politicum

Josef Krainer Haus
Schriften

Macht und Ohnmacht des Konsumenten

54

politicum

Josef-Krainer-Haus-Schriften

54

März 1992 / 12. Jahrgang

Noch erhältliche Nummern:
Heft 45 „Leben in der Gemeinde"
Heft 46 „Wissenschaft und Forschung"
Heft 47 „Pop und Politik"
Heft 48 „Grenzland — Hoffnungsland"
Heft 49 „Die Medizin braucht neues Denken"
Heft 50 „Die Zukunft Mitteleuropas"
Heft 50a „Wer vertritt Europas Bauern?"
Heft 51 „Verwaltung im Dialog"
Heft 52 „Kabarett und Politik"
Heft 53 „Tier und Mensch"

Herausgeber: Josef-Krainer-Haus
Bildungszentrum der ÖVP Steiermark

Medieninhaber: ÖVP Steiermark

Ständige Redaktion:
Herwig Hösele, Ludwig Kapfer,
Dr. Manfred Prisching

Hersteller: Klampfer Ges.m.b.H., 8160 Weiz

Für den Vertrieb verantwortlich:
Helmut Wolf

Bestellungen an Josef-Krainer-Haus
Pfeifferhofweg 28, 8045 Graz

Mitglieder des Wissenschaftlichen Beirates
Univ.-Prof. Dr. Alfred ABLEITINGER
Ass.-Prof. Dr. Wolfgang BENEDEK
Univ.-Prof. Dr. Christian BRÜNNER
Univ.-Prof. Dr. Anton GRABNER HAIDER
Prof. Dr. Karl A. KUBINZKY
Univ.-Prof. Dr. Wolfgang MANTL
Univ.-Prof. Dr. Norbert PUCKER
Univ.-Prof. Dr. Reinhard RACK
Univ.-Prof. Dr. Kurt SALAMUN
Univ.-Prof. Dr. Bernd SCHILCHER
Univ.-Prof. DDr. Gerald SCHÖPFER
Univ.-Prof. DDr. Wilfried SKREINER
Univ.-Prof. DDr. Ota WEINBERGER
Univ.-Prof. Dr. Kurt WEINKE
Univ.-Prof. Dr. Franz WOLKINGER
Univ.-Prof. Dr. Wolfgang ZACH

Inhalt und Autoren:

Editorial 1

Manfred Prisching
Der verkaufte Konsument – Probleme des Konsumentenschutzes 2

Waltraud Klasnic
Wie mündig sind wir Konsumenten wirklich? 11

Peter Kiesswetter
Konsumentenschutz – Warum und wohin? 13

Hans Paul Strobl
Salzämter für die Bürger 15

Wolfgang Schuhmacher
Die Auswirkungen eines EG-Beitritts für Konsumenten 16

Werner Supper
Die Funktion des Zeitungs-Ombudsobmannes 19

Ruth Feldgrill-Zankel
Der Bürger, ein integrierter Bestandteil meiner Umweltpolitik 21

Martin Bartenstein
Konsumentenschutz aus Sicht der Industrie 22

Johann Georg Herberstein
Wer beeinsprucht die Werbeindustrie? 24

Igo Huber
Keep The Customer Satisfied 26

Tagungsdokumentation 27

Der verkaufte Konsument 28

Statements zum Thema
Macht und Ohnmacht des Konsumenten 29

Der gläserne Bürger
Volkszählung – Adressenhandel – Datenschutz 36

Johann Ladstätter
Wie geheim bleiben die Daten der Volkszählung? 37

Walter Dohr
Datenschutz in Österreich 38

Hans G. Zeger
Sorgen eines kritischen Bürgers 41

Michael Mader
Adressenmaterial als Wirtschaftsfaktor 43

Werner Supper
Datenschutz in der Praxis 45

Diskussion 46

Der geschädigte Konsument 49

Willibald Posch
Unfallschäden 50

Wolfgang Holzer
Dienstleistungsschäden 53

Monika Gimpel-Hinteregger
Ersatz von Umweltschäden im österreichischen Recht 55

Werner Supper
Aus der täglichen Praxis 57

Diskussion 59

Culturpoliticum 59
Heimo Widtmann
Entartete Kunst
Zum 100. Geburtstag von Otto Dix 63

satiricum 64

Offenlegung der Richtung im Sinne des Pressegesetzes:
„politicum" versteht sich als Plattform der Diskussion im Geiste jener größtmöglichen Offenheit und der tragenden Prinzipien, wie sie im „Modell Steiermark" vorgegeben sind.

Alle Rechte bleiben bei den Autoren.

EDITORIAL

„Verbraucher bestimmen den Markt" heißt es so schön in der Wirtschaftstheorie. Der souveräne Konsument entscheide durch seine Nachfrage darüber, welche Produkte erzeugt und angeboten würden. Er habe das Marktgeschehen in der Hand und sei damit letztendlich auch dafür verantwortlich, was und wie produziert werde.

Unter dem Mäntelchen dieser seiner Marktverantwortlichkeit wird dem Konsumenten auch gern die ökologische Sündenbockrolle zugeschrieben. Er wünsche schließlich die aufwendige Verpakkung, Rasen ohne Unkraut, schneeweiße Wäsche... Da sei es nur billig, wenn er auch für alle Folgeschäden aufkommen müsse.

Ist der Konsument wirklich so souverän und mächtig? Hat er bei der Größe und Kompliziertheit unserer Märkte überhaupt die Möglichkeit, das Marktgeschehen zu überblicken und zu durchschauen?

Raffinierte Werbemethoden beeinflussen heute das Konsumverhalten. Werbestrategen erforschen sehr genau die geheimen Wünsche und Sehnsüchte der Menschen, um diese dann gezielt ansprechen zu können. Sachinformationen über die Beschaffenheit und den Zweck eines Produktes kommen in der Werbung heute kaum noch vor. Erfolgreiche Werbung trifft den Konsumenten nicht im Hirn, sondern im Bauch. Gekauft werden soll vor allem aus emotionalen, nicht aus rationalen Gründen.

Es ist für den Konsumenten in Österreich nicht einfach, Sachinformationen über ein Produkt zu erlangen. Die Kennzeichnungsvorschriften sind bei uns wesentlich schwächer ausgebildet als in den Staaten der Europäischen Gemeinschaften und dienen oft eher dem Schutz des Unternehmers vor unlauterem Wettbewerb als dem Recht des Konsumenten auf Information. Es ist zu hoffen, daß es in Österreich in Hinblick auf EWR und EG endlich auch zu europareifen Kennzeichnungsvorschriften kommt!

Konsumenten werden heute aber nicht nur über die Medien beeinflußt, sondern mittels Direktwerbung auch bis in den häuslichen Bereich verfolgt. Eine eigene Branche, die Adressenverlage, sammelt Adressen und Informationen über Konsumenten und ermöglicht eine maßgeschneiderte Werbung. Der Werbeumsatz aus Directmailing ist bereits ebenso hoch wie der Umsatz der klassischen Werbung.

Zum Unterschied von anderen Bevölkerungsgruppen sind die Konsumenten in Österreich kaum organisiert, was viel zu ihrer Ohnmacht beiträgt. Von einigen Teilbereichen wie den Autofahrerklubs oder der Mietervereinigung abgesehen, gibt es in Österreich kaum eine eigene Interessenvertretung der Konsumenten selbst. Konsumentenfragen werden vielmehr von anderen großen Interessenvertretungen mitbehandelt, allerdings immer aus deren Sicht und Interessenlage heraus. So hilfreich der Verein für Konsumenteninformation (eine Gründung der Sozialpartner) durch seine Beratungstätigkeit für Konsumenten ist, so wenig war von ihm z. B. in der Ladenschlußfrage zu hören. Hier hatten die Konsumenteninteressen hinter den Wünschen der Sozialpartner zurückzustehen. So entpuppen sich die Konsumenten letztlich immer wieder als Stiefkind der Sozialpartner, das in heiklen Fragen im Stich gelassen wird.

Organisierte Kaufverweigerung und Boykottmaßnahmen von Konsumenten gegenüber einem Produkt kommen in Österreich kaum vor. Es wird in Zukunft verstärkt notwendig sein, daß sich Konsumenten in Verbrauchergruppen zusammenschließen, um ihre Interessen gegenüber mächtigen Anbietern besser durchsetzen zu können, nicht zuletzt in Hinblick auf die EG, wo es längst eigene Verbraucherorganisationen gibt.

Die Gründung des Steirischen Vereines für Konsumentenschutz im Jahr 1986 als Initiative betroffener Konsumenten zum Sichtbarmachen und Durchsetzen von Konsumentenanliegen war ein erster Ansatz zu mehr Konsumentenselbstbewußtsein.

Neue Problemstellungen machen neue Formen des Konsumentenschutzes nötig:

Die Möglichkeiten der Datenspeicherung und -vernetzung erfordern Schutzmaßnahmen für den Bürger vor mißbräuchlicher Verwendung. Das geltende österreichische Datenschutzrecht wurde von der Entwicklung überholt und ist nicht mehr zeitgemäß.

Im Schadenersatzrecht ist dem geschädigten Konsumenten angesichts der Kompliziertheit der modernen Technik ein Verschuldensnachweis kaum noch möglich und zumutbar. Hier müßte eine Umkehr der Beweislast – ähnlich wie schon im Produkthaftungsrecht – auch für den Dienstleistungsbereich geschaffen werden.

Ein strenges Umwelthaftungsrecht sollte endlich dem Verursacherprinzip zum Durchbruch verhelfen.

So mancher Bürger erlebt sich noch immer als untertäniger Konsument gegenüber seinen Behörden. Sind die vielen „Beauftragten", „Ombudsmänner", „Bürgeranwälte" Anstoß für Veränderungen im System oder dienen sie als Beruhigungsonkeln/tanten für die Bürger nicht vielmehr der Zementierung überholter Strukturen?

Die Beiträge dieses Heftes wollen zum Nachdenken und zur Diskussion anregen.

Eva Karisch

Manfred Prisching

DER VERKAUFTE KONSUMENT

Probleme des Konsumentenschutzes

Für die „reine" Markttheorie sind Überlegungen zum Schutz des Verbrauchers überflüssig. Für sie ist er ein kompetenter Akteur, der sich souverän auf dem Markt tummelt und über alles Bescheid weiß, was für seine Kaufentscheidung vonnöten ist. Ihn schützen zu wollen, muß als ein störender, die Optimalitätseigenschaften des Marktes verzerrender Eingriff angesehen werden. Es sind allerdings absonderliche Individuen, die in diesen Theorien unterstellt werden. Folgen wir den akzeptierten idealtypischen Annahmen des Marktgeschehens, so verfügen die Konsumenten über vollständige Systeme konsistenter Präferenzen, über vollständige Informationen über die Beschaffenheit und die Preise der am Markt angebotenen Produkte, insgesamt also über eine komplette Kenntnis der Marktsituation. Es sind Individuen mit hoher Denk- und Rechenkapazität, welche die optimalen Lösungen für ihre wirtschaftlichen Entscheidungsprobleme zu ermitteln imstande sind. Aber es sind nicht jene Konsumenten, die einem alltäglich begegnen — und die einem aus der eigenen Erfahrung als Konsument vertraut sind.

1. Grenzen der Marktinformation und Defizite der Kaufentscheidung

Die Menschen sind anders. Die Bedingungen des vollkommenen Marktes sind in der Realität nicht gegeben, und gerade die Ökonomen haben in den letzten Jahrzehnten viel dazu beigetragen, die Unvollständigkeiten marktförmiger Prozesse zu untersuchen. Das idealtypische Modell des vollständig rationalen Verhaltens beruht auf einem Axiom, das hilfreich ist zur Analyse bestimmter Verhaltenskonstellationen, mit dem sich aber auch jene Situationen untersuchen lassen, in denen diese Annahmen nicht zutreffen. Das Ideal der Konsumentensouveränität ist aber auch noch etwas anderes: Es ist nicht nur eine vereinfachende Theorie, sondern es kann auch zu einer bequemen Ideologie werden — einer Ideologie, die es ermöglicht, dem Konsumenten jede Verantwortung für das Marktgeschehen zuzuschieben. Welche Methoden des Marketing, der Werbung oder Manipulation auch bestehen — es ist ja der Konsument, der letztlich entscheidet, und da er die Freiheit hat zu wählen, ist jede Art, seine Handlungen zu beeinflussen, legitim. Was er tut, ist das, was er will. Man kann ihn ja nicht zwingen, sondern ihm nur Angebote unterbreiten. Konsumentensouveränität exkulpiert alles.

Konsumentensouveränität als Ideologie

Das reale Marktgeschehen ist durchdrungen von unbewußten und undurchschauten Beeinflussungen (vgl. Kroeber-Riel 1972, 1974; auch Irle 1983, Hoyos u.a. 1960, Simitis 1976). Es herrscht ein gewaltiges Informationsdefizit in bezug auf die Käufe, die getätigt werden. Reales Kaufverhalten ist geprägt von Gewohnheiten, eingeschränkten Entscheidungsmöglichkeiten, unvollständigen Informationen, impulsiven und irrationalen Impulsen. Von einer bewußten Entscheidung kann oft keine Rede sein (vgl. Olshavsky/Granbois 1979). Das gilt es einzugestehen. Es wäre freilich ebenso unangemessen, in das andere Extrem zu verfallen und von einem grundsätzlich irrationalen und unberechenbaren Verhalten auszugehen. Wirkliche Entscheidungen auf Märkten liegen auf unterschiedlichen Niveaus zwischen dem Idealbild der vollständigen Rationalität und dem Zerrbild der vollständigen Irrationalität, und das macht ihre Analyse erst kompliziert. Einige Befunde aus Untersuchungen des „wirklichen" Entscheidungsverhaltens, das dem computerhaften Kalkül aller Vor- und Nachteile einer Entscheidung so wenig ähnelt, seien erwähnt.

Erstens: Von Herbert Simon sind Modelle der eingeschränkten Rationalität (bounded rationality) analysiert worden (vgl. Simon 1957). Sie machen deutlich, daß die Menschen nicht über die Gesamtheit der entscheidungsrelevanten Informationen verfügen können, sondern auf eine Auswahl von Informationen angewiesen sind. Es wäre unvernünftig, alle Obsthändler der Stadt aufzusuchen, um ein Kilogramm Äpfel am billigsten zu kaufen; die dabei anfallenden Kosten übersteigen die erwartbare Ersparnis bei weitem. Die Käufer müssen also auf einen Teil der Informationen, die ihnen zugänglich wären, verzichten; sie müssen entscheiden, welche Informationen sie sich beschaffen und mit welchen sie sich zufriedengeben. Es wäre nicht optimal, wollten sie danach streben, alle Informationen zu sammeln. Vielleicht genügt es, zwei Obsthändler aufzusuchen und im übrigen darauf zu vertrauen, daß der Konkurrenzdruck die Preise schon einigermaßen angleichen wird. An welchem Punkt der Suchprozeß abgebrochen wird, ist aber Ergebnis einer subtilen Abwägung.

Zweitens: Nicht jeder Kaufakt ist wohlüberlegt. Habituelles Verhalten liegt dann vor, wenn in einer Sequenz wiederholter Käufe (vgl. Ehrenberg 1972) die früher gemachten Erfahrungen ohne erneute Abwägung angewendet werden. Solange keine neuen Erfahrungen oder Informationen vorliegen, die eine Überprüfung des gewohnten Handelns veranlassen, ist eine solche Gewohnheitsbildung entlastend, weil sie von dem konkret jeweils anfallenden Entscheidungsaufwand befreit. Über den Kauf von Zeitungen und Zigaretten denkt man meist nicht lange nach; man nimmt jene Artikel, die man üblicherweise zu kaufen pflegt. Das ist keineswegs unvernünftig: Routine erleichtert das Leben. Erst wenn es nachhaltige neue Erfahrungen oder Informationen gibt, wird es Anlaß geben, das eingespielte Verfahren zu überdenken.

Drittens: Impulsive Entscheidungen spielen eine Rolle — Käufe von Gütern, deren Erwerb beim Betreten des Geschäftes nicht geplant war. Ein großer Teil von Supermarkt-Studien zielt auf die Plazierung und Anpreisung von Waren, die impulsiv gekauft werden sollen, und man kann nicht annehmen, daß alle diese Untersuchungen überflüssig sind.

Diese und andere Fälle eines „realistischen" Käuferverhaltens liegen auch dem Erfahrungsbereich des einzelnen Konsumenten näher als abstrakte Modelle, die ein Höchstmaß an Rationalität voraussetzen. Es gibt nur beschränkt rationale Konsumenten.

2. Der Kaufakt in Wirklichkeit — von der Bedarfsreflexion zur Kaufbewertung

Die Kaufentscheidung selbst ist komplexer, als dies auf den ersten Blick vermutet werden kann (vgl. Lea/Tarpy/Webley 1987, ch.7, Kroeber-Riel 1980). Das Kaufen beginnt, schon bevor man sich nach konkreten Gütern erkundigt. Dem Kaufakt geht eine Bedarfsreflexion voraus: das Überlegen, ob und wann man welches Produkt kaufen soll. Die Wirtschaftstheorie macht es sich auch in dieser Frühphase des Kaufgeschehens oft leicht: Man geht von den „gegebenen Bedürfnissen" des Verbrauchers aus. Aber gibt es überhaupt „Bedürfnisse" nach einem Videorecorder? Sie können schwerlich angeboren sein; wie kommt also das Verlangen nach diesem Gerät zustande? Warum will man einen Videorecorder einer bestimmten Ausstattung oder präferiert eine bestimmte Marke? Warum denkt man gerade jetzt an den Kauf, und nicht voriges Jahr oder erst nächstes Jahr? Wenn von der Bedarfsreflexion gesprochen wurde, so darf man sich diese nicht immer als bewußten Überlegungsprozeß vorstellen. Die Analyse der Motivationen ist deshalb schwierig; wenn man eigene Kauferfahrungen rekonstruiert und dabei solche Fragen beantworten soll, gerät man unweigerlich in Schwierigkeiten.

Natürlich gibt es zahlreiche empirische Untersuchungen über das Kaufverhalten; Industrie, Gewerbe und Dienstleistungssektor sind interessiert daran, mehr über die Verhaltensweisen ihrer Abnehmer in Erfahrung zu bringen. Einige Beispiele dafür, was bei diesen Untersuchungen herauskommt, müssen genügen.

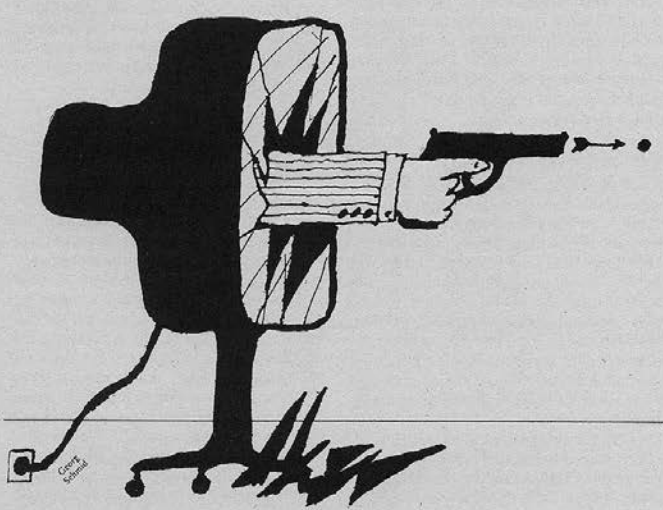
(1) Die Verbreitung technischer Neuerungen in der Gesellschaft folgt dem Muster von Diffusionsprozessen; verkürzt gesagt: neue Geräte verbreiten sich wie Epidemien (vgl. Robertson 1971, Midgeley 1976/77). Das liegt auf der Hand: Man muß mit Produkten bekanntwerden, um ein „Bedürfnis" nach ihnen zu empfinden. Die Geschwindigkeit der Verbreitung solcher Innovationen ist gestiegen.
(2) Es gibt Unterschiede in den Kaufwünschen und den Determinanten des Kaufverhaltens nach Alter, Wohnort und sozialer Klasse. So ist es angeblich nachweisbar, daß sich weibliche und jüngere Personen leichter beeinflussen lassen (was damit begründet wird, daß Frauen in unserer Gesellschaft eher zur Anpassung erzogen werden und bei älteren Personen sich die Auffassungen bereits verfestigt haben) — Werbung richtet sich also oft zunächst an diese Gruppen und setzt sich über deren Einfluß in der persönlichen Kommunikation weiter durch (vgl. Janis/Field 1959, McGuire 1969).
(3) Es gibt „Lebenszyklen" von Produkten: Zuerst kauft die wohlhabende, städtische, aufwärtsmobile Jugend, dann verbreiten sich die betreffenden Güter in anderen sozialen Schichten, in anderen Lebensaltern, in anderen Regionen (vgl. die klassische Fallstudie von Stoetzel/Sauerwein/Vulpian 1954).
(4) Der Gruppendruck des sozialen Milieus, in dem man sich befindet, ist wirksam. Die Nachbarn schauen einem über die Schulter. Es gibt den „demonstrativen Konsum" (vgl. Veblen 1979).
(5) Es gibt unterschiedliche Typen von Verbrauchern mit unterschiedlichen Produktwünschen; es gibt gar nicht „den" Konsumenten, sondern unterschiedliche Gruppen von Menschen, differenziert nach sozialen Schichten, nach Lebenslagen, nach Präferenzen.
(6) Kaufverhalten ist vom allgemeinen Wohlstand abhängig; in den reichen Ländern ist der Anteil des „diskretionären Einkommens" wesentlich angestiegen, also jenes Einkommens, das nach freier Wahl und nicht unter dem Druck zwingender Bedürfnisse ausgegeben werden kann (vgl. Katona 1975). Zudem wird das Kaufverhalten von der Einschätzung der wirtschaftlichen Lage durch die Konsumenten und ihre Beurteilung der Zukunftsaussichten beeinflußt.

Kehren wir nun zu den Phasen der Kaufhandlung zurück. Der Bedarfsreflexion folgt (allenfalls) die Phase der Informationsbeschaffung und Bedarfsartikulation: Man schaut und fragt herum, bei Bekannten und Freunden, bei Beratungsstellen und in Geschäften. Man äußert seine Wünsche und beschreibt den Verkäufern seine Vorstellungen. Das geht in unterschiedlicher Weise vor sich, je nach den Typen von Kaufentscheidungen und den damit in der Sicht des Verbrauchers verbundenen Risiken: Der Kauf eines Autos wird anders vonstatten gehen als der Kauf von Seife, der Kauf eines Buches wird von anderen Überlegungen beeinflußt als jener von Brot. Eine neue Bluse hat einen geringen Preis, das Kaufrisiko ist daher gering, und die Entscheidung kann auf emotionale Weise fallen. Ein neues Auto ist teuer, der Kauf bedarf im Normalfall langer Planung und sorgfältiger Information; dennoch spielen irrationale Momente eine ganz eigentümliche Rolle. Ein neues Buch kostet wenig, und mit dem Kauf verbindet sich ein geringes Risiko, doch wird es oft aus rationalen Beweggründen gekauft — und bei Bücherliebhabern spielen Rationalisierungs- und Rechtfertigungsstrategien eine Rolle.

In dieser Phase vor dem Kauf werden Kenntnisse über das Angebot erworben: Der Käufer sucht Informationen über die in Frage kommenden Produkte zu sammeln, über Qualität, Leistung, Preise, Handhabung, Sicherheit, Lebensdauer, Reparaturanfälligkeit, Energieverbrauch, Umweltfreundlichkeit, Marke, Technologie, Garantie. Er benutzt hiefür verschiedene Informationsquellen: etwa private Kommunikation, Werbung, Testberichte in den Massenmedien oder in professionellen Zeitschriften, die Konsumentenberatung und so weiter.

Schließlich kommt es zu den Kaufverhandlungen, allenfalls werden diese sogar mit mehreren Anbietern geführt. Verhandlungen sind auch in der modernen Gesellschaft nicht gänzlich verschwunden; sie sind aber auf bestimmte Bereiche beschränkt: Es wird keinen Zweck haben, mit dem Lebensmittelhändler über seine Preise zu feilschen, wohl aber wird es anzuraten sein, mit dem Autohändler über die Preise zu diskutieren, denn er kann unter verschiedenen höflichen Vorwänden — etwa Zusatzausstattungen — beträchtliche Preisnachlässe gewähren (vgl. etwa Cialdini/Bickman/Cacioppo 1979). Der Käufer hat sich, soferne nicht nur ein möglicher Anbieter vorhanden ist, zu entscheiden, wo er kauft: in dem Laden in der Nachbarschaft oder im Supermarkt, im spezialisierten Fachgeschäft oder im Großkaufhaus, im Stadtzentrum oder in der „Erlebniswelt" am Stadtrand. Wohlhabendere Konsumenten sind offenbar bereit, für die Bequemlichkeit und Ausstattung des Geschäfts, in dem sie kaufen, höhere Preise in Kauf zu nehmen, und sie wissen auch, daß die Waren in ihrem bevorzugten Geschäft mehr kosten. Die Verfügbarkeit eines reichhaltigen Angebots und die Attraktivität der Kaufumwelt scheint generell immer größere Bedeutung zu erhalten. Stadtzentren haben eine besondere Anziehungskraft. Einkaufszentren scheinen umso attraktiver zu sein, je größer sie sind und je näher sie liegen (vgl. Hubbard 1978/79). Selbst diese Behauptung, die auf der Hand zu liegen scheint, muß aber differenziert werden: Nicht Entfernungen, sondern Fahrzeiten sind wichtig, und objektive Distanzen werden etwa nicht immer wahrgenommen; es gibt vielmehr eine Art „subjektiver Landkarte" im Bewußtsein der Konsumenten, das heißt, daß bestimmte Wege kürzer erscheinen, als sie tatsächlich sind, und andere länger (vgl. Mak-Kay/Olshavsky 1975/76).

Schließlich folgt der Kauf selbst. Im Nachhinein erwirbt der Käufer erst genauere Erfahrungen mit dem Kaufobjekt. Er beurteilt es, ist zufrieden oder unzufrieden, stellt verborgene Vorzüge oder Produktmängel fest. Dabei gilt es zu unterscheiden zwischen gängigen, des öfteren gekauften und in unterschiedlichen Quantitäten zu erwerbenden Gütern auf der einen und seltenen oder einmaligen Käufen auf der anderen Seite. Während beim Kauf von Brot die Qualitätsbeurteilung, soweit es um wahrnehmbare Eigenschaften des Produktes geht, keine besonderen Schwierigkeiten aufwirft — nach einigen Versuchen wechselt man den Bäcker —, ist der Sachverhalt beim Kauf einer Waschmaschine oder eines Videorecorders gänzlich anders. Man kann die Qualität und Leistungsfähigkeit bei den letzteren Anschaffungen nicht durch mehrere Käufe austesten, denn die Güter halten lange; und bis ein neuer



Kauf fällig ist, können sich die technisch-wirtschaftlichen Verhältnisse sowie die Produkte der in Betracht kommenden Unternehmen entscheidend verändert haben. In diesen Fällen ist man auf Informationen verschiedener Art angewiesen: aus professionellen Quellen oder aus dem Munde der Nachbarn und Freunde.

3. Grundlagen der Verbraucherpolitik — Konsumentensouveränität, Machtausgleich und Gesellschaftsreform

Verbraucherpolitik eilt dem Konsumenten zu Hilfe. Worum es sich dabei handelt, das läßt sich gar nicht so leicht definieren. Internationale Organisationen neigen zu weiten Definitionen ihres Aufgabenfeldes, und die IOCU, die weltweite Vereinigung von Konsumentenorganisationen, hat ihren Aufgabenbereich folgendermaßen definiert: Sie tritt ein für das Recht auf Befriedigung der Grundbedürfnisse, also auf ausreichende, gesunde Ernährung, Kleidung, Wohnung, medizinische Betreuung und Erziehung; das Recht auf Sicherheit, also den Schutz vor Produkten, Produktionsprozessen und Dienstleistungen, die Gefahren für Gesundheit und Leben bewirken können; das Recht auf Information, also auf Vermittlung der Fakten, deren Kenntnis eine informierte Kaufentscheidung ermöglicht, und den Schutz vor unfairer und irreführender Werbung; das Recht, aus einer Vielzahl von Waren und Dienstleistungen zu wählen; das Recht auf Gehör der Konsumenten bei politischen und legistischen Entscheidungen; das Recht auf Schadenersatz und fairen Zugang zum Recht in allen Konsumangelegenheiten; das Recht auf Konsumentenerziehung; und das Recht auf eine gesunde Umwelt.

Im konkreten bedeutet dies: Verbraucherpolitik soll die Situation des einzelnen Käufers dem Ideal der Konsumentensouveränität annähern; sie soll ein Gegengewicht schaffen zu der ökonomischen und rechtlichen Übermacht der Anbieterseite; und sie wird zuweilen als Element umfassenderer gesellschaftlicher Reformbestrebungen gesehen (vgl. Zinn 1981). Dazu einige Bemerkungen.

Konsumentensouveränität

Leitbild des eigentlichen Verbraucherschutzes ist der rationale Konsument, ein Käufer, der dem bereits erwähnten Idealbild der Wirtschaftstheorie näherkommt. Dies klingt unproblematischer, als es wirklich ist, denn die liberale Annahme der Konsumentensouveränität, durch welche die Vorzüglichkeit von Marktprozessen verteidigt wird, wird dabei zumindest angekratzt: Das faktische Kaufverhalten — so wird unterstellt — deckt sich nicht mit einem normativen Leitbild, jenem des informierten und rationalen Konsumenten. Dieses Leitbild unterstellt noch mehr: Ein auf erhöhter Markttransparenz beruhendes verändertes Kaufverhalten, so wird unterstellt, würde auch den einzelnen Käufer auf lange Sicht besser stellen. Die Wirklichkeit soll dem idealen Markt angenähert werden. Der einzelne soll sich dem nutzenmaximierenden homo oeconomicus angleichen, d.h. rational handeln, seine Eigeninteressen beachten, Informationen bestmöglich nutzen und rasch und normal auf Datenänderungen reagieren. Verbraucherpolitik ist daher zugleich Wettbewerbspolitik, und zwar im Sinne eines liberalen Marktideals. Es ist wichtig, dies herauszustreichen, denn nicht so selten wird Verbraucherpolitik, etwa von den Interessenvertretungen der Unternehmerseite, als Behinderung des freien Marktgeschehens betrachtet. Wenn die erwähnten Annahmen richtig sind, dann besteht aber in den Zielen Übereinstimmung.

Wenn man weiters annimmt, daß die Komplexität der Güter und die Schwierigkeiten, ihre Beschaffenheit festzustellen, im Laufe der Zeit steigen, ja daß die Informationsbeschaffung in manchen Fällen — wie bei Arzneimitteln oder chemischen Lebensmittelzusätzen — heute individuell gar nicht mehr zu bewerkstelligen ist, kann man die Information über Marktgüter als kollektives Gut betrachten. Die Weiterverbreitung einer einmal gewonnenen Information, die eine Vielzahl von Käufern besserstellt, ist nahezu kostenlos möglich, und daher wird eine Wohlstandsvermehrung bewirkt, wenn für die Verbreitung der Information gesorgt wird. Mit der zunehmenden Güterkomplexität steigen die Kosten der individuellen Informationsbeschaffung, mit dem Ausbau der Kommunikationsmöglichkeiten erhält Information aber zunehmend Kollektivguteigenschaft. Ein Effizienzvergleich zwischen den Methoden der Informationsbeschaffung, die dem Kaufakt vorausgehen muß, zeigt, daß diese Art von Informationen am effizientesten nicht über den Markt selbst erfolgt, sondern daß eine zentrale Informationsgewinnung vorzuziehen ist (vgl. Frank 1983, 277; auch Nelson 1970, 1974). Verbraucherpolitik als Informationspolitik verbessert dann die gesamtwirtschaftliche Güterallokation. Aber man kann dies negativ formulieren: Sie wird auch mißbraucht als bloße Apologetik des idealen Marktsystems (vgl. Biervert u.a. 1977, 42).

Machtausgleich

Konsumentenpolitik geht im allgemeinen von der Annahme aus, daß Anbieter — Unternehmer und Verkäufer — sich im Marktgeschehen in einer vorteilhaften Position gegenüber dem Käufer befinden, und diese Annahme hat oft ihre Berechtigung. Dies betrifft erstens den Informationsvorteil der Anbieter im Einzelfall. Deshalb sind besondere Schutzvorkehrungen gegen die Übervorteilung durch den Verkäufer angebracht. Dies kann dazu führen, daß der Konsument vor Überraschungseffekten geschützt wird, durch die er seiner Chancen zur Informationsbeschaffung und zur ruhigen Überlegung beraubt wird, und in denen die Wahrscheinlichkeit einer spontanen, unbedachten, irrationalen Entscheidung erhöht ist. Wenn er in diesen Situationen zu einem Kauf veranlaßt werden soll, so wird das Interesse des Verkäufers an der Verläßlichkeit eines zustande gekommenen Kontraktes als weniger wichtig angesehen als der Schutz des Käufers. Typische Situationen, in denen eine solche Beeinflußbarkeit angenommen wird, sind Käufe an der Wohnungstür oder außerhalb des Geschäftslokals (etwa auf Ausflugsfahrten), schriftliche Bestellungen mittels vorgefertigter Bestellkarten, echte Täuschungen, aber auch Ratenzahlungen.

Zweitens scheitern bloße Aufklärungs- und Informationsmaßnahmen in jenen Fällen, wo Manipulationen und Irreführungen vorhanden sind. Es muß versucht werden, diese Aktivitäten unmittelbar zu regulieren oder zu unterbinden.

Drittens werden Produzenteninteressen in jenen Fällen, in denen Monopole oder Quasi-Monopole bestehen, durch den Wettbewerb nicht gebändigt. Die „Vermachtung" der Märkte schwächt die Position des Konsumenten; dies ist gerade bei einigen „öffentlichen Märkten" der Fall.

Viertens hat die Anbieterseite Vorteile auf kollektiver Ebene, wenn es um ihre Organisationsmacht und ihren Einfluß auf gesetzgeberische Verfahren geht, die es Unternehmern gestatten, rechtliche Regelungen durchzusetzen, die ihren Interessen entgegenkommen. Die Produzenten — Arbeitgeber wie Arbeitnehmer — haben es leichter, ihre Interessen zu artikulieren; für Haushalte ist dies schwieriger. Jeder Haushalt ist zwar gleichzeitig Produzent und Konsument, seine Wohlfahrt wird aber stärker getroffen durch die Aktivität seiner Mitglieder im Produktionsbereich als durch den Einsatz für die Verbesserung eines bestimmten Produktes. Aus dem legislativen Verfahren entsteht deshalb nicht immer die optimale gesellschaftliche Wohlfahrtsfunktion. Die Funktion der Verbraucherpolitik ist es dann, Gegenmacht zu schaffen, allenfalls eine Gegenlobby im Gesetzgebungsprozeß. Dieses Modell geht übrigens von einer anderen Marktvorstellung aus: Hier geht es um die Eliminierung ungleicher Rahmenbedingungen des Marktgeschehens, um eine Ausgleichung von Bedingungen, die das Marktgeschehen asymmetrisch verzerren.

Gesellschaftliche Reform

Verbraucherpolitik fühlt sich zuweilen nicht nur dem klaglosen Funktionieren des Marktes verpflichtet, sondern dem gesamtgesellschaftlichen Wohlstand. Sie fördert nicht nur die rationale Wahl zwischen Angeboten, sondern macht die Rationalität des Angebots selbst zum Thema. In einer Zeit, in der Ressourcen-, Energie- und Umweltprobleme wichtiger erscheinen, werden beispielsweise entsprechende Defizite im Güterangebot und Mängel im Konsumverhalten kritisiert. Diese reformistische Aufgabe reicht über die Förderung eines reibungslosen Marktgeschehens innerhalb eines gegebenen Rahmens und über die adäquate, nämlich wettbewerbsfördernde Gestaltung dieses Rahmens hinaus; sie zielt auf Bedürfnisreflexion und Bedürfniskritik. Sie macht beispielsweise bewußt, daß blindes Konsumieren kein

Ersatz sein kann für mangelnde außerökonomische Bedürfnisbefriedigung. Das aber bedeutet, daß Verbraucherpolitik in manchen Fällen auch vom Konsum von Gütern schlicht abraten kann. Sie ist dann nicht mehr das Schmiermittel für eine expandierende Wirtschaft. Gerade deshalb ist sie oft auch Gegenstand massiver Kritik.

4. Die Asymmetrie der Information — Verbraucherpolitik als Informationsverbesserung

Käufer und Verkäufer stehen einander mit gegensätzlichen Interessen und mit unterschiedlicher Informationslage gegenüber. Der Verbraucher muß entscheiden, wieviel Informationen und welche Informationen er sammelt (vgl. Stigler 1961).
Die Haushalte sind Generalisten, die sich bei einer Vielzahl von Gütern auskennen sollen; ihre Produktkenntnis kann daher nicht allzu tief gehen. Sie haben wenig Anreize, eingehende Produktkenntnisse für einmalige oder seltene Produkte zu erwerben, und sie können dies auch angesichts der Vielfalt einzukaufender Güter gar nicht leisten. Zudem sind für den Kauf mancher Güter Informationen von Bedeutung, die zu vernünftigen Kosten gar nicht zu erlangen sind: Informationen etwa über die Qualität bestimmter Produkte, über ihre physikalischen Eigenschaften oder ihre chemische Zusammensetzung. Unternehmer hingegen sind üblicherweise Spezialisten, die über ihre eigenen Produkte — deren Vorzüge und Nachteile — weit besser Bescheid wissen. Wenn sich Anbieter und Nachfrager begegnen, so besteht deshalb ein Ungleichgewicht im Wissen über das Produkt.

Preisinformationen

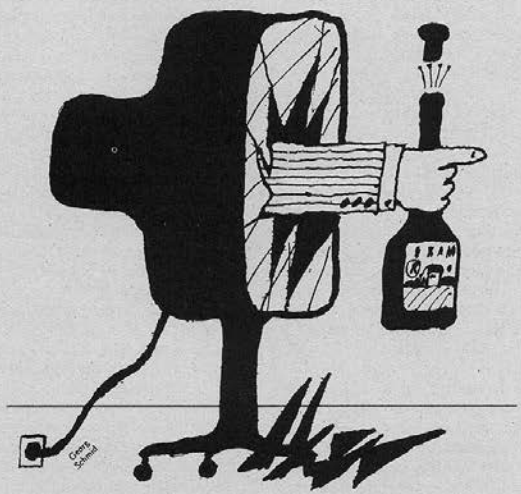
Über die bei unterschiedlichen Anbietern vorhandenen Preise kann sich der Konsument vor dem Kauf informieren; es handelt sich also um search qualities — im Gegensatz zu experience qualities, das sind Eigenschaften des Gutes, die nur aufgrund eigener Erfahrung (im Normalfall also nach dem Kauf durch den Gebrauch des Gutes) eruiert werden können (vgl. Nelson 1970). Aber trotz der grundsätzlichen Möglichkeit, die auf dem Markt vorhandenen Preise ausfindig zu machen, sind Preisinformationen unvollständig. Zum ersten kosten auch Suchaktivitäten Zeit und Geld, und daher ist die Preiserhebung selbst bei einem identischen Produkt nur bis zu einem gewissen Grad sinnvoll; man wird nicht Dutzende Anbieter aufsuchen, um geringe Preisunterschiede lukrieren zu können. Die Preisunterschiede wiederum sind von der Übersichtlichkeit des Marktes und dem Preisdruck abhängig; der Nachfrager ist normalerweise auf eine Stichprobe von Preisen angewiesen. Zum zweiten sind Preisangaben nicht immer vergleichbar. Die Vergleichbarkeit wird selbst bei homogenen Produkten erschwert durch unterschiedliche Packungsgrößen und Mengenangaben, vor allem aber durch den Versuch der Unternehmen, ihre Produkte durch qualitative Zuschreibungen dem Vergleich mit Konkurrenzprodukten zu entziehen; bei heterogenen Produkten ist der Preis-Leistungs-Vergleich noch komplizierter.
Empirische Studien haben deutliche Preisunterschiede bei nahe gelegenen Geschäften ergeben; wären die Konsumenten sich dessen bewußt, könnten die teureren Anbieter nicht überleben. Aber Konsumenten sind nicht sehr preisbewußt, sie können oft nicht einmal beim Verlassen eines Geschäftes die Preise der soeben gekauften Güter einigermaßen exakt nennen (vgl. z.B. Gabor/ Granger 1961). Manche Kaufhäuser operieren mit dem Image, billig zu verkaufen, doch wird die Stichhältigkeit dieser Selbstdarstellung — und das Verhältnis zu versteckten „Nebenkosten" wie mangelnder Beratung, fehlendem Service und komplizierterem Reparaturverfahren — selten überprüft. Wer hat schon einen Überblick über die Benzinpreise bei Tankstellen und hält sich an den billigsten Anbieter?

Qualitätsinformationen

Bei der Qualität von Produkten handelt es sich oft um experience qualities; um vor dem Kauf Bescheid zu wissen, müßte sich der Käufer bei einer unzumutbar großen Stichprobe von Konsumenten nach ihren Erfahrungen erkundigen. Praktisch ist er auf Ersatzinformationen verwiesen, auf den Markennamen, die Werbung, den Preis. George A. Akerlof (1970) hat darauf hingewiesen, daß dies nicht nur für viele Nahrungsmittel zutrifft, sondern auch für technische Apparaturen, für die Schulbildung und den Arbeitsmarkt.
Die Konsumenten halten sich — wie empirisch gesichert ist — an das Marken- oder Firmenimage, in der Hoffnung, daß der Name gleichbleibende Qualität verbürgt. „Marken" zu entwickeln ist ein Versuch, Käufer zu beeinflussen und zu binden; eine erfolgreiche Marke bietet Marktvorteile — sonst würden nicht Marken allein (oder Firmen, an denen nur ihr Markenname interessant ist) von Konkurrenzunternehmen um teures Geld erworben. Das unübersichtliche Feld der Produkte wird im Bewußtsein des Konsumenten durch Markennamen geordnet, und das kann, wenn den Markennamen tatsächliche Unterschiede entsprechen, sinnvoll sein. Anders liegt der Fall, wenn homogene Produkte durch Markennamen differenziert werden. Im Extremfall handelt es sich nur um Prestigeetiketten, die keine funktionellen Unterschiede, sondern allein den Status des Benützers signalisieren — wenn der Benützer dafür mehr zu zahlen bereit ist, so mag dies irrational sein, ist aber seine Angelegenheit.
Oft schließen die Konsumenten von einem hohen Preis auf eine gute Qualität (vgl. Hauser 1976). Zwar vermeiden sie es dadurch in der Tat, an wirklich schlechte Produkte zu geraten, aber im mittleren und besseren Bereich der Produktqualität bleibt hohe Unsicherheit bestehen; denn die Unternehmen halten nicht mit allen ihren Produkten die gleiche Qualität, sondern haben qualitativ unterschiedliche Produkte im Portefeuille, und die Orientierung am Firmennamen kann daher genauso irreführend sein wie jene am Preis. Die Käufer unterscheiden sich zudem nach ihrer Anfangsausstattung an Informationen, sie sind mit unterschiedlichen Kosten der Informationsbeschaffung konfrontiert, und die Informationsbeschaffung verläuft unter unterschiedlichen institutionellen Arrangements verschieden.

Produktinformationen

Die erforderliche Information kann nicht nur ergänzend bereitgestellt werden, sondern auch durch gesetzliche Auflagen von seiten jener, die darüber verfügen, erzwungen werden. Mit einer eingehenden Pro-



duktdeklaration fängt diese Aufgabe an: wenn etwa auf Nahrungsmitteln oder Kosmetika die chemischen Zusätze verzeichnet sein müssen. Die Probleme, die sich damit verbinden, sind bei weitem nicht bewältigt — bei diversen „Bio"-Märkten, die sich als neues Marktsegment etabliert haben, besteht beispielsweise dringlicher Kontrollbedarf. Im Vereinten Europa gibt es zudem neue Marktverhältnisse und eine Vielzahl neuer Produkte. Staatliche Kontrollbehörden laufen der Produktentwicklung in manchen Fällen hinterher, und so ist es nur angemessen, den Produzenten zu einer transparenten Informationspolitik zu verpflichten.

Das Problem verschärft sich dadurch, daß der Produzent in den meisten Fällen an einer derartigen Informationspolitik kein Interesse hat. Der Anbieter ist daran interessiert, die Vorzüge seines Produkts oder seiner Dienstleistung ins rechte Licht zu setzen; er unterstützt dies durch Produktgestaltung, Werbung, Verpackung (vgl. Kroeber-Riel 1982). Werbung hat Informationsfunktion, und dies soll nicht geleugnet werden. Ihre Kontrolle ist — außer im Fall schweren Mißbrauchs — kaum möglich, wenn man freie Märkte bewahren will. Zumindest irreführende Werbung soll jedoch unterbunden werden; beispielsweise jene Zeitungs- und Zeitschriftenwerbung, die unter dem Deckmantel redaktioneller Darlegungen operiert.

Aber Werbung ist nicht nur Aufklärung: Sie soll suggerieren, daß das beworbene Produkt besser ist als die vergleichbaren Produkte von Konkurrenzanbietern, daß es einzigartig ist; es besteht also Interesse daran, die Vergleichbarkeit zu erschweren. Und die Werbung operiert natürlich mit versteckten Beeinflussungen: Ein Produkt wird wiederholt mit anderen angenehmen Reizen gezeigt, mit Urlaubssituationen, einer schönen Landschaft oder erotischen Reizen, und durch diese Verbindung wird der Konsument darauf konditioniert, daß sich angenehme Assoziationen bei der Wahrnehmung dieses Produktes einstellen, ohne daß diese angenehmen Begleitgefühle irgendetwas mit dem Produkt selbst oder seiner Verwendung zu tun haben. Natürlich ist dies Manipulation: Aber man kann schließlich nicht jedem Surfbrettthersteller vorschreiben, daß er sein Produkt nur bei Regenwetter präsentieren darf, und nicht jedem Kleidermacher, daß er nur unsympathische Darsteller beschäftigen darf. Das Unbehagen an der Werbung ist in Wahrheit oft ein Unbehagen daran, daß bestimmte Produkte erfolgreich abgesetzt werden; die Chance des Konsumenten, sich anders zu entscheiden, bleibt ja trotz aller Überredungskünste bestehen.

Allerdings: Werbung prägt das Denken, Erleben und Handeln; sie formt Wahrnehmungsmuster und Menschenbilder. So wird eine schädliche Gesamtwirkung auf das Bewußtsein der Industriebürger insgesamt vermutet: Phänomene, für die nicht geworben wird, werden vernachlässigt. Werbung forciert die Gegenwarts- statt der Zukunftsorientierung. Sie lenkt das Interesse auf die eigenen Gefühle und Befindlichkeiten anstelle der Orientierung an anderen. Sie stellt die Individuen auf Sensationen ein. Sie fördert das Haben anstelle des Seins (vgl. allgemein Scitovsky 1989).

Information über Information

Da die Verbraucher oft nicht wissen, welche Informationen für ihre Kaufentscheidung überhaupt wichtig sind, muß eine umfassende Verbraucherpolitik den Informationsbedarf deutlich machen, d.h. etwa die Kriterien für eine Produktentscheidung. Aus der Vielfalt der Beratungs- und Informationstätigkeiten können Verbraucherorganisationen Verallgemeinerungen entwickeln: typische Schwierigkeiten, Grundmuster defizienten Verbraucherverhaltens. Diese empirische Aufgabe ist gerade deshalb wichtig, weil die Konsumenten in vielen Fällen nicht entscheiden können, welche Information sie benötigen.

Sie sind oft nicht einmal in der Lage zu reflektieren, daß sie überhaupt Informationen benötigen. Das ist ein heikles Problem, denn es läuft darauf hinaus, die Individuen erst dazu zu überreden, sich Informationen zu verschaffen und vernünftig zu kaufen. Konsumentenschützer stehen dann vor dem Problem: Wie spreche ich unreflektierte und irrationale Verbraucher an? Wie errege ich ihre Aufmerksamkeit? Anders gefragt: Was ist das adäquate Marketing für den Konsumentenschutz? Wie vermeidet man es, dabei auf jene „manipulativen Techniken" zurückzugreifen, die zu bekämpfen man angetreten ist? Und wie rechtfertigt man eine solche Vorgangsweise?

Begrenzte Informationsverarbeitungskapazität

Konsumentenschützer müssen mit der begrenzten Fähigkeit der Konsumenten rechnen, Informationen verarbeiten zu können. Dies hängt mit drei Aspekten zusammen. Erstens werden die Informationen nur wahrgenommen, wenn sie verständlich aufbereitet sind: Nicht jeder Konsument wird sich detaillierte Kenntnisse der Elektronik oder der Lebensmittelchemie aneignen, um Bedienungsvorschriften, Verpackungshinweise oder Testergebnisse entziffern zu können. Deshalb reichen einfache Informationspflichten des Verkäufers nicht aus; die Information muß möglichst verständlich dargeboten werden, aber auch das hat seine Grenzen. Die Beipackzettel von Medikamenten werden auf einige chemische Begriffe nicht verzichten können, und sie sollen das auch nicht. Die Informationen sollen auch nicht übersimplifiziert sein, denn dann werden sie auch falsch. Es gibt auch unterschiedliche Käufer mit entsprechend differenziertem Wissensstand.

Zweitens ist die Art der Informationen von Bedeutung (vgl. Koppe 1981). Testresultate können mit mythischen Werten operieren, so etwa beim Kauf von Hifi-Anlagen, bei denen Unterschiede in der Tonqualität nur noch technisch meßbar sind; sie betreffen zuweilen Tonbereiche, die nur von Hunden oder Fledermäusen wahrnehmbar sind. Gerade wenn die Unterschiede zwischen bestimmten Produkten minimal sind, also die von verschiedenen Anbietern erhältlichen Produkte qualitativ vergleichbar sind, erhalten jene Kriterien, nach denen sie sich unterscheiden, besonderes Gewicht. Damit kommen in Tests beeindruckende Resultate zustande, obwohl sich der Gebrauchswert kaum unterscheidet. Ob ein Personalcomputer, der nur für einfache Textverarbeitung verwendet wird, mit einer Geschwindigkeit von 20 MHz oder 33 MHz läuft, ist weitgehend irrelevant; wenn es aber keine anderen quantifizierbaren Unterschiede zwischen den Geräten gibt, werden solche Kennzahlen wichtig. Ein Konsumentenberater erwähnt bei der Beratung über den Kauf von Hifi-Anlagen das folgende Verfahren: Der Techniker führt im Beratungszentrum Interessenten zunächst die einfachen und billigen Anlagen vor und steigert dann die Qualität. Fast jeder nimmt im unmittelbaren Vergleich die Klangverbesserung bei den besseren Anlagen wahr. Nach der Vorführung höchstwertiger, teurer Geräte schaltet der Techniker, während er weiter von den Eigenschaften der besten Geräte schwärmt, wieder die billigste Anlage ein. Merkt der Ratsuchende den Unterschied nicht und glaubt er, noch immer die teure Anlage zu hören, rät der Techniker zum Kauf der billigeren Variante. Das aber heißt: Der Berater eruiert zunächst listenreich die wahren Bedürfnisse des Konsumenten, die dieser selbst gar nicht bewerten oder darlegen kann. Die teure Mehrleistung der besseren Anlage wird diesem Konsumenten nicht die gewünschte Erhöhung seiner Bedürfnisbefriedigung bringen, daher rät man ihm zu einer billigeren Variante. Auch eine solche Vorgangsweise ist nicht selbstverständlich: Man könnte auch die Angaben des Käufers ernst nehmen, wie unsinnig diese auch immer sind, und für die von ihm geäußerten Wünsche die beste Variante suchen.

Drittens gilt, daß durch ein Zuviel an Informationen, besonders durch irrelevante Informationen, Konsumenten verunsichert werden. Die Qualität ihrer Entscheidungen sinkt wieder, wenn eine gewisse Informationsdichte überschritten wird. Das Bedürfnis nach der Entlastung von Entscheidungen ist von der Einschätzung der Kaufrisiken abhängig. Das bedeutet: Informationen müssen komprimiert werden. Man kann nicht erwarten, daß jeder Konsument für jedes Produkt dicke Handbücher zu studieren bereit ist — die Handbücher von Personalcomputern und ihrer Software etwa sind berühmt für ihre Unübersichtlichkeit und Redundanz. Bessere Information bedeutet nämlich, daß der Konsument mehr Zeit für die Vorbereitung seiner Käufe aufwenden (und sich deshalb überhaupt mehr mit dem „Konsumieren" beschäftigen) muß. Wenn er aber nicht willens ist, dies zu tun, sinkt der Kaufwert bestimmter Waren beträchtlich. Bestimmte zentrale Informationen müssen deshalb leicht zugänglich präsentiert werden, der Konsument darf nicht in einem Wust von Informationen untergehen. Im Extremfall müssen Informationen in einem Etikett verdichtet werden — so wird in Österreich

derzeit ein Umweltzeichen eingeführt, das umweltfreundliche Produkte kennzeichnen soll (vgl. Konsument 3/91).

5. Maßnahmen zur Informationsverbesserung

Verschiedene Wege, den Informationsstand der Konsumenten zu verbessern, sind bereits erwähnt worden. Einige Verfahren sollen kurz ergänzt werden.

Legislative Maßnahmen

Maßnahmen, die den Anbieter verpflichten, Informationen bereitzustellen, erhöhen nicht nur die Markttransparenz, sondern zapfen gewissermaßen auch die beste Quelle an, die zur Gewinnung solcher Informationen zur Verfügung steht.

Beachtliche Kosten der Informationsbeschaffung werden bei zahlreichen Konsumenten dann vermieden, wenn durch gesetzliche Vorschriften Kaufrisiken ausgeschaltet werden: über Lebensmittelzusätze, die verboten sind, ist auch die Information überflüssig. Gesetzliche Vorschriften sind in diesem Falle ein gewisses Substitut für Information. Es gilt abzuwägen, in welchen Bereichen man sich auf Informationen über Risiken, die durch den Konsumenten abzuwägen sind, verläßt, und in welchen Fällen man die Risiken selbst legislativ regelt.

Vorschriften, welche den Produzenten mit gewissen Kaufrisiken belasten, tragen zu einer Transparenz des Marktes und zu einer Produktverbesserung bei — so etwa eine Verschärfung der Produkthaftung, wie sie tendenziell — US-Trends folgend — auch in Europa eingeführt wird.

Neue Informationsmedien

Die Vielzahl von Produktinformationen findet ihre Grenze an der Speicherbarkeit und Verfügbarkeit der Informationen. Testberichte in Zeitungen können nicht im Gedächtnis behalten werden, bis der Kauf des entsprechenden Produktes aktuell wird — auch wenn die Hefte des Testmagazins „Konsument" aus den letzten zwei Jahren nachbestellt werden können. Faltblätter und Broschüren veralten oft. Der Einsatz elektronischer Medien, die in Selbstbedienung abrufbar sind, bietet sich an.

Professionelle Tests

Testberichte professioneller Institutionen — wie sie etwa in Österreich in der Zeitschrift „Konsument" ausgewertet werden — finden hohe Aufmerksamkeit. Sie bieten eine seriöse, unabhängige Information. Aber sie weisen ihre eigenen Probleme auf.

Erstens ist die Auswahl der Testobjekte problematisch. Welche Produkte welcher Firmen werden überhaupt in den Test einbezogen? So wird von Analytikern dieser Vorgänge vermutet, daß die großen Firmen — die bekannten Marken — dadurch einen Vorteil haben, daß ihre Angebote in den Kreis der Testobjekte einbezogen werden müssen, während Kleinanbieter nicht zum Zuge kommen (vgl. Biervert u.a. 1977, 41).

Zweitens: Welche Produkte testet man überhaupt? „Mikrowellenherde sind beispielsweise in vielen Fällen sinnvoll. Werden derartige Geräte jedoch ohne ausreichende Klarstellung, für welche Zwecke (ihr) Einsatz sinnvoll ist, getestet, dann dient der Test weniger den Bedürfnissen rationeller Bedarfsbefriedigung, sondern eher der Etablierung eines neues Prestigekonsums." (Koppe 1981, 55f.)

Drittens: Was sind die Testkriterien? Es gibt Waschmaschinen, die eine einfache Konstruktion aufweisen, daher eine extrem lange Lebensdauer und eine geringe Reparaturanfälligkeit. In einem Test, in dem diese Kriterien gering gewichtet werden, schneiden sie schlecht ab, wenn gerade diese Kriterien hoch gewichtet werden, gelangen sie in die Spitzengruppe (vgl. Koppe 1981, 56). Es ist also wichtig, ob Produkte nach ihrem Einsatz für unterschiedliche Verwendungsbereiche beurteilt werden oder wie man die Trennlinien zwischen Preis-Leistungs-Gruppen zieht.

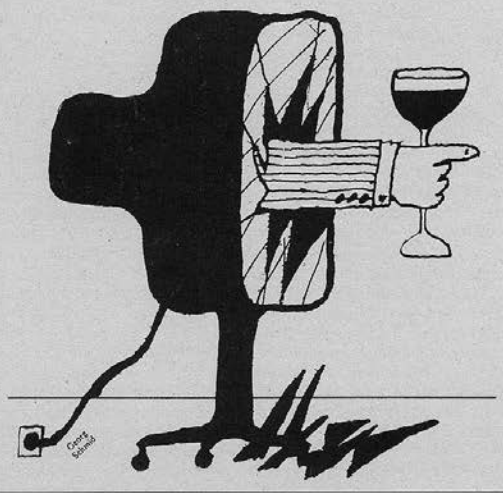
Selbst wenn alle diese Schwierigkeiten gemeistert werden, können Informationen über solche Tests eine Wirkung erzeugen, die der eigentlich beabsichtigten Wirkung entgegengesetzt ist. Testergebnisse sollen ja zu einer höheren Bewußtheit eines Kaufes beitragen; aber gerade dadurch, daß die Tests eine „Entlastung" der Konsumenten mit sich bringen, können diese sich auf die Beratung verlassen. Dies kann so weit gehen, daß man sich eigene Entscheidungen überhaupt erspart, ein gänzlich unkritisches Konsumverhalten an den Tag legt und einer Kaufempfehlung ohne weitere Überlegung folgt. Der Konsument liest nur noch die Gesamtnote, die für ein Produkt vergeben wird, er orientiert sich an einem Etikett. Demgegenüber stehen ausgefeilte Beiträge, die wesentliche Informationen über das Produkt vermitteln, aber nicht gelesen werden — weil sie bereits für den Durchschnittsleser unverständlich geworden sind.

Konsumentenschützer können daher nicht vollständige Rationalität des Käufers anpeilen; nicht jeder ist willens, seine Freizeit ausschließlich dem Studium von Güterinformationen, Produktionsverfahren, chemischen Mischungen und elektronischen Errungenschaften zu widmen. Zum Ziel gesetzt ist daher eine beschränkte Rationalität, welche das Vertrauen in die Problemlosigkeit vieler Käufe nicht zerstört. Routinen und Selbstverständlichkeiten sollen nur aufgebrochen werden, wenn nicht reflektierte Schäden für den Konsumenten eintreten können.

Was daher angepeilt werden muß, ist Überschaubarkeit und begrenzte Komplexität und doch Differenziertheit und Seriosität der Problemdarstellung, die Rückgewinnung der Autonomie des Verbrauchers und doch eine gewisse Entlastung der Kaufentscheidung — was nichts weniger ist als die Quadratur des Kreises.

Was die professionellen Tests in den einschlägigen Zeitschriften anbelangt, so wurden beispielsweise Untersuchungen vorgenommen, die ergaben, daß die Leser den Testberichten der Zeitschrift „Konsument" hohe Verständlichkeit attestierten; die Leser fühlten sich ausreichend informiert und waren überzeugt, die Test verstanden zu haben. Durch Kontrollfragen wurde dann aber versucht, ausfindig zu machen, ob die Leser die Gedankenkette, die ihnen zugemutet wurde, tatsächlich nachvollziehen konnten. Das Ergebnis war beunruhigend, denn nur ein kleiner Teil der Leser, die überzeugt waren, die Resultate verstanden zu haben, kam zu den Erkenntnissen, zu denen sie nach Ansicht der Autoren hätten kommen müssen. Kaufresultate gehen also oft nicht auf Testresultate zurück, sondern auf etwas, was die Leser für Testresultate halten (vgl. Koppe 1981, 55).

Dabei orientieren sich diese „autoritätsgläubigen" Käufer im allgemeinen an der Gesamtnote, die das Testergebnis nach bestimmten Gewichtungskriterien zusam-



menfaßt. Da aber die Kriterien für jeden Käufer — je nach seinen Lebensumständen — ein unterschiedliches Gewicht besitzen, kann er gerade dadurch den optimalen Kauf verfehlen. Es kann keinen objektiven oder neutralen Test von Produkten geben, denn die Bewertungskriterien lassen sich nicht objektiv gegeneinander verrechnen. Dazu kommt noch die Schwierigkeit, daß die Konsumenten im allgemeinen über ihre eigenen Bewertungskriterien nicht Bescheid wissen. Wer weiß schon, wovon er „wirklich" zum Kauf eines Produktes bewogen wird? Selbst Befragungen helfen da nicht weiter: Wenn bei der Beurteilung von Automobil-Käufen der Faktor „Prestige" auf Rang 80 erscheint, so spricht dies für deutliche Verzerrungen; das Prestige-Moment wird sozial negativ bewertet und deshalb geleugnet, während etwa Sicherheits-Motive, die in Wirklichkeit weiter hinten rangieren dürften, viel höher eingestuft werden, als es ihrer Bedeutung für die Kaufentscheidung tatsächlich entspricht (vgl. Schaffartzik 1981).
Es ist zu betonen, daß solche professionellen Testergebnisse wesentliche Rückwirkungen auf die Unternehmungen haben. Es gibt deutliche Wirkungen auf die Umsätze, und die Unternehmen werten die Testberichte auch systematisch aus. Die Ergebnisse beeinflussen die Konzeption und Entwicklung von Produkten, und sie werden in hohem Maße für die Werbung verwendet. Rückwirkungen gibt es auch auf den Staat, denn manche Tests werden mit der Zielsetzung vorgenommen, unhaltbare Zustände aufzudecken und legislative Maßnahmen auszulösen. In diesen Fällen geht es weder in erster Linie um die Transparenz des Marktes noch um die Wirkungen auf die Unternehmen, sondern um die Beschaffung von „Beweismaterial" für die Gesetzgebung.

6. Konsumentenschutz als Konsumentenerziehung

Konsumentenschutz ist dort unproblematisch, wo er darauf abzielt, die Informationsflüsse auf dem Markt zu verbessern. Schwieriger werden jene Fälle, in denen es um die Änderung der Konsumgewohnheiten gehen soll. Wie bringt man den Konsumenten zu einer abwägenden Bedarfsreflexion? Zur Überlegung, ob er das ins Auge gefaßte Gut wirklich benötigt? Oder dazu, daß er vordem nicht beachtete Kriterien, wie den Energieverbrauch eines Apparates, stärker in Rechnung zieht?

Bedarfsreflexion

Die Analyse der Formierung von Konsumbedürfnissen blendet man aus, wenn man gegebene Präferenzen, die sich im Kaufakt artikulieren, voraussetzt. Nicht jede Kaufhandlung drückt aber frei gewählte Bedürfnisse aus, es kann sich auch um soziale Notwendigkeiten handeln. In einer motorisierten Gesellschaft ist der Kauf eines Autos keine freie Entscheidung. Es gibt auch äußere Strukturen, die Bedürfnisse auferlegen.
Bedürfnisse haben ihre individuelle und soziale Geschichte. Es gibt differierende soziale Chancen, bestimmte Bedürfnisse zu entwickeln. Ein heikler Fall liegt dann vor, wenn entsprechende Präferenzen erst durch die Nutzung eines Gutes entwickelt werden: Erst durch Bildung lernt man Bildung schätzen; erst beim Hören klassischer Musik entwickelt man Geschmack daran. Wenn gewisse Schwellen überschritten werden, erhält das Individuum einen hohen Nutzen vermittelt; aber es hat wenig Anreize, „Investitionen" in das Know-how zu tätigen, weil dieser Gewinn nicht „vorstellbar" ist. In einigen Fällen wird diese Schwelle durch kollektiven Zwang zu erreichen versucht; für ein Minimalausmaß an Bildung besteht Konsumzwang (Schulpflicht).
Schwieriger ist die Sachlage, wenn es nicht um die potentielle Nutzensteigerung beim Konsumenten geht, sondern um eine Hintanhaltung selbstschädigenden Verhaltens. So werden Werbeverbote, Antiwerbung und andere Überzeugungsstrategien für gerechtfertigt gehalten, die darauf abzielen, Konsumenten von selbstzerstörerischen oder selbstgefährdenden Handlungen abzubringen oder diese zumindest einzubremsen. Dazu zählen die Gesundheitswarnungen auf den Tabakwaren. Mit Strafsanktionen wird in anderen Fällen vorgegangen, etwa beim Gurtenzwang beim Autofahren. Gesundheitswerbung zielt auf Bewußtseinsänderung.
Manche dieser Strategien zur Veränderung des Konsumverhaltens haben auch eine kollektive Komponente. Wenn die Krebsraten oder die Zahl der Verletzten nach Autounfällen gesenkt werden können, erspart dies nicht nur individuelles Leid, sondern auch gemeinsame Ressourcen der Steuerzahler. Der Aufwand, der zur Beseitigung der (gesundheitlichen) Folgeschäden aus öffentlichen Geldern aufgewendet werden muß, kann so gemindert werden.
Bedarfsreflexion kann auch zur Kaufverhinderung führen. „Statt differenzierend auf Bedarfslagen einzugehen und gegebenenfalls von Käufen auch abzuraten, bleibt die Verbraucherberatung meist in der systemkonformen Haltung befangen, daß der Ratsuchende mit einer bestätigenden Auskunft versehen werden muß." Dies wird letztlich auch vom Verbraucher so gewünscht; er will die günstigste Produktvariation und die billigste Einkaufsgelegenheit erfahren. „Soweit aber ... Verbraucherberatungen kritisch über die 'traditionellen' Aufgaben hinausgehen, sich durchaus auch zu Kaufabratung in entsprechend gelagerten Fällen entschließen, geraten Institutionen und Berater rasch in Konflikt zu etablierten Interessengruppen und sind keineswegs vor Pressionen sicher." (Zinn 1981, 229)

Qualitätsbewußtsein

Wird dem Konsumenten geraten, qualitätvolle Waren anstelle billiger, reparaturanfälliger Waren zu kaufen, so wird unterstellt, daß „eigentlich" der Käufer gute Qualität wünscht und auf die schlechte nur hereinfällt. Wenn der aufgeklärte Konsument begreift, daß Billigmöbel aufgrund des rascheren Verschleißes teurer kommen als Qualitätsmöbel, so wird er zu den letzteren greifen. Das muß allerdings nicht der Fall sein. Es kann auch die Präferenz bestehen, in billigen, der jüngsten Mode entsprechenden und rasch auszutauschenden Möbeln zu leben — Billigkeit als Lebensstil.
Ähnliche Geschmacksprobleme stellen sich etwa bei der Gastronomie. Soll dem Konsumenten klargemacht werden, daß er nicht jedes halb vorgekaut wirkende Brot verzehren soll? Daß viele fastfertige Tiefkühlprodukte den pikanten Einheitswürze-Geschmack aufweisen? Daß der Doppelliter Wein aus dem Supermarkt nicht den Höhepunkt der Fähigkeiten der heimischen Landwirtschaft darstellt? Daß die Gasthäuser mit den großen Portionen, aber den undefinierbaren Soßen und dem großen Haufen glitschigen, abgeschlafften Zeugs unter dem Titel eines gemischten Salates auch nicht der kulinarischen Weisheit letzter Schluß sind?

Über Verbraucherpolitik hinaus

Es stellt sich die Frage, ob solche „Erziehungsaufgaben" überhaupt noch sinnvoll unter den Titel einer Verbraucherpolitik gefaßt werden können. Wie bringt man die Medienkonsumenten dazu, zu erkennen, daß die Nachrichtensendung durch spezielle Berichte ergänzungsbedürftig ist? Wie jene Bürger, die kulturelle Angebote nicht konsumieren, dazu, ins Theater zu gehen? Hier geht es bereits um Bildungspolitik, Medienpolitik, Kulturpolitik und dergleichen — die Übergänge zum Verbraucherschutz sind fließend.
Hiebei geht es gar nicht mehr um den „Schutz" des Konsumenten, sondern um seine Veränderung. So kann es ein Ziel der Verbraucherpolitik sein, den Konsumenten für bestimmte Formen der Werbung zu sensibilisieren, etwa in der Weise, daß er auf sexistische Werbung ablehnend reagiert, oder daß seine Aufnahmebereitschaft für Werbemethoden oder bestimmte Argumente herabgesetzt wird. Auf diese Weise kann man Reaktanz hervorrufen, also einen inneren Widerstand des Konsumenten gegen seine Freiheitseinschränkungen oder Manipulationsversuche. Es kann dann sogar einen Bumerang-Effekt geben: daß bestimmte Verkaufsmethoden selbstschädigende Wirkungen aufweisen (vgl. Janis 1970, Brehm 1966, Gnieck/Grabitz 1978).
Das wirft ethische Probleme auf, denn schließlich sollen die Konsumenten nicht nach den Vorurteilen der Konsumentenschützer — statt, wie man sonst vermutet, nach den Wünschen der Anbieter — manipuliert werden. Wer also setzt die Normen fest, nach denen die Verbrauchererziehung erfolgt? Wer entscheidet, was „legitime" Bedürfnisse sind? Allerdings sollte man nicht zu früh die Flinte ins Korn werfen. Eine Analyse, welche die Bedürfnisse erhebt und unbewußte Leitvorstellungen ins Bewußtsein hebt, die die Vereinbarkeit und wechselseitige Bedingtheit von Zielen klarlegt, die das Verhältnis von Zielen und Mitteln erörtert, eine solche Analyse kann

erzieherische Wirkungen auf Konsumenten haben. Auch Qualitätsstandards von Produkten sind beispielsweise häufig objektivierbar; die Verbindung zum „pädagogischen" Verbraucherschutz läßt sich dann herstellen, wenn man davon ausgeht, daß viele Konsumenten angesichts ihrer sozialen Lage oder angesichts der Unübersehbarkeit des Marktangebots wenig Chancen haben, Qualitätsstandards zu entwikkeln. „Schutz" bedeutet dann: Wahrung und Entwicklung der Wahrnehmungsfähigkeit, eine Schule des Sehens, Spürens, Schmeckens, Denkens.

Die Allgegenwart der Irrationalität

Das Menschenbild, das in der Verbraucherpolitik vorherrscht, ist das eines informierten, abwägenden, rationalen Käufers — fixiert auf kognitive Verhaltensweisen. Aber es gibt auch — wie erwähnt — Nachahmungsverhalten, Impulskäufe und anderes. Diese Verhaltensweisen sollen durch Konsumentenerziehung nicht gänzlich eliminiert werden. Routineentscheidungen, also unüberlegte Einkäufe, sparen Zeit; die andauernde Präsenz des Rationalitätszwangs beim Einkaufen läßt Unsicherheit und Stress entstehen, überlegt-durchrationalisiertes Kaufverhalten mindert möglicherweise die Gesamtwohlfahrt des einzelnen.

Weiters gilt: In die Bedürfniswelt der Konsumenten läßt sich in vieler Hinsicht gar keine klare und sinnvolle Ordnung bringen, die Menschen kommen ganz gut zurecht mit einem inkonsistenten und verwirrenden Bedürfnissystem, mit dauernd wechselnden Wünschen und Vorstellungen, mit unklaren Ahnungen und Ideen.

Schließlich soll dem Konsumenten auch nicht jede Spontaneität abgewöhnt werden. Auch spontanes, irrationales Einkaufen hat zuweilen seinen Reiz, und der Konsument nimmt dabei in Kauf, daß er Fehlgriffe tätigt. So muß man auch Phantasie, Wagnis und Spaß als Kategorien nennen, die beim Einkaufen eine Rolle spielen (vgl. Holbrook/Hirschman 1982/83). Modische Spielereien gewinnen etwa ihren Reiz oft gerade daraus, daß nicht immer sorgfältig gewogen und kalkuliert wird.

7. Verbraucherinteressen bei staatlichen Anbietern

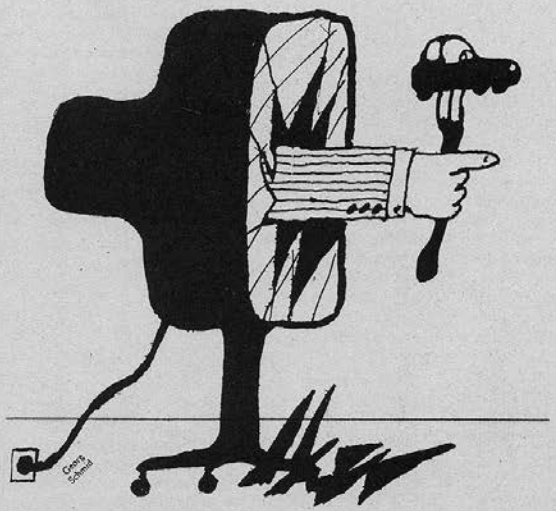
Wie Verbraucher gegenüber staatlichen Anbietern — gegenüber dem „leistenden Staat" und seinen Bürokratien — zu schützen sind, das ist ein eigener Problembereich, der hier nicht eingehend behandelt werden kann. Er würde eine Untersuchung des Verhältnisses von Bürger und Staat erfordern. Wir beschränken uns auf ein Beispiel.

Der Konsument im Gesundheitsbereich

Für den Gesundheits- und Sozialbereich gilt — wie für so viele Bereiche: Leistungen können nur beansprucht werden, wenn die Konsumenten darüber informiert sind. Über manche Leistungen besteht offenbar wenig Information, so über bestimmte Hilfsdienste, Transferzahlungen und Naturalleistungsansprüche. Gerade jene Gruppen, die der Hilfestellung besonders bedürften, finden am schwersten Zugang. Auf der anderen Seite gibt es jene Gruppen, welche die sozialen und gesundheitlichen Leistungen des Staates auf das genaueste auszunützen verstehen, auch in jenen Fällen, in denen sie nicht vonnöten wären. Konsumentenschutz heißt dabei nicht, auf der Seite jener zu stehen, die das System mißbrauchen, sondern für eine höhere Zielgenauigkeit des Leistungsrepertoires einzutreten.

Das Verhalten im Gesundheitsbereich läßt sich nur verstehen, wenn man die Eigenheiten des Systems und die Motivationen seiner Akteure studiert. Es gibt kaum einen anderen Markt, auf dem die Anbieter der Dienstleistungen, die Ärzte, eine derart starke Stellung aufweisen. Die Konsumenten sind nicht in der Lage, ihre Nachfrage einzuschätzen; ihr Vertrauen in die Medizin verleitet sie aber dazu, bei jeder Kleinigkeit — bei jeder Grippe etwa — zum Arzt zu eilen und sich wirkungslose Antibiotika verschreiben zu lassen. Der Arzt wiederum befriedigt dabei nur die Erwartungshaltung seiner Kunden; mit dem Rat, heißen Tee zu trinken, im Bett zu bleiben und abzuwarten, wären diese nicht einverstanden. Der Versuch, das eigene Einkommen zu steigern, veranlaßt den Arzt, „Krankenscheine zu sammeln", also den Zeitaufwand pro Patient zu minimieren; die pharmazeutische Industrie hilft dabei durch diagnoseunspezifische Breitbandmedikamente. Zudem forciert er jene Behandlungsarten, bei denen auf kostengünstig einsetzbares Hilfspersonal und Apparaturen zurückgegriffen werden kann. So, wie die Anreizsysteme derzeit gestaltet sind, führen sie einerseits zur Unterbehandlung (zur allzu raschen Abwicklung der Behandlung) und zur Überbehandlung (durch apparative Therapien), vom Medikamentenmißbrauch gar nicht zu reden: Jeder Durchschnittsmensch im Alter von rund siebzig Jahren hat 30-40.000 Tabletten verbraucht. Ähnlich verzerrte Anreizsysteme liegen der Spitalsorganisation zugrunde. Will man in diesem Bereich Konsumentenschutz betreiben, muß man Überlegungen über die Organisation des Gesundheitswesens anstellen, und damit gewinnt das Problem ganz neue Dimensionen.

Spezielle Probleme der Konsumentenseite werden auch im Falle der Gesundenuntersuchungen, die trotz ihres unbestreitbaren Nutzens wenig in Anspruch genommen werden, deutlich. Bei „echten" Krankheiten — und seien sie nur belangloser Art — wird der Gang zum Arzt rasch angetreten; potentielle Gefährdungen motivieren offenbar weit weniger. Die Einsicht, daß der spätere Nutzen den momentanen Aufwand übersteigt, dringt nicht durch, obwohl die Untersuchungen kostenlos sind, ein quantifizierbares Erkrankungsrisiko besteht und im Falle bösartiger Krankheiten bei Früherkennung hohe Heilungschancen zu verzeichnen sind. Es bestehen offenbar Informations- und Bewußtheitsdefizite: Die Untersuchungen werden aufgeschoben, ihre Notwendigkeit wird verdrängt. Der Konsumentenschutz wird sich in diesem Fall mit Aufklärungsarbeit befassen müssen: mit der Bewußtmachung der Gefährdung, die so intensiv sein muß, daß die Untersuchung absolviert wird, und nicht so massiv sein darf, daß die Gefahr (aus Angst) verdrängt wird. Auch die Effektivität der Untersuchungen muß betont werden, entgegen den miteinander unvereinbaren, dennoch aber gleichzeitig vertretenen Vorstellungen, zum einen, daß die Medizin im Bedarfsfall schon helfen wird, zum anderen, daß ohnehin alles zu spät ist, wenn man eine bösartige Krankheit erst einmal erkennt (vgl. Kruse 1981). Manch-



mal machen die Konsumenten schlicht Unsinn.

8. Zur Durchsetzung von Konsumenteninteressen

In „reinen" Modellen des ökonomischen und des politischen Systems ist kein Platz für Verbraucherorganisationen. Was aber für den wirtschaftlichen Bereich gezeigt wurde, daß nämlich Verbraucherpolitik sehr wohl ihren Platz hat in einem funktionierenden Marktgeschehen, das gilt auch für das politische System: Wenn Verbände als legitime Interessenvertretungen anerkannt sind, so kann auch gegen Verbraucherorganisationen kein Einwand bestehen.

Zur Organisation von Konsumenteninteressen

Konsumenten sind schwer organisierbar: denn jeder Bürger konsumiert. Damit läßt sich keine identifizierbare Gruppe von Menschen auszeichnen, die motiviert sein könnte, Verbraucherpolitik als spezielles Anliegen anzusehen. Die meisten bestehenden Organisationen sind denn auch eher auf Initiative des Staates gegründet worden oder dem bestehenden System der sozialpartnerschaftlichen Einrichtungen zugeordnet.

Daß der Konsumentenschutz in Österreich vor allem der Arbeiterkammer zugeordnet ist, ist eine Verlegenheitslösung. Denn Verbraucherpolitik reicht über die Vertretung der Arbeitnehmerinteressen hinaus. Sie ist nicht einmal immer mit dieser Hauptaufgabe vereinbar — wie der Streit um die Ladenschlußzeiten beweist, bei denen das Interesse der Konsumenten an längeren Öffnungszeiten dem Interesse der Beschäftigten, die früher nach Hause kommen wollen, entgegensteht. In der BRD besteht eine Vielfalt unterschiedlicher Verbraucherschutzorganisationen, auch in Österreich finden sich unterschiedliche Verbände: vom Mieterschutz über den Gläubigerschutz bis zur Vertretung der Autofahrer. Daß es Vertretungsorganisationen mit unterschiedlichen normativen Vorgaben gibt, beweist gerade das letzte Beispiel: Die beiden etablierten Autofahrerorganisationen haben in jüngerer Zeit Konkurrenz bekommen von einer breiter (auf ökologische Verkehrspolitik hin) orientierten Autofahrerorganisation. Viele Lebensbereiche sind allerdings nicht durch schlagkräftige Organisationen abgedeckt. Auch Bürgerinitiativen können in gewisser Hinsicht als Konsumentenschutzorganisationen betrachtet werden; bei manchen von ihnen findet sich die Problematik, daß die Vertretung spezieller Anliegen mit ihrer insgesamt schädlichen Auswirkung auf die Gesamtwohlfahrt einhergeht. Selbstorganisierte Verbrauchergruppen haben sich vor allem in den USA gebildet. Auch die Ombudsleute nehmen Verbraucherschutzfunktionen wahr, sowohl die offiziellen Vertreter als auch die Ombudsleute der Zeitungen.

Aktionen von Konsumenten, etwa Verbraucherstreiks oder Verbraucherboykotte, finden sich jedoch bislang recht selten, obwohl Beispiele zeigen, daß Unternehmen sensibel auf hohe Nachfrageelastizitäten reagieren. Andere Formen sind kaum zum Einsatz gekommen: etwa die gezielte Überlastung bürokratischer Stellen. Damit ist die gegenüber amerikanischen Elektrizitätsgesellschaften angewendete Proteststrategie von Stromabnehmern gemeint, einen Schilling zu überweisen und wegen irrtümlicher Zahlung zurückzufordern. Bei einer entsprechenden Zahl von derartigen Aktionen ruiniert dies die Verwaltung des Unternehmens.

Grenzen der Verbraucherpolitik

Konsumentenpolitik hat ihre Grenzen: zum einen dort, wo sie in „generelle Politiken" — wie Bildungs-, Wirtschafts- oder Verkehrspolitik hinüberreicht, denn sie soll ja nicht zu einer Art Superpolitik werden, die schlechthin alle politischen Felder umfaßt. Zum anderen liegen ihre Grenzen dort, wo es keine eindeutigen Kriterien für Verbraucherinteressen oder Produktqualitäten gibt; der Wert der Homöopathie ist beispielsweise so umstritten, daß die Wirksamkeit der einschlägigen Präparate kaum „objektiv" zu beurteilen ist — das schaffen nicht einmal Großkonzerne mit ihren gigantischen Labors, und es handelt sich eher um Glaubensfragen, die nur mit großer Vorsicht angegangen werden können. Aber zumindest über die Unklarheiten kann informiert werden.

Eine Grenze der Verbraucherpolitik liegt dort, wo der Konsumentenschutz die Lasten unbedachter Entscheidungen allzu ungleich verteilt. Sie soll den Konsumenten ernst nehmen, nicht entmündigen; sie soll zu keiner overprotection führen. Es dürfen nicht alle Fehler, die der Verbraucher macht, ausgebügelt werden. Das Recht zum Irrtum soll ihm gewahrt bleiben. Auch wenn dies zum Teil kontrafaktisch ist: Man soll dem Konsumenten eine gewisse Souveränität bewahren. Er soll nicht in Watte gepackt werden, sonst verschlechtert sich seine Entscheidungsqualität im Lauf der Zeit erst recht.

Soweit sind wir aber in den meisten Bereichen nicht. So wie die Dinge liegen, kann der Konsument eine Lobby schon brauchen.

Literatur

Akerlof, G. A. (1970): „The Market for 'Lemons'", Quarterly Journal of Economics, 488ff.

Biervert, B./ Fischer-Winkelmann, W. F./ Rock, R. (1977): Grundlagen der Verbraucherpolitik, Reinbek: Rowohlt.

Brehm, J.W. (1966): The Theory of Psychological Reactance, London.

Cialdini, R.B./ Bickman, L./ Cacioppo, J.T. (1979): „An Example of Consumeristic Social Psychology: Bargaining Though in the New Car Showroom", Journal of Applied Social Psychology, 9, 115-126.

Dlugos, G./ Eberlein, G./ Steinmann, H., Hrsg. (1972): Wissenschaftstheorie und Betriebswirtschaftslehre, Düsseldorf.

Ehrenberg, A.S.C. (1972): Repeat Buying. Theory and Application, Amsterdam.

Fleischmann, G., Hrsg. (1981): Der kritische Verbraucher. Information — Organisation — Durchsetzung seiner Interessen, Frankfurt-New York.

Frank, J. (1983): „Markt versus Staat. Zur Kritik einer Chicago-Doktrin", Ökonomie und Gesellschaft, 1, 257-298.

Frey, D., Hrsg. (1978): Kognitive Theorien der Sozialpsychologie, Bern-Stuttgart-Wien.

Gabor, A./ Granger, C.W.J. (1961): „On the Price Consciousness of Consumers", Applied Statistics, 10, 170-188.

Gniech, G./ Grabitz, H.-J. (1978): „Freiheitseinengung und psychologische Reaktanz", in: Frey 1978, 48-73.

Hauser, H. (1979): „Qualitätsinformationen und Marktstrukturen", Kyklos, 32, 739-763.

Holbrook, M.R./ Hirschman, E.C. (1982/83): „The Experiential Aspect of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun", Journal of Consumer Research, 9, 132-140.

Hovland, C.I./ Janis, I.L., Hrsg. (1959): Personality and Persuasibility, New Haven-London 1959.

Hoyos, C./ Kroeber-Riel, W./ Rosenstiel, L.v./ Strümpel, B., Hrsg. (1960): Grundbegriffe der Wirtschaftspsychologie, München: Kösel.

Hubbard, R. (1978/79): „A Review of Selected Factors Conditioning Consumer Travel Behavior", Journal of Consumer Research, 5, 1-21.

Irle, Martin, Hrsg. (1983): Marktpsychologie als Sozialwissenschaft, Göttingen: Hogrefe.

Janis, I.L. (1970): „Persönlichkeitsstruktur und Beeinflußbarkeit", in: Schramm 1970, 71-83.

Janis, I.L./ Field, B.P. (1959): „Sex Differences and Personality Factors Related to Persuasibility", in: Hovland/ Janis 1959, 55-68.

Katona, G. (1975): Psychological Economics, New York.

Koppe, F. (1981): „Testwirkungen und deren Analyse im Anbieter- und Konsumentenbereich", in: Fleischmann 1981, 53-59.

Kroeber-Riel, W. (1972): „Theoretische Konstruktionen und empirische Basis in mikroökonomischen Darstellungen des Konsumentenverhaltens", in: Dlugos/ Eberlein/ Steinmann 1972, 209-219.

Kroeber-Riel, W. (1974): „Ideologische Komponenten der entscheidungsorientierten Absatztheorie", in: Weinberg/ Behrens/ Kaas 1974, 29-49.

Kroeber-Riel, W. (1980): Konsumentenverhalten, 2.Aufl., München 1980.

Kroeber-Riel, W./ Meyer-Hentschel, G. (1982): Werbung — Steuerung des Konsumentenverhaltens, Würzburg: Physica.

Kruse, U. (1981): „Möglichkeiten der Verbraucherpolitik in der gesetzlichen Krankenversicherung", in: Fleischmann 1981, 141-154.

Lea, S.E.G./ Tarpy, R.M./ Webley, P.: The Individual in the Economy. A Survey of Economic Psychology, Cambridge et.al. 1987.

Lindzey, G./ Aronson, E. Hrsg. (1968/69): The Handbook of Social Psychology, 5 Bde, Reading, Mass. et.al.

MacKay, D.B./ Olshavsky, R.W. (1975/76): „Cognitive Maps of Retail Locations: An Investigation of Some Basic Issues", Journal of Consumer Research, 2, 197-205.

McGuire, W.J. (1969): „The Nature of Attitudes and Attitude Change", in: Lindzey/ Aronson 1969, Bd. 3, 136-314.

Midgeley, D.F. (1976/77): „A Simple.Mathematical Model of Innovative Behavior", Journal of Consumer Research, 3, 31-41.

Nelson, P. (1970): „Information and Consumer Behavior", Journal of Political Economy, 78, 311-329.

Nelson, P. (1974): „Advertising as Information", Journal of Political Economy, 82, 729-754.

Olshavsky, R.W./ Granbois, D.H. (1979/80): „Consumer Decision Making — Fact or Fiction?" Journal of Consumer Research, 6, 93-100.

Reynaud, P.L., ed. (1954): La psychologie economique, Paris.

Robertson, T.S. (1971): Innovative Behavior and Communication, New York.

Schaffartzik, Karl-Heinz (1981): „Koreferat zum Referat des Projektes Hohenheim: Informationseffizienz und Möglichkeiten ihrer Verbesserung auf dem Automobilmarkt", in: Fleischmann 1981, 105-113.

Schramm, W. (1970): Grundfragen der Kommunikationsforschung, 3. Aufl., München 1970.

Scitovsky, Tibor (1989). Psychologie des Wohlstands. Die Bedürfnisse des Menschen und der Bedarf des Verbrauchers, Frankfurt-New York (engl. 1977).

Simitis, K. (1976): Verbraucherschutz — Schlagwort oder Rechtsprinzip? Baden-Baden: Nomos.

Simon, H. A. (1957): Models of Man, New York.

Stigler, G. (1961): „The Economics of Information", Journal of Political Economy, 69, 213-225.

Stoetzel, J./ Sauerwein, J./ Vulpian, A. de (1954): „Sondages Francais: Etudes sur la consommation", in: Reynaud 1954, 161-209.

Veblen, Th. (1979): The Theory of the Leisure Class, Harmondsworth (orig. 1899).

Weinberg, P./ Behrens, G./ Kaas, K.P., Hrsg. (1972): Marketingentscheidungen, Köln.

Zinn, K. G. (1981): „Koreferat zu Biervert, Monse, Rock, Scheel und Siedt, Verbraucherorganisationen im gesellschaftlichen Umfeld", in: Zinn 1981, 227-235.

Waltraud Klasnic

WIE MÜNDIG SIND WIR KONSUMENTEN WIRKLICH?

Arbeit und Freizeit, Leistung und Selbstkontrolle, Erfolg und Besitz; Mobilität und Information, Entfaltung und Muße, Genuß und Kreativität: Das Vokabular für Aufstieg und Ankunft der Nachkriegsgesellschaft sortiert sich neu. Ankunft ist Aufbruch; die Orakel der Skeptiker wurden widerlegt. Nicht Salzstangen knabbernde Medienskaven taumeln ins letzte Jahrzehnt zur Jahrtausendwende, sondern entschiedene Konsumenten, die ihre Märkte mitgestalten.

Die verlorene Dynamik des Aufstiegs erscheint in einer neuen Dimension: Dem Messen, Wägen und Rechnen folgt die Bewertung nach Qualitäten. Nicht mehr was ich erreiche entscheidet, sondern wie ich es erlebe, sagen die jugendlichen Leistungsträger. Nicht mehr was ich materiell vorlege, sondern wer ich bin entscheidet. Nicht mehr Masse, sondern Fülle, nicht was einer erwerben kann, sondern wie er zu erleben versteht, das entscheidet über seine Substanz.

Was Soziologen die „freizeitorientierte Schonhaltung" nennen, ist, wenn wir den polemischen Beiklang dieser Klassifizierung beiseite schieben, ein weiteres Signal für die Entschlossenheit der nachrückenden Generationen, ein lohnendes Leben zu führen. Wenn der gestalterische Zugriff, den die Väter und Großväter der aufstrebenden Jugend kultiviert haben, nun künftig flankiert würde durch eine erwartungsvolle und sensible Grundhaltung gegenüber uns selbst, der künstlichen und natürlichen Welt, in der wir leben, dann dürften wir hoffen, auch zu ausgewogeneren Lösungskonzepten für die künftige Gestaltung unserer Lebens- und Arbeitswelt zu kommen."

Diese Worte der deutschen Publizistin und Wirtschaftswissenschafterin Gertrud Höhler will ich an die Spitze meiner Betrachtungen über „Macht und Ohnmacht des Konsumenten" stellen. Denn sie drücken meiner Meinung nach trefflich aus, wie sich unsere Gesellschaft in den Jahren nach dem 2. Weltkrieg entwickelt hat. Und mit ihr die Konsumenten und unsere Wirtschaft.

Der private Konsum ist ja das mit Abstand größte Nachfrageaggregat der Wirtschaft. Er gilt allgemein als stabilisierender Faktor im Konjunkturverlauf, weil man davon ausgeht, daß die Konsumenten ihre Verbrauchsgewohnheiten nicht sofort an sich ändernde Rahmenbedingungen anpassen. Diese konjunkturstützende Funktion hat der private Konsum beispielsweise während der Rezession in den Jahren 1979 bis 1982 in Österreich erfüllt, im Gegensatz dazu aber nicht in der Bundesrepublik Deutschland und in den USA. Bei mäßiger Einkommensentwicklung stieg bei uns in dieser Zeit die Konsumneigung, das heißt, ein größerer Teil des Einkommens wurde für Verbrauchszwecke verwendet. Da sich darüber hinaus die Importquote des Konsums wegen der mäßigen Nachfrage nach dauerhaften Konsumgütern trendmäßig abschwächte, blieb ein größerer Teil der Nachfrage im Inland. Der private Konsum stützte dadurch die Konjunktur in Österreich.

Schon an diesem Beispiel ist eigentlich klar erkennbar, welche Macht der Konsument hat. Sein Kaufverhalten allein bestimmt zu einem großen Teil das Auf und Ab der wirtschaftlichen Entwicklung, da kann die Politik fast nur tatenlos zuschauen. Daher haben nicht nur Geschäftsleute und Politik ein Interesse, am Puls der Zeit zu sein, um große Trends und kleine Veränderungen zu registrieren und voneinander zu unterscheiden. Auch für den „Otto Normalverbraucher" gilt immer mehr, gelegentlich Inventur zu machen.

„Konsumgesellschaft" ist ein Stempel, den die westliche Hämisphäre sich in den letzten 25 Jahren selbst aufgedrückt hat. So sehr sie jene, die einst noch neidisch nur über die Mauer schauen durften, noch immer fasziniert, so sehr verschreckt sie bereits jene, die in und mit dieser Gesellschaft leben. Es ist vor allem die Formenvielfalt des im Konsum ausgedrückten Lebens, die in den Ländern des Westens deutlich zugenommen hat. Die aber gleichzeitig ungeliebte und teilweise sogar gefährliche „Spielarten" mit sich brachte. Man denke nur an den parallel zur „Konsumgesellschaft" Begriff der „Wegwerfgesellschaft". Wobei man nicht übersehen darf, daß das eine – bringt man unsere Umwelt ins Spiel – mit geradezu tödlicher Sicherheit das andere hervorgebracht hat.

Liebgewonnene Unarten

Womit wir bereits bei der 1. Ohnmacht des Konsumenten sind: Der Unfähigkeit, sich von liebgewordenen Unsitten zu trennen. Weil halt das Nylonsackerl ebenso zum Einkaufen gehört wie die Milch im Tetrapack. Und weil der Nachbar einen neuen Wagen hat, kann man doch nicht mit seinem alten weiterfahren. Die Konsequenzen dieser Pflege liebgewonnener Unarten sind jedoch nicht angetan, die Macht des Konsumenten zu untermauern, sondern eher seine Ohnmacht zu beweisen.

Doch kehren wir zur Macht des Konsumenten zurück. Jeder Unternehmer kennt sie, jeder Manager fürchtet sie. Denn kein anderes Instrument der freien Marktwirtschaft reagiert sensibler, reagiert rascher, reagiert konsequenter. Nicht umsonst ist Marktforschung heute zu einer beherrschenden Wissenschaft der Wirtschaft geworden. Wobei bereits Zehntelprozentpunkte über das Wohl und Wehe eines Produktes, ja eines ganzen Unternehmens entscheiden können.

Eine Analyse der Entwicklungen im Käuferverhalten in den vergangenen Jahren zeigt tiefgreifende Wandlungen. Durch die Veränderungen und stärkeren Differenzierungen grundlegender Merkmale des Konsumverhaltens sind neue Konsumententypen entstanden mit veränderten Ansprüchen. Bei der Erklärung grundlegender Verhaltensweisen der Konsumenten, wie zum Beispiel Auswahlkriterien für Produkte oder Dienstleistungen, kommt den individuellen Werten der Konsumenten eine besondere Bedeutung zu. Dabei steht der Wertewandel im Mittelpunkt der Diskussion.

Für das einzelne Unternehmen ergeben sich Chancen und Risiken aus der Wertedynamik der Konsumenten. Die Chancen beinhalten dabei im wesentlichen das Entstehen neuer Märkte und damit neuer Aktivitätsbereiche für die Unternehmen sowie durch das Auftreten neuer Konsumententypen die Möglichkeit, Marktnischen zu entdecken und erfolgreich zu besetzen. Die Risiken bestehen im wesentlichen darin, daß der Wertewandel beziehungsweise die damit einhergehende Umstrukturierung der Märkte von den Unternehmen verschlafen wird oder die zum Teil noch schwachen Signale entweder nicht erkannt oder nicht umgesetzt werden. Konsumenten sind jedoch sensibel.

Diese Sensibilität, mit der sie auf das Warenangebot reagieren, hat sich natürlich auch auf die Werbung ausgewirkt. Wo einst noch mit Pauken und Trompeten ein Produkt auf dem Markt lanciert wurde, herrscht heute die sogenannte „feine Klinge". Unterschwelliges ist gefragt, Tiefstapeln in, Auftrumpfen out. Man präsentiert nicht mehr das beste Produkt, sondern das Produkt, das für den Konsumenten maßgeschneidert wurde. Nur für Dich, ganz allein. So gesehen haben es die Konsumenten in den letzten Jahren erfolgreich geschafft, die gesamte Werbewirtschaft zu entmündigen, sie an ein Gängelband zu hängen, das sie nach Belieben einmal lokkerlassen und einmal anziehen können. Im Prinzip bestimmt heute der Konsument allein die Werbestrategie eines Unternehmens, unbewußt zwar, dafür aber umso einschneidender. Und ein Unternehmer, der dieses Korsett abstreifen will, erleidet über kurz oder lang Schiffbruch. Auch darin drückt sich die Macht des Konsumenten aus.

Die österreichische Konsumgesellschaft

erscheint in der Life-Style-Forschung von Fessel + GfK (1985 – 1989) als eine, in der sich „etablierte" Lebensstile und gewisse umweltbedachte, „pionierhafte" Konsummuster relativ häufiger finden als etwa in vielen Ländern Süd-, West- und Nordeuropas. Es ist eine reife Konsumwelt. Die offensichtliche Neigung zu demonstrativem Konsum, die Fixierung auf Habens-Werte und Selbstverwirklichung durch Warengebrauch ist hierzulande weniger stark ausgeprägt. Kennzeichnend ist vielmehr – wir haben es bereits zuvor erwähnt – eine dem nationalen Klischee durchaus entsprechende Liebe zum Gewohnten, ein Zug, der das Neue oft als Störung auffaßt und eine weitverbreitete Neigung, moralische Standpunkte einzunehmen. Das ist sicherlich auch mit ein Grund, weshalb sehr rasch und bei jeder passenden und unpassenden Gelegenheit sofort „Skandal!" gerufen wird.

„Ökologische" Marktwirtschaft – eine neue Chance

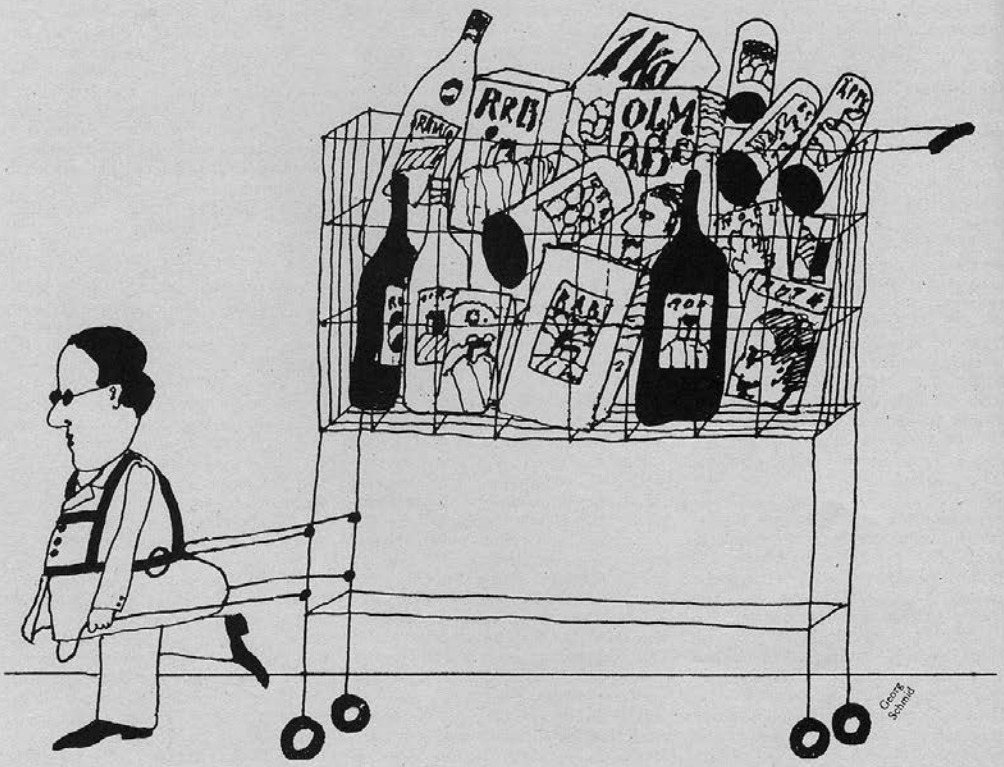
Trotz allem gibt es jedoch erfreulicherweise deutliche Anzeichen, daß beim Kauf ökosoziale Überlegungen immer häufiger in den Vordergrund treten. Dies läßt vermuten, daß die Zeiten, da nur das Neueste und Teuerste das Selbstwertgefühl der wohlhabenden Bevölkerungsschicht weiter zu befriedigen und zu heben vermochte, wohl vorbei sind. Was wieder hoffen läßt, daß der österreichische Konsument aus einer jahrelangen Ohnmacht erwacht ist und sich zu einem mündigen Konsumenten gemausert hat.

Nach langen Phasen gedankenloser Entsorgung („Kriegst eh a Neues") macht man sich nun doch zunehmend Gedanken über die Abfälle. Ans Sammeln, Mülltrennen und -vermeiden denken nicht nur viele ältere Menschen (für die ja in den Kriegs- und Nachkriegsjahren diese Praxis oft eine Überlebensfrage war), sondern auch viele jüngere. Die Verwendung von Sprays und phosphathaltigen Waschmitteln ist mehr Leuten ein Dorn im Auge, als es den Herstellern lieb ist.

Wobei gerade der aktive Umweltschutz ein Betätigungsfeld für Konsumenten ist, auf dem sie ihre ganze Macht ausüben könnten. Der Konjunktiv scheint mir hier deshalb angebracht, weil die Ausübung dieser Macht noch immer zu wenig spürbar ist. Denn würden die Konsumenten gerade auf diesem Gebiet ebenso sensibel und konsequent reagieren wie bei der Preis- oder Farbgestaltung eines Produktes, hätte es auch die Politik leichter. Kaufverweigerung ist nun einmal wirksamer als jede noch so schöne Verordnung und veranlaßt die Produzenten zu rascherem Handeln als gesetzliche Auflagen. Papier ist geduldig, der Konsument sollte es in diesem Fall nicht sein. Wobei ich von einem überzeugt bin: Wären die Informationskosten geringer und mögliche Handlungsalternativen klarer, wäre mit noch kräftigeren Lebenszeichen einer ökologischen Marktwirtschaft zu rechnen.

Über eines müssen wir uns jedoch alle im klaren sein: Umweltschäden, die durch die Massenhaftigkeit scheinbar harmloser Einzelakte entstehen, können nur durch Verhaltensänderungen möglichst aller beseitigt werden!

Die Einsicht ist groß, allerdings oft auch die Ratlosigkeit, wie umweltfreundliche Konsumation auszusehen hätte. Ökologisches Marketing und Verbraucher(selbst)-erziehung haben noch ein weites Betätigungsfeld vor sich. Hier böte sich dem Konsumenten die Chance, wirklich und nachhaltig Macht auszuüben. Und gleichzeitig unter Beweis zu stellen, daß er nicht ohnmächtig jenen gegenüber steht, die gegen die ökologischen Spielregeln verstoßen.



Peter Kiesswetter

KONSUMENTENSCHUTZ – WARUM UND WOHIN?

Die Arbeiterbewegung hat schon in ihren Anfängen erkannt, daß sie, um wirksame Verbesserungen der Situation herbeizuführen, nicht nur auf dem Arbeitsplatz, sondern auch auf anderen Gebieten des Lebens aktiv werden mußte. Arbeiterbildungsvereine, aber auch Zusammenschlüsse von Konsumenten in den Konsumvereinen zeigen, daß schon damals erkannt wurde, daß mit Lohnpolitik allein, mit Arbeitnehmerschutz allein, das Ziel einer Verbesserung der sozio-ökonomischen Situation der Arbeiterklasse nicht zu erreichen ist.

So ist es kein Wunder, daß auch im sozialpartnerschaftlichen Österreich der 2. Republik diese Erkenntnis von den Arbeitnehmervertretungen wieder aufgegriffen wurde und Konsumentenschutz und Konsumentenpolitik sehr früh ein Arbeitsgebiet von Arbeiterkammer und Gewerkschaft wurde. Vereine für Einkaufsberatung wurden gegründet, die sich mit mehr oder weniger langen Übergangszeiten hin zum heutigen sozialpartnerschaftlich getragenen Verein für Konsumenteninformation fortentwickelten.

Daneben pflegen Arbeiterkammern und Gewerkschaften ihre gruppenspezifischen Konsumenteninteressen weiter und können für sich in Anspruch nehmen, in Österreich der bedeutendste konsumentenpolitische Faktor auf der Verbraucherseite zu sein.

Für Interessensvertretungen der Arbeitnehmer ist die wirtschaftspolitische Bedeutung der Konsumenten ganz einfach aus der Tatsache abzulesen, daß bei der Verwendung des verfügbaren Güter- und Leistungsvolumens der österreichischen Volkswirtschaft der private Konsum seit Jahrzehnten etwa 55% ausmacht und somit als der eigentliche Motor der Wirtschaft zu betrachten ist.

Auf dieses Feld Einfluß zu nehmen ist für jede Interessensvertretung notwendig und wichtig.

Dazu kommt, daß der Konsument viele seiner Aktivitäten in einem Bereich setzt, wo er - so gleich die gesamten Interessen der Gruppe sind - doch als Einzelner tätig wird und daher gegenüber mächtigen Anbietern in einer oft eher hilflosen Position steht. Ziel unserer Konsumentenpolitik ist es daher, den Käufer zunächst vor Gefahren für Leben und Gesundheit zu schützen, seine oft schwache Position den Anbietern gegenüber zu stärken und ihn so in die Lage zu versetzen, seine Rolle als gleichberechtigter Partner im Wirtschaftsgeschehen einzusetzen. Der Idealkonsument soll in der Lage sein, seinen Vorteil im Marktgeschehen bewußt wahrnehmen und einsetzen zu können.

Dazu wird die Intensivierung der Konsumentenerziehung ebenso erforderlich sein, wie die Förderung des Ausbaues der Konsumenteninformation, aber auch eine zeitgemäße Gestaltung des Preisauszeichnungs-, Warenkennzeichnungs- und vor allem des Gütezeichenrechtes.

Ein marktgerechtes Handeln wird durch die Fülle des Angebots an Waren- und Dienstleistungen erschwert. Der Käufer ist in aller Regel auf Informationen durch den Anbieter angewiesen, die oft ungenügend und irreführend sind. Dazu kommt, daß durch eine Werbung, deren erklärtes Ziel die Bedarfsweckung ist, das Hinterfragen eigener echter Bedürfnisse bewußt erschwert wird und lediglich Kaufanreiz und keinesfalls Information erreicht werden soll.

Zur Sicherung eines Mindestmaßes an wahrer Information durch die Werbung und um zu vermeiden, daß die Konsumenten bei Werbemißbrauch nur auf das Einschreiten konkurrierender Unternehmer oder Verbände angewiesen sind, was derzeit der Fall ist, muß der Konsument selbst vom bisher passiven Objekt des Wettbewerbsrechtes, zu einem legitimierten Partner werden und sollte auch die Möglichkeit zur Einbringung einer Klage nach den Bestimmungen des UWG erhalten, wenn er meint, daß ihm die Sache zu wenig informativ, zu reisserisch und vor allem irreführend ist.

Wünscht man den mündigen Konsumenten, der nicht durch Verbände bevormundet werden soll, muß diesem mündigen Konsumenten ein Instrumentarium gegeben werden, das er für sich selbst zweckentsprechend einsetzen kann. Dazu werden weite Bereiche unserer Rechtsordnung einer gründlichen Revision unterzogen werden müssen.

Hier ist Deregulierung angebracht. Hier soll der einzelne Konsument selbst in die Lage versetzt werden, seine Interessen auch durchsetzen zu können. Was nützt es, wenn in Österreich die Bestimmungen über die Preisauszeichnung zwar relativ gut eingehalten werden, im Zweifelsfall jedoch der Konsument ein günstig angepriesenes Stück doch nicht bekommen kann?

Lockt ein günstiger Preis auf einem Preisschild den Konsumenten ins Geschäft, kann eine zu billige Preisauszeichnung nun als Irrtum abgetan werden, weil nach unserem Zivilrecht die Preisauszeichnung eben kein Offert an den Konsumenten ist, sondern lediglich die Einladung darstellt, das Geschäft zu betreten und seinerseits dem Verkäufer ein Offert zu stellen. Der Konsument kann derzeit nicht durchsetzen, daß eine preisgünstig angebotene Ware ihm auch zu dem ausgezeichneten Preis tatsächlich verkauft wird. Unser Konsument könnte zwar wegen mangelhafter Preisauszeichnung eine Anzeige bei der zuständigen BH einbringen, dadurch kommt er aber noch lange nicht in den Besitz des von ihm angestrebten Gutes.

Die Deregulierungsmethode der Wahl, die auch die Verwaltungsbehörden entlasten würde, wäre wohl, dem Kunden ein einklagbares Recht auf Lieferung der Ware zum durch Auszeichnung bekanntgegebenen Preis einzuräumen. Wahrscheinlich würde eine klare Regelung auch dazu führen, daß es gar nicht erst zu Prozessen käme, wenn nur die Lieferverpflichtung zum angegebenen Preis eindeutig genug im Gesetz verankert wäre.

Verwaltungsrechtlich hätte unser Konsument zwar die Möglichkeit, eine Anzeige wegen Verstoß gegen die Bestimmungen über die Preisauszeichnungen einzubringen, er wird aber nie erfahren, ob die Behörde überhaupt aktiv geworden ist oder gar der Anbieter bestraft wurde, da eine Information des Anzeigelegers nach dem Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz leider nicht vorgesehen ist. Gerade auf dem Gebiet des Verwaltungsrechtes könnte durch weniger Staat mehr Konsumentenschutz erreicht werden. Eine unerhörte Vielzahl verwaltungsrechtlicher Konsumentenschutzvorschriften, die zum Teil totes Recht sind, weil es ein kaum überwindbares Vollzugsdefizit gibt, existiert in Österreich. Im Zuge der „Deregulierung" gäbe es hier viele Bereiche, wo überholte Verwaltungsstrafbestimmungen durch selbstvollziehende Vorschriften ersetzt werden könnten. Eine Möglichkeit wäre z. B. daß der Unternehmer bei Mißachtung einer Schutzvorschrift seinen Anspruch auf Entgelt für die erbrachte Leistung verliert. Damit könnte ein wirkungsvoller Konsumentenschutz gleichzeitig zur Verwaltungsreform und -entlastung dienen.

Schon aus diesem Beispiel zeigt sich, daß Konsumentenschutzmaßnahmen auch weiterhin in erster Linie Änderungen der Rechtssituation zugunsten von Konsumenten sein müssen.

Wohl wichtigste Aufgabe dürfte hier die Änderung der Gewährleistungsbestimmungen des ABGB sein. Die derzeitigen Bestimmungen sind für den Verbraucher nur sehr schwer erfaßbar und werden in aller Regel als unlogisch und nicht sachgerecht empfunden. Es ist tatsächlich nicht einzusehen, warum ein Kunde, der einen Rechtsanspruch auf ordnungsgemäße Erfüllung eines Vertrages hat, die Beweislast dafür tragen soll, daß ihm eben nicht ordnungsgemäß geliefert wurde und daß die Sache die ausdrücklich bedungenen oder gewöhnlich dabei vorausgesetzten Eigenschaften

zum Zeitpunkt der Übergabe nicht hatte. Gerade bei technisch komplexen Produkten ist dieser Beweis schwierig.

Daß hier Ausnahmen notwendig sind, wußten auch die Väter des ABGB, die bei den Vermutungsfristen bei Viehmängeln auch von ihren Grundsätzen stark praxisbezogen abwichen. Ich vermag nicht einzusehen, warum gerade bei hochkomplizierten, technischen Artikeln unserer Zeit, wo lange Latenzfristen durchaus möglich sind, eine zeitgemäße Ergänzung nicht möglich sein soll.

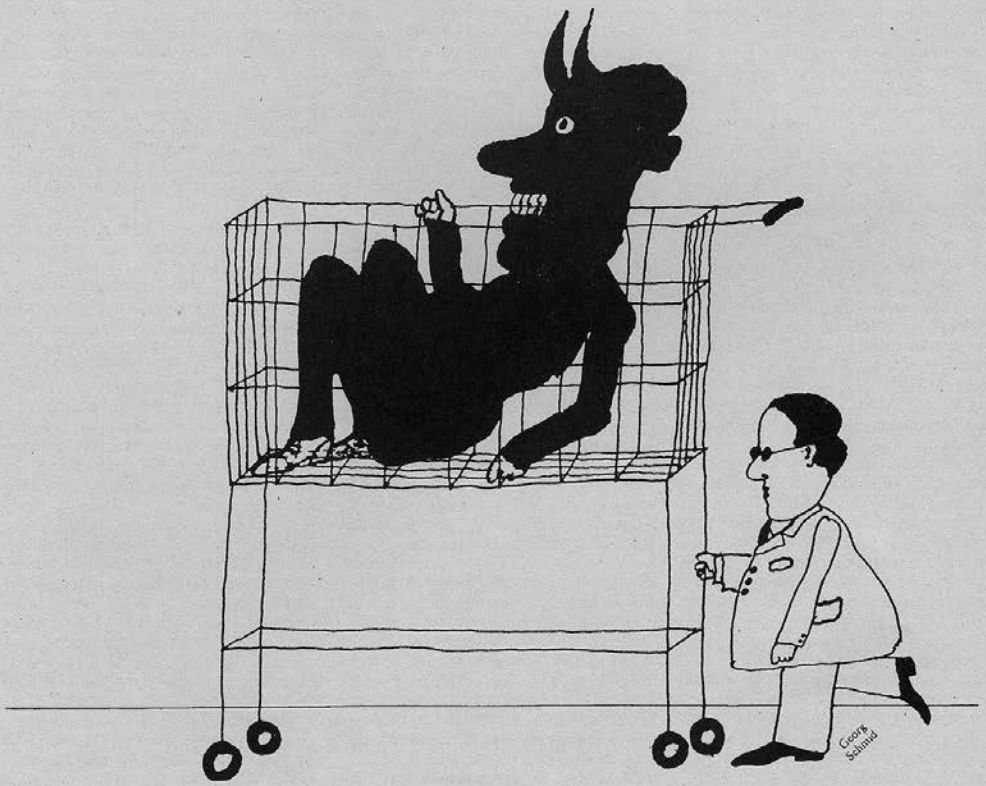
Auch die Dauer der Gewährleistungsfristen ist ein Problem für die Konsumenten. So hat der OGH mehrfach ausdrücklich festgehalten, daß die Frist bereits mit Ablieferung der Sache zu laufen beginnt. Tritt der Mangel oft sehr spät oder außerhalb der Gewährleistungsfrist zu Tage, wäre es wünschenswert, entsprechend den schadenersatzrechtlichen Bestimmungen vorzusehen, den Fristenlauf erst mit Erkennbarkeit des Mangels beginnen zu lassen.

Sehr bewährt hat sich das Produkthaftungsgesetz. In unserer Praxis der Konsumentenberatung konnten wir, ohne Prozesse auch nur androhen zu müssen, sowohl Hersteller als auch Importeure dazu veranlassen, für Fehler der von ihnen vertriebenen Produkte und deren Auswirkungen auch materiell einzutreten. Der einzige Nachteil des Produkthaftungsgesetzes ist, daß es nur für bewegliche körperliche Sachen gilt. Eine verschuldensunabhängige Haftung für Dienstleistungen ist in Österreich nach wie vor unbekannt. Sie wäre jedoch dringend geboten. So kann es noch immer vorkommen, daß Patienten aufgrund einer, wie sich im nachhinein herausstellt, falschen Behandlung bleibende Schäden erlitten haben, jedoch weder Schadenersatz noch Schmerzensgeld bekommen können, da einfach der Nachweis eines Verschuldens gegenüber dem Arzt nicht gelingt. Darüber hinaus vermag ich nicht einzusehen, warum man derzeit in Österreich einen Arzt beinahe kriminalisieren muß, um ihn für Fehler, die er sicherlich nicht absichtlich macht, haftbar zu machen. Über derlei verschuldensunabhängige Haftungsfragen stellt im übrigen auch bereits die EG ihre Überlegungen an.

Ein weites Gebiet für den Konsumentenschutz gibt es aber nicht nur bei der Schlichtung von Streitigkeiten nach Leistungsstörungen aller Art. Natürlich muß Konsumentenschutz auch vorbeugend aktiv werden.

Wie notwendig derlei Aktivitäten im wirtschaftlichen Bereich sind, zeigt zum Beispiel die Tatsache, daß seit der Freigabe der Werbebeschränkungen für Privatkredite die Haushaltsverschuldung stürmisch gestiegen ist und Überlegungen zur Einführung eines Kleininsolvenzrechtes notwendig macht. Auch im Bereich der sogenannten Finanzdienstleistungen, deren Feld vom (völlig überflüssigen) Kreditvermittler über den Versicherungsmakler bis hin zur Anlage- und Vermögensberatung, aber auch in das klassische Geld- und Kreditwesen hineinreicht, besteht Handlungsbedarf.

Mit rechtlichen Mitteln alleine wird man den mündigen Konsumenten allerdings nicht erreichen können. Der Konsument muß nicht nur Rechte haben, er muß auch in der Lage sein, sie durchzusetzen. Um das tun zu können, muß er sie kennen. In unserem Schul- und Bildungssystem werden dem Konsumenten solche Fähigkeiten nur sehr rudimentär vermittelt. Ein wichtiger Ansatz wird daher auch die entscheidende Verbesserung der schulischen Konsumentenerziehung und ihr Ausbau auf ein europareifes Niveau sein. Gerade für die Themenbereiche „Allgemeiner Konsumentenschutz", „Konsumökonomie", „Haushaltsökonomie" und „Ernährung" trifft das vordringlich zu und wäre nach meiner Meinung durch geeignete curriculare Maßnahmen sowie die Einrichtung gezielter, schwerpunktartiger und vor allem bundesweiter Lehrerfortbildungsprogramme zu diesem Themenbereich, aber auch durch ein größeres Angebot im Bereich der Erwachsenenbildung zu erreichen.



Hans Paul Strobl

SALZÄMTER FÜR DIE BÜRGER

Reden wir nicht lang herum: Konsumentenschutz und Bürgerrechte stehen in unserem Land auf dem Niveau eines demokratischen Entwicklungslandes. Das merkt jeder Käufer beim Erwerb von Waren und mehr noch ein Bürger, der öffentliche Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Dienstleistungen des Post- und Telegraphenamtes, des Finanzamtes, der Baubehörde, der Krankenkassen und ähnlicher Einrichtungen. Überall das gleiche Bild: Statt Rechten werden Gnaden eingeräumt. Daran vermag auch die Höflichkeit eines Großteils der Beamten nichts zu ändern. Wir werden nicht bedient, umsorgt, geachtet, sondern doch in vielen Fällen bevormundet, gegängelt und belehrt. Wer aufmuckt, muß sich bald anhören: „Gehen's den Rechtsweg, wenn ihnen was nicht paßt, schließlich leben wir in einem Rechtsstaat, dafür sind ja die Gerichte da." Wie man sich halt „Fairneß" und gleichberechtigte Beziehungen in manchen Ämtern vorstellt. Oder vorgibt, das zu tun. In Wahrheit sind das meist die ersten Kostproben eines reich sortierten Einschüchterungsrepertoires, das virtuos gehandhabt wird, bis der Bürger am Ende durch langwierige und langdauernde Prozessführung verarmt, oder bis er entmutigt aufgibt. Oder beides! Jedenfalls steht der Aufwand eines Bürgers an Geld, Zeit und Nervenkraft in keinem vernünftigen Verhältnis zu den Risken der Behörden. Die sind gegen Kosten unempfindlich, kaum jemals persönlich haftbar und können daher nur gewinnen.

Kürzlich erzählte mir ein Unternehmer, der in einem mehrjährigen Strafverfahren wegen Umweltgefährdung freigesprochen worden war, daß seine Verteidigungskosten die Millionenschillinggrenze überschritten hätten. Davon hat der Staat auf Grund des Freispruches 3000 Schilling übernommen. Hätte er sich die Verteidigung nicht leisten können, so säße er jetzt hinter Gittern.

Vergleichbare Erfahrungen machte ein Autofahrer aus Villach. Dort sind einem Polizeibeamten während einer Amtshandlung die Nerven durchgegangen. Das Gericht sprach zwar den Autofahrer von jeder Mitschuld frei. Anwaltskosten von 37.000 Schilling, erinnern ihn jedoch an dieses freudige Ereignis.

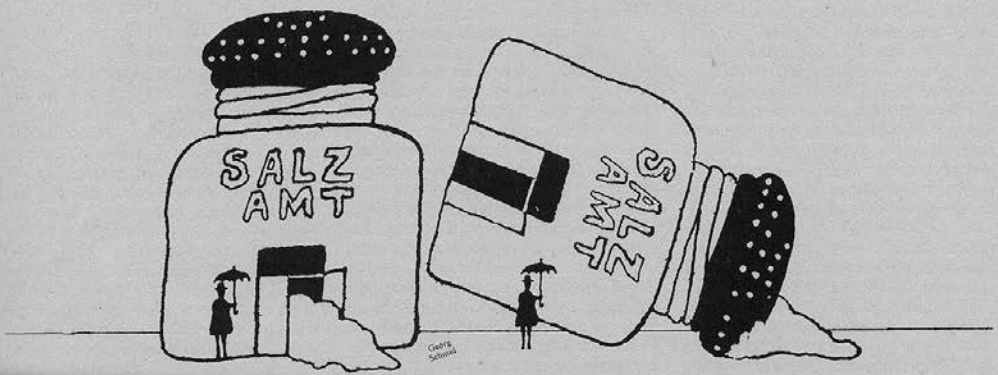
In der demokratischen Armenküche unseres Landes wird nicht nur von den öffentlichen Händen kräftig ausgeteilt, auch gegen private Mächte, beispielsweise gegen Ärzte setzte kaum je ein verpfuschter Patient Schadenersatzansprüche durch. Die gesamte öffentliche Verwaltung, private Firmen, Hausverwalter, Rechtsanwälte, Notare, ja jedermann, der Macht und Geld hat, schützt sich in kunstvoll ausgeformten Nischen unseres Rechtsstaates gegen die Ungebildeten und Schwachen, die Habenichtse und Nachzügler unserer Gesellschaft. Alles rechtens! Und doch voll Ungerechtigkeit! Je mehr Ombudsmänner, Konsumentenanwälte, Spitalsbeauftragte, Umweltanwälte und Beschwerdestellen man ernennt, umso mißtrauischer sollten die Bürger werden. Günstigstenfalls sind diese Initiativen gut gemeint, von allgemeinem Nutzen sind sie nur selten.

Ich möchte hier keinesfalls die lauteren Absichten derartiger öffentlicher Würdenträger in Zweifel ziehen und auch privaten Unternehmern nicht pauschal mißtrauen. Im Gegenteil, ich weiß, wie ernsthaft sich der eine oder andere für Bürger- und für Konsumenteninteressen einsetzt, aber alle diese Ämter sind mit einem Geburtsfehler behaftet: Sie verfügen über keine Rechte, sondern sind fast ausschließlich auf Gnaden angewiesen. Wenn es ernst wird, setzen sich Politiker wie Spitzenbürokraten über die meist ohnedies bescheidenen Anregungen dieser Volks–Bürger oder sonstigen Anwälte rücksichtslos hinweg.

Die wirklich Mächtigen halten sich „Beschwerdeonkeln" zur Beruhigung der Bürger, oder um die Kunden einzulullen. Zum Dampfablassen also! Damit man sagen kann: „Ja was wollens denn noch mehr, ein Volksanwalt steht ihnen zur Verfügung, eine Konsumentenberatung, eine ministerielle Beschwerdekommission für betrogene Touristen, Spitalsombudsmänner für malträtierte Patienten, ein Steueranwalt der Finanzverwaltung, Ombudsmänner in den Zeitungen. Wer wagt da noch zu behaupten, wir tun nicht alles für Bürger und für Konsumenten."

Wieso die große Zahl von „Salzämtern" ein Beweis für einen angemessenen Stellenwert von Bürger- oder Konsumentenrechten sein soll, ist rätselhaft. Eher ist das Gegenteil der Fall. Jeder rechtlose „Beauftragte für irgend etwas" verringert den öffentlichen Druck zu ernsthaften Veränderungen am einseitigen Rechtsgefüge und ist in diesem Sinne kontraproduktiv.

Immer noch sucht man hierzulande Veränderungen zu erbetteln, die in den USA von couragierten Bürgerrechtlern und Konsumentenschützern erzwungen worden sind. Dort zittern Politik und Verwaltung vor dem Unmut gefoppter Konsumenten und gedemütigter Bürger – bei uns ist es noch immer umgekehrt. Dort ändern Parlamente die Gesetze – hier setzen sich nur zu oft die Machthaber zusammen, um Scheinlösungen auszupackeln, die lediglich Eindruck von Verbesserungen machen sollen. Anderswo werden selbstbewußte Bürgerrechts- und Konsumentenschutzbewegungen vom Publikum gezahlt, getragen und zum Erfolg geführt. Der Österreicher mißtraut privater Initiative und läßt seine Interessen von Gewerkschaften und Kammern vertreten. Dementsprechend schauen auch die Erfolge aus.



Wolfgang Schuhmacher

DIE AUSWIRKUNGEN EINES EG-BEITRITTS FÜR KONSUMENTEN

Der geplante Beitritt Österreichs zu den Europäischen Gemeinschaften weckt bei Konsumenten und Konsumentenschützern verschiedene Hoffnungen, aber auch Befürchtungen. So erhofft man sich einerseits einen Druck auf die in Österreich in vielen Fällen als überhöht empfundenen Preise durch den zu erwartenden verschärften Wettbewerb; andererseits steht aber die Angst vor einem angeblich alles regulieren wollenden Brüsseler Zentralismus ebenso im Raum wie die Befürchtung einer Gefährdung höherer österreichischer Verbraucherschutzstandards, vor allem im Lebensmittelrecht. Der folgende Beitrag versucht eine - notgedrungenermaßen stark verkürzte - Antwort auf die damit aufgeworfenen Fragen zu geben. Wegen seiner Komplexität völlig ausgeklammert wird insbesondere der Bereich der Bank- und Versicherungsdienstleistungen.

Wer trägt die Hauptverantwortung für den Schutz des Verbrauchers: Die EG oder ihre Mitgliedstaaten?

Mit dieser Frage berühren wir einen zentralen Punkt nicht nur österreichischer Befürchtungen für den Fall eines EG-Beitritts: nämlich die Angst vor einem Verlust der eigenen Entscheidungsautonomie durch den „Brüsseler Zentralismus", der zu einer Einebnung einschlägiger nationaler Besonderheiten führen soll. Diese Befürchtung ist allerdings unbegründet: Denn auch in der EG spielt das einzelstaatliche Verbraucher(schutz)recht eine wichtigere Rolle als das gemeinschaftliche Verbraucherrecht[1)] mit der Folge, daß die Hauptverantwortung für einen Schutz der Verbraucher auch nach wie vor bei den Mitgliedstaaten liegt. Dies hat verschiedene Gründe:

a) Daß die EG keinen umfassenden Ordnungs- und damit Kompetenzanspruch auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes erhebt, hängt vor allem damit zusammen, daß ihr primäres Ziel die Verwirklichung des Binnenmarktes ist und Verbraucherschutz folgerichtig daher von der Kommission auch nicht als Selbstzweck, sondern nur „als eine wichtige flankierende Maßnahme horizontaler Art bei der Verwirklichung des Binnenmarktes angesehen"[2)] wird. Sinnfälligster Ausdruck dieses zurückhaltenden Konzeptes ist die Tatsache, daß im EWG-Vertrag nach wie vor ein ausdrücklicher Auftrag, Maßnahmen auch zum Schutz der Verbraucher zu treffen, fehlt: Denn die einheitliche europäische Akte (in Kraft getreten am 1. Juli 1987) hat zwar einen eigenen Abschnitt über den Umweltschutz in den EWG-Vertrag eingefügt, nicht aber über den Verbraucherschutz; insoweit begnügt sich der EWGV mit der Aussage, daß die Kommission in ihren Vorschlägen betreffend die Rechtsangleichung „in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit, Umweltschutz und Verbraucherschutz von einem hohen Schutzniveau" ausgeht (Art 100 a Abs 3 EWGV)[2a)].

b) Folge dieser zurückhaltenden Gemeinschaftspolitik und zugleich Voraussetzung für die Beibehaltung und Schaffung höherer Verbraucherschutzstandards aus der Sicht des Einzelstaates ist die Tatsache, daß die verbraucherschutzbezogene Rechtsangleichung der Gemeinschaft keine vollständige ist, sondern überwiegend nur Mindeststandards setzt: So die Verbraucherkredit-RL[3)], die Pauschalreise-RL[4)], RL gegen irreführende Werbung[5)], die RL über Haustürgeschäfte[6)] und der Vorschlag einer RL über mißbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen[7)]. Auch die für das Schadenersatzrecht der meisten Mitgliedstaaten ohnedies bereits revolutionäre Produkthaftungs-RL[8)] (in Österreich bereits durch das Produkthaftungsgesetz nachvollzogen) erlaubt dem nationalen Gesetzgeber die Einbeziehung landwirtschaftlicher Naturprodukte und Jagderzeugnisse sowie die Auferlegung einer Haftung auch für Entwicklungsrisiken. Das verwaltungsrechliche Pendant zu dieser RL - der Vorschlag einer RL über die allgemeine Produktsicherheit[9)] - hindert die Mitgliedstaaten ebenfalls nicht daran, auch bei Erfüllung der allgemeinen Sicherheitspflicht (die bemerkenswerterweise ihrerseits nicht nur von der Entsprechung gemeinschaftlicher Vorschriften abhängt), „zweckmäßige Maßnahmen zu ergreifen, um die Vermarktung eines Produkts zu beschränken oder dessen Rücknahme vom Markt zu verlangen, wenn sich trotz dieser Übereinstimmung herausstellt, daß es für die Gesundheit und Sicherheit der Benutzer oder Verbraucher gefährlich ist" (Art 4 Abs 4 des RL-Vorschlags). Ein ähnliches Bild zeigt sich im besonders sensiblen Lebensmittelrecht: Auch dort hat man Pläne zur vollständigen Harmonisierung spätestens mit dem Weißbuch zur Vollendung des Binnenmarktes (1985) aufgegeben; die Politik der Mindestangleichung kommt hier - wie die Kommission in ihrer Mitteilung über den freien Verkehr mit Lebensmitteln[10)] ausführt, darin zum Ausdruck, daß man in erster Linie bestrebt ist, „horizontale Vorschriften zu erlassen, die für sämtliche Lebensmittel gelten und eine angemessene und korrekte Unterrichtung des Verbrauchers hinsichtlich der Art des Erzeugnisses, seiner Eigenschaften, der angebotenen Menge, des Haltbarkeitsdatums, des Preises usw. zu gewährleisten . . . Dagegen verzichtet die Kommission prinzipiell darauf, dem Rat einheitliche Regeln zur Festsetzung von 'spezifischen Qualitätsanforderungen' (Rezepte) vorzuschlagen, d. h. die Vorschriften über Zusammensetzung oder Herstellung von Erzeugnissen, sofern diese nicht die Anforderungen an Gesundheitsschutz und Hygiene betreffen, denen auch Lebensmittel entsprechen müssen". Folglich gibt es auch nur für einzelne Gruppen von Lebensmitteln „Rezepturregelungen": Zu nennen sind Kakao und Schokolade, Zucker, Honig, Fruchtsäfte, Konservenmilch, Kaseine, Kaffee und Zichorien-Extrakte, Konfitüren und Marmeladen, Mineralwässer und eingedickte Milch[11)]. Dies hat die Konsequenz, daß nationale Regelungen im übrigen aufrecht bleiben können.

c) Das Fehlen eines umfassenden Ordnungsanspruches der Gemeinschaft auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes hat daher zur Folge, daß die Mitgliedstaaten ihre Regelungskompetenz und damit -verantwortung in zahlreichen Fällen grundsätzlich behalten. Zum Problem des Gemeinschaftsrechts wird erst der (mögliche) Konflikt einschlägiger (überschießender) Regelungen mit dem Grundsatz des freien Warenverkehrs. Dieser Konflikt wird nun auf der Grundlage der sog. Cassis-de-Dijon-Formel[12)] gelöst, derzufolge aus aus unterschiedslos (nicht diskriminierend) geltenden Herstellungs- und Vermarktungsvorschriften resultierende Handelshemmnisse „hingenommen" werden müssen, soweit diese Bestimmungen notwendig sind, um zwingenden Erfordernissen gerecht zu werden, insbes. auch des Schutzes der öffentlichen Gesundheit und des Verbraucherschutzes.

Führt ein EG-Beitritt zu einer Verbesserung oder Verschlechterung des österreichischen Schutzniveaus?

Die damit gestellte Frage hängt eng mit Frage 1 zusammen und wurde daher z. T. auch schon beantwortet. Einige zusätzliche Bemerkungen sind aber gleichwohl angebracht. Sie betreffen einerseits die Rechtsangleichungsmaßnahmen der Gemeinschaft, andererseits die Gefahren, die aus der soeben erwähnten Cassis-de-Dijon-Formel resultieren.

a) Von österreichischer Seite wird manchmal eine „Vorreiterrolle" auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes in Anspruch genommen. Einer näheren Überprüfung hält diese Auffassung allerdings nicht stand. Denn das österreichische Ver-

braucher(schutz)recht bleibt in nicht wenigen Punkten hinter dem bereits aktuellen oder zumindest im Entwurfsstadium befindlichen Stand des EG-Rechts zurück, erreicht insbes. nichteinmal einschlägige Mindeststandards:
So bleibt das österreichische Produktsicherheitsgesetz (PSG) bei seiner Gefährlichkeitsdefinition hinter dem Konkretisierungsstandard des einschlägigen RL-Vorschlages der EG zurück und sieht vor allem nur einen begrenzteren Katalog von verwaltungspolizeilichen Maßnahmen vor: Insbesondere sucht man in ihm vergebens nach einer Rückrufspflicht zum Umtausch oder zur Vernichtung gefährlicher Produkte, wie dies der RL-Vorschlag der EG vorsieht. Auch die Verbraucherkredit-RL mit ihren ohnedies zurückhaltenden Regelungszielen (sie enthält überhaupt keine Bestimmungen, deren Ziel eine Bekämpfung der progressiv fortschreitenden Verbraucherverschuldung und eine Entlastung der darunter leidenden Konsumenten ist) bringt für das überhaupt nur in bescheidenen Ansätzen vorhandene österreichische Verbraucherkreditrecht einen nicht unbeträchtlichen Modernisierungsschub: So enthält sie eine - dem österreichischen Recht bisher unbekannte - Regelung der Werbeaktivitäten potentieller Kreditgeber (Pflicht zur Angabe des effektiven Jahreszinssatzes, wenn mit Angaben über den Zinssatz oder anderen Zahlen betreffend die Kreditkosten geworben wird), vereinheitlicht und verbessert die Methode zur Berechnung des effektiven Jahreszinssatzes, gibt dem Verbraucher ein zwingendes Recht zur vorzeitigen Kreditrückzahlung mit Anspruch auf angemessene Abzinsung, verlangt einen Schutz bei Begebung von Schecks (in Österreich bisher nur bei Wechseln), und stellt zwingend sicher, daß die Abtretung von Ansprüchen des Kreditgebers aus einem Kreditvertrag zu keinem Einwendungsverlust des Verbrauchers führt.
Vor allem zu verbesserter Verbraucherinformation zwingt auch die Übernahme der Pauschalreise-RL. Schließlich und endlich geht auch der Vorschlag einer RL über unfaire Vertragsbedingungen über das österreichische KSchG hinaus: Er unterscheidet nicht zwischen Individualvereinbarung und der Verwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen (Vertragsformularen), weshalb bei allen Klauseln des § 6 Abs 2 des österreichischen KonsumentenschutzG die Wirksamkeit durch Individualvereinbarung zu beseitigen wäre. Des weiteren müßte das KSchG um einige Klauselverbote erweitert werden.
b) Bereits oben wurde erwähnt, daß der Konflikt zwischen allfälligen höheren österreichischen Schutzstandards und dem EG-rechtlichen Grundsatz des freien Warenverkehrs auf der Grundlage der sog. Cassis-de-Dijon-Formel gelöst werden muß, derzufolge aus unterschiedslos (nichtdiskriminierend) geltenden Herstellungs- und Vermarktungsvorschriften resultierende Handelshemmnisse hingenommen werden müssen, soweit diese Bestimmungen notwendig sind, um zwingenden Erfordernissen gerecht zu werden, insbes. auch des Schutzes der öffentlichen Gesundheit und des Verbraucherschutzes sowie der Lauterkeit des Handelsverkehrs. Die Kernfrage lautet hier, was unter solchen „zwingenden Erfordernissen" zu verstehen ist. Dazu gibt es mittlerweile zahlreiche Urteile des Gerichtshofes der Europäischen Gemeinschaften[13]) (vor allem zum Lebensmittelrecht), die sich wie folgt zusammenfassen lassen (ausführlich dazu die bereits erwähnte Mitteilung der Kommission über den freien Warenverkehr mit Lebensmitteln):
aa) Um ihre Gesundheit müssen sich die österreichischen Verbraucher keine Sorgen machen: Eine Aushöhlung allfälliger höherer österreichischer Standards ist deshalb nicht zu befürchten, weil einschlägige Einfuhr- und Vermarktungsverbote aufrechterhalten bleiben können (sich also gegen den Grundsatz des freien Warenverkehrs durchsetzen), sofern sie ein berechtigtes gesundheitspolitisches Ziel verfolgen. Die Kommission zählt zu den Rechtsvorschriften, die ein solches berechtigtes gesundheitspolitisches Ziel verfolgen, vor allem solche, die
- die Verwendung von Lebensmittelzusatzstoffen untersagen oder beschränken,
- sicherstellen, daß die Materialien und Gegenstände, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, nicht mit diesen chemisch reagieren,
- das Vorhandensein von Pestizidrückständen oder anderen Schadstoffen in oder auf Lebensmitteln beschränken oder untersagen,
- mikrobiologische Kriterien verbindlich festlegen und
- bestimmte Herstellungs- und Behandlungsverfahren für Lebensmittel festschreiben.
bb) Anders ist dies im Bereich des Lauterkeitsschutzes und des Verbraucherschutzes vor Täuschungen über die Produktbeschaffenheit: Hier führt der gemeinschaftsrechtliche Verzicht auf vollständige Harmonisierung, insbes. im Bereich der Rezepturregelungen in Verbindung mit dem Grundsatz, daß zum Schutz der Verbraucher nur das am wenigsten einschneidende Mittel angewandt werden darf, zur sog „Etikettierungslösung": Danach sind Vermarktungsverbote für nicht den nationalen Qualitäts-, Zusammensetzungs- und Bezeichnungsvorschriften entsprechende Produkte unzulässig, wenn entsprechende Angaben auf der Verpackung ausreichen (Verbraucherschutz durch Information, nicht durch Verkehrsverbote). Der österreichische Verbraucher wird sich daher daran gewöhnen müssen, die Angaben auf dem Produkt (der Verpackung) genauer als bisher zu studieren, um nicht eine u. U. herbe Enttäuschung über Geschmack und Zusammenstellung seines Bieres, Yoghurts, der Butter etc. in Kauf nehmen zu müssen. Insoweit besteht also die Gefahr, daß der Verbraucher durch diesen Appell an seine Informationsbereitschaft, seine „Mündigkeit" zunächst überfordert wird: Dies ist aber der notwendige Preis für ein größeres (und damit z. T. ungewohntes) Warenangebot und den damit einhergehenden verschärften Wettbewerb mit möglichen Auswirkungen auf das Preisniveau.

Wettbewerb und Preise

Abschließend ist noch kurz der Frage nach den Auswirkungen eines EG-Beitritts auf das österreichische Preisniveau nachzugehen. Die - unbefriedigende - derzeitige Situation ist bekannt und durch verschiedene Preiserhebungen empirisch belegt. Preisvergleiche Wien - München haben gezeigt, daß etwa im Elektrohandel Haushaltsgeräte um durchschnittlich 11,5% (Mehrwertsteuer bereinigt) teurer sind, Unterhaltungselektronik um ca. 18%, Fotogeräte und Fotoartikel um ca. 12%. Auch bei Lebensmitteln und KfZ gibt es erhebliche Preisunterschiede. Österreich ist also jedenfalls im Vergleich zur benachbarten Bundesrepublik Deutschland ein Hochpreisland. Die Ursachen für diesen aus Verbrauchersicht äußerst schmerzlichen Befund sind im einzelnen zwar nicht restlos geklärt, dürften aber jedenfalls zu einem guten Teil mit dem geringeren Wettbewerbsdruck in Österreich zusammenhängen. Naheliegenderweise erwartet man sich von einem EG-Beitritt eine Verbesserung dieses Zustandes. Ist diese Hoffnung berechtigt?
Die Antwort darauf ist nicht ganz eindeutig und weist in verschiedene Richtungen. So werden vom EG-Recht erhebliche marktöffnende und damit wettbewerbsverschärfende Impulse ausgehen. Diese hängen zunächst mit der Beseitigung nicht-tarifärer Handelshemmnisse (= Maßnahmen gleicher Wirkung wie mengenmäßige Einfuhrbeschränkungen iS von Art 30 EWGV) durch die Cassis-de-Dijon-Rsp zusammen. Daraus wird sich nicht nur ein verbreitertes Warenangebot, sondern auch eine Verstärkung des sog „Intrabrand-Wettbewerbs" durch Förderung von Parallelimporten in den Fällen ergeben, in denen eine Marktabschottung durch den Einsatz von Immaterialgüterrechten erfolgt[14]). Nach dem derzeitigen Stand der Dinge ist dies zwar markenrechtlich nicht mehr möglich, wohl aber patentrechtlich und urheberrechtlich (mit Ausnahme von „Schallträgern"). Hier hat vor allem das bereits existierende Freihandelsabkommen, das in Gestalt seines Art 13 eine Parallelvorschrift zu Art 30 EWGV enthält, die in es gesetzten Erwartungen nicht erfüllt[15]). Förderung von Intrabrand-Wettbewerb ist aber darüber hinaus auch fest verankerter Bestandteil der EG-Wettbewerbspolitik[16]): Verhinderung von Paralleleinfuhren durch absoluten Gebietsschutz namentlich in Alleinvertriebsvereinbarungen unterfällt dem Kartellverbot des Art 85 Abs 1 EWGV und ist jedenfalls im Regelfall nicht freistellungsfähig gem Art 85 Abs 3 EWGV[17]).
Andererseits kann das Wettbewerbsrecht der EG aber allein schon deshalb kein Allheilmittel sein, weil sowohl Art 85 (Kartelle) als auch Art 86 (Verbot des Mißbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung) voraussetzen, daß der fragliche Sachverhalt geeignet ist, den Handel zwischen

den Mitgliedstaaten zu beeinträchtigen (Zwischenstaatlichkeitsklausel). Wettbewerbsbeschränkungen, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, die also nur den österreichischen Markt betreffen, unterliegen daher von vornherein nicht dem Zugriff der EG-Wettbewerbsregeln, sondern sind ausschließlich mit dem Instrumentarium des österreichischen Kartellrechts zu bekämpfen. So gesehen bestätigt daher auch ein Blick auf das Problem „Wettbewerb und Preise" unsere bereits oben (Pkt 1) gezogene Schlußfolgerung, daß die Hauptverantwortung für das Wohlergehen der Verbraucher nicht bei EG-Instanzen, sondern bei Österreich selbst liegt. Insoweit ist nun positiv zu vermerken, daß z. Zt. wichtige Schritte in die richtige Richtung gesetzt werden: Im Kartellrecht ist die Einführung einer Zusammenschlußkontrolle, die Verschärfung der Mißbrauchsaufsicht über marktbeherrschende Unternehmen, die Erweiterung der kartellgerichtlichen Zuständigkeit in verschiedenen Bereichen, die Einführung eines individuellen Antragsrechts im kartellgerichtlichen Verfahren und eine Neuregelung der vertikalen Vertriebsbindungen geplant[18]); im Recht des unlauteren Wettbewerbs sieht der Entwurf eines Wettbewerbs-Deregulierungsgesetzes[19]) vor allem die seit langem geforderte Abschaffung des Rabattgesetzes vor.

Zusammenfassend kann daher gesagt werden, daß die zu erwartenden Vorteile eines EG-Beitritts bei weitem die hinzunehmenden Nachteile im Bereich des Täuschungsschutzes überwiegen.

Fußnoten

[1]) So repräsentativ *Krämer*, EWG-Verbraucherrecht (1985), 427; ähnlich derselbe, in: *Groeben-Thiesing-Ehlermann*, Kommentar zum EWG-Vertrag (1991), Bd IV, S 6372 f.

[2]) So *Van Miert*, Verbraucher und Binnenmarkt - 3-Jahres-Aktionsplan der Kommission, EuZW 1990, 401.

[2a]) Erst der während der Drucklegung dieses Beitrages (am 14. 2. in Maastricht) unterzeichnete Vertrag über die „Europäische Union" hat den Verbraucherschutz im EWG-Vertrag verankert (Art 129a).

[3]) ABl Nr L 42/48 vom 12.2.1987; geändert durch die RL vom 22.2.1990, ABl Nr L 61/14 vom 10. 3. 1990.

[4]) ABl 1990 Nr L 158/59.

[5]) ABl Nr L 250/17 vom 19. 9.1984.

[6]) ABl Nr L 372/31 vom 31.12.1985.

[7]) KOM (90) 322 Endg - SYN 285.

[8]) ABl Nr L 210/29 vom 7.8.1985.

[9]) KOM (90) 259 Endg - SYN 192 (ABl Nr C 156/8 vom 27.6.1990).

[10]) ABl Nr C 271/3 vom 24.10.1989.

[11]) Einzelnachweise bei *Krämer*, in: *Groeben-Thiesing-Ehlermann* (Fn 1), S 6367.

[12]) Benannt nach dem gleichnamigen Urteil des EuGH, Slg 1979, 649.

[13]) Ausführliche Nachweise dieser Rsp etwa bei *Müller-Graff*, in: *Groeben-Thiesing-Ehlermann* (Fn 1), Bd I, Art 30 EWGV Rz 74 ff, insbes 93 ff.

[14]) Nachweise dazu etwa bei *Müller-Graff*, aaO, Art 36 EWGV Rz 58 ff.

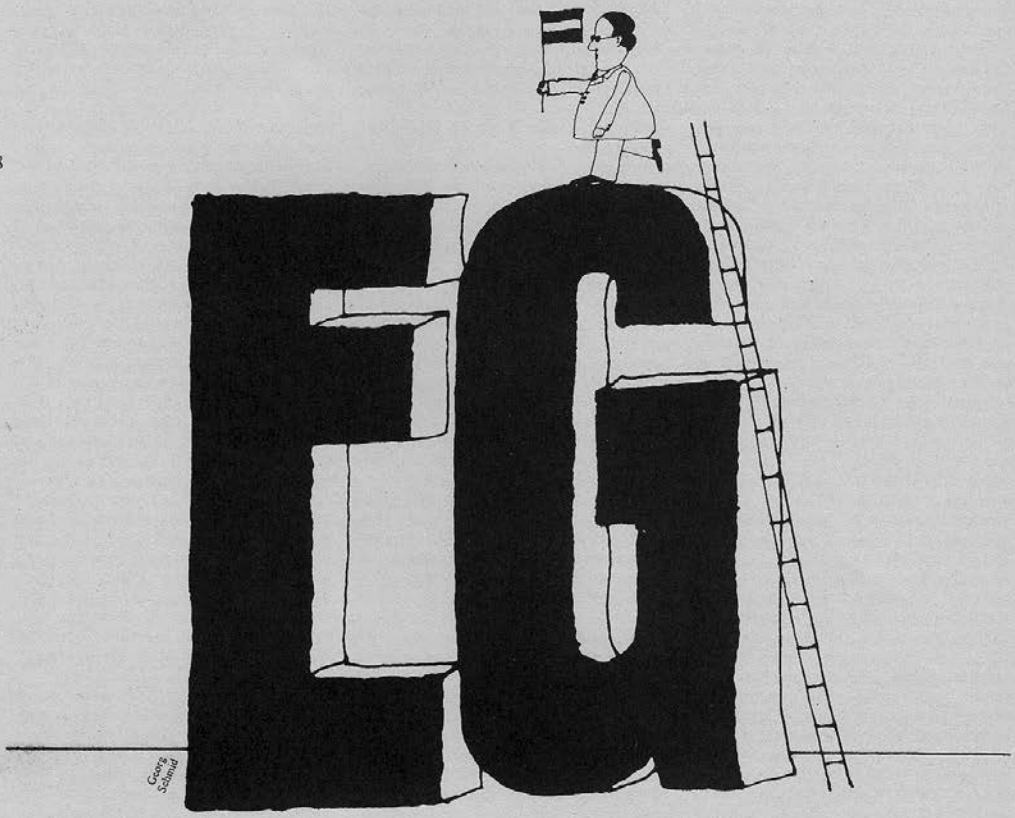
[15]) Vgl dazu *Schuhmacher*, Möglichkeiten und Grenzen der Integrationsintensivierung im Rahmen des FHA in: *Koppensteiner (Hg)*, Der Weg in den Binnenmarkt (1991), 75, 89 ff.

[16]) Vgl dazu etwa die verbraucherschutzbezogene Analyse bei *Reich*, Förderung und Schutz diffuser Interessen durch die Europäischen Gemeinschaften (1987), 99 ff.

[17]) Vgl dazu die Darstellung bei *Koppensteiner*, Wettbewerbsrecht I[2] (1989), 367 ff.

[18]) Vgl den Entwurf einer Kartellgesetznovelle 1992 des BM für Justiz, GZ 9100/245-I 4/91.

[19]) 338 Blg Nr 18. GP . (Regierungsvorlage).



Werner Supper

DIE FUNKTION DES ZEITUNGS-OMBUDSOBMANNES

Ein Blick in den Redaktionsalltag – konkret auf den 15. Jänner 1992 – sagt alles aus über unsere Arbeit und Funktion. Gegen 9.00 Uhr hastet man ins Büro. Ein schnelles Bier mit Freunden hätte es gestern am Abend werden sollen. Doch in der Freude darüber, daß die Telefonkontakt-Sendung im ORF ohne Verhaspler und hörbare Wissenslücken ausgestrahlt wurde, blieb ich hocken.
Selber schuld.
Im Büro sind schon drei Mitarbeiterinnen emsig tägig.
„Chef, bitte zurückrufen! Es geht um den Artikel von gestern, dieser Anrufer will Dich informieren über einen schwindligen Hausierer; Frau Meier aus unserem Vertrieb braucht dringend eine Auskunft; Anwalt Soundso ist nur noch eine Viertelstunde erreichbar und diese Bekannte hatte gestern am Nachmittag mit einer Mitarbeiterin vereinbart, daß sie sich heute telefonisch bei Dir meldet."
Helga Krätschmer, unsere tüchtige Sekretärin, hat einen Wust von Telefonnotizen in der Hand. Vorerst aber sofort ein Anruf bei unserer Juristin DDr. Ulrike Url-Prexl. Die vorgeschlagene Aufzeichnung von Ombuds-Berichten über die TU in BTX und abrufbar für PC-Inhaber bringt urheberrechtliche Probleme. Unsere Frau Doktor verweist auch auf die Mediengesetznovelle, in der hohe Entschädigungen nach erfolgreichen Klagen gegen einen Redakteur und Verleger vorgesehen sind. Mist! Die anfängliche Begeisterung über die Möglichkeit des Abrufens von Ombudsmann-Artikeln auf dem Heim- und Büro-Bildschirm ist verflogen.
Telefonieren, telefonieren. Mittlerweile rumort es schon im Wartezimmer. Das Stimmengewirr nimmt hörbar zu. Ungeduld wird spürbar.
„Guten Morgen! Wer war der – die – Erste? Bitte nehmen Sie Platz! Was kann ich für Sie tun?"
Die Frau ist um die 40. In ihrem Scheidungsvergleich steht, das sie mit ihrem Ex-Gatten mitversichert sei. Die Gebietskrankenkasse hat mitgeteilt, daß dies gesetzlich nicht möglich ist. Die Frau war schon seit Mai nicht versichert, obwohl sie bei der Firma ihres Ex-Mannes immer wieder Krankenscheine bekam. Eine freiwillige Weiterversicherung bei der GKK wäre schon möglich. *Doch eine Wartezeit von* einem halben Jahr ist vorgeschrieben und wer wird diese 2.200 Schilling bezahlen? Sie bekommt von ihrem Ex-Gatten nur 1.500 Schilling Unterhalt.
Der Fall geht an die Mitarbeiterin, die die Krankenkassen- und Pensionsfälle bei uns bearbeitet, und zur rechtlichen Beurteilung *an unsere Juristin. Meine Hoffnung ist, daß* wir – wenn schon an der Wartezeit nichts zu ändern ist – erreichen können, daß aus einem Sonderfonds der Krankenkasse eine Zahlung zugesichert wird, falls die Frau in dieser Zeit erkranken sollte.
Das Ehepaar U. kommt aus einem kleinen Ort in der Oststeiermark. Ist es möglich, daß unser Dachboden für die Kanalanschlußgebühr mit 50 Prozent berechnet wird, wenn er nur über eine ausziehbare Leiter erreicht werden kann? Das ist doch ungerecht. Der Mann muß überzeugt werden, daß es nur die Prozent-Richtlinien für den Dachboden gibt, aber keine Abstufung bezüglich der Möglichkeit des Zuganges zum Dachboden. Die Gemeinde scheint im Recht zu sein, wenn sie diesen Betrag verlangt. Franz U. sieht das wohl ein, findet es aber trotzdem ungerecht.
Ein junges Ehepaar mit Kind: Sie freuten sich auf ihre neue Eigentumswohnung, doch jetzt gibt es Troubles. Nicht nur, daß der Einzugstermin schon mehrmals verschoben wurde (und sie ihre bisherige Wohnung schon verkauft haben und der Käufer drängt), jetzt wurden auch Sonderinstallationen, die nie bestellt waren, durchgeführt. Fliesen im Bad („die uns gar nicht gefallen") Armaturen und Waschbecken sind in der Sonderwunsch-Preisliste der Baufirma überhöht verrechnet; ursprünglich hätten diverse Sonderwünsche nach Aussagen des zuständigen Prokuristen zwischen 30.000 und 40.000 Schilling kosten sollen, nun soll das Ehepaar dafür 129.000 bezahlen. Innerhalb einer Woche davon sind 80.000 Schilling fällig. Sonst werde alles wieder demontiert, damit verzögere sich aber der Einzugstermin wieder, „warnt" die Bauträger-Firma. Wir werden dem Prokuristen nahelegen, daß das Ehepaar die montierten Sonderausfertigungen zwar annehmen will, aber nur zu einem akzeptablen Preis.
Ein uns schon Jahre bekannter Sprachbehinderter aus der Südsteiermark ist wieder da. Schulden, Schulden und viele Kinder sind sein wiederkehrendes Problem. Wir haben schon einigemale helfen können, z. B. wenn der Mann wieder einmal die Arbeit verloren hatte und nicht rechtzeitig zurückzahlen konnte. Nun hat man ihm aber den Führerschein wegen Alkoholisierung abgenommen. Er sagt, er braucht dringend sein Auto, *um an den Arbeitsplatz zu kommen. Es stellt sich heraus, daß der* Arbeitsplatz nicht so weit weg ist. Ich kann ihm nur raten, mit dem Moped zu fahren. Bei einem Führerscheinentzugsverfahren können wir nur bei Behördenirrtum intervenieren.
Nächster Fall:
Der Sohn ist schon vor 17 Jahren im Streit *aus dem Elternhaus ausgezogen, die Eltern* haben nie mehr etwas von ihm gehört – bis vor einer Woche ein Anwaltsbrief kam, in dem das Heiratsgut gefordert wird. „Wir wußten nicht, daß er geheiratet hat. Müssen wir trotzdem zahlen? Was können wir gegen die falsche Berechnung tun? Der Anwalt beziffert unser Jahreseinkommen mit 240.000 Schilling; hier, sehen sie unsere Pensionsabschnitte, wir kommen doch nur auf 180.000." Frau DDr. Url-Prexl wird Rechtsauskunft erteilen und mit dem Anwalt sprechen.
Ein junger Mann ist der Nächste. Er und seine Freundin waren in eine Mietwohnung eingezogen. Nach einem Monat und fünf Tagen zog das Paar wieder aus der Wohnung aus, weil der Straßenlärm zu laut war. Der Mietvertrag war noch nicht unterschrieben, der Vermieter fordert nun drei Monatsmieten und 7000 Schilling Schadenersatz für die Suche nach einem neuen Mieter. Außerdem behauptet er, daß die Wohnung beschädigt wurde und Ausmalkosten verrechnet werden. Darf dieser Vermieter das alles fordern? Unsere Juristin wird informieren; wir werden, wenn nötig beim Vermieter intervenieren.
Die Nachbarn waren auf Urlaub, der etwa 40jährige, der nun vor mir sitzt, erklärte sich bereit, den Heizkessel immer wieder einzuheizen, damit es keine Frostschäden gibt. „Ich habe vergessen, das Ofentürl zu schließen und nun ist der Kessel durchgebrannt. Auch im Heizraum gab es einen Brandschaden. Mir war das den Nachbarn gegenüber furchtbar peinlich. Ich hoffte, daß die Versicherungen – seine Feuerversicherung und meine Hausratsversicherung, die ja auch eine Haftpflicht beinhaltet – für den Schaden aufkommen. Doch es scheint, daß die Versicherungen abblocken. Ich wurde auf die Allgemeinen Versicherungsbedingungen verwiesen, wonach keine Haftpflichtversicherung besteht, wenn Schäden an jenen Teilen von unbeweglichen Sachen entstehen, die unmittelbar Gegenstand der Bearbeitung, Benützung und sonstigen Tätigkeit sind." „Na Bravo!" ärgere ich mich. „Mit diesen Bedingungen kann sich die Versicherung vor Zahlungen in den allermeisten dieser Fälle drücken! Doch vielleicht finden wir nach Rücksprache mit Versicherungsexperten eine Lücke oder erreichen eine Kulanzzahlung."
*Der nächste Fall betrifft wieder eine Versi*cherung. Die ältere Dame ist empört, die Feder auf ihrem Trachtenhut zittert. Sie bezahlt seit dem Jahre 1983 jährlich 10.000 Schilling für ihre Eigenheim-Bündelversicherung; selbst der Versicherungsvertreter *hat ihr zugestanden, daß sie zuviel bezahlt,* aber sie wollte einfach gut versichert sein. *Zusätzlich hat sie noch eine Krankenver-*

sicherung und eine Rechtsschutzversicherung bei der selben Anstalt.) Nach einem Rohrbruch hatte die Frau Reparaturkosten von 40.000 Schilling, die Versicherung will nur 20.000 Schilling bezahlen. Doch das empört die Versicherungsnehmerin gar nicht so sehr wie das Ablehnungsschreiben, in dem angedeutet wird, daß sie auf Vericherungskosten auch zusätzliche Sanierungsarbeiten durchführen habe lassen. Als eine Betrügerin fühlt sie sich hingestellt, ihr Wortfluß ist kaum zu stoppen. Bei so einer fleißigen Prämienzahlerin werden wir sicher eine zusätzliche Kulanzzahlung über das Sachverständigen-Gutachten hinaus erreichen.

Nördlich von Graz ist Aloisia L. daheim. Sie bekam vor einiger Zeit einen Brief aus England, in dem sich eine (angebliche) Schwester meldete. Das wäre ja nicht unerfreulich, wenn es nicht um's Erben ginge. Aloisia L, die Steirerin, ist eine außereheliche Tochter des Herrn Papa Franz F. Die Engländerin behauptet, sie sei eine eheliche Tochter des Papa Franz F. Der Papa sagt, daß dies gar nicht möglich sei, denn zur Zeit des Zeugungstermins sei er an der Front ohne Heimaturlaub gewesen. Zwei Jahre nach der Geburt dieser (englischen) Tochter wurde die damalige Ehe geschieden, von einer Tochter will der Vater nie etwas gewußt haben und im Scheidungsurteil ist ebenfalls festgehalten, daß die Ehe kinderlos geblieben sei. Doch diese – heute 44jährige englische Tochter ist nun mit ihrem Taufschein da und der Notar hat Aloisia L mitgeteilt, daß im Zweifelsfall der Taufschein mehr Beweiswürdigkeit hat, als das Scheidungsurteil. Aloisia L. findet es ungerecht. Ihre Mutter und sie haben den Papa immer gepflegt und ihn versorgt, nun kommt eine, die zweifellos Erbansprüche stellen will. Was kann man dagegen tun? Unsere Juristin wird informieren, welche Möglichkeit (der Schenkung, der Übergabe etc.) es gibt, die steirische Tochter wird versuchen, den Papa zu überzeugen, daß er zu Lebzeiten Maßnahmen setzt, damit die englische Tochter nicht miterben kann.

Mit dem Altersstarrsinn der 93jährigen Schwiegermutter ist ein Grazer belastet. Der Hausherr wäre bereit, in die Mitwohnung der betagten Frau ein Klo einzubauen, weil diese über den Nachbargang zur gemeinsamen Toilette gehen muß. Doch aus Prinzip verweigert die Frau alles, was ihr angeboten wird. Wäre der Hausherr gegen den Willen der Schwiegermutter berechtigt, das Klo installieren zu lassen? Das ist die Frage, die zu beantworten ist.

Zwischendurch ruft eine Oberschwester aus dem LKH an. Die Krankengeschichte aus dem Jahe 1965, die die Ombudsmann-redaktion für eine Leserin angefordert hat, bereitet Probleme. Handwerker haben vor Jahren den Schrank mit den Akten umgeworfen, die Krankengeschichten liegen heillos kreuz und quer, es würde möglicherweise tagelanges Suchen erfordern, bis sie gefunden wird. Was tun? Die Leserin braucht diese Krankengeschichte für ihre krankheitsbedingte Pensionierung. Wir werden die Pensionsversicherungsanstalt auf das Problem hinweisen und eruieren, ob der Antrag nicht auch ohne diese Krankengeschichte bearbeitet werden kann.

In dieser Art und Weise geht es weiter. Ingesamt waren an diesem 15. Jänner 1992 17 Personen in der Sprechstunde. Frau Krätschmer war eben dabei, 12 per Post eingegangene Anfragen und Fälle zur Bearbeitung an die Mitarbeiter aufzuteilen, als ein Mann aufgelöst in die Redaktion gestürzt kam. Er sei soeben im Landesgericht zu einer Geldstrafe von 200 Tagsätzen á 300 Schilling verurteilt worden, er findet die hohe Strafe ungerecht, er sei nur ein kleiner Dieb, der alkoholisiert zum Kleptomanen werde.

Die Fahrräder, die er nach Zechereien gestohlen hatte, seien ja ohnehin zurückgegeben worden, es sei kein Schaden entstanden, trotzdem müsse er nun 60.000 Schilling bezahlen. Er habe sich drei Tage Bedenkzeit ausgebeten, was er denn nun tun soll, wie seine Berufung ausgehen würde, will er wissen.

Natürlich kann man ihm dazu keine Prognosen stellen, die Entscheidung muß er wohl selbst treffen. Doch der rechtliche Ablauf, wann und wie Berufung eingebracht werden müßte, kann ihm an Ort und Stelle mitgeteilt werden.

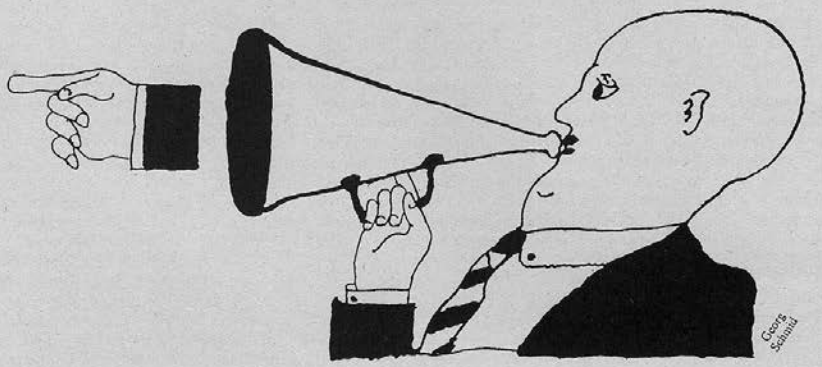
Der Rest des Nachmittags geht auf in der Bearbeitung der Antwortbriefe, dem Verfassen von Zeitungsberichten, Besprechung mit den Mitarbeitern, Telefonaten mit Anwälten.

Dazu möchte ich bemerken, daß es mich immer wieder freut, wenn wir über Anwälte, Behörden und auch Richter „Klienten" geschickt bekommen. Es zeigt doch, daß die Tätigkeit eines Zeitungs-Ombudsmannes von offiziellen Stellen akzeptiert wird und wir deren Vertrauen genießen.

Die Kleine Zeitung investiert einen beträchtlichen Betrag in dieses Leserservice, die Konsultation des Ombudsmannes ist für jedermann selbstverständlich kostenlos. Ein Team von Mitarbeitern und wir, die beim Verlag Styria – Kleine-Zeitung-Angestellten (Juristen, Sekretärin und Ombudsmann) bearbeiten im Jahr etwa 6000 Fälle und Anfragen, 4065 Personen wandten sich (manchmal gleich mit mehreren Anfragen und Fällen) im Jahre 1991 an uns.

Die Tendenz ist steigend, die Probleme der Meschen werden immer komplizierter und schwieriger, das Ohnmachtsgefühl des Konsumenten und Bürgers wird ausgeprägter, seine Erwartungshaltung gegenüber den Medien und deren (oft vermeintlichen) Macht ist aber manchmal irrational, der Wunsch nach Rache, vollzogen durch einen Redakteur oder den Ombudsmann, treibt einige wenige ebenso zu „ihrer" Zeitung wie die Forderung nach Aufdeckung eines (berechtigten oder auch vermeintlichen) Mißstandes.

Eine oft gestellte Frage: Wie hoch ist der Anteil der Querulanten? Die Gegenfrage muß lauten: Wer ist ein Querulant? Ist das auch jener Mitbürger, der es nicht wahrhaben will, daß Recht haben und Recht bekommen verschiedene, oft getrennte Bereiche sind? Ist das jener, dessen subjektives (vom gesunden Hausverstand) geprägtes Rechtsempfinden nicht übereinstimmt mit dem, was Gesetz und Judikatur ist? Wenn man diese Personen vom Begriff Querulant ausklammert, dann ist es nur ein Promille-Anteil dieser Spezies, die uns konsultieren. Der größte Teil der Anliegen ist jedenfalls berechtigt oder teilberechtigt und unsere Bemühungen gehen dahin, daß jede(r) Beschwerdeführer(rin) das Gefühl hat, daß er und sein (sie und ihr) Anliegen ernstgenommen werden.



Ruth Feldgrill-Zankel

DER BÜRGER, EIN INTEGRIERTER BESTANDTEIL MEINER UMWELTPOLITIK

Die Trendwende ist unverkennbar. Wir stehen vor einem Wendepunkt des geistigen, organisatorischen und technischen Handelns; Professor Ulrich von Weizsäcker kleidet die Größe dieser Herausforderung in die Kürzestformel „Wir befinden uns im Übergang vom Jahrhundert der Wirtschaft in das Jahrhundert der Umwelt." Ich möchte hinzufügen: Das Jahrhundert der Umwelt ist durch die Einbeziehung und Mitbestimmung der Bürger gekennzeichnet.

Umweltschutz ist eine ethische Herausforderung, der sich jeder einzelne von uns zu stellen hat. Die Fragen des Umweltschutzes betreffen „alle" im Sinne von „jeden einzelnen". Keiner hat das Recht, sich hinter seiner scheinbaren statistischen Bedeutungslosigkeit zu verschanzen.

Umweltpolitik spiegelt sich zweifelsohne in der Gesetzgebung und in den vom Staat vorgegebenen Normen. Dennoch ist es bei der Verwirklichung von Umweltschutzmaßnahmen eine unabdingbare Voraussetzung, daß die Gesetze von den Bürgern auch angenommen und akzeptiert werden. Es bedarf daher der nötigen Mitwirkung der Bevölkerung, damit die erforderliche Effizienz von Umweltschutzmaßnahmen erreicht werden kann.

In diesem Sinne ist ein Schwerpunkt meiner Umweltpolitik: Die Einbeziehung der Bürger.

Ist damit jeder in seiner Verantwortung für den Umweltschutz angesprochen, so muß er dazu auch in die Lage versetzt werden, die Verantwortung wahrnehmen zu können. Grundvoraussetzung hierfür ist zum einen, den Bürger an behördlichen Genehmigungsverfahren für umweltrelevante Projekte vom Beginn an einzubinden und zum anderen, ihn entsprechend zu informieren.

Umweltverträglichkeitsprüfungsgesetz (UVP)

So ist es mir ein sehr großes umweltpolitisches Anliegen, für Großprojekte das UVP-Gesetz gemeinsam mit einer Bürgerbeteiligung raschest zu realisieren.

Die Umweltverträglichkeitsprüfung ist im wahrsten Sinn des Wortes eine Endlosgeschichte und es haben sich seit 7 Jahren Umweltminister verschiedener Coleurs um deren Realisierung bemüht. Mir ist es gelungen – nach Beschlußfassung durch den Ministerrat am 21. Oktober 1991 – einen Gesetzesentwurf in das Parlament zu bringen.

Ein Schwerpunkt dieses Gesetzesentwurfes ist die Einbeziehung der Bürger bereits im Planungsstadium eines Projektes. Denn nur gemeinsam mit den Bürgern und durch eine Transparenz des Verfahrens, wird es in Zukunft überhaupt möglich sein, Großprojekte umzusetzen. So soll durch das künftige Gesetz eine umfassende Prüfung sämtlicher Umweltauswirkungen von Großprojekten sichergestellt sowie die Bürger vom Beginn an voll informiert und in die Entscheidungsfindung der Behörden eingebunden werden.

Die parlamentarischen Beratungen verlaufen sehr konstruktiv und es wurde mir von Vertretern beider Koalitionsparteien in Aussicht gestellt, daß das UVP-Gesetz noch vor der Sommerpause vom Nationalrat beschlossen werden kann.

Umweltinformationsgesetz

Ein erleichterter Zugang der Bürger zu umweltrelevanten Daten soll durch ein weiteres legistisches Vorhaben – durch das Umweltinformationsgesetz – sichergestellt werden. Dieses Gesetzesvorhaben wird derzeit aufgrund der eingelangten Stellungnahmen des Begutachtungsverfahrens intensiv bearbeitet und soll Ende März dem Ministerrat zur Beschlußfassung vorgelegt werden.

Das Umweltinformationgesetz wird jedermann einen freien Zugang zu Umweltdaten, die den Behörden vorliegen, ermöglichen. Mir ist durchaus bewußt, daß die Abwägung der Informationsrechte der Bevölkerung und der ebenso berechtigten Interessen der Wirtschaft auf Schutz der Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse eine „Gratwanderung" darstellt. Derzeit laufen sehr konstruktive Gespräche, einerseits der Bevölkerung den leichten Zugang zu umweltrelevanten Daten sicherzustellen und dennoch die spezifischen Wettbewerbsvorteile aufgrund besonderer Technologien und Verfahren nicht zu beeinträchtigen.

Umweltzeichen

Die Kennzeichnung umweltfreundlicher Produkte ist ein lang gehegter Wunsch der Konsumenten, insbesondere auch deshalb, da mit den Bezeichnungen „Bio", „Ökologisch", „Umweltfreundlich", etc. bislang Ökoschwindel betrieben wird. Mit dem von mir ins Leben gerufenen Umweltzeichen – das Einzige, das Offizielle, das Unbestechliche – soll die Spreu vom Weizen gesondert werden.

Einerseits wird durch das Umweltzeichen den Konsumenten eine rasche Entscheidungshilfe beim Kauf umweltgerechter Produkte in die Hände gegeben, anderseits soll die Wirtschaft – auch im Sinne eines Wettbewerbsvorteils – dazu veranlaßt werden, umweltfreundliche Produkte auf den Markt zu bringen. Mit Genugtuung möchte ich feststellen, daß ich bereits im November vergangenen Jahres das erste Umweltzeichen für ein, den strengen Richtlinien entsprechendes, Büroablagesystem vergeben habe.

Gerade beim Kaufverhalten kann der Konsument seine Macht ausspielen. Denn die Wirtschaft ist nicht Selbstzweck, sondern orientiert sich an den Bedürfnissen und am Kaufverhalten der Konsumenten. Haben beispielsweise Produkte aus Recyclingpapier und umweltfreundliche Waschmittel eine hohe Nachfrage, so wird der Markt und die Wirtschaft entsprechend reagieren.

Verpackungsverordnung

Eine vorrangige Zielsetzung meiner Umweltpolitik ist es, dem „Verpackungswahn" den Kampf anzusagen. Denn Verpackungsmaterial macht rund die Hälfte des gesamten Hausmülls aus; so fallen jährlich in Österreich vom Baby bis zum Greis pro Kopf 83 kg Verpackungsmaterial an.

Mit der sogenannten „Verpackungsverordnung" wird entsprechend dem Verursacherprinzip die Verantwortung des Produzenten für sein Verpackungsmaterial eingefordert und der Kreislaufwirtschaft zum Durchbruch verholfen. Diese Verordnung wird derzeit nach Abschluß des Begutachtungsverfahrens mit den betroffenen Ministerien und Wirtschaftskreisen ausverhandelt und soll noch heuer in Kraft treten.

Mit der Verpackungsverordnung werden nicht nur dem Produzenten Verpflichtungen auferlegt, sondern auch der Bürger wird dazu verhalten, das Verpackungsmaterial – sei es im Geschäft oder bei einer verbrauchernahen Sammelstelle – zurückzugeben, damit dieses einer Verwertung zugeführt werden kann.

Abschließend erlauben Sie mir an den umweltbewußten Bürger zu appellieren, die ihm auferlegten Pflichten nicht als Bürde zu empfinden, sondern als wichtigen Beitrag zum Umweltschutz. Es entspricht keinesfalls meinen Intentionen, die Pflichten der Bevölkerung mit erhobenen Zeigefinger einzumahnen, vielmehr sehe ich es als meine Aufgabe, durch Information und Bewußtseinsbildung auf ein umweltgerechtes Verhalten hinzuwirken. Nur gemeinsam sind wir stark und nur gemeinsam können wir erreichen, daß unsere Umwelt für uns sowie für unsere Kinder und Kindeskinder als lebenswert erhalten bleibt.

Martin Bartenstein

KONSUMENTENSCHUTZ AUS SICHT DER INDUSTRIE

Die jüngere Generation hat es nicht mehr erlebt, die ältere oft verdrängt oder vergessen - die Zeit der Mangelwirtschaft in und nach dem Krieg, als sogar Nahrungsmittel knapp waren und der Konsument in jeder Beziehung dem Produzenten oder Verkäufer ausgeliefert war. Kriegswirtschaftliche Ordnungsmechanismen wie Rationierung und Preiskontrollen waren in dieser Zeit eine Art Vorläufer des heute üblichen modernen Konsumentenschutzes.

Während wir bei einem Teil unserer östlichen Nachbarländer diese Erscheinungsbilder einer unerfreulichen Mangelwirtschaft wieder erleben müssen, spricht man in den westlichen Industrieländern bereits seit vielen Jahren von der Konsumgesellschaft, in der über weite Bereiche der Konsument als Nachfrager wesentlichen Einfluß über alle Anbieter am Markt gewonnen hat. Marktforschung heißt das Rezept für die genaue Analyse der Wünsche und Bedürfnisse des Konsumenten, für die die Industrie in der Folge entsprechend abgestimmte Produkte erzeugt und vertreibt. Auch wenn Märkte „gemacht" werden und Bedarf oft erst geweckt wird - niemand kann es sich heute leisten, am Markt und seinen Konsumenten vorbeizuproduzieren.

Trotz dieses großen Einflusses des Konsumenten allein aufgrund seiner Nachfragemacht ist es unumstritten, daß ein moderner Konsumentenschutz auch in unserer Konsumgesellschaft ein notwendiges Regulativ darstellt.

Mit Ausnahme von ausgesprochenen Investitionsgütern kauft der Konsument als Letztverbraucher auch die meisten Produkte der Industrie. Selbstverständlich besteht daher zwischen dem Kunden und dessen Kaufverhalten sowie der Industrie und deren Markterfolg eine sehr enge Wechselbeziehung.

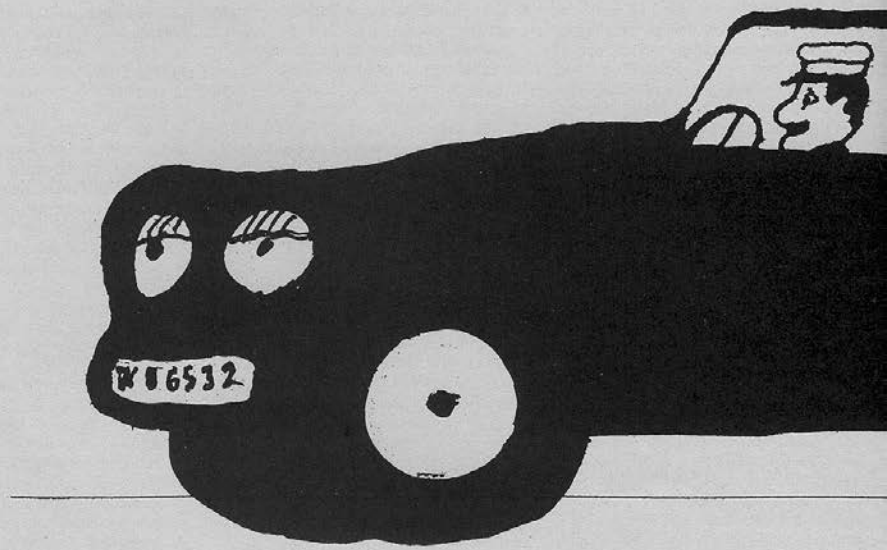
Für eine Vielzahl von Produkten kann davon ausgegangen werden, daß normale Marktmechanismen einem formalistischen Konsumentenschutz überlegen sind. So ist die Befürchtung eines Waschmittelherstellers oder eines Zahnpastenproduzenten bei Auslieferung eines mangelhaften oder minderwertigen Produktes vor dem Verlust von Marktanteilen durch ein geändertes Kaufverhalten des Konsumenten sicher größer als vor vereinzelten Produktrückgaben, zu denen der Konsument aufgrund des Konsumentenschutzgesetzes allenfalls berechtigt ist.

Anders sieht die Situation in solchen Märkten aus, wo der Konsument ein verhältnismäßig teures Produkt wie einen Gebrauchtwagen nur einmal alle paar Jahre kauft und gleichzeitig der Anbieter im Markt einen verschwindend kleinen Anteil hält. Bei derartigen Einmalgeschäften ist das Risiko relativ größer, wobei ein allfälliges Fehlverhalten dieses Anbieters in der Hauptsache andere Anbieter, also beispielsweise den Ruf des gesamten Gebrauchtwagenhandels, treffen würde.

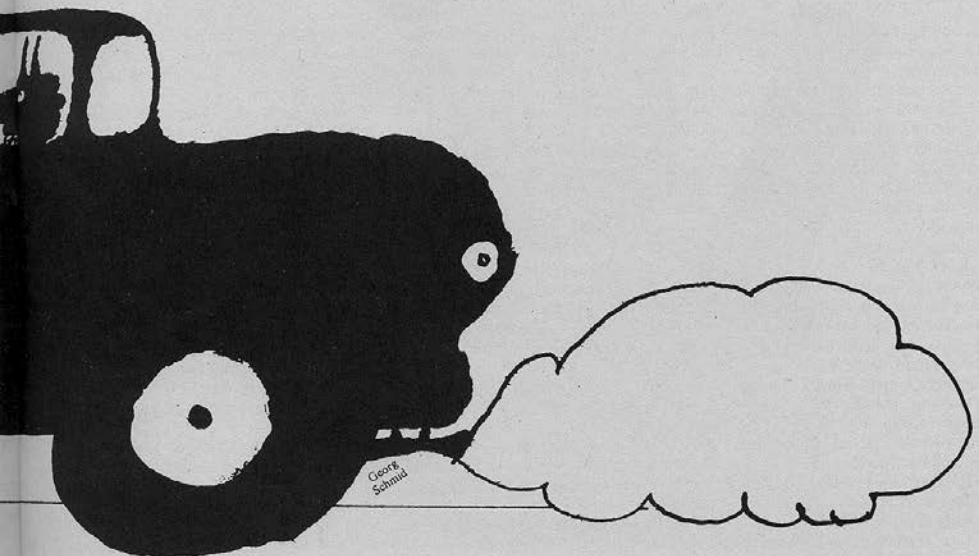
Ähnliches gilt für Dienstleistungen wie den Abschluß von Versicherungsverträgen oder Mietverträgen, wo der Konsument oft langfristig an einen Anbieter gebunden bleibt und überdies als Rechtsunkundiger natürlich eines wirksamen Konsumentenschutzes gegenüber dem meist rechtskundigen Anbieter einer solchen vertraglich vereinbarten Leistung bedarf.

Gerade den vertragsrechtlichen Übervorteilungen kommt in der Praxis besondere Bedeutung zu, weil es sich bei Konsumenten fast immer um juristische Laien handelt, die entsprechend gewählte juristische Formulierungen - wie z. B. das berühmte Kleingedruckte - nicht durchschauen und hinsichtlich ihrer Folgen auch nicht beurteilen können.

Allerdings sollte Konsumentenschutz ausschließlich die Sicherheit des Konsumenten selbst zum Ziel haben und so wettbewerbsneutral wie möglich gestaltet sein. Dazu kann neben den Bestimmungen des seit 1979 in Kraft befindlichen Konsumentenschutzgesetzes natürlich auch die Forderung nach übersichtlichen Preisauszeichnungskriterien oder beispielsweise nach praxisgerechten Gebrauchsanweisungen



und ähnlichem gehören.
Ein sehr wesentliches neues Element des Konsumtenschutzes in Österreich stellt das seit 1989 in Kraft getretene Produkthaftungsgesetz dar. Vereinfacht gesagt ist nunmehr der Konsument auch dann gegen den Schaden, den ein fehlerhaftes Produkt verursacht abgesichert, wenn der entsprechende Fehler nicht durch ein schuldhaftes bzw. fahrlässiges Verhalten des Herstellers verursacht wurde. Die rasche Umsetzung der entsprechenden EG-Richtlinie in österr. Recht entspricht den Interessen des Konsumentenschutzes. Dies deshalb, weil es unvertretbar gewesen wäre, den österr. Verbraucher vor Schäden durch importierte Produkte nicht zu schützen und damit dem ausländischen Wettbewerb auf dem österr. Markt einen unzulässigen Wettbewerbsvorteil einzuräumen. Darüber hinaus hätte die Gefahr bestanden, daß mangelhafte Produkte ganz gezielt in ein produkthaftungsfreies Land wie Österreich geliefert worden wären.
In der Praxis hat dieses Produkthaftungsgesetz ganz im Gegensatz zu den USA bei uns nur zu sehr wenigen und wenig spektakulären Prozessen geführt, was aber durchaus im Sinne des Gesetzgebers gelegen war. Auf der Ebene der Industrie hat hingegen dieses Gesetz sehr wohl einerseits zu einer weiter verbesserten und intensivierten Qualitätskontrolle bei allen Herstellungsprozessen als auch zu einer optimierten Gestaltung von Gebrauchsinformationen und Warnhinweisen in der Verbindung mit der Anwendung von Industrieprodukten geführt, was wiederum im Interesse des Konsumenten liegt.
Währenddessen nun die Industrie Regulative wie das Konsumentenschutzgesetz, das Produkthaftungsgesetz aber auch das Produktsicherheitsgesetz als wichtige Grundlage eines funktionierenden Konsumentenschutzes ausdrücklich begrüßt, darf nicht übersehen werden, daß in Österreich eine Reihe gesetzlicher Regelungen existiert, die zwar vordergründig Konsumentenschutzcharakter aufweisen sollen, in Wahrheit aber nicht mehr zeitgemäße Markteingriffe darstellen.
Beispielhaft sei hier das Preisgesetz, das Rabatt- und Zugabengesetz sowie zum Teil auch die Gewerbeordnung erwähnt.
So hat das in Kürze nur mehr auf Energie und Arzneimittel beschränkte Preisgesetz als nachkriegswirtschaftlich wichtiges Instrument zuletzt nachweislich dazu geführt, daß preiskontrollierte Produkte in stärkerem Ausmaß im Preis gestiegen sind als dies bei nicht preiskontrollierten Produkten der Fall gewesen ist. Aus Sicht des Konsumenten ist jedenfalls marktwirtschaftlicher Wettbewerb das wesentlich wirksamere Preisregulativ gegenüber jeder noch so gut gemeinten behördlichen Preiskontrolle - ganz abgesehen von Kosten, die letztere selbst verursacht.
Ebenfalls nicht gerade als konsumentenfreundlich darstellbar sind Gesetze wie das Rabattgesetz oder das Zugabegesetz, die in den letzten Jahren ausschließlich dazu gedient haben, Konkurrenten aufgrund solcher gegebener Zugaben oder zu hoher Rabatte nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb zu verfolgen und damit den Wettbewerb wiederum einzuschränken. Das Auslaufen dieser beiden Gesetze per Juli 1992 ist daher zu begrüßen.
Schließlich beinhaltet auch die Gewerbeordnung, deren zur Zeit in Begutachtung befindliche Novelle wesentliche Liberalisierungselemente in diesen Bereich einbringen soll, eine Vielzahl von Marktzugangsbeschränkungen, die für den Konsumenten jeweils eine Auswirkung haben: Regulierte Märkte mit einer beschränkten Anzahl von Anbietern in Verbindung mit im internationalen Vergleich relativ hohen Preisen. Marktzugangsbeschränkungen für Unternehmer sind aber heute nur dort sinnvoll und gerechtfertigt, wo Qualifikationskriterien im Sinne hochwertiger und auch sicherer Produkte zu erbringen sind, wie z. B. bei Elektrikern oder Baumeistern.
Dies führt letztlich auch zum Stellenwert des bevorstehenden EG-Beitritts für die Interessen des österr. Konsumenten. Neben anderen Benefits für die österr. Volkswirtschaft sprechen nämlich alle vorliegenden Prognosen davon, daß das Preisniveau in Österreich durch die Teilnahme am gemeinsamen Markt um 3 bis 5% sinken wird und damit durch einen solchen EG-Beitritt das Preisleistungsverhältnis des bei uns angebotenen Warensortiments ganz entscheidend verbessert wird.
Konsumentenschutz ist also aus Sicht der Industrie eine durchaus notwendige und begrüßenswerte Sammlung von Regulativen zur gesundheitlichen und wirtschaftlichen Absicherung des Bürgers im Zusammenhang mit dessen Kaufentscheidungen. Diese Regulative sollten allerdings streng subsidiär zu den durch marktwirtschaftliche Mechanismen gegebenen Elementen des Konsumentenschutzes betrachtet werden, d. h. nur dort Platz greifen, wo solche marktwirtschaftliche Mechanismen nicht oder nicht in ausreichendem Ausmaß vorhanden sind. Darüber hinaus sollten konsumentenschützende Regulative in so geringem Maße wie möglich in den Markt selbst eingreifen und wettbewerbsneutral gestaltet sein.

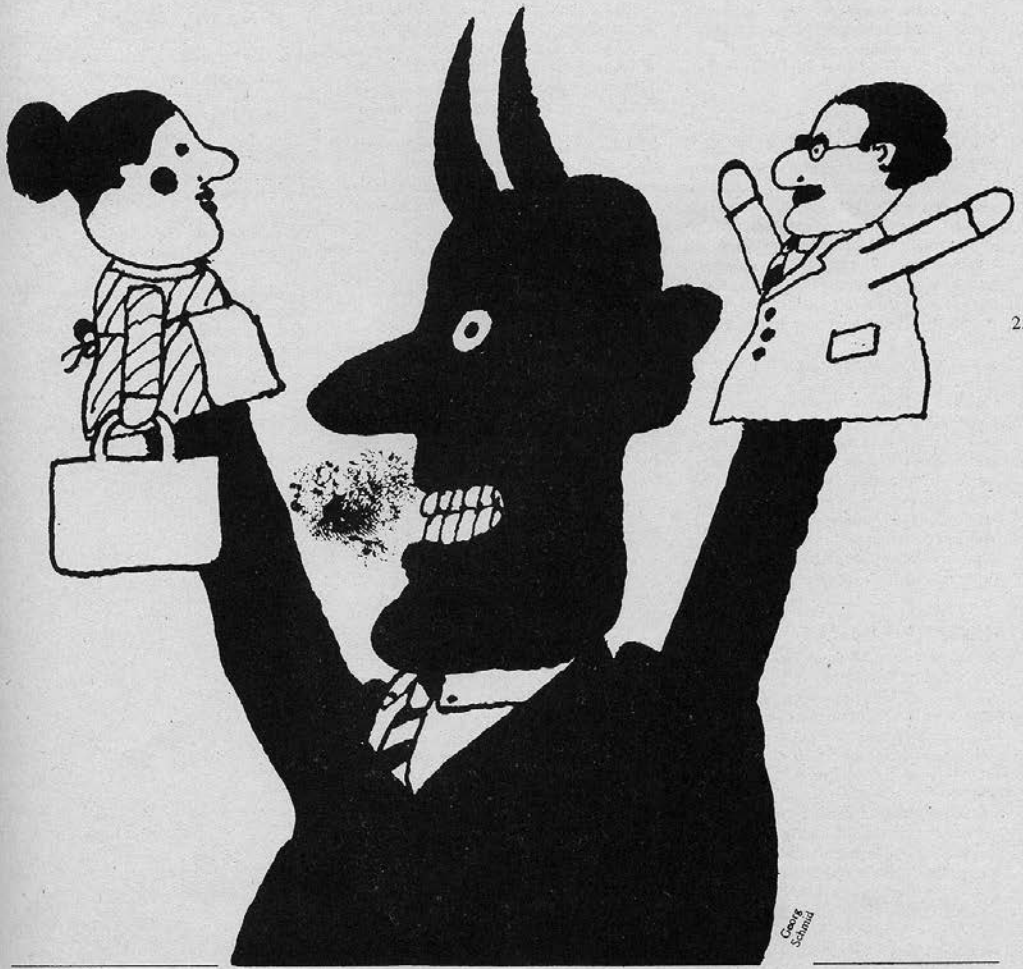


Johann Georg Herberstein

WER BEEINSPRUCHT DIE WERBEINDUSTRIE?

Werbung ist ein zweischneidiges Schwert.
Die eine Seite ist zutiefst nützlich, unerläßlich im System der Marktwirtschaft.
Sie informiert,
klärt auf,
bildet,
unterhält,
gibt Lebenshilfen und
wirkt als Motor der Wirtschaft.
Die andere Seite bringt uns um Kopf und Kragen.
Sie kreiert Konsumerismus
die Wegwerfmentalität
Gruppen- und Generationsegoismen
Hedonismus
Status- und Geltungsdenken
Ungleichheit, Hunger und Haß.
Um zu begreifen, in welcher Situation wir uns am Ende dieses Jahrhunderts, Jahrtausends und möglicherweise der Menschenheit überhaupt befinden, lassen wir lediglich die letzten 6 Jahrzehnte unserer Zeitgeschichte im Zeitraffer vorübersausen.
Und beginnen mit Österreich.
1945 hatten wir nichts.
Nichts zu essen
nichts anzuziehen
die Häuser waren kaputt
die Wohnungen abgewohnt
keine Autos
keine Verkehrsinfrastruktur
keine Haushaltselektrik
von Unterhaltungselektronik gar nicht zu reden.
Also Index 0.
Nun begann das bei uns zu funktionieren, was uns die Amerikaner längst vormachten. Marktwirtschaft.
Es galt, nicht nur den stofflich technischen Grundnutzen der Güter zu verkaufen, um den stofflich technischen Grundnutzen der Güter zu verkaufen, um den immer größer werdenden Produktionspotentialen das notwendige Wachstum zu ermöglichen, sondern vor allem den Zusatznutzen.
Den Geltungsnutzen,
den Statusnutzen, Prestige
den moralischen Nutzen
ja sogar den magischen Nutzen.
Die Werbung hatte ihre große Zeit.
Man sollte ja nicht Schuhe kaufen, sondern modisches Aussehen, nicht Möbel, sondern Lebensstandard, nicht Waschmittel, sondern Sauberkeit, nicht Autos, sondern Status und Geltung, nicht Kosmetika, sondern bezaubernde Wirkung.
Das alles in Verbindung mit der Inkaufnahme der technischen und psychologischen Obsoleszenz, des bewußten Anheizens der Wegwerfmentalität.
So wurde auch das „Wirtschaftswunder" der 60er Jahre Wirklichkeit. Wir waren endlich reich – wir „Wunderkinder".
Hatten Wohlstand
soziale Sicherheit
sozialen Frieden
Vollbeschäftigung.
Wir hatten den Lebenssinn gefunden, wenn auch einen hedonistischen. Jede Form von Wunsch- und Lustbefriedigung bedeutete eben Lebenssinn, war sogar eine hohe volkswirtschaftliche Tugend – das Wort „Überflußgesellschaft" war damals eine wertfrei gebrauchte und stolz verwendete Kennzeichnung unserer damaligen Wertpräferenzsysteme. Wenn wir das alles, diesen erfüllten Traum der Nachkriegszeit mit dem Index 100 ansetzen, so halten wir dramatischerweise heute bei Index 250!
$2^1/_2$ mal soviel Energie- und Rohstoffverbrauch als zur Zeit des Wirtschaftswunders.
$2^1/_2$ mal soviel Konsum.
Und $2^1/_2$ mal soviel Abfall. Müll. Dreck. Gift.
Und um bei immer mehr steigender Produktivität so etwas wie die Vollbeschäftigung halten zu können – wir können mit immer weniger menschlicher Arbeit immer mehr produzieren – scheinen wir auf immer weiter steigendes quantitatives Wachstum angewiesen zu sein. Immer mehr vom Gleichen produzieren und – verkaufen zu müssen. Wir sind damit endgültig in sämtliche Sackgasse geraten, in die wir überhaupt geraten können.
Es ist längst auch dem Begriffstützigsten klar geworden, wenn er seine Verdrängungsbarrieren wegräuumt, daß sich das alles nicht mehr ausgeht, daß unsere Bedürfnishaltungen von heute und unsere Ansprüche auf ein quantitatives Wachstum auch in Zukunft unser Biotop Erde nicht mehr aushält, ja daß allein die Einladung an die Volkswirtschaften unserer europäischen Mitvölker im Osten, unsere Lebensumstände so rasch wie möglich nachzuvollziehen, mit Sicherheit die endgültige Bedrohung der Zukunft unserer Kinder und Enkel bedeutet.
Aber die Werbung hält unbeirrt an ihrem Auftrag fest, aus uns allen Maximalkonsumenten zu machen, uns über Bedürfnisse nachdenken zu lassen, die wir selbst gar nicht mehr hätten und unseren Kindern eine Welt zu hinterlassen, in der sie nicht mehr leben können.
Und leider geht das auch.
Werbung, die das bewirken soll, baut nämlich immer auf vorhandenen Strukturen der menschlichen Psyche auf. Ich weiß aus eigener Erfahrung, wie wirksam sich jene Hebel bewegen lassen, die vor großen Bewußtseinsinhalten stehen.
Immer begabtere und immer besser ausgebildete, meist junge und dementsprechend unbekümmerte Werbefachleute greifen mit immer subtileren Mitteln tief ins Unterbewußtsein der angesprochenen Konsumenten hinein, entwickeln immer raffinierter Strategien im Reich der Wünsche.
Da werden hochprofessionell Motivationsbatterien erarbeitet, Faszinations- und Aversionselemente ihrer Hierarchie und Wirksamkeit nach geordnet, bewußte Motive verstärkt oder abgebaut und unbewußte Motive bewußt und damit manipulierbar gemacht.
Die Hexenküche der professionellen Werbung kennt unglaubliche Rezepturen der Aufbereitung dieser Motivationsstrukturen. Mit einem Aufwand allein in Österreich von mehr als 20 Milliarden Schilling pro Jahr erreichen den Menschen durchschnittlich bis zu 4000 Werbeimpulse pro Tag, die er bewußt oder unbewußt über Symbole und Bilder, Botschaften und Szenarien aufnimmt und die ganz bewußt, unter Umgehung seiner rationalen Kontrolle, direkt auf sein Unterbewußtsein gerichtet sind.
Sogar die Gehirnforschung wird bemüht, die Unterschiede von Stammhirn, Zwischenhirn und neo cortex (Großhirnrinde) in ihrem Einfluß auf unser aller Fühlen, Wollen und Denken zu nutzen.
Eine gewaltige Werbeindustrie werkt und wirkt eigentlich ohne Einspruch und Kontrolle.
Gibt es da eine Ethik in der Werbung?
Ethik ist bekanntlich die Lehre vom Sollen.
Wie verhalte ich mich zum Mitmenschen und wozu verhalte ich ihn. Die Ethik ist im Rahmen der Normen frei. Äußere Normen gibt das Strafrecht. Nicht alles in der Werbung ist erlaubt:
Werbung an Kinder. Vergleichende Werbung, unlautere Werbung.
Anleitung zur Sucht oder anderen Mißbrauch.
Dann gibt sich die Werbung selbst eigene Regeln.
Redlichkeit, Wahrheit, keine herabsetzenden Bezugnahmen, keine anlehnende Werbung, Schutz des Privatlebens, Kennzeichnung, Sicherheitsrücksichten.
Doch hat die Werbung noch lange keine Ethik der Langfristverantwortung, kein verbotenes Wissen und keine Schranken!
Sie versteht sich lediglich als Erfüllungshilfe von Gruppen- und Generationsegoismen und wird von niemand beeinsprucht.
Von wem auch?
Sie ist eine heilige Kuh, an die sich kein Medium heranwagt. Denn jedes Medium lebt von ihr. (Außer das politicum!) Sie ist eine heilige Kuh, an die sich kein Politiker heranwagt. Denn Politiker leben von den Zuwendungen der werbetreibenden Wirtschaft. Sie ist eine heilige Kuh, an die sich

kaum ein Wissenschaftler oder Künstler heranwagt.
Denn auch diese werden von ihr engagiert, bevor sie sich engagieren. Sie ist eine heilige Kuh, die denen heilig ist, die ihr hörig sind – den von ihr jahrzehntelang hochwirksam erzogene Maximalkonsumenten.
Wo liegt also die Hoffnung, daß wir zu neuen Wertpräferenzsystemen kommen?
Zu unserem hedonistischen Wertsystem hat die Werbung entscheidendes beigetragen.
Kann sie auch zu neuen Werthaltungen, die ein neuer Anfang sein könnten, etwas tun?
Die Werbung kann und wird auch immer wieder eingesetzt werden für humanitäre Anliegen, bietet sich aus Imagegründen auch freiwillig dazu an.
Werbung kann wirksam zu Verhaltensänderungen beitragen, für vorausschauende Gesundheitsvorsorge oder Verkehrssicherheit werben.
Die Werbung lernt dazu, wird vorsichtiger, sensible Ansätze zur Hoffnung sind da. Doch jede Hoffnung hat ihren Preis. Die erste Münze heißt Wahrhaftigkeit. Es muß erlaubt sein, einmal (und nicht nur einmal und nicht nur im politicum) offen auszusprechen, daß unsere Zukunft nicht in legitimer Gier und nicht im Glitzern falscher Werte liegt.
Die zweite Münze heißt Suche nach Werten. Treue und Verläßlichkeit. Öfter als bisher wird sich die Werbung ihrer Verantwortung bewußt und agiert wertorientiert, engagiert sich selbst, bevor sie engagiert wird.
Die dritte Münze heißt Mut zum Neuen. Wir sind bereits in den Sackgassen; der Weg heraus heißt auch den Retourgang einschalten. Statt einem Wirtschaftssystem der Megastrukturen, industrieller Billigproduktion einem Wirtschaftssystem der ökologisch orientierten Qualitätsproduktion das Wort reden.
Die vierte Münze heißt Öffentlichkeit. Solange dieses Thema im politicum allein und nicht in PRESSE, KURIER, STANDARD, KRONE, KLEINE ZEITUNG oder ORF, Fernsehen oder Radio etc. abgehandelt wird, wird der Einspruch verhallen.
Die fünfte Münze schließlich, die kleinste Münze, heißt Überdenken der eigenen Bedürfnishaltungen.
Aber man soll nicht endgültig übertreiben. Oder?



Igo Huber

KEEP THE CUSTOMER SATISFIED

Schluchz, ich bin kein Mann. Zumindest fehlt mir das „Beste im Mann". Nein, nein, nicht, was Sie schon wieder denken. Mir fehlt nur so ein richtig schön sprossender Bart, und der ist, so die deutschsprachige (zugegebenerweise schwachsinnige) Übersetzung eines (englischen) Werbeslogans, das Beste im Mann. Na ja.

JA, JA, DIE WERBUNG.

Was tät i ohne Kotany? Und was tät ich erst, wenn mir niemand sagte, daß Geld glücklich macht, wenn man es rechtzeitig ausborgt. Solange man eines kriegt, jedenfalls. Ich hab's irgendwie gern, das Werbefernsehen, ich mag aufwendig gestaltete Inserate in Printmedien, schöne Prospekte, gute Plakate. Und wer einmal „Lürzer's Archiv" durchgeblättert hat, weiß, wie viele gute Werbekampagnen es gibt. Nur: 80% der Werbung sind sowohl formal als auch inhaltlich grenzdebil.

NESTBESCHMUTZER

Mit dem letzten Satz laufe ich Gefahr, zum Nestbeschmutzer zu werden. Denn seit ich bei der Steirischen Volkspartei arbeite, habe ich fast immer mit Werbung und Öffentlichkeitsarbeit zu tun. Und nicht nur ich verdiene mein Brot damit, zu vermitteln, zu überzeugen, zu verkaufen. Ganze Heerscharen sind weltweit im Einsatz, um die
26 politischen Botschaften an den Mann zu bringen. Werbepapst Seguela hat sich sogar in die Steiermark verirrt, um Peter Schachner-Blazizek via braungefärbten Plakaten verkünden zu lassen, daß er einmal geheiratet habe. Gott, welch eine „Message". (Wir hatten auch ein paar Slogans, die wir dem pt-Publikum aber vorenthalten haben. Kostprobe gefällig? Bitte sehr: Giovanni wirkt schon etwas matt, weil er keinen Joschi hat. Und erst die Freiheitlichen. Wer erinnert sich noch an das Plakat mit den „drei Unbestechlichen" (und wer würde denen das heute noch glauben?).

BINSENWEISHEIT:

das wichtigste Medium ist das Fernsehen. No, na! Das wissen wir schon seit den Zeiten des „Medienkanzlers". Und wenn der Alte in die Kamera grantelte und Journalisten fertigmachte, dann war das allemal unterhaltend – und vermittelte Souveränität. Denn wer sich in der „Arena für Showbusiness" nicht zurechtfindet, kann sich schon verabschieden. Heute wird alles mit den Augen des TV betrachtet und gemessen, der Bildschirm verändert die gesamte Wirklichkeit. Politik hat sich immer den Trends angepaßt, um des (Wahl)Erfolges willen auch anpassen müssen. Denn für die breite Masse ist nur wirklich, was über den Bildschirm kommt. Damit ist es wohl klar, daß nur reüssiert, wer positiver Teil dieser elektronischen Welt ist. Und in der Telekratie macht nur der Telegene Politik. Politik muß sich damit immer mehr mit Darstellungskunst, Inszenierung, Symbolen befassen. Kurz, mit den Grundelementen der Werbung. Das Fernsehen ist der Konditionierungsmeister unserer Simulationsgesellschaft (Bernd Guggenberger), „die beim allermeisten, womit sie beschäftigt ist, nur so tut als ob." Und das führt natürlich zwangsläufig zu einem neuen politischen Aktivitätstypus – die Symbolpolitik, z. B. das Trinken von Wörtherseewasser, das demonstrative Essen von Grillhähnchen während einer allgemeinen Salmonellenpsychose. Wir selber überlegen ja nur noch, wie können wir medienwirksam inszenieren. Der Medienauftritt, das Medienereignis, zählt. Die Inszenierung der Person.

POLITIK ALS UNTERHALTUNG

Die Personalisierung führt aber zwangsläufig zur Entpolitisierung; nicht Grundsatzfragen interessieren, sondern der Unterhaltungswert, die Inszenierung und die Verkürzung. Jörg Haider hat wohl als erster die „Chance der Eindimensionalität" erkannt: er protestiert, und sonst nichts. Die SPÖ hat rasch nachgezogen: sie zeigt Vranitzky, und sonst nichts. Und in dem treffen sich die Anforderungen an einen erfolgreichen Telekraten: professionelles Posing, von dem sich so manches Modell und so mancher Schauspieler was abschauen könnte. Piekfeines Productplacement. Wolfgang Pauser hat sich im Standard einmal darüber lustig gemacht und gemeint, die SPÖ könnte ihre Vranitzky Plakate nach der Wahl an die entsprechenden Firmen weitervermieten, die bräuchten dann nur das SPÖ-Emblem mit ihren Logos zu überkleben. Die Volkspartei hinkt da einfach strukturell nach. Sie steht für alles und versucht, dies auch über ihre Öffentlichkeitsarbeit und Werbung klar zu machen. Die Themen wechseln in rascher Folge. Kommt eines einmal halbwegs durch, wird es sofort vom „nachgeschobenen" nächsten Thema verdrängt.
Statt dessen müßte die ÖVP klotzen, ein Thema spielen, immer wieder.

WERBUNG MUSS AUTHENTISCH SEIN

Um das tun zu können, muß die Volkspartei aber erst wissen, wofür sie stehen will. Und dann auch dazu stehen. Denn wenn die politische Werbung nicht halbwegs authentisch ist, führt sie bestenfalls zu Lach-, aber keinen Wahlerfolgen. Ein, zwei Botschaften muß man „drüber" bringen, mehr nicht. Aber die konsequent und über Jahre. Die VP hatte bislang soviele Positionen, daß sie mit ihren (Werbe)Botschaften den Wähler nur verwirrt hat. Und konsequent zu bleiben, zahlt sich in der Werbung allemal aus. (Siehe nur den oben erwähnten Persil-Onkel). Fazit: ein bißchen tictac-Frische tät uns nicht schaden. Nur müßte diese Frische länger halten als zwei Stunden.
P.S. Ein Beispiel für gelungene „Plakat-Kultur" sind die GamsbART-Plakate von Herms Fritz. Unverwechselbar, originell, mit kraftvollen Farben und Formen. Wir müssen immer wesentlich mehr Drucke bestellen, weil zahlreiche Sammler die affichierten Plakate vorzeitig entfernen.

TAGUNGSDOKUMENTATION

„Der verkaufte Konsument"

Die Stellung des Konsumenten im österreichischen Kammerstaat

Donnerstag, 14. März 1991
Beginn: 19.00 Uhr

Begrüßung und Einleitung
Dr. Eva KARISCH
Obfrau des Steir. Vereines für Konsumentenschutz

Referat:
„Der verkaufte Konsument"
Univ.-Prof. Dr. Manfred Prisching
Institut für Soziologie der Universität Graz

„Statements zum Thema"
Univ.-Doz. Dr. Hanspeter Hanreich,
Bundeswirtschaftskammer

Mag. Johann Maier,
Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Salzburg

Herbert Geyer,
Redakteur der Wochenpresse

Allgemeine Diskussion
Leitung: Dr. Eva Karisch
Ende ca. 21.30 Uhr

„Der gläserne Bürger"

Donnerstag, 11. April 1991
Beginn: 19.00 Uhr

Einleitung und Moderation
Dr. Eva KARISCH
Obfrau des Steir. Vereines für Konsumentenschutz

Statements:
„Wie geheim bleiben die Daten der Volkszählung"
HR Johann LADSTÄTTER
Statistisches Zentralamt, Wien

„Datenschutz in Österreich"
Dr. Walter DOHR,
Datenschutzkommission, Wien

„Sorgen eines kritischen Bürgers"
Dr. Hans G. ZEGER;
ARGE Daten, Wien

„Adressenmaterial als Wirtschaftsfaktor"
Michael MADER, Prokurist
Hans PRESSEL KG, Wien

„Datenschutz in der Praxis"
Werner SUPPER,
Ombudsmann der Kleinen Zeitung, Graz

Allgemeine Diskussion
Ende ca. 21.30 Uhr

„Der geschädigte Konsument"

Der unzureichende Schutz des Konsumenten im gegenwärtigen Schadenersatzrecht

Donnerstag, 7. November 1991
Beginn: 19.00 Uhr

Einleitung und Moderation
Dr. Eva KARISCH
Steir. Verein für Konsumentenschutz

Kurzreferate:
„Unfallschäden"
Univ.-Prof. Dr. Willibald POSCH
Institut für bürgerl. Recht der Universität Graz

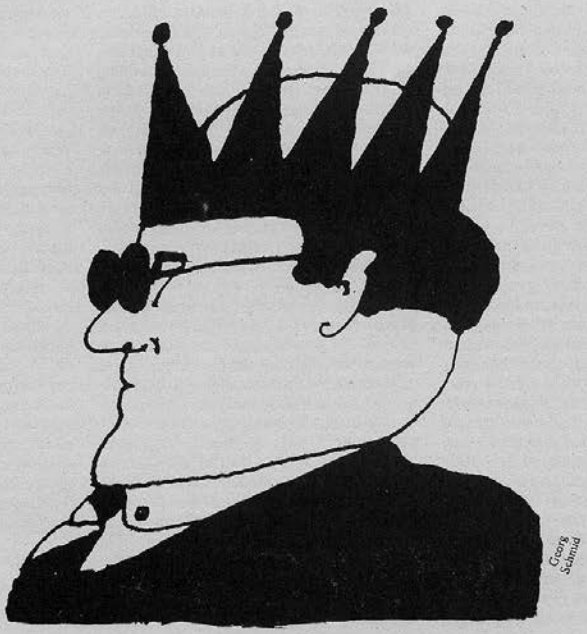
„Dienstleistungsschäden"
Univ.-Prof. Dr. Wolfgang HOLZER
Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Universität Graz

„Umweltschäden"
Dr. Monika GIMPEL-HINTEREGGER
Institut für bürgerl. Recht der Universität Graz

„Aus der täglichen Praxis"
Werner SUPPER
Ombudsmann der Kleinen Zeitung

Allgemeine Diskussion

Ende ca. 21.30 Uhr



DER VERKAUFTE KONSUMENT

Die Stellung des Konsumenten im österreichischen Kammerstaat

Einkaufen ist lustig. Märkte sind effizient und dynamisch.

Aber sie haben auch ihre Tücken. Sie setzen souveräne Konsumenten voraus. Menschen, die hinreichende Informationen besitzen, wenn sie kaufen, Verträge schließen, Verpflichtungen eingehen.

Es wird immer schwieriger, den Durchblick dabei zu wahren: weil die Güter komplizierter werden, weil es eine Fülle von Angeboten gibt, weil es Werbung und Verführung und zuweilen auch Manipulationen und Betrug gibt.

Konsumenten tun sich oft schwer, sich dabei zurechtzufinden.

In manchen Belangen müssen sie geschützt werden: Sie haben ein Recht auf Informationen, ein Recht auf juristische Absicherungen, ein Recht darauf, daß auch ihre Interessen berücksichtigt – und nicht nur zwischen den großen Interessensvertretungen zerrieben – werden.

Konsumentenschutz gehört zu einer funktionierenden Marktwirtschaft.

Eva Karisch

Einleitung

Im Namen der beiden Veranstalter, das sind der Steirische Verein für Konsumentenschutz und die Zeitschrift „politicum", begrüße ich Sie recht herzlich. Wir haben heute zwei Anlässe für diese Veranstaltung:
Der erste ist der Welttag der Konsumentenrechte, der morgen, am 15. März, weltweit begangen wird. Der zweite ist der fünfjährige Bestand des Steirischen Vereines für Konsumentenschutz, wir haben also

auch ein kleines eigenes Jubiläum. Für diejenigen von Ihnen, die uns nicht kennen: Wir sind eine Initiative von Konsumenten für Konsumenten. Der Steirische Verein für Konsumentenschutz wurde 1986 von einer Gruppe von betroffenen und engagierten Bürgern gegründet, die feststellen mußten, daß es in Österreich keine eigene Vertretung der Konsumenten selbst gibt, sondern vielmehr andere Gruppierungen bestimmen, was für Konsumenten gut ist. Wir wollen aus der Sicht der Konsumenten gewisse Problembereiche aufzeigen und Verbesserungen erwirken.
Der morgige Konsumentenwelttag wird weltweit von Konsumentenorganisationen begangen. Er ist eigentlich ein Gedenktag an die Grundrechte der Konsumenten. Diese Konsumentengrundrechte wurden erstmals vom amerikanischen Präsidenten J. F. Kennedy am 15. März 1962 formuliert. Wenn ich Ihnen ein paar Beispiele für solche Konsumentengrundrechte nennen darf: das Recht auf Befriedigung der Grundbedürfnisse, das sind das Recht auf Ernährung, Kleidung, Wohnung, medizinische Betreuung und Erziehung, natürlich nur möglich in einem Wohlfahrtsstaat wie dem unseren. Dann das Recht auf Information: Hier haben wir in Österreich noch viele Wünsche in Richtung bessere Produktdeklaration offen. Weiters gibt es das Recht zu wählen, also auszuwählen zwischen verschiedenen Gütern. Das setzt natürlich ein vielfältiges Anbot voraus. Wir haben aber auch in den reichen Ländern damit Probleme, nämlich dort, wo es Monopolstellungen auf der Seite der Anbieter gibt. Dann hätten wir das Recht auf Gehör, das ist das Recht, sich selbst zu artikulieren und gehört zu werden. Weiters das Recht auf eine gesunde Umwelt, um nur ein paar Beispiele zu nennen.
Wir wollen heute Abend, am Vorabend des Weltkonsumententages, die Stellung des Konsumenten in Österreich behandeln. Wir wollen untersuchen, wo er in unserem Wirtschafts- und öffentlichen Leben steht. Ob er ein gleichberechtigter Partner ist oder nicht. Erhält der österreichische Konsument genügend Information, findet er Gehör, wer nimmt eigentlich seine Rechte wahr? In Österreich gibt es große und einflußreiche Interessenvertretungen, nämlich die Kammern und die Gewerkschaften, als Sozialpartner bestens bekannt. Diese Interessenvertretungen nehmen großen Einfluß auf die Gestaltung der Politik, sie haben in vielen Dingen das eigentliche Sagen. Vertreter der Kammern und der Gewerkschaften sitzen in den Parlamenten auf Bundes- und Landesebene. Man nennt Österreich daher gelegentlich einen Kammerstaat. Wo stehen dabei die Konsumenten?
Die Konsumenten selbst sind in der Sozialpartnerschaft nicht vertreten, zum Unterschied von anderen Ländern. Die Konsumenten selbst haben in Österreich keine eigene Interessenvertretung, wenn man von den Autofahrerclubs und der Mitvereinigung absieht. Konsumenten sind in Österreich mehr Objekt der Politik denn handelndes Subjekt. Dennoch ist in den letzten beiden Jahrzehnten für den österreichischen Konsumenten vieles geschehen. Wir haben einige ganz beachtliche Konsumentenschutzbestimmungen in Österreich. Dabei darf aber nicht verschwiegen werden, daß es immer wieder Konfliktsituationen gibt, bei denen die Konsumenten auf der Stecke bleiben. Konfliktsituationen, in denen von den Sozialpartnern über die Köpfe der Konsumenten hinweg entschieden wird, wo den Sozialpartnern das eigene Hemd näher ist als der Rock der Konsumenten. Wenn ich Ihnen das an einem Beispiel kurz erläutern darf, nämlich der Frage des Ladenschlusses. Hier haben die beiden großen Interessenvertretungen Arbeitgeber und Arbeitnehmer nach ihren eigenen Interessen gehandelt. Sie haben bestimmt, wann in Österreich aufgesperrt werden darf und wann zu sein muß. Die Wünsche der Konsumenten waren nicht gefragt und wurden auch nicht beachtet.
Ein anderes Beispiel. Es hat in Österreich über 40 Jahre gedauert, bis das alte Pflanzenschutzgesetz aus dem Jahr 1948 den modernen Erkenntnissen angepaßt wurde. Diese Neuregelung ist in Österreich sehr spät gekommen, über zehn Jahre später als in anderen Ländern Westeuropas. Das hat natürlich Folgen für die Konsumenten. Wir hatten viel länger Chemikalien im Einsatz, die das Wasser und die Böden belasten.
Wir wollen heute feststellen, wo steht der Konsument in Österreich. Ist seine Position ausreichend, was könnte oder sollte verändert werden? Wir haben dazu sehr kompetente Referenten eingeladen, die ich Ihnen vorstellen darf.
Herr Dozent Dr. Manfred Prisching ist Soziologe an der Universität Graz und wird aus der Sicht des Soziologen sagen, wie er den Konsumenten in Österreich sieht. Wir haben zwei Vertreter der Kammern, also der Sozialpartner eingeladen. Ich darf Ihnen Herrn Dozenten Dr. Hans Peter Hanreich von der Bundeswirtschaftskammer in Wien und Herrn Magister Johann Maier von der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer in Salzburg vorstellen. Und last not least einen kritischen Journalisten, den Redakteur der Wochenpresse, Herrn Herbert Geyer.

Statements zum Thema

MACHT UND OHNMACHT DES KONSUMENTEN

Hanspeter Hanreich

Die Ausführungen von Herrn Kollegen Prisching haben mich nicht nur daran erinnert, daß morgen der Welttag der Konsumentenrechte ist und daß Ihr Verein seit 5 Jahren besteht, sondern auch daran, daß ich heute in der Zeitung gelesen habe, daß ein Gedenktag von Josef II. ist. Ich meine nämlich, daß im Einführungsvortrag Prischings ziemlich viel Josefinismus durchgeklungen ist, wenn er versucht hat, dem Bürger zu sagen, was denn wirklich gut für ihn ist. Mit derartigen Versuchen hat bereits Josef II. keinen Erfolg gehabt und ähnlich wie dieser doch wesentliche Regent scheint bei Prisching Mißmut aufzutreten, wenn er bemerkt, daß der Konsument in der Praxis nicht nach seinen Vorstellungen handelt. Ich glaube, daß wir in dieser Veranstaltung daher nicht von „Klumpert" sprechen sollten, das von den Konsumenten „zu fressen" sei. Ich glaube auch, daß die Behauptung, Frauen seien beim Warenkauf leichter zu verführen als Männer, insofern schief ist, weil Frauen, statistisch gesehen, mehr Waren einkaufen als Männer. Daher irren sie sich zwangsläufig öfter als Männer.

Ich möchte an das gestellte Thema anders herangehen und meine, daß letztlich doch der Verbraucher bestimmt, welche Waren hergestellt werden. Jeder Markt funktioniert nur dann, wenn vom Warenkäufer die richtigen Impulse ausgehen und wenn entsprechend der Nachfrage produziert wird. Selbstverständlich ist nicht zu bestreiten, daß jeder Käufer bei seinen Anschaffungen durch verschiedenste Informationen oder Meinungen beeinflußt wird. Solche, manchmal undurchschaubare, Beeinflussungen und Motive gibt es jedoch nicht nur im Bereich der Konsumentenentscheidungen, wir kennen viele Beispiele aus jüngster Vergangenheit, die zeigen, daß auch bei viel weitreichenderen Entscheidungen als beim Warenkauf des Konsumenten Fehleinschätzungen geschehen. Denken Sie nur an die verschiedenen Wirtschaftssubventionen für Zellstoffwerke und ähnliches oder an das gerade erwähnte Beispiel BTX, bei dem die Erwartungen der Postverwaltung weit hinter der Realität zurückgeblieben sind. Das Monopolunternehmen hat total am Konsumenten vorbei produziert und der Verbraucher hat auch die Rechnung gelegt. Die Nachfragenden haben das Produkt BTX nicht angenommen und es sind große finanzielle Verluste bei der Post dadurch entstanden.

Wenn man derartige wirtschaftliche Vorstellungen vertritt, wie ich es bis jetzt versucht habe, muß man vor allem dafür eintreten, daß es zu keiner Entmündigung des Konsumenten auf irgendeinem Gebiet kommt. Wer könnte denn außer dem Verbraucher mitteilen, welche Bedürfnisse er selbst hat. Wenn ich hier in die Runde schaue und jeden von Ihnen in anderer Weise bekleidet sehe, dann ist es ein Bedürfnis von jedem von uns, sich vom anderen abzuheben. Jeder will differenziert, und auch besser aussehen als der andere, er will nicht nach einem einheitlichen Bedürfnis eingeordnet sein. Ich stimme völlig mit Herrn Kollegen Prisching überein, daß das Gewinnen von Informationen das Hauptproblem des Konsumenten ist. Dieses Problem teilt der Konsument jedoch mit jedermann, der eine Ware oder Dienstleistung nachfragt. Dennoch sind die Konsumenteninteressen sicherlich als Gruppeninteressen abgrenzbar. Konsumenteninformation und Konsumentenschutz ist daher ein berechtigtes Anliegen und ich glaube, es gibt niemanden, der ernsthaft gegen diese Aussage auftreten würde. Die Interessen des Konsumenten an Information und Schutzmaßnahmen werden – und das ist auch das Thema der heutigen Veranstaltung – von gewissen Interessengruppen vertreten. Unser Thema lautet deswegen „Stellung des Konsumenten im österreichischen Kammerstaat". Wie Sie wissen, spreche ich hier für die Bundeswirtschaftskammer, und ich brauche eigentlich nicht zu betonen, daß die Bundeswirtschaftskammer keinen Konsumenten an der eigenen Rechtsdurchsetzung hindern kann, darf und will. Aber dies ist nicht das eigentliche Thema. Die Sozialpartner oder die Kammern – und das soll offenbar die eigentliche Themenstellung sein – haben sich in der Vergangenheit eindeutig für Konsumentenschutz eingesetzt. Sie werden von Herrn Kollegen Maier aus seiner Praxis sicherlich noch einige aktuelle Bezüge hören. Was Herr Kollege Maier von der Arbeiterkammer und ich uns gemeinsam auf unsere Fahne heften können, ist, daß wir zusammen mit verschiedenen Vereinen, mit der Verwaltung, mit der Gesetzgebung und auf andere Weise eine Reihe von Erfolgen für den Konsumentenschutz erzielt haben. Ich darf beispielsweise nur folgende gesetzliche Maßnahmen aufzählen: Das Konsumentenschutzgesetz, das Produktsicherungsgesetz, das Produkthaftungsgesetz – und wir stehen wieder am Beginn von Verhandlungen über ein neues Gesetz, das auch den Konsumenten dienen soll – das Umwelthaftungsgesetz.

Wenn ich nun die gemeinsamen Erfolge aus der Vergangenheit angeführt habe, muß ich doch auch noch auf ein institutionelles Problem hinweisen, das mir gerade in Ihrem Kreis wichtig erscheint. Fraglich ist für mich nämlich, ob in weitere Zukunft hinein die Arbeiterkammer als Vertreterin von Arbeitnehmerinteressen auch gleichzeitig unmittelbar Vertreterin von Konsumenteninteressen sein wird können. Es wird, bei einer Einbindung Österreichs in den europäischen gemeinsamen Markt, sei es daß diese Verbindung im Rahmen des EWR zustande kommt oder bei einem Beitritt Österreichs zu den EG, hier eine Änderung eintreten müssen. Im Rahmen des Wirtschafts- und Sozialausschusses der EG werden nämlich die Interessen von Arbeitgebern, Arbeitnehmern und von anderen Gruppierungen – und das sind im wesentlichsten die Konsumentenvertreter – getrennt von verschiedenen Personenkreisen repräsentiert. Ich kann mir dann nicht vorstellen, daß die österreichischen Vertreter der Arbeitnehmerinteressen gleichzeitig auch institutionell die Interessen der österreichischen Konsumenten wahrnehmen werden können. Sicherlich wird es weiterhin Verflechtungen zwischen den verschiedenen Institutionen geben, ich glaube aber wirklich, daß die derzeitige Situation in bezug auf die Arbeiterkammer nicht erhalten wird werden können. Aufgrund dieser geänderten Situation werden natürlich verschiedenste Chancen auf die Konsumentenvereine, daher auch auf Ihren Verein, zukommen, auf die man sich schon jetzt vorbereiten sollte.

Diese Bemerkungen lassen mich schon auf meine Schlußausführungen übergehen. Ich glaube, daß die Rechtspolitik der 90er Jahre sicherlich nicht mehr in dem Maße vom Konsumentenschutz geprägt sein wird, als dies in den 70er und 80er Jahren der Fall war. Die 90er Jahre werden vor allem der Internationalisierung der europäischen Rechtsordnungen dienen müssen und inhaltlich gesehen auch in einem bedeutenden Teil vom Umweltschutz geprägt sein.

Johann Maier

Meine sehr verehrten Damen und Herren. Ich kann mit den Schlußworten meines Vorredners fortfahren, der davon gesprochen hat, daß die 90er Jahre nicht mehr die Jahre der Konsumentenpolitik sein werden. Es wird zur Internationalisierung der europäischen Rechtsordnung kommen und damit bin ich bei einem Grundproblem der Konsumentenpolitik in Europa. Wir haben auf der einen Seite die Marktmacht Wirtschaft, ich frage mich wie sieht die Marktmacht Konsument in einem gemeinsamen Europa aus? Wie können die verschiedenen Interessen der Konsumentenorganisationen in Europa zusammengefaßt werden und wie können diese eine echte Lobby in Brüssel spielen? Das ist ein Thema, das in Österreich noch kaum diskutiert worden ist. In Deutschland und in den Verbrau-

cherorganisationen der EG wird es bereits diskutiert, eine Lösung kann zur Zeit noch niemand anbieten. Das möchte ich nur einleitend noch zu Ihren Worten gesagt haben.

Ich darf mich kurz vorstellen, ich bin Leiter einer Konsumentenberatung, nämlich der Konsumentenberatung in Salzburg. Sie wird von der Arbeiterkammer finanziert und damit ich gleich auf die Frage der Interessensvertretung eingehe, nach § 2 Arbeiterkammergesetz sind die Arbeiterkammern verpflichtet, für ihre Mitglieder – ich betone das – Konsumenteninteressen zu vertreten. Das machen wir nach bestem Wissen. Wir haben in Salzburg – zu Ihrer Information – 16 Mitarbeiter in der Konsumentenberatung und darüberhinaus noch ca. 40 Fachberater, gerichtlich beeidete Sachverständige, Juristen, die mit uns gemeinsam in unserem Beratungszentrum arbeiten. Wir bieten Beratung an, Informationen genauso wie Bedarsreflexionen. Das ist ein ganz wesentlicher Punkt in der Beratung, nämlich Konsumenten dahin zu bringen, von einer bestimmten oder geplanten Kaufentscheidung Abstand zu nehmen. Wir übernehmen auch in zahlreichen Fällen das Prozeßkostenrisiko. Mit Ende Februar haben wir den Stand von 89 Musterprozessen gehabt. Wir führen regelmäßig vergleichende Warentests durch, Ausstellungen und diverse Informationsveranstaltungen, die nächste findet am 27. und 28. Mai zum Thema EG und Konsumentenpolitik statt. Das vielleicht zur Einleitung, damit Sie meine Position hier in Ihrem Kreis verstehen können.

Einige der Vorredner haben mir einiges bereits aus dem Mund genommen, ich werde daher meine Thesen etwas umstellen und möchte beginnen mit einer kurzen Standortbestimmung der Konsumentenpolitik durch den Gesetzgeber in Österreich, dann überhaupt eine Standortbestimmung der Konsumenten in Österreich, wie verhalten sie sich, und auf diese zwei Standortbestimmungen dann auch die Antworten geben. Zur Konsumentenpolitik in Österreich in der letzten Legislaturperiode ist wenig zu berichten, man kann die Konsumentenpolitik damit umschreiben, nämlich mit dem Wort „wenig Neues in der Konsumentenpolitik". Es hat zwei Verordnungen gegeben und einige Regelungen im Chemie- und Abfallbereich. Im Abfallbereich hat man, wie Sie wissen, einige Verordnungen dann wieder zurückgezogen. Ganz wesentlich erscheint mir, daß die Vorschläge der Konsumentenschützer, oder gerade auch vom österreichischen Arbeiterkammertag, z. B. hinsichtlich der notwendigen Novellierung des Konsumentenschutzgesetzes, über ein Diskussionsstadium nicht hinausgekommen sind. Diese Vorschläge werden ebenso auf die lange Bank geschoben wie die Lebensmittelkennzeichnungsverordnung, die auch seit Jahren bereits diskutiert wird. Die österreichische Bundespolitik ist daher aufgefordert, neue Akzente zu setzen. Das bedeutet aber nicht nur, Novellierungen im Konsumentenschutzgesetz vorzunehmen oder die Lebensmittelkennzeichnungsverordnung zu ändern, sondern sich grundsätzlich zu überlegen, wie die Konsumentenpolitik in der Zukunft aussehen soll. Zur Zeit spricht man von Marktwirtschaft und mehr Wettbewerb als d a s Ziel der österreichischen Wirtschaftspolitik. In den letzten Jahren haben wir bereits ständig die Regulierungen erleben müssen, das heißt weniger Staat und weniger Staat bedeutet weniger Schutz für den Konsumenten. Das wäre die erste Standortbestimmung von meiner Seite zur Konsumentenpolitik durch den Gesetzgeber.

Die zweite Standortbestimmung der Konsumenten in Österreich, der Herr Dozent Prisching hat mir da einiges schon vorweggenommen, wir reden von der Konsumentensouveränität, vom rationalen Konsum, vom mündigen Konsumenten und lassen uns auch diese Begriffe einreden. Wirtschaftstreibende einerseits wie auch die Konsumentenpolitiker oder Konsumentenschützer haben sich – je nach der Betrachtungsweise – so ihr Bild vom idealen Konsumenten entworfen. Man spricht vom souveränen Konsumenten, einem sozialbewußten, man spricht vom selbstbewußten und rechtsinformierten Konsumenten, der nicht nur seine Rechte kennt, sondern sich selbst auch zu seinem Recht verhelfen kann. Man spricht von der Handlungs- und Entschließungsfreiheit des Konsumenten. Die Verbraucherzentralen in der Bundesrepublik z. B. haben das Leitband des verantwortlichen Konsumenten geprägt, ich möchte Ihnen das auch noch sagen, wobei unter „verantwortlichem Konsument" derjenige verstanden wird, der im Sinne eines qualitativen Konsums überlegt und bewußt konsumiert, sowie seine Konsumentenentscheidungen nicht mehr nur an individuell ökonomischen Kriterien orientiert, sondern die Auswirkungen seines Konsums auf die Um- und Mitwelt bedenkt.

Die Wirklichkeit, wenn man tagtäglich in der Beratung steht, gibt allerdings ein ganz anderes Bild des Konsumenten wider. Wir sind damit konfrontiert, daß sich Unternehmer im zunehmenden Ausmaß nicht an gesetzliche Bestimmungen halten, wir müssen feststellen, daß die Markttransparenz bei weitem nicht gegeben ist. Wir sind konfrontiert mit Konsumenten, die nicht um ihre Rechte wissen, nicht Selbstbewußtsein kennzeichnet sie, sondern Hilflosigkeit und Angst gegenüber der Marktmacht Wirtschaft oder gegenüber dem Unternehmer, mit dem er gerade Probleme hat. Vielen Konsumenten ist nicht Allgemeininteresse Kriterium für Konsumentenentscheidungen, sondern oft individuell ausgerichtete Motive. Dieser unüberlegte Konsum führt beispielsweise zu dieser großen Verschuldungsrate, mit der wir in Österreich konfrontiert sind. Wenn Sie, Herr Dozent Prisching gesagt haben, man müsse Konsumentscheidungen des Konsumenten akzeptieren, dann muß ich diese Meinung von Ihnen für bestimmte Gruppen schlichtweg ausschließen, nämlich gerade für diesen Bereich, für diesen Bereich der verschuldeten Haushalte. In einer Beratungseinrichtung wird man mit all diesen Problemen konfrontiert, man kommt nicht mehr dazu, Bedarfsreflexionen durchzuführen, sondern muß Feuerwehr spielen, muß beraten, intervenieren und vielleicht sogar Rechtsschutz für den betroffenen Konsumenten übernehmen. Für Berater eine höchst unbefriedigende Situation. Soweit ganz grob zur Standortbestimmung des Konsumenten in Österreich aus meiner Sicht.

Nun die Antwort zur Standortbestimmung Konsumentenpolitik durch den Gesetzgeber. Warum ist in Österreich in der Konsumentenpolitik in den letzten Jahren wenig passiert? Zum einen hat es eine Änderung in der Politik und in der Parteienlandschaft gegeben. Die große Koalition war auch in der ersten Legislaturperiode nicht mehr bereit, wie in den früheren Jahren, sich den Konsumententhemen zu widmen. Das zweite hängt ebenfalls mit den politischen Parteien zusammen, es gibt innerhalb der politischen Parteien keine Lobbyisten für die Konsumentenpolitik. Wir haben Sicherheitssprecher, Wirtschaftssprecher, weiß Gott noch was, aber es gibt in keiner Fraktion im Nationalrat beispielsweise eine Person, die sich verpflichtet fühlt, Konsumenteninteressen zu vertreten. Auch in der Partei hat sich mehr geändert. In den 60er und 70er-Jahren hat es noch in allen Parteien zu bestimmten Konsumententhemen Anträge gegeben. In den letzten Jahren – und das habe ich in der Partei gesehen, der ich angehöre – haben diese Anträge erheblich nachgelassen.

Ein weiterer Aspekt wäre vielleicht noch der, daß auch die Bundeswirtschaftskammer – Sie verzeihen mir die Kritik – sich in den letzten Jahren nicht mehr in dieser Form mit den Konsumententhemen auseinandergesetzt hat, wie wir es gerne gesehen hätten. Ich sage ein Beispiel: Seit zwölf Jahren diskutiert man in Österreich Ausübungsregeln für Vermögensberater, ich sage das konkret deswegen, weil wir in Salzburg den größten Finanzskandal in Österreich aufgedeckt haben und in Salzburg den größten Wohnbauskandal, nämlich den WEB-Bautreuhand-Skandal. Dieser Skandal wurde vor zwei Jahren aufgedeckt und an diesem Skandal, an dieser Anlegerproblematik haben natürlich auch Vermögensberater eine bestimmte Verantwortung. Bis heute gibt es leider immer noch keine Ausübungsregeln für Vermögensberater. Ich wünsche mir daher auch in diesem Bereich ein größeres Engagement, nicht nur der Parteien, sondern auch der Bundeswirtschaftskammer.

Nun eine Antwort zu den Konsumenten in Österreich: Ich sehe das Hauptproblem darin, daß es in Österreich keine effektive Konsumentenerziehung gibt. Jedes Verbraucherverhalten ist ein Bildungsproblem. Konsumentenerzeihung gibt es de facto in Österreich nicht, auch die Erwachsenenbildungseinrichtungen haben sich dieser Thematik nicht mit dem notwendigen Ausmaß gewidmet. Und nun haben wir auf der einen Seite die Wirtschaft, die raffiniert ihre Werbebotschaft vermittelt und damit neue Wert- und Konsumvorstellungen gerade bei jungen Menschen prägt. Wie will man nun als Verbraucherberatung, als

Konsumentenberatung dagegen steuern? Ich kenne zwar die Zahlen nicht, wieviel Geld jährlich für Werbebotschaften, für die Werbung ausgegeben wird. Ich kann Ihnen nur sagen, bei uns in Salzburg gibt die Arbeiterkammer 9 Millionen aus, ich schätze, daß das Werbepotential in Salzburg hundertmal größer ist, und so frage ich Sie, wie man mit diesen Möglichkeiten dagegensteuern kann. Ich bekenne mich – und möchte zum Schluß kommen – dazu, daß Konsumenteninteressen organisiert werden müssen. Ich bekenne mich auch dazu, daß es vielmehr Verbraucherinitiativen geben müßte, als es sie derzeit in Österreich gibt. Dies erfordert auch für beide eine entsprechende Finanzierung und gestatten Sie, daß ich das noch sage. Verbraucherinformation und Konsumentenberatung wird in Österreich mit Ausnahme vom Verein für Konsumenteninformation von den Arbeiterkammern allein finanziert, obwohl, so zumindest bei uns in Salzburg, jeder Landesbürger dieses Service in Anspruch nehmen kann. Ich bin der Auffassung, daß es auch Aufgabe der öffentlichen Hand wäre, nämlich der Gebietskörperschaften, der Länder, der Kommunen, so wie in der Bundesrepublik oder wie in anderen Ländern der EG, hier aktiv einzugreifen und entsprechende finanzielle Mittel zur Verfügung stellen.

Und ein weiterer Aspekt noch, dann bin ich am Ende, Konsumentenpolitik oder die Organisation der Konsumenteninteressen wird sich ändern. Dozent Hanreich hat das bereits angeschnitten. Wir müssen uns aber auch in Österreich überlegen, wie wir die Interessensvertretung noch verbessern können. Ich möchte da auch ein konkretes Beispiel bringen, wir haben ein Aufsichtsministerium für den Kreditsektor, für den Versicherungssektor, das die Banken und Versicherungen zu beaufsichtigen hat. Sie beaufsichtigen diese großen Unternehmen, vertreten allerdings nicht die Interessen der Konsumenten. Ich meine daher, man müßte – und hier gibt es verschiedene Möglichkeiten, sei es in Form eines Ombudsmannes oder durch eine neuzuschaffende Institution – ein Gegengewicht zu diesem Finanzdienstleistungsbereich schaffen. Abschließend gestatten Sie mir noch zwei Bemerkungen. Ich persönlich bin der Meinung, Konsumenten brauchen Schutz durch den Staat, die Regulierung darf daher nicht einseitig gesehen werden, das ist das erste. Und das zweite: Wissen ist Macht, in diesem Sinne hoffe ich auch, daß in den nächsten Jahren im Bereich der Konsumentenerziehung etwas passiert. Danke.

Herbert Geyer

Wenn man der letzte in der Reihe ist, hat man den Vorteil, auf seine Vorredner noch eingehen zu können, und den Nachteil, daß einem sehr viel weggesagt worden ist. Mein Referat wird dadurch um einiges kürzer.

Zu dem, auf was ich eingehen wollte: Mich hat es mit großer Heiterkeit erfüllt, daß ausgerechnet die Handelskammer das BTX als Beispiel nimmt. Die Geschichte war so: Das haben das Monopolunternehmen Post und der sozialistische Verkehrsminister beschlossen, und zwar so „fortschrittlich" beschlossen, daß das Gerät, das in Österreich eingeführt wurde, mit keinem anderen in Europa kompatibel war. Die Handelskammer, bzw. allgemein die Unternehmervertretungen haben das gefördert, weil sie damit möglichst direkt Geschäfte machen wollten, also direkt bestellen, direct banking und so, und die Arbeiterkammer hat es verhindert, indem sie gerade diese Möglichkeiten nicht zugelassen hat. Deswegen gibt es bei uns so gut wie kein BTX.

Das was ich sagen wollte, hat im wesentlichen schon Herr Dozent Prisching gesagt. Der Konsument – was ist überhaupt der Konsument? Sind wir Konsumenten, definieren wir uns als Konsumenten? Ich für meinen Begriff gehe zwar öfters einkaufen, bin auch zuweilen beruflich in der Situation, Kaufentscheidungen zu treffen, aber ich habe nicht das Empfinden, daß das Wort „Konsument" auf mich zutrifft. Ich bin Österreicher, Journalist, ich bin auch sonst noch alles mögliche, aber Konsument bin ich bestenfalls in dem Augenblick, in dem ich einkaufe. Dieses Bewußtsein wird vermutlich auch den meisten anderen fehlen und damit beginnt's eben schon zu kranken. Wer nicht professioneller Konsument ist, z. B. professioneller Einkäufer, der fühlt sich eben nicht primär als Konsument. Ich vermute, daß Leute, die mehr einkaufen und öfter einkaufen, seltener Irrtümer begehen, weil sie mehr Erfahrung damit haben. Wenn also der Konsument sich bewußt wäre, daß er Konsument ist, und nichts andere zu tun hätte, dann würde auch der Markt bestens funktionieren. Tut er leider nicht, denn – das haben ja meine Vorredner ausgeführt – es gibt zu wenig Informationen, man kennt sich nicht aus und wird dabei auch nicht besonders gut unterstützt. Ich habe z. B. schon vor 17 Jahren, glaub' ich, in der Schweiz mit großer Befriedigung festgestellt, daß es möglich ist, sogar bei Haarshampoo draufzuschreiben, wieviel 100 Milliliter davon kosten. Es ist bei uns nicht möglich, auf Waschmittelpackungen wenigstens ein einheitliches Maßsystem zu verwenden. Einmal sind's Laugenliter, dann sind's wieder Gramm, die drinnen sind, man kann also bei verschiedenen Packungsgrößen, die jetzt wieder üblich werden, nicht einmal Mengen unterscheiden, geschweige denn Qualitäten oder gar ökologische Kriterien. So wie die Dinge liegen, kann also der Handel mit den Konsumenten weitgehend tun, was er will. Auf diese Weise werden Gewinne privatisiert und allfällige Schäden verstaatlicht bzw. auf den Konsumenten direkt abgewälzt.

Mein Zugang zum Thema ist – weil ich ja politischer Journalist bin – zunächst einmal der politische, und weil ich Umweltjournalist bin, der Umweltaspekt. Deswegen möchte ich das, was ich zu sagen habe, an diesem Aspekt aufhängen, der, wie mir scheint, ein nicht unwesentlicher ist.

In Österreich fallen jährlich zwei Millionen Tonnen an Hausmüll an, davon machen 30% an Masse Verpackungen aus, an Volumen sind es sogar 50%. Ich glaube, daß die wenigsten von uns großes Interesse haben, diese Verpackungen käuflich zu erwerben und dann über die Müllgebühren auch noch dafür zu sorgen, daß sie wieder verschwinden. Dieses Interesse liegt eher im Handel, der durch die schöne Verpakkung mehr – oder sein Produkt besser am Markt unterbringen kann.

In diesen zwei Millionen Tonnen Hausmüll befinden sich 6% Altpapier, 4% Altglas, ein bißchen was noch an Alttextilien, rund sieben Tonnen an gefährlichen Giftstoffen, geschätzt werden bis zu zehn Tonnen, tatsächlich gesammelt werden davon drei Tonnen. Es wird daher auch einiges unternommen, um z. B. diese Problemstoffe, um die wiederverwertbaren Stoffe wieder aus dem Müll herauszubekommen und wiederzuverwerten, wobei das Problem darin besteht, daß die Gemeinden, die ja für die Müllentsorgung primär zuständig sind, im allgemeinen erst dann etwas tun, wenn's wirklich nicht mehr anders geht, und die Industrie das ganze nur sehr mäßig unterstützt.

Es hat in letzter Zeit sehr viele Versuche gegeben, auch von Industrieseite, Recycling zu propagieren, z. B. wird jetzt sogar PVC recycliert. Was für einen Sinn das haben soll, ist mir nicht klar, weil man es nicht wirklich verwenden kann – bzw. mir ist schon klar, was es für einen Sinn haben soll: Es besteht nämlich die Gefahr, daß es verboten wird. Also muß man tun, als wäre es ganz was Grünes. Auch Styropor wird jetzt schon recycliert, was rein technisch sehr schwierig sein wird, weil das Styropor nur dann wiederverwendet werden kann, wenn es völlig sauber ist, ansonsten kann man es allenfalls als Füllmaterial im Straßenbau verwenden – und das könnte man mit dem ungetrennten Hausmüll auch schon fast.

Besonders auffällig ist es in puncto Altpapier. Es landen ungefähr 50.000 Tonnen Altpapier im Müll oder werden anderweitig entsorgt. Ungefähr die Hälfte davon könnte wirtschaftlich herausgeholt werden, tatsächlich ist es ungefähr ein gutes Fünftel. Die österreichische Papierindustrie verbraucht aber ungefähr 1.000.000 Tonnen Altpapier im Jahr, davon werden 55% zu mäßigen Preisen importiert, was nicht zuletzt auch dadurch erklärbar ist, daß Altpapier in Österreich keinerlei Wert mehr hat. Früher einmal war es ja noch möglich, damit das Rote Kreuz zu finanzieren. Seit die Konsumenten so weit sind, Umweltbewußtsein zu zeigen und das Zeug nicht wegzuschmeißen, sondern zu sortieren, kann man das Altpapier allenfalls dann anbringen, wenn man's zur nächsten Papierfabrik führt und den Leuten dort schenkt.

Wenig Einfluß hat das auf den Preis von recycliertem Papier – der ist nach wie vor höher als der von Normalpapier, obwohl die Herstellung umweltgünstiger und auch kostengünstiger sein sollte. Mit dem Markt haut's also nicht ganz hin.

Das Hauptproblem ist außerdem, wir beschäftigen uns die ganze Zeit mit Hausmüll, wenn man vom Müllreduzieren redet. Da hat z. B. in diesem Raum am 18.

Oktober 1990 Dr. Gerhard Vogel, ein Universitätsprofessor für Abfallwirtschaft von der Wirtschaftsuniversität Wien, nebenbei ist er auch noch der Abfallberater der Gemeinde Wien, ein Referat gehalten und hat da u. a. gesagt, Abfälle aus Betrieben sind ein mehrfaches des Hausmülls, „diese sind in den oben angegebenen Restmengen" – da hat er aufgezählt, was durch Recycling usw. vermieden werden kann – „noch nicht berücksichtigt, dürfen aber keinesfalls übersehen werden". Das ist die einzige Stelle, an der Industrie- und Gewerbemüll in diesem Referat erwähnt wurde, und in Klammer steht noch dabei, dieses Mehrfache des Hausmülls ist ein Faktor fünf bis 20. Der Hausmüll macht zwei Millionen Tonnen aus, der Industrie- und Gewerbemüll nach den letzten Daten, die mir zu Verfügung stehen, zehn Millionen Tonnen. Alle Anstrengungen, die von der Politik oder auch von Interessensvertretungen getätigt werden, gehen in die Richtung, den Hausfrauen einzureden, daß sie dafür verantwortlich sind, daß die Gewässer sauber und die Mülldeponien leer bleiben. Die Industrie ist davon weniger berührt, bzw. wie es der Herr Dozent Han-reich formuliert hat: „Das betrifft uns nicht so."

Um jetzt wieder zum Konsumenten zurückzukommen, bzw. zum verkauften Konsumenten: So wie es mit dem Müll passiert, passiert's ja grundsätzlich. Die Verantwortung für die Kaufentscheidung wird grundsätzlich dem Letztverbraucher angelastet, der keinerlei Einfluß darauf hat, wie produziert wird, was produziert wird, unter welchen Bedingungen wie und was importiert wird, er trägt nur die Verantwortung dafür. Damit sind wir beim Kammerstaat.

Österreich ist so organisiert, daß im wesentlichen die Interessensvertretungen sich etwas ausmachen und das Parlament dann zustimmt. Dort sitzen ja dieselben Interessensvertretungen drinnen und haben auch die Apparate, die das Parlament überhaupt erst am Laufen erhalten. Wir haben ja erst vor kurzem erfahren, daß auch nach Ansicht des Klubobmannes der ÖVP das Parlament gar nicht in der Lage wäre, ein Budget zu kontrollieren, weil es einfach das Personal dafür nicht hat. Speziell in Konsumentenfragen, aber auch in Umweltfragen, eigentlich in allen technischen Fragen, in allen Fragen, wo es um kompliziertere Sachzusammenhänge geht, bis hin zum ASVG, ist das Parlament darauf angewiesen, daß die Sozialpartner aus ihrem Sachverstand heraus, aus den Geldmitteln heraus, die ihnen wir alle als Zwangsmitglieder zur Verfügung stellen, die Vorarbeiten erledigen, damit die Abgeordneten dann einigermaßen vernünftig entscheiden können. Interessensvertreter für Konsumenten gibt es auf Kammerebene nicht – die Arbeiterkammer macht's als Hobby, das ist ihr sehr hoch anzurechnen, aber eine eigentliche Interessensvertretung auf dieser Ebene gibt's nicht, und die Sozialpartner haben grundsätzlich einmal andere Interessen. Zumindest die Handelskammer hat eindeutig nicht das Interesse, dem Konsumenten das zu bringen, was er gerne kaufen möchte, sondern sie haben die Interessen ihrer Mitglieder zu vertreten, und das sind eben die, die etwas verkaufen wollen. Die Arbeiterkammer hat primär das Interesse, die Angestellten in den Unternehmungen, die etwas verkaufen wollen, zu schützen und ihre Rechte dort am Arbeitsplatz wahrzunehmen. Daß sie nebenbei alle Konsumenten sind, ist schon richtig, aber das ist eben nicht der Grund, warum sie zur Arbeiterkammer zusammengeschlossen wurden.

Man sollte also, glaube ich, versuchen, die Sozialpartner wieder ein bißchen auf das zurechtzustutzen, wofür sie eigentlich da waren, auf die Vertretung von ganz konkreten Interessen ihrer Mitglieder. In konkreten Situationen ist es keine Frage, daß sie sich z. B. zusammensetzen sollen, überall, wo es um Arbeitskonflikte oder um mögliche Arbeitskonflikte geht, natürlich sollten Arbeitsbedingungen zwischen den Sozialpartnern ausgehandelt werden, aber ich glaube, in den anderen Fragen würde es genügen, sie zur Mitarbeit aufzufordern, soweit es notwendig ist. Z. B. bei der Umweltgesetzgebung sollte das Ziel politisch definiert werden, und dann kann man mit der Handelskammer darüber reden, wie sie es technisch schaffen wird, dieses Ziel zu erreichen, bzw. wie es günstig ist, dieses Ziel in konkrete Gesetze zu gießen. Was herauskommt, wenn man mit den Sozialpartnern über Umweltgesetze grundsätzlich diskutiert und sie entscheiden läßt, hat man z. B. beim Abfallwirtschaftsgesetz gesehen oder auch bei den Verordnungen dazu. Von den sieben oder acht Verordnungen der Frau Dr. Flemming gibt's meines Wissens nur noch eine. Die letzte ist auf Intervention der Bundeswirtschaftskammer drei Tage nach ihrem Inkrafttreten am 4. Jänner wieder außer Kraft gesetzt worden – das wäre eine Verordnung gewesen, mit der Batterien und Leuchtstoffröhren mit einem Pfand belegt würden. Sie hätte vermutlich einiges an Müllreduzierung bringen können, speziell handelt es sich dabei ja um Sondermüll.

Wenn es überhaupt eine Interessensvertretung der Konsumenten gibt, dann sehe ich die auf der Ebene des Parlaments, denn jeder Konsument, sofern er eimal über 18 ist, ist auch Wähler und hat da durchaus die Möglichkeit, mitzubestimmen. Man müßte nur etwas mehr Wert darauf legen, daß die Leute, die man zu seinen Vertretern wählt, auch das tun, was man selber will. Danke.

DISKUSSION

Publikum:

Herr Mag. Maier, Sie haben gesagt, in der Konsumentenpolitik sei in der letzten Legislaturperiode nur wenig passiert. War dies nur die Schuld der Regierung oder lag die Schuld nicht auch bei den Sozialpartnern, weil man sich nicht einigen konnte? Es ist ja hinlänglich bekannt, daß in Österreich in diesem Bereich letztlich nach wie vor die Kammern das Sagen haben. Redet man sich da seitens der Kammern nicht auf die Regierung aus?

****

Johann Maier:

Was haben die Kammern in einer großen Koalition zu sagen? Ich sage Ihnen jetzt meine Meinung: In bestimmten Bereichen zu wenig. Ich erinnere mich an die Politik der letzten Jahre, wo versucht wurde, über sogenannte Initiativanträge Gesetzesvorhaben durchzubringen. Wird ein Initiativantrag durch die Koalition erstattet, dann kommt es zu keinem Begutachtungsverfahren. Zwei Beispiele: Im letzten Jahr dürften sich – so vermute ich – die Rechtsanwälte aller Parteien zusammengeschlossen haben, um über ihre Tarife zu reden. Es hat einen Initiativantrag gegeben ohne Diskussion in Österreich, und die Tarife der Rechtsanwälte sind um 10% hinaufgesetzt worden. Zweites Beispiel: Das zweite Wohnrechtsänderungsgesetz wurde im Vorgriff auf die große Wohnrechtsreform beschlossen. Interessenvertretungen wie z. B. die Mietervereinigung, oder die Arbeiterkammern oder auch die Immobilientreuhänder wurden nicht gefragt. Was ich damit sagen will, die österreichische Politik entzieht sich, wenn Sie so wollen, der Kontrolle der Kammern, allerdings zum Nachteil für die Betroffenen und auch vielleicht, um bestimmte Interessen zu wahren. Das möchte ich einmal grundsätzlich festhalten.

Das was Sie angesprochen haben, das ist einfach die Sozialpartnerpolitik in Österreich und was ich hier sage, ist meine persönliche Meinung. Ich stehe dieser Politik teils positiv, teils negativ gegenüber. Im Bereich Konsumentenpolitik ist es uns gelungen, gemeinsam, und das möchte ich betonen, ein Konsumentenschutzgesetz zu schaffen, um das uns die Verbraucherzentralen in der Bundesrepublik beneiden. In der Bundesrepublik haben sie eine ganz andere Organisation der Kosumenteninteressen, hier gibt es die Verbraucherzentralen in jedem Bundesland. Diese Verbraucherzentralen sind nicht bei Begutachtungen dabei, und was passiert jetzt im deutschen Bundestag? Die Lobbyisten setzen sich durch. Bei der Frage des Rücktrittsrechtes bei Haustürgeschäften sind in der Bundesrepublik die Versicherungen ausgenommen. Bei uns ist das anders. Das möchte ich sozusagen als ein positives Beispiel zur Sozialpartnerpolitik herausstreichen.

Der negative Teil liegt für mich darin, daß, wenn es um begründete Konsumenteninteressen geht, diese von seiten der betroffenen Innungen oder überhaupt der Bundeswirtschaftskammer verhindert werden. Ich möchte Ihnen auch ein Beispiel sagen. Wir haben vor vier Jahren eine Verordnung über Ausübungsregeln für Partnervermittler verhandelt. Das war damals ein enormes Problem bei uns in den Beratungszentren, und wir waren der Meinung, daß bei Haustürgeschäften, auch bei Anforderung – wenn der Konsument selber angebahnt hat – aufgrund dieser besonderen Problematik dem Konsumenten oder der Konsumentin ein Rücktrittsrecht einzuräumen sei und daß sogar eine Bedenkfrist noch dazu-

kommen müßte. Die Bundeswirtschaftkammer hat sich dagegen gewehrt. Was ist passiert: Damit wir überhaupt zu einer Regelung kamen, mußten wir einige Stufen runtersteigen, und es wurde eine Verordnung geschaffen, die weder die eine Seite nocht die andere befriedigt hat. Und damit bin ich beim zentralen Punkt: Sozialpartnerpolitik setzt eben voraus, daß sich die beiden Partner einigen. In Umwelt- und Konsumententhemen ist es in den letzten Jahren nicht zu der notwendigen Einigung gekommen, sei es bei Regelungen für Vermögensberater, sei es beim Maklerwesen. Man ist als Konsumentenschützer sozusagen allein auf weiter Flur, und hier kommt dann das zu tragen, was ich in meinem Kurzreferat darzustellen versuchte, daß es innerhalb der Abgeordneten unseres Nationalrates – und hier nehme ich keine Partei aus – keine Lobbyisten für Konsumentenpolitik gibt.

****

Hanspeter Hanreich:

Erste Bemerkung: Die Bundeskammer ist nicht an allem schuld. Zweite Bemerkung konkret dazu: Auch wir sind sicherlich nicht für die Erhöhung der Rechtsanwaltstarife gewesen, das ist aber eben ein geschützter Bereich in Österreich, der sogar mit Preisfestsetzungen behördlich geschützter Art noch immer vorgehen kann. Dritte Bemerkung: Dazu, daß es bei verschiedensten Fragen des Konsumentenrechts in der vergangenen Legislaturperiode zu keinen Einigungen gekommen ist, liegt sehr viel an einzelnen Personen, die auch in Ministerien oder legistisch tätig sind, die oft nicht in der Lage sind, die Bedürfnisse so zu formulieren, daß es eben zu einer Einigung kommen kann. Nur stehen wir halt allgemein politisch vor einer neuen Lage, und das hat sich in den vergangenen Legislaturperiode besonders herausentwickelt. Einerseits sagt man in der Öffentlichkeit, Ihr Interessenvertretung – Sozialpartner, bitte kümmert euch doch wirklich um eure eigenen Angelegenheiten, um die Interessenvertretung. Wenn aber dann die Interessenvertretungen sich auf ihre Grundaufgaben beschränken, sagt man, die Sozialpartner haben nichts zusammengebracht, und das was das Parlament zusammenbringen könnte, das habt ihr noch verhindert. Also man muß sich halt schon überlegen, welche Funktion man da den einzelnen Organisationen zubilligen will.

Und zuletzt möchte ich schon noch eine Korrektur anbringen zu dem BTX-Beispiel bitte. Das hat der Herr Redakteur Geyer völlig falsch mitbekommen offenbar in meinen Ausführungen. In keiner Weise hat die Bundeskammer, und ich glaube auch nicht, daß die Arbeiterkammer das BTX verhindert hat. Das war ein Produkt, das von dem Monopolisten Post eben in einer bestimmten Weise präsentiert wurde, das hat sich eben nicht durchgesetzt, weil es eben viel zu kompliziert und eben der Bedarf nicht gegeben war und gewisse technische gerätemäßige Probleme vorhanden waren. Es hat sich nicht bewährt und war für mich nur ein Beispiel dafür, daß eben zentrale Entscheidungen von irgendwelchen Behörden oder staatlichen Monopolen durchaus die Bedürfnisse nicht besser einschätzen können als der einzelne Konsument.

****

Publikum:

Ich habe den Eindruck, daß Österreich ein Staat ist, in dem jeder selber schuld ist, wenn er ein Konsument ist. Er wird offenbar nicht ausreichend vertreten und ich erlebte es in meiner Sparte. Wir Tierärzte sind zu einem beträchtlichen Teil unserer Tätigkeit tatsächlich Konsumentenschützer, indem wir eine ganze Reihe Tätigkeiten im Lebensmittelbereich zu erfüllen haben. Das ist die Fleischuntersuchung, die Kontrolle der Lebensmittel, etc. In diesen Bereichen erleben wir ständig ein Versprechen von Verbesserungen, die nicht gehalten werden. Beispiele: Das Lebensmittelgesetz 1975 hat damals bei der Gesetzwerdung eine Passage enthalten, die noch immer drinnen ist. Dort heißt es, der Bundesminister hat bis zum 30. Juni 1978 eine Verordnung zu schaffen, in welcher alle möglichen Regelungen enthalten sind und an diese Verordnungswerdung sind die Strafbestimmungen gebunden. Die Verordnung fehlt noch heute, daher können die Strafen nicht in dem Ausmaß durchgezogen werden. Der Konsument ist hier eindeutig nicht geschützt. Bei dem Schweineskandal vor einigen Jahren in Niederösterreich hat der zuständige Ministerialrat im Fernsehen von sich gegeben: „Diese Verordnung brauchen wir nicht."

Ein anderes Beispiel: Auch die Frau Doktor Karisch hat sich meines Wissens vor etwa einem Jahr sehr vehement geäußert, daß nicht nur das Fleisch von Haustieren aus der Säugetierklasse, sondern auch das Geflügel und das Wild einer fachmännischen Untersuchung unterzogen werden sollten. Zur Zeit ist die Situation ganz anders. Absichtserklärungen sind abgegeben worden, aber wieder auf die lange Bank geschoben. Die Situation in Österreich ist so, wir exportieren Wild. Die Länder, die von uns Wild übernehmen, z. B. die BRD oder Schweiz, verlangen tierärztliche Kontrollen. Wild, das diesen Kontrollen nicht standhält, wird nicht exportiert, landet bei unseren Wildbretwochen.

****

Publikum:

Ich bin Mitarbeiter in der Handelskammer. Der Konsumentenschutz gehört zu einer funktionierenden Marktwirtschaft, selbstverständlich, dem ist voll und ganz beizupflichten, allerdings muß hier wohl eine Wechselwirkung in der wirtschaftlichen Beziehung betont werden. Konsumentenschutz gibt es bitte überhaupt nur dort, wo es eine Marktwirtschaft gibt. Im Osten kennen sie keinen Konsumentenschutz, und da möchte ich auch dem Kollegen aus der Arbeiterkammer widersprechen. Weniger Staat bedeutet nicht weniger Schutz des Konsumenten.

Schlagwort: In Konfliktsituationen bleibt der Konsument auf der Strecke, weil er keine eigene Interessenvertretung hat, Beispiel Ladenschluß. Da ist wohl klarzustellen, die Sozialpartner haben – nachdem also der Verfassungsgerichtshof aufgehoben hat – dem Gesetzgeber eine Kompromißlösung vorgeschlagen, weil die Politik einfach nicht fähig war, eine Lösung zu finden. Man kann also leicht auf die Sozialpartner schimpfen, weil sie etwas getan haben, was eigentlich Sache der Politiker wäre. Es hat niemand die Politiker daran gehindert, eine vernünftigere oder bessere Lösung zu finden.

Es ist auch angeklungen die Frage des Machtverhaltens der Unternehmen, also speziell des Händlers gegenüber dem Konsumenten. Dieser traue sich nicht, sein Recht zu verlangen. Es sind einige Kaufleute da und die können das also wirklich bestätigen, daß die Mehrzahl der Reklamationen oder der Umtauschwünsche ohne gesetzliche Verpflichtung selbstverständlich erfüllt wird, nur alles kann man natürlich auch nicht hinnehmen. Danke.

****

Publikum:

Ich habe eine ganz konkrete Frage. Der Herr Redakteur Geyer hat erwähnt, daß das Recycling von PVC zu schädlichen Endprodukten führt. Soweit mir bekannt ist, entsteht Granulat. Wie weit ist das schädlich und aus welcher Überlegung heraus erfolgt dann überhaupt ein Recycling. Irgendeine Absicht muß damit verbunden sein. Danke.

****

Herbert Geyer:

Ich habe nicht gesagt, daß es schädlich ist, sondern daß es nutzlos ist. Es gibt kein vernünftiges Produkt, das man aus dem recyclierten PVC herstellen kann, sondern nur unintelligente Produkte wie Schüttmaterial, Blumentöpfe, Straßenbegrenzungen. Recycling soll ja grundsätzlich den Sinn haben, wieder annähernd gleichwertige Produkte aus dem zu recyclierenden Material zu kriegen. Praktisch alle Kunststoffe sind nur sehr begrenzt zum Recyclieren geeignet, zumal es derzeit nicht einmal möglich ist, eine Deklaration vorzuschreiben, welcher Kunststoff da verwendet wird. Es ist praktisch unmöglich, Kunststoff so sortenrein zu sortieren, daß man sie dann sortenrein wieder verwenden könnte. Die Motivation ist sicher, das PVC aus dem Müll rauszukriegen, weil in der Verbrennung bzw. auch in der Deponie ist es extrem giftig und kann Dioxin erzeugen. Die gesetzliche Handhabe für ein PVC-Verbot gäbe es, es würde eine Verordnung des Umweltministeriums genügen.

****

Publikum:

Es wurde gesagt, daß der Konsument hilf-

los sei. Ich bin in der Lebensmittelbranche tätig. Meine Erfahrung geht genau in die gegenteilige Richtung. Meine Kunden, die ins Geschäft kommen, wissen genau, was sie wollen, sind genau über die Beschaffenheit der Ware informiert und sie wissen sich auch zu schützen.

****

Publikum:

Ich möchte wissen, ob es möglich wäre, eine Belangsendung einzubauen für den Konsumentenschutz als Gegenpol zu den Werbesendungen, denn die Information erfolgt ja sehr über die Werbung. Auch gerade bei der Jugend wäre es wichtig, in der Schule das richtige Konsumverhalten zu lernen, ohne Polarisierung dafür oder dagegen.

****

Manfred Prisching:

Ein bißchen macht sich heute die Bundeswirtschaftskammer besonders klein in ihrem Einfluß. Sie hat fast nirgends mehr Einfluß, hat man den Eindruck, wenn man dem Kollegen Hanreich zuhört. Ganz so ist es nicht. Ich bin sozusagen ein begeisterter Befürworter der Sozialpartnerschaft, ich glaube, daß wir diesen Einrichtungen einen guten Teil unseres Wohlstandes verdanken, auch der stabilen wirtschaftlichen Entwicklung in unserem Lande, daß sie aber schon mit einigen Problemen zu kämpfen hat, und die Sozialpartner sind sich dessen auch heute sehr bewußt.

Es ist irgendwie schon eine Verlegenheitslösung, daß der Konsumentenschutz einfach so zur Arbeiterkammer hinzugeklebt worden ist. Natürlich sind die Arbeitnehmer viele Leute, und alle Konsumenten gehören geschützt und irgendwie ist es schon besser dort, weil die Alternative in der Bundeswirtschaftskammer ist. Aber ein bißchen eine Verlegenheitslösung ist es schon. Das ist eine zweite Funktion neben der normalen ökonomischen Interessenvertretung der Arbeitnehmerinteressen. Und es ist völlig klar, daß diese beiden Funktionen nicht immer fugenlos zusammengehen, daß es da auch Konflikte gibt, da knirscht's halt dann in dieser Interessenvertretung, wie das schon heute mehrfach erwähnte Beispiel Ladenschlußgesetz typisch zeigt.

Noch eine Bemerkung zur Sozialpartnerschaft; es gibt glaube ich unterschiedliche Problembereiche, wie das zwischen Regierung und Sozialpartnern gespielt wird, das muß man, glaube ich, nach einzelnen Bereichen unterschiedlich sehen. Da gibt es Probleme, die werden in aller Ruhe von der Sozialpartnerschaft ausgehandelt und vom Parlament klaglos akzeptiert. Da gibt es hie und da Probleme, da verhandeln die Sozialpartner dahin, auf einmal wird es irgendwie ein politisch heißes Thema. Die Sozialpartner werden ausmanövriert, es kommt zu einem heißen Parteienkampf, es wird politisch ausgetragen. Es gibt auch hie und da einen umgekehrten Weg, es gibt politisch heiße Themen, an denen sich die Parteien fast die Finger verbrennen, und da sagt man, na das machen die Sozialpartner, wir geben das aus dem politischen Bereich raus. Da gibt es keine generellen Schemata, sondern das geht ein bißchen auch nach dem Spiel der politischen Stimmungen sehr unterschiedlich.

Noch eine Bemerkung zur Funktion der Märkte. Die wichtigste disziplinierende Funktion für Unternehmer ist Konkurrenz, das würde ich also voll und ganz unterstreichen. Der Nachbar schaut immer schon über die Schulter. Das ist der wichtigste Druck, dem Unternehmer ausgesetzt sind. Aber Märkte sind immer auch disziplinierte Märkte. Seit Adam Smith wissen wir das. Adam Smith wird immer – 200 Jahre ist er tot – als der Gründervater der liberalen Marktwirtschaft bezeichnet, in Sonntagsreden zitiert, gelesen hat ihn niemand. In Wahrheit hat Smith sehr genau gewußt, wie Märkte funktionieren, daß sie staatlich genau kontrolliert, auch installiert, überwacht werden müssen, damit dieses freie Spiel der Kräfte und das dynamische Element der Märkte wirklich zum Zug kommen kann. Margret Thatcher hat nie kapiert, was ein Markt ist. Ich glaube, daß wir das in Mitteleuropa sehr gut lösen, was Märkte und den Ausgleich, also auch von asymetrischen Bedingungen, auf diesen Märkten betrifft.

****

Johann Maier:

Ich möchte noch eines sagen zu dem, was der Herr Redakteur Geyer gesagt hat, die Arbeiterkammern oder Gemeinden betreiben nebenbei Konsumentenschutz. Es stimmt, daß es vielleicht Länderkammern gibt, wo also Konsumentenschutz nicht den Stellenwert besitzt wie z. B. bei uns in Salzburg. Ich möchte aber nicht verhehlen, daß es natürlich zu Konfliktsituationen kommt. Konfliktsituationen ergeben sich dann, wenn wir den vergleichenden Warentest durchführen, eine Preiserhebung, jetzt sag ich einfach ein Beispiel, und da ist der rote Konsum dabei, weil wir sind die rote Arbeiterkammer und dann kommen die Betriebsräte. Es gibt schon Probleme, allerdings sind die Ergebnisse, die bei uns durch Tests belegt worden sind, durch Untersuchungen wann immer, der Öffentlichkeit, und zwar ungekürzt auch zur Verfügung gestellt worden.

Ich sag noch ein Beispiel, weil ich bin gestern angesprochen worden von den Immobilientreuhändern bei einem Referat, die haben zu mir gesagt, es würde uns freuen, wenn einmal in Wien, auch gegen die Stadt Wien, die keine ordentlichen Betriebskostenabrechnungen legt, von der Arbeiterkammer vorgegangen würde. Ich weiß es nicht, ich kann's nicht verifizieren. Ich weiß auch nicht, wie die Stadt Graz abrechnet. Ob die Betriebskostenabrechnungen bei den Gemeindewohnungen der Rechtssprechung des obersten Gerichtshofes entsprechen. Wir haben in Salzburg die Stadt Salzburg geklagt. Wir haben in vier Fällen den Rechtsschutz übernommen und die Stadt Salzburg hat sich dann einfach geändert und seitdem rechnet sie ordentlich ab. Das also zu der Anmerkung nebenbei Konsumentenschutz.

Und dann eines noch. Ich habe in meinem Referat ganz ausdrücklich von der Marktmacht der Unternehmerseite und von den unterlegenen Konsumenten gesprochen. Ich gebe zu bedenken, daß hier die Branchen sehr unterschiedlich sind. Es gibt halt einfach Branchen, in denen Konsumenten besonders benachteiligt werden, z. B. Wohnbauwirtschaft. Seit über zehn Jahren haben wir ein Konsumentenschutzgesetz. Die Verträge, die verwendet werden, man braucht sie nur ansehen, entsprechen bitte nicht den Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes. Ein besonderes Problem stellt, und das möchte ich auch noch sagen, die Frage der Kontrolle gesetzlicher Bestimmungen in Österreich dar. Kontrolle heißt, daß jemand herumgeht und schaut, ob gesetzliche Bestimmungen eingehalten werden und daß er dann bestraft. Ich meine, man müßte ja gar nicht strafen, man müßte sich ja darauf verlassen, daß der Norm-Adressat (nämlich das ist der Unternehmer), sich an die gesetzlichen Bestimmungen hält. Ich sage Ihnen auch ein Beispiel: Nehmen wir das Chemikaliengesetz her, da gibt es ganz seriöse Bestimmungen drinnen wie z. B. daß jeder Betrieb, der Gifte herstellt und in Verkehr setzt, einen Giftbeauftragten zu bestellen hat, der die Einhaltung des Chemikaliengesetzes zu überprüfen hat. Ich frage Sie, wie viele Giftbeauftragte gibt es in der Steiermark? In Salzburg weiß ich, daß es fast noch keine gibt.

Wie schaut es aus mit der Einhaltung der Verordnung über die Abgabe mindergiftiger Stoffe und Zubereitungen? Wir haben eine eigene Verordnung, in der ist genau geregelt, wie die Stoffe im Betrieb gelagert sein müssen und wie sie gekennzeichnet werden. Wenn Sie durch einen großen Lebensmittelfachhandel gehen, wo Reinigungsmittel auch verkauft werden, werden Sie diese Kennzeichnung nicht finden. Ich meine daher und appelliere daher auch an die Vernunft der Unternehmer, gesetzliche Bestimmungen nicht sozusagen unter der Strafsanktion zu sehen, sondern als eine Verhaltensregel, an die man sich zu halten hat. Denn den Behördenapparat, den wird man in Österreich nicht auf die Füße stellen können, um die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen zu kontrollieren.

****

Herbert Geyer:

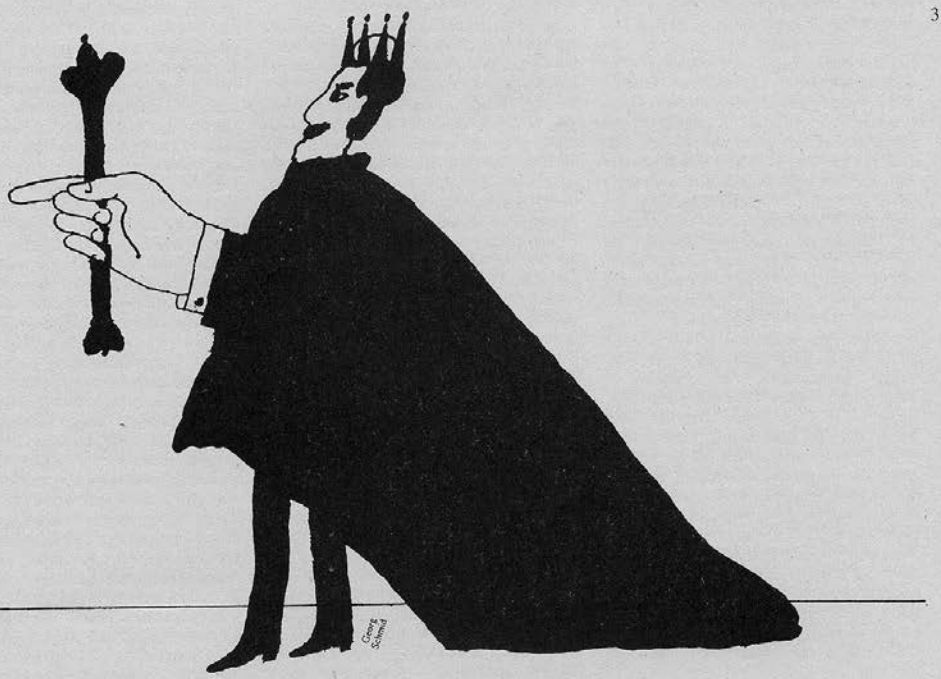
Ein paar Bemerkungen noch zu verschiedenen Wortmeldungen: Diese Rechtsanwaltsgebühren, die da mehrfach angesprochen worden sind: Im Parlament sitzen sowohl der Präsident der Bundeswirtschaftskammer als auch der Präsident der Arbeiterkammer, sogar der Präsident der Landwirtschaftskammer sitzt dort. Die haben alle dafür gestimmt.

Dazu, daß die Arbeiterkammer nebenbei Konsumentenschutz betreibt: Gegründet ist die Arbeiterkammer jedenfalls dafür

nicht worden, aber ich gestehe, mir ist die Arbeiterkammer als Konsumentenschützer immer noch lieber als die Handelskammer. Daß die Sozialpartner überall drinnen sind, Sie haben das Plädoyer für die Sozialpartner versucht. Mir ist zum Beispiel nicht einsichtig, warum die Sozialpartner bei der Ferienordnung für die Schulen mitreden sollen. Wenn dann herauskommt, daß die Semesterferien dann stattfinden, wenn der Fremdenverkehr Nebensaison hat und daher eine zweite Saison braucht. Der Vorschlag ist gekommen, unnötige Produkte zu verbieten oder einzuschränken, oder Werbung einzuschränken. Ich glaube, man sollte diese Dinge doch eher dem Markt überlassen. Nur so wie der Markt ist, kann er's nicht, da wird man eben an manchen Stellen ein bißchen stützend eingreifen, indem man z. B. Dinge, die unerwünscht sind, steuert. Das Wort Steuer kommt ja davon, man kann Rohstoffe mit Steuern belegen, um zu verhindern, daß sie verschwendet werden. Man kann Giftstoffe besteuern, um damit zu verhindern, daß sie unnötig eingesetzt werden. Man kann dadurch das Preisgefüge ganz beträchtlich verändern. Man könnte z. B. in Sachen Energie einiges unternehmen, was uns auch volkswirtschaftlich wahrscheinlich einiges bringen würde.

****

Manfred Prisching:
Eine kleine Bemerkung: Ich glaube das Wort „Klumpert" hat Sie fürchterlich gestört. Ich habe das in dem Zusammenhang verwendet, es gibt hochwertige Produkte und es gibt viel Klumpert und es ist sehr schwierig, den Konsumenten da zu beraten. Ich kann auch sagen, es gibt law quality goods und high quality goods, wenn Ihnen das lieber ist. „Klumpert" ist ein umgangssprachlicher Ausdruck, aber so etwas gibt es.
Das zweite ist die Information. Die Dame da hinten hat gemeint, die Konsumenten wissen doch genau, was sie kaufen. Das hängt natürlich jetzt ein bißchen mit den Branchen zusammen, z. B. gibt es auch in der Theorie eine erhebliche Unterscheidung zwischen den Gütern, die oft gekauft werden, und den Gütern, die ganz ganz selten gekauft werden. Semmerln, die ich fast täglich kaufe, kann ich in der Qualität zumindest einmal von der wahrnehmbaren Qualität sehr wohl beurteilen. Andere Dinge werden ganz selten gekauft. Ein Kühlschrank hält 20 Jahre (meiner hält schon 20 Jahre), und solche Entscheidungen fällt man dann natürlich nur alle heiligen Zeiten. Die Grundlage der eigenen Erfahrungen ist da eine zu schmale Basis. Im übrigen ist es natürlich auch bei diversen Nahrungsmitteln so, daß letztlich vielleicht die Konsumenten glauben, sie wissen, was sie da kaufen. Gerade der Bereich Nahrungsmittel ist eine so heikle Geschichte, daß man heutzutage zunehmend eben nicht weiß, was drinnen ist, was man da wirklich kauft. Wildbret war ja ein höchst einleuchtendes Beispiel. Ich weiß nicht, ob die Konsumenten so voll wissen, was sie da doch kaufen. Der souveräne Konsument ist vielleicht doch nicht so souverän auf Märkten.
Man kann auch nicht einfach sagen, entweder es gibt die Planwirtschaft oder es gibt die schöne Marktwirtschaft und da ist der Verbraucher souverän. Das ist das, was ich eigentlich versucht habe, herauszubringen: Daß es eine ganz heikle Balance ist, in der wir uns grundsätzlich befinden, was die Gestaltung der Marktwirtschaft betrifft. Daß wir uns die Möglichkeiten, hier frei zu handeln, frei zu produzieren, frei zu konsumieren, wahren müssen, weil das die Quelle der Dynamik ist. Und daß wir auf der anderen Seite eine sorgfältige institutionelle Gestaltung dieser Marktwirtschaft brauchen, wie das die gescheiten Liberalen auch immer gewußt haben. Daß wir Konsumentenschutz, also bestimmte ganz wichtige Lücken füllen müssen, durch legislative Maßnahmen, durch Informationen und dergleichen, aber daß sich auf der anderen Seite auch wiederum nicht der Konsumentenschutz anmaßen kann zu wissen, was für alle Menschen gut ist. Daß wir natürlich erkennen müssen, daß der Käufer nicht souverän ist, aber daß wir uns nicht andererseits wiederum dahinbewegen dürfen, daß wir den Käufer von vorn bis hinten in Watte wickeln und ihm jede Gefährdung abnehmen und ihn überhaupt als unmündig betrachten. Das ist ja das Problem, drum läßt sich nicht so einfach das eine gegen das andere polarisieren, weil es eben wirklich letztlich inkonsistent immer so ein einerseits, andererseits ist. Aber so kompliziert ist nun einmal die Welt und so kompliziert ist der Konsumentenschutz. Danke.



DER GLÄSERNE BÜRGER

Volkszählung – Adressenhandel – Datenschutz

Im Zeitalter der elektronischen Datenverarbeitung und der zunehmenden Vernetzung von Computersystemen werden persönliche Daten der Bürger kurzfristig abrufbar und verknüpfbar. Niemand von uns weiß, was alles über ihn gespeichert ist. Name, Adresse, Alter, beruflicher Werdegang, Verhaltensauffälligkeiten in der Schulzeit, Krankheitsdiagnosen, Einkommensverhältnisse, Gewohnheiten und Hobbies sind in den verschiedensten Computeranlagen gespeichert.

Im Rahmen der Volkszählung 1991 wird wieder eine Fülle von Daten aller Österreicher erhoben. Werden diese Daten nur für statistische Zwecke verwendet oder personenbezogen gespeichert? Wer hat darauf Zugriff?

Wie sicher sind Daten in Östereich?

Ist unser Datenschutzrecht ausreichend?

Wie ist es möglich, daß Bürger ganz gezielt beworben werden, daß Firmen über ihre Gewohnheiten und Einkommensverhältnisse Bescheid wissen, daß Konsumentendaten als Ware gehandelt werden?

Eva Karisch

Einleitung

Meine sehr geehrten Damen und Herren, in wenigen Wochen findet in Österreich wiederum eine Volkszählung statt. Mit Stichtag 15. Mai wird eine Fülle von Daten der österreichischen Bürger erhoben. Das Statistische Zentralamt hat, wie man hört, 46 Millionen Formulare vorbereitet, die von den Bürgern ausgefüllt werden müssen. Es gibt da Adressenlisten, Objektbögen, Gebäudeblätter, Wohnungsblätter, Zählungslisten für Privathaushalte, Zählungslisten für Anstaltshaushalte, Personenblätter, Ergänzungsblätter, Arbeitsstättenblätter usw. Der Papierberg der Fragebögen ist, wenn man ihn aufeinanderlegt, 3,5 km hoch, das ist so hoch wie der Großglockner.

Die Erhebung kostet 500 Millionen Schilling. Sie ist wichtig als Grundlage für politische Entscheidungen: So ist sie z. B. ausschlaggebend für die Zuordnung der Nationalratsmandate und der Bundesratssitze und auch für den Finanzausgleich zwischen Bund, Ländern und Gemeinden. Jede Gemeinde erhält nach der Anzahl ihrer Einwohner ihre Mittel aus dem Steuertopf. Graz z. B. erhält pro Kopf rund 6000 Schilling, eine kleine Dorfgemeinde erhält zwischen 3000 und 4000 Schilling, die Stadt Wien ca. 7500 Schilling. Jede Gemeinde ist daher natürlich daran interessiert, sehr viele Köpfe zu haben und zu zählen. Man bemüht sich daher auch, möglichst viele Leute zu vereinnahmen, aber dieses Problem betrifft uns heute Abend nicht. Universitätsstädte sind immer bemüht, die Studenten zu erfassen und sich anzueignen, Feriendörfer sind interessiert, die Besitzer von Zweitwohnungen zu vereinnahmen.

Neben der reinen Zählerfassung werden aber auch viele andere, teilweise sehr persönliche Fragen gestellt. Manche Bürger haben bei der Beantwortung dieser Zusatzfragen ein gewisses Unbehagen. Es sind drei Sorgen, die immer wieder genannt werden:

Erstens, die Fragebögen dürfen nicht direkt an das Statistische Zentralamt nach Wien geschickt werden, sondern müssen bei der Gemeinde abgegeben werden, die die Vollständigkeit überprüft, und da bekommen natürlich die Gemeindeangestellten Einblick. Das beunruhigt vor allem auf dem Land, wo der Gemeindesekretär oder die Sekretärin dann eben genau Bescheid weiß oder wissen könnte. Die zweite: Die Auswertung und Speicherung erfolgt im Statistischen Zentralamt in Wien und da sind die Fragen, die sich viele Bürger stellen: Werden diese Daten personenbezogen gespeichert? Ist eine spätere Reidentifikation möglich? Wer alles erhält Zugriff auf diese Daten? Das Statistische Zentralamt hat eine zentrale Datenbank, die unmittelbar verbunden ist mit den Ministerien, mit den Kammern, mit Universitäten, mit Großbanken. Da ergibt sich die Frage, wer kann was abrufen. Und der dritte Punkt, der diesmal wieder kritisiert wird: Es werden auch sehr intime Bereiche erhoben und ausgewertet, nach Ansicht vieler Bürger überflüssigerweise. Ein Beispiel von der letzten Volkszählung aus dem Jahr 1981: Es wurde damals eine Erhebung gemacht, die von manchen Bürgern als Schlafzimmerschnüffelei bezeichnet wurde. Und zwar hat man die Hochzeitsdaten von den Frauen erhoben und die Geburtsdaten der ersten Kinder und man hat festgestellt, ob diese vorehelich gezeugt waren oder nicht. Also man hat nicht nur festgestellt, wieviel uneheliche Kinder haben wir, man hat auch festgestellt, ob ehelich geborene vorher gezeugt wurden. Das hat manche Leute geärgert. Es hat Stimmen gegeben, die waren der Meinung, das sei eine Fleißaufgabe und eine Anmaßung.

Es stellt sich aber überhaupt die Frage, wie sicher sind Daten in Österreich? Von jedem Österreicher ist heute eine Menge von Daten gespeichert. Von Daten aus der Schulzeit angefangen, über Krankheitsbefunde, Arbeitsmarktdaten, bis hin zu eventuellen Vorstrafen. Wer alles hat Zugang zu diesen Daten? Wie gut und sicher ist unser österreichisches Datenschutzrecht? Wen schützt es? Schützt es den Bürger vor Datenmißbrauch oder schützt es eher die Datenerfassung vor den Bürgern, wie manchmal behauptet wird? Wie ist es möglich, daß Bürger ganz gezielt angeschrieben und beworben werden? Woher beziehen die Firmen, die Adressenverlage ihre Informationen? Ein Beispiel aus der Praxis: Frau Gruber hat ein weiches Herz. Sie spendet einer karitativen Organisation für bedürftige Kinder einen größeren Betrag, und siehe da, einige Monate später bekommt sie eine Reihe von Bettelbriefen von verschiedenen anderen karitativen Organisationen. Es scheint sich herumgesprochen zu haben, daß sie spendenfreudig ist. Wie läuft das?

Meine sehr geehrten Damen und Herren, ich habe die Freude, Ihnen heute eine Reihe von sehr kompetenten Referenten vorstellen zu können, die uns in Kurzreferaten informieren werden und uns anschließend auch noch für eine ausgiebige Diskussion zur Verfügung stehen. Ich begrüße sehr herzlich in der Reihenfolge der Statements Herrn Hofrat Johann Ladstätter vom Statistischen Zentralamt in Wien. Er wird uns sagen, wie geheim die Daten der Volkszählung bleiben. Ich begrüße Herrn Doktor Walter Dohr von der Datenschutzkommission in Wien. Er gilt als Experte des Datenschutzrechts in Österreich. Ich begrüße Herrn Doktor Hans Zeger von der ARGE Daten in Wien, das ist eine Gruppe von sehr kritischen Bürgern, die sich professionell mit dem Datenschutz von der Bürgerseite her befassen. Ich begrüße sehr herzlich Herrn Prokurist Michael Mader von der Hans-Pressel-KG in Wien und freue mich, daß er zu uns gekommen ist. Es war gar nicht leicht, jemanden von den Adressenverlagen zu finden und ich bin ihm sehr dankbar, daß er gekommen ist und daß er uns berichten wird, wie in dieser Branche gearbeitet wird. Und last not least begrüße ich Herrn Redakteur Werner Supper, den Ombudsmann der Kleinen Zeitung, der Ihnen allen ja bekannt ist als sehr engagierter Anwalt für Konsumentensorgen in der Steiermark.

Johann Ladstätter

WIE GEHEIM BLEIBEN DIE DATEN DER VOLKSZÄHLUNG?

Ich möchte gerne an die Worte von Frau Dr. Karisch anknüpfen. Es ist das Thema Volkszählung wirklich sehr aktuell, weil in knapp vier Wochen, am 5. Mai, der Stichtag sein wird. Die Volkszählung wird im Ablauf im wesentlichen der letzten, die schon zehn Jahre her ist, entsprechen.

Wie erlebt nun der Bürger diese Volkszählung? Er bemerkt sie, indem er Fragebogen bekommt. Die heikleren Fragen, die Frau Doktor erwähnt hat, findet man am Personenblatt. Da wird man gefragt etwa nach Geburtsdatum und Bildung, nach Beruf, nach Informationen über den Weg zur Arbeitsstätte, also die sogenannten Pendlerdaten. Wie die Erfahrung zeigt, ist der Großteil der Bürger bereit, die Fragen zu beantworten und diesen Beitrag für ein geordnetes Gemeinwesen zu leisten. Es gibt natürlich einige Bürger mit Akzeptanzproblemen. Solche Bürger fragen sich: Findet da eine Durchleuchtung statt? Kann ein Mißbrauch betrieben werden? und: Wozu soll denn das ganze eigentlich dienen?

Darauf kann ich eine Antwort geben: Die Angaben, die bei der Volkszählung gemacht werden, dienen ausschließlich der Statistik. Das heißt, der einzige Zweck ist, daß am Ende Tabellen herauskommen. Die Einzelangabe verschwindet in einem Aggregat und wird nur noch in einer Summenzahl dargestellt. Ich kann weiter sagen, Name und Anschrift des Bürgers bleiben geheim, die kriegt überhaupt niemand, auch keine Adressenverlage. Auch die Verwaltung darf diese Daten nicht für nichtstatistische Verwaltungsakte verwenden.

Zum Schutz der Volkszählungsdaten gibt es nicht nur Vorschriften, sondern auch Vorkehrungen, die die Geheimhaltung garantieren. Weiters gibt es ein Eigeninteresse der Statistiker, daß das auch so bleibt und viertens liegt es in der Natur, im Charakter dieser Daten, daß sie für andere als statistische Zwecke nicht interessant sind. Diese vier Punkte möchte ich im folgenden näher erläutern.

Zu den Vorschriften zählt eine Bestimmung im Volkszählungsgesetz, die ausdrücklich die Zweckverbindung für die Statistik vorschreibt und ausschließt, daß diese Daten für irgendeinen anderen Zweck verwendet werden dürfen. Eigentlich müßte das schon ausreichen. Aber es gibt noch weitere Geheimhaltungsvorschriften, die über die Zweckbindung hinausgehen, die praktisch ein Zaungebot sind. Sie bestimmen, daß alle mit der Zählung im Zusammenhang stehenden Leute zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Und zwar nicht nur zur Verschwiegenheit im Hinblick auf das, was sie jetzt im Fragebogen gelesen haben, sondern darüberhinaus zur Verschwiegenheit über alle im Zusammenhang mit der Zählung gemachten Beobachtungen. Diese Verschwiegenheit ist nicht zeitlich begrenzt, sondern wirkt unbegrenzt weiter.

Diese Vorschriften für die statistische Geheimhaltung gehen weit über das hinaus, was das Datenschutzgesetz vorschreibt. Ich habe gesagt, es gibt ein Eigeninteresse der Statistiker. Es ist nicht so, daß wir darunter leiden, daß es diese Geheimhaltungsbestimmungen gibt. Im Gegenteil, wir sind daran sehr interessiert. Daher kommt es, daß die Statistiker die ersten Datenschützer waren. Schon im vorigen Jahrhundert wurden die Daten de fakto geheimgehalten, aber mit der Novelle 1930 kam in das Volkszählungsgesetz eine Bestimmung hinein, die eben die Zweckbindung für die statistische Verwendung und die Geheimhaltung der gemachten Angaben garantiert. Das war also schon vor 60 Jahren, lang bevor nachgedacht wurde, ob Österreich ein Datenschutzgesetz braucht. Weiters sind wir Statistiker auf das Vertrauen der Bevölkerung angewiesen. Keinesfalls wollen wir den Ast absägen, auf dem wir sitzen. Nur wenn die Bevölkerung in die Geheimhaltung der amtlichen Statistiker Vertrauen hat, dann kriegen wir auch die Daten, die wir von der Bevölkerung erbitten.

Es gibt auch Vorkehrungen, um die Daten geheimzuhalten. Das ist einmal die Speicherung ohne Namen. Noch nie in der Volkszählungsgeschichte, auch in der Zukunft wird das so sein, sind die Namen mit den Volkszählungsangaben gemeinsam gespeichert. Es ist ja auch völlig überflüssig. Wir wollen ja Statistiken daraus machen und eine Tabelle über die Namen ist nicht vorgesehen. Bei der kommenden Volkszählung kommt dann noch ein Element dazu: Name und Angaben stehen auf verschiedenen Vormularen, die Namen auf der gelben Zählungsliste, die Daten auf dem Personenblatt. Wenn in den Gemeinden die Erhebungskontrollen, und bei uns die Eingangskontrolle vorbei ist, dann werden auch diese beiden Formulare physisch von einander getrennt und nur das namenlose Personenblatt in die weitere Verarbeitung einbezogen.

Es gibt auch einen natürlichen Schutz der Daten, der darin liegt, daß wir Statistiker nicht darauf angewiesen sind, daß alle Bearbeitungsstufen letzte Genauigkeit haben. Geringe Angabenirrtümer summieren sich mit geringen Lesefehlern und mit kleinen Veränderungen in den maschinellen Plausibilitätskontrollen. Für die Statistik spielt das keine Rolle. Aber wenn man Einzeldaten für Verwaltungszwecke braucht, sind sie viel zu unscharf. Hinzu kommt, daß die Angaben bei der Volkszählung zwar für die Statistik unheimlich wertvoll sind, aber die Verwaltung erfährt nichts Neues. In den diversen Verwaltungsregistern gibt es viele dieser Daten schon, und was die Verwaltung zusätzlich interessieren könnte, findet sie nicht in den Volkszählungsunterlagen. Ein weiterer Schutz liegt in der raschen Alterung der Daten. Pro Jahr übersiedeln rund 300.000 Personen. Bis die Volkszählungsergebnisse das Licht der Welt erblicken, etwa zwei Jahre nach dem Stichtag, sind schon 10% der erfaßten Personen nicht mehr dort, wo sie zum Zeitpunkt der Zählung gewohnt haben. Für die Statistik macht das wenig aus. Wenn z. B. jemand aus einem Vorort von Graz wegsiedelt und eine neue Familie in die Wohnung kommt, wird mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit auch die neue Familie wieder nach Graz zur Arbeit oder zur Schule pendeln.

Was kommt nun bei der Volkszählung heraus? Was sind die Produkte der Zählung? Wie ich schon gesagt habe, Tabellen über alle möglichen Themenkreise. Ich habe deswegen den „VZ-Atlas" verteilt, damit man einen Überblick bekommt, über welche Themenkreise die Volkszählung Daten liefern kann. Auch der Fall, den Frau Dr. Karisch in ihren Einleitungsworten erwähnt hat, ist in den Tabellen enthalten, allerdings nur als Summenzahl. Eine Tabelle kann nie Aussagen darüber machen, „wer", sondern immer nur Antwort geben auf die Frage „wieviel?".

Statistik ist Information. Die moderne Gesellschaft kommt ohne Information nicht aus. Ständig nützen wir Information. Schon bevor ich in der Früh hinausgehe, werfe ich einen Blick auf das Thermometer, damit ich weiß, wie warm ich mich anziehen soll. Wenn ich z. B. ein Elektrogerät kaufe, erhalte ich auch eine Bedienungsanleitung. Wenn ich mit dem Auto wohin fahren möchten, dann ziehe ich die Straßenkarte zu Rate. Ständig verwende ich Informationen, damit es mir besser geht. Wenn ich z. B. keine Bedienungsanleitung habe, oder eine veralterte Straßenkarte, dann kann's mir leicht passieren, daß ich dem Elektrogerät durch Falschbedienung einen Schaden zufüge, oder mit dem Auto unnötige Umwege fahre. So ist auch die Volkszählung ein wichtiger Beitrag zur Informationswelt in unserem Staat. Daher möchte ich schließen mit dem Satz: Wer bereit ist, die Fragen der Volkszählung zu beantworten, der trägt zu einer Versachlichung der öffentlichen und privaten Maßnahmen in Österreich bei.

Walter Dohr

DATENSCHUTZ IN ÖSTERREICH

Meine Damen und Herren, in der Einladung zur heutigen Veranstaltung steht: Wie sicher sind Daten in Österreich? Ist unser Datenschutzrecht ausreichend? Das österreichische Datenschutzrecht ist ein sehr altes, obwohl das ganze Datenschutzrecht an sich eine junge Materie ist. Wir sind das vierte Land der Welt mit einem umfassenden Datenschutzgesetz. Schweden und Deutschland waren *Vorläufer, dann hat Frankreich im gleichen* Jahr wie wir ein Gesetz bekommen. Inzwischen hat sich der Datenschutz ausgebreitet. Er ist zwar noch nicht in allen europäischen Ländern in Geltung. Aber es sind doch die meisten skandinavischen Länder, auch England, Irland, Island, Finnland, haben Datenschutzgesetze. Von den großen Ländern fehlen eigentlich nur noch Spanien und Italien in Europa. Wir haben auch Datenschutzgesetze in Australien, in Japan, Neuseeland bereitet eines vor, und wir haben einen etwas anderen Zugang zu den Problemen, aber im Prinzip auch Rechtsvorschriften, die die Privatsphäre schützen, in den Vereinigten Staaten. Dort läuft der Datenschutz eher über den Konsumentenschutz, also der Datenschutz gegenüber privaten Unternehmen. Daß wir einer der Vorreiter waren, sagt aber noch nicht, ob wir ein gutes Gesetz haben oder ein schlechtes.

Ich möchte Ihnen ganz kurz ein bißchen den politikwissenschaftlichen Zusammenhang – in dem das Datenschutzgesetz in den 70er Jahren beschlossen wurde – vor Augen führen, dann kann man nämlich, glaube ich, leichter beurteilen, oder kennt die Hintergründe, welche Qualität unser Gesetz tatsächlich hat. Wenn wir uns zurückversetzen in die 70er Jahre, dann war das Regierungsprogramm der damaligen Regierungen ein Ausbau des sozialen Wohlfahrtsstaates. Und einen sozialen Wohlfahrtsstaat auszubauen und Österreich zu modernisieren bedeutete, daß man mehr Beamte einstellte, weil mehr Leistungen des Staates, noch mehr Stipendien für die Studenten und vieles andere mehr eben auch durch Beamte vollzogen werden muß. Und mehr Bürokratie war damals nicht populär und durchsetzbar und ist es heute nicht. Der Ausweg aus dieser Situation war, daß man die Verwaltung des Bundes rationalisierte, und das Rationalisierungselement der 70er Jahre war die EDV. Also hat man entschieden, man wird groß die EDV, den Computer, in die Verwaltung hineinnehmen. Es gab schon vorher einige Ämter, unter anderem das Statistische Zentralamt, die schon in den 60er Jahren Großcomputer hatten, aber da hat der große Computerisierungsprozeß der Verwaltung begonnen. Zugleich hat man aber gesagt – und in den 70er Jahren war der Computer noch so etwas wie ein Mythos – damit wecken wir die Ängste der Bevölkerung, wenn der übermächtige Staat, der sich eh schon um alles sorgt, auch noch jetzt dieses moderne Instrument der elektronischen Datenverarbeitung in die Hand bekommt. Daher brauchen wir jetzt sozusagen Schutzmaßnahmen, die den einzelnen Bürger vor diesem übermächtigen und technokratischen Staat sichern und das war eben das Datenschutzgesetz.

Die Regierung wollte daher ein Datenschutzgesetz, das den Bürger vor der Be*hörde, die alles über den Bürger im Com*puter speichert, schützt. Die damalige Opposition, das waren zwei Parteien, die ÖVP und die FPÖ, hat gesagt, Datenschutz ist gut, aber dieser Regierungsvorschlag ist schlecht. Datenschutz sollte nicht nur für die Verwaltung, also Bundes- und Landesverwaltung gelten, sondern sollte auch im privaten Bereich, also insbesondere bezüglich Firmen, politischen Parteien, Religionsgesellschaften, Vereinen, gelten. Und so ist letzten Endes nach jahrelangen Verhandlungen im Parlament 1978 ein Gesetz beschlossen worden, das einerseits im öffentlichen Bereich einen Schutz gewährt – kann man noch immer diskutieren, ob der Schutz dort ausreichend ist – und für den privaten Bereich auch etwas vorsieht, und zwar auch einen Schutz. Nur haben dann manche Autoren dieses Gesetzes Angst vor der Courage bekommen, daß man da so einen globalen Datenschutz installiert, und haben gesagt, ja wir wollen schon einen Schutz, aber da soll sich am System – wie sich der Österreicher, wenn er Schutz sucht, wohin er sich da wendet – da soll sich nichts ändern. Wenn ich also Schutz suchen will vor – theoretisch – einem Adressenverlag, einer großen Versicherung, oder sonst irgendjemandem, der halt viele Daten hat, eine Bank, dann steht im Gesetz drinnen, mußt du zu Gericht gehen. Und das ist halt ein großer Unterschied, ob jemand eine Klage einbringt, weil er 100.000,- Schilling nicht bekommen hat, die ihm zustehen, oder weil ihm eine Wohnung vorenthalten wurde, oder weil er ein Auto gekauft hat, an dem Schäden waren, die nicht vorhersehbar waren, oder ob er sich einfach deswegen zu Gericht bemüht, einen Rechtsanwalt engagiert, ihn zahlt, weil er plötzlich von der Firma sagen wir Hartlauer einen Katalog bekommen hat, obwohl er noch nie was gekauft hat, und er sich halt nur wundert, ja warum schreibt denn mich da der Hartlauer an. Deswegen geht der Durchschnittsbürger nicht zu Gericht, mit dem möglichen Ergebnis, daß das Gericht feststellt, ja diese Firma X hat irgendwie die Adresse unrichtig bekommen. Aber das Risiko aus der Sicht des Bürgers, daß das Gericht feststellt, die Firma hat die Adresse korrekterweise bekommen, das gibt es auch. Also die Chancen, hier so ein Urteil zu bekommen, stehen 50 zu 50. Inzwischen haben wir einige Urteile des Obersten Gerichtshofes. Aber vor allem hat der Bürger nichts Konkretes davon.

Eine große Schwäche des Datenschutzgesetzes und damit möchte ich anfangen – wenn ich noch ein paar Minuten Zeit habe, würde ich auch über die positiven Seiten des Gesetzes sprechen – eine Schwäche ist, daß die Durchsetzung des Datenschutzes im sogenannten privaten Bereich, also gegen Unternehmen, auf den ganz normalen, ordentlichen Rechtsweg verwiesen wird. *Das ist nun nicht schlecht, unsere Gerichte* arbeiten eigentlich im Prinzip recht gut, aber die Kostenbelastung des Bürgers steht in keinem Verhältnis zu dem Effekt, den er erzielt, wenn er bei Gericht gewinnt.

Eine zweite Schwäche besteht darin, daß der Bürger, selbst wenn er gewinnt, keinen konkreten Anspruch hat, der mit den Händen greifbar wäre. Man hat abgelehnt, obwohl alle Experten damals im Parlament das gefordert haben und auch einige Politiker, ein sogenanntes, wie die Juristen sagen, immaterielles Schadenersatzrecht hineinzunehmen. Also ein Recht, daß ich nicht nur Geld bekomme, weil Du mir mein Fenster eingeschlagen hast oder sonst mir einen Schaden zugefügt hast, rechtswidrigerweise, sondern weil Du mich in meiner Privatsphäre, in einer schutzwürdigen Sphäre, die nichts mit Vermögen und Geld zu tun hat, sondern mit einem immateriellen Rechtsgutwert zu tun hat, verletzt hast. Dieses immaterielle Schadenersatzrecht gibt es in vielen Staaten der Welt, insbesondere in den USA, aber nicht nur dort. Der österreichischen Rechtsordnung ist es eigentlich fremd, da gibt es vielleicht ein, zwei Entscheidungen.

Im Medienrecht z. B. gibt es eine Kompensation für eine Rufschädigung, aber das ist nicht das, was man als immaterielles Schadenersatzrecht verstehen würde in diesem Zusammenhang. Nach meiner persönlichen Auffassung – ich arbeite zwar im Bundeskanzleramt, bin dort für Datenschutz verantwortlich, was ich hier sage, ist nicht die Meinung meines Amtes, sondern die Meinung, die ich als Walter Dohr vertrete – haben wir ein Defizit in unserem Datenschutzgesetz.

Etwas anders sieht es aus, wenn der Bürger sich bedroht erachtet durch eine Behörde, und sei es auch das Statistische Zentralamt, von dem Herr Hofrat Ladstätter kommt. Hier muß der Bürger nicht zu Gericht gehen, mit Kosten, sondern hier kann er an verschiedene Beschwerdestellen gehen, die vielleicht wichtigste ist die Datenschutzkommission. Da kann er anrufen, da kann er hinschreiben, kann er hingehen, braucht keine Stempelmarken picken, keine Formulare ausfüllen. Die nimmt seine Beschwerde auf und behandelt sie, so gut sie halt kann, und sie kann an und für sich ganz gut, obwohl ich mich nicht selbst gerne lobe und mein Amt. Sie hat jedenfalls vom Gesetz her viel Power bekommen, sie kann also überall hineinschauen, sie kann sich

Programmbeschreibungen geben lassen, sie kann Akten anschauen. Sie kann sich sogar einen Staatspolizeiakt anschauen, wenn sich ein Bürger beschwert, daß der Innenminister oder irgendeine Stelle dort Daten erhebt, die diese Organisationseinheit, die Staatspolizei nichts angehen. Und wir tun das auch und sind in vielen Fällen fündig geworden, aber nicht in allen Fällen. Ich möchte Ihnen ein Beispiel geben, wo sich Bürger relativ zahlreich beschweren, wo die Datenschutzkommission – das bin nicht ich allein, wir sind vier Menschen – gesagt hat, nein das ist keine Verletzung des Datenschutzgesetzes.

Viele Menschen bekommen Briefe von der Gebietskrankenkasse, von einer Behörde, eine Ladung der Polizei zur Lenkererhebung, weil sie falsch geparkt haben, oder irgend so etwas. Da steht der Name drauf und daneben steht das Geburtsdatum. Und es gibt einen Prozentsatz unter unseren Mitbürgerinnen und Mitbürgern, die fühlen sich dadurch beschwert und sagen, das sehe ich eigentlich nicht ein, daß der Briefträger und wer immer halt noch sieht, daß ich am so und sovielten geboren bin, aber manchmal steht auch nur das Geburtsjahr drauf. Das Datenschutzgesetz in Österreich sagt, es gibt keine freien Daten, das heißt, jedes Datum, auch die Information Geburtsjahr ist im Prinzip geschützt. In manchen anderen Gesetzen gibt es freie Daten. Aber, sagt das Datenschutzgesetz, man muß schon abwägen. Der eine hat ein Interesse, das auch vom Recht anerkannt ist, nämlich daß der Brief, wo drin steht, welchen ärztlichen Befund Sie haben, oder daß Sie ein Strafverfahren bei der Polizei anhängig haben, oder was weiß ich was, wirklich Ihnen zugestellt wird und nicht wem anderen. Den Josef Meier Senior und Junior gibt es bald einmal an einer Adresse, die der Briefträger eigentlich nur aufgrund des Geburtsjahrganges unterscheiden kann. Wenn es ein eigenhändiger Brief ist, ein sogenannter blauer Brief, der RSA-Brief, dann ist der Briefträger verpflichtet, ihn dem wirklichen Josef Meier, also sagen wir mal dem Senior zuzustellen und nicht dem Junior in die Hand zu drücken. Und das kann man halt nur über das Geburtsjahr. Die Datenschutzkommission hat jedenfalls entschieden – Sie können sagen, das ist nicht in Ordnung, verstehe ich – daß das keine Verletzung des Datenschutzgesetzes ist, wenn auf so einem Brief ein Geburtsjahr drauf ist, weil der Brief inhaltsensibler ist als das Geburtsjahr des Empfängers. Aber selbst wenn Sie von so etwas betroffen sein sollten, und mit dieser Entscheidung der Kommission in so einem Fall nicht einverstanden sein sollten, auch das würde ich verstehen, haben Sie die Möglichkeit, zum Verwaltungs- und zum Verfassungsgerichtshof zu gehen, gegen die Auffassung der Datenschutzkommission, dort ist dann aber freilich Schluß. Aber irgendwann muß einmal Schluß sein, weil ober diesen Gerichtshöfen ist eigentlich nur mehr der blaue Himmel, aber nicht mehr lange.

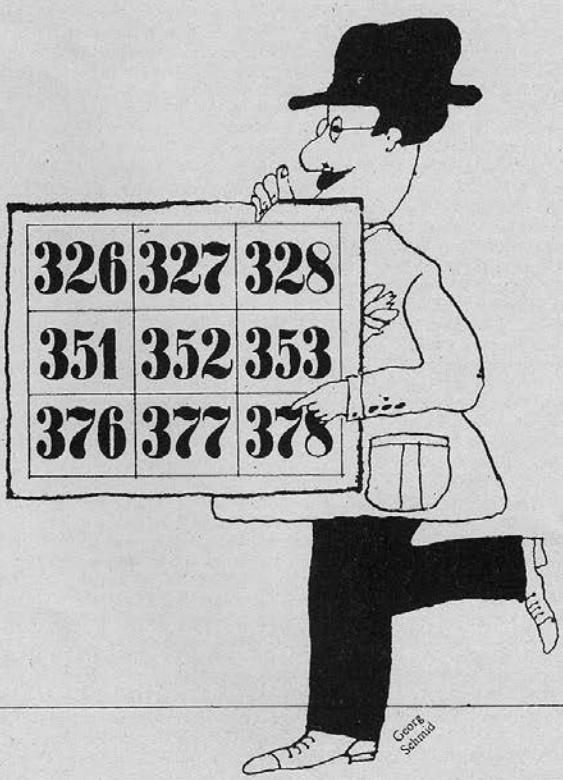
Die europäische Wirtschaftsgemeinschaft, also die EG haben eine dicke und sehr intensive Datenschutzdirektive, also ein EG-Datenschutzrecht formuliert, das ist jetzt in Begutachtung, und sollte Österreich Mitglied der EG werden, oder über den EWR, über diesen europäischen Wirtschaftsraum einen Teil des EG-Rechts übernehmen, dann würden wir auch dem unterliegen. Den Kritikern, oder jenen, die sagen, wozu brauchen wir eigentlich einen Datenschutz, möchte ich nur sagen, daß die wirtschaftsfreundliche EG, und es gibt kaum eine internationale Organisation, die so wirtschaftsfreundlich organisiert ist und solche Zielsetzungen hat wie die EG, ein Datenschutzgesetz hat, das strenger ist als alles andere bisherige in Europa. Und zwar aus gutem Grund gehen die auf ein hohes Niveau von Datenschutz. Ich rede jetzt nicht von Moral, sondern sie schreiben hinein, das ist ein wichtiges Menschenrechtsanliegen. Wenn wir ein hohes Niveau von Datenschutz in allen zwölf Ländern der EG haben, dann werden die vier Freiheiten, die der Binnenmarkt in der EG verwirklichen soll, also die Freizügigkeit der Person und Arbeitskraft, des Kapitals, der Dienstleistung und der Waren, erst richtig funktionieren. Also stellen Sie sich vor, ein deutscher Bürger, fleißig, wie sie alle sind, hart gearbeitet, ist so in der Midlifecrisis und er sagt sich so, mir reicht es, ich steige aus, ich gehe nach Portugal arbeiten. Dort arbeite ich auch was, aber ein bißchen gemütlicher, und schöner hab ich es auch. Er verlegt also seinen Arbeitsplatz von Kassel nach Lissabon. Wenn der Binnenmarkt besteht, ist das überhaupt kein Problem, Freizügigkeit des Arbeitsplatzes. Er braucht keine extra Arbeitsgenehmigung. Wenn er einen Job findet, kann er dort arbeiten. Es müssen aber mit diesem Manager oder Arbeiter, wer immer das war, natürlich bestimmte Informationen mitfließen. Die portugiesische Arbeitsmarktverwaltung muß wissen, wieviel Vordienstzeiten hat er, die portugiesische Sozialversicherung muß wissen, wie er eingestuft war usw. Mit jeder Verlegung der Arbeitskräfte, mit jedem Kapitaltransfer, mit jedem Kredit, der über die Grenzen geht, mit jedem Export einer Ware, mit jedem Export oder Import einer Dienstleistung fließt auch Information mit und diese Information kann nur fließen, wenn innerhalb dieser zwölf Staaten ein gleiches Niveau an Datenschutz ist. Deswegen zwingt die EG-Kommission ihre zwölf Mitglieder, von denen nur sieben derzeit ein Datenschutzgesetz haben, Datenschutzgesetze zu verabschieden. Ich habe mit den Beamten in Brüssel und in Luxemburg, die das vorbereiten, gesprochen, und die haben mich – obwohl wir ja derzeit weit entfernt sind von der EG – kontaktiert und die haben auch einige Bestimmungen, die sie als vorbildlich in unserem Gesetz angesehen haben, hineingenommen, insbesondere unsere Bestimmungen über den internationalen Datenverkehr.

Ich hätte gerne zwei, drei Sätze noch zu den Themen, die hier ganz konkret angerissen sind, nämlich zur Volkszählung und zu den Adressenverlagen gesagt. Bei den Adressenverlagen, also Datenschutz durch private Unternehmen, hat die Datenschutzkommission im großen und ganzen nicht sehr viel verloren, weil das ja ein privates Unternehmen ist. Wer sich da beschwert erachtet durch irgendein Directmailing, durch so einen Brief, der muß zu Gericht gehen, wenn er glaubt, daß das nicht korrekt ist. Wir haben aber ein bißchen was doch damit zu tun bekommen. Ein österreichischer Adressenverlag wollte seine Daten gern im Ausland verarbeiten lassen und zwar aus Kostengründen. Es ist verständlich, daß er das machen will, es ist billiger, das ganze dort draußen zu machen, aber die Daten sind österreichische Daten. Da braucht er eine Genehmigung für diesen Datentransfer, für diesen grenzüberschreitenden Datentransfer. Die Datenschutzkommission hat gesagt, diese Genehmigung geben wir Dir nicht und zwar deswegen nicht, weil wir der Auffassung sind, daß Du zwar viele Deiner Daten korrekt hast – jeder Adressenverlag kann das Telefonbuch abschreiben oder auch scannen, kann ins Firmenbuchregister hinein und dies und das sich besorgen – aber Du hast da auch Daten drinnen, die Dir nicht korrekterweise zugegangen sind. Das Unkorrekte liegt nach Auffassung der Datenschutzkommission weniger beim Adressenverlag, als eher bei jenen, die den Adressenverlag mit Adressen versorgen.

Ein Beispiel, aber das wird dann sicher Dir. Mader noch näher ausführen. Wenn ein großes Kaufhaus in Graz, das auch so Kataloge versendet und daher Kunden hat, die bei ihm einkaufen, Kundenadressen hat, nun diese Kundenadressen verwendet, um dem Kunden den neuesten Sommerkatalog zuzuschicken, ist überhaupt nichts dabei. Wenn aber dieses Kaufhaus diese Kundenadressen nun verkauft, ich weiß nicht, irgendjemandem anderen, der diese Adressen auch nützen könnte, oder einen Teil dieser Kundenadressen verkauft, dann sagt die Datenschutzkommission: Du Kaufhaus hast ein Gewerbe, nämlich Versandhauskatalog oder Versandhaus, aber Du hast kein Gewerbe Adressenhandel. Und mit Deinen Kundenadressen darfst Du nicht einfach Geschäfte machen, Du hast da keine Gewerbeberechtigung. Das darfst Du nicht weiterverkaufen, vermieten, verleasen, also weitergeben, daß es ein anderer nutzt. Der Adressenverlag ist natürlich anderer Auffassung, er sagt das ist ein sogenanntes gewerbliches Nebenrecht, ich darf das tun und hat gegen unsere Entscheidung, wo wir das untersagen wollten, berufen und ist zum Verwaltungsgerichtshof gegangen. Der, seit 89 glaube ich ist das anhängig, seit 89 und wie ich gehört hab, soll es jetzt im Frühjahr entschieden sein. Als mich die Frau Doktor Karisch angerufen hat vor einiger Zeit, hab ich gesagt, na fein, Adressenverlage, da liegt schon das Erkenntnis vor vom Verwaltungsgerichtshof, da werden wir das präsentieren. Ich muß Sie enttäuschen, es gibt es noch nicht, das wird ein, hoffe ich, grundsätzliches Erkenntnis sein, wie kommen Adressenverlage legitim zu ihren Adressen und wo sind die Grenzen ihrer Informationsbeschaffung. Weil, um ein bißchen pole-

misch zu schließen, den linkshändigen Yachtbesitzer kann man nicht aus dem Telefonbuch herauslesen, da braucht man schon noch eine Zusatzinformation. Den Gartenbaufreund kann man vielleicht noch aus öffentlichen Quellen – Ihr Beispiel – erkennen, aber irgendwo hat es wohl seine Grenzen.

Und nun zur Volkszählung: Die Volkszählung ist, wie Hofrat Ladstätter gesagt hat, gesetzlich abgesichert. Das ist richtig. Dennoch möchte ich einige kritische Anmerkungen machen. Es ist in Österreich nicht grundlegend diskutiert worden, welche Fragen in der Volkszählung tatsächlich drinnen sein sollen. Es ist natürlich im Expertengremium diskutiert worden, Sie haben ein hervorragendes Expertengremium, das überlegt, braucht man die Frage nach dem unehelichen Kind usw. Es ist aber unter Umständen nicht ganz leicht, jede einzelne Frage bombensicher zu legitimieren, daß sie wirklich notwendig ist für die Aufgaben des Staates, nicht für die Aufgaben der Wirtschaft. Das mag möglich sein, daß die sehr interessiert ist an Auswertungen aus diesem Bereich. Ob der Staat jede einzelne Frage braucht, das hier ist eine grundsätzliche Sache, die man diskutieren müßte. Aber heute, vier Wochen vor der Volkszählung, hat das keinen Sinn mehr, denn das ist eine Frage, die die Politiker, die das Volkszählungsgesetz im Nationalrat beschlossen haben, hätten diskutieren sollen. Die haben ermöglicht, daß diese Fragen drinnen stehen und das ist heute Recht. Heute ist man verpflichtet, das einzuhalten. Sicher, da gibt es Verwaltungsstrafen, wenn man das nicht korrekt ausübt. Ich glaube nicht, daß das Statistische Zentralamt da massiv vorgehen wird und strafen wird. Aber nur weil es da so Artikel gibt über die Volkszählung, in Technikzeitschriften. Die Höchststrafe, rein theoretisch bitte, ist 30.000,- Schilling, wenn ein Bürger das nicht ausfüllt. Wissen Sie, was die Höchststrafe ist für einen Beamten im Statistischen Zentralamt, oder in der Bezirkshauptmannschaft, wenn er mit den Volkszählungsdaten Mißbrauch macht und ein bißchen was weitergibt oder so? Der zahlt nicht 30.000,- Schilling, der geht fünf Jahre oder mehr in den Knast, das ist nämlich kriminell. Wenn man als Bürger etwas nicht ausfüllt, dann ist das eine Verwaltungsstrafe. Wenn man als Beamter das Volkszählungsgeheimnis bricht, oder das Datenschutzgeheimnis, dann begeht man Amtsmißbrauch. An dem Beispiel glaub ich, können Sie sehen, daß hier der Staat massiv den Bürger schützen wollte. Bei aller von meiner als Walter Dohr verständlichen Kritik, sind wirklich alle Fragen notwendig. Aber der Staat hat sich schon überlegt, daß das etwas ganz besonderes ist und daß wir das wirklich schützen müssen. Und unser Staat hat nicht so wie in Deutschland und in anderen Staaten ermöglicht, daß diese Daten verwendet werden für das Ergänzungswesen beim Bundesheer, für das Meldewesen oder für sonst etwas. Das letzte Volkszählungsergebnis wurde berichtigt. Da sind ungefähr 22.000 Menschen wo anders hingezählt worden. Der eine wollte also in Lieboch wohnen, in Wirklichkeit ist er dann doch nach Graz gezählt worden. Da sind über 20.000 Menschen umgereiht worden aufgrund eines Verfassungsgerichtshoferkenntnisses. Kein Mensch weiß, wer diese 22.000 wirklich sind. Weder die selber, noch die Beamten im Statistischen Zentralamt und das ist auch gut so bitte. Weil wenn wir das wissen würden, dann hätten wir ja die personenbezogenen Daten, dann wären ja das keine statistischen anonymen Daten. Für die Berechnung und für die Auswertung, also die Berechnung des Finanzausgleichs und wieviel Mandate in der Steiermark sind, reicht es, daß man weiß, so und soviele tausend gehören dort hin. Man muß nicht wissen, ist das die Frau Y oder der Herr X. Soweit aus meiner Sicht. In der Diskussion wird sich vielleicht noch die Möglichkeit geben, einiges Zusätzliches dazu zu sagen.



Hans G. Zeger

SORGEN EINES KRITISCHEN BÜRGERS

Mein Vorredner, Herr Doktor Dohr hat uns einen kleinen Einblick in das Theoriengebäude des Datenschutzes gegeben. Ich habe mir gedacht, ich werde ein bißchen was aus der Datenschutzpraxis erzählen, einer Praxis, die mich eigentlich zu den Gedanken gebracht hat, ob nicht dieses Theoriengebäude ein Illusionsgebäude ist. Ich stimme mit Dr. Dohr überein, daß Datenschutz sehr wenig mit Computer und sehr viel mit Menschenrechten zu tun hat. Daß er sehr viel mit der Privatsphäre zu tun hat, mit der Möglichkeit, die Tür zuzumachen, den Vorhang zuzuziehen. Wenn man so will, anonym bei Ö3 anzurufen und dort seine Meinung zu sagen.

Das österreichische Datenschutzgesetz steht auf fünf Komponenten. Die erste Komponente, die im Verfassungsrang steht, ist das sogenannte Datengeheimnis, der Geheimnisschutz.

Die zweite wichtige Komponente ist, daß jede Datenverarbeitung, Informationssammlung zweckgebunden sein muß. Das heißt, es muß irgendein wesentlicher, rechtlich gedeckter, oder durch den Unternehmenszweck gedeckter Zweck dahinterstehen.

Der dritte Punkt ist, daß Datenverarbeitungen registrierungspflichtig sind. Das entspricht ein bißchen der österreichischen Mentalität, alles hat dann seine Ordnung, wenn wir ein Amt dafür haben.

Der vierte Punkt ist, daß Datenverarbeitungen gewissen Sicherheitserfordernissen entsprechen müssen, und der fünfte Punkt ist, daß der Betroffene ein Recht hat zu erfahren, wer welche Daten über ihn sammelt.

Ich möchte zu diesen fünf Punkten ein paar Worte sagen und ich fange mit dem letzten an, mit dem Auskunftsrecht. Die Arge Daten hat sich damit schon sehr lange, sehr viele Jahre beschäftigt, und ich habe mir im Zuge der Vorbereitung für diese Veranstaltung angeschaut, was bisher bei dem Auskunftsrecht herausgekommen ist. Dabei kann ich folgendes sagen, im öffentlichen Bereich hat die vermehrte Inanspruchnahme dieses Auskunftsrechts bei vielen Stellen Umdenkprozesse eingeleitet. Bei der Sozialversicherung erfährt man derzeit besser, welche Daten sie tatsächlich über mich speichern als vor drei Jahren. Ich habe selbst gestaunt, welche Krankheiten ich in den letzten Jahren hatte, als ich einmal eine Auskunft anforderte. Ebenso bei der Post, bei der Arbeitsmarktverwaltung, oder auch den Arbeiterkammern. Die Arge Daten hatte mit manchen dieser Stellen oft *etwas hitzige Auseinandersetzungen* ausgetragen. *Das hat sich mittlerweile* zu einer sachlichen Zusammenarbeit verbessert. Ebenso wird das Auskunftsrecht in Bereichen der Privatsphäre eingehalten, die sehr stark endbenutzer- oder betroffenenorientiert sind. Wenn Sie bei der katholischen Kirche eine Auskunft wollen, bekommen Sie die nach zwei Tagen, das ist einmalig fast ebenso bei Vereinen und ähnlicheren.

Völlig wirkungslos ist der Versuch, Auskunft über seine vorhandenen Daten zu bekommen im Bereich der Adressenverlage und ihrer Klientel. Ich könnte Ihnen wirklich dutzende Beispiele dazu bringen, wo die Leute in einer mehrmonatigen und mehrjährigen Datenrundreise von einem Verlag zu einem anderen Haus- und Küchengeräteverkäufer wieder zu einem Adressenhändler und weiter geschickt wurden, niemand hat die Daten, aber alle schicken Kataloge, Kaufangebote, Zahlscheine, zu. Noch sehr sehr unerforscht ist der Bereich des Auskunftsrechts im Bereich der Banken und Versicherungen. Diese Unternehmen geben sich äußerst bedeckt. Wenn Sie wissen wollen, welchen Status Sie als Kunde haben, gut oder schlecht, bekommen Sie dazu derzeit, obwohl Sie das Recht dazu haben, nur sehr sehr rudimentäre Auskünfte.

Und noch ein Bereich hat sehr große Probleme, die Datenschutzgesetze einzuhalten, das ist jener geheimnisorientierte Bereich, den ich mit Innenministerium, Bundespolizeidirektion und Landesverteidigung umschreiben möchte. Wir betreuen 200 Fälle von Leuten, die beim Innenministerium um Auskunft angesucht haben, und was ich da zu Gehör bekommen habe, füllt dutzende Seiten und es ist haarsträubend. Von Dreijährigen, die Demonstrationen anmelden, bis irgendwelchen Schwarzgeldhändlern in Warschau, die niemals dort waren.

Insgesamt, um abzuschließen, das Auskunftsrecht wird bloß lückenhaft eingehalten, es gibt dieses Auskunftsrecht, es funktioniert so, daß man innerhalb von vier Wochen, wenn man anfragt, Auskunft über die gespeicherten Daten bekommen kann. Ich habe mir unsere 570 Verfahren angeschaut von 87 bis 91, davon sind noch 164 offen, unter anderem 37 aus dem 87er Jahr. Was ich damit andeuten möchte ist, die Auskunftverfahren laufen endlos lang. Wenn jemand wissen möchte, welche Daten eine Bank, eine Versicherung oder sonst was über ihn gespeichert hat, er muß warten, oder er muß auf ein zähes Ringen von mindestens einem halben Jahr gefaßt sein. Warum das so ist, ist eigentlich nicht ganz leicht durchschaubar. Zum Teil ist es Unkenntnis des Datenschutzgesetzes. *Es gibt dieses Gesetz seit 78, in Kraft ist es seit 80* und 1991 gibt es noch sehr sehr viele, tausende Datenverarbeiter, die nicht einmal wissen, daß es dieses Gesetz gibt. Zum anderen ist es eine innere Desorganisation, die wirklich oft zu einem Aufscheuchen des gesamten Unternehmens, oder auch der gesamten Behörde führt, wenn jetzt jemand kommt und sagt, ich möchte wissen, was ihr für Daten über mich sammelt, also die banalste Frage, die man sich vorstellen kann.

Und nur zu einem relativ kleinen Teil ist der Grund dieser langen Auskunftsverfahren eine kalte Verweigerungspraxis, das heißt, daß man einfach nicht sagen möchte, was man über jemanden weiß.

Der zweite Punkt, den ich ansprechen möchte, ist der Geheimnisschutz. Dieses Recht ist ein Verfassungsrecht in Österreich und es funktioniert wirklich dann sehr gut, wenn es gilt, die Daten vor dem Betroffenen geheimzuhalten. Der Datenfluß zwischen Behörden, im Beruf, zwischen den Banken über Gemeinschaftseinrichtungen, der Datenfluß innerhalb des ganzen Bereiches Adressenhandel oder im Gesundheitsbereich funktioniert sehr sehr gut, sehr sehr reibungslos, und das muß ich dazu betonen, gesetzlich gedeckt. Die Behörden haben relativ globale Ermächtigungen erlassen, alle Daten zu ermitteln, zu übermitteln und zu sammeln, die für ihre Tätigkeit gebraucht werden, ohne den Umfang näher zu definieren. Private wie im Versicherungs- oder im Bankbereich lassen sich im Zuge der Kontoeröffnung oder eines Krankenversicherungsabschlusses Globalermächtigungen unterschreiben, in denen drinnen steht, ich bin damit einverstanden, daß die Versicherung XY bei jedem Krankenhaus, bei jedem Arzt, bei jeder Sozialversicherung und sonstwo gesundheitsbezogene Daten über mich einholen darf, ohne weitere Konkretisierung, ob es jetzt für diesen Versicherungsfall sinnvoll ist oder nicht. Das heißt, Geheimnisschutz ist fest verankert im Gesetz aber er funktioniert nicht.

Dritter Punkt: Registrierung, die amtliche Seite. Im Jahr 78, oder vorher schon, wie diese ganzen Experten sich zusammengesetzt haben und sich ein Bild davon gemacht haben, was sie schützen wollen, da hatten sie ganz offenkundig das Bild der Verwaltungsvereinfachung, das vom Vorredner genannt wurde, vor Augen und hatten das statistische Zentralamt beauftragt, zu erheben, wieviele Stellen sammeln überhaupt personenbezogene Daten und setzen Computer ein. Die haben recherchiert und festgestellt, im Jahr 75 waren es 223 Stellen, die bekommt man durch Registrierung *in Griff. Die müssen dann eben melden* was sie an Daten verarbeiten, und die müssen jede Änderung melden, und da sitzt

einer im Amt und schaut, daß das auch wirklich korrekt ist. Heute 1990 gibt es mehr als 60.000 registrierte Datenverarbeitungen, das ist nicht durchschaubar. Das arme Datenverarbeitungsregister (DVR), das Amt, das das alles überwachen sollte, kann im Prinzip eigentlich nur noch die Ablage der verschiedenen Registrierungsbögen und Einreichungen durchführen und kann nur noch sehr sehr oberflächlich prüfen. Das Ergebnis ist, daß z. B. Firmen im Jahr 1980 eine Datenverarbeitung registrieren ließen, bis 1990 kein einziges mal, auch nur ein einziges Datenfeld geändert haben. Und ich komme aus der EDV-Branche und dort hält eine Applikation vielleicht zwei, drei Jahre. Das heißt, es ist völlig unrealistisch, daß das, was die heute verarbeiten, noch mit dem übereinstimmt, was sie vor 10 Jahren registrieren haben lassen.

Ein anderes Beispiel: Heutige Nebenstellenanlagen von Telefonen sind in Wirklichkeit Computer, die Daten erfassen. Viele davon verarbeiten personenbezogene Daten und wären registrierungspflichtig. Ich habe das einem Kundenkreis von elektronischen Telefondatenerfassungssystemen gesagt, die haben an eine Registrierung überhaupt noch nie gedacht. Es gibt kaum Registrierungen zu diesen Telefondatenerfassungen, obwohl das registrierungspflichtig ist.

Das heißt: Es gibt ein schönes Amt, das DVR mit engagierten Leuten, die auch sehr viel machen, sehr viele Datenverarbeitungen registrieren, aber es hat mit der Wirklichkeit, mit der EDV-Praxis von 1990 nichts mehr zu tun.

Vierter Punkt: Datensicherheit. Das Datenschutzgesetz regelt, wie Daten sicher zu verarbeiten sind. Zwei Probleme sind dabei aufgetaucht. Erstens einmal können viele heutige moderne Technologien von diesen Sicherheitsbestimmungen kaum oder überhaupt nicht mehr abgedeckt werden. Zweitens, das haben uns die Datenverarbeiter gesagt, daß unsere Daten sicher sind, muß ich selber schauen, weil sonst geht eh unsere Firma oder unsere Behörde pleite, da brauche ich kein eigenes Gesetz dafür. Das heißt, es gibt zwar genaue gesetzliche Regelungen, diese sind letztlich überflüssig.

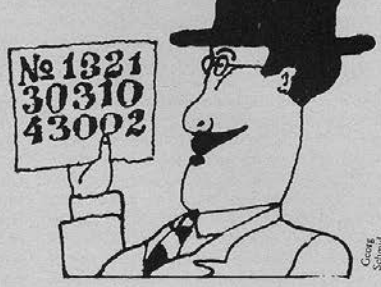
Nun der letzte Punkt, die Zweckbindung der Datenverarbeitungen. Ein Zweck, um Daten zu sammeln, ist leicht gefunden. Im öffentlichen Bereich ist es so, der Zweck muß gesetzlich gedeckt sein, oder zur Durchführung einer gesetzlichen Aufgabe notwendig sein. Bitte welches Amt macht unnötige Arbeiten? Das heißt, es ist immer alles notwendig und im privaten Berich ist es so, es muß immer mit dem Unternehmens- oder Vereinszweck übereinstimmen und da würde ich das so formulieren, der Hausjurist eines Unternehmens, der es nicht schafft, eine Begründung für die Daten zu liefern, die das Unternehmen gerade sammeln möchte, der ist sein Geld nicht wert. Weil unterm Strich kann ich jede personenbezogene Angabe, die ich sammle und sei sie noch so haarsträubend, von den Spielgewohnheiten des Hundes über die Farbe der Autositzbezüge, immer damit rechtfertigen, ich brauche das zur Kundenakquirierung oder zur besseren persönlichen Betreuung eines Kunden. Das heißt, mit der Zweckbestimmung schaut's sehr sehr schlecht aus und gewisse Bereiche, wie eben das Innenministerium mit seinen staatspolizeilichen Sammlungen hat sich über dieses Thema überhaupt keine Gedanken gemacht, sonst würde es nicht tausende Akten mit wirklich offensichtlich sinnlosen und zwecklosen Informationen füllen.

Für die Arge Daten hat sich nach vielen Jahren eine Situation ergeben, daß wir gesagt haben, es wäre vernünftiger, dieses Datenschutzgesetz in der jetzigen Form als Gesetz der 70er Jahre auslaufen zu lassen und ein neues Gesetz zu schaffen, das ganz bewußt nicht mehr die Nähe zur Datenverarbeitung sucht, sondern zu dem, um was es wirklich geht, um die Information.

Ein Informationsrecht wäre zu schaffen, das einerseits ein wirklich durchsetzbares Auskunftsrecht enthält, das auch mit Sanktionen verbunden ist, wenn dieses Auskunftsrecht für den betroffenen Bürger nicht eingehalten wird, und auf der anderen Seite erkennbare klare Richtlinien enthält, wie Datenverarbeitungen, Informationssammlungen zu betreiben sind. Daß so etwas möglich ist, zeigt uns der Europarat immer wieder vor, indem er fallweise Empfehlungen zu bestimmten hochsensiblen Bereichen erläßt. Es gibt etwa Empfehlungen, wie medizinische Datenbanken zu betreiben sind. Das heißt, hier ist es an der Zeit, diesem Gesetz, dem Datenschutzgesetz - es hat gewisse Pflichten erfüllt, es hat eine gewisse Sensibilisierung erreicht - schön langsam ein modernes Gesetz nachfolgen zu lassen, das auch den wirklich komplexen Informationsbedürfnissen, die wir in nächster Zeit haben werden, gerecht wird.

Und abschließend noch zwei Worte zur Volkszählung: Darüberhinaus hat Herr Hofrat Ladstätter darauf hingewiesen, die heiklen Daten stehen auf dem Personenblatt und da ist ja jetzt nimmer sehr viel drauf. Das würde ich nicht so sehen, die heiklen Daten stehen auf allen Blättern und entstehen in der Verknüpfung aller Blätter. Sie haben ein Wohnungsblatt auszufüllen, in dem Sie den Wohnungsaufwand in Schillingbeträgen angeben müssen, und dieses Blatt wird mit dem ersten Personenblatt durch eine Codierung verknüpft. Das heißt, das, was wirklich auch für den einzelnen und für den Laien sehr schwer nachvollziehbar ist, nämlich die Verknüpfbarkeit der Daten stellt das Datenschutzproblem dar.

Uns rufen die Leute an, die Personen kennen, die jetzt Zähler werden und die ganz beglückt erzählen, die Daten kann ich wunderbar auch für meine Arbeit verwenden. Und ich bin mir sicher, das ist keine Einzelmeinung. Und die schlimmsten Strafbestimmungen werden nichts nützen gegen das Verwenden solcher Zusatzinformationen, die die Volkszähler im Zuge einer Hauserhebung bekommen durch Einblick in die Lebensverhältnisse der Leute. Es wird hier zu einem Mißbrauch kommen, nicht immer und überall, nur unsystematisch. Und er wird manchmal im guten Glauben erfolgen, aber dieser Bereich ist wirklich absolut nicht durchdacht und ist absolut unbefriedigend gelöst. Und es ist zwar richtig, wir sind vier Wochen vor der Volkszählung und es ist kaum noch viel dran zu feilen und zu ändern, trotzdem sollte man schon auch den Mut aufbringen und Gedanken darüber machen, ob denn wirklich diese unwürdige Wohnungsschnüffelei notwendig ist, oder ob die Daten, die ja - wie wir schon vorher erfahren haben - in den Verwaltungen in irgendeiner Form ja sowieso schon immer vorhanden sind, nicht über diese Verwaltungen in einer statistischen Form bezogen werden können.



Michael Mader

ADRESSENMATERIAL ALS WIRTSCHAFTSFAKTOR

Als Repräsentant eines großen Direktmarketingunternehmens, bin ich hier nach Graz eingeladen worden, ein Statement über „Adressenmaterial als Wirtschaftsfaktor" abzugeben.

Bevor ich mich diesem Thema zuwende, gleich einleitend eine Begriffskorrektur, mit der gewählten Bezeichnung „Adressenhandel" bin ich auf keinen Fall einverstanden, denn Adressenverlage – Direktwerbeunternehmen, „handeln" nicht mit Adressen sondern stellen der werbenden Wirtschaft Adressenmaterial für adressierte Werbeinformationen zur Verfügung.

Adressenhandel oder Begriffsdefinitionen, wie Adressenbüros oder Adressenhaie, das ist dann gleich der nächste Schritt, haben mit unserer Arbeit wirklich nichts zu tun und sollte diese Bezeichnung endlich einmal ausgeräumt werden.

„Adressenmaterial als Wirtschaftsfaktor" – diese Formulierung kann ich nur unterstreichen, denn sowie der Hörfunk, das Fernsehen, die Printmedien, das Plakat eminenter Wirtschaftsfaktor sind, so hat auch die adressierte Werbebotschaft, das adressierte Mailing, seine wichtige Bedeutung im Mediamix.

Ein paar nüchterne Zahlen, um diese These zu unterstreichen:

In der im Sommer 1991 präsentierten Studie des DMVÖ „Wirtschaftsfaktor Directmarketing" wurde auf der Basis einer Universitätshausarbeit eine empirische Studie durchgeführt, die folgende Fakten erbracht hat.

Der Gesamtwerbeaufwand im Jahre 1990 betrug in Österreich 26,012 Mrd. Schilling. Davon entfielen auf die klassischen Medien 12,827 Mrd., der Anteil für Directmarketing wurde mit 13,185 Mrd. beziffert. Man kann also getrost sagen, daß die Aufwendungen sich ungefähr die Waage halten, mit leichten Vorteilen für das Directmarketing.

Im Jahre 1990 wurden 1,436 Mrd. Massensendungen von der Post befördert, dazu kommen natürlich noch Drucksachen, Briefe und Zeitungsversendungen. Für die Post sind diese Ziffern als Einnahme eminent wichtig.

Die adressierte Werbebotschaft ersetzt das persönliche Gespräch. S 1.000,– bis S 2.000,– pro Vertreterbesuch sind heute nüchterne Tatsache, und wenn man bedenkt, wieviele Besuche ein Vertreter heute pro Tag schafft, so wird die Werbebotschaft – das Mailing – zur notwendigen Alternative.

Welches Adressenmaterial kann nun der Werbewirtschaft zur Verfügung gestellt werden:

Ich bin sicher, jetzt wird man mir bestimmt ganz genau zuhören, denn nun sind wir ja wieder bei dem Thema, wo man bei uns Zielgruppen vermutet, die aus geheimnisvollen Quellen stammen.

Ich halte fest:

Wir Direktwerbeunternehmen und Adressenverlage können zur Erarbeitung des eigenen Adressenmaterials nur auf öffentlich einsehbare Adreßquellen zurückgreifen.

Es stehen rund 800.000 Branchenadressen aus Industrie, Handel, Dienstleistung, Verwaltung mit über 2.000 Abrufkriterien zur Verfügung. 800.000 Adressen deshalb, weil in einer Adresse ja auch die Überschneidungsmerkmale z. B. Tischler, Fußbodenleger, Fußbodenschleifer usw. beinhaltet sind. Netto sind das dann, unter Berücksichtigung all dieser Überschneidungen, rund 300.000 Adressen.

Als Adreßquelle dienen die amtlichen Telefonbücher, Intustriekompaß, Handelskompaß, Amtskalender, Handelsregister, die Wiener Zeitung, Kammerverzeichnisse, Hotelverzeichnisse, Mediadaten, Pressehandbuch usw.

Hier zeigt sich ganz deutlich die qualitative Arbeit eines Direktwerbeunternehmens, welche qualifizierten Adressen der Werbewirtschaft zur Verfügung gestellt werden können. Je qualifizierter die Adresse ist, je persönlicher das Anschreiben wird (direkt an die Bezugsperson), desto höher wird die Wahrscheinlichkeit, das Interesse beim Empfänger zu wecken. Hier wird deutlich aufgezeigt, in welcher Form der Brief das persönliche Gespräch ersetzen kann. Bei den Privatadressen (rund 2,5 Millionen Adressen) engt sich die Adreßquelle auf das Amtliche Telefonbuch ein, wobei es auch hier gilt, qualitative Verbesserungen der einfachen Telefonbuchadresse vorzunehmen.

Durch den Vornamen ist EDV-mäßig ganz einfach eine Geschlechtstrennung möglich, der akademische Titel läßt auf eine höhere Kaufkraft schließen, ebenso lassen sich die Adressen auf Kaufkraftgebiete einengen. Berufsbezeichnungen lassen sich in Berufsgruppen zusammenfassen.

Vielleicht bei dieser Gelegenheit ein Wort in eigener Sache:

Was die Adressenverlage - Direktwerbeunternehmen tun, kann jeder einzelne auch „ohne zu schnüffeln" oder sonst gegen bestehende Gesetze zu verstoßen. Nur kann er es nicht so wirtschaftlich wie ein Adressenverlag. Manche Kritiker der Direktwerbung stellen sich das Geschäft mit Adressen längst nicht so offen vor. Tatsache ist, daß jemand, der Anschriften bei einem Adressenverlag bestellt, sie im allgemeinen nicht einmal zu sehen bekommt, weil sie unmittelbar mit dem Werbemittel (z. B. per Briefumschlag) verarbeitet und vom Direktwerbeunternehmen bei der Post abgeliefert werden.

Direktwerbeunternehmen - Adressenverlage - verkaufen ihre Anschriften nicht: sie werden nur zur einmaligen Nutzung vermietet. Weil Adressenverlage auch in dieser Hinsicht rationeller arbeiten als ein nicht darauf spezialisiertes Unternehmen, senden die meisten Werbungstreibenden ihre Drucksachen an das Direktwerbeunternehmen und lassen sie dort maschinell kuvertieren, adressieren und postabliefern. Die einzelne Adresse ist für den Werbefachmann deshalb ein abstrakter Begriff.

Das qualitative Adressenmaterial senkt den Streuverlust in der Werbung und damit die Werbekosten. Sie verhindert gleichzeitig die Zahl von Werbedrucksachen, für die der Verbraucher sich nicht interessiert.

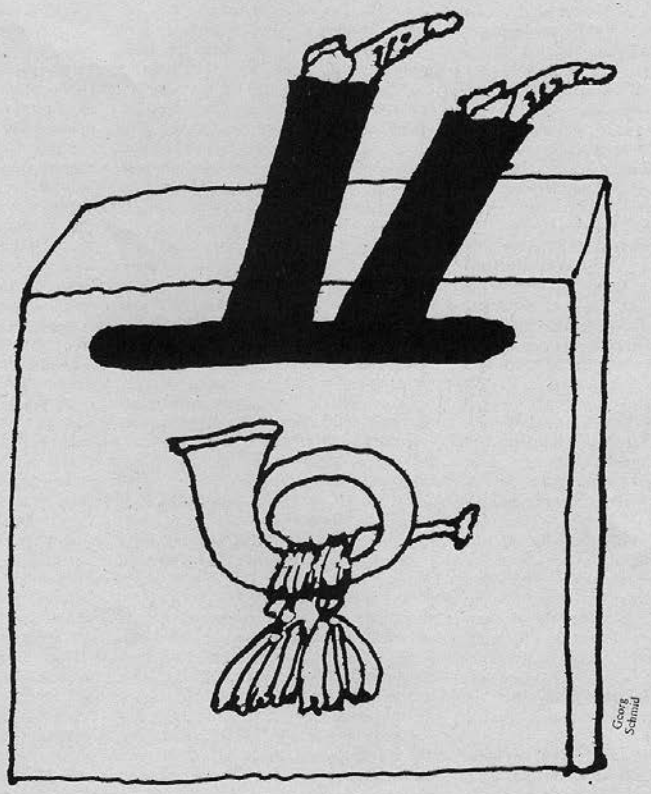
Auf dieser Tatsache basiert eine besondere Form der Zusammenarbeit zwischen Versandhäusern, zu der eine weitere Erkenntnis beitrug. Ein Kunde, der per Post gut bedient worden ist, wird eher bereit sein, wieder etwas per Post zu bestellen als jemand, der befürchtet, auf diese Weise die Katze im Sack zu kaufen. Deshalb sind die Erfolgsaussichten eines Angebotes, das an einen Postkäufer adressiert wird, von vornherein bessere als eine gleichartige Sendung an irgendeine Anschrift.

Diese Erfahrung wurde in der Praxis immer wieder bestätigt, als vor vielen Jahren befreundete und nicht miteinander konkurrierende Versandhäuser damit begannen, gegenseitig die Werbesendungen von Kollegenfirmen an die eigene Kundendatei zu verschicken. Es zeigte sich, daß die Erfolge am besten waren, wenn zwei ideale Partner kooperierten, wenn also etwa ein Versandhaus für Strickwolle das Angebot eines Stoffversenders an seine Kundinnen schickt und umgekehrt. Die Erklärung für dieses Phänomen liegt auf der Hand. In beiden Fällen kommt zur Vorliebe für den Kauf per Post die Liebe zur Handarbeit.

Kein Werbungstreibender könnte und kann es sich leisten, bei vielen tausend oder gar hunderttausend Sendungen jede einzelne Adresse anzuschauen und miteinander zu vergleichen. Erst die Adressierung mit dem Computer hat den sogenannten elektronischen Adressenabgleich möglich gemacht. Er verhindert heute weitgehend, das derselbe Empfänger eine Werbesendung doppelt oder mehrfach erhält. Denken wir wieder daran, daß der Brief das persönliche Gespräch ersetzen soll, und das führt man ja auch nicht zweifach oder dreifach.

Wie man also sieht, lastet auf dem Adressengeschäft kein dunkles, von Computern umrahmtes Geheimnis, sondern es liegt für jedermann offen dar. Jedes Unternehmen braucht neue Kunden. Nur mit dem beste-

henden Kundenstock zu arbeiten hieße am Platz treten; nur neue Innovationen realisieren das Wirtschaftswachstum.
Die qualifizierte Adresse, das Directmail-Responsmarketing ist aus dem modernen Mediamix nicht wegzudenken; wer das leugnet, tritt auf der Stelle und hat die Zeichen der Zeit nicht erkannt. Ohne Werbung, generell gesehen, muß die Wirtschaft stagnieren, das Direktmarketing hat seinen Stellenwert im Mediamix, die Mär der überfüllten Briefkästen paßt nicht mit den Erkenntnissen zusammen, daß 80% der Österreicher an adressierten Werbebotschaften interessiert sind.
Es gibt hier wirklich überraschende Studien. Gelegentliches Unbehagen über den umfangreichen Posteingang und die damit verbundene Arbeit verbindet sich durchaus mit der Einsicht, daß man als z. B. Führungskraft und Entscheider als gutverdienend und einflußreich geschätzt wird. Das Sprichwort „Hast Du was, dann bist Du was" gilt auch umgekehrt. „Bist Du was (also im Beruf), dann hast Du was" (im Briefkasten). Jeder fünfte Befragte gesteht sogar ein, daß ein überdurchschnittlich hoher Posteingang das Selbstwertgefühl stärkt und jeder sechste erläutert von sich aus, daß natürlich die bessere Übersicht hat, der mehr Informationen empfängt. Speziell die Journalisten sind der Ansicht, daß Personen mit großem Informationsbedarf und großem Kommunikationsbedürfnis besonders viel Post erhalten und daß dies alles in allem eher vorteilhaft als nachteilig sei.
Werbesendungen allgemein werden von den Empfängern nur zu einem kleinen Teil als Anlaß für Ärger über einen verstopften Briefkasten betrachtet. Persönlich adressierte Werbung speziell ist noch wesentlich seltener Stein des Anstosses. Die Kritik bezieht sich vor allem auf Probeverteilung an der Tür, dem sogenanten „Door to Door" Sendungen. Wobei ich auch eine Lanze für diese Informationen brechen möchte. Die Sonderangebote eines Supermarktes in der unmittelbaren Umgebung sind für den Konsumenten sicher interessant. Glauben Sie nicht an die Pauschalurteile des unter der Last von mehr oder weniger schön bedrucktem Papier ächzend die Treppe hochsteigenden Bürgers, der die Mengen mühsam seinem Briefkasten entreißen mußte.
Untersuchungen zeigen ganz deutlich, daß in der Woche rund 5 adressierte Werbesendungen – und ich betone adressierte Werbesendungen – in Ihrem Briefkasten landen.
Ich darf zusammenfassen:
Die Österreicher und Österreicherinnen sind an Direktwerbung interessiert. 75% der Befragten sind an Werbeinformationen interessiert, wollen sie zumindest nicht missen. Die Konsumenten erkennen den Wert der Werbepost. 85% der Befragten sehen besondere Vorteile in der Direktwerbung, dabei spielen Hinweise auf Sonderangebote und die Möglichkeit, in Ruhe zu vergleichen, eine wichtige Rolle. Denken Sie an den Versandhauskatalog zu Hause .....
Direktwerbung ist ökonomisch sinnvoll. Fast die Hälfte der privaten Empfänger sind bereits aufgrund einer Werbesendung aktiv geworden.
Ich kann daher ruhig sagen, aufgeweckte Konsumenten wissen, was sie wollen.
Lassen Sie mich mit den Worten schließen: Gutes Adressenmaterial ist ein Wirtschaftsfaktor, und wir Direktwerber und Adressenverlage haben dieser Anforderung mit entsprechender Qualität und Seriosität Rechnung zu tragen.
Kritik an der Direktwerbung ist deshalb ebenso erwünscht wie an allen anderen Institutionen des modernen Lebens. Aber sie sollte fair sein und auf Fakten basieren, nicht auf Vorurteilen.
Für Interessierte liegt eine Broschüre auf, die in Zusammenarbeit mit der Bundeswirtschaftskammer, Fachverband Werbung, unter dem Titel „Direktwerbung per Post – Vorurteile und Fakten" erarbeitet wurde und in komprimierter Form das Medium Direktwerbung vorstellt.
Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.



Werner Supper

DATENSCHUTZ IN DER PRAXIS

Weil man über alles reden kann, nur nicht über eine viertel Stunde, möchte ich mich kurz fassen, wenn ich Ihnen das Problem von Frau Anna Müller und Herrn Alois Meier schildere.
Es handelt sich um zwei gravierenden Fälle, die das Thema des heutigen Abends betreffen. Es bekommen manche Leute Briefe zugeschickt, die etwa so lauten: „Ich habe Dich in Judenburg im Nebel gehen gesehen, Du warst sehr unglücklich, liebe Anna. Doch das kann sich ändern. Ich habe Dich auserwählt, Du wirst reich sein und in der Liebe glücklich werden."
Dann kommt Frau Anna zum Ombudsmann in die Sprechstunde und sagt: „Erstens will ich nicht reich werden, zweitens bin ich glücklich, drittens frage ich mich, wie kommt dieser Hanussen zu meiner Adresse?"
Als Ombudsmann versuche ich, der Frau zu erklären, daß sie wahrscheinlich irgendwann etwas bestellt hat oder an einem Preisausschreiben teilgenommen bzw. irgend einen Fragebogen ausgefüllt hat. Ihre Adresse wurde danach auf dem Adressenmarkt „verscherbelt"; sie wird sich noch wundern, was sie noch alles zugeschickt bekommt.
Bleibt etwas mehr Zeit, erkläre ich gerne die Hintergründe der Hanussen-Vertriebsorganisationen, die derzeit ohnehin unter staatsanwaltlichem und wirtschaftspolizeilichem Beschuß stehen. Unter anderem werden und wurden in Liechtenstein und in der Schweiz Firmen (meist nur Postkastenfirmen) durchleuchtet, die „Adresafe", „DPC-Data Processing Center AG", „Merkur House for Trading Corporation" sowie die „Anstalt für Management und Wirtschaftsplanung" und andere. Die liechtensteinische Regierung läßt untersuchen, ob diese Organisationen bzw. ihre Geschäftstätigkeiten landesschädigend sind und liquidiert werden sollen.
Die Drahtzieher dieser Firmen sind ein Erich und ein Gerhard Bruckberger, ersterer wurde verhaftet, der zweite setzte sich mit einem Geschäftsführer angeblich in die Vereinigten Staaten ab. Diese Herren haben wieder Geschäftsbeziehungen zu einem Mister Heep, der als Direktor einer englischen Firma namens „EPE Limited" tätig war, der wiederum hat einen Geschäftspartner namens Wenzel Weyrich. Dieser war bei der Wiener Adressen-Firma Suppan tätig und plünderte – wie „trend" berichtete – das Unternehmen nach allen Regeln der Kunst aus.
Wenn man weiß, wie gut sortiert Adressen bei Suppan sind – da kann man Adressen nach Einkommensstaffelung, Adressen von Abteilungsleitern, Schuldirektoren, Hobbygärtnern, Esoterikern und was weiß ich noch alles gezielt kaufen oder mieten. Ich habe einen Angebotskatalog von Suppan gesehen; es bleibt einem vor Staunen fast der Mund offen, wenn man darin blättert.
Adressenhandel ist ein lukratives Geschäft und so kommt es, daß man plötzlich aus England, Vaduz oder Holland und neuerdings aus Ungarn von einem Scharlatan namens Willi Gerstl, der sich „Hellseher Hanussen" nennt, eine Zusendung bekommt und sich fragt, wie kam der zu meiner Adresse?
Nun, gegen unerwünschte Zusendungen kann man sich am einfachsten wehren, indem man sie einfach in das „Rundarchiv" unter dem Schreibtisch und anschließend im Papiercontainer versenkt.
Wesentlich schwieriger wird es, sich gegen folgende „Datenschutz-Angriffe" zu Wehren: Ein Leser, nennen wir ihn Maier, erfährt von seiner Schwester, daß bei ihr jemand angerufen habe und wissen wollte, welche Grundstücke er besitzt, ob er Schulden habe und ob er Miteigentümer einer Liegenschaft sei usw. Die Schwester war clever, gab keine Auskunft und fragte, ob der Herr Maier zurückrufen kann. Wenig später ruft Herr Maier zurück und es meldet sich der Kreditschutzverband von 1870. Was da dahintersteckt, warum über ihn recherchiert wird, das interessiert den Herrn Maier brennend. Er ist Arbeitnehmer, hat keine Schulden, hat um keinen Kredit angesucht und will keine Geschäfte tätigen. Seine Frau ist Sekretärin und ebenfalls nicht an einem Kredit oder einem Geschäft interessiert.
Nach zum Teil heftiger Korrespondenz bekommt er über die Zentrale in Wien die Daten, die über ihn recherchiert und beim Kreditschutzverband gespeichert wurden. Diese Datenauskunft ist für Herrn Maier zwar wichtig, doch viel wichtiger ist für ihn die Beantwortung der Fragen: Wer ist der Auftraggeber für diese Erhebung? Wer hat jetzt außer dem Kreditschutzverband noch diese Daten über mich? Wer hat Interesse an meinen Vermögensverhältnissen und denen meiner Gattin?
Er schreibt, daß für ihn alles reichlich mysteriös sei und fordert den Kreditschutzverband auf, den Auftraggeber zu nennen. Der Kreditschutzverband kommt dieser Forderung aber nicht nach, weil, wie er behauptet, eine Rückfrage beim Auftraggeber ergeben habe, daß dieser nicht will, daß er bekanntgegeben wird.
Man stelle sich nun vor, daß jedes der etwa 11.000 Mitglieder des Kreditschutzverbandes diesen dazu benützen kann, „Bespitzelungen" (ich will das jetzt absichtlich so nennen) durchzuführen.
Es leuchtet jedem ein, daß sich z. B. eine Bank absichern will, wenn ich als Privatperson oder als Geschäftsmann einen größeren Kretit beantrage. Ich sehe ein, daß ein Geschäftsmann einen anderen Unternehmer „durchleuchten" läßt, bevor er in eine Geschäftspartnerschaft eintritt. Doch es ist ungeheuerlich, daß Privatpersonen, die weder ein Kreditansuchen noch geschäftliche Interessen haben, sich eine derartige „Bespitzelung" gefallen lassen müssen und nicht einmal erfahren können, wer der Auftraggeber dafür ist. Dieser hingegen erfährt alles und bleibt anonym.
Eine Rücksprache beim Kreditschutzverband in Graz führte dazu, daß ich nach Wien weitergeleitet wurde und dort hieß es, man habe lediglich eine „Handelsauskunft" erteilt. Was heißt „Handelsauskunft?" Denn Herr Maier ist kein Unternehmer und kein Händler, wozu wird über ihn eine „Handelsauskunft" erteilt? Beim Kreditschutzverband stellt man in den Raum: „Vielleicht wollte ihn unser Auftraggeber als Geschäftspartner ...?" Unmöglich! Herr Maier ist erwerbstätig und mit seiner Tätigkeit zufrieden. Beim Kreditschutzverband hieß es weiter: „Wir geben Handelsauskunft im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten." Ich meine, die gesetzlichen Möglichkeiten sind da etwas zu weit gespannt. Beim Kreditschutzverband gesteht man ein, daß man auch nicht ganz glücklich sei, über diese Situation.
Unter welchen Voraussetzungen kann man den Kreditschutzverband mit Erhebungen beauftragen? „Die Firma muß Mitglied bei uns sein und ein berechtigtes Interesse an der Auskunft haben ..." Welches Interesse ist berechtigt? Kann man dieses berechtigte Interesse kontrollieren? „Der Auftraggeber muß es glaubhaft anmelden ..." Was heißt glaubhaft? Ist eine Kontrolle möglich, ja oder nein? „Nein. Wir können nur vertrauen ..."
Sind wir schon auf dem Weg in die totale Überwachung des Bürgers? Hat Aldous Huxley doch recht mit seinen Schreckens-Fiktionen? Hat dieser CDP-Pressedienst recht, wenn er behauptet, daß im EG-Hauptquartier in Brüssel ein elektronisches Datenmonster installiert wird, wodurch eine geheime Überwachung aller Bürger Europas unter dem Vorwand des bargeldlosen Zahlungsverkehrs möglich wird? „Lückenlose Bürgerbespitzelung durch unsichtbare Tätowierung einer 18stelligen Code-Ziffer" heißt die Schlagzeile in einer Aussendung dieses „Pressedienstes".
Unsinn? Hoffentlich!

DISKUSSION

Publikum:
Ich habe zwei Fragen: 1. Warum ist das Gebäudeblatt für die Volkszählung nicht wirklich anonym? An Hand der abgefragten Daten ist eine Reidentifikation jederzeit möglich. Die angegebenen Daten könnten z. B. vom Land später gegen den Bürger verwendet werden, wenn z. B. eine Familie nachträglich den Dachboden ausgebaut hat, weil sich die Familie vergrößert hat, und mit diesem Ausbau die Förderungsgrenzen überschreitet.
2. Mein Mann hat die Vornamen Hans Rudolf. Nur die Kirche hat ihn – ich weiß nicht warum - als Rudolf Hans registriert. Wenn nun Werbesendungen mit Rudolf Hans ins Haus flattern, weiß ich, daß die Kirche die Adresse wieder weitergegeben hat. Auf der Diners Club Karte steht er als Direktor. Er erhält seither sehr viele andere Werbezuschriften als Direktor. Sowohl die Namen Rudolf Hans als auch der Titel Direktor stehen nicht im Telefonbuch und werden auch sonst von meinem Mann nirgends geführt. Wie kann es zu einer solchen Datenweitergabe kommen?

****

Publikum:
Viele Daten, die bei der Volkszählung erhoben werden, sind doch längst bei Ämtern und Behörden registriert und könnten dort für statistische Zwecke jederzeit abgefragt werden. Warum also befragt der Staat die Bürger dazu noch einmal? Will er vielleicht die Ergebnisse einander gegenüberstellen und die Bürger strafen, wenn sie nicht richtig antworten? Die Fleißaufgabe Volkszählung kostet sehr viel Geld, das man sich sparen könnte.

****

Johann Ladstätter:
Es wäre ein großes technisches Problem, eine Originalerhebung wie die Volkszählung durch eine Registerzusammenfassung zu ersetzen. Viele Registerdaten sind veraltet, stimmen nicht mehr oder sind überhaupt unvollständig. Überdies ist eine Registerzusammenfassung weder billiger noch schneller, wie Dänemark und Finnland beweisen, die eine solche Registerzählung haben. In Österreich fehlen uns auch die entprechenden Register.

****

Hans G. Zeger:
Sie haben den wesentlichen Schwachpunkt des Gebäudeblattes getroffen, die Anonymität. Rechts unten wird vom Statistischen Zentralamt der Datensatz signiert, so daß er für alle Zeiten identifizierbar bleibt. Man kann also diesen Datensatz später wieder auf eine bestimmte Adresse rückführen. Das Land bekommt die Daten vielleicht nicht, aber die Gemeinden erhalten sie. Die Gemeinden erhalten die Daten und müssen sie auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüfen. Dabei dürfen sie für die Kontrolle etwaige vorhandene Datenbestände verwenden. Danach gehen die Bögen zur Bezirkshauptmannschaft und erst von dort kommen sie zum Statistischen Zentralamt. Das heißt, sie gehen durch viele, viele Hände.
Das sind die vielen Schwachstellen.
Zur anderen Wortmeldung: Es geht für mich nicht darum, totale Volkszählung, wie wir sie machen, oder eine Zusammenfassung von Registerdaten in einem Großcomputer. Es geht mir um einen dritten Weg, der für die Planung genügend genaue Daten liefern würde, nämlich die statistische Auswertung von nichtzusammengeführten Beständen.

****

Michael Mader:
Der Diners Club kooperiert meines Wissen mit vielen Partnern. Diese deklarieren sich aber in ihrem Mailing als Diners. Zum Rudolf Hans: Auf dem Mailing müßte eine Registernummer stehen. Sie können mit dieser Nummer auf Grund des Datenverarbeitungsregisters erfahren, wer das ist. Bitte fragen Sie dort an, woher die die Daten haben.
Noch ein Rat! Wenn Sie heute einen Kupon unterschreiben, wenn Sie als Interessent etwas ansehen oder kaufen, bitte seien Sie der mündige Bürger und prüfen Sie, ob Sie mitunterschreiben, daß Ihre Date automationsgestützt gespeichert werden darf. Da gibt es in der Regel auch noch den Passus „Ich mache von meinem Recht Gebrauch, von anderen Firmen Werbung zu erhalten". Wenn Sie dem zustimmen, werden Sie Werbung bekommen. Wenn Sie dies nicht wollen, sagen Sie nein.

****

Hans G. Zeger:
Ich wünsche der Dame Glück bei der Aufforderung, eine Datenfrage zu stellen. Möglicherweise wird sie sehr lange auf die Antwort warten müssen. Dann kommt die Standardauskunft „Die Date stammt aus dem Telefonbuch". Es ist sehr mühsam, da weiterzukommen.

****

Walter Dohr:
Man kann sich auch durch Kontrolladressen schützen. Ich habe z. B. vor vielen Jahren beim Beitritt zu einem Autofahrerclub meinen Vornamen Walter mit „th" angegeben. Seither weiß ich, an wen dieser Autofahrerklub diese Adresse weitergibt. Ich bekomme sehr viel Werbung aus der Autobranche. Ich ärgere mich nicht darüber. Ich weiß aber, daß sich 20 - 25 % der Bevölkerung über die Directmailings ärgern, die 12 Mrd S im Jahr kosten. Diese Leute rufen bei mir und Herrn Dr. Zeger an. Hier verstehe ich nicht, daß die österreichische Werbebranche noch nicht auf dem Stande ist, den die internationalen Directmailingorganisationen schon längst einnehmen. Dort gibt es einen Code of good practice, eine Art interner Verhaltenscode, also ein Berufsethos für die Direktwerber. Der österreichischen Werbewirtschaft ist dieser Code zu streng. Es gibt auch eine Pariser Konvention für eine internationale Robinson-Liste. Wer nicht beworben werden will, hat dort das Recht, gelöscht zu werden. In Österreich hat der Bürger dieses Recht nicht, die Robinson-Liste besteht nur auf freiwilliger Basis, und die Werbewirtschaft ist dagegen, daß es für sie eine Propaganda gibt. Die österreichische Werbewirtschaft ist noch nicht up to date auf dem Datenschutzbewußtsein der Europäischen Gemeinschaften.
Noch ein Punkt: Die Werbung ist bekannt dafür, daß sie schönt. Es ist wunderbar, wie Sie, Herr Prokurist Mader das früher gesagt haben: „Ich mache von meinem Recht Gebrauch, auch von anderen Firmen informiert zu werden." Das ist inhaltlich richtig, aber es bedeutet eigentlich: „Ich verzichte auf mein Recht, daß meine Daten geheimgehalten werden."
Zum Fall des Ombudsmannes mit dem Kreditschutzverband würde ich als Datenschützer sagen, der Betroffene sollte zum Kreditschutzverband gehen und fragen, von wem hast Du meinen Namen? Der Bürger hat nach unserem österreichischen Datenschutzgesetz das Recht, informiert zu werden, von wo die Daten herkommen.

****

Publikum:
Wie kann man dieses Recht durchsetzen?

****

Walter Dohr:
Wenn Sie bei einer Behörde ein Problem haben, dann schreiben Sie die an, sagen Sie, Sie hätten gerne Auskunft nach dem Datenschutzgesetz, was haben Sie über mich, von wo haben Sie die Daten und an wen haben Sie sie weitergegeben. Die müßten Ihnen innerhalb von vier Wochen antworten, kostenlos einmal im Jahr. Wenn die Sie abwimmeln und Sie nicht zufrieden sind damit, dann gehen Sie zur Datenschutzkommission, Ballhausplatz 1, 1010 Wien, oder schreiben einfach dorthin und sagen, die steirische Gebietskrankenkasse oder wer immer, hat mich nicht beauskunftet. Wollen Sie aber von einer Firma etwas haben und die läßt sie abblitzen, dann müßten Sie zu Gericht gehen und klagen.

****

Publikum:
Der Herr Dr. Zeger hat das Datenschutz-

gesetz - es ist jetzt 13 Jahre alt - als antiquiert bezeichnet. Die EDV-Entwicklung ist weitergegangen. Wie sehen Sie, Herr Dr. Dohr, der Sie in der Datenschutzkommission tätig sind, diesen Vorwurf von Dr. Zeger? Haben wir jetzt ein antiquiertes Datenschutzgesetz oder ist es noch immer up to date?

****

Walter Dohr:

Wir haben unser Gesetz 1986 novelliert. Informatiker kritisieren am Datenschutzgesetz, daß es aus der Vorstellungswelt der 70iger Jahre geschaffen wurde, wo man ein großes Rechenzentrum hatte, das mehr oder minder isoliert irgendwo gestanden ist. Heute haben wir aber Arbeitsplatzrechner, also eine dezentralisierte Datenverarbeitung, es gibt Netzwerke usw. Es ist schon etwas dran, daß das Gesetz den heutigen technologischen Gegebenheiten nicht mehr entspricht.

Ein Defizit unseres Gesetzes haben wir, wie bereits früher erwähnt, im privaten Bereich und ein zweiter Nachteil erscheint mir zu sein, daß es keine oder zuwenig bereichsspezifische Regelungen gibt. Die Adressenverlage sind ein wichtiger Wirtschaftszweig, aber sie haben spezielle Datenschutzprobleme, die im Krankenhaus, wo sehr sensible Krankengeschichten auf EDV auftreten, nicht gegeben sind. Das Krankenhaus, medizinische Dateien haben andere Datenschutzprobleme und die Staatspolizei hat wieder andere Datenschutzprobleme.

****

Publikum:

Mich stört ein bißchen, daß man immer nur von der Wirtschaft und der Weitergabe der Daten spricht. Das ist meiner Meinung nach harmlos gegenüber dem Bereich der Amtshilfe. Im Bereich der Amtshilfe ist wesentlich mehr möglich, da werden wesentlich sensiblere Daten weitergegeben. Das Mailing der Wirtschaft ist harmlos gegenüber der Auskunftspflicht, die Sie z. B. von der Gebietskrankenkasse verlangen können. Stört das eigentlich niemanden?

****

Publikum:

Auch zum Doktor Dohr, zu Ihrer Aussage daß das Datenschutzgesetz vielleicht nicht mehr ganz dem jetzigen EDV-Standard entspricht. Das ist eine sehr vorsichtige Aussage. Ich würde fast meinen, daß die derzeitige Formulierung des Datenschutzgesetzes in vielen Fällen fast eine Verhinderung des EDV-Einsatzes ist, wie er in der Wirtschaft, in vielen Betrieben, durch raschen Wechsel und Bedürfnisse notwendig ist. Wie kann so ein Gesetz in der Praxis tagtäglich angewendet werden, wo sich doch gerade – wie Sie auch richtig gesagt haben – innerhalb von zwei, drei Jahren EDV so verändert und das Gesetz zehn, zwölf Jahre lang in einer Formulierung bleibt, die praktisch fast jedem Unternehmer gar nichts anderes übrig läßt als wie das Datenschutzgesetz in irgendeiner Form zu verletzen.

****

Publikum:

Ich habe ebenfalls eine Frage an Herrn Doktor Dohr. Sie haben gesagt, Sie überprüfen und kontrollieren die Behördencomputer und Sie haben angeblich überall Einsicht in die Dateien und in die Programme und können sich auch Programmbeschreibungen etc. zukommen lassen. Ich wollte nachfragen, wie genau und wie oft machen Sie von diesen Möglichkeiten Gebrauch und wie handhaben Sie die diversen Kontrollen der Behördencomputer.

****

Walter Dohr:

Zur Amtshilfe. Die Amtshilfe ist natürlich ein Fluß von Informationen von der einen Behörde zur anderen, der sehr weit geht, aber der nicht so weit gehen dürfte und es auch nicht tut, daß eine Behörde ihre Datei mit der Datei einer anderen Behörde einfach abgleicht. Und dort, wo sie es tut, verstößt sie gegen das Datenschutzgesetz. Da hab ich ein jüngstes Beispiel, das wir gerade entschieden haben. Eine Gebietskrankenkasse hat gegen einen kleineren Bauunternehmer eine Forderung und will ihn exekutieren. Sie schreibt an die Gemeinde, eine kleine Landgemeinde in Niederösterreich, einen Fragebogen und sagt, Amtshilfe, liebe Gemeinde sag mir, wo wohnt er, ist er verheiratet, welche Autos fährt er, was tut seine Frau, was sind die Lebensumstände, wo haben die noch einen Grundbesitz, also unglaubliche Fragen in die persönliche Sphäre. Fragen, die gar nichts damit zu tun haben, was die Gebietskrankenkasse natürlich tun muß und darf: Da ist ein Schuldner, wo wohnt er, damit ich ihm einen Exekutionstitel zustellen kann, daß ich ihn exekutieren kann. Das ist legitim, das ist in der Rechtsordnung anerkannt. Aber mehr schon nicht. Die Gemeinde hat die Amtshilfe geleistet. Der Bauunternehmer hat uns angeschrieben. Wir sind der Sache nachgegangen, und die Datenschutzkommission ist zum Schluß gekommen, daß es unzulässig ist, und hat eine solche exzessive Amtshilfe abgestellt. Und so gibt es eine Reihe von Fällen, wo das unterbunden wurde.

Das Wesentliche aber ist, daß es nicht zulässig ist, eine gesamte Datei, also z. B. die Sozialhilfeempfänger in Graz der Bundespolizeidirektion Graz, die dieses Fremdenpolizeigesetz zu vollziehen hat, zu übermitteln und zu sagen, aha da sind welche, die Sozialhilfe beziehen und die überprüfen wir nach dem Fremdenpolizeigesetz, die werden dann abgeschoben oder so irgendwie. Das ist in Wien geschehen, aber es ist unzulässig.

Zur Techniknähe. Sie haben natürlich recht. Ich habe noch kein Gesetz gesehen und ich kenne eigentlich alle Datenschutzgesetze der Welt mehr oder minder genau, das immer rechtzeitig am Ball war, die technologische Entwicklung voll abzudecken.

****

Publikum:

Wieso kann aber einem Bürger eine Sanktion auferlegt werden, wenn er ein Gesetz, das dem jetzigen Stand der Technik nicht entspricht, nicht vollziehen kann? Denn im Wirtschaftsleben bin ich gezwungen, tagtäglich, wöchentlich, monatlich, neue Wege zu gehen und ein Gesetz aus dem 86er Jahr, das so etwas gar nicht vorsieht, das darf dann keine Sanktion nach sich ziehen. Wie soll ein Unternehmer rasch auf Marktveränderungen reagieren, wenn ein Gesetz es unmöglich macht? Ein Beispiel dazu, das Auskunftsrecht. Man möge sich bitte vorstellen, daß dieses nach rückwärts, wenn ich richtig informiert bin, gar nicht limitiert ist, nach hinten zu sagen, woher Daten kommen und an wen ich sie weitergegeben habe. Das heißt, das ist theoretisch nach 20, 30 Jahren möglich. Bitte wie soll das technisch, EDV-technisch denn erfaßt werden, daß ich noch nach 30, 40 Jahren die Auskunft geben kann?

****

Walter Dohr:

Als Unternehmer heben Sie Ihre Daten nach der allgemeinen Buchführungspflicht normalerweise 7 Jahre auf. Wenn Sie die Daten nach sieben Jahren wegwerfen können, brauchen Sie keine Auskunft mehr geben, weil dann haben Sie die Daten nicht mehr. Das ist so. Zweitens, an wen übermitteln. Muß ich mir das alles mitspeichern, an wen ich das irgendwann einmal weitergegeben habe? Sie haben in einem Unternehmen, in einem wohlorganisierten, wenn auch sehr flexiblen Betrieb ja bestimmte Strukturen. Sie wissen ja, wem Sie Daten z. B. des Debitors weitergeben. An die Bank, vielleicht an den Rechtsanwalt. Also Übermittlungen, die regelmäßig stattfinden, die brauchen Sie gar nicht protokollieren in der EDV. Da genügt es, wenn Sie in das von Doktor Zeger nicht sehr geliebte Register hineinschreiben, wir übermitteln die Leute, die ihr Zahlungsziel mit mehr als drei Monaten überzogen haben, an den Kreditschutzverband oder an ein Inkassobüro oder an unseren Rechtsanwalt. Und nur wenn Sie einmal eine Übermittlung machen, die Sie eigentlich gar nicht geplant haben, so einen Ausreißer, über den müssen Sie sich eine Notiz machen, daß Sie den ausnahmsweise übermittelt haben.

Zur Frage, wie sehr wir die Behörden kontrollieren. Leider zu wenig. Ich habe zum Beispiel schriftlich die Forderung bestätigt bekommen, mein Büro braucht vier neue Leute. Zwei Juristen und zusätzlich zwei Informatiker. Bekommen habe ich im Budget 1991 einen und dafür kriege ich keinen Informatiker, weil für das A-Gehalt eines Beamten kommt mir kein Informatiker und einen Sondervertrag bekomme ich nicht. Also da sind meine Grenzen. Aber mit dem, was ich an personeller Kapazität habe, schaue ich mir Behörden an. Ich schau mir

z. B. im Militärkommando das Ergänzungswesen an, wo unglaublich viele Daten drin sind, auch hochsensible Daten, Gesundheitsdaten, psychologische Tests etc.

****

Publikum:

Herr Dr. Dohr, Sie haben den direkten Zugriff auf Daten erwähnt. Ein Beispiel: Ein junger Mann will nicht zum Heer. Bei der Musterung spielt er Theater, beantwortet die Fragen dumm, so daß er für nicht zurechnungsfähig, für psychisch krank gehalten wird. Wer alles erhält direkten Zugriff auf diese Daten? Vielleicht die Führerscheinbehörde? Kann ihn dies in seinem späteren Leben belasten?

****

Walter Dohr:

Ohne Datenschutzgesetz würde es ihn belasten, weil man dann ja kaum eine Beschränkung hätte, daß der potentielle Arbeitgeber oder sonst wer das wissen könnte. Wegen des Datenschutzgesetzes gibt's hier Schranken. Die werden im großen und ganzen eingehalten, nicht immer. Wir haben Beschwerden z. B. wo sich herausgestellt hat, daß Bundesheerkommandanten privaten Firmen Auskunft gegeben haben über die Dienstbeschreibung, das ist natürlich krass gesetzwidrig. Es ist nicht üblich, Daten an die Führerscheinbehörde weiterzugeben, es ist untersagt. Aber es gibt politische Bestrebungen, dieses Datenmaterial zu nutzen, mit der Begründung: Die testen den schon so genau auf geistige, auf technische und kinetische Eigenschaften, warum soll dann die Führerscheinbehörde das noch einmal machen.

****

Publikum:

Damit wären wir theoretisch beim gläsernen Bürger.

****

Hans G. Zeger:

Damit wären wir beim gläsernen Bürger, wo aber alles seine Richtigkeit hat. Das ist eben eigentlich die Illusion. Wenn ich alle Daten zusammenführe, habe ich nicht den völlig richtigen Überblick über die Bürger, sondern ich habe einen riesigen Durcheinander. Ich nehme den Menschen die Möglichkeit, sich zu verändern, sich bei verschiedenen Umständen verschieden darzustellen. Es gibt eine Menge von Daten, die eben nicht so ganz fix sind. Nicht einmal medizinische Daten sind fix, die hängen auch von einer sehr starken Tages- und Wochen- und Monatsverfassung ab. Das ist genau das große Problem, oder das große Mißverständnis, das immer wieder bei der Datensammlung gemacht wird, daß man sich sagt, je mehr Daten ich habe, je mehr ich sie untereinander abgleiche und ausstausche, desto besser weiß ich über einen Betroffenen Bescheid. Und das stimmt nicht! Man kann eher ganz provokant sagen, desto mehr wandert dieser Datenschatten vom Menschen weg, der sich in seinen Einstellungen, in seinem Status, in seinen Möglichkeiten laufend verändert. Aber die Entscheidungen fallen dann immer mehr aufgrund dieser perfekten Daten und sind aber dadurch, daß sie aufgrund dieser perfekten falschen Daten getroffen werden, sehr irreführend und letztlich gegen die Interessen der Menschen. So gesehen muß man schon ein bißchen auch das sehr kritisch sehen, wenn hier also Zusammenführungen – ich kenne sie ja – zwischen Polizei und Innenministerium und Landesverteidigung geplant sind, die sind sicher ein sehr sehr großer Eingriff und sehr problematisch.

****

Johann Ladstätter:

Das ganze Gebäude der Statistik baut, wie ich zu erklären versucht habe, ja darauf auf, daß wir die Leute schützen wollen, daß heißt wir brauchen die Adressen nicht bei der Erzeugung der Tabellen und auch nicht die Namen. Wir haben überhaupt nicht die Absicht, irgendwas zu überprüfen. Wir empfinden uns nämlich als Dienstleistungsunternehmen, das – zum Unterschied von privaten Meinungsforschungsinstituten – die Ergebnisse nur dem Auftraggeber zur Verfügung stellt. Wir stellen der Öffentlichkeit die Ergebnisse, die bei uns im Hause produziert werden, zur Verfügung. Worum ich werben will, das ist das Vertrauen darauf, daß ja wir, die wir mit der Volkszählung zu tun haben, nämlich alle mitsammen auf's äußerste interessiert sind, daß wirklich dieser Schutz vorhanden ist. Also ich nehme an, daß die Landesregierungen – um das Beispiel mit der Wohnbauförderung zu verwenden – nicht nur nicht interessiert sind an diesen Daten, weil es verboten ist, sondern weil auch die Landesregierungen genau wissen, wenn sie eine für statistische Zwecke vorgesehene Quelle anzapfen, dann ruinieren sie ja diese ganze Grundlage und kriegen auch keine Dateninformationen mehr.

****

Publikum:

Es ist aber eine Reidentifikation einmal eine gewisse Zeit lang möglich, und wenn ich recht verstanden habe, wird die Vollständigkeit der Ausfüllung dieser statistischen Formulare sowohl von den Gemeinden als auch dann im Rahmen der Bezirkshauptmannschaften überprüft. Das heißt, Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften hätten theoretisch die Möglichkeit, ihre Dateien abzugleichen mit dem statistischen Material, bevor sie dieses an das Statistische Zentralamt weiterleiten.

****

Johann Ladstätter:

Danke für diese deutliche Aussage. Die Gemeinden haben die Vollständigkeit zu überprüfen, sie haben keinen Auftrag, die Richtigkeit zu überprüfen, davon steht also nichts im Gesetz. Die Gemeinden hätten theoretisch natürlich die Möglichkeit, z. B. die Melderegister aufgrund der Volkszählung zu berichtigen, also das ist ihnen durch unser österreichisches Volkszählungsgesetz verboten. Im Durchführungserlaß, den das Innenministerium jetzt herausgegeben hat für diese ganz konkrete Volkszählung, wird das den Gemeinden noch ausführlich erklärt. Bei den Einschulungen der Gemeinden, die jetzt in den letzten Wochen stattgefunden haben, wurde den Gemeinden noch einmal klargemacht, daß sie das nicht tun dürfen. Ich glaube, sie wollen das auch gar nicht, weil sie genau wissen, daß sie sich da sehr gefährlich in die Nesseln setzen, wie das Doktor Dohr schon gesagt hat. Sollte es irgendeinem Gemeindefunktionär nachzuweisen sein, daß er hier das Gesetz verletzt hat, muß er mit einer Klage wegen Amtsmißbrauch rechnen.

****

Hofrat Burger:

Ich habe als Landesstatistiker dafür zu sorgen, daß die Volkszählung vom Ablauf her rechtzeitig über die Bühne geht. Jetzt ist für mich aus der Diskussion die Frage, wer schafft es in einer Gemeinde, wenn die Volkszählung bis knapp nach dem 15. bis zum 20. Mai einmal sozusagen mit der Ausfüllphase fertig sein soll, alles kreuz und quer zu überprüfen, vom Personal her, von der technischen Einrichtung her. In der Bezirkshauptmannschaft ist mit Mühe und Not ein Mann, eine Frau dafür abgestellt, das zu kontrollieren. Also ich frage mich, wie diese Frau oder der Mann überhaupt die Möglichkeit hätte, diesen Wust an Erhebungspapieren durchzuschauen, abzuchecken, abzuklären, Dateien auszuwechseln und was weiß ich was alles. Also das ist für mich völlig unvorstellbar. Es muß ja alles bis zum 19. Juni beim Statistischen Zentralamt sein.

****

Hans G. Zeger:

Ich kenne eine große Gemeinde, die sich da sehr viel Mühe gibt, das ist die Gemeinde Wien, die hier sehr wohl nach Strich und Fäden sich eine Datei aufbauen wird.

****

Eva Karisch:

Uns Bürgern bleibt die Hoffnung, daß die Gemeinden erstens keine Zeit und zweitens zu wenig Personal haben, um in die Daten der Volkszählung einzusteigen. Für die Zukunft müßten wir ein modernes, strenges Datenschutzgesetz anstreben.

DER GESCHÄDIGTE KONSUMENT

Der unzureichende Schutz des Konsumenten im gegenwärtigen Schadenersatzrecht

Das österreichische Schadenersatzrecht wurde zu Beginn des 19. Jahrhunders konzipiert. Es war für eine vorindustrielle, agrarisch-handwerkliche Gesellschaft bestimmt. Nur dank einer sehr umfangreichen Sondergesetzgebung und der Bereitschaft der Gerichte, die unzeitgemäßen Bestimmungen den geänderten sozio-ökonomischen Verhältnissen entsprechend auszulegen, konnte der Konsument vor dem ungeheuer gewachsenen Gefahrenpotential der technischen Errungenschaften einigermaßen geschützt werden.

Allerdings öffnen sich immer wieder Schutzlücken. Diese wurden nur zum Teil durch den Gesetzgeber geschlossen, wie zuletzt etwa in der Produkthaftung. In anderen Teilbereichen des Schadenersatzes scheint der Konsument nach wie vor nicht in befriedigendem Maße geschützt: Bei Unfällen auf öffentlichen Wegen, bei Attacken beißwütiger Hunde, bei offenbaren ärztlichen Kunstfehlern, bei Schäden durch Umwelteinflüsse usw. kommt es immer wieder vor, daß der Konsument mit seinem Schaden oder enem Teil desselben allein gelassen bleibt.

Wie kann sich der Konsument vor diesen Nachteilen schützen? Was sollte der Gesetzgeber verändern?

Eva Karisch

Einleitung

In unserer heutigen Veranstaltung wollen wir uns mit den Schwachstellen des Schadenersatzrechtes befassen, also den Schutzlücken, die dieses Schadenersatzrecht für Konsumenten offen läßt. Ziel unserer Veranstaltung ist es, einen Anstoß zum Nachdenken und für Veränderungen zu geben und eine Grundlage für Forderungen zu Gunsten der Konsumenten zu schaffen. Wir wollen diese Veranstaltung in einem eigenen Heft zum Konsumentenschutz der Zeitschrift politicum dokumentieren.

Der geschädigte Konsument ist also unser heutiges Thema. Konkret gesagt bzw. gefragt: Wo gibt es Lücken im österreichischen Schadenersatzrecht, die dazu führen, daß der Konsument mit seinem Schaden alleine bleibt?

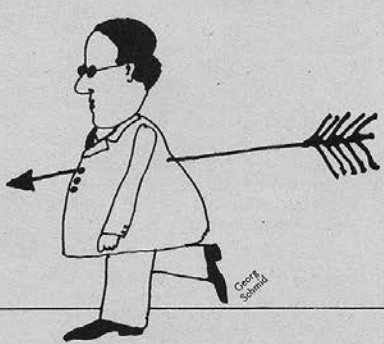
Das österreichische Schadenersatzrecht ist fast 200 Jahre alt. Es war von der Grundkonzeption her ein sehr gutes Recht, das lange Zeit den Anforderungen gewachsen war. So etwas kann man heute nur noch von wenigen Gesetzen behaupten. Und dennoch erweist sich das Schadenersatzrecht des ABGB heute in vielen Punkten als unbefriedigend. Die großen wirtschaftlichen, technischen, medizinischen, chemischen, biologischen Entwicklungen unserer Zeit mit ihrem riesigen Gefährdungspotential waren für den Gesetzgeber am Beginn des 19. Jahrhunderts nicht vorhersehbar. Wir brauchen daher heute immer wieder Spezialbestimmungen. Ein solches Spezialgesetz zum Schutz des Konsumenten ist das österreichische Produkthaftungsgesetz, das eine verschuldensunabhängige Haftung des Unternehmers für Schäden enthält, die durch das Inverkehrbringen einer Ware entstehen. Es enthält als besondere Hilfe für den Geschädigten eine Umkehr der Beweislast. Leider gilt das Produkthaftungsgesetz nicht für Dienstleistungen.

Angesichts der großen Gefahren, die heute mit der modernen Technik verbunden sind, und der Kompliziertheit, die vom einzelnen Konsumenten nicht zu durchschauen und noch weniger zu beweisen ist, wäre für viele Bereiche eine ähnlich verschärfte Haftung wünschenswert, so

a) für den gesamten Dienstleistungsbereich, vor allem auch für ärztliche Kunstfehler, wo dem Patienten der Nachweis des Kunstfehlers nur sehr selten gelingt;

b) für den Bereich der Umwelt. Umweltschäden gehen noch immer als gesellschaftliche Kosten zu Lasten der Allgemeinheit. Zur Durchsetzung des Verursacherprinzips reichen die öffentlichrechtlichen und strafrechtlichen Bestimmungen nicht aus, wie die tägliche Praxis zeigt. Sie müssen durch ein entsprechendes Haftungsrecht ergänzt werden.

Wir haben für den heutigen Abend sehr kompetente Referenten eingeladen, die ich Ihnen nun vorstellen darf. Ich begrüße sehr herzlich Herrn Univ.-Prof. Dr. Willibald Posch vom Institut für Bürgerliches Recht der Universität Graz, der uns über die Problematik der Unfallschäden berichten wird. Herr Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Holzer vom Insitut für Arbeits- und Sozialrecht der Universität Graz wird die Dienstleistungsschäden behandeln. Frau Dr. Monika Gimpel-Hinteregger vom Institut für Bürgerliches Recht der Universität Graz ist eine Expertin der Umwelthaftung und wird über Umweltschäden referieren. Der Ombudsmann der Kleinen Zeitung, Herr Redakteur Werner Supper, wird uns aus seiner vielfältigen täglichen Praxis berichten.



Willibald Posch

UNFALLSCHÄDEN

Über den nicht immer zureichenden Schutz des Konsumenten im gegenwärtigen deliktischen Schadenersatzrecht

I.

Dem deliktischen Schadenersatzrecht werden im allgemeinen drei Funktionen zugesprochen: Erstens soll es einen Ausgleich zwischen Opfer und Schädiger schaffen; zweitens soll es gegenüber Schädigungen präventiv wirken; und drittens soll es schädigendes Verhalten auch sanktionieren, wenn es besonders verwerflich ist.

Über den Stellenwert dieser Funktionen bestehen in den einzelnen Rechtsordnungen unterschiedliche Auffassungen. Im österreichischen Recht steht die Ausgleichsfunktion beherrschend im Vordergrund, der die Präventionsfunktion in weitem Abstand folgt, während die Sanktionsfunktion nur ausnahmsweise bei dolus coloratus[1] in Gestalt des Ersatzes des „Werts der besonderen Vorliebe" in Erscheinung tritt.

Anderswo sind die Wertigkeiten verschieden. So messen die US-amerikanischen Gerichte der Präventions- und Sanktionsfunktion einen ungleich höheren Stellenwert zu, was sich – begünstigt durch ein andersgeartetes Anwaltssystem und durch Beteiligung von Laien an der Entscheidungsfindung – zum Vorteil der Geschädigten in weit höheren Ersatzbeträgen niederschlägt.

Soweit es die Höhe der hier zugesprochenen Ersatzsummen anlangt, stellt sich das in Österreich geltende Haftungsregime als „Substandard" dar und dies keineswegs nur aus der mitunter extremen US-amerikanischen Sicht.

In anderer Hinsicht wurde im Bereich der Unfallschäden seitens des Gesetzgebers durch Erlassung von Gesetzen, die eine verschuldensunabhängige, „strikte" Haftung normieren, einem Nachholbedarf entsprochen: Das Produkthaftungsgesetz 1988[2] ist das zur Zeit jüngste und in verbraucherpolitischer Hinsicht signifikanteste Beispiel für diese Entwicklung.

II.

Doch deutet die Tatsache, daß die schadenersatzrechtliche Rechtsprechung des OGH hinsichtlich einer Reihe von Sachverhaltsgruppen auffällig stark durch Klagsaktivitäten deutscher Staatsbürger bestimmt wurde, die als Durch-, Urlaubs- oder Geschäftsreisende hierzulande in Unfälle verwickelt wurden, darauf hin, daß die Ersatzerwartungen deutscher Schadensopfer auf einem höheren Niveau angesiedelt sind. Läßt sich daraus ableiten, daß Unfallschadenopfer in Österreich generell geringeren Schutz genießen?

Wie die Beispiele aus der Judikatur zeigen, kommen Verkehrsteilnehmer in Österreich relativ oft dadurch zu Schaden, daß z. B. Straßen oder Fußwege schlecht von Schnee- und Eisresten geräumt sind, weil Brücken absinken oder einstürzen, weil Kraftfahrlenker sich unvorsichtig im Verkehr verhalten und Unfälle verursachen, weil Schifahrer sich als Pistenrowdies betätigen, weil Haustiere unvermutet auf die Straße springen, weil Hunde zubeißen, weil Ampeln versagen und aus dergleichen Ursachen mehr.

Nicht immer steht dem geschädigten Bürger als Anspruchsgegner ein Unternehmen gegenüber: Tatsächlich ist ein Unternehmer/Verbraucherverhältnis kein typisches Element von Unfallschadensfällen, obwohl ein solches bei Schadensereignissen im Massentransport, im Eisenbahnverkehr und bei der Luft- und Seeschiffahrt durchaus gegeben ist und auch bei Straßenverkehrsunfällen gegeben sein kann. Allerdings sollte der Verbraucherbegriff im Unfallrecht anders definiert sein als im Konsumentenschutzgesetz[3], das auf das „Geschäft zwischen einem Unternehmer und einem, der nicht Unternehmer, sprich: „Verbraucher" ist, abstellt[4]. Hier kann der Verbraucherbegriff vom zugefügten Schaden her seine Konkretisierung erfahren: Denn hinsichtlich der höchsten, deliktisch absolut geschützten Güter Leben, Gesundheit ist jedermann „Verbraucher", mag er/sie auch im Berufsleben Unternehmer/in, Selbständige/er, unselbständige/er Arbeitnehmer/in, Pensionist/in, oder Hausfrau/mann sein.

Bei den Verkehrsunfallschäden und ihrer Regulierung ergibt sich allerdings eine besondere Übermachtposition auf Schädigerseite regelmäßig daraus, daß dem Opfer in praxi ja nicht der Unfallgegner gegenübersteht, sondern dessen Haftpflichtversicherer, der bemüht ist, die Ersatzbeträge so weit wie möglich zu drücken.

Die Folge dieser Situation ist, daß im Unfallschadensbereich der Ersatz kleinerer Schäden durch die Versicherungen zumeist rasch und unkompliziert abgewickelt wird, wobei sich die Opfer häufig einer Überkompensation erfreuen können, während gravierende Schäden, insbesondere schmerzhafte schwere Körperverletzungen mit Dauerfolgen, regelmäßig unterkompensiert werden und zudem Gegenstand eines für das betroffene Opfer oft riskanten Gerichtsverfahrens sind.

III.

Durch Änderungen des Haftungsrechts können diese Unzulänglichkeiten nicht ohne weiteres beseitigt werden; allerdings gäbe es eine Norm, die bei Schadenersatzansprüchen, die auf das ABGB und nicht auf ein Gefährdungshaftungsgesetz[5] gestützt werden, längst einer Revision bzw. Elimination bedürfte. Bei Ersatzforderungen von Unfallsopfern kann die längst überholte Regelung der Haftung für den Besorgungsgehilfen einer erfolgreichen Anspruchsdurchsetzung entgegenstehen.

Denn nach § 1315 ABGB hängt die Haftung des Geschäftsherrn davon ab, daß der Gehilfe, der bei einer ihm übertragenen Tätigkeit Schaden stiftet, untüchtig war, bzw. vom Geschäftsherrn ausgewählt worden ist, obwohl dieser wußte, daß der Gehilfe „gefährlich" ist. Da aus einer einmaligen Fehlleistung nur unter bestimmten Voraussetzungen und ausnahmsweise auf eine Untüchtigkeit eines Besorgungsgehilfen geschlossen werden kann, läßt die Besorgungsgehilfenhaftung Schutzlücken zu Lasten des Unfallopfers, was den OGH veranlaßte, die Klippe des § 1315 ABGB durch allerlei Hilfskonstruktionen – wie exzessive Ausdehnung der Haftung für culpa in contrahendo oder Verletzung von zT großzügig angenommenen vertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten zugunsten Dritter – zu umschiffen.

IV.

Wird der Ersatzanspruch eines Opfers von Schäden aus Unfällen durch einen Unfall beim Betrieb einer Eisenbahn oder eines Kraftfahrzeuges auf das Eisenbahn-Kraftfahrzeug-Haftpflichtgesetz gestützt, spielt der Verschuldensaspekt und auch § 1315 ABGB keine Rolle. Das EKHG, das dem Bemühen entsprang, für Bahnen und KfZe einheitliche nationale Regelungen zu schaffen, normiert eine vom Verschulden unabhängige Halterhaftung für Schäden, die „beim Betrieb" eines KfZ oder einer Eisenbahn zugefügt werden, wobei die Haftung bei unabwendbarem Ereignis ausgeschlossen ist, für Betriebsgehilfen aber eine strenge Einstandspflicht besteht. Allerdings ist die Gefährdungshaftung nach EKHG durch Höchstbeträge begrenzt. Wobei die derzeitigen, zuletzt 1989 angehobenen Höchstbeträge relativ gering sind. Sie betragen bei der Schädigung im Zuge des Betriebes eines Kraftfahrzeuges öS 2 Mio Kapitalbetrag und einen Rentenbetrag von jährlich öS 90.000,- bei Personenschäden und öS 450.000,- bei Sachschäden: Das ist erheblich weniger als etwa in Deutschland. Das EKHG geht jedoch beim Umfang der Ersatzpflicht im Falle der Tötung und Körperverletzung über den Haftungsrahmen

des deutschen Rechts hinaus, da es seit der Novelle 1968[6] auch den Ersatz eines angemessenen Schmerzengeldes vorsieht[7].
Die Haftungshöchstsummen sind allgemein zu nieder: Das gilt auch für solche Haftungshöchstgrenzen, die – wie in der Gastwirtehaftung – durch die Wertgrenzennovelle vervielfacht wurden. Das gilt insbesondere auch für die Begrenzung der Gefährdungshaftung des Luftfahrzeughalters nach nationalem Luftverkehrsrecht (öS 550.000,-) und stärker noch für die völlig unzulängliche Haftungshöhe nach dem internationalen Lufttransportrecht des Warschauer Abkommens idF des Haager Protokolls[8]. Daß im übrigen bei Distanzdelikten, die im Ausland gesetzt werden, sich aber in Österreich schädigend auswirken, mit rechtlichen, auch international-rechtlichen Mitteln mitunter wenig oder gar nichts erreicht werden kann, hat besonders drastisch das Tschernobyl-Disaster gezeigt: Hier blieben die Verbraucher von Luft, Wasser und den Produkten des Bodens und deren Produzenten in rechtlicher Hinsicht praktisch schutzlos.

V.

Für einen davon Betroffenen nicht ganz verständlich mag sein, daß „Unfall" iSd EKHG grundsätzlich nur ein plötzliches und in der Regel unvorhersehendes Ereignis ist und daher Einwirkungen durch Abgase, Lärm oder Erschütterungen, die mit dem normalen Betrieb eines Kraftfahrzeuges verbunden sind, keinen Unfall im Sinne des EKHG darstellen können[9].
In der Judikatur zum EKHG zeigt sich eine ausdehnende Tendenz des OGH, der, wo es nur geht, die Halterhaftung bejaht[10]. Hinter dieser Judikatur steht, wenngleich unausgesprochen, so doch angesichts der Versicherungspflicht ganz eindeutig das Prinzip „assurance oblige" – „Versicherung verpflichtet": ein fragwürdiges Prinzip, das aber zugunsten der Geschädigten und zu Lasten der Versicherer ausschlägt und eigentlich ein Ausfluß der an sich vernünftigen Versicherungspflicht im KfZ-Unfallbereich ist. Hier ist der OGH bei objektiver Betrachtung eher zu opferfreundlich[11].
Konsequent opferfreundlich ist auch der OGH, wenn er eine Befreiung der Haftung in einem Fall verneint, in dem ein Ehemann seine Gattin auf deren ausdrücklichen Wunsch und ohne Entgelt mitgenommen hat, und dieses Ergebnis damit begründet, daß eine im Rahmen der ehelichen Beistandspflicht vorgenommene Beförderung der Ehegattin mit dem Motorrad zu ihrer Arbeitsstätte die strengere Halterhaftung nicht ausschließe[12].
Auch den Begriff des „Halters" legt der OGH großzügig und damit sowohl opfer- als auch schädigerfreundlich, jedoch zu Lasten der Versicherungen aus. So wird die Haltereigenschaft von Werkstättenunternehmen, die ein ihnen zum Service oder zur Reparatur überlassenes Kraftfahrzeug für eine Probefahrt verwenden, in ständiger Rechtsprechung bejaht. Allerdings geht der OGH nicht soweit, jemandem, dem vom Halter nur kurzzeitig die Fahrzeugschlüssel mit der Ermächtigung übergeben werden, das Fahrzeug auch allenfalls zu verleihen, als Halter zu qualifizieren[13].
Besonders weit treibt die Judikatur den Opferschutz in der Frage der Haftung für den Schwarzfahrer, die dem Halter bei schuldhafter Ermöglichung der Schwarzfahrt auferlegt ist[14].

VI.

Man kann eine Zwischenbilanz ziehen und festhalten, daß die Judikatur des OGH zum Verkehrsunfallschadensrecht eine durchaus opferfreundliche, die Versicherungen belastende Einstellung der Höchstrichter erkennen läßt, die jedoch ihre Grenzen in den zu niederen Haftungsgrenzen des EKHG[15] und in der Mitverschuldensregelung hat: Ein von Schweden ausgehender Trend, der von Frankreich übernommen worden ist, erkennt nämlich nicht jedes Mitverschulden eines Unfallopfers als haftungsmindernd an, sondern verlangt mindestens grobe Sorglosigkeit in eigenen Angelegenheiten[16].
Hier wäre eine opfer- und damit konsumentenfreundlichere gesetzliche Regelung gewiß denkbar, wenn sie auch bisher nicht Gegenstand der rechtspolitischen Diskussion ist. Auch in der Frage, ob das Vorliegen eines unabwendbaren Ereignisses stets die Haftung ausschließen soll, könnte eine opferfreundlichere Lösung in Frage kommen[17].

VII.

Mit Wirkung vom 1. 1. 1976 ist in das ABGB mit der Wegehaftungs-Norm des § 1319a[18] ein aus konsumentenpolitischer Sicht fragwürdiger Haftungstatbestand für Unfälle, die auf den mangelhaften Zustand eines Weges oder einer Straße zurückzuführen sind, eingeführt worden.
Während Schadensereignisse aufgrund mangelhaften Wegzustandes etwa nach deutschem Recht einen Anwendungsfall der Lehre von der Haftung für Verkehrs(sicherungs)pflichten bilden, sodaß eine Haftung für jedwede Fahrlässigkeit besteht, ist § 1319a ABGB eine Sondernorm, die den Wegehalter einerseits privilegiert, andererseits durch Auferlegung einer strengen Einstandspflicht für Leute mit einer weiter gespannten Verantwortlichkeit belegt.
Da sich der Benützer von öffentlichen Straßen dem Halter derselben gegenüber in der Position eines Verbrauchers befindet, der Verkehrsflächen „konsumiert" – und dafür auch mittelbar über die KfZ-Steuer und den Benzinaufschlag Entgelt leistet, ist die Abhängigmachung der Haftung von grobem Verschulden grundsätzlich als ein unfreundlicher Akt des Gesetzgebers gegenüber den Opfern mangelhaft unterhaltener Straßen anzusehen[19].
Im Bereich der Tierhalterhaftung sieht das österreichische Recht[20] keine verschuldensunabhängige Haftung vor. Vielmehr stellt sich die Haftung des Tierhalters in Österreich gem. § 1320 ABGB generell als eine Haftung für Sorgfaltsverstoß mit Umkehr der Beweislast dar. Hinsichtlich der Möglichkeit, vom (regelmäßig versicherten) Halter eines Tieres Schadenersatz zu erlangen, erscheint das Opfer in Österreich dem Grunde nach ausreichend geschützt.

VIII.

Auch aus verbraucherpolitischer Sicht wohl nicht zu kritisieren ist die relativ neue Judikaturpraxis der österreichischen Gerichte in den Fällen des Ersatzes der sogenannten fiktiven Reparaturkosten von Kraftfahrzeugen. Seit einer Grundsatzentscheidung aus 1984[21] spricht sich der OGH gegen den Ersatz von fiktiv errechneten Reparaturkosten aus und ersetzt in Fällen, die nahe am Totalschaden liegen, nur dann die Reparaturkosten, wenn tatsächlich repariert worden ist. Wird ein nahezu total zerstörtes Fahrzeug nicht repariert, spricht der OHG nur mehr die Differenz zwischen dem Zeitwert vor dem Unfall und dem Restwert, dem sogenannten „Wertinteresse", zu[22].
Hier bestehen für den Verbraucherschützer keine Gründe zu grundsätzlicher Kritik, indes ist eine solche im Hinblick auf den Umfang des ersatzfähigen Schadens bei Verletzungen des Körpers, Lebens und der Gesundheit angebracht; womit der einleitend erwähnte „Substandard" des österreichischen Haftungsrechts angesprochen ist.
Gem. § 1325 ist einem an seinem Körper Verletzten auf Verlangen ein Schmerzengeld zu bezahlen. Die Höhe der Schmerzengeldbeträge richten sich nach Dauer und Schwere der Schmerzen. So weit so gut; diese Höhe ist aber im Schnitt erheblich niederer als in Deutschland oder Frankreich und erscheint gegenüber den in den USA zugesprochenen Beträgen geradezu als eine Lappalie. Während bundesdeutsche Gerichte bereits vor 12 Jahren in Fällen totaler Querschnittslähmung jüngerer Personen bis zu DM 360.000,- Schmerzengeld zusprachen, was einem Betrag von S 2,5 Mio entspricht, ist der OGH erst 1988 bereit gewesen, bei schwersten körperlichen Verletzungen, die zu einem sogenannten apallischen Syndrom geführt haben, die magische Millionengrenze zu überschreiten[23].

IX.

Gerade die erstaunlichen Vorgänge, die sich im Zusammenhang mit der von einem Wiener Boulevardblatt betriebenen Suche nach Angehörigen der beim Absturz der Boeing 767 der Lauda Air in Thailand getöteten Opfer zum Zweck der Rekrutierung von Klienten eines amerikanischen Anwalts ereigneten und – wenn nicht primär, so doch auch – dazu dienten, dessen Honoraraussichten in astronomische Höhe zu treiben, zeigen die Unzulänglichkeit des österreichischen Schadensrechts, soweit die Höhe des Ersatzes betroffen ist, auf. In etlichen Teilrechtsordnungen der USA sind eben über das in weit höheren Beträgen ersetzte Schmerzengeld hinaus auch andere immaterielle Schäden ersatz-

fähig, wie „Unzukömmlichkeit", „Angst", „Verzweiflung", „Verlust von Partnerschaft", „Verlust der ehelichen Gemeinschaft", „Rufschädigung und Erniedrigung" oder „Zerstörung des Eltern-Kind-Verhältnisses"[24].

Um nicht mißverstanden zu werden: Es soll keineswegs einer undifferenzierten Einführung dieser immateriellen Schadenspositionen in das österreichische Haftungsrecht pauschal das Wort geredet werden; doch sollte der Zulauf, den der clevere, von den Medien massiv stilisierte Anwalt aus San Francisco[25] seitens der Hinterbliebenen der Absturzopfer hatte, zu denken geben:

Wären die Haftungshöchstgrenzen des Warschauer Abkommens bzw. des Luftverkehrsgesetzes höher und würde auch der psychische Schmerz der Angehörigen über § 1327 ABGB hinaus entschädigt – hätten wohl die meisten der Hinterbliebenen davon Abstand genommen, sich auf der Basis einer nach österreichischem Recht sittenwidrigen Erfolgshonorarvereinbarung[26] dem durch ein Wiener Boulevardblatt geradezu vermarkteten kalifornischen Anwalt auszuliefern[27].

[1] Darunter verstehen die Juristen eine besonders qualifizierte Verschuldensform, da die Schadenszufügung hier unter Verletzung einer strafgesetzlichen Vorschrift oder aus Mutwillen und Schadenfreude erfolgt.

[2] BGBl 1988/99.

[3] BGBl 1979/140.

[4] Vgl. § 1 KSchG.

[5] Insb das EKHG, BGBl 1959/48.

[6] BGBl 1968/69.

[7] Dieses wird in der deutschen Gefährdungshaftung nicht ersetzt.

[8] Wie sich insbesondere am Absturz der Boeing 767 einer österreichischen Luftverkehrslinie in Thailand gezeigt hat.

[9] Vgl. dazu die besonders instruktive E OGH, ZVR 1989/94, bei der es um Absterben von im Winterschlaf befindlichen Bienenvölkern ging, die dadurch in ihrer Winterruhe gestört wurden, daß Panzerfahrzeuge des österreichischen Bundesheeres im Zuge eines Manövers in der Nähe operierten; der Imker blieb ohne Entschädigung.

[10] Zu diesem Zweck legt er insbesondere den Betriebsbegriff weit aus.

[11] Vgl. OGH ZVR 1978/63 – „Stierverladung"; und ZVR 1987/82 – „Abschlauchung", wo er jeweils von einem weiten „Betriebsbegriff" ausgeht.

[12] OGH, ZVR 1989/77.

[13] Bei länger dauernder Überlassung ist die Mithalterhaftung des Überlassenden nicht ausgeschlossen (OGH, VersR 1986, 273). Auch der Mieter eines Kraftfahrzeuges kann Mithalter sein, allerdings soll ein geradezu schaukelhafter Wechsel der Halthereigenschaft vermieden werden (OGH, SZ 51/84). Der Unternehmer einer sogenannten „Schlichtgarage" ist hinsichtlich der bei ihm eingestellten Fahrzeuge Halter (OGH, ZVR 1985/44).

[14] Wenn sich innerhalb des Familienverbandes jemand – etwa ein minderjähriger Sohn – widerrechtlich in den Besitz verborgener und versperrt verwahrter Autoschlüssel setzt und das Kraftfahrzeug in Betrieb setzt und mit ihm Schaden stiftet, findet der OGH mit Sicherheit einen Weg, eine schuldhafte Ermöglichung der Schwarzfahrt durch den Halter zu begründen (E OGH, ZVR 1978/78).

[15] Deren schädliche Auswirkungen allerdings durch die nahezu flächendeckende Sozialversicherung gemildert sind.

[16] In Frankreich muß sich seit der „Loi-Badinter", N° 677 aus 1985, ein unter 16-Jähriger und über 70-Jähriger oder ein Versehrter auch ein unentschuldbares Mitverschulden seinerseits nicht als haftungsmindernd anrechnen lassen.

[17] Wie sich gleichfalls an der französischen „Loi-Badinter" zeigen läßt, die eine Entlastung des Halters eines unfallbeteiligten Kraftfahrzeuges durch den Nachweis von force majeure oder eines unabwendbaren Ereignisses nicht mehr anerkennt und so die strikte Halterhaftung zu einer Erfolgshaftung ausbaut.

[18] BGBl 1975/416.

[19] Der eine rechtspolitische Erklärung darin haben kann, daß Österreich in besonderem Maße Transitland ist. Die zahlreichen Judikaturbeispiele zeigen, daß immer wieder deutsche Benützer österreichischer Straßen in der Klägerrolle aufgetreten sind.

[20] Anders als in Deutschland § 833 BGB für Luxustiere.

[21] OGH JBl 1985, 41.

[22] Vgl. auch E OGH 9. 1. 1986, ZVR 1987/38.

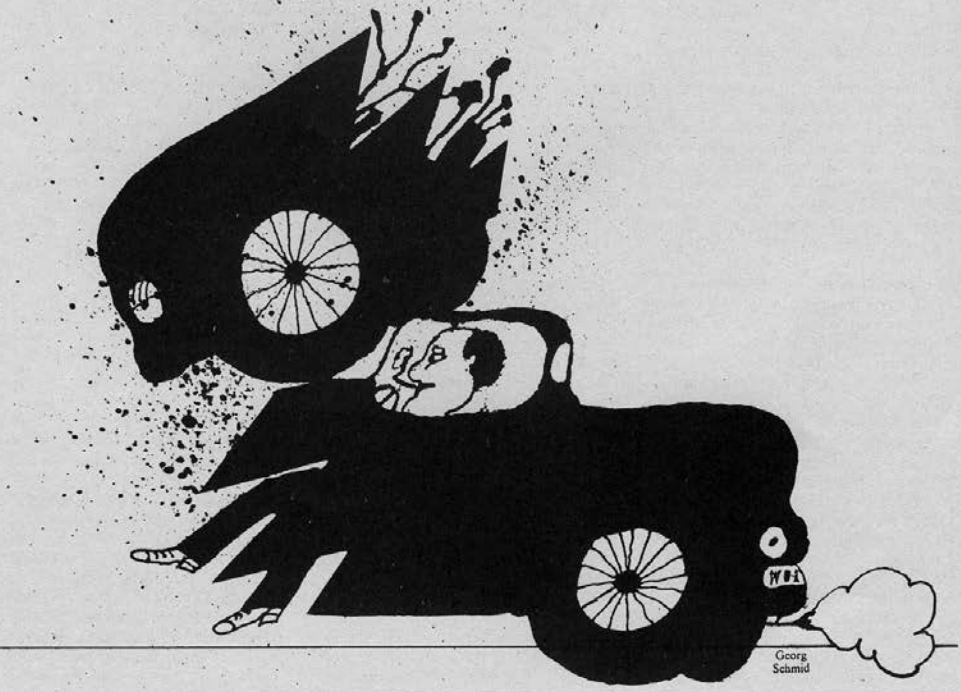
[23] 1.000.000,- an Schmerzengeld wurde für allerschwerste Verletzungen und bei einem apallischen Syndrom zugesprochen: OGH ZVR 1989/129; 1.020.000,- für schwerste, die Persönlichkeit des Verletzten in physischer und psychischer Hinsicht zerstörende Verletzungen: OGH ZVR 1989/6.

[24] „Inconvenience, mental anguish, emotional distress, loss of society and companionship, loss of consortium, injury to reputation and humiliation, destruction of parent-child relationship"; vgl zB das Wrongful Death Law des Staates Washington, Wash. Rev. Code Ann. §§ 4.20.005 – 4.20.060, 4.24.010, 4.56.250, 4.56.260.

[25] Im amerikanischen Schrifttum werden einschlägige Praktiken von „Trial Lawyers" als „ambulance chasing" bezeichnet.

[26] Vgl. § 879 Abs 2, Z 2 ABGB.

[27] Daß die Unterstützung durch das österreichische Blatt die Gewinnaussichten des US-„Staranwalts" wesentlich förderte, ergibt sich daraus, daß die anwaltliche Mühe bei einer größeren Zahl von Klienten nur unwesentlich höher ist als bei einem einzigen, daß das Erfolgshonorar aber progressiv mit jedem weiteren Vertretenen steigt.



Georg Schmid

Wolfgang Holzer

DIENSTLEISTUNGSSCHÄDEN

Die Problematik der Dienstleistungsschäden hat derzeit offenbar hohe Aktualität und steht national wie auch international in rechtspolitischer Diskussion. So sollen die Dienstleistungsschäden in Österreich in einer Novelle zum Konsumentenschutzgesetz[1]) neu und für den Konsumenten verbessert geregelt werden, und in den Europäischen Gemeinschaften steht ein Vorschlag für eine Richtlinie des Rates über die Haftung bei Dienstleistungen gerade in Diskussion[2]).

Wo liegen nun nach der derzeitigen Rechtslage Schutzlücken für den Leistungsempfänger im Recht der Haftung für Dienstleistungen? Ich würde zwei Beispiele herausgreifen. Einmal ist eine Schutzlücke dort gegeben, wo die an und für sich im Vertragshaftungsrecht vorgesehene Beweislastumkehr des § 1298 ABGB nicht oder nicht im vollen Umfang greift, der Konsument also das Verschulden des Erbringers der Dienstleistung an seinem Schaden zu beweisen hat. Diese Gegebenheit finden wir vor allem mehr oder weniger ausgeprägt im Bereich der Haftung des Arztes für einen Behandlungsfehler. Eine zweite erörternswerte Schutzlücke scheint mir dort gegeben, wo Schadenspositionen in Erscheinung treten, die nach der derzeitigen Rechtsprechung im Schadenersatzrecht überhaupt nicht ersatzfähig sind. Als Beispiel wäre hier der sogenannte „frustrierte Urlaub" zu nennen.

1. Die Beweisproblematik bei der Haftung für Behandlungsfehler

Die Bedeutung der Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozeß ist wesentlich größer als in anderen Schadenersatzprozessen. Das liegt einmal an der Schwierigkeit der Erfassung von Kausalabläufen in der Medizin im allgemeinen und erst recht bezogen auf einen bestimmten konkreten Behandlungsvorgang. Zum anderen liegt eine Besonderheit des Arzthaftungsprozesses darin, daß der Patient als Geschädigter, wollte man ihm die gesamte Beweislast im Schadenersatzprozeß aufbürden, übermäßigen Beweisschwierigkeiten ausgesetzt wäre. Bei dieser Ausgangslage hat es das deutsche BVerfG aus der Sicht des verfassungsrechtlich gebotenen „fairen Verfahrens" für verfassungsrechtlich bedenklich angesehen, die Beweislast im Arzthaftungsprozeß ausschließlich dem Patienten aufzubürden[3]). In Österreich sieht die Beweislastverteilung im Behandlungsfehlerprozeß wie nachstehend skizziert aus: Der Arzt wird regelmäßig im Rahmen eines Vertragsverhältnisses zum Patienten tätig. Dies gilt nach herrschender Auffassung auch bezüglich der Patienten, die eine Behandlung bei einem Vertragsarzt oder in einer Krankenanstalt auf Kosten ihrer Sozialversicherung in Anspruch nehmen[4]).

Die beweisrechtliche Konsequenz dieses Umstandes läge in der Anwendung von § 1298 ABGB, der anordnet, daß derjenige beweispflichtig ist, der vorgibt, an der Erfüllung seiner vertragsmäßigen oder gesetzlichen Verbindlichkeiten gehindert worden zu sein. Die herrschende Lehre entnimmt dieser Bestimmung nämlich eine Beweislastumkehr bezüglich des Verschuldens im Rahmen der Vertragshaftung für Erfolgsverbindlichkeiten. Soweit also der Arzt aufgrund seines Behandlungsvertrages für einen Erfolg einzustehen hat (etwa bezüglich der Herstellung von Zahnersatz udgl), haftet er, wenn der Behandlungserfolg ausbleibt und er seine Schuldlosigkeit nicht unter Beweis stellen kann. In aller Regel schuldet der Arzt allerdings keinen Erfolg, sondern nur Bemühungen in der Heilbehandlung lege artis[5]). Gleichwohl zeigen sich in der jüngeren Judikatur Tendenzen, § 1298 ABGB in der Arzthaftung breiteren Raum zu geben. Vor allem dann, wenn dem behandelnden Arzt ein Schutzgesetzverstoß im Sinne von § 1311 ABGB zur Last fällt — z. B. Behandlung durch einen in Ausbildung stehenden Arzt entgegen den Bestimmungen des Ärztegesetzes ohne zureichende Aufsicht und Anleitung -, kommt der OGH ohne weiteres zu einer Beweislastumkehr bezüglich des Verschuldens[6]). Während der deutsche BGH selbst bei erwiesenem Vorliegen eines schweren Behandlungsfehlers zögert, die Beweislast nach § 282 BGB für das Verschulden ebenso wie für die Kausalität umzudrehen[7]), zeigt der OGH die Tendenz, in allerdings noch kaum näher reflektierter Anerkennung einer Beweislastverteilung nach Beweisnähe oder Gefahrenbereichen, jedenfalls bei feststehender Kausalität eines Behandlungsfehlers § 1298 ABGB generell anzuwenden[8]).

Zusammenfassend dürfte die Entwicklung der Beweislastverteilung in der österreichischen Judikatur in Behandlungsfehlerfällen in folgende Richtung gehen. Das Vorliegen des Behandlungsfehlers beweist nach wie vor der Patient. Gelingt ihm dies, kommt ihm bei der Beweisführung der Kausalität des Fehlers für den Gesundheitsschaden ein prima-facie-Beweis zugute. Gelingt auch dieser, trifft bezüglich des Verschuldens den Arzt die Beweislastumkehr nach § 1298 ABGB[9]).

2. Die Ersatzfähigkeit „frustrierten Urlaubs"

Österreich verfügt über eine reisefreudige Bevölkerung, die auch gern im Ausland Urlaub macht. Dabei kommt es immer wieder vor - die Zeitungen sind voll von solchen Berichten -, daß der Reisende fern der Heimat plötzlich statt in einem Hotelzimmer auf einer Hotelbaustelle landet, daraufhin empört seine Sachen packt und wieder heimfährt. Daß der Reisende in einem solchen Falle aus dem Titel der Gewährleistung den bezahlten Preis für diese Reise vom Reiseveranstalter zurückverlangen kann, ist unproblematisch[10]).Er hätte aber auch gerne Ersatz für jene Tage der An- und Abreise, die er sinnlos verpulvert hat. Der deutsche BGH judiziert in solchen Fällen, daß ein Ersatz für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit zusteht. Er vertritt die sogenannte Kommerzialisierungsthese: „Zeit ist Geld". So führte der BGH in seiner Leitentscheidung vom 10. 10. 1974 aus[11]): „Soweit ein Lebensgut im Verkehr erkauft werden kann, stellt eine Einbuße an ihm einen materiellen Schaden dar. Urlaub ist erkaufte Freizeit und hat daher Vermögenswert". Als Richtgröße für die Bewertung dient dem BGH der Aufwand, den die Beschaffung eines Ersatzurlaubes erfordert.

1979 hat der Gesetzgeber in Deutschland diese Grundsätze positiviert, indem er Bestimmungen über den Reisevertrag ins BGB eingebaut hat. Dort heißt es nun im § 651 f:

(1) Beruht der Mangel der Reise auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter zu vertreten hat, so kann der Reisende unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

(2) Wird die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende auch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit eine angemessene Entschädigung in Geld verlangen.

§ 651 h BGB bietet allerdings für die Mehrzahl der Anwendungsfälle die Möglichkeit, vertraglich eine Haftungshöchstgrenze für den Ersatz des „frustrierten Urlaubs" mit dem dreifachen des Wertes der Reise einzuführen.

In Österreich gibt es eine einzige Entscheidung des OGH vom 26. 4. 1989, in der das Höchstgericht ausführt, daß im Begehren „frustrierten Urlaub" ersetzt zu erhalten, ein Verlangen nach einem immateriellen Schadenersatz liege. Es gehe um Unlustgefühle darüber, daß man Zeit verplempert habe. Es liege daher kein ersatzfähiger Vermögensschaden vor. Der OGH lehnt ausdrücklich die Kommerzialisierungsthese des BGH ab. Der gegebene immaterielle Schaden könnte nur ersetzt werden, wenn eine ausdrückliche Grundlage im Gesetz vorhanden wäre. Für den Ersatz immaterieller Schäden, die nicht auf einer Körperverletzung beruhen, sondern auf Unlustgefühlen, die durch einen Vertragsbruch entstehen, fehle es aber an einer gesetzlichen Grundlage[12]).

3. Ausblick

Die heimischen Konsumenten sollen nach dem Willen des zuständigen Ministeriums ab Herbst 1992 erheblich besser vor Dienst-

leistungsschäden geschützt werden. In der zu diesem Termin geplanten Novellierung des Konsumentenschutzgesetzes sollen vor allem die folgenden qualitativen Verbesserungen verankert werden:

1. Eine einheitliche Gewährleistungsfrist für bewegliche und unbewegliche Güter von drei Jahren samt Beweislastumkehr.
2. Ein einwöchiges Rücktrittsrecht von gewissen Verträgen.
3. Eindeutige Formvorschriften für die Übernahme von Kreditbürgschaften.
4. Ein neuartiger pauschalierter Schadenersatz für gewisse immaterielle Schäden.

Diesen Anspruch auf Schadenersatz soll der Konsument nach der in Aussicht genommenen Regelung künftig auch dann haben, wenn sein Schaden z. B. im Ärger über einen rechtswidrigen Lieferverzug oder eben in entgangener Urlaubsfreude gelegen ist. Was die Höhe dieses Ersatzes anlangt, sind gewisse pauschalierte Sätze geplant[13]).

Mit dem Inkrafttreten dieser Novelle hätte somit auch die Ersatzfähigkeit „frustrierten Urlaubs" in Österreich eine eindeutige gesetzliche Grundlage.

Weiters sind wir im Begriffe, den Vertrag über den Europäischen Wirtschaftsraum zu ratifizieren, und daher zukünftig verpflichtet, EG-Recht national nachzuvollziehen. Das Inkrafttreten der eingangs genannten Richtlinie über die Haftung bei Dienstleistungen wird daher auch das österreichische Recht beeinflussen. Der Entwurf hat nämlich gute Chancen, vom Rat unverändert mit Gesetzeskraft versehen zu werden. Diese Richtlinie brächte vor allem in zwei Punkten Neuerungen:

Einmal eine Beweislastumkehr bei Dienstleistungsschäden; so heißt es im Artikel 1 Abs. 2 lapidar: „Es obliegt dem Dienstleistenden, sein Nichtverschulden zu beweisen". Zweitens eine allerdings interpretationsbedürftige Erleichterung im Hinblick auf den Beweis des Kausalzusammenhangs in Artikel 5: „Der Geschädigte hat den Schaden und den Kausalzusammenhang zwischen Dienstleistung und dem Schaden zu beweisen".

Welche Auswirkungen können von der skizzierten rechtspolitischen Entwicklung auf die hier behandelten Problemkreise erwartet werden?

Es wurde schon darauf hingewiesen, daß ein Inkrafttreten der Novelle zum Konsumentenschutzgesetz den frustrierten Urlaub eindeutig als ersatzfähigen Schaden verankern würde. Die Auswirkungen der Dienstleistungsrichtlinie wären insbesondere im Bereich der Arzthaftung von Bedeutung, denn die Arzthaftung ist aus dieser Richtlinie nicht ausgenommen. Nach den Regeln dieser Richtlinie müßte der Arzt im Falle eines negativen „Behandlungserfolges" die Fehlerfreiheit seiner Behandlung beweisen. Das wäre die Konsequenz des Artikel 1 Abs 2. Darüberhinaus könnte Artikel 5 so verstanden werden, daß es bei Vorliegen eines Behandlungsfehlers genügt, daß der Patient den Beweis des Kausalzusammenhangs zwischen Behandlung und Schaden erfolgreich antritt. Er müßte also nicht den Kausalzusammenhang zwischen Behandlungsfehler und Schaden dartun, was einen erheblichen Unterschied bedeuten kann.

Zu bemerken ist allerdings, daß der Entwurf dieser Richtlinie in seinen Auswirkungen auf das Arzthaftungsrecht den 94. Deutschen Ärztetag zu einer vehementen Protestresolution veranlaßt hat[14]), in der er nachdrücklich fordert, daß die Arzthaftung aus dieser Richtlinie ausgenommen werden müßte. Eine Beweislastumkehr in Arzthaftungsfragen wäre ungemein unsachlich und würde die Gefahr einer Defensivmedizin heraufbeschwören, sodaß kein Arzt mehr dann noch riskante und komplizierte Behandlungen vornehmen würde. Eine weitere Folge wäre die Unfinanzierbarkeit von Versicherungsprämien in der ärztlichen Haftpflichtversicherung, wie sie in den USA bereits eingetreten ist. Ob den ärztlichen Protesten ein Erfolg beschieden sein wird, sei dahingestellt. Man muß allerdings betonen, daß die Dienstleistungsrichtlinie sehr wohl Ausnahmen kennt. Eine solche besteht z. B. für öffentliche Dienstleistungen, die der Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit dienen. Es ist also denkmöglich, daß die Arzthaftung doch noch aus dem Geltungsbereich der Richtlinie erfolgreich hinausreklamiert wird.

Eußnoten

1) Vgl Salzburger Nachrichten vom 17. 10. 1991, 13.

2) Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften vom 18. 1. 1991 Nr C 12/8, vgl dazu Andréewitsch, Neues europäisches Dienstleistungshaftungsrecht - eine erste Analyse, ecolex, 1991, 749.

3) BVerfG NJW 1979, 1925.

4) Welser, Das Zivilrecht und das Dreiecksverhältnis zwischen Sozialversicherungsträger, Arzt und Patient, in Tomandl, Sozialversicherung - Grenzen der Leistungspflicht (1975) 101 (108); Selb in Tomandl, System des österreichischen Sozialversicherungsrechts, unter 5.3.2.5.; Tomandl, Grundriß des österreichischen Sozialrechts, (1989) 91; OGH JBl 1952, 89 ua; aA Schrammel, in Tomandl, System, unter 2.1.3.3., der im Vertragsarzt einen Erfüllungsgehilfen des Sozialversicherungsträgers sehen will.

5) Gschnitzer, Schuldrecht, Besonderer Teil und Schadenersatz (1963) 72; Reischauer, Verschulden und Beweislast, ZVR 1977, 97 (102); Krückl, Der Anspruch des Patienten auf Einsicht in seine Krankengeschichte, ÖJZ 1983, 281 (283); Bydlinski, Verträge über ärztliche Leistungen, in FS Kralik (1986) 345 (355).

6) OGH JBl 1987, 104 - Anfängernarkose.

7) BGH NJW 1983, 337; BGH VersR 1987, 1141; Giesen, Arzthaftungsrecht (1990) 208 und 221 ff; Deutsch, Arztrecht und Arzneimittelrecht (1991) 152.

8) OGH 6 Ob 702/89 - Herzstillstand, zitiert nach Salzburger Nachrichten vom 27.10.1990 (Der Staatsbürger).

9) Vgl Holzer, Die Haftung des Arztes im Zivilrecht, in Holzer-Posch - Schick, Arzt- und Arzneimittelhaftung in Österreich (1992) 18.

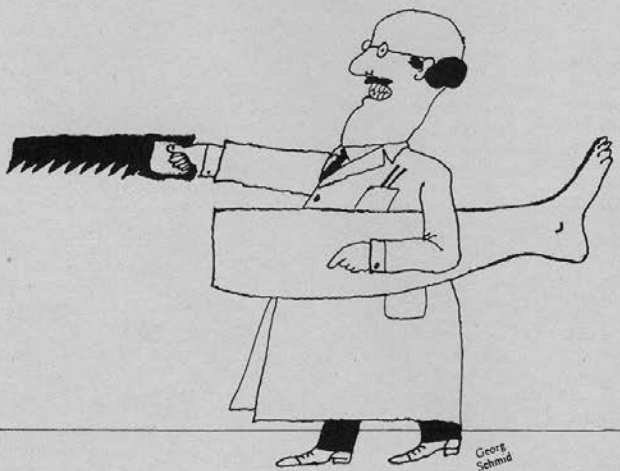
10) Vgl OGH EvBl 1977/69 = JBl 1977,319 (Wilhelm); Krejci in Rummel I^2 Rz 55 zu §§ 1165, 1166 ABGB.

11) BGH Klatt, Fremdenverkehrsrechtliche Entscheidungen Nr 808, 213; vgl auch schon OLG Frankfurt, NJW 1967, 1372 – Bungalowfall; vgl weiters Müller W, Schadenersatz wegen verdorbenen Urlaubs (1986).

12) OGH JBl 1989,792 (Siegl).

13) Siehe FN 1).

14) MedR 1991,165.



Monika Gimpel-Hinteregger

ERSATZ VON UMWELTSCHÄDEN IM ÖSTERREICHISCHEN RECHT

1. Beispiele für Umweltschäden in Österreich

Bewohner der Region Köflach-Voitsberg haben ein um 63% höheres Risiko, an Krebs zu sterben, als Bewohner der Region Aussee. Landwirten im Immissionsgebiet der Montanwerke Brixlegg in Tirol wird vom Umweltbundesamt empfohlen, keine Grünlandwirtschaft zu betreiben, da die von ihnen produzierte Kuhmilch wegen zu hoher Dioxinwerte für den menschlichen Genuß nicht geeignet ist. Ich zitiere aus dem Bericht des Umweltbundesamtes „Mütter, die über einen längeren Zeitraum diese hochbelastete Milch konsumiert haben, sollten wegen der Anreicherung mit Dioxinen in der Muttermilch nicht stillen".[1] Die Gailitz in Kärnten gilt als der mit Schwermetall am schwersten belastete Fluß Österreichs. Die Schwermetallbelastung wird auf die Abwässer der chemischen Industrie in Arnoldstein und der Bleiberger Bergwerksunion BBU zurückgeführt.[2] Hohe Schwermetallbelastungen wurden auch in den Flüssen Drau, Mur, Traun und Steyr nachgewiesen. Schwermetalle sind in Gewässern nicht abbaubar, sie lagern sich in Flußsedimenten ab und gelangen von dort in die Nahrungskette.

Die großflächigen Grundwasserverseuchungen durch Nitrate im Leibnitzer Feld infolge der landwirtschaftlichen Düngung und des einseitigen Maisanbaus und durch chlorierte Kohlenwasserstoffe (CKW) in der Mitterndorfer Senke sind, glaube ich, allgemein bekannt.

Die angeführten Beispiele können mit den Spitzen eines Eisberges verglichen werden. Die Überlastung unserer natürlichen Umwelt mit von Menschen produzierten Schadstoffen ist evident. Wasser, Luft und Boden können die zugeführten Belastungen nicht mehr mit ihrer Selbstreinigungs- und Verteilungsfähigkeit bewältigen. Für die BRD werden die Kosten der Umweltverschmutzung mit mindestens 103,5 Milliarden DM, das sind 6% des Bruttoinlandsproduktes, beziffert.[3] Darin sind die immateriellen Kosten der Umweltverschmutzung, die psychosozialen Kosten wie Angst oder Unlustgefühle wegen der zerstörten Umwelt, der Arten- und Biotopschwund und der Verlust an Erlebniswert der Umwelt nicht enthalten. Auch die Umweltschäden in den neuen Bundesländern wurden hier noch nicht berücksichtigt. Für Österreich kenne ich keine volkswirtschaftlichen Kostenabschätzungen, doch vermute ich, daß auch bei uns ein Wert von 6% des Bruttoinlandsproduktes realistisch ist.

2. Volkswirtschaftliche Argumente

Volkswirtschaftlich wird das Auftreten der Umweltschäden damit erklärt, daß Umweltgüter öffentliche Güter sind, von deren Benutzung niemand ausgeschlossen werden kann, zu deren Erhaltung aber kaum freiwillig beigetragen wird. Einerseits haben die Anstrengungen von Einzelpersonen nur einen geringen Effekt, andererseits werden viele ihre wahren Präferenzen verschleiern, um kostenlos in den Genuß des Gutes zu kommen (das bekannte Trittbrettfahrerproblem). Belastungen der Umweltgüter als öffentliche Güter realisieren sich nicht in den privaten Kosten der einzelnen Wirtschaftssubjekte. Sie gehen als gesellschaftliche Kosten zu Lasten der Gemeinschaft. Wirtschaftlich hat dies zur Folge, daß umweltbeeinträchtigende Güter und Dienstleistungen zu billig sind und zu reichlich angeboten werden. Da eine Internalisierung der Kosten der Umweltnutzung über den Markt nur teilweise erreichbar ist, ist die Rechtsordnung aufgefordert, dafür zu sorgen, daß jeder, der die Umwelt belastet, auch verpflichtet wird, die daraus entstehenden Kosten zu tragen. Die Rechtsordnung kommt diesem Ruf nach der Verwirklichung des Verursacherprinzips derzeit vor allem durch Gebote und Verbote, nämlich durch das öffentlich-rechtliche Umweltschutzrecht und das Strafrecht nach. Schon die eingangs angeführten Beispiele zeigen, daß das öffentlich-rechtliche Umweltschutzrecht und auch das Umweltstrafrecht zur Bewältigung der Umweltproblematik nicht ausreichen. Als Stichworte können hier dienen: Vollzugsdefizit, Restrisiko, Informationsmangel der öffentlichen Hand. Nur ein Beispiel: Zur Zeit sind über 50.000 chemische Stoffe in weit mehr als einer 1 Million Kombinationen - den sogenannten Zubereitungen - auf dem Markt. Es ist unmittelbar einsichtig, daß das Ordnungsrecht und seine Hüter nicht in der Lage sein können, die ordnungsgemäße Verwendung und Entsorgung dieser Stoffe zu überwachen. Umweltschutz durch Eigennutz lautet deshalb die volkswirtschaftliche Devise, die zur Lösung des Umweltproblems beitragen soll. Bekommt die Umweltnutzung einen Preis, wird der Markt auch bei Umweltgütern optimale Ressourcenallokation anstreben. Mit anderen Worten: dafür sorgen, daß Umweltgüter nicht verschwendet werden.

3. Der Beitrag des Haftungsrechts

Auch das Haftungsrecht kann und soll zur Verwirklichung dieses Zieles beitragen. Das Haftungsrecht sollte ökonomisch gesehen so ausgestaltet sein, daß jeder, der eine umweltgefährdende Tätigkeit ausführt, damit rechnen muß, für allen daraus entstehenden Schaden einstehen zu müssen. Nur dann wird eine Kosten-Nutzen-Abschätzung vorgenommen werden, und es besteht ein Anreiz, in Sicherheit, sprich Umweltschutz, zu investieren.

Als ökonomisch geprägtes Instrument des Umweltschutzes gilt neben Umweltabgaben oder Emissionszertifikaten auch eine Verschärfung der Umwelthaftung. Denn das geltende Haftungsrecht gewährleistet weder den gerechten Schadensausgleich für Umweltschäden noch erzielt es ausreichende Präventionswirkung. Sowohl bei den Anspruchsgrundlagen wie bei der Durchsetzbarkeit von Umweltschäden bestehen erhebliche Schutzlücken. So gewährt die für die Umwelthaftung zentrale Bestimmung des § 364 a ABGB zwar für Schäden an Grundstücken, nicht aber für Personenschäden einen verschuldensunabhängigen Ersatzanspruch. Summations- und Distanzschäden (man denke nur an die Waldschäden), die individuell nicht zurechenbar sind, werden vom geltenden Haftungsrecht gar nicht erfaßt. Überhaupt keine effektive Haftung besteht für Verkehrsimmissionen.

Doch auch die Durchsetzbarkeit von bestehenden Ansprüchen ist nicht gewährleistet: In Umwelthaftungsfällen ist der Geschädigte oft schon für den Nachweis eines Schadens vom Urteil eines Sachverständigen abhängig. Dasselbe gilt umsomehr für den Nachweis des Verursachungszusammenhanges zwischen schädigender Handlung und seinem Schaden und in der Verschuldenshaftung für das Verschulden des Schädigers. Dazu kommen die ungeheure Zersplitterung und Kompliziertheit der Rechtslage, die das Prozeßkostenrisiko prohibitiv erhöhen. Es ist nicht verwunderlich, daß zur Zeit kaum Prozesse über den Ersatz von Umweltschäden geführt werden.

Die Konsequenzen werden national wie international gezogen:

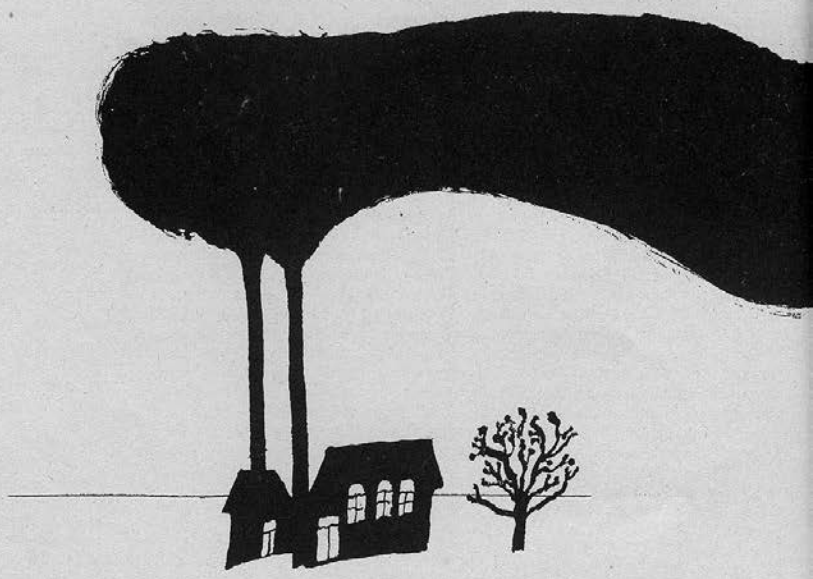
Die Verschärfung der Haftung für Umweltschäden ist weltweit zu einem brisanten Thema geworden. Im Rahmen des Europarates und im Rahmen der Europäischen Gemeinschaften werden zur Zeit Entwürfe zur Verschärfung der Umwelthaftung erarbeitet. In Deutschland ist am 1. 1. 1991 bereits ein Gesetz über die Umwelthaftung in Kraft getreten, das Inhabern von Anlagen eine verschuldensunabhängige Haftung für Schäden infolge von Umwelteinwirkungen auferlegt.

In Österreich wurden vom Arbeiterkammertag und von der Grün-Alternativen

Partei Gesetzesentwürfe für eine Neuordnung der Haftung für Umweltschäden präsentiert. Der Nationalrat hat den Justizminister ersucht, im Einvernehmen mit dem Umweltminister und dem Minister für Finanzen eine Regierungsvorlage zu einem Umwelthaftungsgesetz auszuarbeiten.
Als erstes Ergebnis dieser Arbeiten wurde im Dezember 1991 vom BM f. Justiz ein Entwurf zu einem Umwelthaftungsgesetz der Öffentlichkeit präsentiert.
Ein eigenes Haftungsregime für Umweltschäden sollte folgenden Anforderungen genügen:
Angemessene Haftungsform für Umweltschäden kann nur eine verschuldensunabhängige Haftung sein. Diese soll an den Betrieb von umweltgefährdenden Anlagen und an die Umweltgefährlichkeit von Stoffen (Produkten) geknüpft werden. Dabei ist jede Form der Bindung an Verwaltungsvorschriften oder Verwaltungsakte (Verwaltungsakzessorietät) abzulehnen. Auch zwischen einer Haftung für Normalbetrieb von Anlagen und Störfall darf nicht unterschieden werden. Dem Haftungsrecht kommt für den Normalbetrieb die Aufgabe zu, das trotz öffentlichrechtlicher Umweltschutzvorschriften verbleibende Restrisiko zu verteilen.
Umweltschäden sind als Vernichtung von materiellen Gütern einer Gesellschaft anzusehen und nach den Vorschriften über den Ersatz von Vermögensschäden auszugleichen. Es muß beispielsweise auch das durch eine Schädigung verminderte ökologische Gleichgewicht eines Gewässers als ersatzfähiger Schaden anerkannt werden.
Ein Umwelthaftungsgesetz muß auch den überindividuellen Schaden erfassen. Für überindividuelle Schäden, die nur die Gesellschaft als Ganzes treffen (zB Verlust von Naturlandschaft durch eine Großbaustelle) oder für die nach geltendem Recht keine privatrechtliche Rechtszuständigkeit besteht (wie die Schädigung von wildlebenden, nicht jagdbaren Tieren), muß bestimmten Institutionen die Legitimation für Unterlassungs- und Beseitigungsansprüche erteilt werden. Für diese Ansprüche muß eine Konfliktregelung zu (verwaltungsbehördlich) erlaubten Eingriffen in Umweltgüter getroffen werden. Die Schadensliquidation hat für diese Schäden primär über einen Umweltfonds zu erfolgen. Dieser Umweltfonds soll auch den Ausgleich von Schäden, für die eine individuelle Zuweisung der Schadensverursachung nicht mehr möglich ist (Distanz- und Summationsschäden) gewährleisten. Für Gesundheitsschäden existiert bereits nach geltendem Recht über die Leistungspflichten der Sozialversicherungsträger eine Fondslösung. Diese trägt aber dem Verursacherprinzip nicht Rechnung.
Für den Nachweis von Kausalität und Schaden sind wirksame Beweiserleichterungen vorzusehen, da der Geschädigte dem Schadensrisiko ausgeliefert ist. Außerdem müssen der geschädigten Person zur Vorbereitung des Prozesses gegenüber dem Haftpflichtigen und gegenüber den jeweiligen Behörden Auskunftsansprüche und Ansprüche auf Einsichtnahme in Unterlagen bzw. Akten gewährt werden.
Tätigkeiten mit sehr hohem Gefährdungspotential sollen einer Pflicht zur Deckungsvorsorge, vor allem durch den Abschluß von Haftpflichtversicherungen, unterliegen.

Literaturhinweise
Zur Umweltökonomie: Wicke/Franke, Umweltökonomie[3] (1991); Weimann, Umweltökonomik (1991).
Zur ökonomischen Theorie des Haftungsrechts: Calabresi, The Costs of Accidents (1970); Posner, Economic Analysis of Law[3] (1986); Schäfer/Ott, Lehrbuch der ökonomischen Analyse des Zivilrechts (1986).
Zum geltenden Umwelthaftungsrecht: Aicher, in: Funk/Novak/Aicher, Militärische Luftfahrt und Verfassung (1988); Berger, in: Berger/Onz, Altlastenhaftung, Akademie für Umwelt und Energie. Band 11 (1990); Gimpel-Hinteregger, Anspruchsgrundlagen für den Ersatz von Umweltschäden, Österreichische Juristen-Zeitung 1991, 145; Jabornegg, Bürgerliches Recht und Umweltschutz, Gutachten zum 9. Österreichischen Juristentag (1985); Jabornegg/Strasser/Rummel, Privatrecht und Umweltschutz (1976); Kerschner, Privatrechtlicher Umweltschutz bei sogenannten „Altlasten", Österreichische Richterzeitung 1990, 26.

Anmerkungen
1) Untersuchung des Umweltbundesamtes „Montanwerke Brixlegg. Wirkungen auf die Umwelt." 1990. S. 329.
2) Umweltbundesamtes. Schadstoffbelastung von Wasser und Abwasser in Österreich. 1990. S. 56.
3) Wicke/Franke, Umweltökonomie[3] (1991), S. 97.



Werner Supper

„AUS DER TÄGLICHEN PRAXIS“

Es läutet das Telefon, ein empörter Anrufer ist in der Leitung. Man kann ihn als „Oberkeiler“ einer Fensterfirma bezeichnen. Der Herr wettert und schimpft am Telefon „Warum haben Sie über uns geschrieben, das ist eine Gemeinheit, nach Ihrer Intervention sind wir ohnehin dem Kunden entgegengekommen. Als Dank dafür wurden wir noch in der Zeitung verrissen“. Der Herr droht, mich zu klagen und ich sage ihm, daß hier von einem Entgegenkommen keine Rede sein kann. Es wurde lediglich eine von seinen Fenstervertretern immer wieder versuchte und praktizierte „komische“ Vorgangsweise korrigiert.

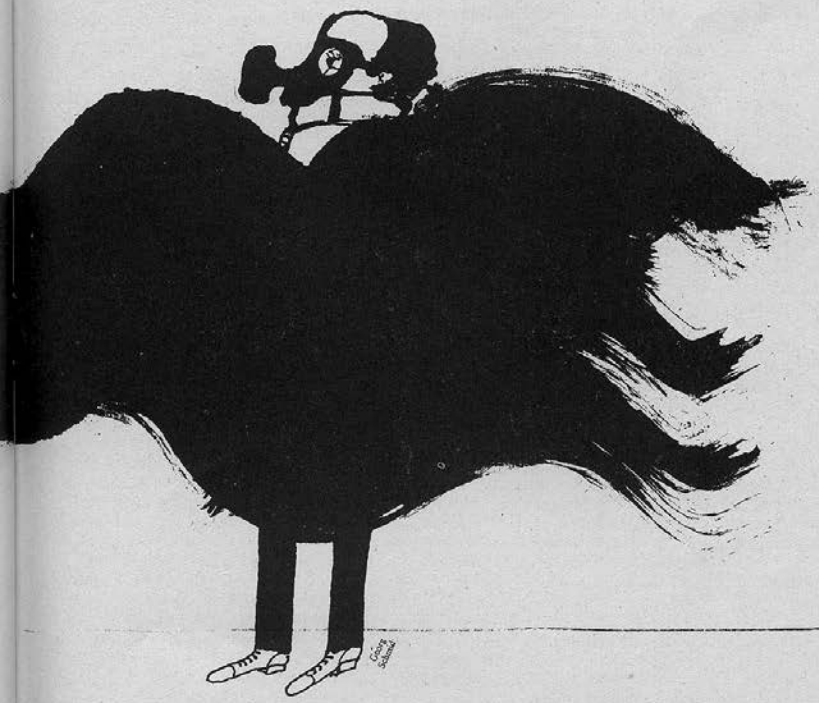
Dem Herrn gegenüber bezeichne ich diese Vorgangsweise als gezielte Hineinlegerei. Er kennt diesen Jargon und das, was er als Verriß bezeichnet, sehe ich als notwendige Konsumentenaufklärung.

Zum betreffenden Fall: Der Vertreter kam auf die Baustelle, offerierte Fenster und Türen. Als Endsumme errechnete er anfangs einen Betrag von 160.000 Schilling. Der Bauherr erklärte, das sei ihm zu teuer, soviel könne er nicht ausgeben. Der Vertreter rechnete und rechnete, rechnete noch einmel, sprach von Sonderrabatten, von der „Alten Preisliste“ und kam schließlich auf einen Betrag von 125.000Schilling. Dieser wurde vom Bauherrn akzeptiert und ein Bestellschein auf Abruf wurde unterschrieben.

Bei Abruf kam ein anderer Vertreter und erklärte, daß so dünne Fenster seit langem nicht mehr hergestellt werden und daß außerdem die Lackierung extra zu bezahlen ist. Der neue Preis hätte wieder 160.000 Schilling betragen.

Wir haben das verhindert; der Kunde hat dann letztendlich die stärkeren lackierten Fenster für etwa 130.000 Schilling bekommen und 5.000 Schilling mußten für eine Sonderanfertigung aufgezahlt werden, das ist einzusehen.

Solche und ähnliche Tricks werden immer wieder angewandt. Da fällt mir auch ein, daß kürzlich ein junger Mann - ich würde sagen, ein etwas begriffstützіger - in der Sprechstunde war. Ihm wurde von einem



Autoschnalzer ein Gebrauchtwagen gleich um 30.000 Schilling teurer verkauft, als er in der Liste steht. 15.000 Schilling bekam er nach unserer Intervention zurück.

Ich möchte in diesem Referat zu keinem Fall eine Rechtslage erläutern, die bei Bedarf natürlich von unserer Juristin, Frau DDr. Ulrike Url-Prexl, geklärt wird. Außerdem haben meine hochkarätigen Vorredner schon ausgezeichnete Statements über die Rechtsprobleme des Konsumenten abgegeben.

Zurück in die Ombudsmann-Sprechstunde: Ein großer Anteil der Beschwerden „geschädigter" Konsumenten betrifft die Versicherungen. Aus den allgemeinen und speziellen Versicherungsbedingungen können Sachbearbeiter jede Menge Gründe für Leistungsverweigerungen interpretieren.

Zum Beispiel zahlt eine Versicherung auch dann nicht, wenn es im Ofen zu einer Verpuffung kommt, sehr wohl aber bei einer Explosion. Wo aber hört die Verpuffung in einem Ofen auf und wo fängt die Explosion an? Das versuchten wir zu klären. Doch darüber sind sich Wissenschafter und Brandsachverständige auch nicht einig. Auch die Verpuffung ist eine Form der Explosion, hat man uns gesagt, nur eine verlangsamte.

Beim Herrn Meier war es eine Verpuffung, behauptet die Versicherung und der Herr Meier müßte eben prozessieren um seinen 30.000-Schilling-Schaden. Das traut sich der Herr Meier aber nicht, weil er nur der „kleine Herr Meier" ist und die Versicherung eine große ist.

Über Versicherungen und ihre versuchten und gelungenen Abwimmelungsaktionen könnte ich noch viel erzählen. Können Sie einsehen, daß ein Schraubenzieher, der auf dem Gang hinter einem Besen liegt, eine grobe Fahrlässigkeit sein soll und eine Obliegenheitsverletzung darstellt? Das verstehen Sie nicht? Ich auch nicht. Das war so:

Eine junge Frau arbeitet in einer Disco. Während sie nachts arbeitet, bricht ein unbekannter Täter in ihre Wohnung ein und legt einen Brand. Weil er für diesen Einbruch jenen Schraubenzieher verwendete, der hinter dem Besen gelegen war, zahlt die Versicherung wegen Obliegenheitsverletzung nicht.

Können Sie sich aber jetzt vorstellen, daß ein Versicherungsvertreter seine Kunden bei Vertragsabschluß aufklärt, welche Obliegenheitsverletzungen es gibt? Können Sie sich vorstellen, daß Versicherungsnehmer die kleingedruckten allgemeinen Versicherungsbedingungen lesen, bevor sie unterschreiben? Können Sie sich vorstellen, daß der Versicherungsvertreter dem angeworbenen Kunden die Versicherungsbedingungen vor Antragsunterzeichnung zum Studium überläßt?

Man kann sich aber gut vorstellen, daß der Vertreter viel über die Vorteile dieser und jener Versicherung reden wird, die Nachteile aber „vergißt". Es vergeht bei uns kaum ein Tag, an dem nicht eine Beschwerde über eine Versicherung kommt. Viele davon beinhalten die Verweigerung der Taggeldauszahlung. Der Versicherungsarzt stellt fest, daß der Patient so und so viele Tage zu lang in stationärer Behandlung gewesen sei. Er hätte auch ambulant gesundbehandelt werden können. Auch wenn das Krankenhaus oder der Primararzt bestätigt, daß ärztlich angeordnet wurde, daß der Patient noch bleiben muß, ist das so mancher Versicherungsanstalt egal. Der Patient, der sich ja den Weisungen des behandelnden Arztes fügen muß, weil er ja sonst auch den Sozialversicherungsanspruch verlieren würde, fällt somit durch den Rost.

Zum Thema: Durch den Rost fallen auch alle, die an eine Konkursfirma geraten. Besonders schlimm ist es in der Baubranche. Heute ist es bei den Bauträgern gang und gebe, daß Bauwerber eine nicht geringe Anzahlung leisten müssen. Oft schon vor Erteilung der Baubewilligung. Da hatten wir schon Fälle, daß der Bauträger insolvent wurde, ein Konkursverfahren eröffnet wurde und der Bauwerber seine Anzahlung „in den Kamin schreiben" mußte.

Apropos Kamin: Da muß ich auf einen Fall von Kaminsanierung zurückkommen. Da gibt es eine Firma, über die schon seit Jahren Beschwerde geführt wird. Wir haben auch schon darüber berichtet, trotzdem unterschreiben Konsumenten immer wieder Aufträge. Bei einer Arztfamilie wurde von dieser Firma 10 Monate lang ein einziger Kamin saniert. Vier Reparaturversuche waren vergeblich, es wurde im Wohnzimmer der Kamin aufgestemmt, man stelle sich den Schmutz vor und den Ärger. Natürlich ließ die Familie schließlich in einer sogenannten Ersatzvornahme durch eine andere Firma die Arbeit durchführen und das hat sofort geklappt, der Kamin ist nun dicht. Doch jetzt muß der Konsument um seine schon bezahlten 24.000 Schilling raufen. 12.000 Schilling wurden noch dazu schwarz bezahlt und der Nervenverschleiß wird sicher nich abgegolten.

Zum Thema Nervenverschleiß: Sind bei Arbeitnehmern die Nerven oder sonstige Organe schon so verschlissen, daß sie um die Berufsunfähigkeits- oder Invaliditätspension ansuchen müssen, dann kann ihnen ein Sachverständigenschicksal widerfahren.

Wir hören oft Beschwerden, daß der Sachverständige nicht einmal einen Blick auf den Patienten oder dessen Gebrechen geworfen hat, geschweige denn, ihn untersucht oder befragt hat. Im Gutachten, ich korrigiere, das ist eingentlich ein „Schlechtachten", steht dann z. B., daß dem Arbeitnehmer zugemutet werden kann, daß er eine halbe Stunde eine sitzende Tätigkeit durchführt, dann muß er eine Viertelstunde eine stehende ausführen, dann hat er 5 Minuten Pause, später darf er wieder eine halbe Stunde sitzen usw. Eine Beschwerdeführerin mit so einem Gutachten war Friseurin. Gibt es einen einzigen Friseur, der so eine Mitarbeiterin, noch dazu mit 52 Jahren, beschäftigt? Diese Sitz-, Steh- und Pausezeiten wurden auch tatsächlich im Urteil so aufgenommen.

Mir hat ein Sachverständiger einmal erzählt, daß er scherzhalber in sein Gutachten hineingeschrieben habe, daß der Patientin liegende Tätigkeiten noch zugemutet werden können. Das stand dann tatsächlich auch im Urteil des Arbeits- und Sozialgerichtes. Heute werden ohnehin unzählige Urteile von Sachverständigen entschieden.

Es gibt aber auch leider Sachverständige und Schwachverständige. Wie kommt es denn sonst, daß zwei Kfz-Sachverständige bei einem Unfallwagen einen Schaden schätzen und dabei fast um 50.000 Schilling differieren? Richtig, weil der Sachverständige mit seiner geringen Schätzung sicher noch öfter von der Versicherung beauftragt werden will und auch wird. Übrig bleibt der Konsument.

Ein großes Anliegen ist auch der ärztliche Kunstfehler, der auch hier schon angeschnitten wurde. Hier weiß ich wirklich nicht, was zu machen wäre. Was sich auf diesem Gebiet manchmal abspielt, ist einfach erschütternd. Die Ohnmacht des Patienten wird uns hier immer wieder dargestellt. Ich glaube, daß ein Hauptproblem nach wie vor darin zu finden ist, daß der ärztliche Kunstfehler noch kriminalisiert wird. Wenn ein Arzt befürchten muß, vor dem Strafrichter zu stehen, wenn ihm ein Fehler passiert, dann wird er diesen bestreiten, so lange er kann und er wird immer milde sachverständige Kollegen finden, die ein derartiges Gutachten ausstellen, daß der Richter damit nichts anfangen kann. Aber daß da noch eine umfangreiche, weitere rechtliche Problematik dabei ist, haben wir auch gehört. Könnte der Arzt z. B. nur bei grober Fahrlässigkeit strafrechtlich zu Verantwortung gezogen werden (eine solche liegt ja an sich ganz selten vor), würde er seine Kunstfehler auch öfter eingestehen und seiner Versicherung melden. Die vorhin angeführte Beweislast für den Patienten würde dann ebenfalls wegfallen. So wäre dem Patienten wenigstens finanziell geholfen, wenn er schon mit seinem Problem psychisch und physisch allein fertig werden muß.

Da war kürzlich ein 52jähriger Mann in meiner Sprechstunde, der hat geweint wie ein kleiner Bub. Er hat erzählt, daß er früher Fleischer in einer Fachschule war und seinen Beruf richtig gern hatte, er war gern unter Leuten und unter den Schülern. Eines Tages hat er sich eine Kleinigkeit, irgend ein „Wimmerl" an der Schulter operieren lassen. Dabei spürte er einen Schmerz, der ihn aufschreien ließ. Seitdem kann er den Arm nicht mehr heben und lebt von 7.000 Schilling Berufsunfähigkeitspension. Seine Versuche, bei der Schlichtungsstelle der Ärztekammer eine Anerkennung eines Kunstfehlers zu erreichen, sind gescheitert. Es handle sich um eine Nervensache, die mit der Operation nichts zu tun habe, wurde festgestellt. Daß er aber gerade bei dieser Operation diesen Schmerz, trotz örtlicher Betäubung, wie einen elektrischen Schlag verspürt hat, das glaubt ihm niemand. Ein Operationsprotokoll gibt es leider auch nicht.

DISKUSSION

Publikum:
Ich habe selbst so einen Fall erlebt, wie sie von Dr. Holzer und Herrn Supper geschildert wurden. Knöchelbruch, Gips, Druckstelle. Ich war im Spital und sag, ich hab Schmerzen am Fuß. Da sagt der Arzt, ja wir machen ein Fenster, das ist eine übliche Korrektur an dieser Stelle. Und erst als ich ihn drauf aufmerksam mache, daß ich auch einen sogenannten Spitzfuß hab, ich weiß das erst durch die Auskunft eines mir bekannten Gipsers, hat er sich den Gips näher angeschaut und gesagt, der gehört herunter. Wenn ich als blutiger Laie dort ohne Referenz eines Freundes hinkomme, dann behalte ich den Gips und gehe dann 3 Wochen mit dieser Schmerzstelle herum.

Wolfgang Holzer:
Dies ist ein typisches Beispiel, wo es für den Patienten im Falle eines Schadens leichter wäre, wenn die Dienstleistungsrichtlinie geltendes Recht würde. Er hätte hier nur den Schaden zu beweisen.
Die Gerichte haben es sich übrigens nicht immer gefallen lassen, daß sie von den ärztlichen Sachverständigen nicht sehr plausible Dinge erzählt bekommen. Das läßt sich sehr schön an einem Fall illustrieren: Es wird eine Nasenscheidewandkorrektur vorgenommen, und der Patient ist nach der Operation an einem Auge blind. Der ärztliche Sachverständige hat gesagt, das ist ein schicksalhafter Verlauf, ein Kausalzusammenhang zwischen Operation und Blindheit besteht aber nicht. Es ist ein Risiko, das nicht abschätzbar war, das kann es einmal geben. Aber das ist also niemals ein Behandlungsfehler, die Operation war lege artis. Danach kam aber die Retourkutsche des Gerichtes. Wenn das so ein Risiko ist, das mit dieser Operation verbunden sein sollte, so hätte darüber aufgeklärt werden müssen. Und das ist die zweite Seite, daß man solche Fälle viel eher über die Verletzung der Aufklärungspflicht in den Griff bekommt. Der Patient muß in den Eingriff einwilligen. Damit diese Einwilligung aber rechtsgültig ist, muß sie vor dem Hintergrund einer umfassenden Aufklärung über den Vorgang der Operation, über sämtliche mit ihr verbundenen Risken erfolgen. Und so gesehen, hat man da dann gesagt, ja bitte wenn das aber ein Risiko ist, daß man plötzlich blind ist, wenn einem die Nasenscheide korrigiert wird, dann muß man das dem Patienten sagen. Denn der Patient könnte auch sagen, lieber behalte ich meine verkrümmte Nasenscheide und habe dauernd Schnupfen, als daß ich mich dem Risiko der Erblindung aussetze.
Das ist die Retourkutsche, daß man also jetzt, wenn die ärztlichen Sachverständigen sagen „schicksalhafter Verlauf, der nicht beherrscht werden kann", fragt, wurde darüber aufgeklärt, und das ist natürlich dann wiederum nicht der Fall. So muß man eigentlich sagen, daß die Arzthaftungsjudikatur der letzten Jahre überaus streng ist. Ein anderes Beispiel zur Aufklärungspflicht aus jüngster Zeit, eine ganz beinharte Entscheidung. Jemand ist in Behandlung wegen eines Harnleitersteins. Der behandelnde Arzt wartet darauf, daß der Stein richtig sitzt, er will ihn mit der Schlinge herausfangen. Er sagt, jetzt paßt er, ok. Der Patient läßt sich auf den Tisch legen und der Arzt versucht es mit der Schlinge. Es mißlingt, der Stein bleibt hängen. Er muß operieren, also Ausweitung der Operation. Alles gelingt bestens, der Arzt operiert den Stein heraus, der Harnleiter wird wieder vernäht, der Patient ist nach 14 Tagen wieder pumperlgesund. Mit der Schlinge wäre es ambulant gegangen. Es geht also eigentlich nur um etwas Schmerzen und 14 Tage Verdienstentgang. Es wurde der Arzt wegen mangelnder Aufklärung über alternative Behandlungsmöglichkeiten verurteilt. Er hätte nämlich darauf hinweisen müssen, daß etwa Mineralwasser trinken genauso erfolgversprechend sein kann für den Abgang dieses Harnleitersteines. Also eine ganz beinharte Entscheidung in einem Fall, wo eigentlich nichts passiert ist. Der Patient ist gesund wieder aufgestanden.

****

Publikum
Ich möchte Ihnen schildern, was meiner Frau mit der Selbständigen-Krankenkasse passiert ist. Meine Frau hat einen zu hohen Cholesterinspiegel und war eine Woche im Krankenhaus. Es wurde ihr dort ein Medikament verschrieben, das 700 Schilling kostet. Dann ist sie zum praktischen Arzt gegangen und der hat das Medikament verschrieben. Sie mußte das bewilligen lassen bei der Selbständigen-Krankenkasse. Es wurde ihr nicht bewilligt. Der Chefarzt hat sie weder angeschaut noch sonst irgendetwas. Er hat das Gutachten des Krankenhauses einfach negiert. Und wie meine Frau dann zu lästig geworden ist, hat er ihr ausnahmsweise für einmal dieses Medikament bewilligt und das zweite Mal hat er gesagt, wenn es bisher nicht hilft, hilft es in Zukunft auch nicht. Also ungefähr so, Vogel friß oder stirb. Ich meine, das sollte sich ein Chefarzt in einer öffentlichen Anstalt wirklich nicht leisten.
Ich habe bei Ihren Vorträgen sehr intensiv zugehört, es war viel von Beweisen die Rede.
Meine Damen und Herren, das sind ja alles Dinge, die unbedingt einen Rechtsanwalt erfordern, und wir alle wissen, daß Rechtsanwälte sehr teuer sind. Meine Frage erstens einmal an Sie, wer schützt uns gegen die Preise der Rechtsanwälte, und zweitens, es werden viele Prozesse deshalb nicht geführt, weil sie zu teuer sind und die Leute sich das nicht leisten können. Und sind wir ehrlich, der Rechtsanwalt bekommt immer sein Geld, ob er den Prozeß gewinnt oder verliert, seine Bezahlung ist nicht leistungsbezogen. Ich möchte wirklich fragen, inwieweit der Konsumentenschutz auch für solche Dinge zuständig ist.

****

Eva Karisch:
Die Tarife der Anwälte sind gesetzlich geregelt. Die Höhe müßte man also beim Gesetzgeber reklamieren. Für ungerechtfertigte Forderungen ist der Konsumentenschutz sehr wohl zuständig. Man könnte sich auch bei der Anwaltskammer beschweren. Ein seriöser Anwalt berät seine Klienten über das Prozeßrisiko.

****

Publikum:
Professor Posch hat gesagt, in Amerika gebe es wesentlich höhere Zusprüche für Geschädigte und hat dies durch das andere Entlohnungssystem der Anwälte dort begründet. In Amerika ist die quota litis erlaubt, das heißt der Anwalt kann dort einen Teil des Schadenersatzbetrages als Honorar vereinbaren. In Österreich ist dies verboten. Der Anteil des Anwaltes beträgt zwischen einem Drittel und der Hälfte, je nachdem wieviele Instanzen das Verfahren durchläuft. Das heißt jetzt wieder auf Österreich bezogen, wenn man den sicher überkompensierten Unterschenkelbruch mit 160.000 Schilling annimmt, kriegt der Anwalt in Amerika davon zwischen 50.000 und 80.000 Schilling, aber der Geschädigte kriegt dann nur noch 80.000 Schilling.
In Österreich ist das System anders, es zahlt der Verlierer beide Anwälte, was das Risiko für den Geschädigten natürlich erhöht. Nehmen wir den üblichen Versicherungsfall, es ist ein Geschädigter da, auf der anderen Seite die Versicherung. Die Versicherung lebt zum Teil davon, daß sie beim Schädiger eine Scheu hervorruft, Prozesse zu führen. Die kalkulieren das sicher bewußt ein und sagen sich, auch wenn wir viele Prozesse verlieren, in noch viel mehr Fällen traut sich der Geschädigte nicht, die Ansprüche geltend zu machen.

****

Publikum:
Wenn ich kurz zu diesem Fall mit dem Knöchel etwas sagen darf. Wenn der Patient sagt, daß ihm das weh tut, muß der Arzt - muß und nicht kann - den Gips sofort abnehmen. Ein Fenster zu machen ist eine Pfuscherei. Natürlich kriegt der Patient in einem solchen Fall Schmerzensgeld. Es muß aber auch der Arzt geschützt werden. Was machen Sie, wenn der Patient raucht, er hat eine schwere Durchblutungsstörung, liegt wochenlang im Krankenhaus und geht immer ins Raucherzimmer hinaus und raucht. Das Bein wird ihm dann abgenommen. Warum heißt es da nicht, wenn Sie

weiterrauchen und gegen unsere Anordnungen verstoßen, wird Ihnen das Krankengeld gekürzt, oder Sie müssen das Krankenhaus verlassen? Wissen Sie, wieviel das die Allgemeinheit kostet?

****

Publikum:

Ich würde auch sagen, daß man als einfache Konsumentin - hier bin ich Konsumentin eines Arztes - wirklich Hilfe braucht in Form eines Ombudsmannes. Ich würde nie wagen, obwohl ich mich langsam also wirklich schon vom Arzt geschädigt fühle, Gutachten auf meine Kosten - ich bin Hausfrau - einzuholen. Ich bräuchte eine Stelle, die mich zunächst einmal berät. Ich war nach meiner Operation bei zwei weiteren Ärzten. Der eine Arzt hat gesagt, ja ich weiß ja nicht, was der erste bei Ihnen herumoperiert hat. Das war für mich schon eine Aussage, daß nicht alles in Ordnung war. Der Wunsch nach einem Ombudsmann, der einen kostenlos berät und dann den richtigen Sachverständigen empfiehlt, ist groß.

****

Eva Karisch:

Ein solcher Ombudsmann ist in der Steiermark in Vorbereitung. Es liegt ein Gesetzesentwurf über die Einrichtung einer Patientenanwaltschaft im Landtag. Wir hoffen alle, daß wir in einem halben Jahr endlich auch in der Steiermark eine Patientenanwaltschaft haben werden, die die Interessen der Patienten wahrnimmt.

****

Publikum:

Ich wollte nur kurz einwerfen zur Aussage des Herrn Doktor, daß, wenn es in Österreich die amerikanische Lage gäbe, 30 - 50 %, dann der Patient von den 160.000 Schilling nur 80.000 Schilling bekäme, dem ist nicht so. In Amerika ist ja die Schadenersatzzahlung wesentlich höher. Wenn ich in Summe statt 160.000,- 400.000,- bekomme, wovon dann zwischen 120.000,- und 200.000,- der Rechtsanwalt kriegt, ja wenn ich dann 200.000,- als Minimum erhalte, dann bin ich noch immer besser bedient als zur Zeit in Österreich.

****

Publikum:

Ich darf vielleicht als einer der angesprochenen Sachverständigen hier das Wort ergreifen. Es gibt in der steirischen Ärztekammer und praktisch österreichweit in jeder Kammer eine Schlichtungsstelle. Diese Schlichtungsstelle ist eingerichtet worden, bevor noch das Wort Ombudsmann für den Patienten bekannt wurde, und beschäftigt sich mit Vorwürfen von Patienten gegenüber den Behandlern. Bitte ausschließlich - das muß ich dazu sagen - in Landeskrankenhäusern.

In diesem Gremium sitzt ein Vertreter der Holding, des Landes, ein Richter, und wir sind zu zweit als Sachverständige. Wer diese Schlichtungsstelle anruft, hat keine Kosten. Die Schlichtungsstelle berät den Patienten in den verschiedenen Fragestellungen. Sei es ein drückender Gips, der zu dauernden Schäden führt, sei es ein Medikament - nicht vom Chefarzt, das ist ein ganz anderes Problem, das wir hier nicht anreißen können - aber sei es ein Medikament, das vielleicht in diesem Zusammenhang nicht hineinpaßt, oder sei es ein Eingriff mit fatalen Folgen. Wir raten dem Patienten: Hat es einen Sinn, den Rechtsweg zu beschreiten, dann natürlich ist sein Kostenrisiko zwar auch noch gegeben, aber geringer, weil bereits eine gewisse Vorarbeit von unserer Seite erfolgte und, wenn der Beschwerdeführer zustimmt, diese Unterlagen dann einem späteren Prozeß natürlich auch übergeben werden. Wir haben diese Einrichtung jetzt seit vier Jahren und wir haben einige hundert Fälle zu bearbeiten gehabt. Die Schlichtungsstelle kann aber natürlich nicht jedem Recht machen und Recht geben. Wenn wir feststellen, da ist offenkundig ein Fehler des Behandlers, eine Nachlässigkeit des Krankenhauses, dann wird die Holding von unserer Seite aus dazu verhalten, sich zu vergleichen. Wir können auch raten, wenn Dauerschäden auftreten. Wenn ein 25-jähriger, mitten in der Blüte seines Lebens stehender Mensch, der in seiner Berufslaufbahn eine Karriereleiter emporsteigen möchte, durch eine solche Folge gehemmt wird und jetzt dauernd an den Rollstuhl gefesselt ist, einbeinig ist oder sonst eine unangenehme Folge hat, dann sind das sogenannte Feststellungen, die wir nicht treffen können und die die Holding mit einem Prozeß ausfechten muß. Da bleibt gar nichts anderes übrig. Es geht ja dabei um horrende Summen, die in die Millionen gehen.

Was ich aber besonders betonen möchte, wer sich im Krankenhaus schlecht aufgeklärt fühlt, bitte, das ist eine begründete Hauptklage, das gebe ich zu. Wer sich im Krankenhaus schlecht behandelt fühlt, um das können wir nicht feilschen, das können wir nicht so od hoc ändern. Wenn er aber glaubt, da ist ein Fehler gemacht worden, eine andere Operation, eine andere Medikation wäre zielführender gewesen, und er hat durch das Vorgeschriebene einen Nachteil erlitten, dann können wir raten. Ist der Patient, der Beschwerdeführer damit zufrieden, haben wir ihm das ordentlich erklären können, mag sein, daß er nichts kriegt. Ist er nicht zufrieden, so bleibt ihm jeder Rechtsweg offen. Die Verjährung ist auch in dieser Zeit ausgesetzt, wo unser Verfahren läuft. Auf der anderen Seite sagen wir den Patienten, Sie haben einen Dauerschaden, das übersteigt unsere Möglichkeiten, Sie müssen bitte klagen gehen, haben aber ein ausgezeichnetes Prozeßrisiko.

****

Eva Karisch:

Zur Information. Die Schlichtungsstelle ist bei der Ärztekammer für Steiermark angesiedelt und bietet die Möglichkeit, unter Umständen im Vergleichswege auf billige Weise zu einem Schadenersatz zu kommen.

****

Wolfgang Holzer:

Ich habe eine Statistik der Schlichtungsstelle, die allerdings mit dem Stichtag 10. 12. 90 endet. Da waren also von der Schlichtungsstelle insgesamt 107 Anträge in Behandlung gezogen und erledigt, davon wurden 85 als unbegründet abgewiesen, 22 Anträge achtete die Schlichtungsstelle für berechtigt und sprach, das deckt sich mit Ihren Informationen, also offenbar eher in Bagatellefällen zwischen 8000,- und 100.000,- Schilling zu. 100.000,- Schilling war der höchste Betrag, der zugesprochen wurde. Von diesen 22 Fällen, wo zugesprochen wurde, waren die Betroffenen in 17 Fällen offensichtlich befriedigt, die haben also diesen Vorschlag akzeptiert, 5 haben den Rechtsweg beschritten, die waren nicht zufrieden.

****

Werner Supper:

Ich möchte dazu noch sagen, Schlichtungsstelle ja, das ist eine gute Sache. Nur zu mir kommen dann die Leute von der Schlichtungsstelle. Der Fleischer aus meinem Referat konnte den Arm nach der Operation nicht mehr heben. Ich verstehe nicht, daß man dem sagen kann, das sei halt irgendein anderes Leiden, wo das seit dieser Operation so war. Eine zweite Geschichte. Es kam eine Patientin nach einer Operation und sagte mir, in ihrem Gallengang wurde ein Gummischläucherl gefunden. Dieses Gummischläucherl ist bei einer Operation vor 20 Jahren in den Gallengang hineingekommen. Die Patientin wußte nichts von diesem Gummischläucherl. Das war eine Art Drainage, die damals gemacht wurde. Aber ich meine, daß der Patientin zumindest hätte gesagt werden müssen, Sie, in Ihrem Gallengang gibt's noch ein Schläucherl und das muß irgendwann herauskommen. So hatte sie furchtbare Bauchschmerzen, hat nicht gewußt, was sie hat, und bei der Operation hat man dann eben dieses Schläucherl gefunden. Die Schlichtungsstelle sagte, kein Verschulden, abgewiesen.

****

Willibald Posch:

Ich möchte nur davor warnen, die amerikanischen Verhältnisse als Vorbild für unser Rechtssystem zu preisen. Das war nicht der Zweck meiner Ausführung. Ich möchte nur darauf hinweisen, daß unsere Schadensbeträge sicherlich zu niedrig sind und daß die amerikanischen Beträge anderseits viel zu hoch sind und daß das System der Erfolgshonorare, das System der Beteiligung von Laiengerichten in Amerika, die besonders militante Prozeßanwaltvereinigung, die dort ihre Rechte durchdrückt, keine Vorbilder für Österreich sein kön-

nen. Das möchte ich wirklich betont wissen, damit ich nicht mißverstanden werde. In Amerika hat das ja auch wirklich katastrophale Folgen gehabt, gerade im medizinischen Bereich. Das wird natürlich bei uns immer ein wenig hochgespielt, verständlich von den Ärzten, aber es ist eben eine schwierige Balance, den Patienten besser zu schützen als es noch vor 10 Jahren der Fall war. Ich glaube, das werden Sie zugeben, da war doch die conspiracy of science, wie sie in Amerika genannt wurde, auch bei uns gegeben, daß kaum ein Sachverständiger gegen seinen Kollegen ausgesagt hat. Es gab praktisch keine Kunstfehler - wir haben einmal nachgeschaut - bis vor 10, 12 Jahren. Nicht, weil die Ärzte immer fehlerfrei agiert haben, es gibt statistische Fehlleistungen ja in jedem Beruf, sondern weil eben diese conspiracy of science existiert hat. Die ist über die Aufklärungspflichtverletzungsjudikatur in Amerika an sich aufgebrochen worden.
Ein ganz kurzes Wort noch dazu. In Amerika ist das zu weit gegangen. Dort ist es wirklich so, daß bestimmte Operationen nicht zu haben sind. In Amerika sterben viele Leute, weil sie keine Behandlung bekommen, weil sie unterversichert sind und die Versicherungsprämie nicht zahlen können und auch, weil bestimmte Operationen nicht durchgeführt werden. Stichwort Defensivmedizin. Die Anästhesie ist besonders problematisch. Ein Anästhesist muß besonders hohe Versicherungsprämien bezahlen.

****

Publikum:

Eine Bemerkung zur Praxis der Gerichte zum Schmerzensgeld. In der Praxis wird das Schmerzensgeld aufgrund eines ärztlichen Sachverständigengutachtens zugesprochen und nach Tagen bemessen. Die Gerichte bemessen zu meinem Mißfallen die Schmerzen nach sogenannten Schmerzkatalogen, sie geben pro einem Tag leichte Schmerzen in Graz z. B. 1000 Schilling, mittelstarke Schmerzen pro Tag 2000 Schilling und für starke Schmerzen täglich 3000 Schilling. Wenn nun ein Sachverständigengutachten davon ausgeht, daß nach einer gewissen Zeit ein Kind, das durch einen Verkehrsunfall an einem apallischen Syndrom leidet, überhaupt keine Schmerzen mehr verspüren kann, kommt es zu einer ganz geringen Schmerzensgeldbemessung. Ich glaube, solche Mißstände müssen jedenfalls abgestellt werden.
Die Stellung des Privatgutachters im Prozeß wäre auch zu überdenken. Es ist natürlich so, daß der Streit besteht, inwieweit Privatgutachter objektiv sein können. Hier glaube ich, daß die Gerichtspraxis zu einseitig auf den Gerichtssachverständigen pocht. Es wäre jedenfalls zu überlegen, und das passiert zu wenig in der Praxis, wenn ein Sachverständigengutachten sich mit einem Privatsachverständigengutachten widerspricht, einen zweiten Sachverständigen vom Gericht aus zuzuziehen.

****

Wolfgang Posch:

Die Praxis der Schmerzensgeldbemessung ist mir natürlich bekannt. Es sind die Beträge an sich meines Erachtens zu gering, und vor allem wird der immaterielle Wert des Lebensverlustes eines Apallikers ja hier nicht berücksichtigt, wenn man nur auf die Schmerzen abstellt, die er empfindet.
Zum zweiten: Ich glaube, daß unsere Praxis, wonach ein objektiver Sachverständiger vom Gericht bestellt wird, sicherlich fragwürdig ist, wenn man etwa die amerikanische Praxis anschaut. Ich bin absolut kein Fan des amerikanischen Rechts. Aber in einem Punkt scheint mir das amerikanische System plausibel zu sein, das ist die Art und Weise der Sachverständigenbestellung über ein amerikanisches Gericht. Es gibt dort keinen Gerichtssachverständigen, sondern jede Partei hat ihren eigenen Sachverständigen, der muß deponieren, warum er als Sachverständiger auftritt. Er muß seine Qualifikationen offenlegen und seine Stellungnahme abgeben. Dann kommt der Sachverständige der anderen Partei und gibt seine Stellungnahme ab. Dann wird ein Kreuzverhör durchgeführt, bei dem also die Verschiedenheiten - ich habe mehrere Prozesse dieser Art mitverfolgt - einfach angenähert werden, bis man zum Schluß aus zwei kontroversen Sachverständigenmeinungen vielleicht wirklich das Richtige findet.

****

Publikum:

Punkto Versicherungen hätte ich aus Erfahrung noch ein paar Anmerkungen zu machen. Es ist sicherlich festzuhalten, daß ein großer Anteil der Personen, die Ansprüche gegen eine Versicherung haben, anwaltlich vertreten sind. Es kommt oft zu weitaus überhöhten Forderungen und die Versicherungen sehen sich genötigt, oft bewußt zuviel zu bezahlen, um ein Prozeßrisiko irgendwo mit abzukaufen. Da kommt es dann tatsächlich auch vor, daß privat außergerichtlich angebotene Beträge wesentlich höher ausfallen als sie vom Gericht zugesprochen werden. Es spielt eine Rolle, wie die Beratung seitens der Anwälte aussieht. Es kommt in Einzelfällen vor, daß ein Geschädigter mit einem Schadensbetrag einverstanden ist. Er unterschreibt eine Abfindungserklärung, der Anwalt ruft dann aber bei der Versicherung an, ja da können wir leider nicht vergleichen, es muß prozessiert werden und können Sie nicht ein paar Tausender dazulegen. Das geschieht prompt und der gute Mandant ist hoch zufrieden. Die Versicherung erweist sich oft auch aus wirtschaftlichen Gründen als nachgiebig und entschädigt gerade in Bagatellangelegenheiten aus relativ knapper Personalsituation heraus auch lieber schnell und etwas teurer.

****

Publikum:

Ich hätte eine Frage an die Frau Dr. Gimpel: Sie haben eingangs Ihres Referates Risikoerhöhungen erwähnt, die meiner Kenntnis nach teilweise zumindest gewissen Betrieben zugeordnet werden können wie der BBU oder den kalorischen Kraftwerken. Wird Ihrer Meinung nach eine Risikoverminderung durch die doch kommende Umweltverträglichkeitsprüfung entstehen oder handelt es sich um reine Verfahrensvorschriften? Kann man das jetzt schon beurteilen?

****

Monika Gimpel-Hinteregger:

Das Gesetz über die Umweltverträglichkeitsprüfung ist sehr umstritten gewesen, hat auch lange gedauert, vor allem weil sich die Wirtschaft sehr dagegen gewehrt hat. Es ist ein Verwaltungsgesetz und betrifft das Verwaltungsverfahren, vor allem die Genehmigung von Großbetrieben. Es ist vielleicht schon zu erwarten, daß dadurch eine Verbesserung eintritt. Aber man kann nicht sagen, daß es hier auf Haftungsansprüche Auswirkungen haben wird, man kann es nur hoffen.

****

Publikum:

Ich habe eine Frage als geschädigter Konsument an den Herrn Supper. Wie viele Grazer Parkzonengeschädigte haben sich bei Ihnen schon gemeldet? Ich fühle mich als Konsument Autofahrer durch die Zonenausweitung bis 19 Uhr arglistig getäuscht. Infolge der Tafel 8 bis 18 Uhr war ich der Meinung, daß ich nach 18 Uhr parken darf, habe aber ein Strafmandat über S 300,- bekommen und auch schon bezahlt.
Was mich bei dieser Sache so stört, ist, jeder Verbrecher bekommt für seine erste Tat Milderungsgründe. Das Wort Toleranz ist völlig fremd geworden in Graz, das ärgert mich über alle Maßen.

****

Werner Supper:

Es gibt jetzt relativ viele Beschwerden über diese Zone. Aber nur, wenn man einmal bezahlt hat, dann ist der Zug für das Rechtsmittelverfahren abgefahren. Aber es ist auch nicht so, daß man unbedingt das Verfahren durchziehen muß. Wir haben schon Erfolge gehabt, wenn jemand sich wirklich geirrt hat, daß wir im Magistrat da eine Verminderung der Strafe erreicht haben. Noch kurz zu den Anwälten: Ich habe schon Fälle erlebt, wo das Anwaltshonorar das Schmerzensgeld überschritten hat. Das gibt es.

****

Publikum:

Bei uns berechnet sich im wesentlichen das Anwaltshonorar nach der Anzahl der aufgewandten Zeit und dem Streitwert. Wenn jetzt der Streitwert gering ist und es geht Instanzen hinauf und hinunter, ist es durchaus möglich und sehr oft der Fall, daß das Honorar höher ist als der Anspruch. Der Anwalt kann ja nicht auf sein Risiko die

Interessen des Klienten vertreten. Es gibt Fälle, wo jemand bei einem Streitwert von z. B. 3.000,- Schilling sagt, die Kosten sind mir egal, mir geht es um das Prinzip, ich will mein Recht. Da kann es natürlich passieren, daß das Anwaltshonorar höher ist als die Klagsforderung. Das kann sich aber jeder ausrechnen. Auf der anderen Seite besteht die Möglichkeit der Verfahrenshilfe, wenn jemand arm ist.
Die Verfahrenshilfe bewirkt, daß man die Pauschalgebühr für das Verfahren nicht zu bezahlen braucht und auch einen Anwalt unentgeltlich bekommt. Wenn man den Prozeß verliert, muß man allerdings den Gegner zahlen.
Ein Wort noch zur Einleitung, zur verschuldensunabhängigen Arzthaftung. Das kann ich mir nicht vorstellen. Dem Arzt kann ja auch etwas passieren, das gibt es ja in jeder Sparte. Bei der Erfolgshaftung nehme ich ja das persönliche Engagement, das ich beim Arzt voraussetze und daß auch grundsätzlich in der Branche gegeben ist, überhaupt weg und mache den Arzt zum Roboter.

****

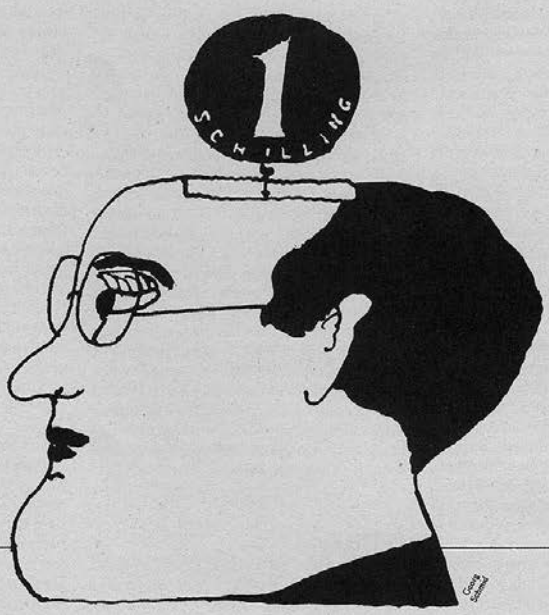
Eva Karisch:
Wenn ich da vielleicht ganz kurz was dazu sagen darf, das habe ich vielleicht zu wenig ausgeführt. Man diskutiert in den skandinavischen Ländern bereits, teilweise gibt es das auch schon, eine verschuldensunabhängige Haftung, die mit Versicherungen abgedeckt wird. Da muß dann der Patient nur nachweisen, ich bin geschädigt, der Schaden muß effektiv da sein.
Also z. B. mir wurde die Nasenscheidewand operiert und seither bin ich blind. Der Patient muß den Verschuldensbeweis nicht mehr führen. Er bekommt seinen Schaden ersetzt. War das eine grobe Fahrlässigkeit, dann wird der Arzt unter Umständen zur Verantwortung gezogen, sonst überhaupt nicht. Es kommt zu einer Entkriminalisierung. Der Patient muß nicht lange nachweisen, sondern der effektiv geschädigte Patient kommt zu seinem Geld über ein allgemeines Umlageverfahren. Das sind neue Rechtssysteme. Man diskutiert das bereits in vielen Ländern, und ich bin überzeugt, daß dieses System Zukunft hat.

****

Willibald Posch:
Zunächst einmal etwas zu Gunsten oder zu Lasten der Anwälte, je nachdem wie Sie es sehen. Die Anwälte haben ja auch in den letzten Jahren eine deutlich spürbare härtere Behandlung durch die Gerichte in Anwaltshaftungsprozessen erfahren. Das heißt, die Anforderungen an den Sachverstand eines Anwaltes sind von den Gerichten ähnlich wie bei den Ärzten hinaufgeschraubt worden. Die Anwälte haften, wenn sie z. B. einen Klienten nicht darauf aufmerksam machen, daß eine Prozeßführung, wenn sie bis zum OGH geht, eigentlich in einer aussichtslosen Situation besser nicht verfolgt wird. Die Anwaltszeitung ist in den letzten Jahren durch eine steigende Zahl von solchen Entscheidungen von Gerichten in Anwaltshaftungssachen geprägt.
Zu dem, was die Frau Doktor Karisch gesagt hat, es scheint immer wieder zyklisch wiederzukehren. Anfang der 70-er Jahre hat es bereits in Deutschland, auch ein bißchen in Österreich, diese Diskussion um die Volksunfallversicherung im weitesten Sinne gegeben, wie sie in Neuseeland existiert.
Tatsächlich sind die Schweden, die allerdings ein ganz anders geartetes Schadenersatzsystem haben, auf dem Weg zu einer Unfallversicherungslösung. Die hat natürlich einen großen Nachteil. Wenn nicht ein sinnvolles Bonus-Malus-System drinnen ist, ist der Präventiveffekt weg, und es tendiert dazu, daß man halt sorgloser wird, wenn man keine persönliche Sanktion zu befürchten hat. Es scheint offensichtlich eine Rückkehr zu diesem System zu geben, ich habe jetzt wieder ein Buch von einem belgischen Autor zu dieser Diskussion um die Haftungsersetzung durch Versicherungsschutz gesehen. Ich bin eher skeptisch, daß das eine generelle Lösung bringen kann.

****

Eva Karisch:
Es sind heute abend viele interessante Probleme angesprochen worden. Der Schwerpunkt lag in der Medizin. Das Umwelthaftungsrecht ist leider ein bißchen zu kurz gekommen, obwohl es uns in den nächsten Jahren sicher sehr beschäftigen wird. Wir werden uns auch noch mit manchen anderen Lücken im Schadenersatzrecht beschäftigen müssen.
Der Wunsch nach einer besseren Medizinhaftung hat in Österreich bereits viel an Boden gewonnen und wird in vielen Bundesländern diskutiert. Der Patient kommt heute infolge der Schwierigkeit der Beweisführung sehr oft nicht zu seinem Recht. Es wird notwendig sein, hier bessere Lösungen zu finden.



Heimo Widtmann

ENTARTETE KUNST

Zum 100. Geburtstag von Otto Dix

Am 2. Dezember 1991 jährte sich der 100. Geburtstag vom Otto Dix. Er war einer der bedeutendsten Maler aus dem Kreise der großen expressionistischen Maler und Grafiker Deutschlands, wie etwa auch Ernst Ludwig Kirchner, Max Pechstein, Emil Nolde, Max Beckmann und andere mehr. Sie waren seine Zeitgenossen, teilweise auch seine Weggefährten.

Manche Ausdruckssteigerung, die ungebrochenen Farben in großen Flächen oder manche Härte in den Bildern dieser Künstler wurden als „Willkür" und bloßer Affront gegen den bürgerlichen Geschmack empfunden. „Im Ganzen war der Expressionismus aber eine echte, sozial und auch religiös ergriffene Bewegung" I) von großer künstlerischer Qualität.

Von 1910 – 1914 besucht Otto Dix die Königliche Kunstgewerbeschule in Dresden. Von 1914 – 1918 leistet der Künstler Kriegsdienst in Frankreich, Flandern, Polen und Rußland. Es entstehen viele Zeichnungen, Radierungen, Litographien und einige Gemälde.

Tief betroffen vom Schrecken des Krieges, aber auch vom Elend der Soldaten nach dem Krieg, wird vor allem sein grafisches Werk zur bisher kaum geschauten Demaskierung eines bloß pathetischen Militarismus, zur souverän gestalteten Entlarvung von Pseudoheldentum.

Bereits 1916 erfolgt die erste Ausstellung von Zeichnungen aus dem Krieg in der Galerie Arnold, Dresden.

1923/24 entstehen die 50 Radierungen DER KRIEG. Otto Dix erhält von 1927 – 1933 eine Professur an der Kunstakademie Dresden und wird 1931 Mitglied der Preußischen Akademie der Künste. Das NS-Regime erzwingt 1933 seine Entlassung sowie den Ausschluß aus der Preußischen Akademie der Künste. Im Rahmen der berüchtigten Ausstellung „Deutsche Kunst – Entartete Kunst" (München 1937) stehen die Bilder von Otto Dix wiederholt im Zentrum von Aggressionen der NS-Ideologie. Im Ausstellungskatalog wird etwa sein Bild „Kriegskrüppel", mit dem er schonungslos die ganz Not dieser Menschen darstellte, so kommentiert: „Verhöhnung des Heldischen: Nichts ließ die Judenkunst unversucht, um das Bekenntnis zu einer heldischen Lebensauffassung im Deutschen Volk auszurotten. Nicht einmal vor den Opfern des Krieges machten die Sudeleien dieser Untermenschen halt." II)

Und ein Frauenportrait Otto Dix erhält folgenden Begleittext: „Wer dereinst den Deutschen Menschen nach den Werken der in den Jahren der Weimarer Republik modernen Künstler beurteilen wollte, wie wir etwa das altgriechische Schönheitsideal nach den Plastiken der hellenischen Meister beurteilen, müßte zu der Überzeugung gelangen, das Deutsche Volk habe in diesen Jahren aus Erbidioten und Krüppeln bestanden." III)

Im Vorwort dieses Ausstellungspamphlets wird ausgiebig auch der „Führer" zitiert.

„Der Führer spricht: Die Herabwürdigung aller höheren Lebenswerte des Deutschen Volkes durch die jüdisch-bolschewistische Verschwörung wurde immer mehr zu einer ernsten Gefahr für den Lebensbestand des Deutschen Menschen". „Angefangen von Behauptungen allgemeiner Art wie zum Beispiel der, daß die Kunst international sei, bis zu den Analysierungen des Kunstschaffens durch bestimmte im Grunde genommen aber nichtssagende Ausdrücke, bewegt sich der fortgesetzte Versuch der Verwirrung des gesunden Menschenverstandes und Instinktes."

„So wenig wie sich das Wesen und das Blut unseres Volkes ändert, muß auch die Kunst den Charakter des Vergänglichen verlieren, um stattdessen in ihren sich fortgesetzt steigernden Schöpfungen ein bildhaft würdiger Ausdruck des Lebensverlaufs unseres Volkes zu sein. Kubismus, Dadaismus, Futurismus, Impressionismus usw. haben mit unserem Deutschen Volke nichts zu tun." „Wir werden von jetzt ab einen unerbitterlichen Säuberungskrieg führen gegen die letzten Elemente unserer Kulturzersetzung. Sollte sich aber unter ihnen einer befinden, der noch glaubt, zu Höherem bestimmt zu sein, dann hat er nun ja vier Jahre Zeit, diese Bewährung zu beweisen. Diese vier Jahre aber genügen uns auch, um zu einem endgültigen Urteil zu kommen. Nun aber werden – das will ich Ihnen hier versichern – alle die sich gegenseitig unterstützenden und damit haltenden Cliquen von Schwätzern, Dilletanten und Kunstbetrügern ausgehoben und beseitigt. Diese vorgeschichtlichen prähistorischen Kultur-Steinzeitler und Kunststotterer mögen unseretwegen in die Höhlen der Ahnen zurückkehren, um dort ihre primitiven internationalen Kritzeleien anzubringen. Allein das Haus der Deutschen Kunst zu München ist gebaut vom Deutschen Volk für seine Deutsche Kunst." IV)

1945 wird Otto Dix zum sogenannten Volkssturm eingezogen, um ein System zu verteidigen, das ihn nur verfolgt und gedemütigt hatte. Das Jahr 1946 verbringt er in Kriegsgefangenschaft, im Elsaß. Ungebrochen setzt er dann seine Arbeit fort. Ein Höhepunkt seines Schaffens werden seine großartigen Lithographien zum Matthäus-Evangelium bleiben.

Am 25. Juli 1969 stirbt Otto Dix in Singen.

Die Ausstellungen zum 100. Geburtstag von Otto Dix sind so zahlreich, daß man sie nicht alle besichtigen kann. Die bedeutendste Ausstellung fand in Berlin statt. Vielleicht kann Graz, das dies nötig hätte, noch eine der mittleren Ausstellungen ein Jahr zu spät ergattern.

In Berlin wird derzeit mit Unterstützung der USA auch eine nachgebaute Ausstellung zum 55. Gedenkjahr „Deutsche Kunst – Entartete Kunst" realisiert.

Literaturverzeichnis
I) Der Kunst Brockhaus, Erster Band A – K, Wiesbaden 1983, S. 332.
II) Deutsche Kunst – Entartete Kunst. München 1938, S. 36.
III) Deutsche Kunst – Entartete Kunst, a. O. S. 48.
IV) Deutsche Kunst – Entartete Kunst, a. O. S. 16 ff.

Bernd Schmidt

satiricum

KONSUMIEREN IST MENSCHLICH

Vor einigen Jahrzehnten, als gerade mit dem „weißesten Weiß" geworben wurde – die Werbung selber stolperte sozusagen erst in den Kinderschuhen vor sich hin, verglichen mit ihrem heutigen Riesenschritt –, damals also rümpften die Lehrer noch die Nasen ob solcher Verbal-Verballhornung. Die Guten! Hätten sie geahnt, was alles noch auf sie (und auf uns Konsumenten überhaupt) zukommen würde – sie hätten Weiß-Gott-was gerümpft. Denn das „weißeste Weiß", das zu erzielen ausschließlich dem Waschmittel X – im Verein mit hausfraulicher Tüchtigkeit, natürlich! – vorbehalten sei, es erinnert nur flüchtig an die Allmacht heutiger massenmedialer Werbemethoden, mit denen der Mensch der Konsumgesellschaft zwar zu leben, die restlos zu durchschauen er indes noch nicht gelernt hat. Konsumieren ist menschlich.

Gegen das mit erfrieschend roßtäuscherischem „keep smiling" hervorgestoßene „Derf's a bisserl mehr sein, gnä' Frau?" des Greißlers war die Hausfrau zwar meist auch machtlos, und manche überflüssige Kalorie wanderte über die Budel. Doch was ist das angesichts einer Werbeindustrie von heute, die nachgerade digitalisiert an Auge, Ohr und Herz sogar des um Organisation eines Singlehaushalts erfolgreich bemühten Hausmannes dringt? In Umgehung des Hirns, versteht sich. Ausgerichtet an Hand neuester Erkenntnisse der (Werbe-)Psychologie, angereichert mit elektronisch-grafischen und computergesteuerten Formgebungsüberlegungen, so überfällt das Produkt – unabhängig vom Grad seiner Verwendbarkeit oder gar Notwendigkeit – den potentiellen Käufer. Und potentieller Käufer ist jeder, der einen der bunten Konsumtempel betreten hat. Die als Großmärkte und Diskontgeschäfte, Einkaufszentren oder Fachgeschäfte getarnte Geld-Entreiß-Vorrichtungen sind. Kann sich der labile, spielgefährdete US-Tourist in Las Vegas eventuell durch Umgehen der Stätten der Sucht mit ihren einarmigen Banditen noch mit etwas Glück (!) retten – bei den vielarmigen Banditen des Supermarkts versagt sich ihm jeglicher Schutz. Denn hineingehen muß er ja, da neben all dem eigentlich Unnotwendigen immerhin auch sogenannte „Lebensmittel" feilgeboten werden; Dinge des täglichen Bedarfs, deren er nun tatsächlich bedürftig ist.

In Nestroys Posse „Die beiden Nachtwandler oder Das Notwendige und das Überflüssige" werden dem Meister Faden alle Wünsche von einer dubiosen Macht erfüllt; vorausgesetzt, sie sind auf Notwendiges beschränkt. Daraus entsteht mehr Unbill als Zufriedenheit... Und sein scharf beobachtender Geselle Strick resümiert zwischendurch: „Mein Herr hat ein Glück g'macht, das muß man sag'n; aber es is doch noch nicht das wahre! Daß seine Wünsche so erfüllt werden, das ist eine charmante Sach, aber daß er alles Überflüssige vermeiden muß, das is doch wieder ein g'waltiges Hakerl. Es gibt halt nichts Vollkommenes unter der Sonne, überall is ein Umstand dabei."
Nun, heute würde der eifrige Wünscher Faden vermutlich sehr rasch im Reich des Überflüssigen gegen das Gebot seiner Wohltäter verstößen. Wer vermöchte denn heute, wirklich nur das Notwendige zu kaufen im Angesicht eines optisch aufgemotzten Warenangebots, dessen Fülle an die Schatzkammern in orientalischen Märchen denken läßt? Gleißt es nicht und glitzert's, besonders dort, wo die Utilität erst gar nicht hinterfragt ist? Strecken die Waren, entsprechend optimal platziert, nicht förmlich ihre Fangarme polypengleich aus den Regalen der Supermärkte? Vernebeln die „X-Schilling 90"-Angebote nicht ständig die Hirne auch des noch so vorsichtigen Käufers? Stellt sich die Ohnmacht des Konsumenten nicht schon ein, hat er lediglich seine zaghaften Schritte in Richtung Geschäftsportal gesetzt? Wie gesagt – konsumieren ist menschlich.

Nun ist es indes nicht nur die Werbung, die, zugegeben, einen großen Teil unserer Kauf- (besser: unserer Raf-)gewohnheiten bestimmt; es ist natürlich auch das Vorbild, das der Nachbar, der Vorgesetzte, der Kollege etc. geben. Ein kleineres Auto als ein wenigverdienender (oder gar: untergebener) Arbeitsgenosse zu besitzen, ist nervtötende Pein, tagaustagein erlitten; und eine weniger teure Urlaubsfahrt, deren Streß vielleicht geringer wäre als der einer „standesgemäßen", kommt selbstbuchend auch nicht in Frage. Ja, bei vielen Käufen wirkt überhaupt das alte Apothekerprinzip nach: Eine gute Arznei muß a) bitter, b) teuer sein; sonst ist sie für die Katz'.

Da stolzieren wir also einher, brave Konsumabhängige, auf die sich die Wirtschaft allezeit verlassen kann. Sind wir doch Garant des Florierens und Ausrede für alle negativen Begleiterscheinungen – etwa Umweltbelastung durch eine Flut von Verpackungsmaterial, bedenkliche Methoden im Konkurrenzkampf etc. Und wir dürfen auch stolz sein. Immerhin setzen wir was um, wenn wir schon nichts durchsetzen; erreichen wir was, nämlich daß andere reich werden; kurbeln wir die Wirtschaft an, indem wir uns willig vor ihren Karren spannen lassen. Und wir sind treu – etwa dem Grundsatz, stets das günstige Angebot zu beobachten. Daß es meist Dinge betrifft, die wir nicht brauchen, wirft lediglich einen leisen Schatten auf das sonnenumflutete Bild unseres Konsumverhaltens. Wenn Heinrich Lohse in Loriots köstlichem Film „Pappa ante portas" gleich 100 Gläser Senf ordert, weil der Rabatt bei dieser Menge enorm ist, überspitzt er unser eigenes Kaufverhalten lediglich ein bißchen; denn auch wir alle sind nur zu gern bereit, im vorteilhaften Kombipack das Notwendige und das Überflüssige zu erstehen; vorausgesetzt, daß überhaupt eines der angebotenen Sammelprodukte notwendig ist. Auch wenn wir an der Kassa meinen, Mitbesitzer des Marktes geworden zu sein – zumindest suggeriert die ausgeworfene Summe diese Idee mitunter! –, wir finden beim Auspacken mit viel glück doch noch etwas Bedeutendes heraus. Nämlich die Erkenntnis: Konsumieren ist menschlich.

Ob Hauptsache oder Zubehör, Luxusware oder Accessoire, bombastisches Millionending oder wetloser Pofel – alles ist im Angebot unserer konsumorientierten Wirtschaft drinnen. Kein Wunder, daß es nicht leicht ist, den Fallen zu entgehen. Außerdem – wir müssen Fehler machen; woraus sollten wir denn sonst lernen? In diesem Sinn: Konsumieren Sie nur ruhig weiter! Denn Ihren Konsumirrtum kann ich wenigstens nicht behen!

P. S.: Übrigens, da drüben, da gibt es angeblich köstliche – – – zu erstaunlichen „X-Schilling 90"! Ich hab' gleich zwei Dutzend mitgenommen! Man kann ja nie wissen, wie lange der Vorrat reicht...!

AUTOREN DIESER NUMMER

NRAbg. Dr. Martin BARTENSTEIN
Geschäftsführer der Lannacher Heilmittelwerke

Dr. Walter DOHR
Datenschutzkommission, Wien

Bundesministerin Dkfm. Ruth FELDGRILL-ZANKEL
Bundesministerium für Umwelt, Jugend und Familie

Herbert GEYER
Redakteur der „Wochenpresse"

Univ.-Doz. Dr. Hanspeter HANREICH
Bundeswirtschaftskammer, Wien

Johann Georg HERBERSTEIN
Werbefachmann und Kommunikationsexperte

Dr. Monika GIMPEL-HINTEREGGER
Assistentin am Institut für Bürgerliches Recht, Universität Graz

Univ.-Prof. Dr. Wolfgang HOLZER
Institut für Arbeits- und Sozialrecht, Universität Graz

Dipl.-Ing. Igo HUBER
Geschäftsführer des Kulturvereines GamsbART

Dr. Peter KIESSWETTER
Leitender Sekretär der Kammer für Arbeiter und Angestellte, Steiermark

Waltraud KLASNIC
Wirtschaftslandesrätin

HR Johann LADSTÄTTER
Österreichisches Statistisches Zentralamt, Wien

Michael MADER
Prokurist der Firma Hans Preissel KG

Mag. Johann MAIER
Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Salzburg

Univ.-Prof. Dr. Willibald POSCH
Institut für Bürgerliches Recht, Universität Graz

Univ.-Doz. Dr. Manfred PRISCHING
Institut für Soziologie, Universität Graz

Bernd SCHMIDT
Redakteur der „Steirerkrone", Schriftsteller, Kabarettautor

o. Univ.-Prof. Dr. Wolfgang SCHUHMACHER
Institut für Österreichisches und Internationales Handels- und Wirtschaftsrecht, Universität Salzburg

Hans Paul STROBL
Journalist, Wien

Redakteur Werner SUPPER
Ombudsmann der „Kleinen Zeitung"

Dr. Heimo WIDTMANN
Universitätsprofessor, Technische Universität Graz

Dr. Hans G. ZEGER
ARGE Daten, Wien

Redaktion dieses Heftes:
LAbg. Dr. Eva KARISCH
Obfrau des Steirischen Vereines für Konsumentenschutz

Gestaltung und Illustration:
Georg Schmid