

Was ist neu ab 2018?

Das neue Jahr bringt für KonsumentenInnen viele Verbesserungen.

Reisen

Pauschalreisegesetz: Click-through und verbundene Reisen erfasst

- Das neue Pauschalreisegesetz (PRG) tritt mit 1. Juli 2018 in Kraft und bringt einige Verbesserungen für Reisende. So wird der Begriff der Pauschalreise um sogenannte „Click-through-Buchungen“ und verbundene Reisen erweitert.
- Kommt es bei einer Pauschalreise zu einer Preiserhöhung um mehr als 8 Prozent, können KonsumentenInnen diese Änderung annehmen oder kostenlos vom Vertrag zurücktreten (bisher lag die Grenze bei 10 Prozent).
- Reiseveranstalter und auch Reisevermittler müssen dem Reisenden/der Reisenden vor Abschluss der Buchung schriftliche Informationen zukommen lassen (etwa zu Gesamtpreis, Pass- und Visumerfordernisse, Rücktrittsrechte).
- Wer eine Reise vermittelt, muss nun auch bei verbundenen Reiseleistungen eine Insolvenzabsicherung gewähren und mittels Informationsblatt darüber informieren

Datenschutz

Datenschutz-Grundverordnung droht mit harten Strafen

Die neue Datenschutz-Grundverordnung tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft und stärkt deutlich die Konsumentenrechte beim Datenschutz. Es werden die Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die Rechte der Betroffenen und die Pflichten der Verantwortlichen EU-weit vereinheitlicht. Die Verordnung sieht bei Verstößen hohe Geldstrafen vor.

E-privacy Verordnung heiß umkämpft

Mit Mai 2018 soll in der EU auch die neue E-privacy-Verordnung in Kraft treten, die die Datenschutz-Grundverordnung ergänzt und auf sie verweist. Die Kernaussage der noch heiß umkämpften Verordnung: die BenutzerInnen bestimmen, an wen welche ihrer Daten freigegeben werden dürfen.

Eine automatische Weitergabe von Daten an dritte Firmen wird dann nicht mehr möglich sein, NutzerInnen müssen dafür in Zukunft immer ihre ausdrückliche Zustimmung geben. Web-Browser sind dann von Vornherein so einzustellen, dass sie keine Cookies und kein Tracking zulassen.

Mehrwertnummern

KEM-Verordnung zu Mehrwertnummern bei Kundenhotlines

Die Hotlines vieler Unternehmen waren bisher für Kunden, die Fragen hatten, oft nur über teure Mehrwertnummern zu erreichen. Seit 25. Oktober 2017 gilt eine Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009), die ein Urteil des EuGHs umsetzt.

Diese Verordnung bringt Vorteile für Konsumentinnen und Konsumenten: Anrufe zu Kundenhotlines mit 05er- und 0720er-Rufnummern dürfen ab sofort nicht teurer als „normale“ Anrufe ins Fest- oder Mobilnetz sein.

Lebensmittel

EU-Acrylamid-Verordnung

Bereits seit 11. Dezember 2017 ist die neue Verordnung in Kraft, die Gastronomie hat noch bis 11. April 2018 Zeit, um sich auf die neuen Vorgaben für die Verarbeitung von Kartoffeln oder Mehl einzustellen. Das Ziel ist, die Aufnahme an Acrylamid aus verschiedenen Speisen möglichst zu reduzieren. Denn für alle krebserzeugenden Stoffe, auch Acrylamid, gibt es keine tolerierbare tägliche Aufnahmemenge.

Novel Food Verordnung

Die Novel Food-Verordnung wird mit 1. Jänner 2018 erneuert. In der Regel können Lebensmittel ohne vorherige Genehmigung auf den europäischen Markt gebracht werden. Eine Ausnahme stellen neuartige Lebensmittel und Lebensmittelzutaten dar (etwa Chia-Samen oder UVC-behandelte Milch), da es keine ausreichende Erfahrungsbasis im Hinblick auf ihre Sicherheit und Verträglichkeit in Europa gibt. Diese sind daher einer einheitlichen Sicherheitsbewertung unterworfen, bevor sie in der EU in den Verkehr gebracht werden können.

Smart-Meter & Co

Smart-Meter und Co: Einführungsverordnung

Die überarbeitete Version der Intelligente Messgeräte-Einführungsverordnung (IME-VO) tritt voraussichtlich 2018 in Kraft. Mit ihr wird die Ablehnung der Datenübertragung von Smart Metern (opt-out) einfacher.

Mietverträge

Gebühr für Mietvertrag fällt: Erfolg für AK

Eine jahrelange Forderung der Arbeiterkammer wird endlich umgesetzt: Für alle neuen Mietverträge über Wohnungen fällt in Zukunft keine Gebühr mehr an. Auch für die Verlängerung von befristeten Verträgen muss keine Gebühr mehr bezahlt werden.

Geldanlage

MiFID II bringt verstärkten Anlegerschutz

Mit dem Inkrafttreten von MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive) ab 3. Jänner 2018 wird ein weiterer Schritt in Richtung Anlegerschutz und Stabilisierung der Märkte sowie Transparenz gemacht.

AnlageberaterInnen haben dann die Verpflichtung, ausschließlich im Interesse ihrer KundenInnen zu beraten. Sie haben unaufgefordert offenzulegen, ob sie unabhängig oder von einem Anbieter abhängig beraten und die für die KundInnen daraus resultierenden Vorteile.

Provisionen sind nur mehr vorgesehen, wenn zusätzliche oder höherrangige Dienstleistungen für den Kunden/die Kundin erbracht werden.

Es soll eine Beratung im bestmöglichen Interesse der KundenInnen durch eine laufende und umfassende Produktüberwachung (Marktbeobachtung) gewährleistet werden. Für die AnlegerInnen bedeutet das, dass jedes Anlageberatungsgespräch detailliert dokumentiert und alle Kosten unaufgefordert offengelegt werden müssen. Telefongespräche und elektronische Mitteilungen zu Veranlagungen oder Kundenaufträgen werden aufgezeichnet und 5 Jahre aufbewahrt. Das führt im Reklamationsfall zu einer klaren Beweislage.

Nicht zuletzt werden die Befugnisse der Finanzmarktaufsicht ausgedehnt. Sie kann bei Bedarf bei Warenderivaten Positionslimits festlegen und deren Einhaltung kontrollieren.

Zahlungsdienstegesetz verbessert Beweissituation

Das neue Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) tritt voraussichtlich am 13. Jänner 2018 in Kraft und bringt einige Verbesserungen. So sinkt der Haftungsbetrag von ZahlerInnen von 150 auf 50 Euro, wenn es durch leicht fahrlässiges Verhalten zu Schäden kommt.

Im Missbrauchsfall trifft die ZahlerInnen keine Haftung, wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für die Zahler/-innen vor einer Zahlung nicht bemerkbar war. Dadurch wird sich auch die oftmals schwierige Beweissituation für die KonsumentInnen verbessern.

Bei nicht autorisierten Zahlungsvorgängen wurde nun eine konkrete Frist für die Erstattung des zu Unrecht eingezogenen Betrages eingeführt. Zahlungsdienstleister müssen unverzüglich, aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages den zu Unrecht abgebuchten Betrag rückerstatten.