

# Tätigkeitsbericht 2018



Verein für Konsumenteninformation

# Tätigkeitsbericht 2018

Verein für Konsumenteninformation

# BILANZ 2018

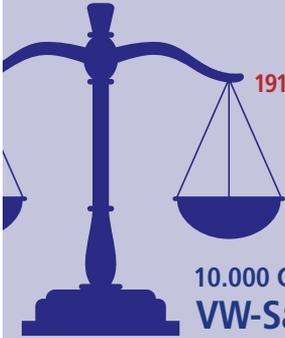
VKI

Energiekosten-Stop

€ 3,4 Mio. gespart

## 21.000 Wechsel

292 Gerichtsverfahren  
**90% Erfolgsquote**



79 Musterprozesse  
191 Verbandsverfahren  
22 Sammelklagen

10.000 Geschädigte  
VW-Sammelklage

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin



48.800 Print-Abos

10.300 Online-Abos

### 55.000 Stk. Einzelverkauf

3,6 Mio. Visits auf [konsument.at](http://konsument.at)

74.000 Facebook-Fans

## 58.000 Beratungen

1.000 Interventionen

4.600 Online-Anfragen



Dauer pro  
ca. 30 Min.  
persönliche  
Beratung

**62** Buchtitel  
im Programm

32.000 verkaufte  
Exemplare

Europäisches Verbraucherzentrum  
Österreich

5.500 Beratungen  
1.600 Interventionen



### 134

Untersuchungen

- ✓ 26 Eigentests
- ✓ 49 Reports
- ✓ 33 Tests mit STIWA
- ✓ 26 Tests mit ICRT

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

# Inhalt

- 5 Vorwort
- 6 Jahresrückblick 2018
- 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

292 Gerichtsverfahren mit einer Erfolgsquote von über 90 %. Mehr als 58.000 Beratungen und 1.000 Interventionen. 134 Untersuchungen und Tests. 21.000 Wechselaufträge beim „Energiekosten-Stop“. Fast 50.000 Abonnenten der Zeitschrift KONSUMENT und 32.000 verkaufte Bücher. 3,6 Millionen Visits auf konsument.at und 74.000 Facebook-Fans – das sind nur die wichtigsten Kennzahlen des erfolgreichen Jahres 2018. Wir haben wieder unser Bestes gegeben, um Konsumentinnen und Konsumenten ein reichhaltiges Informations- bzw. Beratungsangebot zu bieten und sie gleichzeitig bei der Rechtsdurchsetzung zu unterstützen.

Klar ist: Die Welt ist heute anders als 1961, als unsere Gründungsväter den VKI aus der Taufe hoben. Die Herausforderungen einer sich im Wandel befindlichen Konsumwelt sind enorm: Globalisierung, stärkere Mobilität der Menschen, dabei aber zunehmende Individualisierung, ein geändertes Kommunikationsverhalten und die unaufhaltsam fortschreitende Digitalisierung. Entsprechend verändern sich natürlich auch die Aufgabenbereiche des VKI permanent.

Erfolgreich werden wir daher nur dann sein, wenn wir die richtigen Antworten auf die Fragen der Zeit bieten, unsere Organisation modernisieren und die Menschen mit Informationen und Beratungen genau dort abholen, wo sie sich befinden und Hilfe brauchen. Wir richten deshalb unseren Fokus verstärkt auf Onlinehandel, grenzüberschreitende Verbraucherfragen und Datenschutz. Eine besondere Herausforderung stellt hier die Verbraucherbildung bei den Jüngsten dar, um sie zu überlegten Kaufentscheidungen zu befähigen. Doch gleich welchen Alters Verbraucherinnen und Verbraucher sind: Unser Anliegen ist und bleibt es, Jung und Alt gut in einer künftig zunehmend „smarten“ Welt zu begleiten. Diesem Auftrag werden wir nachkommen und gleichzeitig unseren Grundwerten treu bleiben: Unabhängigkeit, Unbestechlichkeit und Objektivität.



Mag. Dr. Rainer Spenger  
Geschäftsführer  
rspenger@vki.at



Dr. Josef Kubitschek  
Geschäftsführer  
jkubitschek@vki.at

# Jahresrückblick 2018 (ein Auszug)

## Jänner

---

### **Report Datenhandel**

Unternehmen wie Google, Facebook oder Amazon sammeln eine Menge Daten über uns. Das ist aber nur ein kleiner Teil dessen, was in der Welt der digitalen Datengeschäfte tatsächlich passiert. Im Hintergrund arbeitet eine Unzahl von Firmen daran, unser Leben zu protokollieren und uns bis in die intimsten Winkel unserer Persönlichkeit zu durchleuchten. Wer sind diese Unternehmen? Was ist ihr Geschäftsmodell? Wie arbeiten sie? Diesen Fragen zum undurchsichtigen Geschäft mit unserer Privatsphäre sind wir nachgegangen.

## Februar

---

### **Test Chicken Nuggets aus dem Supermarkt**

Schädlingsbekämpfungsmittel in Eiern, verfälschtes Hühnerfleisch in Fertigprodukten, antibiotika-resistente Keime in Chicken Nuggets aus deutschen Supermärkten: Die Lebensmittelskandale haben viele in Österreich verunsichert. Aus diesem Anlass haben wir gemeinsam mit der Umweltorganisation Global 2000 und der Menschenrechtsorganisation Südwind Chicken Nuggets aus österreichischen Supermärkten unter die Lupe genommen und vor allem Herkunft, Tierhaltung, Fleischverarbeitung und -qualität untersucht. Fazit: Weder Fipronil noch Gammelfleisch war zu finden. Aber die Arbeitsbedingungen in der Fleischverarbeitung und die Massentierhaltung bleiben ein Problem.

## März

---

### **25 Jahre Klagstätigkeit**

Wir führen seit den 1990er-Jahren Musterprozesse, Verbandsklagen und Sammelklagen im Interesse der österreichischen Konsumentinnen und Konsumenten. Denn der Rechtsdurchsetzung kommt im Konsumentenschutz eine Schlüsselfunktion zu. Zur Feier von 25 Jahren Klagstätigkeit veranstalteten wir am 20. März ein Symposium, das auch als Plattform zur Diskussion der rechtlichen Rahmenbedingungen kollektiver Rechtsdurchsetzung und aktueller Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene diente.

## April

---

### **Beginn der VW-Sammelklagen-Aktion**

In Österreich sind rund 360.000 Fahrzeuge vom VW-Dieselskandal betroffen. Uns liegt ein Gutachten vor, das eine deutliche Wertminderung der betroffenen Fahrzeuge nachweist. Auch Folgeschäden

rund um das Softwareupdate sind wahrscheinlich. Das Sozialministerium und die Bundesarbeitskammer haben uns mit Sammelklagen gegen VW beauftragt. Mit der ROLAND ProzessFinanz AG wurde ein potenter Finanzierer für die Absicherung des Kostenrisikos gefunden.

## Mai

---

### **25 Jahre europäischer Binnenmarkt**

Der europäische Binnenmarkt feierte sein 25-jähriges Bestehen. Seit 1993 haben Bürgerinnen und Bürger in Europa immer mehr Rechte, die ihren Alltag erleichtern: ein harmonisiertes Widerrufsrecht bei Online-Käufen, umfassenden Schutz bei Reisen, keine Zusatzkosten mehr beim Telefonieren im EU-Ausland und einiges mehr. Zum Europatag am 9. Mai blickte das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) auf diese Vorteile.

### **Buch-Präsentation „100 Medikamente im Test“**

Wer kurzfristig unter kleineren Beschwerden leidet, der greift nicht selten zu einem rezeptfreien Medikament aus der Apotheke. Manche der Präparate gehen jedes Jahr millionenfach über den Ladentisch. Wir haben zusammen mit einem unabhängigen Experten-Gremium 100 der gängigsten rezeptfreien Medikamente auf ihre Eignung bewertet. Die Ergebnisse mit den wichtigsten Hinweisen auf Wechsel- und Nebenwirkungen sind in unserem Buch „100 Medikamente im Test“ zu finden: Über 50 Prozent der Präparate wurden als „mit Einschränkungen geeignet“ oder „wenig geeignet“ bewertet.

## Juni

---

### **EVZ informiert über neues Pauschalreisegesetz**

Seit dem 1. Juli 2018 gilt in Österreich das neue Pauschalreisegesetz. Es enthält eine Fülle an Regeln, die dem digitalen Zeitalter und seinen neuen Buchungsformen Rechnung tragen sollen. Das Ziel, den Schutz für Urlauber umfassender und moderner zu gestalten, sorgt allerdings auch für mehr Komplexität. Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) beantwortete dazu häufig gestellte Fragen und hat auf seiner Website die wichtigsten Hinweise zusammengestellt: [www.europakonsument.at/de/pauschalreisegesetz2018](http://www.europakonsument.at/de/pauschalreisegesetz2018).

### **Test Sonnenschutzmittel**

Wir haben siebzehn Präparate mit Lichtschutzfaktor 30 bis 50, darunter zwei aus dem Bereich Naturkosmetik, getestet. Neben der Überprüfung des UV-Schutzes und der Feuchtigkeitsanreicherung wurden alle Produkte zum ersten Mal auch auf potenziell allergieauslösende Duftstoffe untersucht. Vier Mal konnte das Testurteil „sehr gut“ vergeben werden. Diese Sonnenschutzmittel waren zugleich die preisgünstigsten im Test.

## Juli

---

### **Erfolgreiche Klage gegen „Österreich“**

Das unaufgeforderte Zusenden von nie bestellten Magazinen, die nach einem Gratismonat kostenpflichtig werden – außer, die Abonnenten bestellen sie rechtzeitig ab –, ist eine aggressive Geschäftspraktik und verstößt gegen das Wettbewerbsrecht. Wir hatten die Mediengruppe Österreich GmbH deshalb geklagt. Der Oberste Gerichtshof gab uns recht.

### **Test Käsekrainer**

Grillduft in der Nase und eine saftige Käsekrainer auf dem Teller – das versteht die Mehrheit der heimischen Wursttigger unter einem sommerlich-kulinarischen Erlebnis. Die Käsekrainer ist bei uns mittlerweile die beliebteste Grillwurst. Aus diesem Grund haben wir gemeinsam mit AMA-Marketing diese österreichische Erfindung getestet. 28 verpackte Käsekrainer wurden unter anderem auf Zutaten, Geschmack und Keime untersucht. 23 der 28 untersuchten Produkte konnten überzeugen.

## August

---

### **Test Wanderrucksäcke**

Bei mehrtägigen Wanderungen spielt der Rucksack eine entscheidende Rolle. Größe, Gewicht, Tragekomfort und Wasserdichtheit sind hier wesentliche Kriterien. Wir haben Rucksäcke mit einem Fassungsvermögen von 40 bis 55 Litern untersucht. Das Resümee der Tester war erfreulich: Von 20 Modellen wurden 15 als gut beurteilt.

## September

---

### **VKI-Sammelklagen gegen VW**

Am 18. September 2015 hatte VW die Abgasmanipulationen erstmals öffentlich eingestanden. Drei Jahre waren seitdem vergangen und somit verstrichen am 18. September 2018 möglicherweise erste Verjährungsfristen für Ansprüche. Da VW keinerlei Bereitschaft zu einer außergerichtlichen Entschädigung zeigte, brachten wir in der größten Klagswelle der Zweiten Republik mit einem Gesamtstreitwert von rund 60 Millionen Euro die Klagen von 10.000 Geschädigten fristgerecht an allen 16 österreichischen Landesgerichten ein.



## Oktober

---

### **Gesetzwidrige Fiat-Werbung**

Wir gingen im Auftrag des Sozialministeriums erfolgreich gegen eine Fiat-Werbung vor, in der die gesetzlich geforderten Informationspflichten nicht ausreichend eingehalten wurden. Konkret wurden in dem TV-Spot die Gesamtkosten des Leasingvertrages nicht klar genug aufgezeigt.

## November

---

### **Handbuch Datenschutz**

Das Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) am 25. Mai des Jahres hatte das Thema Datenschutz wieder stärker ins öffentliche Bewusstsein gerückt. Viele Fragen tauchten auf: Wo lauern die Gefahren? Welche gesetzlichen Regelungen gibt es? Wer profitiert von unzureichendem Datenschutz? Welchen Wert haben persönliche Daten? Und was kann der Einzelne tun, um seine Privatsphäre besser zu schützen? Im „Handbuch Datenschutz“, für das Datenschutzaktivist Max Schrems das Vorwort schrieb, haben wir darauf Antworten gegeben.

### **6. Energiekosten-Stop**

Unter dem Motto „Gemeinsam sind wir ein Großkunde“ organisieren wir seit 2013 regelmäßig Bestbieterverfahren für den Gemeinschaftseinkauf von Strom und Gas. Ende 2018 starteten wir den 6. Energiekosten-Stop. Bei der vorangegangenen Aktion lag die durchschnittliche Ersparnis durch den Wechsel auf die Gemeinschaftstarife bei 270 Euro für Gas und 110 Euro für Strom pro Jahr und Haushalt. In Summe konnten die teilnehmenden Haushalte seit Beginn der Aktion ihre Energieausgaben bis dahin um rund 30 Millionen Euro reduzieren.

### **Skigebiete im Preisvergleich**

Diesmal haben wir die Preise für Tages- und 6-Tages-Tickets von 130 Destinationen im Inland und im benachbarten Ausland untersucht. Fazit: Skifahren wird immer teurer. Die Preise steigen stärker als die Inflation. Kitzbühel ist mit 57 Euro für die Tageskarte in Österreich am teuersten.

## Dezember

---

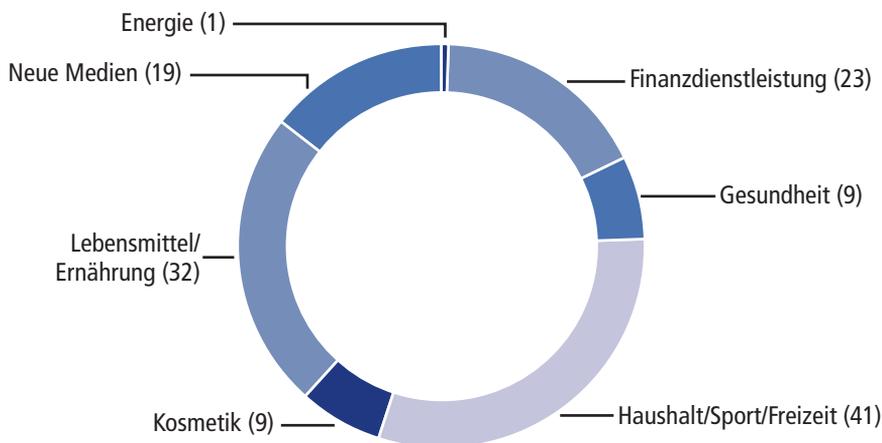
### **Tag der offenen Tür**

Am 5. Dezember haben wir Internetnutzer zu einem „Tag der offenen Tür“ auf der Online-Plattform unseres Testmagazins KONSUMENT eingeladen. Im Rahmen dieser Aktion konnten Interessierte 24 Stunden lang unter [www.konsument.at/tag-der-offenen-tuer](http://www.konsument.at/tag-der-offenen-tuer) gratis auf das sonst kostenpflichtige Archiv mit rund 17.000 Artikeln mit ausführlichen Testergebnissen von 1.963 Produkttests sowie 1.954 Reports zu Konsumentenrecht und Verbrauchertemen zugreifen.

# Tests, Reports und Markterhebungen

2018 veröffentlichte der VKI insgesamt 134 Tests, Reports und Markterhebungen. 26 Tests und 49 Reports wurden dabei hausintern entwickelt und durchgeführt. Weitere 59 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.

**Tests/Reports/Markterhebungen 2018 (134 insgesamt)**



Bilder rechte Seite:

1. Test Krapfen (2/2018): Von Laientestern gern verkostet
2. Online-Test E-Mountain-Bikes (6/2018): Praxistest und Systemvergleich der Fahrrad-Komponenten
3. Test Kindersonnenbrillen (7/2018): Von 17 Produkten sind nur 4 sehr gut
4. Test Käsekrauter (8/2018): Durchwegs erfreuliche Ergebnisse, aber eine Wurst fällt durch
5. Nachhaltigkeit (8/2018): Interview mit R.U.S.Z.-Gründer und Obsoleszenz-Papst Sepp Eisenriegler
6. ICRT-Test Kaltschaummatratzen (7/2018): Die 7 Produkte sind alle gut bis durchschnittlich



# 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 2/2018), Raps- und Sonnenblumenöl (KONSUMENT 5/2018), Staubsauger (KONSUMENT 7/2018)



Laienverkostung Spaghetti-Test (7/2018): Abgefragt werden u.a. Aussehen, Geruch, Konsistenz und Geschmack.

## 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.

## 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: Tarifberatung Mobilfunkbetreiber (KONSUMENT 3/2018), Apothekentest Schlafstörungen (KONSUMENT 7/2018)

## 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 1/2018), Preisvergleich Supermärkte (KONSUMENT 10/2018)

## Kurztests

Im Rahmen von Kurztests nehmen wir häufig solche Produkte unter die Lupe, die bei Discountern 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 Avocadoschneider und eine Auswahl an Deckelöffnern im Kurztest.

# 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 Verbrauchervünschen, 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 den Websites [www.konsument.at](http://www.konsument.at) und [www.vki.at](http://www.vki.at) veröffentlicht.



Prüfsituationen aus den Testszenarien zu Chicken Nuggets (3/2018) und Waschtischarmaturen (8/2018).



## 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](http://www.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 Zuschriften erreichten uns 2018 zum Thema „Süßigkeiten/Snacks“ (18,8 %). Auf Platz 2 liegen mit 14,2 % Milch- und Milchprodukte (Steigerung der Meldungen um 5,2 %). Dazu zählen Topfcremen, die durch ihre Aufmachung eine österreichische Herkunft suggerieren, ESL-Milch, die den Anschein von Frischmilch erweckt, oder versteckte Preiserhöhungen bei Joghurt. Es folgen Fertiggerichte mit 12,6 % der Meldungen (Steigerung um 1,6 %). Zum Thema Obst und Gemüse erreichten uns 9,2 % der Meldungen (Rückgang um 11,8 %). Dazu zählen falsche Herkunftskennzeichnungen an Obst- und Gemüseregalen sowie die Zusammensetzung von Smoothies (Zusammensetzung entspricht nicht der Bezeichnung oder den Abbildungen).

99 Lebensmittel-Checks wurden auf der Plattform im letzten Jahr veröffentlicht. Nennenswerte Änderungen der Produkte wurden als Re-Checks veröffentlicht (6 Produkte). Insgesamt wurden somit 105 Produkte auf der Plattform sowie auf Facebook kommuniziert.

Vergangenes Jahr besuchten 17.979 Personen die Startseite der Homepage [www.lebensmittel-check.at](http://www.lebensmittel-check.at), das sind 5.777 Besuche mehr als im Jahr zuvor. 182.481 Mal wurden diverse Artikel der Website angeschaut, das sind fast 72.000 Besuche mehr als im Jahr 2017. Die „Gefällt mir“-Angaben auf unserer Facebook-Seite konnten wir von 26.100 auf 29.010 steigern.

2018 wurden 6 Umfragen zu den Themen „Salz“, „Traditionell hergestellt“, „Zuckersteuer“, „Milch“, „Superfood“ und „Lebensmittelverpackungen“ durchgeführt.

Der Newsletter wird jeden 2. Mittwoch im Monat versandt. Mittlerweile zählt er 949 Abonnenten.

Die Plattform Lebensmittel-Check soll nicht nur sensibilisieren, sondern auch dazu beitragen, dass Unternehmen ihre Produkte langfristig verbraucherfreundlicher gestalten. Jeder einlangende Hinweis wird daher 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.



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 mithelfen, ökologische Produkte aus ihrer Nische zu holen. Im Rahmen einer Kooperation mit dem Umweltministerium ist der VKI dabei für die fachliche Betreuung zuständig.

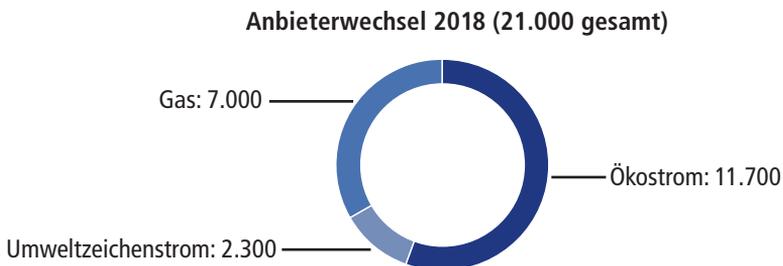


Im Jahr 2018 wurden neue Umweltzeichen-Richtlinien für „Sportveranstaltungen“ und „Museen“ entwickelt und 21 bestehende überarbeitet. 2018 konnten 93 neue Betriebe und Schulen für das Umweltzeichen gewonnen werden. Insgesamt gibt es nun 1.070 Lizenznehmer des Österreichischen Umweltzeichens.

3.698 Produkte von 439 Betrieben tragen das Österreichische Umweltzeichen. Der Umsatz dieser Produkte beträgt ca. 1,02 Milliarden Euro. Mit Ende 2018 führen 405 Tourismusbetriebe das Umweltzeichen. Die Kapazität dieser Betriebe beträgt ca. 33.060 Betten. Darüber hinaus sind 108 Schulen und 7 Kindergärten mit dem Umweltzeichen ausgezeichnet. 30 Weiterbildungseinrichtungen, 4 Reiseveranstalter und 77 Organisationen, die „Green Meetings“ veranstalten, sind ebenfalls ausgezeichnet.

## Aktion Energiekosten-Stop 2018

„Gemeinsam weniger zahlen.“ – Unter diesem Motto organisierte der VKI in den Jahren 2013/14 Österreichs ersten Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. 2017/18 ging die Aktion bereits in die fünfte 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.



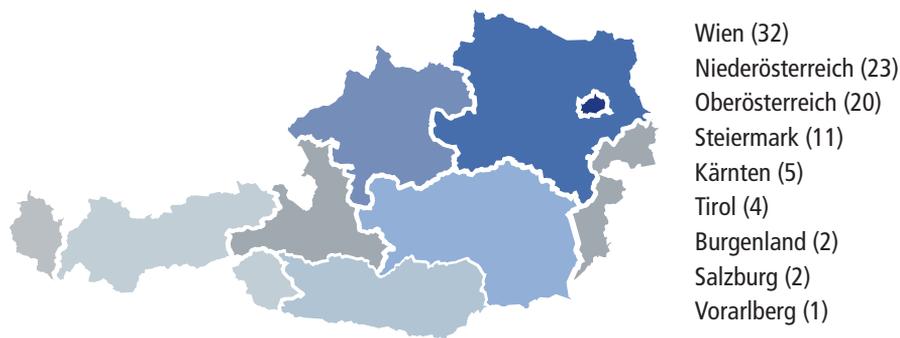
55.800 Haushalte, die sich der Aktion bis dahin unverbindlich angeschlossen hatten, erhielten in weiterer Folge eine genaue Berechnung ihrer möglichen Kostenersparnis. Am Ende wurden rund 21.000 Wechselaufträge erfolgreich abgewickelt (7.000 für Gas, 11.700 für Ökostrom und 2.300 für Umweltzeichen-Strom).

Die größte Zahl an Wechslern gab es im Rahmen des Energiekosten-Stops 2017/18 in Wien, gefolgt von Niederösterreich, 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 2018 bei insgesamt 380 Euro. In Summe konnten sich alle Wechsler gemeinsam rund 3,4 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 Marktpulsen stärken: Im November 2018 startete daher bereits die sechste 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 2019.)

### 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
- **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

**55.000**

Verkaufte Einzel Exemplare

**48.800**

Abonnentinnen und Abonnenten

**3,6 Millionen**

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

**10.300**

Online-Abonnements

## Abozahlen und Einzelverkauf

Besonderes Interesse bestand im Jahr 2018 an den Titel-Themen „TEST Medikamente“, „TEST E-Bikes“ und „TEST Käsekrainer“. Insgesamt wurden im Jahresverlauf ca. 55.000 Exemplare des Testmagazins im Einzelverkauf abgesetzt.

Darüber hinaus verzeichnete KONSUMENT mit Stand Ende Dezember 2018 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 verzeichnete zum Jahresende 2018 mehr als 10.000 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 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 2018

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 1/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST Zahnbürsten</b> Elektrisch gut geputzt	<b>Süß</b> Prickelnder Genuss
<b>VKI-Rechtsabteilung</b> Millionen erstritten	<b>Heizkosten</b> Brennstoffe im Vergleich
<b>TEST Funktionswäsche</b> Warmes für darunter	<b>Laktosefrei</b> Wer braucht es wirklich?
	<b>Wir wünschen ein frohes Fest</b> und ein gutes 2018!

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 2/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST 19 Zahnpasten</b> Die strahlenden Sieger	<b>Sensible Daten</b> Die Super-Schnüffler
<b>TEST 84 Antibiotika</b> Nur wenige sind geeignet	<b>Videos digitalisieren</b> 10 Anbieter im Test
<b>Erdpfele</b> Festkochen oder mehlig?	<b>TEST 17 WC-Papiere</b> Das Beste für den Po
	<b>Risiko-Check</b> Richtig versichert?

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 3/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST Akku-Sauger</b> Schwache Kreidmacher	<b>Antibiotika</b> Zu schnell verordnet
<b>TEST Unfallversicherung</b> Die besten Angebote	<b>Neuer Pflege-Ratgeber</b> Mit ABO-Scheck günstiger
<b>TEST Handytarife</b> Wer berät gut?	<b>TEST Hühner-Nuggets</b> Was drinsteckt
	<b>Unser Sieg</b> gegen Amazon

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 7/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST SONNENSCHUTZ</b> Bräune zum Diskontpreis	<b>TEST STAUBSAUGER</b> Gut ab 160 Euro
<b>TEST MATRATZEN</b> Bequem gebettet	<b>SPRACHHILFEN</b> Alexa, Google, Siri
<b>TEST SONNENBRILLEN</b> Schutz für Kinderaugen	<b>NEUERSCHEINUNG</b> 100 Smartphone-Tipps
<b>TEST SPAGHETTI</b> Die Sieger – Mamma mia!	

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 8/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST KLIMAGERÄTE</b> Nur eines ist gut	<b>TEST GEFRIERGERÄTE</b> Kühl kalkulieren
<b>GIROKONTEN</b> Automatisch treuer	<b>TEST KÄSEKRÄNER</b> – WAS IST DRIN? Die Besten für den Grillfest

## KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 9/2018

Wahl für Konsumentenfürsprecher | € 5,-

<b>TEST KAFFEEKESCHNITTEN</b> Auch mit Filter gut	<b>TEST RUCKSÄCKE</b> Die Besten fürs Wandern
<b>Kfz-VERSICHERUNG</b> Neue Tarife	<b>TEST BLÄTTERTEIG UND BACKPAPIER</b> Schadstoffe, Palmöl und Herkunft

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 4/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST 150 MEDIKAMENTE KRITISCH BEWERTET**  
Rezeptfreie Mittel aus der Apotheke – nur jedes Dritte wirklich geeignet





**ZUCKER-ERSATZ**  
Die süßen Alternativen

**GLYPHOSAT**  
Wie viel ist im Bier?

**TEST SOMMERREIFEN**  
Knalleffekt

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 5/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST NATURSHAMPOOS**  
So viel Natur steckt drin?



**TEST LAUFSHIRTS**  
Synthetikfaser im Trend



**TEST PFLANZENÖLE**  
Hohe Qualität aus Raps und Sonnenblume



**VERNETZTE AUTOS**  
Auf der Datenspur



**24-STUNDEN-PFLEGE**  
Ausbreitung mit System



**BETTWANZEN**  
Ungeladene Gäste

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 6/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST MONATSHYGIENE**  
Tasse statt Tampon?



**MEERSALZ**  
Mit Plastik gewürzt



**TEST KÖRPERLOTIONEN**  
Günstig gut gepflegt



**DATENSCHUTZ**  
8 Seiten Extra-Beilage



**TEST RASENROBBER**  
Risiko für Kinder



**TEST E-TREKKINGBIKES**  
Für sicheren Fahrspaß



**VERSTECKTER ZUCKER**  
Böse Überraschungen

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 10/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST BASMATI-REIS – AROMA MIT BEGESCHMACK**  
Problematische Inhaltsstoffe in mehreren Produkten



**TEST DRUCKER**  
Epson macht Druck



**TEST WINTERREIFEN**  
Spürsicher auf Schnee



**SUPERMARKTPREISE**  
Grenzüberschreitend

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 11/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST PAKETDIENSTE**  
Abgelegt statt zugestellt



**TEST JOGHURTDRINKS**  
Mehr Zucker als Frucht



**TEST NOTEBOOKS**  
Preis o.k., Leistung o.k.



**TEST WINDELN – ALLE GEGEN PAMPERS**  
Sind Mehrfachwindeln eine Alternative?

**VKI**

# KONSUMENT

Das österreichische Testmagazin 12/2018

Webb für Konsumenteninformation | € 5,-



**TEST 24-h-BETREUUNG**  
26 Agenturen bewertet



**TEST TABLETS**  
Die beste Wahl für Sie



**TEST WASCHMASCHINEN**  
Harte Dauereprüfung



**TEST SEKT – AUCH GÜNSTIGE SCHMECKEN**  
26 Produkte analysiert und verkostet

**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 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.

2018 umfasste das Verlagsprogramm knapp über 60 Titel. Folgende Buchprojekte wurden 2018 als Neuerscheinung, aktualisierte Neuauflage oder Kooperationsprojekt umgesetzt.

- **Steuern sparen 2017/2018**
- **Der Pflege-Ratgeber**
- **100 Medikamente im Test**
- **100 Computer-Tipps**  
Teil 1 (Neuauflage)
- **100 Smartphone-Tipps**
- **Wohnen im Eigentum** (Neuauflage)
- **Alles geregelt**  
Das KONSUMENT-Vorsorgebuch (Neuauflage)
- **Handbuch Datenschutz**
- **100 Steuer-Tipps**
- **KONSUMENT-Pensionsplaner**

## Bücher 2018 (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 58.000 kostenlose telefonische Erstberatungen führte der VKI 2018 durch. In rund 3.000 Fällen war darüber hinaus eine umfangreichere, persönliche Beratung notwendig. Bei rund 1.000 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 2018 überdies rund 4.600 Personen für einen ersten kostenlosen Rat.

## Beschwerdebilanz 2018

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 2018 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 horrend Preise verrechnen.

Ein weiterer Schwerpunkt lag 2018 im Bereich Versicherungen. Hier ist vor allem die Zahl der Beratungen zu einem möglichen Rücktritt von Lebensversicherungen gestiegen, aber auch Beschwerden zur Ablehnung von Deckungsansprüchen und zu Kündigungen von Versicherungen durch den Versicherer im Schadenfall nahmen zu. Für Ärger gesorgt haben auch Gebühren bei Zahlungsdienstleistungen bzw. Bankdienstleistungen wie z.B. Abrechnungsentgelte im Todesfall bei Konten und Sparbüchern.

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 9–13 Uhr

### **Persönliche Beratung**

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

VKI-Beratungszentrum

Mariahilfer Str. 81, 1060 Wien

Öffnungszeiten Shop: Mo und Mi 9–18 Uhr/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 Beschwerdekorespondenz. Auch eine Onlinebeauftragung ist möglich: <https://vki.at/beschwerde-korespondenz>

### **Onlineberatung**

Rund um die Uhr nutzbar: Erster 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)



# 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.

2018 wurden insgesamt über 292 Verfahren betreut, darunter 79 Musterprozesse, 191 Abmahnungen und Verbandsklagen sowie 22 Sammelklagen. Von den abgeschlossenen Verfahren wurden über 90 Prozent im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten beendet. Ein inhaltlicher Schwerpunkt lag 2018 in den Bereichen Geldanlage und Finanzdienstleistungen, u.a. mit Urteilen zu den Themen Zinsenverrechnung, irreführende Werbung, Onlinehandel, Gutscheine, 24-Stunden-Betreuung, DSGVO und allgemeines Konsumentenrecht (z.B. Fernabsatzgeschäfte, Besitzstörung, Ticketanbieter). Für ein starkes Echo sorgten zudem die VKI-Sammelklagen zu fehlerhaften PIP-Brustimplantaten sowie die 16 Sammelklagen im 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 2018

**292**

Betreute Verfahren, davon

**270**

Betreute Musterprozesse,  
Abmahnungen und Verbandsklagen und

**22**

Sammelklagen

Über **90%**

im Sinne der KonsumentInnen

# 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 2018 bearbeitete das EVZ insgesamt 7.108 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](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 (145 Artikel auf [europakonsument.at](http://europakonsument.at))
- Facebook ([facebook.com/europakonsument.at](https://facebook.com/europakonsument.at))
- Artikel im Testmagazin KONSUMENT
- Broschüren und Flyer
- Events (Ferienmesse, Weltverbrauchertag)
- Interviews (Radio, TV, Print, online, 6 Presseaussendungen)

2018 publizierte das EVZ Broschüren zu folgenden Themen:

- Ihre Rechte auf Pauschalreisen
- Neue Spielregeln für den Datenschutz



## Weltverbrauchertag 2018

Am Weltverbrauchertag 2018 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 „Streamen, snappen, sharen – bin ich sicher unterwegs?“. Die hohe Teilnehmerzahl machte dieses Event zu einem vollen Erfolg.

## Shared Tool „Picture Your Rights“

Das EVZ Österreich ist seit 2017 von der Europäischen Kommission damit beauftragt, grundlegende Konsumentenrechte und -tips in Bildern (Piktogrammen) darzustellen. 2018 wurde dieses Projekt weitergeführt und ein spezieller Fokus auf junge Verbraucher (10 bis 18 Jahre) gelegt, zudem wurden animierte Piktogramme für Social Media produziert.



Piktogramme wurden insbesondere zu den Themen „Datenschutz“, „Pauschalreisen“ und „Web“ gestaltet und bei Kampagnen, Veranstaltungen, Broschüren und Werbemitteln eingesetzt. Die Piktogramme werden dem gesamten Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zur Verfügung gestellt und europaweit verwendet.

## Communication Workshop in Wien 8./9.Oktober 2018

In Kooperation mit dem deutschen EVZ wurde für alle Leiter und Kommunikationsmitarbeiter des ECC-Net ein Kommunikations-Workshop organisiert, der – anlässlich der EU-Präsidentschaft Österreichs – in Wien im Haus der EU veranstaltet wurde. Das Thema war Suchmaschinenoptimierung, mit dem Ziel, die Europäischen Verbraucherzentren bei grenzüberschreitenden Verbraucherthemen als rasch auffindbare Anlaufstelle im Internet zu positionieren.

## Freecard-Kampagnen

Das EVZ Österreich führte im Jahr 2018 zwei Freecard-Kampagnen durch. Insgesamt 200.000 Freecards wurden in Wien, Innsbruck, Graz und Salzburg an mehr als 550 Standorten über einen Zeitraum von fünf Wochen verteilt. Die Entnahmekosten betrug 100 %. Insgesamt erzielten beide Kampagnen eine Reichweite von ca. 1.640.000 Kontakten.



## 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. 2018 bearbeiteten die juristischen Expertinnen und Experten in diesem Zusammenhang 28 individuelle Anfragen.

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

## Zusammenarbeit innerhalb des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren

Das EVZ Österreich hat im Jahr 2018 in zahlreichen Arbeitsgruppen (z.B. Quality Charta, neues IT-Tool zum Bearbeiten und Teilen von Fällen im Netzwerk, Strategy Group) dazu beigetragen, dass sich die Netzwerkarbeit verbessert.

## Zufriedenheitsumfrage – 96 % finden EVZ „top“

Eine Zufriedenheitsumfrage, die im Laufe des Berichtszeitraumes erhoben wurde, brachte das erfreuliche Ergebnis, dass 96 % der Konsumentinnen und Konsumenten mit den Services des EVZ extrem bzw. sehr zufrieden sind. Für 89 % der Befragten war die Rechtsberatung des EVZ hilfreich oder führte zu einer erfolgreichen Erledigung der Beschwerde.

## 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 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)

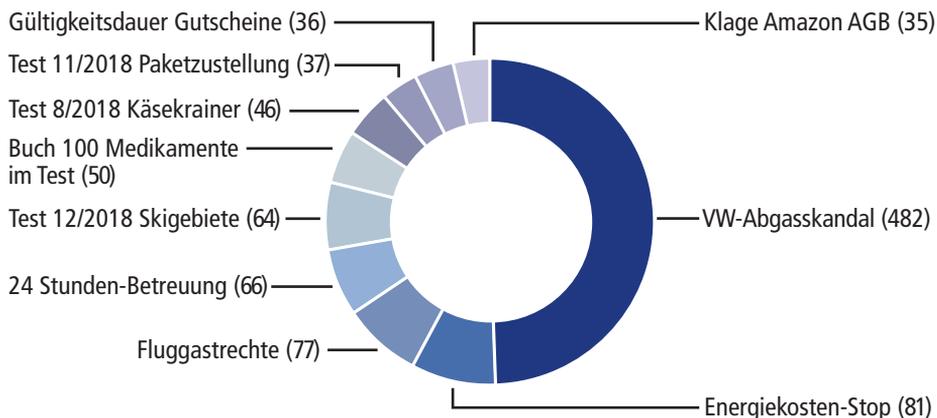
## Servicestelle im Rahmen der Dienstleistungsrichtlinie

Das EVZ ist der zentrale Ansprechpartner bezüglich der Dienstleistungsrichtlinie, auf nationaler 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. 2018 wurden 663 Anfragen zu diesem Thema registriert (Anstieg zum Vorjahr um mehr als 60 %). Das EVZ Österreich ist zudem seit Ende 2018 Kontaktstelle nach Art. 8 der Geoblocking-Verordnung 2018/302.

# Öffentlichkeitsarbeit

2018 wurde insgesamt 3.284 Mal belegbar über den VKI berichtet. 1.353 Berichte erschienen in Tageszeitungen und Magazinen, 1.260 im Web und 410 in Hörfunk und Fernsehen. In APA-Meldungen und OTS-Aussendungen wurde der VKI 261 Mal erwähnt.

**Medienresonanz 2018 nach Themen (Top 10)**



## Presseaussendungen

2018 wurden 108 Presstexte über OTS verbreitet.

## Pressekonferenzen

2018 gab es fünf Pressekonferenzen zu folgenden Themen: VKI-Buch „100 Medikamente im Test“, Test Käsekrainer, VW-Sammelklage, Handbuch Datenschutz, 24-Stunden-Betreuung.

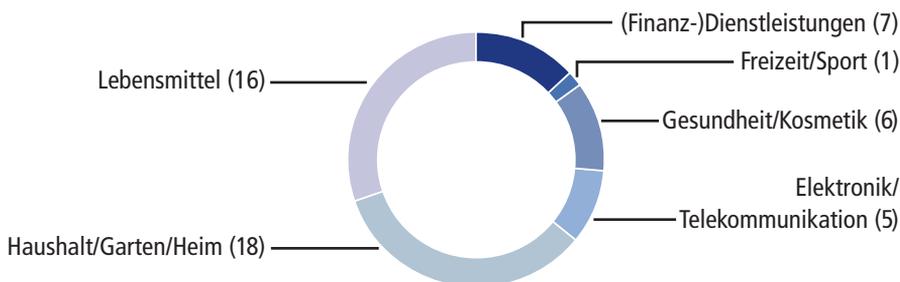
# Testplakette

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 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.

2018 wurden insgesamt 53 Testplaketten (2017: 57) neu ausgestellt, dazu kamen 19 Verlängerungen von bestehenden Testplaketten. Weitere Informationen zur VKI-Testplakette gibt es unter [konsument.at/testplakette](http://konsument.at/testplakette).

Testplaketten nach Bereichen (53 insgesamt)



## „KONSUMENT in der Schule“

Im Schuljahr 2018/2019 hat der Verein für Konsumenteninformation sein erfolgreiches Bildungsprojekt „KONSUMENT in der Schule“, welches im Schuljahr zuvor erstmalig durchgeführt wurde, fortgesetzt. 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 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 59 Bewerbungen wurden insgesamt 30 Schulklassen von der 9. bis zur 11. Schulstufe aus ganz Österreich ausgewählt, die von Oktober 2018 bis Juni 2019 einen Klassensatz KONSUMENT-Ausgaben als Lehr- und Lernunterlagen zur Verfügung gestellt bekamen. 2018/2019 beteiligte sich das Europäische Verbraucherzentrum an dieser Kampagne.

# Personal- und Wirtschaftsdaten

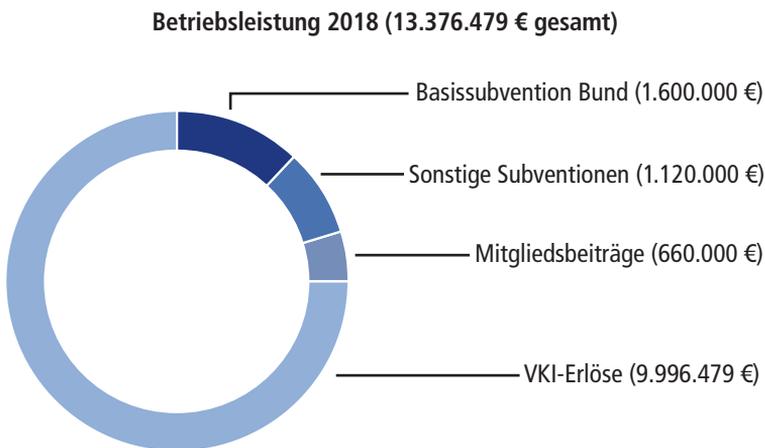
Gemäß seinen Statuten ist der VKI eine gemeinnützige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Verbraucherorganisation.

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 25,27 Prozent (2017: 30,22 Prozent) der Betriebsleistung auf (2016 und 2017 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 74,73 Prozent (2017: 69,78 Prozent) erwirtschaftet.

Der Verein wies 2018 mit einem Bilanzverlust von 642.675 Euro ein negatives Ergebnis aus.

Durchschnittlich beschäftigte der VKI 2018 118 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2017: 116). Umgerechnet auf fiktive Ganztageskräfte waren im Jahr 2018 durchschnittlich 102,95 (2017: 100,80) budgetwirksame Ganztageskräfte tätig.



## Jahresergebnis VKI 2018 (in Euro)

	2017	2018	Veränderung absolut
<b>in EUR</b>			
Erlöse	9.011.876	9.471.316	459.440
Mitgliedsbeiträge	660.000	660.000	0
Öffentliche Zuschüsse	3.507.906	2.720.000	-787.906
Sonstige betriebliche Erträge	612.054	525.163	-86.891
Betriebsleistung	13.791.836	13.376.479	-415.357
Materialverbrauch	-1.386.903	-1.401.447	-14.544
Fremdleistungen	-276.269	-292.130	-15.861
Rohertrag I	12.128.664	11.682.902	-445.762
Personalaufwand	-8.621.503	-9.152.690	-531.187
Rohertrag II	3.507.161	2.530.212	-976.949
Abschreibungen	-314.392	-378.082	-63.690
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.690.846	-3.363.806	327.040
Betriebserfolg / Betriebsverlust	-498.077	-1.211.676	-713.599
Finanzerfolg/ Finanzverlust	86.064	69.002	-17.062
EGT	-412.014	-1.142.675	-730.661
Jahresüberschuss /-fehlbetrag	-412.014	-1.142.675	-730.661
Auflösung/ Dotierung Rücklagen	367.562	500.000	132.438
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>-44.452</b>	<b>-642.675</b>	<b>-598.223</b>

# Mitglieder und Organisationsaufbau

## Aufsichtsrat

### **Präsidentin**

Mag. Gabriele Zgubic-Engleder (Bundesarbeitskammer)

### **Stellvertreter**

Dr. Andreas Oberlechner (Bundesarbeitskammer)

### **Weitere Mitglieder**

Mag. Arno Ebner (Sozialministerium)

Dr. Maria Reiffenstein (Sozialministerium)

MMag. Verena Silgener (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**

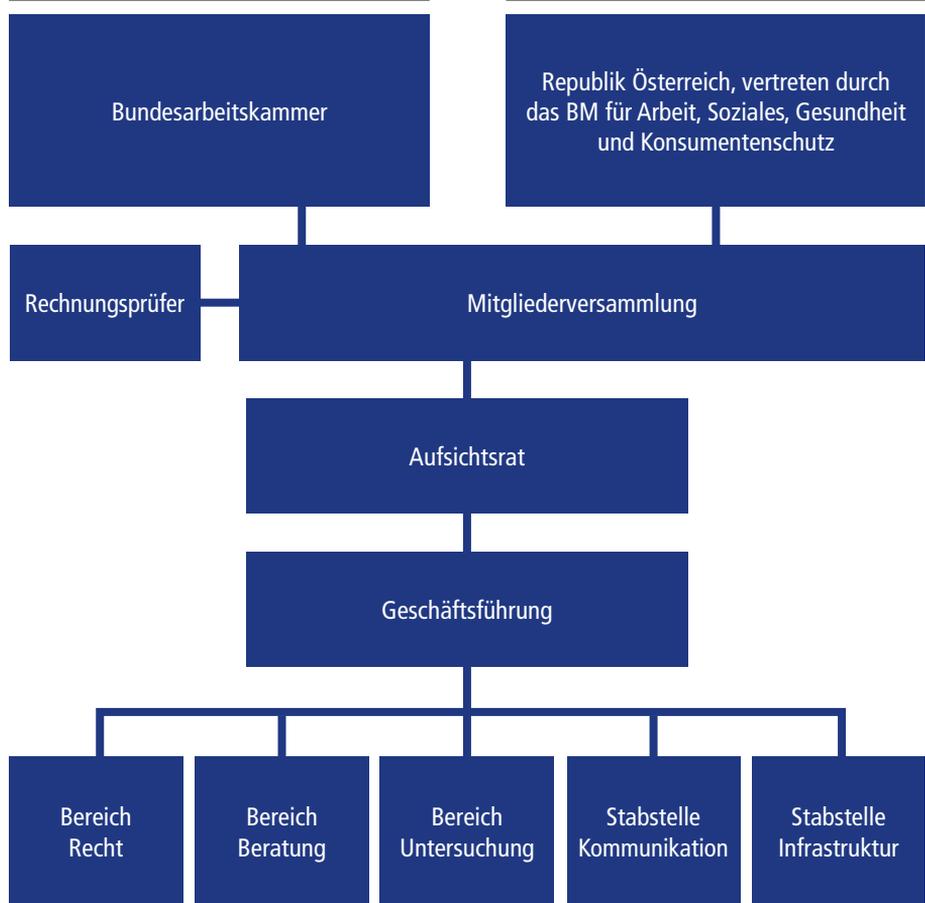
Mag. Ulrike Docekal

Stand: 1. Juli 2019

# Organisationsaufbau

Ordentliche Mitglieder

Außerordentliche Mitglieder



Stand: 1. August 2019

# 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, September 2019

### Bildnachweise

Martina Draper: Seite 27  
Alexandra Konstantinouli: Seite 8, 11-13, 15, 20, 29  
ICRT: Seite 11, ADAC: 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.

