



Tätigkeits-
bericht

2014

Tätigkeitsbericht 2014

Verein für Konsumenteninformation

Inhalt

- 5 Vorwort
- 6 Jahresrückblick 2014
- 10 Tests und Reports
- 12 Testverfahren
- 14 Kooperationen
- 15 Sonderprojekte
- 18 Testmagazin KONSUMENT
- 22 Bücher und Sonderpublikationen
- 24 Konsumentenberatung
- 26 Rechtsangelegenheiten
- 28 Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)
- 30 Öffentlichkeitsarbeit
- 31 Testplakette
- 32 Personal- und Wirtschaftsdaten
- 34 Mitglieder und Organisationsaufbau
- 36 Vereinsstatuten

Vorwort

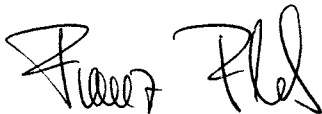
Worauf können sich Konsumentinnen und Konsumenten beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen verlassen? Nahezu auf jedem Lebensmittel werden inzwischen besondere „Qualitätsaspekte“ ausgelobt, eine Vielzahl an Siegeln soll Vertrauen erwecken und zum Kauf motivieren. Im Elektronikbereich tummeln sich als „Testsieger“ prämierte Produkte, die ihre Auszeichnung werbefinanzierten Magazinen verdanken. Und im Internet gibt es „Kundenbewertungen“, denen man glauben kann – oder auch nicht.

An Informationen mangelt es also nicht, aber welche sind vertrauenswürdig? Seitdem wir beim VKI Konsumgüter prüfen, vergeben wir unsere Testurteile nur bei Warentests, für die vergleichbare Produkte und Dienstleistungen auf den Prüfstand gestellt wurden. Unabhängig von Werbeeinschaltungen und in einem qualitätsgesicherten Verfahren. Auch die getesteten Firmen profitieren. Sie können sich bei einem guten Ergebnis mit der VKI-Testplakette einen Vorsprung verschaffen.

2014 wurde unser Logo-Lizenzsystem nun komplett überarbeitet. Für jede Nutzung wird in Zukunft ein eigener Lizenzvertrag abgeschlossen und eine Lizenznummer vergeben. Auf unserer Webseite ist eine Liste jener Firmen und Produkte abrufbar, die berechtigt sind, die Testplakette zu tragen. Damit ist jederzeit nachprüfbar, ob die Auszeichnung rechtmäßig verwendet wird. Konsumentinnen und Konsumenten können auf diese Weise sicher sein, eine gute Wahl zu treffen.

Doch auch wenn einmal die falsche Entscheidung getroffen oder im Vorfeld irreführend beraten wurde, hilft der VKI – und das in vielen Fällen mit Erfolg. So konnten allein im vergangenen Jahr über 30 Millionen Euro für Österreichs Konsumentinnen und Konsumenten vor Gericht erstritten werden. Weitere 66 Millionen errechnete die E-Control an Einsparungen, die Österreichs Privathaushalten im Zuge unserer 2013/14 erstmals durchgeführten Aktion Energiekosten-Stop zugute kamen. Ein klarer Beleg dafür, was Konsumentinnen und Konsumenten bewirken können, wenn sie sich zusammenschließen.

Woran wir 2014 sonst noch gearbeitet haben, darüber informieren wir auf den folgenden Seiten. Sicher ist: Wir werden weiterhin unser Möglichstes tun, um die hohen Erwartungen, die an uns gestellt werden, zu erfüllen.



Ing. Franz Floss
Geschäftsführer
ffloss@vki.at



Dr. Josef Kubitschek
Geschäftsführer
jkubitschek@vki.at

Jahresrückblick 2014

Jänner

Studie belegt Diskriminierung am EU-Binnenmarkt

Immer wieder beschwerten sich Konsumentinnen und Konsumenten, dass sie Waren oder Dienstleistungen im EU-Ausland aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsangehörigkeit nicht erwerben können. Allein 2014 stieg die Zahl der Anfragen in diesem Bereich um 137 Prozent (292 Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie 22 Anfragen von anderen Institutionen). Besonders in Zusammenhang mit dem Internethandel kommt es nach wie vor zu Problemen, wie eine Studie des Netzwerks Europäischer Verbraucherzentren zeigt. Über die Ergebnisse informiert das Europäische Verbraucherzentrum Österreich auf seiner Website www.europakonsument.at.

Februar

Sammelaktion Geschlossene Fonds

Rund 20.000 Anlegerinnen und Anleger waren in Österreich in den vergangenen Jahren von drastischen Wertverlusten bei geschlossenen Immobilien- und Schiffsfonds betroffen. Viele der ursprünglich als „sicher und ertragreich“ bzw. als Altersvorsorge verkauften Papiere entpuppten sich als nahezu wertlos. Der VKI startet im Auftrag des Sozialministeriums eine Sammelaktion und unterstützt Geschädigte bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche.

Intransparente Terminvergabe bei Hüft-OPs

2011 trat in Österreich eine Novelle des Bundesgesetzes über Kranken- und Kuranstalten in Kraft. Darin wurden öffentliche und private gemeinnützige Krankenanstalten verpflichtet, für bestimmte Operationen transparente Wartelisten zu führen. Ziel war es, eine Terminvergabe nach ausschließlich medizinischen Kriterien sicherzustellen. Zweieinhalb Jahre später gibt es bei der Umsetzung nach wie vor Defizite, wie ein im Februar-KONSUMENT veröffentlichter Test des VKI zeigt.

März

Kostenlose Beratung zum Weltverbrauchertag

Am 15. März ist Weltverbrauchertag. Aus diesem Anlass bietet der VKI kostenlose Beratung zu Reklamationen, übereilt geschlossenen Verträgen und anderen Verbraucherproblemen. Auch abseits des Weltverbrauchertages berät der VKI: In einfachen Fällen kostenlos, bei komplexeren Anfragen wird ein Beitrag von 15 Euro eingehoben.

April

Bilanz der Aktion Energiekosten-Stop

„Gemeinsam weniger zahlen.“ Unter diesem Motto startete der VKI im Herbst 2013 Österreichs ersten Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. 260.584 Privathaushalte meldeten sich zunächst unverbindlich zur Aktion an, um von günstigeren Energietarifen zu profitieren. Bis Mitte April 2014 werden schließlich mehr als 98.000 Strom- und Gasanbieterwechsel in Auftrag gegeben.

„Unlimitiertes Surfen“ – Urteil gegen T-Mobile

„Soviel mobiles Internet, wie Sie wollen“ – mit diesem Slogan bewirbt der Telekomanbieter T-Mobile seinen Tarif „Smart Net Unlimited“. Bei Erreichen eines gewissen Datenvolumens reduziert das Unternehmen die Geschwindigkeit der Übertragung allerdings auf maximal 64kb pro Sekunde. Eine so langsame Verbindung schränke den üblichen Gebrauch des Internets erheblich ein, entscheidet das Handelsgericht Wien und gibt damit dem VKI Recht.

Mai

Online-Wettanbieter im Test

Die Fußball-WM 2014 steht vor der Tür. Aus diesem Anlass nimmt der VKI fünf Anbieter von Online-Wetten genauer unter die Lupe. Das Ergebnis: Die Unternehmen verpflichten sich zwar durchwegs zu „Responsible Gaming“, die Realität sieht aber anders aus: Plötzliche anfallende Kosten bei Inaktivität des Spielerkontos oder vermeintliche Willkommens-Boni im Gegenzug zu riskanten Wetten sind an der Tagesordnung.

Juni

Neues EU-Verbraucherrecht

Am 13. Juni 2014 tritt das im Vorfeld viel diskutierte Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) in Kraft. Dieses beruht auf der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie und soll zu einer europaweit einheitlicheren Regelung des Verbraucherschutzes beitragen. Das VRUG bringt besonders im Online- und Versandhandel Neuerungen mit sich. Der VKI berichtet unter www.verbraucherrecht.at und in der Zeitschrift KONSUMENT umfassend über relevante Änderungen in Bereichen wie Rücktrittsrecht, Rücksendekosten oder Mehrwertnummern.

Juli

Aktion zur Rückforderung von Zahlscheinentgelten

Seit 2009 gilt auch in Österreich das Verbot, bestimmte Zahlungsinstrumente mit besonderen Entgelten zu belegen. Dennoch verlangten viele Unternehmen in den vergangenen Jahren Zusatzgebühren von Konsumentinnen und Konsumenten, die auf einer Zahlung per Zahlschein bestanden. Im Juli 2014 kommt der Oberste Gerichtshof nach jahrelangem Rechtsstreit zu einer endgültigen Entscheidung und erklärt die Gebühr für rechtswidrig. Der VKI startet daraufhin eine große Sammelaktion für Konsumentinnen und Konsumenten, die die zu Unrecht bezahlten Beträge zurückfordern wollen.

August

Versteckte Fette in Lebensmitteln

Auch Lebensmittel, die als gesund gelten, können einen hohen Fettgehalt aufweisen. Das ist das Ergebnis einer stichprobenartigen Untersuchung des VKI an insgesamt 31 Produkten. Geprüft werden vegetarische Aufstriche, Salate, Bio-Knabbereien, Müsliriegel und Sandwiches. Bei rund einem Drittel der getesteten Nahrungsmittel liegt der Fettgehalt dabei über 20 Prozent. Das Resultat zeige, wie wichtig konsumentenfreundliche Nährwertangaben sind, befinden die Tester und plädieren für eine klare Regelung.

September

MPC-Hollandfonds: Verdeckte Zwischenverkäufe

Umfassende Recherchen des VKI in den Niederlanden zeigen, dass Anlegerinnen und Anleger, die in holländische MPC-Immobilienfonds investierten, offenbar durch geheime Zwischenverkäufe in Millionenhöhe geschädigt wurden. Der VKI erstattet Strafanzeige und bietet im Rahmen einer Sammelaktion allen Betroffenen die Möglichkeit, sich als Privatbeteiligte einem möglichen Strafverfahren anzuschließen.

Oktober

Im Fokus: Geschäfte von Minderjährigen

Ob der Kauf einer Wurstsemmel am Schulbuffet, das Herunterladen einer kostenpflichtigen App oder die Bestellung einer Konzertkarte: Auch Kinder und Jugendliche schließen nahezu täglich „Rechtsgeschäfte“ ab. Aber was dürfen sie ab welchem Alter? Wie weit reicht die schützende Hand des Gesetzgebers? Und wann müssen Erziehungsberechtigte für die Folgen einstehen? Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) gibt in einer Infobroschüre Auskunft über Rechte und Pflichten bei Vertragsabschlüssen von Minderjährigen und schildert aktuelle Fallbeispiele aus dem Beratungsalltag.

November

Start der Skisaison: VKI-Preiserhebung

Ski-Liftkarten werden Jahr für Jahr teurer. Auch vor der beginnenden Saison 2014/15 wurden die Preise wieder ein Stück weit angehoben. Das ergibt eine Erhebung des VKI bei insgesamt 95 österreichischen Wintersportgebieten und -regionen. Die durchschnittliche Preiserhöhung bei Tageskarten für Erwachsene liegt demnach bei 2,6 Prozent. Die 6-Tage-Karte ist im selben Zeitraum um 3,7 Prozent teurer geworden.

Dezember

Aus für Bankenwerbung an Wiener Schulen

Der VKI klagte im Auftrag des Sozialministeriums die Raiffeisenbank NÖ-Wien auf Unterlassung aggressiver Schulwerbung. Das Unternehmen warb im Rahmen des Unterrichts an Wiener Schulen für sein Jugendkonto und sammelte Daten minderjähriger Schülerinnen und Schüler. Raiffeisen verpflichtet sich, diese Geschäftspraktik zu stoppen.

Tag der offenen Tür auf www.konsument.at

Wie bereits in den vergangenen Jahren bietet das Testmagazin KONSUMENT auch 2014 einen „Tag der offenen Tür“. Im Rahmen dieser Aktion können Interessierte am 3. Dezember 24 Stunden lang gratis auf das Onlinearchiv der Zeitschrift zugreifen. Mehr als 1.600 Tests (u.a. zu Tablets, Energiesparlampen, Katzenfutter, etc.) stehen dort aktuell zur Verfügung.

Tests und Reports

2014 veröffentlichte der VKI insgesamt 115 Tests, Reports und Markterhebungen. Davon wurde mehr als die Hälfte hausintern entwickelt und durchgeführt. Alle weiteren Tests entstanden in Kooperation mit anderen Verbraucherorganisationen – insbesondere mit der deutschen Stiftung Warentest sowie der internationalen Testplattform ICRT (International Consumer Research and Testing). Das hat den Vorteil, dass nicht jede Organisation für sich genommen einzelne Produktgruppen prüfen muss. Auf diese Weise bleiben Ressourcen für jene Tests frei, die aufgrund nationaler Besonderheiten nur bedingt gemeinsam durchgeführt werden können – etwa in den Bereichen Finanzdienstleistung, Gesundheit oder Ernährung.

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: Elektrische Zahnbürsten (KONSUMENT 2/2014), Actionkameras (KONSUMENT 4/2014), Toastschinken (KONSUMENT 3/2014)

Ethik- und CSR-Tests

Zusätzlich zu den klassischen Warentests veröffentlicht der VKI seit 2000 auch regelmäßig sogenannte Ethik- oder CSR-Tests. Dabei stellen wir die sozialen und ökologischen Bedingungen auf den Prüfstand, unter denen bestimmte Produkte hergestellt werden. Beispiele: Kaffeeanbieter (KONSUMENT 7/2014), Tablet-Hersteller (KONSUMENT 12/2014)

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 konsument.at veröffentlicht.

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.

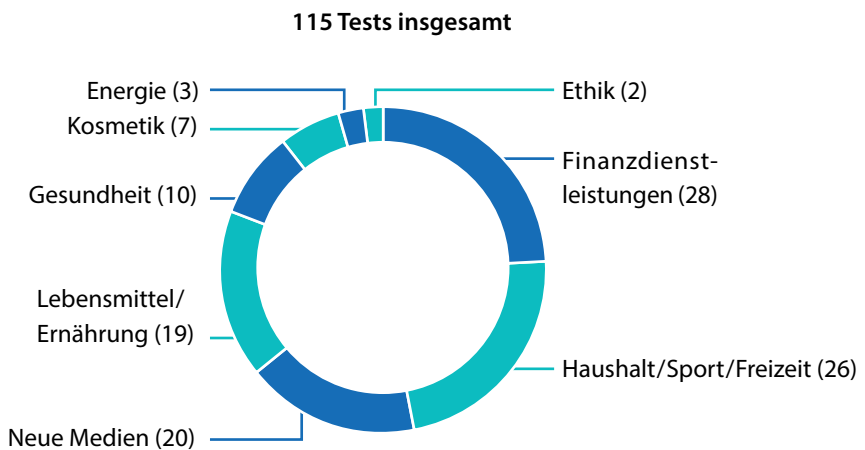
Beispiele: Installateure (KONSUMENT 2/2014), Fahrradservice (KONSUMENT 3/2014)

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 zu verschaffen. In diesem Fall erstellen wir eine detaillierte und objektive Erhebung, die als Orientierungshilfe in einem zunehmend komplexen Markt dienen kann.

Beispiele: Heizkosten (KONSUMENT 1/2014), Skigebiete (KONSUMENT 12/2014)

Tests nach Bereichen 2014



Testverfahren

Alle Tests 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 Verbraucherwünschen, 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

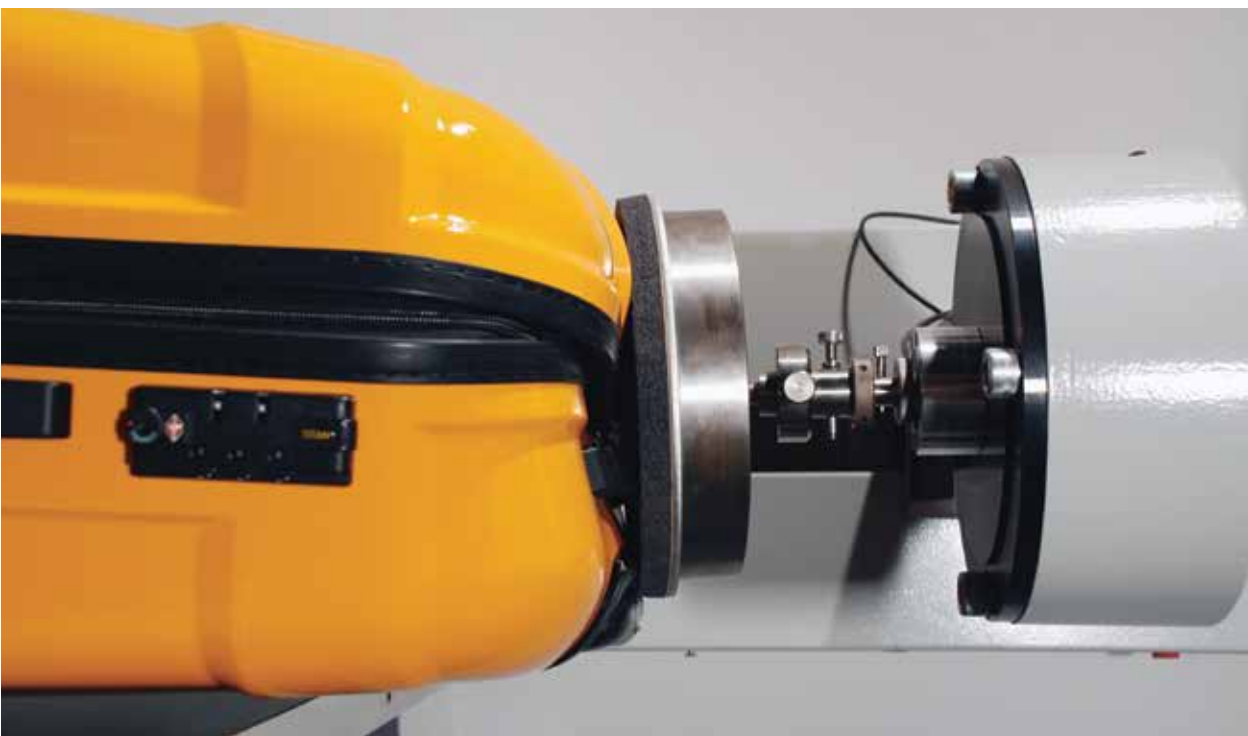
5

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

Veröffentlichung

6

Am Ende ist es Aufgabe unserer Redakteurinnen und Redakteure, über die durchgeführten Tests zu berichten und die Ergebnisse aufzubereiten. Die fertigen Artikel werden in unserem Testmagazin KONSUMENT und auf der Webseite konsument.at veröffentlicht.



Kooperationen

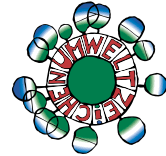
Sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene arbeiten wir mit einer Reihe von Institutionen und Einrichtungen zusammen. Nachfolgend eine Auswahl der aktuell bestehenden Projektpartnerschaften.

- **ICRT – International Consumer Research and Testing (Sitz: London)**
Internationale Gemeinschaftstests
- **Stiftung Warentest (Sitz: Berlin)**
Gemeinsame Produkttests, Testübernahmen
- **Agrar Markt Austria (AMA)**
Tests und Qualitätskontrollen
- **Arbeiterkammer**
Projektpartnerschaften in den Bereichen Verbraucherrecht, Untersuchung, Publikationen
- **Sozialministerium**
Kooperationen im Bereich Verbraucherrecht, Onlineplattform „Lebensmittel-Check“
- **Bundesministerium für Gesundheit**
Onlineplattform „Lebensmittel-Check“
- **Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft**
Fachliche und administrative Betreuung des Österreichischen Umweltzeichens
- **Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger**
Gesundheitsbezogene Untersuchungen
- **Versicherungsverband Österreich**
Gemeinsame Publikationen

Sonderprojekte

Österreichisches Umweltzeichen

Mit dem Österreichischen Umweltzeichen werden seit 1990 Produkte und Dienstleistungen ausgezeichnet, die nicht nur nachhaltig, sondern auch qualitativ hochwertig sind. Im Rahmen einer Kooperation mit dem Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft ist der VKI dabei für die fachliche und administrative Betreuung des Gütesiegels verantwortlich. 2014 wurden für Schuhe und Miettextilien zwei neue Richtlinien entwickelt und 15 bestehende novelliert. Gleichzeitig konnten 97 neue Betriebe und Schulen für ihre nachhaltige Arbeitsweise prämiert werden. In ganz Österreich tragen derzeit 3.220 einzelne Produkte, 292 Tourismusbetriebe, 58 Veranstaltungsorganisationen, 22 Weiterbildungseinrichtungen und 4 Reiseveranstalter 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 lebensmittel-check.at gemeldet werden. Mehr als 400 Beiträge hat der VKI bis dato bereits erstellt und samt Stellungnahme der Unternehmen veröffentlicht. In rund 40 Fällen haben die Hersteller inzwischen nachgebessert oder die betroffenen Produkte gänzlich aus dem Sortiment genommen.



Betrachtet man die Gesamtheit der Produktgruppen, so sind Snacks und Süßigkeiten diejenigen Lebensmittel, die auf der Melde-Plattform am häufigsten beanstandet werden (35 Prozent der Meldungen). An zweiter Stelle folgen Milch- und Milchprodukte (17 Prozent), an dritter Stelle Gemüse und Obst (14 Prozent). Oft wird die fehlende Herkunftskennzeichnung bei verarbeitetem Obst- und Gemüse bemängelt. Unter der Kategorie Obst/Gemüse werden auch Smoothies eingeordnet, deren Zusammensetzung oft nicht den Abbildungen oder Auslobungen entsprechen. Bei Milch- und Milchprodukten wurde ebenso meist die Zusammensetzung bemängelt, wenn also beispielsweise Walnüsse auf der Verpackung abgebildet sind, diese aber nur in geringen Mengen enthalten sind.

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 Gesundheits- sowie das Sozialministerium.

Aktion Energiekosten-Stop 2013/14

„Gemeinsam weniger zahlen.“ Unter diesem Motto startete der VKI im Herbst 2013 Österreichs ersten Gemeinschaftseinkauf für Strom und Gas. 260.584 Privathaushalte meldeten sich zunächst unverbindlich zur Aktion an, um von günstigeren Energietarifen zu profitieren. Am Ende wurden 98.000 Strom- und Gasanbieterwechsel abgeschlossen. Die durchschnittliche Ersparnis lag bei 269 Euro im Jahr.

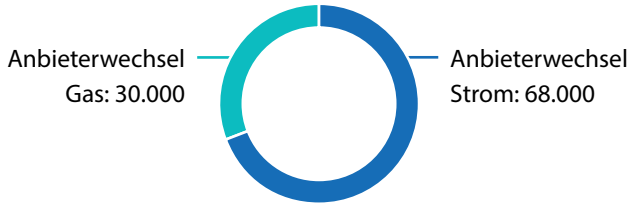


Der große Erfolg hat gezeigt: Konsumentinnen und Konsumenten, die sich zusammenschließen, können gemeinsam etwas bewegen. Nicht nur Einzelne profitieren durch den Wechsel zu einem günstigeren Energielieferanten. Mehr Bewegung am Markt sorgt insgesamt für höheren Wettbewerb, ein breiteres Angebot und bessere Preise.

Aktion Energiekosten-Stop in Zahlen

Anbieterwechsel

Anbieterwechsel gesamt: 98.000



Anbieterwechsel seit 2012 (Privathaushalte)

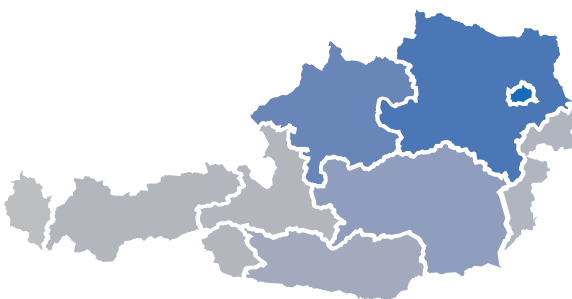
Anbieterwechsel Strom



Anbieterwechsel Gas



Anbieterwechsel nach Bundesländern (in Prozent)



- Wien (33)
- Niederösterreich (27)
- Oberösterreich (21)
- Steiermark (12)
- Kärnten (3)
- Burgenland (2)
- Salzburg (1)
- Tirol (1)
- Vorarlberg (0)

Testmagazin KONSUMENT

Das Testmagazin KONSUMENT erschien erstmals im August/September 1961 und ist im Printbereich 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 nimmt KONSUMENT in der österreichischen Presselandschaft eine Sonderstellung ein und entspricht zugleich dem internationalen Standard seriöser Verbraucherzeitschriften.

Abozahlen und Einzelverkauf

Besonderes Interesse bestand im Jahr 2014 an der Augustausgabe (Titelthema: „Katzen-trockenfutter“). Auch der Jänner-KONSUMENT mit dem Titelthema „Katzenstreu“ war stark nachgefragt. Darüber hinaus erzielten vor allem Lebensmittelthemen („Versteckte Fette“, „Toastschinken“, „Leberkäse“) gute Verkaufsergebnisse. In der Gesamtbetrachtung lag der Einzelverkauf mit ca. 53.000 Exemplaren leicht unter dem Schnitt der vergangenen Jahre.

Darüber hinaus verzeichnete der KONSUMENT mit Stand Ende Dezember etwa 53.400 Abonentinnen und Abonnenten, was einem Rückgang von rund 1,8 Prozent entspricht. Dabei handelt es sich um eine für den Zeitschriftenmarkt typische Entwicklung, die auch vor den Testmagazinen der Verbraucherorganisationen nicht Halt macht. Ihre Hauptursache liegt im veränderten Medienverhalten der Konsumentinnen und Konsumenten, von denen sich viele inzwischen vorrangig im Internet informieren.

3 Millionen Zugriffe auf konsument.at

Die monatlichen Zugriffe lagen 2014 zwischen rund 200.000 (im Juni) und rund 325.000 (im Dezember). Alles in allem verzeichnete die Seite 2014 knapp über drei Millionen Besuche. Die Zahl der Online-Abonnements konnte im Vergleich zum Vorjahr leicht auf 8.322 gesteigert werden.

Tag der offenen Tür im Online-Archiv

Wie schon 2013 veranstaltete die Zeitschrift KONSUMENT auch 2014 einen „Tag der offenen Tür“. Im Rahmen der Aktion erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher die Gelegenheit, konsument.at 24 Stunden lang gratis zu testen. Den Rest des Jahres sind die Inhalte auf unserer Webseite teilweise kostenpflichtig. Nur so können wir die Qualität unserer Arbeit beibehalten und teure Untersuchungen und Tests finanzieren. Um

kostenpflichtige Inhalte lesen zu können, stehen Konsumentinnen und Konsumenten drei Möglichkeiten offen: Das Printabonnement für 52 Euro, bei dem ein Online-Zugang automatisch inkludiert ist, das Online-Abonnement für jährlich 25 Euro oder die Tageskarte für fünf Euro.



Testmagazin KONSUMENT

53.000

Verkaufte Einzelexemplare

53.400

Abonnentinnen und Abonnenten

3 Millionen

Zugriffe auf konsument.at

8.322

Online-Abonnements

Testmagazin KONSUMENT Ausgaben 2014

Konsument 1/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

Däten
 Zahnpasten
 E-Book-Portale
 Bessere Zinsen im Ausland?
 Was alles im Grundbuch steht
 Heizkosten im Vergleich
 Netzprobleme bei „3“

TEST
Katzenstreu
 Saubere Unterschiede

Konsument 2/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

Handyparken
 Installateure in Wien
 Altkleidersammlung
 Wo Handys noch repariert werden
 Prozess Brustimplantate
 Ablebensversicherungen
 Elektrische Zahnbürsten
 Vegetarische Lebensmittel

Smartphones
 6 Top-Modelle im Vergleich
 Android • Apple iOS • Windows Phone 8

Konsument 3/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

Staubsauger
 Nasenduschen
 Anti-Schimmel-Mittel
 5:1-Lautsprechersysteme
 Fahrservice in Wien
 Werbeschmalz vor Gericht

Toastschinken
 Nur drei sind sehr gut

Das KONSUMENT-Fahrradbuch Für Abonnenten günstiger!

Konsument 7/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

Deos + Aluminium
 Klimageräte
 Hauszusteller
 Geschirrspüler
 Gratiskonten
 Orthopädische Einlagen

18 Produkte im Test
Der beste Sonnenschutz für Ihr Kind

Kaffeeanbieter im Ethik-Test

Konsument 8/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

E-Bikes
 Fonds statt Sparbuch?
 Notfall-Rufsysteme
 Handyrechnungen
 WLAN sicher nutzen
 Linux für Einsteiger
 Ärger mit Nachbarn

24 Produkte im Test
Das beste TROCKENFUTTER für Ihre Katze

Konsument 9/2014
digital | unbefristet | keine Werbung
www.konsument.at
 € 4,50

Akkus
 Wärmedämmung
 Amazon-Bewertungen
 Alternativen zum Hotel
 Ethik-Report Schokolade
 Serie Kinderlebensmittel
 Berufsunfähigkeitsversicherung

Die heimlichen Fettbomben!

Aus für Zahlscheingebühr: Wir holen Ihr Geld zurück!

Konsument 4/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Gesichtscremen
 Popcorn
 Sommerreifen
 Personenwaagen
 Schlankheitsmittel
 Wertpapierkauf

Actionkameras
 GoPro, Rollei & Co im Outdoor-Einsatz

Konsument 5/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Kfz-Versicherung im Autohaus
 HPV-Impfberatung
 Hotelbewertungen
 E-Book-Reader
 Energy Drinks
 Rollatoren

Die Erleuchtung
 Lampen richtig einsetzen

Konsument 6/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Hotelbewertungen im Internet
 Artigelsennittel
 Autokindersitze
 Onlinewetten
 Banking-Apps
 Laufschuhkauf
 Beamer

TEST
Elektrische Rasenmäher und Roboter
Die besten Gartenhelfer

Energiekosten-Stop: 98.000 Anbieterwechsel!

Konsument 10/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Drucker
 Winterreifen
 Smartphones
 Wäschetrockner
 Gold als Wertanlage
 Erkältungsmittel für Kinder
 Abzocke mit Immobilienfonds

Der große Leberkäse Test

Alzheimer
 Das neue KONSUMENT-Buch
Ein Gespräch mit dem Co-Autor und Alzheimer-Experten Univ.-Prof. Dr. Peter Dal-Bianco

Konsument 11/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Zahnpasten
 Spotlampen
 Waschmaschinen
 Freeride-Bindungen
 Wohnkreditlinie
 Fallstrickmedizin
 Internetbrowser
 Patentschaften
 Energiekosten-Stop:
 Bilanz

TEST HONIG
 20 Produkte auf Schadstoffe,
 Gen-Pollen und Herkunft untersucht

8 Seiten extra
Medizin-Mythen
 Das neue KONSUMENT-Buch
Was Minderjährige kaufen und bestellen dürfen

Konsument 12/2014
© 4,50

www.konsument.at | © Bild: I. Leberknecht | keine Werbung

Skigebiete: Wo die
 Tageskarte 11 Euro kostet
 Tablets mit Ethik-Test
 Skihelme mit Visier
 Kompaktkameras
 Smartwatches
 Paketdienste
 Sushi

TEST ESPRESSO-MASCHINEN

16 Seiten Extra
Gut anlegen in der Krise
 Das neue KONSUMENT-Buch
Gut versichert

Bücher und Sonderpublikationen

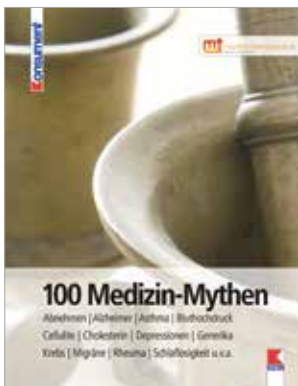
Manche Themen würden den Umfang von KONSUMENT sprengen. Aus diesem Grund gibt der VKI auch Bücher heraus, in denen komplexe Themen auf Basis von Expertenwissen allgemein verständlich und in klarer Sprache aufbereitet werden. Ein Großteil der KONSUMENT-Sonderpublikationen wird dabei über unseren eigenen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

Die Bilanz 2014 im Bereich Sonderpublikationen fällt deutlich positiv aus. Dies gilt insbesondere für die Vertriebsschiene „Buchhandel“. Das derzeitige Portfolio enthält einige beliebte „Longseller“ mit immer noch erfolgreichen Neuauflagen (z.B. Wenn Nachbarn nerven...). In den letzten beiden Jahren ist es darüber hinaus gelungen, Neuerscheinungen gelungen zu platzieren (z.B. Alzheimer, 100 Medizin-Mythen).

2014 umfasste das Verlagsprogramm mit zehn Neuerscheinungen bzw. Neubearbeitungen insgesamt 61 Titel. Folgende Buchprojekte wurden 2014 umgesetzt:

- **Steuern sparen 2014/15**
- **Umsatteln – Das KONSUMENT-Fahrradbuch**
- **Mein Recht als Patient**
2. aktualisierte Auflage
- **Musik & Fotos am PC**
2. aktualisierte Auflage
- **Android für Einsteiger**
- **Medikamente richtig anwenden**
- **Alzheimer**
- **Mein großer Rechtsberater**
5. aktualisierte Auflage (in Kooperation mit dem LINDE-Verlag)
- **100 Medizin-Mythen**
- **Gut anlegen in der Krise**

Bücher und Sonderpublikationen 2014



Konsumentenberatung

Eine wichtige Tätigkeit des VKI ist die persönliche und telefonische Verbraucherberatung. Zwar steht den Konsumentinnen und Konsumenten heute auch im Internet ein umfassendes Informationsangebot zur Verfügung. Gerade in Konfliktsituationen mit Unternehmen ist eine persönliche Beratung jedoch oft unerlässlich. Angesichts langer Verfahrensdauern und hoher Prozesskosten sind Verbraucherinnen und Verbraucher vor allem an raschen, außergerichtlichen Lösungen interessiert. An diesem Punkt setzt der VKI an und leistet schnelle und unbürokratische Hilfestellung.

Das Beratungsangebot im Überblick

Telefonische Beratung

Aufgaben: Erstanlaufstelle und Beratung zu allen konsumentenrechtlichen Fragen (z.B. Gewährleistung, überhöhte Rechnungen, Inkassobüros, etc.). Komplexere Anfragen (z.B. Wohnrecht, Versicherungen, etc.) werden an SpezialistInnen weitervermittelt.
Kontakt Infoservice: Tel.: 01/588 77-0, Mo–Fr, 9–15 Uhr

Persönliche Beratung

Aufgaben: Individuelle Erstberatung, Hilfestellung bei komplexeren Verbraucherproblemen (nach Terminvereinbarung, Kostenbeitrag 15 Euro).

VKI-Beratungszentrum

Mariahilfer Str. 81, 1060 Wien

Öffnungszeiten Shop (neu ab Okt. 14): Mo, Mi, 9–18 Uhr und Di, Do, Fr, 9–16 Uhr

Kostenlose Erstberatung: Mo–Fr, 10–15 Uhr

Hilfe durch Intervention

Service: Schriftliche Kontaktaufnahme mit Unternehmen, Hilfe bei außergerichtlicher Streitbeilegung, Unterstützung beim Führen der Beschwerdekorrespondenz.

Beratungsstelle Tirol

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

VKI Landesstelle Tirol

Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck

Tel.: 0512/58 68 78 (Mo–Do, 8–12 Uhr)

VKI 2014

44.000

telefonische Kontakte/Beratungen

4.500

kostenlose Erstberatungen

3.500

SpezialistInnen-Beratungen

1.100

Interventionen

VKI Landesstelle Tirol

3.532

telefonische Beratungen

1.759

persönliche Beratungen

Rechtsangelegenheiten

Unzulässige Entgelte oder falsche Zinsberechnung: In Streitfällen zwischen Unternehmen und Kunden geht es zunächst oft um eher kleine Geldbeträge. Dabei haben Konsumentinnen und Konsumenten auf dem Papier meist mehr Rechte, als sie in der Praxis durchsetzen können. Hier setzt der VKI mit seiner Klagstätigkeit an und sorgt dafür, dass rechtliche Bestimmungen mit Leben gefüllt werden. Über 30 Millionen Euro konnten so allein im vergangenen Jahr für Österreichs Verbraucherinnen und Verbraucher erkämpft werden.

2014 wurden insgesamt rund 200 Verfahren betreut, darunter 73 Musterprozesse sowie 68 Abmahnungen und Verbandsklagen. 90 Verfahren wurden im vergangenen Jahr abgeschlossen, davon rund 85 Prozent im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten. Für starkes Echo sorgte 2014 das Urteil des Obersten Gerichtshofes zum Thema Zehlscheinentgelte. Das Gericht erklärte die Zusatzgebühr für Zahlungen per Zahlschein für unzulässig und beendete damit einen jahrelangen Rechtsstreit. Der VKI bot daraufhin in einer großen Sammelaktion Betroffenen die Möglichkeit, die in der Vergangenheit zu Unrecht bezahlten Beträge zurückzufordern. 8.400 Verbraucherinnen und Verbraucher nahmen teil.

Präventive Wirkung durch Klagen

Recht haben und Recht durchsetzen sind oft zweierlei. Deshalb führt der VKI regelmäßig Prozesse und Klagen mit Beispielwirkung – beauftragt vom Sozialministerium bzw. den Arbeiterkammern (AK). Drei Klagsvarianten stehen den Juristinnen und Juristen dabei zur Verfügung: der Musterprozess, die Verbandsklage und die Sammelklage nach österreichischem Recht.

Musterprozesse

Am häufigsten geht der VKI in Form von Musterprozessen vor. Wenn Konsumentinnen und Konsumenten auf Grund 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 unwirtschaftlichen Kostenrisikos im Einzelfall – kaum realistische Chancen hätten, zu ihrem Recht zu kommen. Diese Sammelklagen werden idR durch Prozessfinanzierer unterstützt. Der VKI hat 2014 die Interessen von rund 1.000 Inhabern von „geschlossenen Fonds“ gegen die vermittelnden Banken unterstützt und Vergleiche im Ausmaß von rund 10 Mio Euro erreicht. Inzwischen sind die Einmeldungen der Geschädigten von MPC-Fonds auf rund 2.000 angestiegen; deren Interessen wurden durch einen Privatbeteiligtenanschluss am Strafverfahren gegen MPC vertreten.

Verfahren

200

Betreute Verfahren, davon

141

Betreute Musterprozesse, Abmahnungen
und Verbandsklagen

90

Abgeschlossene Verfahren, davon

85%

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 u.a. zu folgenden Themen: Internetabzocke, Onlineshopping, Reisen, Passagierrechte, Dienstleistungen innerhalb der EU, Lotterien und Gewinnspiele, Autokauf im EU-Ausland/Mietautos. 2014 wurden 4.523 Verbraucherbeschwerden und schriftliche Anfragen bearbeitet.

■ Europa-Hotline: +43 (0)1 588 77 81

Publikationen und Infobroschüren

Als Mitglied des Netzwerks Europäischer Verbraucherzentren (ECC – European Consumer Centers Network) hilft das EVZ nicht nur Österreicherinnen und Österreichern bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen, sondern publiziert auch allgemein über Verbraucherrechte am EU-Binnenmarkt. Regelmäßige Informationen zu Konsumentenfragen bietet der EVZ-Newsletter-Service unter europakonsument.at. Darüber hinaus veröffentlichte das EVZ Österreich im Jahr 2014 Beihefter und Infobroschüren zu folgenden Themen:

- **Mietautos online buchen**
- **Mit dem Mietwagen auf Tour**
- **Grenzenloses Einkaufen in Europa**
- **Grenzüberschreitende Dienstleistungen**
- **Große Geschäfte von kleinen Leuten (Geschäfte Minderjähriger)**

ECC-Net Travel App

2014 entwickelten die Europäischen Verbraucherzentren darüber hinaus auch eine App, die Konsumenten bei Problemen auf Reisen unterstützt. In 25 Sprachen bietet die Anwendung Hilfe in Situationen wie Verlust des Gepäcks, Verspätung des Zuges oder Umtausch von Waren. Die „ECC-Net: Travel App“ umfasst das gesamte ECC-Netzwerk, das heißt alle 28 EU-Mitgliedsstaaten sowie Norwegen und Island. Bei Reisen in diesen Ländern hilft die App Konsumentinnen und Konsumenten, sich verständlich zu machen und ihre Rechte einzufordern.

Beratung zu Gefahren am Urlaubsort

Eine Tätigkeit, die das EVZ Österreich 2014 im Auftrag des Sozialministeriums neu übernommen hat, ist die Beratung von Konsumentinnen und Konsumenten im Fall von unplanmäßigen Ereignissen am Urlaubsort. Die Expertinnen und Experten des EVZ informieren Betroffene dabei über ihre Rechte und werden bei Bedarf unterstützend aktiv. Bis Ende 2014 wurden insgesamt 116 Anfragen bearbeitet. Die meisten Fälle betrafen dabei die Sicherheitslage in Israel (51 Anfragen), gefolgt von Anfragen zu den Urlaubsländern Thailand (12) und Ägypten (7).

■ Service-Hotline: +43 (0)1 588 77 63

Standorte der Europäischen Verbraucherzentren



Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2014 wurde 4.072 Mal über den VKI berichtet. Das bedeutet ein Plus von rund 11 Prozent gegenüber dem Vorjahr. 1.867 Berichte erschienen in Tageszeitungen und Magazinen, 1.543 im Web und 426 im Hörfunk und Fernsehen. In APA-Meldungen und OTS-Aussendungen wurde der VKI 236 Mal erwähnt.

Pressekonferenzen. 2014 gab es acht Pressekonferenzen und -gespräche zu folgenden Themen: Brot (mit der AK Steiermark), Kampagne „Make Chocolate Fair“ (mit Südwind, PRO-GE, Greenpeace), VKI-Aktion Energiekosten-Stop (Bilanz), Fußball-Onlinewetten, Katzentrockenfutter, Leberkäse (mit AMA-Marketing), MPC-Hollandfonds, Buch „100 Medizin-Mythen“ (mit medizin-transparent.at, Land Niederösterreich).

Presseausendungen. 2014 wurden 125 Presstexte über OTS und/oder Email verbreitet.

Anzahl der Berichterstattungen 2014:
Top 5

507

Aktion Energiekosten-Stop

246

Zahlscheinentgelte

222

Geschlossene Schiffs- und Immobilienfonds

85

Skigebiete-Preisvergleich

70

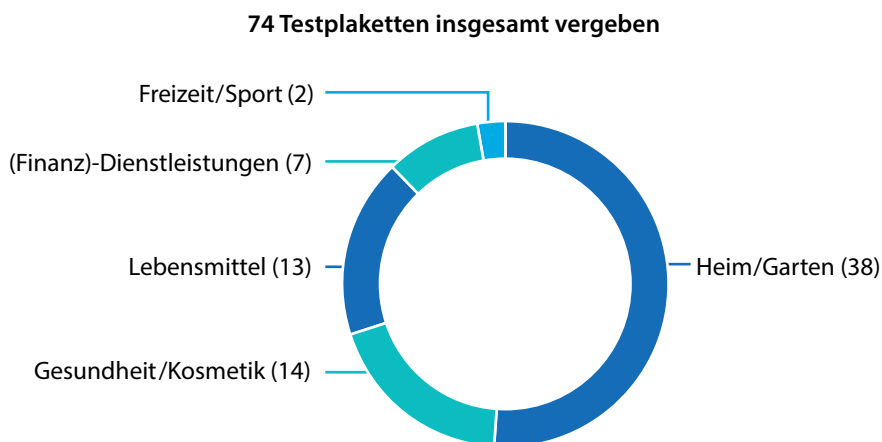
Test: Wartezeiten bei Hüftoperationen

Testplakette

Für viele Unternehmen ist das Werben mit Testurteilen ein beliebtes Marketinginstrument. Eine im Jahr 2010 durchgeführte repräsentative Erhebung des market-Instituts zeigte, dass rund zwei Drittel der Österreicherinnen und Österreicher „eher schon“ bzw. „auf jeden Fall“ beim Einkauf auf Produkte achten, die eine Testplakette tragen. 2014 stellte der VKI insgesamt 74 Testplaketten aus (2013: 85), davon 38 im Bereich Heim/Garten, 14 im Bereich Gesundheit/Kosmetik und 13 im Bereich Lebensmittel.

Darüber hinaus wurde 2014 eine komplette Überarbeitung der VKI-Testplakette gestartet. Für jede Nutzung wird nun ein eigener Lizenzvertrag abgeschlossen und eine Lizenznummer vergeben. Auf der VKI-Webseite ist eine Liste jener Firmen und Produkte abrufbar, die berechtigt sind, die Testplakette zu tragen. Konsumentinnen und Konsumenten, aber auch Unternehmerinnen und Unternehmer haben so jederzeit die Möglichkeit, nachzuprüfen, ob eine Qualitätsurteil rechtmäßig verwendet wird und wie lange die Auszeichnung gültig ist. Weitere Informationen zur VKI-Testplakette gibt es unter konsument.at/testplakette.

Testplaketten nach Bereichen



Personal- und Wirtschaftsdaten

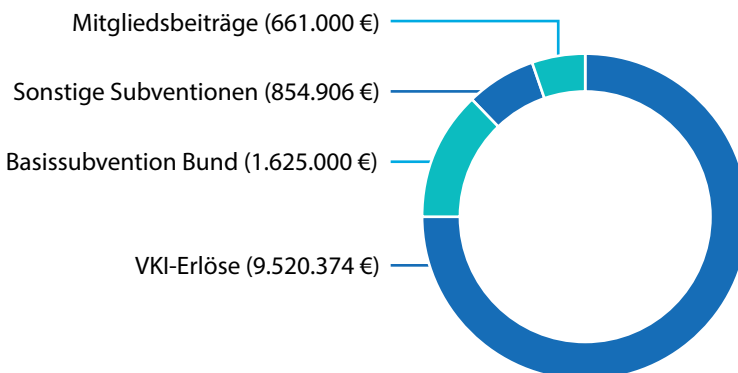
Gemäß seinen Statuten ist der Verein für Konsumenteninformation (VKI) eine gemeinnützige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Verbraucherorganisation. Die Träger des Vereins sind die beiden Sozialpartner Bundesarbeitskammer und Österreichischer Gewerkschaftsbund als ordentliche Mitglieder. Außerordentliches Mitglied ist die Republik Österreich, vertreten durch das für Konsumentenschutz zuständige Sozialministerium. Dieses steuert als Abgeltung für den gesellschaftlichen Auftrag des VKI eine Basissubvention bei. Mit Ende 2013 haben die Wirtschaftskammer und die Landwirtschaftskammer die Mitgliedschaft gekündigt.

Die Träger des Vereines, die Bundesarbeitskammer und der ÖGB, sowie das Sozialministerium bringen durch Mitgliedsbeiträge und Subventionen 24,81 Prozent der Betriebsleistung auf. Durch Erlöse aus Publikationen (Zeitschrift KONSUMENT, Sonderpublikationen), Projekten und Beratungsleistungen sowie durch Organisationskostenbeiträge im Bereich Recht werden 75,19 Prozent erwirtschaftet. Mit den einmaligen Einnahmen aus der Aktion „Energiekosten-Stop“ sowie einmaligen Einnahmen aus Organisationsbeiträgen zu diversen Sammelaktionen und Sammelklagen des Bereiches Recht, konnte 2014 ein positives Ergebnis in der Höhe von 94.556 Euro ausgewiesen werden.

Ende 2014 beschäftigte der VKI 107 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2013: 105). Umgerechnet auf fiktive Ganztageskräfte waren 91,77 (2013: 84,23) budgetwirksame Ganztageskräfte tätig.

Betriebsleistung 2014

Gesamt: 12.661.280 €



Jahresergebnis VKI 2014

	2013	2014	Veränderung absolut	Veränderung in %
in EUR				
Erlöse	8.022.361	8.731.686	709.325	
Mitgliedsbeiträge	907.518	661.000	-246.518	
Öffentliche Zuschüsse und Subventionen	2.491.795	2.479.906	-11.889	
Sonstige betriebliche Erträge	65.523	788.688	723.165	
Betriebsleistung	11.487.197	12.661.280	1.174.083	10,22
Materialverbrauch	-1.292.357	-1.634.629	-342.271	
Fremdleistungen	-196.923	-197.697	-774	
Rohertrag I	9.997.917	10.828.954	831.038	8,31
Personalaufwand	-6.988.628	-7.452.200	-463.572	
Rohertrag II	3.009.289	3.376.755	367.466	12,21
Abschreibungen	-184.168	-168.621	15.547	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.850.546	-3.238.381	-387.835	
Betriebsverlust	-25.425	-30.248	-4.823	18,97
Finanzerfolg/Finanzverlust	97.415	105.651	8.235	
EGT	71.990	75.403	3.413	4,74
Außerordentliche Aufwendungen/Erträge	844.594	-14	-844.608	
Jahresüberschuss/-fehlbetrag	916.584	75.389	-841.195	-91,78
Auflösung/Dotierung Rücklagen	-1.093.461	19.167	1.112.628	
Gewinn/Verlust	-176.877	94.556	271.433	153,46

Mitglieder und Organisationsaufbau

Aufsichtsrat

Präsidentin

Mag. Gabriele Zgubic-Engleder (BAK)

Stellvertreter

Mag. Ernst Tüchler (ÖGB)

Weitere Mitglieder

Mag. Christina Brichta-Hartmann (Sozialministerium)

Dr. Andreas Oberlechner (ÖGB)

Dr. Maria Reiffenstein (Sozialministerium)

Mag. Rudolf Schiessl (BAK)

Rechnungsprüfer

Dr. Beate Blaschek (Sozialministerium)

Karl Dürtscher (ÖGB)

Mag. Heinz Leitsmüller (BAK)

Geschäftsführung

Ing. Franz Floss

Dr. Josef Kubitschek

Arbeitnehmervertretung

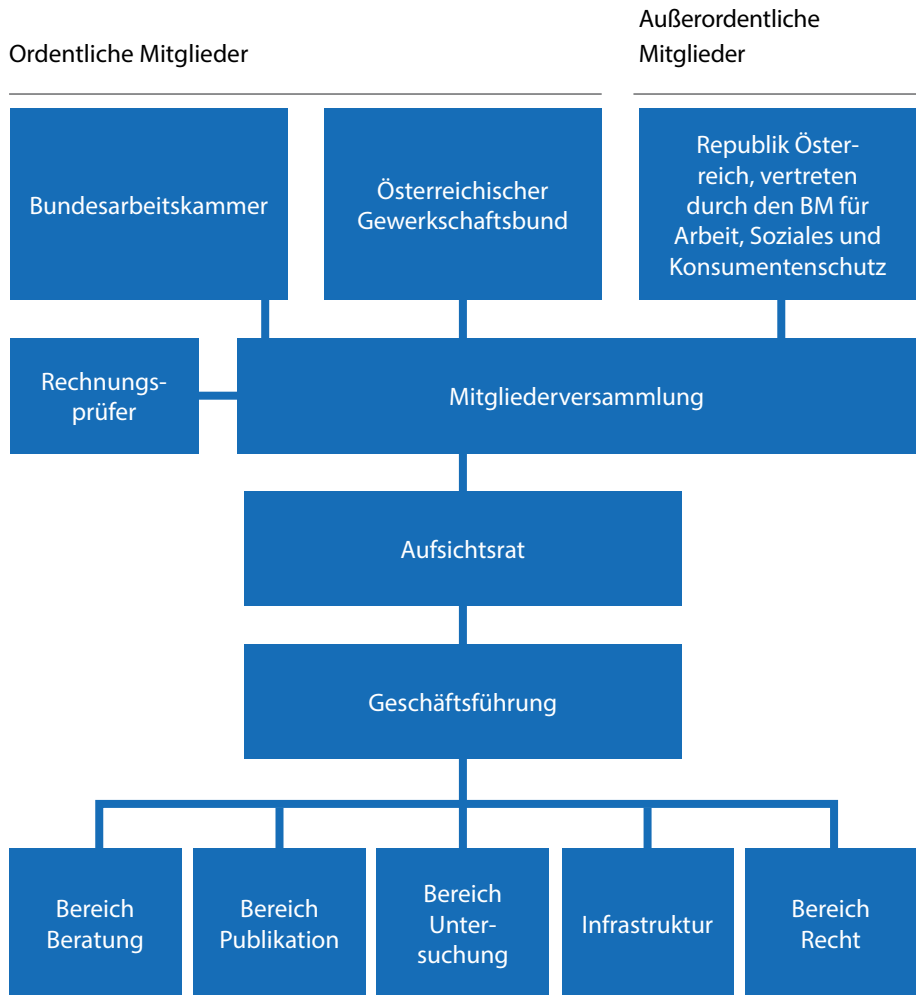
Mag. Ulrike Docekal

BAK = Bundesarbeitskammer

ÖGB = Österreichischer Gewerkschaftsbund

Stand: 11.06.2015

Organisationsaufbau



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

Bei personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

§ 1 Name, Sitz und Tätigkeitsbereich des Vereins

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 und darf insbesondere folgende Tätigkeiten entwickeln:
 - a) Herausgabe von Printmedien 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 und Klagen;
 - i) Maßnahmen zur Förderung der Verbraucherbildung;
 - j) Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen;

- k) Produktion von Filmen, Rundfunk- und Fernsehsendungen und dgl.;
- l) Führung einer autorisierten Prüfanstalt;
- m) Gründung von und Beteiligung an anderen Institutionen (Vereinen, Stiftungen, Gesellschaften), die der Erfüllung des Vereinszwecks dienen.

§ 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

§ 4 Vereinsmitgliedschaft

1. Ordentliche Mitglieder des VKI sind der Österreichische Gewerkschaftsbund und die Bundesarbeitskammer.
2. Außerordentliches Mitglied ist der Bund.
3. Weitere physische und juristische Personen können als fördernde Mitglieder aufgenommen werden. Die Aufnahme von fördernden Mitgliedern erfolgt durch die Mitgliederversammlung. 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) Die Bestellung und Abberufung des Abschlussprüfers
 - d) Bestellung und Abberufung der Mitglieder des Aufsichtsrates, wobei auf die repräsentative Zusammensetzung des Aufsichtsrates gemäß der Mitgliederstruktur Rücksicht zu nehmen ist, und der Rechnungsprüfer
 - e) Entlastung des Aufsichtsrates und der Rechnungsprüfer
 - f) Beschlussfassung über Statutenänderungen
 - g) Beschlussfassung über die Auflösung des VKI
 - h) Die Mitglieder haben für die Bestellung des Aufsichtsrats ein Vorschlagsrecht.
 - i) Entgegennahme von Berichten der Geschäftsführer über die Tätigkeit und die finanzielle Gebarung des Vereins
 - j) Entgegennahme des Berichts der Rechnungsprüfer bei Unregelmäßigkeiten
 - 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. Gültige Beschlüsse können nur zu Tagesordnungspunkten gefasst werden.
5. Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig, wenn beide ordentlichen Vereinsmitglieder durch je mindestens einen Delegierten vertreten und insgesamt mindestens zwei Drittel der Delegierten der ordentlichen Mitglieder (also zumindest vier Delegierte der ordentlichen Mitglieder) anwesend oder statutengemäß 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 hat. Eine geteilte Stimmenabgabe durch die Delegierten eines Mitglieds ist nicht zulässig. Gültige Beschlüsse können nur mit Zweidrittelmehrheit gefasst werden. Delegierte dürfen sich nur durch andere Delegierte vertreten lassen, wobei das nur für eine konkret bezeichnete Sitzung erfolgen kann. Ein Delegierter darf zwei Delegierte vertreten.

§7 Geschäftsführer

1. Der Verein hat einen oder mehrere Geschäftsführer, die auf unbestimmte Zeit bestellt werden.
2. Die Geschäftsführer führen unter Aufsicht des Aufsichtsrates die laufenden Geschäfte des VKI und vertreten diesen nach außen, sofern dazu nicht der Präsident des Aufsichtsrats zuständig ist. Jeder Geschäftsführer ist allein vertretungsbefugt. Die Verteilung der Geschäftsführungssachen erfolgt in der Geschäftsordnung der Geschäftsführung.
3. Die Geschäftsführer sind dem VKI gegenüber verpflichtet, bei ihrer Geschäftsführung die Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers anzuwenden.
4. Der dafür zuständige Geschäftsführer hat dafür zu sorgen, dass ein Rechnungswesen und ein internes Kontrollsystem geführt werden, die den Anforderungen des Vereins entsprechen.
5. Die Geschäftsführer sind verpflichtet, einen Jahresabschluss (Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung und Anhang) aufzustellen und diesen – gemeinsam mit dem Wirtschaftsprüfungsbericht – nach Prüfung durch die Rechnungsprüfer, dem Aufsichtsrat zur Feststellung vorzulegen. Die Vorlage an den Aufsichtsrat muss innerhalb der ersten fünf Monate eines Wirtschaftsjahres für das vorangegangene Wirtschaftsjahr erfolgen.
6. Die Geschäftsführer sind verpflichtet, Abschlussprüfern und Rechnungsprüfern die für die Prüfung erforderlichen Unterlagen vorzulegen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
7. 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 Vorscheurechnung 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 Vorscheurechnung unter Berücksichtigung der künftigen Entwicklung zu berichten (Quartalsbericht). Bei wichtigem Anlass ist dem Vorsitzenden des Aufsichtsrats (Präsident 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.

8. 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. Die Geschäftsführer sind weiters verpflichtet, Gesellschaftsorganen und Abschlussprüfern den Statuten und dem Vereinsgesetz entsprechend zu berichten und diese zu informieren.
9. Jede weitere Erwerbstätigkeit 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 6 Mitgliedern. Er wird auf 3 Jahre bestellt. Die Geschäftsführer, Rechnungsprüfer, Betriebsratsmitglieder und Experten können zu den Sitzungen beigezogen werden.
2. Die Mitglieder des Aufsichtsrats wählen aus ihrem Kreis für die Dauer von 3 Jahren einen Präsidenten und einen Stellvertreter. Wiederwahlen sind zulässig. Eine Abwahl ist mit der 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.
4. Der Aufsichtsrat ist beschlussfähig, wenn alle Aufsichtsratsmitglieder geladen wurden und beide ordentlichen Vereinsmitglieder durch je mindestens ein Aufsichtsratsmitglied vertreten sind. Beschlüsse werden mit einfacher Stimmenmehrheit gefasst, bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des Sitzungsleiters. 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.
5. 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.
6. Der Verein wird nach außen in folgenden Angelegenheiten durch den Präsidenten des Aufsichtsrats vertreten:
- a) Abschluss von Dienstverträgen mit den Geschäftsführern.
 - b) Als Eigentümerversorger für den VKI in Tochtergesellschaften.
- In allen anderen Angelegenheiten vertreten die Geschäftsführer den Verein.
7. Aufgaben des Aufsichtsrats sind insbesondere:
- a) Überwachung der Geschäftsführung
 - b) Bestellung und Abberufung der Geschäftsführer
 - c) Beschlussfassung über die Geschäftsordnung für die Geschäftsführer
 - d) Beschlussfassung über das Budget (inklusive Jahresvorschau, Personal- und Investitionsplan) für das kommende Wirtschaftsjahr
 - e) Feststellung des Jahresabschlusses
 - f) Festlegung allgemeiner Grundsätze der Vereinspolitik
 - g) Einberufung der Mitgliederversammlung
 - h) Vorschlag eines Abschlussprüfers an die Mitgliederversammlung
 - i) Entlastung der Geschäftsführung
 - j) Nominierung von Vertretern des VKI in nationalen und internationalen Gremien.
8. 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.
9. 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.

10. 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 3 Rechnungsprüfer. Sie werden von der Mitgliederversammlung auf 3 Jahre bestellt.
2. Den Rechnungsprüfern obliegt, allenfalls auf Grund einer von ihnen zu erstellenden Geschäftsordnung, die Überprüfung der Finanzgebarung des VKI im Hinblick auf die statutengemäße Verwendung der Mittel. Sie sind auch berechtigt, die Ordnungsmäßigkeit der Rechnungslegung zu überprüfen. Die Rechnungsprüfer dürfen in alle mit der Gebarung des VKI im Zusammenhang stehenden Unterlagen Einsicht nehmen und von der Geschäftsführung weitergehende Auskünfte verlangen. Sie können sich durch einen von ihnen namhaft zu machenden externen Experten unterstützen lassen.
3. Die Prüfung hat innerhalb eines Monats nach Vorlage des Jahresabschlusses und Wirtschaftsprüfungsberichts zu erfolgen. Es ist ein Prüfungsbericht an den Aufsichtsrat zu erstatten.
4. Der Prüfungsbericht hat die statutengemäße Verwendung der Mittel zu bestätigen oder festgestellte Gebarungsmängel oder Gefahren für den Bestand des Vereins aufzuzeigen.
5. Die Rechnungsprüfer können schriftlich an den Aufsichtsrat ihren Rücktritt erklären.

§10 Abschlussprüfer

1. Die Mitgliederversammlung wählt für die Dauer von 3 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.
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. Der

Vorsitzende darf 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, sofern nicht aufgrund gesetzlicher Vorschrift der ordentliche Rechtsweg offen steht.

§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
Mariahilfer Straße 81
1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993

Tel. 01/588 77-0
Fax 01/588 77-73
E-Mail konsument@vki.at
Internet www.konsument.at

Geschäftsführung

Ing. Franz Floss, Dr. Josef Kubitschek

Satz und Grafik

Sebastian Kainradl

Bereichsleitung Beratung

Mag. Maria Ecker

Grafik Cover

Sebastian Kainradl

Bereichsleitung Publikation

Gerhard Frühholz

Druck

Holzhausen Druck GmbH, 1140 Wien

Bereichsleitung Recht

Dr. Peter Kolba

Verlags- und Herstellungsort

Wien, Juli 2015

Bereichsleitung Untersuchung

Ing. Franz Floss

Bildnachweise

ICRT (S.13), Sebastian Kainradl (S.19, 27, 30),
Michael Rutz (S.25)

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.

