente bei Verdauungsbeschwerden  
**WAS HILFT WIRKLICH?**

Für Abonnenten günstiger  
Der Guide für 100 Android-Apps



# Konsument

VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | arbeitslos | keine Werbung  
62007 | € 5,- | www.konsument.at

- Floh- und Zeckenbänder
- Inkontinenz
- Fahrradhelme
- Rasiermühler
- Zahnpasten
- Reiswaffeln
- Drohnen

**TEST**  
**EXTRAWURST**  
Mahlzeit!



# Konsument

VKI DAS ÖSTERREICHISCHE TESTMAGAZIN

digital | arbeitslos | keine Werbung  
62007 | € 5,- | www.konsument.at

- Notebooks
- Kundenkarten
- Elektronischerer
- Kfz-Versicherung
- Leben mit Demenz

**Die Sieger im großen BUTTER-TEST**



# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 10/2017

Werte für Konsumenteninformationen | € 5,-

- TEST 50 Joghurts: Natur pur – was ist drin?
- TEST 28 Drucker: Die Kosten pro Seite
- TEST 32 Winterreifen: Nur vier sind gut
- Bargeld abschaffen? Pro und Kontra
- TEST 22 Gummistiefel: Die Besten für Kinder
- Supermarkt-Preise: Wer ist am günstigsten?
- Wir sind für Sie da! Tests, Rat & Hilfe



# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 11/2017

Werte für Konsumenteninformationen | € 5,-

- TEST Waschmaschinen: Gut schon ab 500 Euro
- Diskrete Bestatter – Was kostet ein Begräbnis? Vorsorge – Sparbuch oder Versicherung?
- TEST Tablets: Die besseren Laptops?
- Sparen bei Strom und Gas: [energiekosten-stop.at](http://energiekosten-stop.at)
- TEST Matratzenkauf: Müde Beratung
- Bananen: Bio und fair genießen
- Unsere neue Aktion: Jetzt mitmachen!



# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 12/2017

Werte für Konsumenteninformationen | € 5,-

- TEST Digital-Kameras: Die Top-Klasse
- Ticketkauf online: Unverschämte teuer
- TEST Wäschetrockner: Immer effizienter
- Vanille: Zauberkraftiges Gewürz
- TEST Shampoos: Hilfe gegen Schuppen
- TEST Kaffeekapseln: Die Wiederbelebigen
- Schenken Sie ein: KONSUMENT-Abol



# Bücher und Sonderpublikationen

Manche Themen würden den Umfang von KONSUMENT sprengen. Aus diesem Grund gibt der VKI auch Bücher heraus, in denen komplexe Themen auf Basis von Expertenwissen allgemein verständlich und in klarer Sprache aufbereitet werden. Ein Großteil der KONSUMENT-Sonderpublikationen wird dabei über unseren eigenen Vertrieb abgesetzt. Unsere Bücher sind aber auch im Buchhandel und in gut sortierten Trafiken erhältlich, wobei das Segment Buchhandel in den letzten Jahren erfreuliche Zuwächse aufweist.

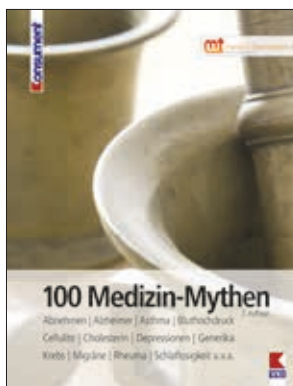
Die Backlist enthält einige beliebte „Longseller“ mit immer noch erfolgreichen Neuauflagen. Darüber hinaus ist es in den letzten Jahren gelungen, erfolgreiche Neuerscheinungen zu platzieren.

2017 umfasste das Verlagsprogramm fast 70 Titel. Folgende Buchprojekte wurden 2017 entweder als Neuerscheinung oder als aktualisierte Neuauflage umgesetzt.

- **Steuern sparen 2016/2107**
- **Das Spargutbuch**
- **100 Computer-Tipps – Teil 2**
- **Mietrecht in Österreich**  
7. Auflage
- **100 iPhone-Apps**
- **Vor Einbruch schützen**
- **Alzheimer**  
2. aktualisierte Auflage
- **100 Android-Apps**
- **Befunde verstehen**  
2. aktualisierte Auflage
- **Internet sicher nutzen**  
3. aktualisierte Auflage
- **Erben ohne Streit**  
7. aktualisierte Auflage
- **100 Medizin-Mythen**  
2. aktualisierte Auflage
- **Alles geregelt.**  
Das KONSUMENT-Vorsorgebuch, 2. Auflage



## Bücher 2017 (Auszug)



# Konsumentenberatung

Probleme mit der Versicherung, eine überhöhte Rechnung oder ein übereilt geschlossener Vertrag – in Konfliktsituationen ist für Verbraucherinnen und Verbraucher vor allem rasche und unbürokratische Hilfe wichtig. Rund 53.800 kostenlose telefonische Erstberatungen führte der VKI 2017 durch. In rund 3.710 Fällen war darüber hinaus eine umfangreichere, persönliche Beratung notwendig. Bei rund 900 komplexen Problemen vermittelten die VKI-Expertinnen und Experten direkt und halfen beim Führen der Beschwerdekorespondenz. Im Allgemeinen konnte so eine schnelle, außergerichtliche Lösung erzielt werden. An die seit Oktober 2016 eingerichtete Onlineberatung wandten sich 2017 bereits rund 5.700 Verbraucherinnen und Verbraucher für einen ersten kostenlosen Rat.

## Beschwerdebilanz 2017

Rund 50 Prozent aller Anfragen, die in der VKI-Beratung eingingen, betrafen allgemeines Konsumentenrecht. Besonders häufig waren Fragen zu Gewährleistung und Garantie bei elektronischen Geräten und Elektrogeräten. Auch 2017 wurden wieder sehr viele Beschwerden rund um Handwerker-Dienstleistungen registriert, wobei vor allem Installateure und Schlüsseldienste, aber auch Umzugsfirmen betroffen waren. Hier gibt es nach wie vor schwarze Schafe, die die Notsituation von Betroffenen ausnutzen und für ihre Leistungen teils horrenden Preise verrechnen.

Ein weiterer Schwerpunkt lag 2017 im Bereich Versicherungen. Hier ist vor allem die Zahl der Beratungen zu einem möglichen Rücktritt bei Lebensversicherungen gestiegen, aber auch Beschwerden betreffend die Ablehnung von Deckungsansprüchen nahmen zu. Außerdem waren vermehrt Anfragen zur Zulässigkeit von Gebühren und Entgelten bei Zahlungsinstrumenten wie Kreditkarten und Girokonten zu verzeichnen.

Positiv zu beurteilen ist der Trend, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher bereits vor einem Vertragsabschluss bei der VKI-Beratung melden. Insbesondere bei langen Bindefristen, wie bei Miet- oder Kreditverträgen, kann so schon im Vorfeld eine informierte Entscheidung getroffen werden. Probleme im Nachhinein lassen sich damit vermeiden.

## Das Beratungsangebot im Überblick

### Telefonische Beratung

Aufgaben: Erstanlaufstelle und Beratung zu allen konsumentenrechtlichen Fragen (z.B. Gewährleistung, überhöhte Rechnungen, Inkassobüros). Komplexere Anfragen (z.B. Banken und Versicherungen, Wohnrecht) werden an Expertinnen und Experten weitervermittelt.

Kontakt Infoservice: Tel.: 01 588 77-0, Mo–Fr 9–15 Uhr

### **Persönliche Beratung**

Aufgaben: Individuelle Erstberatung, Hilfestellung bei komplexeren Verbraucherproblemen (nach Terminvereinbarung, Kostenbeitrag 20 Euro).

VKI-Beratungszentrum

Mariahilfer Str. 81, 1060 Wien

Öffnungszeiten Shop: Mo, Mi, 9–18 Uhr und Di, Do, Fr 9–16 Uhr

Kostenlose Erstberatung: Mo–Fr 10–15 Uhr

### **Hilfe durch Intervention**

Service: Schriftliche Kontaktaufnahme mit Unternehmen, Hilfe bei außergerichtlicher Streitbeilegung, Unterstützung beim Führen der Beschwerdekorrespondenz. Auch eine Onlinebeauftragung ist möglich: <https://vki.at/beschwerde-korrespondenz>.

### **Onlineberatung**

Rund um die Uhr nutzbar: Erster kostenloser Rat für ein aktuelles Problem auf <https://vki.at/online-beratung>

### **Beratungsstelle Tirol**

Aufgaben: Telefonische und persönliche Rechtsberatung für Tiroler Konsumentinnen und Konsumenten, Beratung bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen.

VKI-Landesstelle Tirol

Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck

Tel.: 0512 58 68 78 (Mo–Do 8–12 Uhr)



Rasche und unbürokratische Hilfe für Konsumentinnen und Konsumenten gibt es im VKI-Beratungszentrum.

# Rechtsangelegenheiten

Die Verbraucher haben mittlerweile viele materielle Rechte. Dem grundsätzlichen Zuwachs an Verbraucherrechten steht das Problem des Zuganges der Verbraucher zum Recht gegenüber. Recht haben und recht bekommen ist in der Praxis zweierlei. Bei typischen Verbraucherstreitigkeiten hindert das potenzielle Prozesskostenrisiko Verbraucher daran, ihre Rechte gerichtlich geltend zu machen. Bei geringen Streitwerten ist das Kostenrisiko ein Vielfaches jenes Betrages, um den eigentlich gestritten wird.

Hier greift der VKI ein und sorgt dafür, dass rechtliche Regelungen mit Leben gefüllt werden. Beauftragt vom Sozialministerium bzw. den Arbeiterkammern führen wir regelmäßig Prozesse und Klagen in Fällen, denen Beispielwirkung zukommt. Dabei stehen den Juristinnen und Juristen des Bereichs Recht drei Instrumente zur Verfügung: Musterprozesse, Verbandsklagen und die Sammelklage nach österreichischem Recht.

2017 wurden insgesamt 305 Verfahren betreut, darunter 91 Musterprozesse, 206 Abmahnungen und Verbandsklagen sowie 8 Sammelklagen. Von den 153 abgeschlossenen Verfahren wurden über 90 Prozent im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten beendet. Ein inhaltlicher Schwerpunkt lag 2017 in den Bereichen Geldanlage und Finanzdienstleistungen, u.a. mit Urteilen zu den Themen Negativzinsen, irreführende Werbung, Reisefälle, Verfahren zum Telekommunikationsrecht und zum allgemeinen Konsumentenrecht (z.B. Fernabsatzgeschäfte, Besitzstörung, Datingplattformen). Für allgemeine starke Aufmerksamkeit sorgten zudem die VKI-Sammelaktionen zum Rücktritt bei Lebensversicherungen, zu Maxx-Invest, zu geschlossenen Schiffs- und Immobilienfonds, zu fehlerhaften PIP-Brustimplantaten sowie zum VW-Abgasskandal.

## Die VKI-Klagstätigkeit im Überblick

### **Musterprozesse**

Häufig geht der VKI in Form von Musterprozessen vor. Wenn Konsumentinnen und Konsumenten aufgrund des hohen Prozesskostenrisikos nicht selbst klagen würden, die Fälle für die Allgemeinheit jedoch von Interesse sind, unterstützt der VKI die Betroffenen durch die Übernahme der Ausfallhaftung. In etwa acht von zehn betreuten Fällen liegt der Streitwert unter 4.500 Euro.

### **Verbandsklagen**

Der VKI ist laut Konsumentenschutzgesetz dazu ermächtigt, Verbandsklagen zu führen. Hier wird mit Unterlassungsklagen gegen Unternehmer vorgegangen, die gesetzwidrige Klauseln verwenden. Das Urteilsbegehren zielt darauf ab, dass die Klauseln in Zukunft nicht mehr angewandt werden dürfen. Gleichzeitig sollen sich die Unternehmer in bestehenden Verträgen nicht mehr weiter darauf berufen dürfen. Es gibt aber auch Klagen gegen EU-widrige Praktiken und gegen irreführende oder aggressive Werbung.

## Sammelklagen

Oft gibt es nicht nur einen Geschädigten, sondern viele. Wenn mehrere Personen betroffen sind, greifen Musterprozesse zu kurz. Mit Sammelklagen können in einem einzigen Prozess die Ansprüche einer großen Gruppe Geschädigter durchgesetzt werden, die andernfalls – wegen des hohen Kostenrisikos im Einzelfall – nicht eingeklagt würden und verjährt. Ohne Sammelklagen kommen die Geschädigten nicht zu ihrem Recht. Diese Sammelklagen werden in der Regel durch Prozessfinanzierer unterstützt.

Verfahren 2017

**305**

Betreute Verfahren, davon

**297**

Betreute Musterprozesse,  
Abmahnungen und Verbandsklagen und

**8**

Sammelklagen

**153**

Abgeschlossene Verfahren, davon

**90%**

Im Sinne der KonsumentInnen



Rechtsabteilung

Strafanzeige

MPC

PB-Anschluss

N-O

# Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) ist eine gemeinsame Einrichtung des VKI und der Europäischen Kommission mit Sitz in der Mariahilfer Straße in Wien. Seit 1999 informiert und berät das EVZ Konsumentinnen und Konsumenten zu einer großen Bandbreite an grenzüberschreitenden Themen wie Internetbetrug, Onlineshopping, Reisen, Abos von Datingportalen oder Streamingdiensten und vielem mehr.

Im Jahr 2017 bearbeitete das EVZ insgesamt 7.186 Verbraucherbeschwerden, was eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um 18 Prozent bedeutet. Dabei handelte es sich sowohl um reine Informationsanfragen als auch um Beschwerden, die eine Intervention des EVZ bei den betroffenen Unternehmen erforderten.



Europäisches Verbraucherzentrum und VKI-Beratung auf der Mariahilfer Straße in Wien.

Das EVZ konnte damit auch 2017 seine starke Position im Spitzenfeld des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) behaupten. Von insgesamt 30 Ländern belegt das EVZ Österreich in der Fallbearbeitung für Konsumenten derzeit den hervorragenden 2. Platz hinter Frankreich (Stand: Mai 2018).

■ Beratung: [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)

## Publikationen und Events

Das EVZ betrachtet es auch als seine Aufgabe, den österreichischen Konsumentinnen und Konsumenten – neben der Beratungstätigkeit und Fallarbeit – umfassende und dennoch leicht verständliche Informationen über ihre Rechte bereitzustellen.

Dies erfüllt das Verbraucherzentrum auf vielen Kanälen:

- Website ([europakonsument.at](http://europakonsument.at))
- Facebook ([facebook.com/europakonsument.at](https://facebook.com/europakonsument.at))
- Artikel im Testmagazin KONSUMENT
- Broschüren und Flyer
- VKI-Blog
- Events (Ferienmesse, Weltverbrauchertag)
- Interviews (Radio, TV, Print, online)

Mit dieser breiten medialen Aufstellung ist sichergestellt, dass das Zielpublikum, die österreichischen Konsumentinnen und Konsumenten, bestmöglich erreicht wird.

2017 wurde erstmals zum Weltverbrauchertag am 15. März eine Veranstaltung mit Vorträgen für Schulklassen sowie abends für Erwachsene abgehalten. Die Inhalte (Onlineshopping, Reiserecht, Basics des Konsumentenschutzes) wurden von den Juristinnen und Juristen des EVZ präsentiert und mit dem Publikum diskutiert. Die hohe Teilnehmerzahl vor allem der Schulen machte das Event zu einem vollen Erfolg.

2017 publizierte das EVZ Infobroschüren zu folgenden Themen:

- **Über den Wolken: Ihre Rechte als Flugpassagier**
- **Urlaub ohne Sorgen**
- **Reif für die Insel: Tipps für die Maturareise**



Veranstaltung zum Weltverbrauchertag im Haus der Europäischen Union, Wien.

## Projekt PICTURE YOUR RIGHTS

2017 fiel der Startschuss für ein neues Projekt des EVZ Österreich: Hinter dem Titel PICTURE YOUR RIGHTS verbirgt sich eine große Bandbreite an Piktogrammen, welche die wesentlichsten Themen aus dem Beratungsalltag des EVZ illustrieren. Sie vermitteln Konsumenten auf ansprechende und leicht verständliche Weise ihre wichtigsten Rechte und weisen auf mögliche Stolperfallen beim Onlineshopping, Reisen etc. hin.



Die Piktogramme wurden vom EVZ Österreich für das gesamte Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren produziert und zur Verfügung gestellt.

### ■ Beratung zu Gefahren am Urlaubsort

Eine Tätigkeit, die das EVZ Österreich 2014 im Auftrag des Sozialministeriums übernommen hat, ist die Beratung im Fall von unplanmäßigen Ereignissen am Urlaubsort wie politischen Unruhen oder Naturkatastrophen. Tritt der Ernstfall ein, informiert das EVZ Betroffene über ihre Rechte auf kostenlose Umbuchung oder Rücktritt.

2017 bearbeiteten die juristischen Expertinnen und Experten in diesem Zusammenhang 80 individuelle Anfragen. Davon gingen 47 Anfragen aufgrund von Naturkatastrophen (Erd- und



Seebeben, Hurrikan, Vulkanausbruch, Waldbrand) und 4 aufgrund von gesundheitlichen Risiken (Pest, Denguefieber) ein. Demgegenüber bezogen sich 2017 nur 29 Anfragen (rund 36 %) auf politische Unruhen.

■ Gefahr am Urlaubsort: [reisen@europakonsument.at](mailto:reisen@europakonsument.at)

## ODR-Kontaktstelle

Das EVZ ist die österreichische Kontaktstelle für die Online-Plattform für außergerichtliche Streitbeilegung (ODR-Plattform) der EU-Kommission. Die Plattform dient zur Abwicklung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Voraussetzung ist, dass das Vertragsverhältnis der Parteien online zustande gekommen ist. Als Kontaktstelle berät das EVZ Konsumenten, die über die Plattform eine Beschwerde einreichen wollen, sowie Unternehmen, die von einer solchen Beschwerde betroffen sind, bei Problemen mit diesem Verfahren (technische Schwierigkeiten, Fragen zum Ablauf etc.).

Das EVZ kommt weiters den damit verbundenen Informationspflichten nach und stellt entsprechende Hinweise zu den Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung auf seiner Website bereit.

■ ODR-Kontaktstelle: [odr@europakonsument.at](mailto:odr@europakonsument.at)

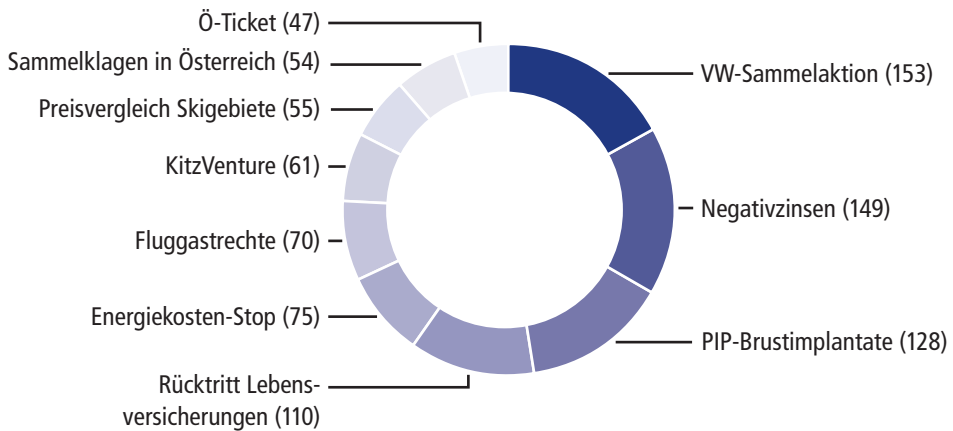
## Servicestelle im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie

Das EVZ ist der zentrale Ansprechpartner bezüglich der Dienstleistungsrichtlinie, auf nationaler wie auch auf europäischer Ebene. In diesem Sinne werden Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern bearbeitet, die bestimmte Waren oder Dienstleistungen im EU-Ausland aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsangehörigkeit nicht erwerben konnten (Stichwort: Geoblocking). 2017 wurden rund 414 Anfragen zu diesem Thema registriert. Damit stieg die Zahl der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 11 Prozent.

# Öffentlichkeitsarbeit

2017 wurde insgesamt 3.537 Mal über den VKI berichtet. Das bedeutet ein Plus von rund 2 Prozent gegenüber dem Vorjahr. 1.536 Berichte erschienen in Tageszeitungen und Magazinen, 1.332 im Web und 420 in Hörfunk und Fernsehen. In APA-Meldungen und OTS-Aussendungen wurde der VKI 249 Mal erwähnt.

Medienresonanz 2017 nach Themen (Top 10)



## Presseaussendungen

2017 wurden 101 Presstexte über OTS und/oder E-Mail verbreitet (2016: 99).

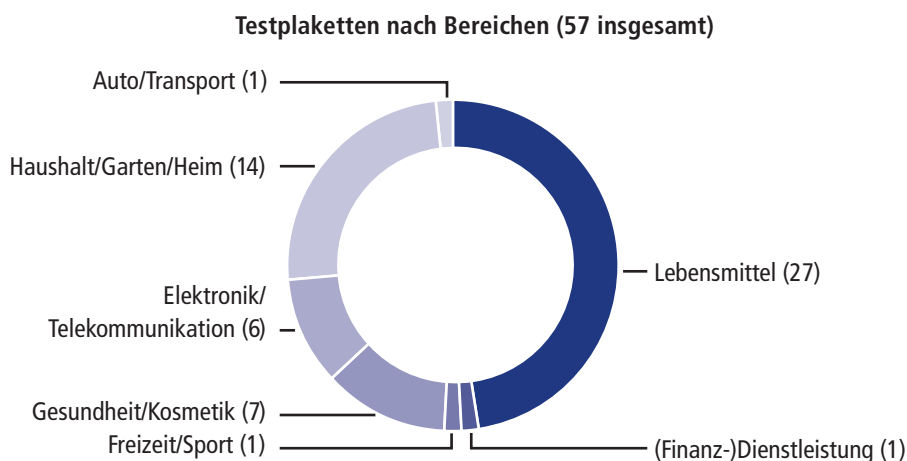
## Pressekonferenzen

2017 gab es zwei Pressekonferenzen zu folgenden Themen: Weltverbrauchertag 2017/ VKI Jahresbilanz 2016 und Sammelklagen/Gruppenklagen (gemeinsam mit der Arbeiterkammer Wien).

# Testplakette

Für viele Unternehmen ist das Werben mit Testurteilen des Magazins KONSUMENT ein beliebtes Marketinginstrument. Doch wer die Testplakette des VKI verwenden will, muss strenge Regeln einhalten. Diese werden vom VKI auch überprüft – bei Verstößen gehen wir mit rechtlichen Schritten gegen den Lizenznehmer vor. Damit können Konsumentinnen und Konsumenten beim Einkauf auf die KONSUMENT-Testplakette vertrauen – genauso wie Unternehmen, die vertragskonform mit dem Siegel werben. Auf [konsument.at](http://konsument.at) ist eine Liste jener Produkte abrufbar, die berechtigt sind, die Testplakette zu tragen. Konsumentinnen und Konsumenten, aber auch Unternehmen haben so jederzeit die Möglichkeit nachzuprüfen, ob ein Qualitätsurteil rechtmäßig verwendet wird und wie lange die Auszeichnung gültig ist.

2017 wurden insgesamt 57 Testplaketten (2016: 50) neu ausgestellt, dazu kamen 17 Verlängerungen von bestehenden Testplaketten. Weitere Informationen zur VKI-Testplakette gibt es unter [konsument.at/testplakette](http://konsument.at/testplakette).



## „KONSUMENT in der Schule“

Mit seinem neuen Bildungsprojekt „KONSUMENT in der Schule“ führte der Verein für Konsumenteninformation im Schuljahr 2017/2018 erstmalig Schülerinnen und Schüler gezielt an die Themen „Verbraucherinformation“ und „Konsumentenschutz“ heran. Der VKI hat sich mit diesem Projekt zum Ziel gesetzt, einen wirksamen pädagogischen Beitrag zur Bildung von Verbraucherkompetenz bei jungen Erwachsenen zu leisten und so die Jugendlichen in kooperativer Zusammenarbeit mit den Lehrerinnen und Lehrern in ihrer Rolle als mündige Verbraucher zu stärken. Aus 50 Bewerbungen wurden insgesamt 27 Schulklassen von der 9. bis zur 11. Schulstufe aus ganz Österreich ausgewählt, die von Oktober 2017 bis Juni 2018 einen Klassensatz KONSUMENT-Ausgaben als Lehr- und Lernunterlagen zur Verfügung gestellt bekamen.

# Personal- und Wirtschaftsdaten

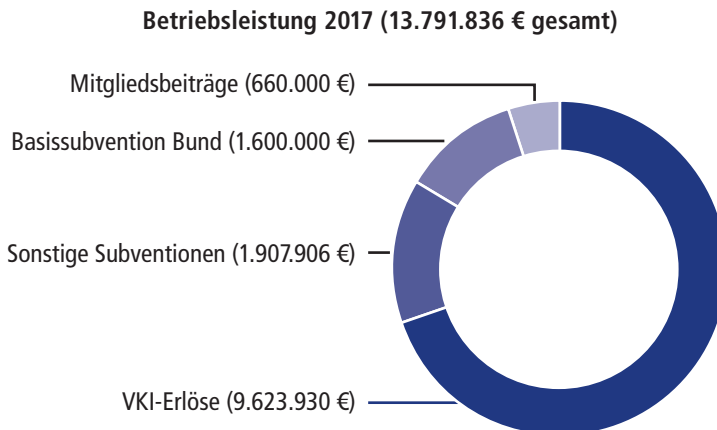
Gemäß seinen Statuten ist der VKI eine gemeinnützige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Verbraucherorganisation.

Träger des Vereines ist die Bundesarbeitskammer als ordentliches Mitglied. Außerordentliches Mitglied ist die Republik Österreich, vertreten durch das für Konsumentenschutz zuständige Bundesministerium. Dieses steuert als Abgeltung für den gesellschaftlichen Auftrag des VKI eine Basissubvention bei.

Der Träger des Vereines sowie das zuständige Bundesministerium brachten durch Mitgliedsbeiträge und Subventionen 30,22 Prozent (2016: 30,36 Prozent) der Betriebsleistung auf (2015 und 2016 wurde sowohl seitens der Bundesarbeitskammer wie auch des Bundesministeriums eine außerordentliche Finanzierung geleistet). Durch Erlöse aus Publikationen (Zeitschrift KONSUMENT, Buchverkauf), Projekten (z.B. Energiekosten-Stop) und Beratungsleistungen sowie durch Organisationskostenbeiträge im Bereich Recht (Sammelaktionen und Sammelklagen) wurden 69,78 Prozent (2016: 69,64 Prozent) erwirtschaftet.

Der Verein wies 2017 mit einem Bilanzverlust von 44.452 Euro ein negatives Ergebnis aus.

Durchschnittlich beschäftigte der VKI 2017 116 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2016: 111). Umgerechnet auf fiktive Ganztageskräfte waren im Jahr 2017 durchschnittlich 100,80 (2016: 94,84) budgetwirksame Ganztageskräfte tätig.



## Jahresergebnis VKI 2017 (in Euro)

	2016	2017	Veränderung absolut
<b>in EUR</b>			
Erlöse	8.736.168	9.011.876	275.708
Mitgliedsbeiträge	661.000	660.000	-1.000
Öffentliche Zuschüsse	3.412.906	3.507.906	95.000
Sonstige betriebliche Erträge	608.085	612.054	3.969
Betriebsleistung	13.418.159	13.791.836	373.677
Materialverbrauch	-1.524.582	-1.386.903	137.679
Fremdleistungen	-240.729	-276.269	-35.540
Rohertrag I	11.652.848	12.128.664	475.816
Personalaufwand	-8.098.277	-8.621.503	-523.226
Rohertrag II	3.554.571	3.507.161	-47.410
Abschreibungen	-224.839	-314.392	-89.553
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.309.653	-3.690.846	-381.193
Betriebserfolg / Betriebsverlust	20.079	-498.077	-518.156
Finanzerfolg/ Finanzverlust	34.831	86.064	51.233
EGT	54.909	-412.014	-466.923
Jahresüberschuss /-fehlbetrag	54.909	-412.014	-466.923
Auflösung/ Dotierung Rücklagen	-10.000	367.562	377.562
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>44.909</b>	<b>-44.452</b>	<b>-89.361</b>

# Mitglieder und Organisationsaufbau

## Aufsichtsrat

### **Präsidentin**

Mag. Gabriele Zgubic-Engleder (Bundesarbeitskammer)

### **Stellvertreter**

Dr. Andreas Oberlechner (Bundesarbeitskammer)

### **Weitere Mitglieder**

Mag. Christina Brichta-Hartmann (Sozialministerium)

Dr. Maria Reiffenstein (Sozialministerium)

Mag. Rudolf Schiessl (Bundesarbeitskammer)

Mag. Ulrike Weiß (Bundesarbeitskammer)

### **Rechnungsprüfer**

Dr. Beate Blaschek (Sozialministerium)

Mag. Heinz Leitsmüller (Bundesarbeitskammer)

### **Geschäftsführung**

Dr. Josef Kubitschek

Mag. Dr. Rainer Spenger

### **Zeichnungsberechtigter**

Ing. Michael Strasser

### **Arbeitnehmervertretung**

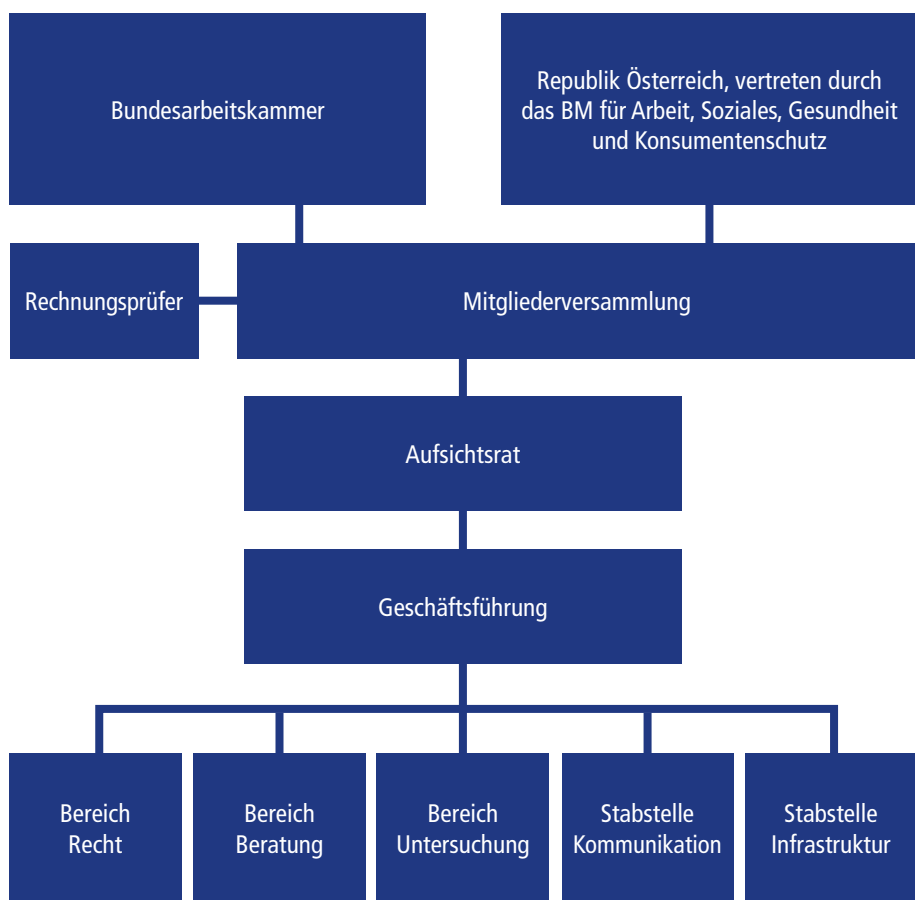
Mag. Ulrike Docekal

Stand: 1. August 2018

# Organisationsaufbau

Ordentliche Mitglieder

Außerordentliche Mitglieder



Stand: 1. August 2018

# Vereinsstatuten

beschlossen von der	47. Mitgliederversammlung am 21. November 2005
und der	49. Mitgliederversammlung am 7. April 2006
und der	74. Mitgliederversammlung am 30. Jänner 2014
und der	80. Mitgliederversammlung am 24. Mai 2016
und der	82. Mitgliederversammlung am 16. Dezember 2016
und der	83. Mitgliederversammlung am 5. Juli 2017
und der	84. Mitgliederversammlung am 5. November 2017

Bei personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

## § 1 Name, Sitz und Tätigkeitsbereich des Vereins

- (1) Der Verein führt den Namen „VEREIN FÜR KONSUMENTENINFORMATION“ und hat seinen Sitz in Wien. Seine Tätigkeit erstreckt sich auf das gesamte Bundesgebiet.

## § 2 Zweck des Vereins

- (1) Der Verein für Konsumenteninformation (im Folgenden kurz VKI genannt) ist eine unabhängige, gemeinnützige, nicht auf Gewinn zielende Verbraucherorganisation zur Förderung von Verbraucherinteressen.
- (2) Schwerpunkte, wie zB Gebrauchstauglichkeit, technische Sicherheit, Schutz von Gesundheit und Umwelt, Nachhaltigkeit, ethischer Konsum, Verbrauchererziehung und -bildung, Schuldenprävention, Zugang zum Recht etc. werden im Rahmen der Zielsetzungen der internationalen Dachverbände für Verbraucherorganisationen gesetzt.
- (3) Zur Erfüllung dieser Zwecke hat der VKI unparteiisch und objektiv vorzugehen.

## § 2a Tätigkeiten des Vereins

Der Zweck des Vereins soll durch folgende **ideelle Mittel** erreicht werden:

- a) Herausgabe und Zurverfügungstellung von Medien aller Art und Verbraucherinformation;
- b) Untersuchung von Konsumgütern und Dienstleistungen; Beratung über die Qualität von Konsumgütern und Dienstleistungen; durch Beratung und Information wird auf Probleme aufmerksam gemacht und sollen Lösungsvorschläge und Handlungsbedarf aufgezeigt werden;
- c) Rechtsberatung, Intervention und Schlichtungstätigkeit;
- d) Vertretung der Verbraucherinteressen und Aufzeigen von konsumentenrelevanten Fehlentwicklungen in nationalen, europäischen und internationalen Gremien;



- e) Beteiligung an Projektanträgen von europäischen und internationalen Einrichtungen;
- f) Kontakt und Zusammenarbeit mit nationalen, europäischen und internationalen Organisationen zum Zweck der Fortentwicklung der Konsumentenpolitik;
- g) Marktbeobachtung, Analyse und Evaluierung konsumentenrelevanter Entwicklungen;
- h) Abmahnungen, Klagen, Sammelklagen und Sammelaktionen zur außergerichtlichen oder gerichtlichen Rechtsdurchsetzung;
- i) Maßnahmen zur Förderung der Verbraucherbildung;
- j) Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen;
- k) Produktion von Filmen, Rundfunk- und Fernsehsendungen und dgl.;
- l) Führung einer Prüfanstalt;
- m) Gründung von und Beteiligung an anderen Institutionen (Vereinen, Stiftungen, Gesellschaften), die der Erfüllung des Vereinszwecks dienen;
- n) Bildung von Einkaufsgemeinschaften bzw. Organisation von Konsumentengruppen zum gemeinschaftlichen Einkauf von Waren oder Dienstleistungen (z.B. im Energiebereich).

### § 3 Aufbringung der Mittel

Die zur Erreichung des Vereinszweckes erforderlichen Geldmittel werden aufgebracht durch:

- a) Mitgliedsbeiträge
- b) Förderungen durch die ordentlichen Mitglieder und das außerordentliche Mitglied Bund
- c) Erlöse aus eigenen Tätigkeiten
- d) Einkünfte aus Vermögen und
- e) sonstige Zuwendungen
- f) Erträge aus dem Verkauf und der Zurverfügungstellung von Medien

### § 4 Vereinsmitgliedschaft

- (1) Ordentliches Mitglied des VKI ist die Bundesarbeitskammer.
- (2) Außerordentliches Mitglied ist der Bund.
- (3) Weitere physische und juristische Personen können als Mitglieder aufgenommen werden. Die Aufnahme von Mitgliedern erfolgt durch die Mitgliederversammlung. Wird eine physische oder juristische Person als förderndes Mitglied aufgenommen, hat sie kein Stimmrecht. Die Aufnahme kann ohne Angabe von Gründen abgelehnt werden; ein Rechtsmittel gegen die Ablehnung ist unzulässig.
- (4) Mitglieder können ihre Mitgliedschaft unter Einhaltung einer zwölfmonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Jahresende kündigen.
- (5) Durch Beschluss der Mitgliederversammlung kann ein Mitglied, das die in diesem Statut festgelegten Grundsätze beharrlich verletzt, oder mit seinen Mitgliedsbeiträgen oder

zugesagten Förderungen trotz Mahnung ein Jahr im Rückstand ist, nach Anhörung mit sofortiger Wirkung vom Verein ausgeschlossen werden.

## § 5 Rechte und Pflichten der Mitglieder

- (1) Jedes ordentliche Mitglied hat einen jährlichen Mitgliedsbeitrag zu leisten. Die Höhe der Mitgliedsbeiträge wird von der Mitgliederversammlung beschlossen. Der Mitgliedsbeitrag ist – ohne anders lautenden Aufsichtsratsbeschluss – bis 31. März des Geschäftsjahres fällig.
- (2) Die Mitglieder haben den VKI nach Kräften zu fördern, in allen Angelegenheiten, über die sie im Rahmen der Organe des Vereins oder seiner Ausschüsse Kenntnis erhalten, Verschwiegenheit zu bewahren sowie sich jeder konkurrierenden Tätigkeit, die den Aufgaben des Vereins zuwiderlaufen könnte, zu enthalten.
- (3) Die Ergebnisse der Forschung stehen den Mitgliedsorganisationen über Wunsch zur Verfügung, soweit dies mit den Interessen der Auftraggeber bzw. der nach dem Urheberrecht Berechtigten vereinbar ist.

## § 6 Mitgliederversammlung

- (1) Die ordentlichen Mitglieder und das außerordentliche Mitglied Bund entsenden je drei Delegierte. Die fördernden Mitglieder können an einer Mitgliederversammlung teilnehmen, haben kein Stimm- und Vorschlagsrecht in der Mitgliederversammlung sowie kein aktives oder passives Wahlrecht in Bezug auf die anderen Organe des VKI.
- (2) Mitgliederversammlungen werden vom Präsidenten des Aufsichtsrats einberufen. Der Präsident des Aufsichtsrats hat mindestens einmal jährlich eine ordentliche Mitgliederversammlung einzuberufen. Der Präsident des Aufsichtsrats hat weiters dann eine Mitgliederversammlung einzuberufen, wenn ein ordentliches Mitglied oder das außerordentliche Mitglied Bund dies unter Angabe von Gründen beim Aufsichtsrat schriftlich beantragt; spätestens sechs Wochen nach Eingang des schriftlichen Begehrens hat die Mitgliederversammlung stattzufinden.
- (3) Die Mitgliederversammlung hat folgende Aufgaben:
  - a) Aufnahme und Ausschluss von fördernden Mitgliedern
  - b) Beschlussfassung über die Höhe des Mitgliedsbeitrages
  - c) Bestellung und Abberufung des Abschlussprüfers
  - d) Bestellung und Abberufung der Mitglieder des Aufsichtsrates, wobei das für die Agenden des Konsumentenschutz zuständige Bundesministerium zwei Personen und die Bundesarbeitskammer vier Personen als Mitglieder des Aufsichtsrats vorschlägt;
  - e) Bestellung der Rechnungsprüfer
  - f) Entlastung der Geschäftsführung
  - g) Beschlussfassung über Statutenänderungen
  - h) Beschlussfassung über die Auflösung des VKI

- i) Entgegennahme von Berichten der Geschäftsführer über die Tätigkeit und die finanzielle Gebarung des Vereins
  - j) Entgegennahme des Berichts der Rechnungsprüfer und des Abschlussprüfers
  - k) Bestellung eines Sonderprüfers gemäß § 25 Abs 1 VerG
- (4) Die Mitgliederversammlung wird vom Präsidenten des Aufsichtsrats geleitet. Die Delegierten müssen zwei Wochen vor Abhaltung der Mitgliederversammlung schriftlich oder per E-Mail über Ort, Zeit und Tagesordnung informiert werden. Anträge zur Tagesordnung müssen spätestens eine Woche vor der Mitgliederversammlung schriftlich oder per E-Mail beim Präsidenten des Aufsichtsrats eingebracht werden. Sitzungsunterlagen sind den Mitgliedern spätestens eine Woche vor der Sitzung schriftlich oder per E-Mail zu übermitteln. Gültige Beschlüsse können nur zu Tagesordnungspunkten gefasst werden.
- (5) Für eine Mitgliederversammlung von einem Mitglied nominierte Delegierte können einander für eine bestimmte Mitgliederversammlung zur Vertretung in dieser und zur Stimmabgabe schriftlich (E-Mail ist ausreichend) bevollmächtigen. Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig, wenn die Bundesarbeitskammer als ordentliches Vereinsmitglied durch mindestens zwei Delegierte (im Fall der Bevollmächtigung durch einen abwesenden Delegierten ist dieser als anwesend zu werten) und der Bund als außerordentliches Mitglied durch mindestens einen Delegierten vertreten sind. Falls die Mitgliederversammlung zur festgesetzten Stunde nicht beschlussfähig ist, findet eine halbe Stunde später am gleichen Ort eine neue Versammlung statt, die ohne Rücksicht auf die Zahl der anwesenden Delegierten beschlussfähig ist. Jedes ordentliche Mitglied hat je eine Stimme. Das außerordentliche Mitglied Bund hat ebenfalls eine Stimme, wobei es lediglich Stimmrecht bei der Bestellung und Abberufung der Mitglieder des Aufsichtsrates und der Rechnungsprüfer sowie zu Sitzungsgelder gem. Abs 3 lit I hat. Eine geteilte Stimmenabgabe durch die Delegierten eines Mitglieds ist nicht zulässig. Gültige Beschlüsse können nur mit Zweidrittelmehrheit gefasst werden. Delegierte dürfen sich vertreten lassen, wobei das nur für eine konkret bezeichnete Sitzung schriftlich erfolgen kann.

## § 7 Geschäftsführung

- (1) Die Geschäftsführung ist das Leitungsorgan des Vereins iSd § 5 Abs 3 VerG.
- (2) Die Geschäftsführung besteht aus mindestens zwei Geschäftsführern, die auf unbestimmte Zeit vom Aufsichtsrat bestellt werden.
- (3) Die Geschäftsführer führen die Geschäfte des VKI und vertreten diesen nach außen, sofern dazu nicht der Präsident des Aufsichtsrats zuständig ist. Die Geschäftsführer sind gemeinsam vertretungsbefugt. Jeder Geschäftsführer ist auch gemeinsam mit dem Zeichnungsberechtigten vertretungsbefugt.
- (4) Details der jeweiligen Vertretungs- und Geschäftsführungsbefugnisse regelt die Geschäftsordnung.
- (5) Die Geschäftsführer sind verpflichtet, bei ihrer Geschäftsführung die Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers anzuwenden.

- (6) Der dafür zuständige Geschäftsführer hat dafür zu sorgen, dass ein Rechnungswesen und ein internes Kontrollsystem geführt werden, die den Anforderungen des Vereins entsprechen.
- (7) Die Geschäftsführer sind verpflichtet, einen Jahresabschluss (Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung und Anhang) aufzustellen und diesen – gemeinsam mit dem Bericht des Abschlussprüfers – nach Prüfung durch die Rechnungsprüfer – dem Aufsichtsrat zur Überprüfung vorzulegen. Die Vorlage an den Aufsichtsrat muss innerhalb der ersten fünf Monate eines Wirtschaftsjahres für das vorangegangene Wirtschaftsjahr erfolgen.
- (8) Die Geschäftsführer sind verpflichtet, dem Abschlussprüfer und den Rechnungsprüfern die für die Prüfung erforderlichen Unterlagen vorzulegen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
- (9) Die Geschäftsführer haben dem Aufsichtsrat jeweils im letzten Quartal des laufenden Jahres für das darauf folgende Jahr über grundsätzliche Fragen der künftigen Geschäftspolitik des VKI zu berichten sowie die künftige Entwicklung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage anhand einer Vorschaurechnung darzustellen (Budget inklusive Jahresvorschau, Personal- und Investitionsplanung). Die Geschäftsführer haben weiters dem Aufsichtsrat regelmäßig, mindestens vierteljährlich, über den Gang der Geschäfte und die Lage des VKI im Vergleich zur Vorschaurechnung unter Berücksichtigung der künftigen Entwicklung zu berichten (Quartalsbericht). Bei wichtigem Anlass ist dem Präsidenten des Aufsichtsrats unverzüglich zu berichten. Ferner ist über Umstände, die für die Rentabilität oder Liquidität des VKI von erheblicher Bedeutung sind, dem Aufsichtsrat unverzüglich zu berichten (Sonderbericht). Das Budget inklusive Jahresvorschau und die Quartalsberichte sind schriftlich zu erstatten und auf Verlangen des Aufsichtsrats mündlich zu erläutern; sie sind jedem Aufsichtsratsmitglied auszuhändigen. Die Sonderberichte sind schriftlich oder mündlich zu erstatten. Die Geschäftsführer sind weiters verpflichtet, dem Aufsichtsrat monatlich eine Aufstellung über die offenen Verfahren, die vom VKI geführt werden, zu übermitteln.
- (10) Die Geschäftsführer sind verpflichtet, in der Mitgliederversammlung über die Tätigkeit und die finanzielle Gebarung des Vereins zu informieren. Wenn ein Mitglied dies unter Angabe von Gründen verlangt, haben die Geschäftsführer eine solche Information dem betreffenden Mitglied und gleichzeitig auch allen anderen Mitgliedern auch sonst binnen vier Wochen zu geben.
- (11) Jede weitere Erwerbstätigkeit der Geschäftsführer oder die Ausübung von ehrenamtlichen Funktionen, die für die Vereinsinteressen von Belang sein können, bedürfen der Genehmigung des Aufsichtsrates.

## § 7a Der Zeichnungsberechtigte

- (1) Der Zeichnungsberechtigte ist gemeinsam mit einem der Geschäftsführer vertretungsbefugt. Er ist außerdem zur Freigabe von Rechnungen befugt, hat darüber hinaus aber keine Geschäftsführungsaufgaben.
- (2) Der Zeichnungsberechtigte wird durch Beschluss der Geschäftsführer auf unbestimmte Zeit bestellt.
- (3) Details der Befugnisse des Zeichnungsberechtigten regelt die Geschäftsordnung.

## § 8 Aufsichtsrat

- (1) Der Aufsichtsrat besteht aus sechs Mitgliedern. Er wird von der Mitgliederversammlung auf fünf Jahre bestellt. Die Geschäftsführer, Rechnungsprüfer, Betriebsratsmitglieder und Experten können zu den Sitzungen beigezogen werden. Wird während laufender Funktionsperiode des Aufsichtsrats ein ausgeschiedenes Aufsichtsratsmitglied ersetzt, so endet die Funktionsperiode des neu in den Aufsichtsrat eingetretenen Mitglieds mit jener des Aufsichtsrats.
- (2) Die Mitglieder des Aufsichtsrats wählen aus ihrem Kreis für die Dauer von fünf Jahren einen Präsidenten und einen Stellvertreter. Wiederwahlen sind zulässig. Eine Abwahl ist mit Zweidrittelmehrheit möglich. Der Aufsichtsrat hält regelmäßig, mindestens einmal im Quartal, eine Sitzung ab. Diese wird vom Präsidenten schriftlich einberufen. Die Sitzungsleitung erfolgt durch den Präsidenten. Bei der Einberufung sind Dringlichkeit sowie Erfordernisse der Vorbereitung angemessen zu berücksichtigen.
- (3) Jedes Aufsichtsratsmitglied oder die Geschäftsführer können unter Angabe des Zwecks und der Gründe verlangen, dass der Präsident des Aufsichtsrats unverzüglich den Aufsichtsrat einberuft. Die Sitzung muss binnen drei Wochen nach Einberufung stattfinden. Wird einem von mindestens zwei Aufsichtsratsmitgliedern oder von den Geschäftsführern geäußerten Verlangen nicht entsprochen, so können die Antragsteller unter Mitteilung des Sachverhalts selbst den Aufsichtsrat einberufen. Anträge zur Tagesordnung sind spätestens eine Woche vor der Sitzung schriftlich oder per E-Mail zu übermitteln. Sitzungsunterlagen sind den Aufsichtsratsmitgliedern spätestens eine Woche vor der Sitzung schriftlich oder per E-Mail zu übermitteln.
- (4) Der Aufsichtsrat ist beschlussfähig, wenn alle Aufsichtsratsmitglieder geladen wurden und die Bundesarbeitskammer als ordentliches Vereinsmitglied sowie das außerordentliche Mitglied Bund durch je mindestens ein Aufsichtsratsmitglied vertreten sind. Beschlüsse werden mit einfacher Stimmenmehrheit gefasst, bei Stimmengleichheit entscheidet die Stimme des Präsidenten/der Präsidentin bzw. des Sitzungsleiters/der Sitzungsleiterin.
- (5) Stimmrechtsvollmachten dürfen nur an andere Aufsichtsratsmitglieder und nur pro Sitzung erfolgen. Ein Aufsichtsratsmitglied darf höchstens zusätzlich eine Stimme vertreten. Schriftliche Umlaufbeschlüsse sind zulässig, wenn kein Aufsichtsratsmitglied dem Verfahren widerspricht.
- (6) Die Vertreter des außerordentlichen Vereinsmitglieds Bund haben im Aufsichtsrat nur das Stimmrecht für
  - a) die Bestellung und Abberufung der Geschäftsführer,
  - b) die Beschlussfassung über das Budget für das kommende Kalenderjahr,
  - c) die Beschlussfassung über die Genehmigung des Rechnungsabschlusses und
  - d) die Beschlussfassung über die zustimmungspflichtigen Geschäfte.
- (7) Der Verein wird nach außen in folgenden Angelegenheiten durch den Präsidenten des Aufsichtsrats vertreten:
  - a) beim Abschluss von Dienstverträgen mit den Geschäftsführern.In allen anderen Angelegenheiten vertreten die Geschäftsführer den Verein.

- (8) Aufgaben des Aufsichtsrats sind insbesondere:
- a) Überwachung der Geschäftsführung
  - b) Bestellung und Abberufung der Geschäftsführer
  - c) Beschlussfassung über die Geschäftsordnung für die Geschäftsführer und den Zeichnungsberechtigten
  - d) Beschlussfassung über das Budget (inklusive Jahresvorschau, Personal- und Investitionsplan) für das kommende Wirtschaftsjahr
  - e) Überprüfung des Jahresabschlusses sowie Vorlage samt Empfehlung an die Mitgliederversammlung
  - f) Festlegung allgemeiner Grundsätze der Vereinspolitik
  - g) Einberufung der Mitgliederversammlung
  - h) Vorschlag eines Abschlussprüfers an die Mitgliederversammlung
  - i) Vorschlag an die Mitgliederversammlung zur Entlastung der Geschäftsführung
  - j) Nominierung von Vertretern des VKI in nationalen und internationalen Gremien.
- (9) Folgende Geschäfte bedürfen der Zustimmung des Aufsichtsrats:
- a) Erwerb und Veräußerung von Beteiligungen, von Unternehmen und Betrieben, weiters die Stilllegung von Unternehmen und Betrieben;
  - b) Der Erwerb und die Veräußerung von Liegenschaften sowie die Verpfändung von Liegenschaften;
  - c) Die Errichtung und Schließung von Landesstellen und Zweigniederlassungen;
  - d) Das jährliche Investitionsprogramm sowie darin enthaltene einzelne Investitionen, deren Anschaffungs- oder Herstellungskosten den Betrag von € 150.000,00 übersteigen;
  - e) Die Aufnahme von Anleihen, Darlehen und Krediten, die in einem Geschäftsjahr den Betrag von € 300.000,00 übersteigen oder ein einzelnes solches Geschäft, wenn es den Betrag von € 150.000,00 übersteigt;
  - f) Aufnahme, Aufgabe oder Auslagerung von Geschäftszweigen oder Änderungen der Leistungsstruktur;
  - g) Die Festlegung von Grundsätzen über die Gewährung von Erfolgs- oder Umsatzbeteiligungen und Pensionszusagen an leitende Angestellte im Sinne des § 80 Abs 1 AktG 1965 idGF, sowie der Abschluss oder die Änderung von Betriebsvereinbarungen;
  - h) Abschluss von Verträgen mit Mitgliedern des Vereins sowie mit natürlichen oder juristischen Personen, die von den Mitgliedern des Vereins wirtschaftlich oder rechtlich abhängig sind, die in einem Geschäftsjahr den Betrag von € 300.000,00 übersteigen oder ein einzelnes solches Geschäft, wenn es den Betrag von € 150.000,00 übersteigt.
- (10) Der Aufsichtsrat kann von den Geschäftsführern jederzeit einen Bericht über die Angelegenheiten des VKI verlangen. Auch ein einzelnes Mitglied des Aufsichtsrats kann einen Bericht, jedoch nur an den Aufsichtsrat als solchen, verlangen.
- (11) Der Aufsichtsrat kann die Bücher und Schriften des VKI sowie die Vermögensgegenstände, namentlich die Vereinskasse und die Bestände an Wertpapieren und Waren, einsehen und prüfen. Er kann damit auch einzelne Mitglieder oder für bestimmte Aufgaben besondere Sachverständige beauftragen.

## § 9 Rechnungsprüfer

- (1) Der Verein hat 2 Rechnungsprüfer. Sie werden von der Mitgliederversammlung auf fünf Jahre bestellt.
- (2) Die Rechnungsprüfer haben die Finanzgebarung des Vereins im Hinblick auf die Ordnungsmäßigkeit der Rechnungslegung und die statutengemäße Verwendung der Mittel zu prüfen und darüber zu berichten. Die Rechnungsprüfer dürfen in alle mit der Gebarung des VKI im Zusammenhang stehenden Unterlagen Einsicht nehmen und von der Geschäftsführung weitergehende Auskünfte verlangen.
- (3) Die Prüfung hat innerhalb eines Monats nach Vorlage des Jahresabschlusses und des Berichts des Abschlussprüfers zu erfolgen. Es ist ein Prüfungsbericht an den Aufsichtsrat zu erstatten.
- (4) Die Rechnungsprüfer können schriftlich an den Aufsichtsrat ihren Rücktritt erklären.

## § 10 Abschlussprüfer

- (1) Die Mitgliederversammlung wählt für die Dauer von fünf Jahren auf Vorschlag des Aufsichtsrats einen unabhängigen und unbefangenen Abschlussprüfer. Der Abschlussprüfer übernimmt die Prüfung der Finanzgebarung des Vereins im Hinblick auf die Ordnungsmäßigkeit der Rechnungslegung und die statutengemäße Verwendung der Mittel.
- (2) Stellt der Abschlussprüfer bei seiner Prüfung Tatsachen fest, die erkennen lassen, dass der Verein seine bestehenden Verpflichtungen nicht erfüllen kann oder die erwarten lassen, dass der Verein in Zukunft zur Erfüllung seiner Verpflichtungen nicht in der Lage sein wird, so hat er dies dem Aufsichtsrat unverzüglich mitzuteilen.
- (3) Der Abschlussprüfer hat einen Prüfungsbericht an den Aufsichtsrat zu übermitteln.
- (4) Die Mitgliederversammlung kann den Abschlussprüfer aus wichtigem Grund jederzeit abberufen.
- (5) Der Abschlussprüfer kann schriftlich an den Aufsichtsrat seinen Rücktritt erklären.

## §11 Schiedsgericht

- (1) In allen Streitigkeiten aus dem Vereinsverhältnis entscheidet ein Schiedsgericht. Es besteht aus drei Schiedsrichtern. Jeder Streitteil bestellt einen Schiedsrichter; diese bestimmen eine dritte Person zum Vorsitzenden des Schiedsgerichtes, im Fall der Nichteinigung entscheidet das Los. Die Mitglieder des Schiedsgerichtes dürfen keinem Vereinsorgan angehören.
- (2) Das Schiedsgericht fällt seine Entscheidungen bei Anwesenheit aller seiner Mitglieder mit einfacher Stimmenmehrheit und entscheidet nach bestem Wissen und Gewissen. Seine Entscheidungen sind vereinsintern endgültig.

## § 12 Auflösung des Vereins

- (1) Die freiwillige Auflösung des Vereins erfolgt durch Beschluss einer zu diesem Zweck einberufenen außerordentlichen Mitgliederversammlung. In dieser ist auch über die Verwendung des Vereinsvermögens zu entscheiden, die nur nach Maßgabe des Abs 2 erfolgen kann.
- (2) Bei Auflösung des Vereins sowie bei Wegfall des bisherigen Vereinszweckes im Sinne der §§ 34 ff BAO fällt das Vereinsvermögen auf jeden Fall einer gemeinnützigen Vereinigung zu, die es ihrerseits einem gemeinnützigen Zweck im Sinne der §§ 34 ff BAO zuzuführen hat.

### Impressum

#### Herausgeber und Medieninhaber

Verein für Konsumenteninformation, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Tel. 01 588 77-0, Fax 01 588 77-73, E-Mail: [mail@vki.at](mailto:mail@vki.at), Internet: [vki.at](http://vki.at)

#### Geschäftsführung

Dr. Josef Kubitschek  
Mag. Dr. Rainer Spenger

#### Stabstellenleitung Kommunikation

Mag. Sabine Burghart

#### Bereichsleitung Beratung

Mag. Maria Ecker

#### Bereichsleitung Recht

Mag. Thomas Hirmke

#### Bereichsleitung Untersuchung

DI Christian Kornherr

#### Satz und Grafik

VKI/Herstellung

#### Druck

Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf

#### Verlags- und Herstellungsort

Wien, Juli 2018

#### Bildnachweise

Martina Draper: Seite 5, 27, 30

ICRT: Seite 11

Alle übrigen Abbildungen: VKI Publikationen

Printed in Austria

Wir sind bemüht, so weit wie möglich geschlechtsneutrale Formulierungen zu verwenden. Wo uns dies nicht gelingt, gelten die entsprechenden Begriffe im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.



