

Tätigkeitsbericht 2019



Verein für Konsumenteninformation

Tätigkeitsbericht 2019

Verein für Konsumenteninformation

BILANZ 2019

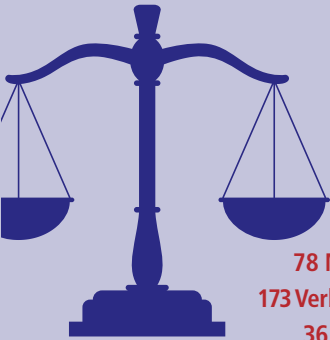
VKI

Energiekosten-Stop

€ 3,96 Mio. gespart

27.500 Wechsel

287 Gerichtsverfahren
über 90 % Erfolgsquote



78 Musterprozesse
173 Verbandsverfahren
36 Sammelklagen

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin



50.000 Print-Abos

9.500 Online-Abos

42.000 Stk. Einzelverkauf

3 Mio. Visits auf konsument.at

82.000 Facebook-Fans

61.900 Beratungen

1.500 Interventionen

4.200 Online-Anfragen



Dauer einer
persönlichen
Beratung –
ca. 30 Min.

64 Buchtitel
im Programm

22.500 verkaufte
Exemplare

Europäisches Verbraucherzentrum
Österreich

7.700 Beratungen



136

Untersuchungen

- ✓ 27 Eigentests
- ✓ 49 Reports
- ✓ 63 Tests
in Kooperation

Inhalt

- 4 Vorwort
- 5 Jahresrückblick 2019
- 10 Tests, Reports und Markterhebungen
- 11 Begriffe aus der Testarbeit
- 13 Testverfahren
- 15 Sonderprojekte
- 18 Kooperationen
- 19 Testmagazin KONSUMENT
- 23 Bücher und Sonderpublikationen
- 25 Konsumentenberatung
- 27 Rechtsangelegenheiten
- 29 Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)
- 33 Pressearbeit
- 34 Testplakette
- 35 Personal- und Wirtschaftsdaten
- 37 Mitglieder
- 38 Vereinsstatuten

Vorwort



Liebe Leserin, lieber Leser! Wahrscheinlich werden mich nur wenige von Ihnen kennen, weshalb ich mich kurz vorstellen möchte. Mein Name ist Wolfgang Hermann, ich bin 57 Jahre alt, habe Unternehmensführung studiert und in der Vergangenheit bereits unterschiedliche Unternehmen bzw. Non-Profit-Organisationen geleitet. Ich habe die Geschäftsführung des VKI mit Juni 2020 in einer schwierigen wirtschaftlichen Situation übernommen. Dieser Herausforderung war ich mir bei meiner Bewerbung voll bewusst und sie hat mich noch zusätzlich motiviert, die Geschäftsführung einer gesellschaftlich so wertvollen Organisation zu übernehmen.

Über die Jahre ist ein Missverhältnis zwischen Aufwand und Ertrag entstanden, das mittlerweile auch zu massiven bilanziellen Problemen geführt hat. Es gibt keinen Zweifel, dass wir einen rigorosen Erneuerungsprozess durchlaufen müssen, um wirtschaftlich überleben zu können. Zum einen bedeutet das, alle innerbetrieblichen Abläufe und alle Kostenpositionen radikal zu hinterfragen und zu verbessern sowie andererseits, alles zu unternehmen, um trotzdem unser Leistungsangebot möglichst attraktiv zu gestalten und die Umsatzerlöse zu steigern.

Ich gehe selbstverständlich davon aus, dass ich notwendiges Know-how sowie neue Energie und Ideen einbringen kann, die uns helfen, diese schwierige Situation zu bewältigen. Es wird aber große Anstrengung aller benötigen, um erfolgreich zu sein. Angesichts der hohen Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bin ich sehr zuversichtlich, dass wir den schwierigen Weg erfolgreich gehen werden. Ich danke aber auch schon jetzt allen Kooperationspartnern, die uns dabei unterstützen, weiterhin so aktiv und erfolgreich zu sein, wie wir es 2019 waren.

Wie unsere Arbeit im Auftrag der Konsumentinnen und Konsumenten im vergangenen Jahr ausgesehen hat, entnehmen Sie bitte diesem Tätigkeitsbericht. Für einen ersten Überblick darf ich Ihnen die wichtigsten Zahlen nennen: 287 Gerichtsverfahren mit einer Erfolgsquote von über 90 %; knapp 62.000 Beratungen und 1.500 Interventionen; 139 Untersuchungen und Tests; 27.500 Wechselaufträge beim „Energiekosten-Stop“ mit beinahe 4 Millionen Euro Ersparnis für die Konsumentinnen und Konsumenten; etwa 60.000 Print- und Online-Abonnenten der Zeitschrift KONSUMENT und 22.500 verkaufte Bücher; 3 Millionen Visits auf konsument.at und 82.000 Facebook-Fans. Wir werden auch in Zukunft alles dafür geben, um diesen erfolgreichen Weg im Namen der österreichischen Konsumentinnen und Konsumenten weiterzugehen.

Mit herzlichem Dank und besten Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Hermann', written over a light blue horizontal line.

Mag. (FH) Wolfgang Hermann, Geschäftsführer
WHermann@vki.at

Jahresrückblick 2019 (ein Auszug)

Jänner

Urlaub im Schneechaos

In vielen österreichischen Wintersportorten gab es ein Schneechaos. So stellte sich u.a. die Frage, ob Urlauber, die aufgrund von unpassierbaren Straßen die gebuchte Unterkunft nicht erreichen können, sie trotzdem bezahlen müssen. Wir haben viele Konsumentinnen und Konsumenten in solchen Situationen beraten: Ist eine Unterkunft von keinem Urlauber – auch nicht über Umwege – erreichbar, dann muss auch nicht dafür gezahlt werden.



Februar

Auskunftsersuchen zum Post-Datenskandal

Die Österreichische Post hatte in großem Umfang mit Daten ihrer Kunden gehandelt. Sie hat dabei offenbar Daten wie Name, Adresse, Geschlecht und Alter mit anderen Parametern wie der Parteiaffinität verbunden und weiterverkauft. Betroffen waren nach Medienmeldungen 2,2 Millionen Österreicherinnen und Österreicher. Die Datenschutzbehörde stellte Verstöße der Post fest. Wir haben einen Mustertext verfasst und empfohlen, ein Auskunftsersuchen an die Post zu richten.



EVZ warnt vor Aliaz Cooperation

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich hat dringend davon abgeraten, mit der Aliaz Cooperation Geschäfte abzuschließen. Das Unternehmen mit Sitz in Lettland betreibt einige Onlineshops, die etwa Mittel für gesteigerte Potenz, Gewichtsabnahme oder weißere Zähne anbieten. Einmalige Einkäufe oder gar nur Anforderung von Informationsmaterial entpuppten sich schnell als unbemerkt abgeschlossene kostspielige Abo-Verträge. Das EVZ gibt Tipps, was in solchen Fällen zu tun ist.

März

Test abgepackte Salate

Acht Produkte aus dem Supermarkt bzw. vom Discounter hatten wir im Labor untersucht. Überprüft wurde die Keimbelastung am letzten Tag des Mindesthaltbarkeitsdatums. Das traurige Ergebnis: Kein einziger der abgepackten Salate konnte besser als „weniger zufriedenstellend“

bewertet werden. Drei Salate waren so stark mit Bakterien, Hefen und Schimmelpilzen belastet, dass sie komplett durchfielen.

Report Flugbuchungen

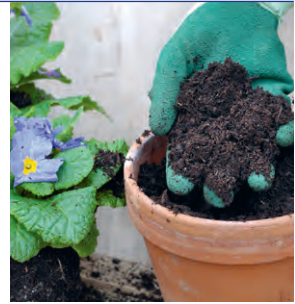
Werbung von Online-Reisebüros vermittelt oft den Eindruck, dass Flugtickets bei ihnen erheblich günstiger zu bekommen seien als direkt auf der Website der Airline. Wir haben das anhand von drei Reise-Szenarien überprüft. Ergebnis: In 33 von 43 Fällen war das gleiche Ticket direkt bei der Airline günstiger.



April

Test Blumenerde

Nach der Untersuchung von 19 Blumenerden wussten wir: Die Hälfte ist mit „weniger zufriedenstellend“ oder schlechter zu beurteilen – etwa aufgrund des unzureichenden Nährstoffgehalts oder eines hohen Anteils an Fremdstoffen. Zwei Blumenerden erhielten wegen Listerien-Funden ein „nicht zufriedenstellend“.



Gültigkeitsdauer der „Interspar-Geschenkkarte“

Wir hatten im Auftrag des Sozialministeriums die Interspar GmbH wegen der Verfallsfrist des Guthabens auf der „Interspar-Geschenkkarte“ geklagt. Das Oberlandesgericht Linz gab uns recht: Die Verkürzung der Gültigkeit von 30 auf 3 Jahre ohne triftigen Grund ist unzulässig.

Mai

Test Kürbiskernöl

Nachdem sieben Jahre zuvor die Kerne bei 17 von 30 untersuchten Produkten aus dem Ausland kamen oder deren Herkunft unklar war, haben wir 2019 wieder getestet. Mit einem erfreulichen Ergebnis: Bei den untersuchten 20 Proben konnten keine Hinweise darauf gefunden werden, dass Kürbiskerne aus China oder Russland verarbeitet worden wären. Auch bei der Untersuchung auf Pestizid-Rückstände gab es punktuell Verbesserungen.



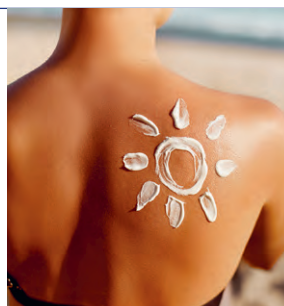
VW: Wende im Zuständigkeitsstreit

Wir hatten im September 2018 für rund 10.000 Geschädigte 16 Sammelklagen gegen Volkswagen (VW) bei allen Landesgerichten Österreichs eingebracht. Seit damals bestritt VW die Zuständigkeit der österreichischen Gerichte und verzögerte dadurch die Prozessführung. Das Oberlandesgericht (OLG) Linz hatte als erstes Gericht in einem der sechzehn Sammelklagsverfahren die Zuständigkeit der österreichischen Gerichte bejaht. Im Juni folgte dann das OLG Wien. Das war im Hinblick auf die davor erfolgten Entscheidungen eine Wende im Zuständigkeitsstreit in den Sammelverfahren.

Juni

Test Sonnenschutzmittel

Wir haben 16 Sonnenschutzmittel mit Lichtschutzfaktor 30, 50 und 50+ auf den Schutz vor UVA- und UVB-Strahlung untersucht. Resultat: Der preisgünstigste Artikel lag im Testfeld ganz vorn, während zwei höherpreisige Produkte mit „nicht zufriedenstellend“ durchfielen, weil sie den Lichtschutzfaktor nicht einhielten.



Einigung mit Lyoness

Seit Sommer 2017 hatten wir zahlreiche Verbraucher gegen Lyoness vertreten. Grundlage für die Sammelaktion war ein beim Obersten Gerichtshof (OGH) gewonnenes Verfahren, das sich gegen Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Jahre 2007 bis 2012 zu den „erweiterten Mitgliedsvorteilen“ richtete. 2019 konnte schließlich mit Lyoness eine Vergleichslösung erzielt werden. Lyoness erstattete den Aktionsteilnehmern die bezahlten Beträge samt Zinsen abzüglich allfälliger Mitgliedsvorteile zurück.

Juli

Test Mozzarella

Bei unserem Mozzarella-Test rasselten gleich 9 von 22 Produkten mit einem „nicht zufriedenstellend“ durch, 2 erhielten ein „weniger zufriedenstellend“. Nur 8 Produkte konnten mit einem „sehr gut“ glänzen. Der Hauptgrund für die schlechten Bewertungen lag in stark erhöhten Keimzahlen am Ende des Mindesthaltbarkeitsdatums. Gleich mehrere preisgünstige Produkte belegten die ersten Plätze.



August

Check Lebensmittelzutaten

Algen im Mousse au Chocolat oder Erdnussöl im Vanilleeis: Das und viel mehr fanden wir in Zutatenlisten von Erdbeeryoghurt, Mousse au Chocolat, Pesto, Tiramisu, Vanilleeis und Vanillemilch. Das auffälligste Ergebnis nach Überprüfung der 80 Produkte war, dass an sich einfach herzustellende Lebensmittel oft erstaunlich komplex zusammengesetzt sind. Beim Vanilleeis z.B. wurden je nach Hersteller zwischen 5 und 24 Inhaltsstoffe gezählt. Auch die Hauptzutaten überraschten: So enthielten 3 von 7 Tiramisus anstelle von Mascarpone hauptsächlich Wasser und Glukosesirup, obwohl auf den Verpackungen Informationen wie „original italienisches Rezept“ standen.



September

Test Buttermilch

Die Anzahl an Mikroorganismen entscheidet über die Qualität einer Buttermilch. Hier gilt: je mehr, desto besser – und zwar von den erwünschten Keimen. Wir haben 27 Buttermilchprodukte untersucht, darunter 6 Bio-Erzeugnisse und 3 laktosefreie Produkte. Im Wesentlichen konnten alle überzeugen – bis auf vier: Die Zahl der enthaltenen Lebendkeime war zu gering.

Oktober

Unzulässige Preiserhöhungen der EVN

Der OGH gab uns recht, dass eine Klausel der EVN, die eine unbeschränkte Preisänderungsmöglichkeit vorsah, unzulässig ist. Beträge aus darauf aufbauenden Preiserhöhungen waren nach unserer Ansicht den Kunden zurückzahlen. Wir riefen daher die betroffenen EVN-Kunden auf, Jahresabrechnungen bei uns einzumelden.

Start des 8. Energiekosten-Stops

Im Herbst starteten wir den 8. Energiekosten-Stop, den bereits zweiten in diesem Jahr. Durchschnittlich 340 Euro pro Jahr und Haushalt konnten die Teilnehmer bei der Aktion im Frühjahr dieses Jahres einsparen, wenn sie die Gemeinschaftstarife für Strom und Gas in Anspruch nahmen. Seit der 1. Aktion haben die teilnehmenden Haushalte rund 34 Millionen Euro eingespart.



Energiekosten-Stop
Verein für Konsumenteninformation

November

Skigebiete im Preisvergleich

Auch im sechzehnten Jahr unserer Skigebiete-Erhebung von mehr als 100 Destinationen in Österreich ging es mit den Preisen bergauf. Im Vergleich zum Jahr davor legten die Kosten für Erwachsenen-Tageskarten um durchschnittlich 3,4 Prozent zu, die Preise für die 6-Tage-Tickets um 3,9 Prozent. Damit sind die Preise weit stärker gestiegen als die Inflation, die im Vergleichszeitraum bei 1,1 Prozent lag. Detail am Rande: Erstmals wurde bei mehreren Skigebieten die 300-Euro-Marke für 6-Tage-Tickets überschritten.



Dezember

Report Palmöl in Weihnachtsgebäck

Wir wollten wissen, ob typisches Weihnachtsgebäck Palmöl enthält. Dafür haben wir 208 verschiedene Sorten aus Supermärkten und von Diskontern geprüft: 141 Produkte waren palmölfrei, 67 enthielten Palmöl. Auffällig war, dass Palmöl sich auch in Produkten fand, bei denen in der klassischen Rezeptur eine Verwendung von Fett oder Öl gar nicht vorgesehen ist. So kam beispielsweise nicht einmal die Hälfte der Zimtsterne und Kokosbuserl ohne Palmöl aus. Den größten Anteil an palmölfreien Produkten gab es bei Lebkuchen und Dominosteinen.

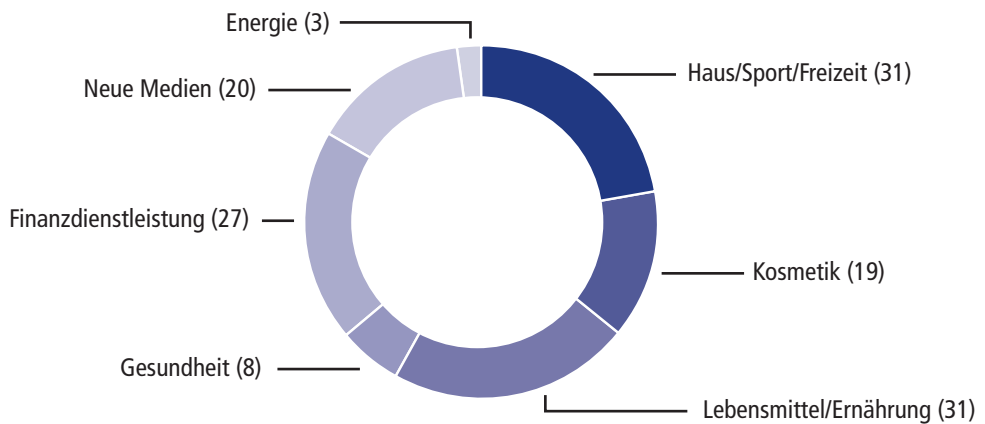


Tag der offenen Tür auf [konsument.at](https://www.konsument.at)

Den 4. Dezember erklärten wir auf unserer Online-Plattform des Test-Magazins KONSUMENT zum Tag der offenen Tür. Somit konnte man das sonst kostenpflichtige Archiv mit über 18.000 Artikeln 24 Stunden lang gratis durchstöbern.

Tests, Reports und Markterhebungen

2019 veröffentlichte der VKI insgesamt 139 Tests, Reports und Markterhebungen. 27 Tests und 49 Reports wurden dabei hausintern entwickelt und durchgeführt. Weitere 63 Projekte entstanden in Kooperation mit anderen Verbraucherorganisationen – insbesondere mit der deutschen Stiftung Warentest sowie der internationalen Testplattform International Consumer Research and Testing (ICRT). Auf diese Weise blieben Ressourcen für jene Tests frei, die aufgrund nationaler Besonderheiten nicht gemeinsam durchgeführt werden können – etwa in den Bereichen Ernährung, Finanzdienstleistung oder Gesundheit.



Bilder:

1. Test Sommerreifen (ICRT 3/2019): 32 Sommerreifen im Test – 2 „gut“, 14 „durchschnittlich“
2. Test Grilltassen (6/2019): Schadstoffe beim klassischen Grillen mit Holzkohle weitgehend vermeiden.



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: Zahnpasten (KONSUMENT 1/2019), Blumenerde (KONSUMENT 5/2019), Kernöl (KONSUMENT 6/2019)



Test Restmenge bei Lippenpflegeprodukten (4/2019): Kosmetika sind nicht billig.

Umso ärgerlicher ist es, wenn große Teile des Produktes nicht aus der Verpackung zu bekommen sind.

Ethik- und CSR-Tests und -Reports

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

Beispiel: Menschenrecht Wasser (KONSUMENT 4/2019)

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 miteinbezogen. Durchgeführt werden die Untersuchungen von entsprechend geschulten Testpersonen bzw. Expertinnen und Experten. Beispiele: Versicherungsprodukte für Kinder (KONSUMENT 11/2019), Diabetesberatung Hausärzte (KONSUMENT 12/2019)

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: Skigebiete (KONSUMENT online 1/2019), Kreditkarten (KONSUMENT 8/2019)

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 veröffentlicht.



Test Livia gegen Regelschmerzen (2/2019): Pointiertes Fazit unserer Kolleginnen – Tausche Regelschmerzen gegen Elektroschmerz

Testverfahren

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

1

Recherche und Planung

Unsere Tests beginnen mit einer ausführlichen Recherche. Anhand von Verbraucherverwünschen, Leserbefragungen und den Vorschlägen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird entschieden, welche Produkte und Dienstleistungen tatsächlich getestet werden sollen. Auch die Arbeit anderer Testorganisationen sowie die Ergebnisse aktueller Marktforschung werden in die Planung miteinbezogen.

2

Entwicklung eines Untersuchungsdesigns

Sobald es für eine Untersuchung grünes Licht gibt, erstellen unsere zuständigen Projektleiterinnen und Projektleiter ein passendes und detailliertes Prüfprogramm. Dabei werden u.a. die Kriterien festgelegt, die ein bestimmtes Produkt erfüllen soll.

3

Markterhebung und Einkauf

Im nächsten Schritt wird zunächst eine Marktübersicht erstellt. So können wir sichergehen, dass die Auswahl der zu prüfenden Produkte nicht willkürlich geschieht. Steht die Auswahl fest, kaufen wir die Waren in den entsprechenden Supermärkten oder Fachmärkten ein. Dabei verhalten sich unsere Testerinnen und Tester wie normale Kunden, das heißt, sie bleiben anonym und geben sich nicht zu erkennen.

4

Der Test

Beim klassischen Warentest führen wir eine technische und eine praktische Prüfung durch. Im technischen Teil testen wir beispielsweise die Gebrauchsfähigkeit, die Umweltverträglichkeit oder die chemische Zusammensetzung der Produkte. Im Praxisteil lassen wir Laien und Expertinnen bzw. Experten die Testobjekte beurteilen. Mögliche Kriterien sind z.B. Bedienungs- und Tragekomfort oder bei Lebensmitteln Aussehen, Geruch und Geschmack der Produkte.

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 Produktes 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 veröffentlicht.

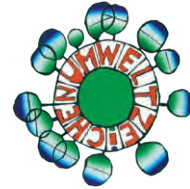


Prüfsituationen aus den Testszenarien von Skibrillen (2/2019) und Saugrobotern (Stiftung Warentest 4/2019).

Sonderprojekte

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 mithelfen, ökologische Produkte aus ihrer Nische zu holen. Im Rahmen einer Kooperation mit dem Umweltministerium ist der VKI dabei für die fachliche Betreuung zuständig. Im Jahr 2019 wurden 14 Umweltzeichen-Richtlinien überarbeitet. 2019 konnten 92 neue Betriebe und Schulen für das Umweltzeichen gewonnen werden. Insgesamt gibt es nun 1.098 Lizenznehmer des Österreichischen Umweltzeichens.



4.137 Produkte von 452 Lizenznehmern tragen das Österreichische Umweltzeichen. Der Umsatz dieser Produkte beträgt ca. 1,07 Milliarden Euro. Mit Ende 2019 führen 405 Tourismusbetriebe das Umweltzeichen. Die Kapazität dieser Betriebe beträgt ca. 33.300 Betten. Darüber hinaus sind 118 Schulen und 8 Kindergärten mit dem Umweltzeichen ausgezeichnet.

34 Weiterbildungseinrichtungen, 4 Reiseveranstalter und 77 Organisationen, die „Green Meetings“ veranstalten, tragen ebenfalls das Umweltzeichen.

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 www.lebensmittel-check.at gemeldet werden. Mehr als 800 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 Zuschriften erreichten uns zum Thema Süßigkeiten/Snacks (20,2 %). Auf Platz 2 liegen mit 15,8 % Gemüse/Obst (Steigerung der Meldungen um 6,6 %). Dazu zählen falsche Herkunftskennzeichnungen am Regalschild sowie eine unerwartete Herkunft bei gefrorenen oder eingelegten Gemüse- und Obstprodukten. Es folgen Getreideprodukte mit 10,7 % der Meldungen (Steigerung um 4,0 % im Vergleich zum Vorjahr). Zum Thema alkoholfreie Getränke erreichten uns 8,4 % der Meldungen, was um 0,9 % mehr Zuschriften als im Jahr davor sind. Hier wurden z.B. ausgelobte Früchte kritisiert, die nur in geringer Menge oder als Aroma im Getränk enthalten waren.

99 Lebensmittel-Checks wurden auf der Plattform im letzten Jahr veröffentlicht. Nennenswerte

Änderungen der Produkte wurden als Re-Checks veröffentlicht (5 Produkte). Insgesamt wurden somit 104 Produkte auf der Plattform sowie auf Facebook kommuniziert.



Vergangenes Jahr besuchten 12.230 Personen die Startseite von www.lebensmittel-check.at. 169.566 Mal wurden diverse Artikel der

Website besucht. Dabei wurden im Februar 2019 die Startseite und im März 2019 einzelne Artikel am häufigsten aufgerufen.



Die „Gefällt mir“-Angaben auf unserer Facebook-Seite konnten wir von 29.010 auf 34.797 steigern. 34.932 Personen haben die Lebensmittelcheck-Facebook-Seite abonniert. Facebook ist und bleibt ein wichtiges Tool, um unsere Inhalte zu bewerben sowie um spezielle Zielgruppen zu erreichen.

Tipps, die auf Facebook am häufigsten gelesen wurden: „Granatäpfel – Pestizidrückstände?“, „Abnehmen mit Eiweißbrot“ sowie „Jackfrucht – was ist das?“. Zu den meistdiskutierten Themen zählten die auch auf der Homepage häufig aufgerufenen Lebensmittelchecks „Rama mit Butter“ und „Spar junger Blattspinat“ sowie „Ja! Natürlich Bio Apfelchips“ („aus österreichischen Äpfeln hergestellt“, aber Verarbeitung und Verpackung in Slowenien).

Im vergangenen Jahr wurden 8 Umfragen durchgeführt zu den Themen „Fettgehaltsstufe von Käse“, „Marke/Eigenmarke“, „Fischstäbchen“, „Name für das ärgerlichste Produkt 2019“, „Weihnachtskekse backen“, „Abnehmen im neuen Jahr“, „Nutri-Score“ sowie „Meldung Lebensmittelcheck“.

Der Newsletter wird jeden 2. Mittwoch im Monat versandt. Mittlerweile zählen wir 1.237 Abonnenten, das sind um 30 % mehr registrierte Personen als im letzten Jahr.

Die Plattform Lebensmittel-Check soll nicht nur sensibilisieren, sondern auch dazu beitragen, dass Unternehmen ihre Produkte langfristig 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 wird das Projekt durch das Sozialministerium.

Aktion Energiekosten-Stop 2019

„Gemeinsam weniger zahlen.“ – Unter diesem Motto organisierte der VKI in den Jahren 2013/14 Österreichs ersten Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. 2018/19 ging die Aktion bereits in die sechste Runde: Dabei wurden in einem Bieterverfahren die jeweils besten Tarifangebote für Gas, Ökostrom (nach den Vorgaben der Regulierungsbehörde E-Control) und Umweltzeichen-Strom (nach der Richtlinie UZ46, ausgezeichnet mit dem Österreichischen Umweltzeichen) ermittelt. Aufgrund der vielen Anfragen, die beim VKI nach dem Anmeldeschluss für die 6. Aktion eingegangen sind, hat der VKI sich dazu entschlossen, möglichst rasch einen weiteren Gemeinschaftseinkauf durchzuführen. Somit ging die Aktion fließend in eine siebente Runde über.



95.300 Haushalte, die sich den beiden Aktionen 2019 unverbindlich angeschlossen hatten, erhielten in weiterer Folge eine genaue Berechnung ihrer möglichen Kostenersparnis. Am Ende wurden rund 27.500 Wechselaufträge erfolgreich abgewickelt (10.700 für Gas, 13.700 für Ökostrom und 3.100 für Umweltzeichen-Strom).

Die größte Zahl an Wechslern gab es im Rahmen der zwei Energiekosten-Stop-Aktionen 2019 in Niederösterreich, gefolgt von Wien, Oberösterreich und der Steiermark. Geringer war der Anteil im Burgenland, in Kärnten und in Tirol. 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 2019 bei insgesamt 340 Euro. In Summe konnten sich alle Wechsler gemeinsam rund 3,96 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 2019 startete daher die bereits achte Aktion des Energiekosten-Stops. In der Kategorie Strom hatten Konsumentinnen und Konsumenten auch diesmal wieder die Auswahlmöglichkeit zwischen Ökostrom und Umweltzeichen-Strom (Abschluss und Bilanz im dritten Quartal 2020).

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



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. Es 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

42.000

Verkaufte Einzel Exemplare

50.000

Abonnentinnen und Abonnenten

3 Millionen

Zugriffe auf konsument.at

9.500

Online-Abonnements



Abozahlen und Einzelverkauf

Besonderes Interesse bestand im Jahr 2019 an den Titel-Themen „TEST Zahnpasten“, „TEST Sonnenschutzmittel“, „TEST Hundefutter“ und „TEST Toastbrot“. Insgesamt wurden im Jahresverlauf ca. 42.000 Exemplare des Testmagazins im Einzelverkauf abgesetzt.

Darüber hinaus verzeichnete KONSUMENT mit Stand Ende Dezember 2019 knapp 50.000 Abonentinnen und Abonnenten.

KONSUMENT online

Das Online-Angebot von KONSUMENT ist angesichts der Änderungen des Mediennutzungsverhaltens von steigender strategischer Bedeutung. [Konsument.at](http://www.konsument.at) verzeichnete zum Jahresende 2019 etwa 9.500 Online-Abos. Die Anzahl der monatlichen Besuche lag bei durchschnittlich 250.000.

KONSUMENT auf Facebook

2019 konnten wir auf der KONSUMENT-Facebook-Fanseite (www.facebook.com/konsument.at) eine Gesamtreichweite von 10.158.887 Personen erzielen. Mit Jahresende erreichten wir mit 82.176 Fans einen bisherigen Höchststand (ein Plus von 8.004 gegenüber dem Vorjahr). Das beste Posting drehte sich um den Kaloriengehalt von Schwedenbomben. Knapp dahinter folgte ein Rückrufposting von einem Bärlauch-Produkt. Am beliebtesten scheinen bei den Usern Umfrage-Postings zu sein, die meist eine hohe Teilnahmequote erzielen und zu vielen Kommentaren führen.

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 folgende Möglichkeiten offen: das Print-Abonnement für 58 Euro (bei dem ein Online-Zugang automatisch inkludiert ist), das reine Online-Abonnement für jährlich 36 Euro, das Einzelheft im Trafikverkauf und die Online-Tageskarte für je 5,80 Euro.

Übrigens: Immer wieder versichern uns Leser, dass schon EIN guter Tipp aus KONSUMENT das Jahres-Abo lohnt.

KONSUMENT-Ausgaben 2019

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 1/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



TEST ZAHNPASTEN MIT WEISS-EFFEKT
Was sie versprechen, wie sie wirken – zwei sind sehr gut





HEIZKOSTEN
Brennstoffe im Vergleich

TEST VOLLAUTOMATEN
Kaffee auf Knopfdruck

TEST GESCHIRRSPÜLER
Keine Daxenläufer

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 2/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



DIE KÖRPER FAULSTEN TRICKS

LESERJURY LEBENSMITTEL-CHECK
Welche Produkte am meisten ärgern?





TEST LIPPENPFLEGE
Risiko für Kinder

TEST KÜCHENMASCHINEN
Gefährliche Mängel

TEST TV-BEDIENUNG
Einfach kompliziert

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 3/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



TEST SOMMERREIFEN
Bei Nässe aus der Spur

TEST MEDIKAMENTE
Hilft bei Allergien

FASTENKÜREN – GESUNDE INTERVALLE
Die besten Methoden für sinnvolles Fasten




TEST ZAHNBÜRSTEN
Elektrisch effektiv

WIE SAUBER IST IHR TRINKWASSER?
Leseraktion: Wasseranalyse zum Sonderpreis!

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 7/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



TEST DEOS
Günstige Duftspender

TEST 14 SONNENSCHUTZMITTEL
Eine Eigenmarke schlägt die teuren Marken




TEST OUTDOORKAMERAS
Robuste Kompromisse

TEST 20 TOASTBROT
Weizen, Vollkorn, Bio – die besten in jeder Kategorie




JO-CLUB
Rabatte gegen Daten

TEST 20 NASSFUTTER FÜR HUNDE
Die besten kommen vom Discounter

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 8/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



TEST BODYGUARD
Der Matratzen-Champion




PALMÖL IN SPEISEEIS
Bedenkliche Schleckerrei

TEST KINDERWAGEN
Besser als je zuvor

TEST MOZZARELLA – KEINE LEICHTE KOST
Erhöhte Keimzahlen trüben das Ergebnis

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 9/2019

Wochen für Konsumentenfragen • € 5,90



DIE VERRÜCKTE PLASTIKFLUT IM SUPERMARKT
Verpackungs-Check in 58 Filialen




TEST ZAHNIMPLANTATE
Beratung und Kostenplan

WASSERAUFBEREITUNG
Meist nicht notwendig

NACHHALTIGKEIT
Unser Buch zum Thema

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 4/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

TEST SCHULFÄSCHEN
Neuen für 22 Modelle

TEST SAUGROBOTER
Begrenzt tauglich

TEST ABGEPACKTE SALATE
Keimschäden im Plastikpackerl

TEST LAUFRADER
Unnötige Schadstoffe

TEST LAUTSPRECHER
Partys ohne Kabel

FLUGBUCHUNG
Portal oder Airline?

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 5/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

TEST BLUMENERDE
Sieger ohne Torf

TEST MEDIKAMENTE
Hilfe bei Diabetes

UNSER NEUES BUCH
Alles über Ängste

TEST WIE GUT IST LÄNGER-FRISCH-MILCH?
Rückstände, Hygiene und Verkostung

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 6/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

TEST KÜRBISKERNÖL – ECHT STERILISCH?
Was drinnen steckt im „grünen Gold“

TEST WANDERSCHUHE
Leicht am Fuß

FAST FASHION
Mode für den Müll

TIPPS FÜRS GRILLEN
Schadstoffe vermeiden

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 10/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

TEST BUTTERMILCH
Fast alles in Butter

ONLINEBANKING
Ärger mit Neuerungen

KOSMETIKA
Mit Mikroplastik?

OMA HÄTTE ES ANDERS GEMACHT
Der Traditionsschmäh bei Lebensmitteln

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 11/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

TEST WINTERREIFEN
Knackpunkt Nässe

TEST NOTEBOOKS
Gute ab 500 Euro

TEST VERPACKTE TOASTSCHINKEN
Hygieneproblem bei bekannten Marken

MOZZARELLA
Das Leiden der Büffel

ZWANG ZU KONTOBOX
BAWAG PSK muss zahlen

REWE-KUNDENCLUB
Nö zu Jö

VKI

KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 12/2019
Wochen-Consumententlasten € 5,30

412. Gewinnausschüttung

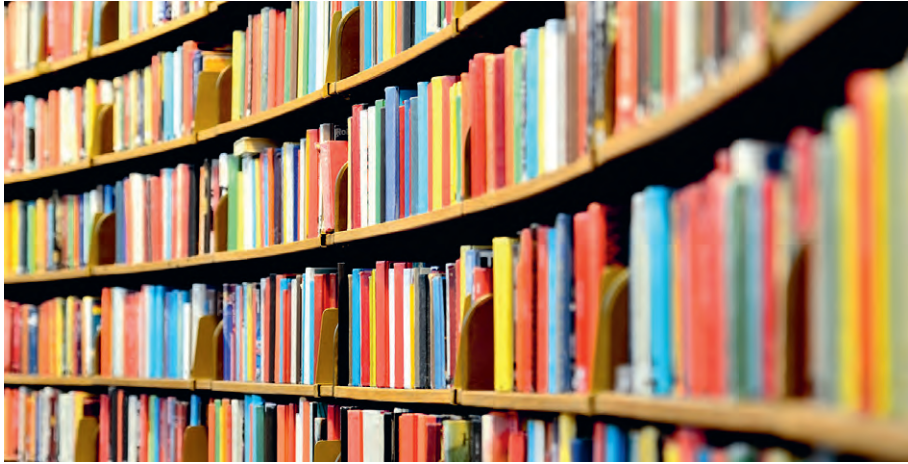
TEST ABO SCHENKEN

TESTSIEGER 2019

DRUCKER | GOUDA | KAMERAS | KOPFHÖRER
 TABLETS | KAFFEEVOLLAUTOMATEN | SMARTPHONES
 NOTEBOOKS | WASCHMASCHINEN | WASCHTROCKNER
 WASCHMASCHINEN-SERVICE | WÄSCHETROCKNER
 WEICHSPULER | ZAHNPASTEN

VKI

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 tendenziell 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.

2019 umfasste das Verlagsprogramm 64 Titel. Folgende Buchprojekte wurden 2019 als Neuerscheinung, aktualisierte Neuauflage oder Kooperationsprojekt umgesetzt.

- **Windows 10 für Umsteiger**
- **Todesfall regeln**
- **Erben ohne Streit (8. Auflage)**
- **Phänomen Angst**
- **Kunde König**
- **Android für Einsteiger**
- **Zukunft wird mit Mut gemacht**
- **Fair (ver)mieten**

Bücher 2019 (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 59.000 kostenlose telefonische Erstberatungen führte der VKI 2019 durch. In rund 2.900 Fällen war darüber hinaus eine umfangreichere, persönliche Beratung notwendig. Bei rund 1.500 komplexen Problemen vermittelten die VKI-Expertinnen und Experten direkt und halfen beim Führen der Beschwerdekorespondenz. Hierbei konnte in über 70 Prozent der Fälle eine positive, schnelle, außergerichtliche Lösung erzielt werden. An die Onlineberatung wandten sich 2019 überdies rund 4.200 Personen für einen ersten Rat bzw. eine Anleitung zur Selbsthilfe.

Beschwerdebilanz 2019

Rund 45 Prozent aller Anfragen, die in der VKI-Beratung eingingen, betrafen allgemeines Konsumentenrecht. Besonders häufig waren weiters Fragen zu Gewährleistung und Garantie bei elektronischen Geräten und Elektrogeräten. Auch das Thema Dienstleistungen war stark nachgefragt; hier wiederum besonders Verträge mit Handwerkern wie Installateuren, Schlüsseldiensten und Umzugsfirmen. Die Zahl der Anfragen zu Telekomanbietern war erfreulicherweise rückläufig.

Ein weiterer Schwerpunkt lag 2019 im Bereich Finanzdienstleistungen. Hier ist vor allem die Zahl der Beschwerden zur Ablehnung von Deckungsansprüchen bei Rechtsschutzversicherungen und zur Kündigung von Versicherungsverträgen durch den Versicherer im Schadenfall gestiegen. Aufgrund einer EuGH-Entscheidung zu Fremdwährungskrediten gab es 2019 vermehrt Anfragen zu den Auswirkungen dieser Entscheidung auf die heimischen Kreditnehmer.

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

Die Wohnrechtsberatung wurde 2019 eingestellt.

Das Beratungsangebot im Überblick

Telefonische Beratung

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

Kontakt Infoservice: Tel. 01 588 77-0, Mo – Do 9 bis 16 Uhr, Fr 9 bis 14 Uhr

Kostenlose telefonische Expertenberatung: Mo, Di und Do 9 bis 13 Uhr



Persönliche Beratung

Aufgaben: Individuelle Erstberatung, Hilfestellung bei komplexeren Verbraucherproblemen (nach Terminvereinbarung, Kostenbeitrag 25 Euro).

VKI-Beratungszentrum

Mariahilfer Str. 81, 1060 Wien

Kostenlose Erstberatung: Mo – Fr 10 – 15 Uhr

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

Außergerichtliche Hilfe – Hilfe durch Intervention beim Unternehmen

Service: Schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen, Hilfe bei außergerichtlicher Streitbeilegung, Unterstützung beim Führen der Beschwerdekorespondenz. Auch eine Onlinebeauftragung ist möglich: <https://vki.at/aussergerichtliche-hilfe-onlineauftrag>. Der Kostenbeitrag für eine Intervention beim Unternehmen beträgt 30 Euro. Die Erfolgsquote liegt bei über 70 %.

Onlineberatung – Hilfe zur Selbsthilfe

Rund um die Uhr nutzbar: Erster Rat für ein aktuelles Problem auf <https://vki.at/online-beratung>. Der Kostenbeitrag beträgt 20 Euro.

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

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.

2019 wurden insgesamt 287 Verfahren betreut, darunter 78 Musterprozesse, 173 Abmahnungen und Verbandsklagen sowie 36 Sammelklagen. Von den abgeschlossenen Verfahren wurden über 90 Prozent im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten beendet. Ein inhaltlicher Schwerpunkt lag 2019 in den Bereichen Finanzdienstleistungen (u.a. betreffend Kontoumstellung und Gebühren), Energiepreisanpassung, Ticket-Vermittler und Fluglinien (etwa hinsichtlich der Einhebung von Check-in-Gebühren). Für ein starkes Echo sorgten zudem die 16 Sammelklagen zum VW-Abgasskandal und die Sammelklagen gegen Lebensversicherungen.

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 und verjähren würden. Ohne Sammelklagen kommen die Geschädigten nicht zu ihrem Recht. Diese Sammelklagen werden in der Regel durch Prozessfinanzierer unterstützt.



Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) ist eine gemeinsame Einrichtung des VKI und der Europäischen Kommission. 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 2019 bearbeitete das EVZ insgesamt 7.697 Verbraucherbeschwerden. Dabei handelte es sich sowohl um reine Informationsanfragen wie auch um Beschwerden, die eine Intervention des EVZ bei den betroffenen Unternehmen erforderte.

■ Beratung: 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 (113 Artikel auf europakonsument.at)
- Facebook (facebook.com/europakonsument.at)
- Artikel im Testmagazin KONSUMENT
- Broschüren und Flyer
- Events (Ferienmesse, Weltverbrauchertag)
- Interviews (Radio, TV, Print, online, 6 Presseaussendungen)

2019 publizierte das EVZ die Broschüre „So erkennen Sie die Online-Abzocker!“.



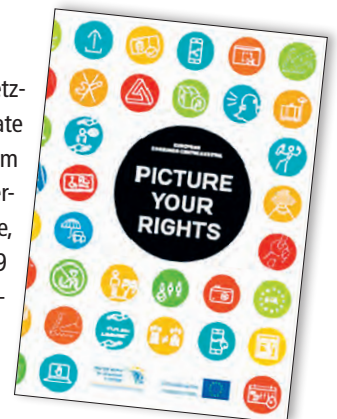


Weltverbrauchertag 2019

Am Weltverbrauchertag 2019 veranstaltete das Europäische Verbraucherzentrum in Kooperation mit der Vertretung der Europäischen Kommission in Österreich und dem Informationsbüro des Europäischen Parlaments Vorträge für Schulen. Das Thema war „Meine Rechte beim Streamen & Shoppen!“. Die hohe Teilnehmerzahl machte dieses Event zu einem vollen Erfolg.

Shared Tool „Picture Your Rights“

Das Projekt hilft, Publikationen des EVZ Österreich wie auch des ECC-Netzwerks visuell aufzuwerten, und unterstützt bei der Pflege einer Corporate Identity. Auf dieser Nutzungsbasis wurde der bestehende Katalog um zusätzliche Piktogramme erweitert, die zu verschiedenen Zwecken herangezogen werden können (Merchandising-Artikel, Webseiten-Elemente, Print-Publikationen, Flyer, Visuals, Messestand-Dekorationen etc.). 2019 wurde das grundlegende Designkonzept der Piktogramme geändert – vom vertikalen Format mit Categoriesymbolen und -texten, eingebettet in ein Bannerformat, auf runde Piktogramme, weil diese einfacher und flexibler zu verwenden sind.



Darüber hinaus wurden den Europäischen Verbraucherzentren in ganz Europa vorgefertigte Kampagnen und Grafiken für Soziale Medien bereitgestellt (Twitter, Facebook, Instagram).

Zum Beispiel: Die Kampagne zur Autovermietung umfasste sieben Themen, von der Online-Suche nach einem Angebot bis hin zu Problemen wie Zurückbehaltung der Kautions. Ein detaillierter Posting-Plan zeigte, wie die Piktogramme auf jedem Social-Media-Kanal verwendet werden können: auf Facebook als Video, auf Instagram als Story und auf Twitter als Tweet mit mehreren Bildern.

Freecard-Kampagnen

Das EVZ Österreich führte im Jahr 2019 eine Freecard-Kampagne mit zwei Sujets durch. Insgesamt 100.000 Freecards wurden in Wien an mehr als 450 Standorten über einen Zeitraum von fünf Wochen verteilt. Die Entnahmerquote betrug 100 %. Alles in allem erzielte die Kampagne eine Reichweite von ca. 820.000 Kontakten.



Zusammenarbeit innerhalb des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren

Das EVZ Österreich hat im Jahr 2019 in zahlreichen Arbeitsgruppen (z.B. Quality Charta, neues IT-Tool zum Bearbeiten und Teilen von Fällen im Netzwerk, Strategy Group) dazu beigetragen, dass die Netzwerkarbeit sich verbessert.

Zufriedenheitsumfrage – 98 % finden EVZ „top“

Eine Zufriedenheitsumfrage, die im Laufe des Berichtszeitraumes durchgeführt wurde, brachte das erfreuliche Ergebnis, dass 98 % der Konsumentinnen und Konsumenten mit den Services des EVZ extrem zufrieden bzw. sehr zufrieden sind. Für 86 % der Befragten war die Rechtsberatung des EVZ hilfreich oder führte zu einer erfolgreichen Erledigung der Beschwerde.

Beratung zu Gefahren am Urlaubsort



Seit 2014 berät das EVZ Österreich im Auftrag des Sozialministeriums zu unplanmäßigen Ereignissen am Urlaubsort wie politischen Unruhen oder Naturkatastrophen und informiert Betroffene über ihre Rechte auf kostenlose Umbuchung oder Rücktritt. 2019 bearbeiteten die juristischen Expertinnen und

Experten in diesem Zusammenhang 53 individuelle Anfragen. Diese betrafen 2019 unter anderem die Bombenanschläge auf Sri Lanka, das Hochwasser in Venedig, den Taifun über Thailand sowie die politischen Unruhen in Chile und Ecuador.

■ Gefahren am Urlaubsort: 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, sofern der Vertrag online abgeschlossen wurde. Dabei werden beide Seiten über die Funktionsweise der Plattform beraten (z.B. Einreichung und Verwaltung einer Beschwerde). Das EVZ stellt weiters Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung auf der Website bereit. 2019 wurden diesbezüglich 487 Anfragen beantwortet sowie 17 Fälle über die Online-Plattform bearbeitet.

■ ODR-Kontaktstelle: odr@europakonsument.at

Servicestelle im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie

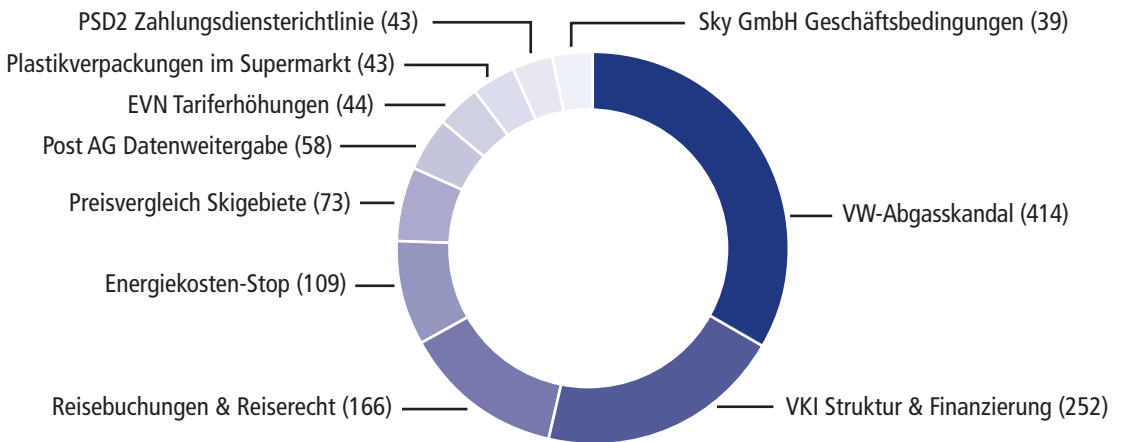
Das EVZ ist der zentrale Ansprechpartner bezüglich der Dienstleistungsrichtlinie, auf nationaler und europäischer Ebene. Dabei geht es um Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die bestimmte Waren oder Dienstleistungen im EU-Ausland aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsangehörigkeit nicht erwerben konnten. 2019 wurden rund 300 Anfragen zu diesem Thema registriert. Das EVZ Österreich ist zudem seit Ende 2018 Kontaktstelle nach Art. 8 der Geoblocking-Verordnung 2018/302. Hierzu wurden rund 250 Anfragen erledigt.

Pressearbeit

2019 wurde insgesamt 3.459 Mal über den VKI berichtet. 1.210 Berichte erschienen in Tageszeitungen und Magazinen, 1.499 im Web, 442 in Hörfunk und Fernsehen. In APA-Meldungen und OTS-Aussendungen wurde der VKI 308 Mal erwähnt.

Medienpräsenz in den Monaten Jänner bis Dezember (Top 10)

Insgesamt 3.459 Medien-Clippings gezählt.



Presseausendungen

2019 wurden 112 Presstexte über OTS verbreitet.

Pressekonferenzen

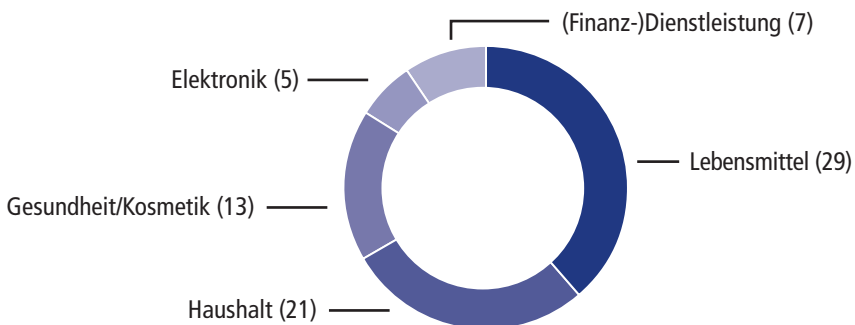
2019 gab es drei Pressekonferenzen zu folgenden Themen: VKI-Lebensmittel-Check, VKI-Buch „Pensionsplaner“ und zum Weltverbrauchertag 2019.

KONSUMENT-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 ist eine Liste jener Produkte und Dienstleistungen 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.

2019 wurden insgesamt 57 Testplaketten (2018: 53) neu ausgestellt, dazu kamen 18 Verlängerungen von bestehenden Testplaketten. Weitere Informationen zur VKI-Testplakette gibt es unter konsument.at/testplakette.



„KONSUMENT in der Schule“

Im Schuljahr 2019/2020 hat der Verein für Konsumenteninformation sein erfolgreiches Bildungsprojekt „KONSUMENT in der Schule“ bereits zum dritten Mal durchgeführt. Schülerinnen und Schüler sollen im Rahmen des Projekts gezielt an die Themen „Verbraucherinformation“ und „Konsumentenschutz“ herangeführt werden. Der VKI hat sich mit diesem Projekt zum Ziel gesetzt, einen wirkungsvollen pädagogischen Beitrag zur Bildung von Verbraucherkompetenz bei jungen Erwachsenen zu leisten und so die Jugendlichen in Zusammenarbeit mit den Lehrerinnen und Lehrern in ihrer Rolle als mündige Verbraucher zu stärken. Aus 39 Bewerbungen wurden insgesamt 31 Schulklassen von der 9. bis zur 11. Schulstufe aus ganz Österreich ausgewählt, die von Oktober 2019 bis Juni 2020 einen Klassensatz KONSUMENT-Ausgaben als Lehr- und Lernunterlagen zur Verfügung gestellt bekamen. 2019 beteiligte sich abermals das Europäische Verbraucherzentrum an dieser Kampagne.

Personal- und Wirtschaftsdaten

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

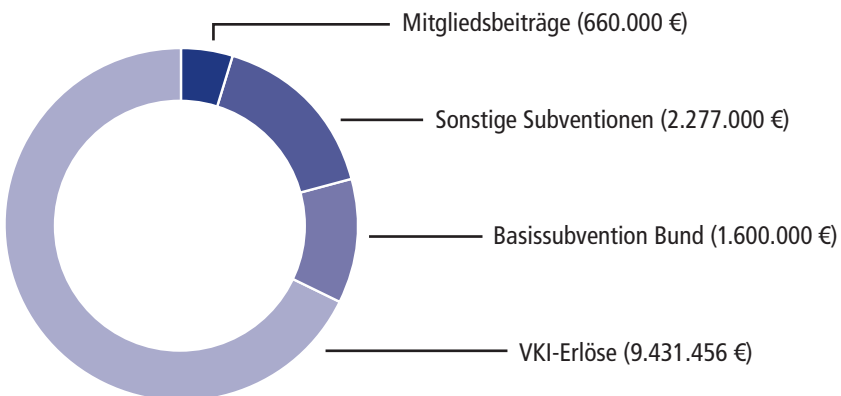
Träger des Vereines ist die Bundesarbeitskammer als ordentliches Mitglied. Außerordentliches Mitglied ist die Republik Österreich, vertreten durch das zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz. Dieses steuert als Abgeltung für den gesellschaftlichen Auftrag des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

Der Träger des Vereines sowie das Sozialministerium brachten durch Mitgliedsbeiträge und Subventionen 32,48 Prozent (2018: 25,27 Prozent) der Betriebsleistung auf (2016, 2017 und 2018 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 67,52 Prozent (2018: 74,73 Prozent) erwirtschaftet.

Der Verein wies 2019 mit einem Bilanzverlust von 176.893 Euro ein negatives Ergebnis aus.

Durchschnittlich beschäftigte der VKI 2019 117 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2018: 118). Umgerechnet auf fiktive Ganztageskräfte waren im Jahr 2019 durchschnittlich 101,55 (2018: 102,95) budgetwirksame Ganztageskräfte tätig.

Betriebsleistung 2019 (13.968.456 € gesamt)



Jahresergebnis VKI 2019 (in Euro)

	2018	2019	Veränderung absolut
in EUR			
Erlöse	9.471.316	8.681.744	-789.572
Mitgliedsbeiträge	660.000	660.000	0
Öffentliche Zuschüsse	2.720.000	3.877.000	1.157.000
Sonstige betriebliche Erträge	525.163	749.712	224.549
Betriebsleistung	13.376.479	13.968.456	591.977
Materialverbrauch	-1.401.447	-1.152.485	248.962
Fremdleistungen	-292.130	-420.866	-128.736
Rohertrag I	11.682.902	12.395.105	712.203
Personalaufwand	-9.152.690	-9.095.151	57.539
Rohertrag II	2.530.212	3.299.954	769.742
Abschreibungen	-378.082	-378.646	-564
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.363.806	-3.113.172	250.634
Betriebserfolg / Betriebsverlust	-1.211.676	-191.864	1.019.812
Finanzerfolg/ Finanzverlust	69.002	14.973	-54.029
EGT	-1.142.675	-176.893	965.782
Jahresüberschuss /-fehlbetrag	-1.142.675	-176.893	965.782
Auflösung/ Dotierung Rücklagen	500.000	0	-500.000
Gewinn/Verlust	-642.675	-176.893	465.782

Mitglieder

Aufsichtsrat

Präsidentin

Mag. Gabriele Zgubic-Engleder (Bundesarbeitskammer)

Stellvertreter

Dr. Andreas Oberlechner (Bundesarbeitskammer)

Weitere Mitglieder

Mag. Arno Ebner (Sozialministerium), ab Mai 2019*

Dr. Maria Reiffenstein (Sozialministerium)

MMag. Verena Silgener (Bundesarbeitskammer)

Mag. Ulrike Weiß (Bundesarbeitskammer)

Rechnungsprüfer

Dr. Beate Blaschek (Sozialministerium)

Mag. Heinz Leitsmüller (Bundesarbeitskammer)

Geschäftsführung

Mag. (FH) Wolfgang Hermann, ab Juni 2020

Dr. Josef Kubitschek, bis Mai 2020

Mag. Dr. Rainer Spenger, bis Mai 2020

Zeichnungsberechtigter

Ing. Michael Strasser

Arbeitnehmervertretung

Mag. Ulrike Docekal

Stand: 1. Juli 2020

*Frau Mag. Christina Brichta-Hartmann hat ihr Mandat mit Mai 2019 zurückgelegt.

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 2. November 2017
und der	88. Mitgliederversammlung am 10. Dezember 2019 (Inkrafttreten am 1. März 2020)

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 z.B. 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 des Geschäftsführers 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.
- (6) Schriftliche Umlaufbeschlüsse sind zulässig, wenn kein Mitglied dem Verfahren widerspricht.

§ 7 Geschäftsführung

- (1) Die Geschäftsführung ist das Leitungsorgan des Vereins iSd § 5 Abs 3 VerG.
- (2) Die Geschäftsführung besteht aus dem Geschäftsführer, einem Zeichnungsberechtigten und dessen Stellvertreter. Diese werden auf die Dauer von fünf Jahren vom Aufsichtsrat bestellt. Eine wiederholte Wiederbestellung auf jeweils fünf Jahre ist unbeschränkt möglich.
- (3) Der Geschäftsführer vertritt den Verein (Einzelvertretungsbefugnis) sofern dazu nicht der Präsident des Aufsichtsrats zuständig ist. Im Fall der Verhinderung des Geschäftsführers wird er durch den Zeichnungsberechtigten, ist auch dieser verhindert, durch dessen Stell-

- vertreter vertreten.
- (4) Details, insbesondere im Innenverhältnis wirksame Beschränkungen der jeweiligen Vertretungs- und Geschäftsführungsbefugnisse regelt die Geschäftsordnung.
 - (5) Die Mitglieder der Geschäftsführung sind verpflichtet, bei ihrer Geschäftsführung die Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers anzuwenden.
 - (6) Der Geschäftsführer hat dafür zu sorgen, dass ein Rechnungswesen und ein internes Kontrollsystem geführt werden, die den Anforderungen des Vereins entsprechen.
 - (7) Der Geschäftsführer ist 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) Der Geschäftsführer ist verpflichtet, dem Abschlussprüfer und den Rechnungsprüfern die für die Prüfung erforderlichen Unterlagen vorzulegen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
 - (9) Der Geschäftsführer hat dem Aufsichtsrat jeweils im letzten Quartal des laufenden Jahres für das darauffolgende 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). Der Geschäftsführer hat 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. Der Geschäftsführer ist weiters verpflichtet, dem Aufsichtsrat monatlich eine Aufstellung über die offenen Verfahren, die vom VKI geführt werden, zu übermitteln.
 - (10) Der Geschäftsführer ist verpflichtet, in der Mitgliederversammlung über die Tätigkeit und die finanzielle Gebarung des Vereins zu informieren. Wenn ein Mitglied dies unter Angabe von Gründen verlangt, hat der 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 Mitglieder der Geschäftsführung oder die Ausübung von ehrenamtlichen Funktionen, die für die Vereinsinteressen von Belang sein können, bedürfen der Genehmigung des Aufsichtsrates.

§ 8 Aufsichtsrat

- (1) Der Aufsichtsrat besteht aus sechs Mitgliedern. Er wird von der Mitgliederversammlung auf fünf Jahre bestellt. Der Geschäftsführer, die 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 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 der 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 vom Geschäftsführer 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 Stimmgleichheit 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 des Geschäftsführers, des Zeichnungsberechtigten und dessen Stellvertreters,
 - 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 dem Geschäftsführer.In allen anderen Angelegenheiten vertritt der Geschäftsführer den Verein
 - (8) Aufgaben des Aufsichtsrats sind insbesondere:
 - a) Überwachung der Geschäftsführung
 - b) Bestellung und Abberufung des Geschäftsführers, des Zeichnungsberechtigten und dessen Stellvertreters

- c) Beschlussfassung über die Geschäftsordnung für den Geschäftsführer und die 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 vom Geschäftsführer 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, Internet: vki.at

Geschäftsführung

Mag. (FH) Wolfgang Herrmann

Stabstellenleitung Kommunikation

Mag. Sabine Burghart

Bereichsleitung Beratung

Mag. Maria Ecker

Bereichsleitung Recht

Mag. Thomas Hirmke

Bereichsleitung Untersuchung

DI Christian Kornherr

Bereichsleitung EVZ

Mag. Georg Mentschl

Satz und Grafik

VKI/Herstellung

Verlags- und Herstellungsort

Wien, September 2020

Bildnachweise

Martina Draper: Seite 26

Alexandra Konstantinou: Seite 4, 11, 12, 28, 30

ICRT: Seite 10

Stiftung Warentest: Seite 14

Shutterstock.com: Seite 5–9, 23

Alle übrigen Abbildungen: VKI Publikationen

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.

