Rechtsschutzbericht 2017

der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol

WIR SIND FÜR SIE DA!

Inhalt

Vorwort 5

Rechtsschutz 6

Arbeitsrechtsschutz 9

Rechtsschutz für Betriebsratskörperschaften 20

Rechtsschutz in Insolvenzverfahren 22

Sozialrechtsschutz 25

Lehrlings- und Jugendrechtsschutz 31

Konsumentenrechtsschutz 37

Wohn- und Mietrechtsschutz 44

Soweit in den folgenden Ausführungen personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

Die Abkürzung „BK“ bei den Tabellen-Übersichten steht für Bezirkskammern, die Abkürzung „AK IBK“ steht für die Fachabteilungen in der Arbeiterkammer in Innsbruck.

Die Zahlen bei den Beratungen und bei den Erfolgen sind zur besseren Darstellung gerundet.

Vorwort

Der Rechtsschutzbericht 2017 der Arbeiterkammer Tirol ist ein Spiegelbild aller Beratungs- und Hilfseinsätze, die die AK Mitglieder im Laufe des letzten Jahres durch unsere Expertinnen und Experten erhalten haben.

Recht zu haben, heißt nicht automatisch, auch Recht zu bekommen. Egal ob im Arbeits-, Sozial-, Pensions-, Konsumenten-, Miet-, Wohn- oder Steuerrecht sowie in Bildungsfragen – für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer konnten viele Erfolge erkämpft und viele Millionen Euro hereingebracht werden.

Die Kraft der Arbeiterkammer beruht auf der Solidarität ihrer Mitglieder: Für monatlich durchschnittlich 7 Euro AK Beitrag, erhalten Tirols Beschäftigte Schutz und Sicherheit, sei es als vorbeugende Hilfe oder im Notfall. Die Summe der AK Beiträge ermöglicht es, dass die AK ein starkes und unabhängiges Schutzhaus für alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sein kann. Der Rechtsschutzbericht ist aber auch das Spiegelbild von Schicksalen vieler tausender AK Mitglieder im Berufs- und im Privatleben. Er zeigt, dass wir unsere Mitglieder neben ihren Problemen im Berufsleben auch in Fragen zu Krankheit oder Pflege und zur Pension bestmöglich vertreten und ihnen zur Seite stehen.

Ein immer wichtigerer Bereich werden Rechtsfragen im Rahmen des Konsumentenschutzes, des Patienten- sowie des Wohn- und Mietrechts. Gerade auf diesem Gebiet sind die Risiken und Streitwerte für den Einzelnen kaum noch zu bewältigen und der AK Rechtsschutz umso wertvoller.

Jedes AK Mitglied ist gleich viel wert. Wer immer auch Rat und Hilfe sucht: In der AK Tirol wird er damit nicht alleingelassen. Denn Gerechtigkeit muss sein.

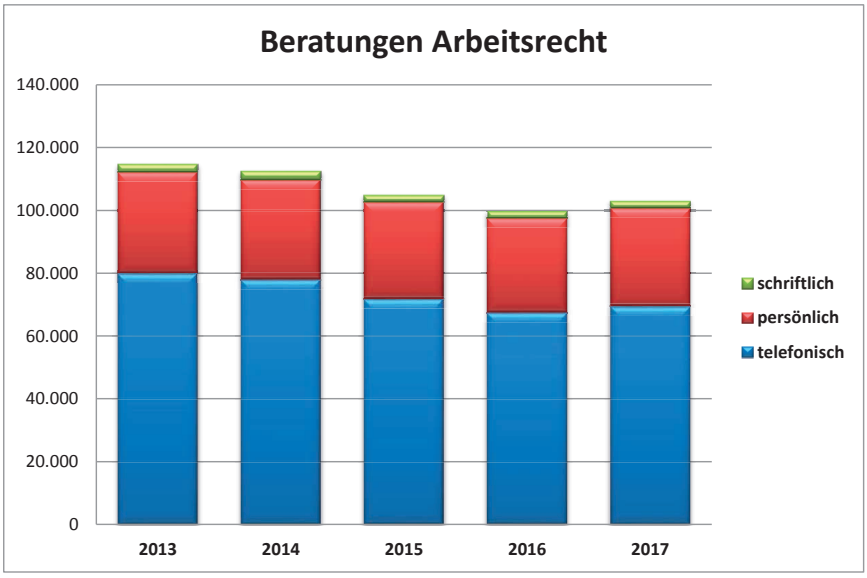
Erwin Zangerl, AK Präsident

AK Rechtsschutz

Bericht über den von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol gemäß § 7 AKG 1992 und gemäß § 14 Rechtsschutzregulativ im Jahr 2017 gewährten Rechtsschutz

Arbeitsrechtsschutz

Beratungen Arbeitsrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	38.670	37.190	34.000	36.450	38.110
	BKs	41.210	40.690	37.780	30.970	31.260
	Summe	79.880	77.880	71.780	67.420	69.370
persönlich	AK IBK	12.550	12.090	11.550	11.060	10.900
	BKs	19.760	19.750	19.280	18.970	20.360
	Summe	32.310	31.840	30.830	30.030	31.260
schriftlich	AK IBK	1.420	1.600	1.520	1.420	1.610
	BKs	1.150	1.250	850	890	930
	Summe	2.570	2.850	2.370	2.310	2.540
Summe	AK IBK	52.640	50.880	47.070	48.930	50.620
	BKs	62.120	61.690	57.910	50.830	52.550
	Summe	114.760	112.570	104.980	99.760	103.170



Ablauf des Arbeitsrechtlichen Rechtsschutzes

Die Leistungen der AK Tirol im Rahmen des arbeitsrechtlichen Rechtsschutzes lassen sich in drei Phasen gliedern: Die Beratungs-, die Interventions- und die Klagsphase.

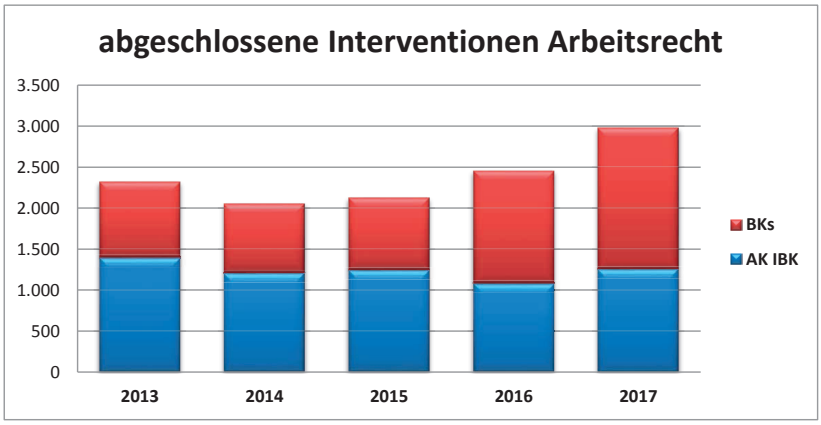
Die Beratungsphase

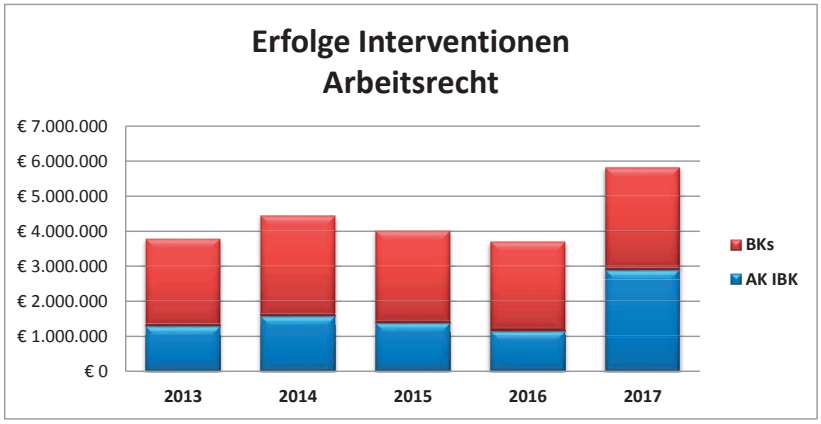
Zunächst erfolgt eine arbeitsrechtliche Beratung unserer Mitglieder, die entweder als telefonische oder als persönliche Beratung durchgeführt wird. Hier erkundigen sich Arbeitnehmer über die geltende Rechtslage, oftmals über die Richtigkeit des vom Arbeitgeber vorgelegten Arbeitsvertrages. Auch wird mit der Beratung abgeklärt, welche Ansprüche überhaupt zustehen, ob der Arbeitgeber richtig abgerechnet hat und ob noch Ansprüche offen sind.

Die Interventionsphase

Ergibt sich aus der Beratung, dass arbeitsrechtliche Ansprüche gegen den Arbeitgeber unbeglichen sind, verfassen die Arbeitsrechtsexperten der AK Tirol Schreiben an die betroffenen Arbeitgeber, in denen die Ansprüche der Arbeitnehmer dargelegt und geltend gemacht werden. In der Regel erhält damit jeder Arbeitgeber die Gelegenheit, zu den eingeforderten Ansprüchen aus seiner Sicht schriftlich Stellung zu nehmen (Ausnahme: unbedingte Wahrung gerichtlicher Klagsfristen). Daraus kann sich auch ein mehrfacher Schriftwechsel entwickeln, bei dem die Argumente wechselseitig ausgetauscht werden.

Interventionen Arbeitsrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
abgeschlossene Interventionen	AK IBK	1.395	1.209	1.242	1.080	1.254
	BKs	925	842	881	1.370	1.722
	Summe	2.320	2.051	2.123	2.450	2.976
Erfolge Interventionen	AK IBK	€ 1.286.000	€ 1.579.000	€ 1.380.000	€ 1.155.000	€ 2.889.000
	BKs	€ 2.483.000	€ 2.857.000	€ 2.622.000	€ 2.542.000	€ 2.926.000
	Summe	€ 3.769.000	€ 4.436.000	€ 4.002.000	€ 3.697.000	€ 5.815.000





In vielen Fällen wird bereits während dieser vorgerichtlichen „Interventionsphase“ ein Erfolg für unsere Mitglieder erzielt. Falls aber berechtigte Ansprüche trotz schriftlicher Intervention vom Arbeitgeber nicht bezahlt werden, verbleibt nur mehr die gerichtliche Klage.

Themen der Interventionen Arbeitsrecht in der AK IBK 2017	
Entgelt	211
Endabrechnung	194
Kündigung Arbeitgeber, Anfechtung, Entlassung	170
Urlaubsanspruch und -ersatzleistung	45
Sonderzlg, Prämien, Diäten, Zulagen, Sachbezug	44
Kündigung Arbeitnehmer und vorzeitiger Austritt	42
Einvernehmliche Auflösung	35
Überstunden, Mehr- und Minusstunden	34
Dienstzeugnis, Dienstzettel und Arbeitspapiere	28
Abfertigung	19
Mutterschutz, Elternkarenz- und -teilzeit	13
Kollektivvertrag und Einstufung	12
Probezeit und Befristung	12

Die Klagsphase

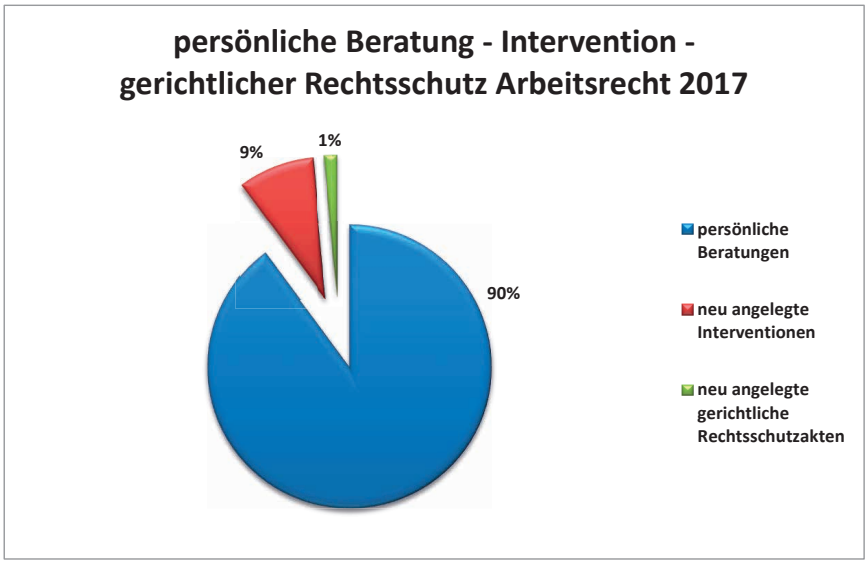
Die Rechtsvertretung der Mitglieder vor Gericht erfolgt bei Übernahme des Prozesskostenrisikos durch die AK Tirol entweder durch Rechtsanwälte oder durch Juristen der AK Tirol. Dabei erhält das Mitglied spätestens binnen einer Woche einen Termin beim AK Vertreter, damit die Klage möglichst rasch bei Gericht eingebracht werden kann.

Immer wieder ist aber auch ein rechtskräftiges Gerichtsurteil noch nicht ausreichend, um den Arbeitgeber zu einer Zahlung zu veranlassen. Es muss dann noch Exekution geführt werden, bei deren Erfolgslosigkeit ein Insolvenzantrag gestellt und letztlich eine Zahlung der Ansprüche beim Insolvenz-Entgelt-Fonds beantragt wird. All diese Verfahrensschritte sind von der Klagsphase mitumfasst.

Die Rechtsschutzleistungen werden dabei nicht nur jenen Personen gewährt, die zum Zeitpunkt ihrer Vorsprache als Mitglieder der AK Tirol gemeldet sind, sondern auch jenen, die als AK Mitglieder hätten geführt werden müssen. Dies ist etwa bei Scheinselbstständigen oder jenen Arbeitnehmern der Fall, die rechtswidrig nicht zur Sozialversicherung angemeldet wurden. Das bedeutet: Die Rechtsschutzleistungen der AK Tirol stehen mehr als 100% der offiziell in Tirol gemeldeten Arbeitnehmern zur Verfügung.

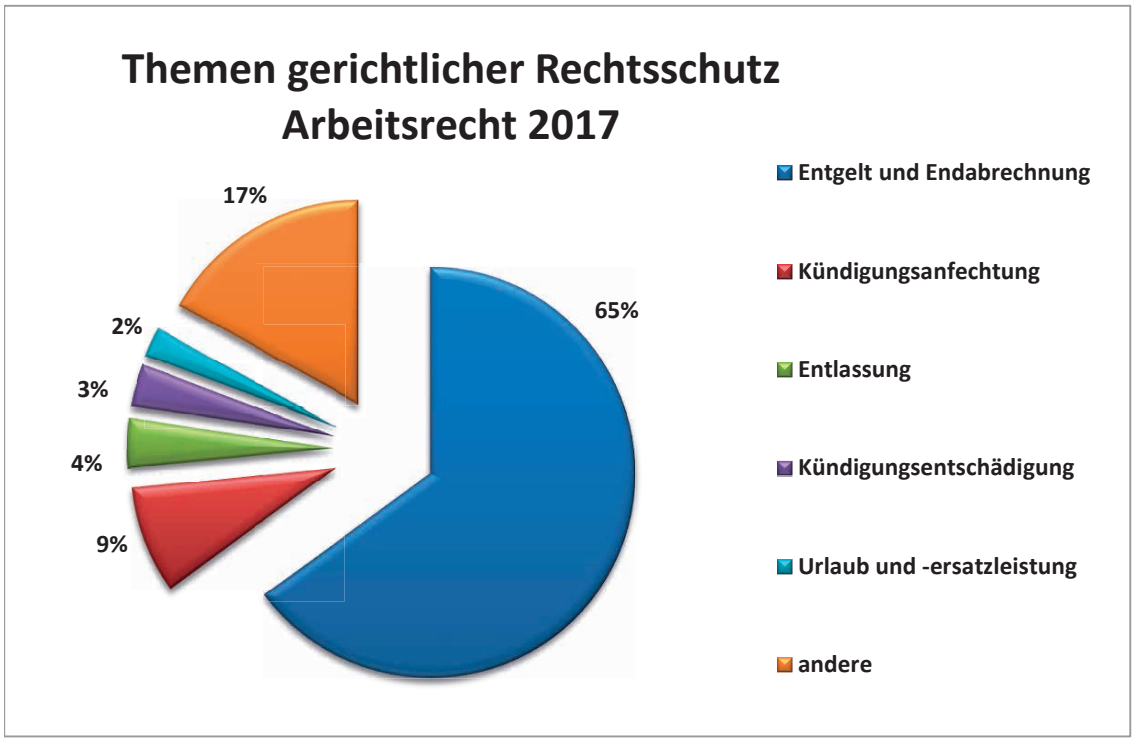
Insgesamt gewährleistet daher der Arbeitsrechtliche Rechtsschutz der AK Tirol, dass jeder Tiroler Arbeitnehmer binnen kurzer Zeit eine unmittelbare arbeitsrechtliche Beratung direkt von einem Arbeitsrechtsexperten erhält und die arbeitsrechtlichen Ansprüche gegebenenfalls bei Gericht durch auf dieses Fachgebiet spezialisierte Rechtsanwälte vertreten werden, ohne dafür Kosten bezahlen zu müssen.

Rechtsschutz Arbeitsrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	12.550	12.090	11.550	11.060	10.900
	BKs	19.760	19.750	19.280	18.970	20.360
	Summe	32.310	31.840	30.830	30.030	31.260
neu angelegte Interventionen	AK IBK	1.570	1.440	1.450	1.380	1.270
	BKs	1.960	1.740	1.820	1.800	1.750
	Summe	3.530	3.180	3.270	3.180	3.020
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	510	419	419	369	360
	BKs	324	281	326	190	148
	Summe	834	700	745	559	508
Streitwerte neu angelegter gerichtlicher Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 1.849.000	€ 1.595.000	€ 1.100.000	€ 1.776.000	€ 2.475.000
	BKs	€ 1.068.000	€ 1.336.000	€ 1.038.000	€ 1.089.000	€ 706.000
	Summe	€ 2.917.000	€ 2.931.000	€ 2.138.000	€ 2.865.000	€ 3.181.000

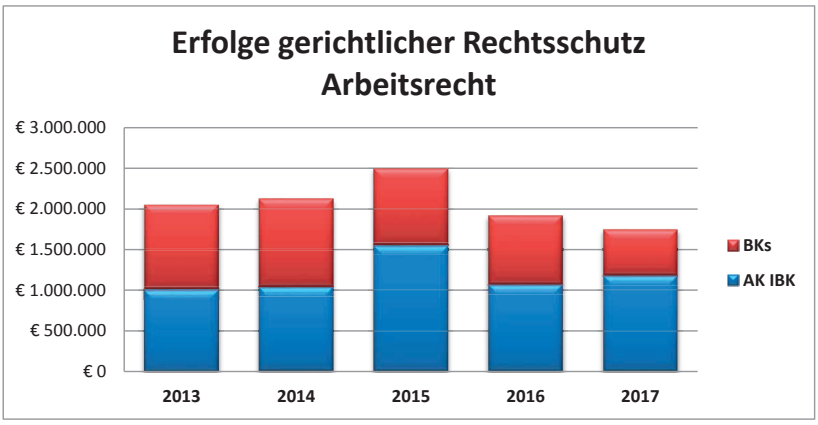


Die im Rechtsschutzbericht ausgewiesenen Erfolgsbeträge sind aber weniger eine „Erfolgsbilanz“ der AK Tirol, sondern vielmehr eine „Leistungsbilanz“ der Tiroler Arbeitnehmerschaft. Denn vor Gericht können ja nur jene Ansprüche durchgesetzt werden, die Arbeitnehmer vorher erarbeitet haben und die ihnen bislang rechtswidrig vorenthalten wurden. Und von den erstrittenen Beträgen werden selbstverständlich Sozialversicherungsbeiträge und Steuern bezahlt, sodass damit auch ein wichtiger Beitrag zum Funktionieren unseres Sozialwesens geleistet wird.

Themen gerichtlicher Rechtsschutz Arbeitsrecht 2017	
Entgelt und Endabrechnung	330
Kündigungsanfechtung	43
Entlassung	20
Kündigungsentschädigung	17
Urlaub und -ersatzleistung	12
andere	86
Summe	508



Abschlüsse gerichtlicher Rechtsschutz Arbeitsrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
abgeschlossene Rechtsschutzakten	AK IBK	423	427	432	360	367
	BKs	353	334	274	256	158
	Summe	776	761	706	616	525
Erfolge Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 1.008.000	€ 1.040.000	€ 1.551.000	€ 1.066.000	€ 1.179.000
	BKs	€ 1.039.000	€ 1.086.000	€ 946.000	€ 849.000	€ 566.000
	Summe	€ 2.047.000	€ 2.126.000	€ 2.497.000	€ 1.915.000	€ 1.745.000



Aus der gerichtlichen Rechtsschutztätigkeit des Jahres 2017 kann im Besonderen von folgenden Fällen berichtet werden:

OGH bestätigt Rechtsansicht der AK Tirol: übergeleiteten Vertragsbediensteten der Post AG steht aufgrund betrieblicher Übung Mittagspause unter Anrechnung auf die Dienstzeit zu

In österreichweiten Medien (Standard, Presse) wurde über diese OGH-Entscheidung berichtet. In der vom Zentralausschuss von der FSG mit Dirimierungsrecht des Vorsitzenden beschlossenen „Ist-Zeit-BV“ der Post AG ist vorgesehen, dass Zustellern keine Mittagspause mehr unter Anrechnung auf die Dienstzeit gewährt wird. Die AK Tirol hat immer die Auffassung vertreten, dass diese Passage der Betriebsvereinbarung rechtswidrig und zwar sowohl für Beamte als auch für übergeleitete Vertragsbedienstete ist. Dass bei Beamten diese Betriebsvereinbarung gesetzwidrig ist, wurde bereits vom VwGH entschieden und darüber berichtet. Nun wurde auch vom OGH bestätigt, dass den übergeleiteten Vertragsbediensteten der Post AG dieser Anspruch aufgrund betrieblicher Übung und damit aufgrund einer konkludenten Ergänzung des Arbeitsvertrages zusteht. Denn eine Betriebsvereinbarung darf nicht verschlechternd in den Arbeitsvertrag eingreifen.

Musterverfahren: Fehlende gesetzliche Regelung der Bildungsteilzeit im Tiroler Öffentlichen Dienstrecht

Eine Gemeindevertragsbedienstete hat mit ihrem Arbeitgeber eine Bildungsteilzeitvereinbarung abgeschlossen. Das Dienstverhältnis unterliegt der Abfertigung alt. Die Dienstnehmerin hat das Arbeitsverhältnis im Zuge der Eheschließung gekündigt (Sonderregelung im öffentlichen Dienstrecht: Abfertigung steht zu). Die Gemeinde hat die Abfertigung nach dem Ausmaß der Teilzeitbeschäftigung berechnet und ausbezahlt.

Für Arbeitnehmer von privaten Arbeitgebern, die eine Bildungsteilzeit abgeschlossen haben, gilt die Sonderregelung des § 11a AVRAG. Über einen Verweis ist klar geregelt, dass die Abfertigung mit jenem Entgeltausmaß zusteht, das vor der Bildungsteilzeit bestanden hat. Aus dem Anwendungsbereich des AVRAG sind aber Bundes-, Landes- und Gemeindebedienstete ausdrücklich ausgenommen. Das Tiroler G-VBG enthält für die Bildungskarenz eine eigene Regelung, auch für die Berechnung der Abfertigung alt in § 124 Abs 12 G-VBG. Danach ist bei der Ermittlung der Abfertigung im Falle der Beendigung eines Dienstverhältnisses während des Bildungskarenzurlaubes das dem Vertragsbediensteten für den letzten Monat vor dem Antritt des Bildungskarenzurlaubes gebührende Monatsentgelt und die Kinderzulage zugrunde zu legen.

Die AK Tirol hat gegenüber der Gemeinde mit einem „Größenschluss“ argumentiert: Wenn selbst im Falle der gänzlichen Freistellung eines Vertragsbediensteten wegen der Inanspruchnahme einer Bildungsmaßnahme die ungeschmälerte Abfertigung zusteht, dann muss dies umso mehr im geringeren Fall der nur teilweisen Freistellung aufgrund einer vereinbarten Bildungsteilzeit gelten. Ansonsten wäre ja ein überhaupt nicht dienstleistungsverpflichteter Vertragsbediensteter vermögensmäßig besser gestellt, als derjenige, der neben der Absolvierung seiner Bildungsmaßnahme Dienstleistungen für seinen Dienstgeber erbringt. Da die Gemeinde keine Zahlung geleistet hat, wurde von der AK Tirol Rechtsschutz gewährt. Dieses Musterverfahren befindet sich derzeit in 1. Instanz.

Musterfall gegen Post AG: Ist niedrigeres Entgelt für Ferial-Zusteller zulässig?

Eine Arbeitnehmerin hat als Briefzustellerin (Urlaubsersatzkraft) vom 3.7. bis 13.7.2017 bei der Post AG in Lienz gearbeitet. Vereinbart waren 40 Wochenstunden zu einem angebotenen Entgelt von 821,20 EUR brutto p.m. Das Dienstverhältnis endete durch Auflösung in der Probezeit durch den Arbeitgeber am Freitag den 14.7.2017, per Telefon, da sich die Dienstnehmerin krank gemeldet hat. Vereinbart wurde ein „ABGB-Vertrag" (Befristung von 3.7. – 1.9.2017) mit Probemonatsvereinbarung, der von der Arbeitnehmerin allerdings nicht unterschrieben wurde. In diesem Vertrag wird auf § 19 Abs 5 PTSG Bezug genommen, wonach für das Dienstverhältnis weder das AngG noch der KV für die Post und Telekom Austria AG zu Anwendung kommen.

Der von der Arbeitnehmerin nicht unterfertigte ABGB-Vertrag sieht für 40 Wochenstunden eine Entlohnung von 821,20 EUR brutto vor. Die Arbeitsleistung entspricht sowohl umfänglich als auch qualitativ jener eines unbefristet bei der Post AG beschäftigten Mitarbeiters. Nach einer aktuellen Stellenausschreibung der Post AG auf ihrer Homepage steht für unbefristete Dienstverhältnisse für Briefzusteller ein Entgelt von 1.501,81 EUR brutto für 40 Wochenstunden plus allfälliger Zulagen zu. Im Sinne der Rechtsprechung ist eine krasse Unterentlohnung sittenwidrig. Davon ausgehend erhält die Arbeitnehmerin als befristet beschäftigte Briefzustellerin als „Urlaubsersatzkraft" nur 54,68 %. Auch wird es sich um eine unzulässige Diskriminierung von befristeten Beschäftigungsverhältnissen handeln. Die Klage wurde eingebracht, das Gerichtsverfahren ist anhängig.

OGH bestätigt Rechtsansicht der AK Tirol:
Entlassungsschutz für Mütter und Väter gem. MSchG und VKG

Der Oberste Gerichtshof hat entschieden, dass der gesetzlich im Mutterschutzgesetz und Väterkarenzgesetz verankerte Entlassungsschutz dazu führt, dass das tatsächliche Vorliegen eines Entlassungsgrundes nicht mehr überprüft werden muss, falls der Arbeitgeber die Klage auf Zustimmung zur Entlassung nicht rechtzeitig eingebracht hat. Im konkreten Fall hatte der Arbeitgeber die Klage auf Zustimmung zur Entlassung zu spät eingebracht, was dazu geführt hat, dass im Leistungsprozess des Arbeitnehmers gegen den Arbeitgeber auf Abfertigung und Kündigungsentschädigung die Entlassungsgründe nicht mehr zu prüfen waren – der Arbeitnehmer hat alle eingeklagten Ansprüche zur Gänze erhalten.

Keine Zuständigkeit des Verwaltungsdirektors des
BKH Kufstein zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen

Die Gerichte verneinen die alleinige Zuständigkeit des Verwaltungsdirektors eines Bezirkskrankenhauses zur Entscheidung über den Ausspruch einer Beendigungserklärung. Vielmehr soll die kollegiale Führung der Krankenanstalt dafür zuständig sein. Gegenständlich handelte es sich um eine fristlose Entlassung einer Mitarbeiterin in einem Bezirkskrankenhaus. Mit Rechtsschutz der AK Tirol wurde die Unwirksamkeit dieser Entlassungserklärung gerichtlich bestätigt. Die Entscheidung ist rechtskräftig, der OGH hat die außerordentliche Revision des Dienstgebers zurückgewiesen. Während des laufenden Verfahrens wurde die betreffende Mitarbeiterin auch noch gekündigt in Form einer Eventualkündigung, welche gelten sollte, falls die Entlassung einer gerichtlichen Prüfung nicht standhalten sollte. Auch gegen diese Eventualkündigung wurde nunmehr mittels Rechtsschutzdeckung der AK Tirol geklagt. Die AK Tirol geht davon aus, dass auch die kollegiale Führung dieser Krankenanstalt nicht für derartige Dienstrechtsangelegenheiten zuständig ist, sondern der tatsächliche Dienstgeber, nämlich der Gemeindeverband, der das Bezirkskrankenhaus selbst betreibt.

Verfassungsgerichtshof bestätigt AK Tirol:
Sozialplan-Leistungen von Beamten sind bei Arbeitsgerichten einklagbar

Der Dienstnehmer ist Beamter bei der ÖPAG und hat aufgrund des Sozialplanes BV 11-12 einen Karenzurlaub beantragt und während dessen ein „Überbrückungsgeld“ erhalten. Er hat bei der ÖPAG angefragt, ob er während des Karenzurlaubs eine Beschäftigung bei einem Postpartner ausüben darf und die Auskunft erhalten, dass dem nichts im Wege stehe. Er hat daher diese Tätigkeiten im Jahr 2013 tatsächlich ausgeübt. Im September 2014 hat der Dienstnehmer ein Schreiben erhalten, wonach rückwirkend ab 1. August 2014 10 % des Überbrückungsgeldes wegen der Nebentätigkeit einbehalten werden und überdies wurde dem Dienstnehmer die Ausübung von Nebentätigkeiten untersagt. Bezüglich der Untersagung der Nebenbeschäftigung wurde beim Personalamt ein Feststellungsbescheid angefordert.

Wegen des ungerechtfertigten Abzugs von 10 % des Überbrückungsgeldes wurde bei Gericht eine Leistungsklage in der Höhe von € 1.564,88 eingebracht, verbunden mit zwei Feststellungsbegehren auf Haftung für Schäden aufgrund der Untersagung sowie Unzulässigkeit der Kürzung des Überbrückungsgeldes.

Diese Klage wurde in erster Instanz wegen Unzulässigkeit des Rechtswegs zurückgewiesen. Das OLG Innsbruck hat die Zulässigkeit des Rechtswegs bejaht, der OGH aber wie das Erstgericht verneint.

Nach Zurückweisung der Klage durch den OGH wurde der Verwaltungsweg eingeschlagen. Es wurde daher beim Personalamt der ÖPAG ein Antrag auf bescheidmäßige Zuerkennung der ungerechtfertigten Abzüge und zugleich beim VfGH eine Klage nach Art 137 B-VG eingebracht. Dabei geht es um vermögensrechtliche Ansprüche von Beamten gegen den Bund, die weder im ordentlichen Rechtsweg auszutragen noch durch einen Bescheid der Verwaltungsbehörde zu erledigen sind.

Diese Klage hat der VfGH abgewiesen, da seiner Meinung nach die Ansprüche entgegen der Meinung des OGH im ordentlichen Rechtsweg durchzusetzen sind.

Es wurde daher beim VfGH ein Antrag auf Entscheidung eines negativen Kompetenzkonflikts eingebracht, der in dem Sinne entschieden werden müsste, dass für die Einklagung der Ansprüche die Gerichte zuständig sind. Dieses Verfahren ist derzeit anhängig.

Abfertigung Neu: Konto des nicht mehr bestehenden Arbeitgebers leergeräumt – keine Abfertigung mehr für den letzten Antragsteller?

Eine Arbeitnehmerin hat am 12.9.2016 von der Betrieblichen Vorsorgekasse die Mitteilung erhalten, dass ihre Abfertigungsanwartschaft € 271,26 beträgt. Da die Arbeitnehmerin einen Verfügungsanspruch hatte, verlangte sie die Auszahlung dieses Betrages. Am 24.11.2016 erhält die Arbeitnehmerin von der Betrieblichen Vorsorgekasse die Information, dass nur ein Betrag von € 112,23 ausbezahlt werden könne, da ihr damaliger Arbeitgeber in den Jahren 2004 bis 2005 zu geringe Beiträge einbezahlt hätte. Diese Beiträge seien bereits verjährt, sodass sie nicht mehr vom damaligen Arbeitgeber eingebracht werden können.

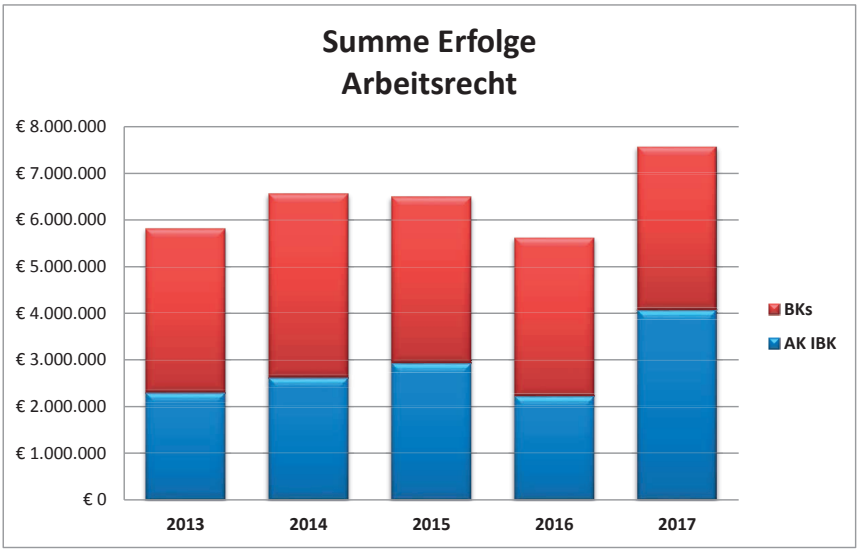
Auf die schriftliche Intervention der AK Tirol wurde von der Betrieblichen Vorsorgekasse geantwortet, dass man nichts auszahlen könne, was man monetär nicht bekommen habe; auch eine Urgenz der Betrieblichen Vorsorgekasse bei der TGKK sei erfolglos geblieben, da die Beiträge zwischenzeitig verjährt sind.

Eine genauere Analyse der Rechtslage hat ergeben, dass es zu betragsmäßigen Unterschieden zwischen den vom Arbeitgeber an die GKK übermittelten „Beitragsnachweisungen“ (§ 27 Abs 8 BMSVG) und den vom Hauptverband an die Betrieblichen Vorsorgekassen übermittelten „Lohnzetteln“ (§ 25 Abs 5 BMSVG) kommen kann. Es kann daher tatsächlich sein, dass die Beitragsnachweise geringer sind, als die Lohnzettel und daher die GKK den Fehlbetrag der Abfertigung nicht nachzahlen muss. Die Vorsorgekasse haftet aber gesetzlich für die Höhe der Abfertigung Neu nach Maßgabe der vom Hauptverband übermittelten Lohnzetteldaten.

Zu dieser Konstellation, dass die Betriebliche Vorsorgekasse versucht, einem Mitarbeiter keine oder nur eine teilweise Abfertigung Neu auszuzahlen, kann es insbesondere dann kommen, wenn ein Arbeitgeber seine Tätigkeit eingestellt hat und für seine Arbeitnehmer zu geringe Abfertigungsbeiträge einbezahlt wurden. Die ersten Antragsteller erhalten dann noch ihre volle Abfertigung Neu und zwar solange, als die tatsächlich vorhandenen Gelder noch vorhanden sind. Bei den späteren Antragstellern wird dann versucht, sich der Auszahlung zu entziehen, mit dem Argument, es sei kein Geld mehr vorhanden.

Es wurde Klage gegen die Betriebliche Vorsorgekasse eingebracht, die nach Klagseinbringung sowohl den eingeklagten Differenzbetrag als auch die bisher entstandenen Prozesskosten bezahlt hat.

Erfolge Interventionen und gerichtlicher Rechtsschutz Arbeitsrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
Erfolge Interventionen	AK IBK	€ 1.286.000	€ 1.579.000	€ 1.380.000	€ 1.155.000	€ 2.889.000
	BKs	€ 2.483.000	€ 2.857.000	€ 2.622.000	€ 2.542.000	€ 2.926.000
	Summe	€ 3.769.000	€ 4.436.000	€ 4.002.000	€ 3.697.000	€ 5.815.000
Erfolge gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 1.008.000	€ 1.040.000	€ 1.551.000	€ 1.066.000	€ 1.179.000
	BKs	€ 1.039.000	€ 1.086.000	€ 946.000	€ 849.000	€ 566.000
	Summe	€ 2.047.000	€ 2.126.000	€ 2.497.000	€ 1.915.000	€ 1.745.000
Summe Erfolge	AK IBK	€ 2.294.000	€ 2.619.000	€ 2.931.000	€ 2.221.000	€ 4.068.000
	BKs	€ 3.522.000	€ 3.943.000	€ 3.568.000	€ 3.391.000	€ 3.492.000
	Summe	€ 5.816.000	€ 6.562.000	€ 6.499.000	€ 5.612.000	€ 7.560.000



Rechtsschutz für Betriebsratskörperschaften

Festzustellen ist, dass die Stabsstelle Betriebsservice ihre Akzeptanz und Reputation bei Betriebsräten und Personalvertretern festigen und ausbauen konnte. Im Rahmen von Beratungen und Kontakten zu Betriebsräten ist immer wieder zu hören, dass das Betriebsservice „gar nicht mehr wegzudenken“ ist.

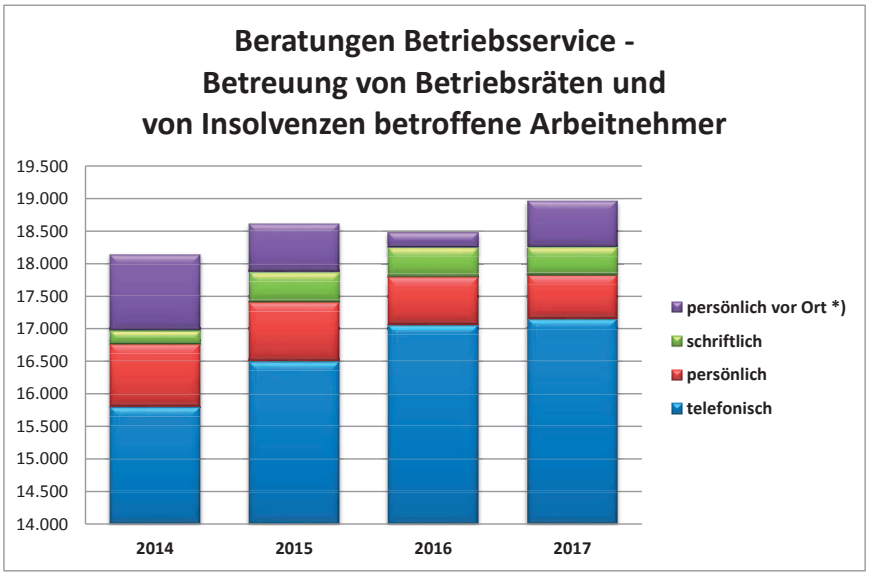
Als zentrales Element der Tätigkeit des Betriebsservice hat sich herausgestellt und absolut bewährt, dass der Fokus auf die kompetente fachliche Betreuung gelegt wird. Genau in diesem Bereich besteht die Nachfrage:

Betriebsräte loben das Service gerade dafür, dass sowohl rasch wie auch fachlich kompetent geholfen wird!

Beachtlich ist hierbei, dass die aufgeworfenen Fragestellungen eine unglaublich breite Palette an Themen erkennen lassen: Diese reichen von arbeitsrechtlichen, insbesondere arbeitsverfassungsrechtlichen Themen bis hin zu steuer- und konsumentenrechtlichen Fragen, bei denen naturgemäß auch andere Fachabteilungen des Hauses hinzugezogen werden müssen.

Beratungen Stabsstelle Betriebsservice - Betriebsräte und Insolvenzen						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	8.860	15.800	16.500	17.060	17.150
persönlich	AK IBK	980	960	910	740	670
persönlich vor Ort *)	AK IBK	1.140	1.170	740	230	710
schriftlich	AK IBK	260	210	460	450	430
	Summe	11.240	18.140	18.610	18.480	18.960

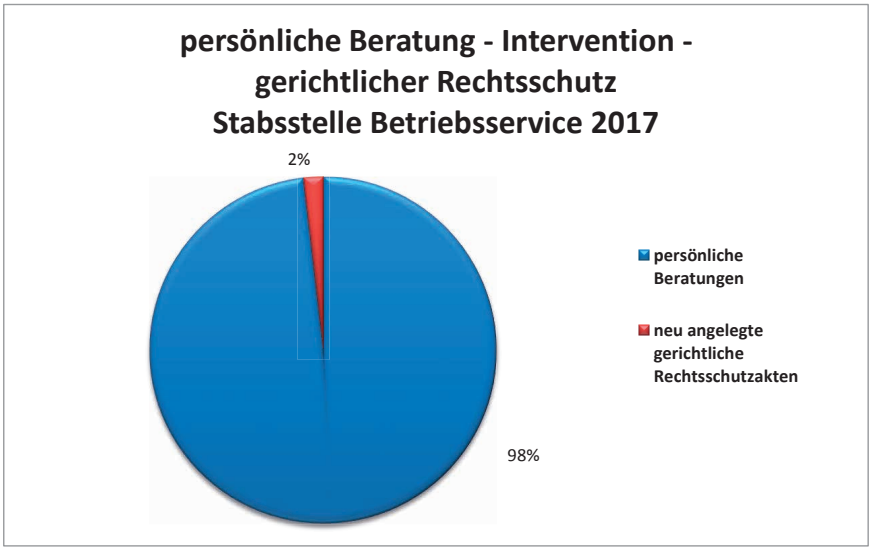
*) Beratungen in Insolvenzangelegenheiten vor Ort und Betriebsräteberatungen direkt in den Betrieben;



Auffallend war für das vergangene Jahr, dass die Datenschutz-Grundverordnung bereits zu umfangreichen Anfragen und Beratungen geführt und sich zu einem richtig großen Thema entwickelt hat. Gerade auf diesem Gebiet ist im Betriebsservice fundiertes Expertenwissen vorhanden.

Festzustellen war weiters, dass es eine deutliche Zunahme bei Klagen auf Zustimmung zur Kündigung eines Betriebsrates gegeben hat:

Rechtsschutz Stabsstelle Betriebsservice						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	980	960	910	740	670
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	10	10	22	13	12



Das Arbeitsverfassungsgesetz gewährt Betriebsräten ja einen Kündigungs- und Entlassungsschutz. Dies bedeutet konkret, dass Arbeitgeber ein Betriebsratsmitglied nur kündigen oder entlassen dürfen, wenn aufgrund einer vom Arbeitgeber dazu eingebrachten Klage auf Zustimmung das Gericht mit Urteil entscheidet, dass eine Kündigung oder Entlassung ausgesprochen werden darf. Das Gericht ist hierbei an die im Gesetz taxativ aufgezählten (schwerwiegenden) Kündigungs- oder Entlassungsgründe gebunden und darf nur zustimmen, wenn einer dieser Kündigungs- oder Entlassungsgründe vorliegt.

Über viele Jahre waren derartige Zustimmungsklagen de facto nicht existent. Nahezu alle Arbeitgeber hatten offenbar zur Kenntnis genommen, dass Betriebsräte über einen Kündigungs- und Entlassungsschutz verfügen und haben daran auch nicht gerüttelt.

Neuerdings gibt es hier bedauerlicherweise ein Umdenken:

Mittlerweile werden immer wieder derartige Zustimmungsklagen eingebracht, meistens nach demselben Muster. Es werden vom Arbeitgeber „ins Blaue“ zahlreiche Anschuldigungen und Behauptungen vorgebracht, in der Hoffnung, dass irgendetwas wohl hängenbleiben wird oder aber das betroffene Betriebsratsmitglied von sich aus die Nerven verliert und eine Auflösung seines Arbeitsverhältnisses akzeptiert. So gibt es einzelne Arbeitgeber, die sogar mehrfach solche Zustimmungsklagen führen und ein Betriebsratsmitglied nach dem anderen zu entfernen versuchen.

Erwähnenswert ist gerade bei diesen Vorgängen, dass die Beraterinnen und Berater des Betriebsservice neben ihrer juristischen bzw. gerichtlichen Vertretungstätigkeit in einem hohen Maße gefordert sind, auch menschlich Beistand zu leisten und die am Boden zerstörten Betroffenen wieder einigermaßen aufzurichten und Mut zuzusprechen. Hier wird den Beraterinnen und Beratern des Betriebsservice von den betroffenen Betriebsräten eine hohe soziale Kompetenz und menschliches Einfühlungsvermögen attestiert, ohne die unser Tätigkeitsfeld wohl auch nicht zu bewältigen wäre.

Kein Geheimnis ist es auch weiterhin, dass Arbeitgeber häufig versuchen, Betriebsratsgründungen zu unterbinden. Es war daher leider auch 2017 notwendig, Arbeitgeberkündigungen aufgrund von Betriebsratsgründungen gerichtlich zu bekämpfen. Verwunderlich ist dies auch vor dem Hintergrund, dass wir 2019 bereits „100 Jahre Betriebsrätegesetz“ – somit 100 Jahre Existenz von Betriebsräten – feiern dürfen.

Rechtsschutz in Insolvenzverfahren

Die Worte „Zahlungsunfähigkeit, Insolvenz, Sanierung und Schließung“ lassen bei Arbeitnehmern immer die Alarmglocken läuten. Die Angst, offene Forderungen zu verlieren, einen neuen Arbeitsplatz suchen zu müssen oder in der Arbeitslosigkeit zu landen, ist omnipräsent. In der Insolvenzvertretung ist es von elementarer Bedeutung, unseren Mitgliedern von Anfang an mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Die Erwartungen, Wünsche und Hoffnungen unserer Mitglieder können in dieser Phase sehr verschieden sein. Gerade ältere Arbeitnehmer in Branchen, in denen wenige freie Arbeitsplätze vorhanden sind, sind bestrebt ihr Arbeitsverhältnis möglichst lange aufrecht zu erhalten. Insbesondere wird auch jedes beitragsgedeckte Monat in der gesetzlichen Sozialversicherung als wertvoll empfunden. Bei jüngeren Arbeitnehmern dominiert oft der Wunsch, möglichst rasch ohne Anspruchsverlust zu einem anderen Arbeitgeber wechseln zu können. Bereits in dieser Lage des Verfahrens ist es erforderlich, den Mitgliedern anhand von Beispielen die gesetzlichen Rahmenbedingungen und möglichen Entwicklungen in einem Insolvenzverfahren zu erläutern.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass neben der fundierten rechtlichen Information ein besonderes Augenmerk auf die Schaffung einer persönlichen Vertrauensbasis zu unseren Mitgliedern und auf den Abbau von Zukunftsängsten gelegt werden muss.

allgemeine Daten zu den Insolvenzen in Tirol					
	2013	2014	2015	2016	2017
Menge Unternehmensinsolvenzen	393	365	266	281	274

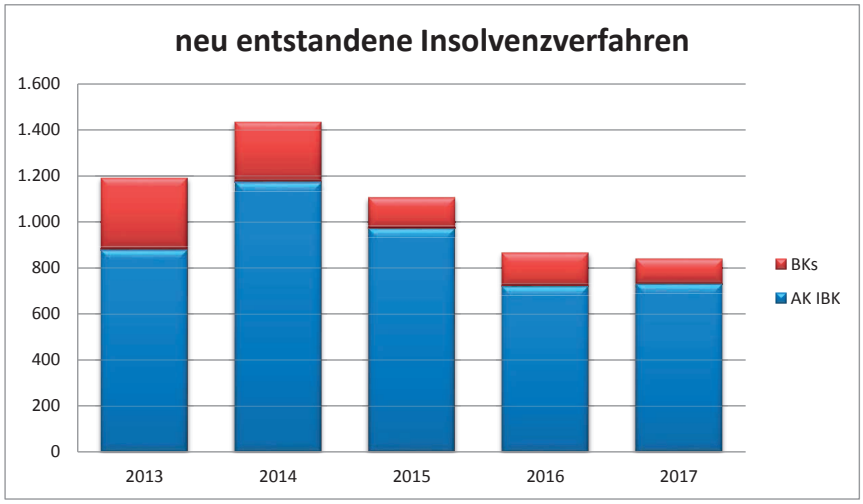
Nach der Verfahrenseröffnung ist neben der rechtlichen Beratung eine möglichst rasche Anmeldung der offenen Ansprüche bei Gericht sowie Beantragung bei der IEF-Service GmbH höchstes Gebot. Leider ist die Verfügbarkeit von brauchbaren Lohnabrechnungen bzw. Lohndaten in vielen Fällen ein Wunschdenken. Die Organisation der notwendigen Unterlagen stellt daher die Berater vor eine zusätzliche Herausforderung. Im Laufe der Jahre ist es jedoch gelungen, funktionierende Netzwerke aufzubauen, um an die notwendigen Informationen zu kommen. Dabei ist das generell gute, von Vertrauen geprägte Verhältnis zu den einzelnen Insolvenzverwaltern von großem Vorteil.

In § 25 der Insolvenzordnung ist normiert, dass im Insolvenzverfahren der Insolvenzverwalter die Rechte und Pflichten des Arbeitgebers auszuüben hat. Daher ist für diesen zwecks rascher und effizienter Verfahrensabwicklung eine gute Kommunikationsbasis mit den Arbeitnehmervertretern wichtig. Viele arbeitsrechtliche Probleme und Streitigkeiten können so bereits im Vorfeld zum Wohle unserer Mitglieder gelöst werden. Gerade in der Insolvenzvertretung muss das Führen von lange dauernden und aufwendigen Prozessen immer als „ultima ratio“ betrachtet werden.

Leider gibt es einen nicht unbeträchtlichen Teil an kleinen bis mittelständischen Unternehmen, die weder über eine funktionierende Buchhaltung noch eine Lohnverrechnung verfügen. Diese Fälle stellen für Insolvenzberater bei der Forderungsanmeldung sowie Insolvenzverwalter bei der Forderungsprüfung eine besondere Herausforderung dar. Mit den meistens dürftigen Informationen durch die Mitglieder, die nur lückenhaft oder gar nicht vorhandenen Arbeitsaufzeichnungen und allenfalls Überweisungsbelegen müssen anhand der kollektivvertraglichen Bestimmungen möglichst plausible und rechtlich fundierte Anträge gestellt werden.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass gerade in der Baubranche und deren Nebengewerben das gesetzlich vorgesehene Barzahlungsverbot eher als Empfehlung und nicht als verbindliche Rechtsnorm betrachtet wird. Zusätzlich darf nicht unerwähnt bleiben, dass die Bewältigung von sprachlichen Barrieren den Insolvenzberatern oftmals einiges an Fingerspitzengefühl abverlangt.

Insolvenzakten und Insolvenzgelder						
		2013	2014	2015	2016	2017
neu entstandene Insolvenzen	AK IBK	880	1.174	973	721	730
	BKs	310	260	133	145	110
	Summe	1.190	1.434	1.106	866	840
abgeschlossene Insolvenzen	AK IBK	1.341	869	920	952	721
	BKs	412	403	234	96	165
	Summe	1.753	1.272	1.154	1.048	886
lukrierte Insolvenzgelder	AK IBK	€ 4.706.000	€ 6.163.000	€ 5.320.000	€ 2.759.000	€ 1.980.150
	BKs	€ 1.461.000	€ 1.206.000	€ 865.000	€ 791.000	€ 457.470
	Summe	€ 6.167.000	€ 7.369.000	€ 6.185.000	€ 3.550.000	€ 2.437.620



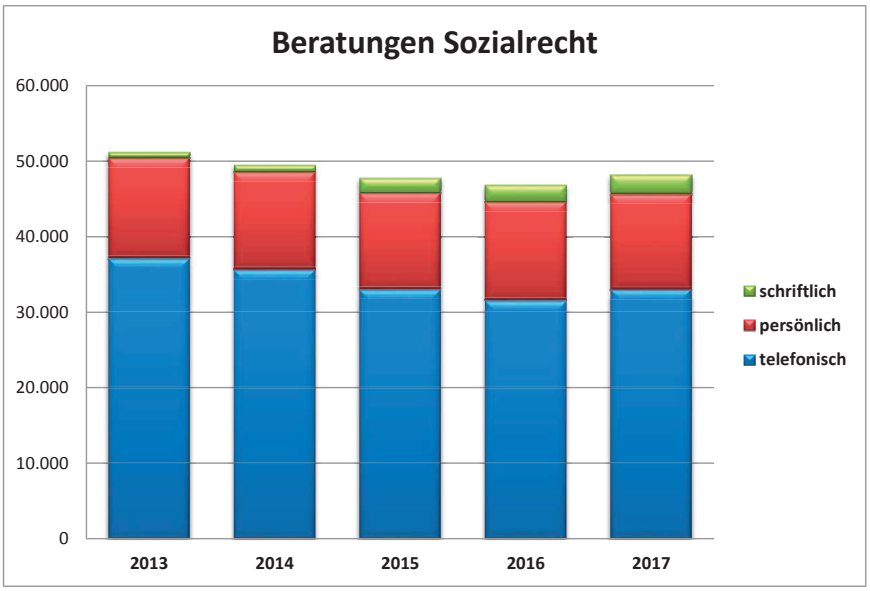
Manchmal wird die Insolvenzvertretung auch mit der Funktion einer Feuerwehr verglichen: Auch dort stellt neben der kompetenten Hilfe für eine mehr oder weniger große Zahl an Betroffenen der Faktor „Zeit“ eine wichtige Komponente dar. Getreu dem Grundsatz „wer schnell hilft, hilft doppelt“ ist es besonders erfreulich, wenn es knapp vor Weihnachten noch gelingt, für Arbeitnehmer ausständige Forderungen einbringlich zu machen. Anzumerken ist, dass erfreulicherweise auch die Handlungsweise der IEF-Service GmbH in Innsbruck von einem dementsprechenden sozialen Gedanken geprägt ist.

Der Pleitegeier macht weder vor Bezirks-, Landes- oder Staatsgrenzen halt. Gerade in den letzten Jahren mehren sich Fälle mit grenzüberschreitenden Sachverhalten. Für die Abwicklung von Insolvenzverfahren gelten immer die Vorschriften jenes Staates, in dem das Verfahren eröffnet wurde. Für unsere in Österreich sozialversicherten Mitglieder gelten für die Verfolgung von Ansprüchen das Österreichische Arbeitsrecht und die Bestimmungen des Insolvenzentgeltsicherungsgesetzes. Im Spannungsfeld zwischen den verschiedenen nationalen Gesetzen treten trotz Bemühungen einer europäischen Rechtsharmonisierung heikle und mitunter ungelöste Rechtsfragen auf.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass gerade im Insolvenzbereich neben der rechtlichen Expertise immer die Betreuung des Mitglieds als Person eine zentrale Rolle einnimmt.

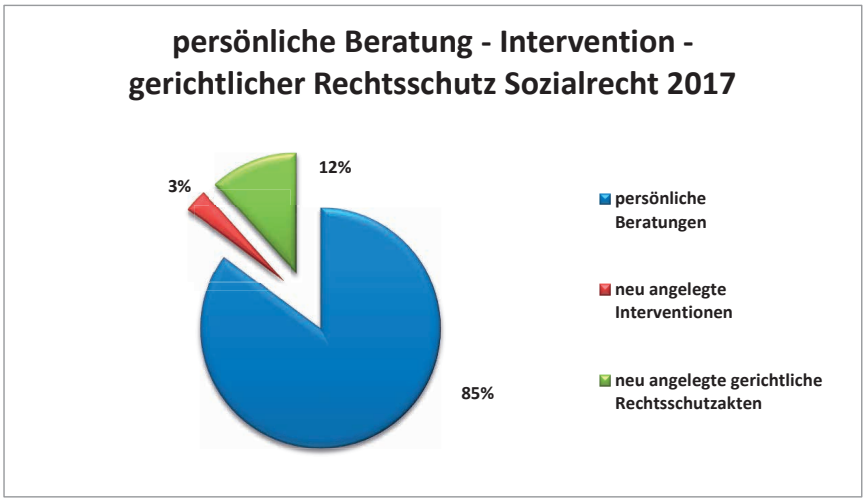
Sozialrechtsschutz

Beratungen Sozialrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	19.550	18.290	18.630	19.760	21.040
	BKs	17.540	17.320	14.360	11.770	11.930
	Summe	37.090	35.610	32.990	31.530	32.970
persönlich	AK IBK	6.320	6.060	5.630	5.790	5.310
	BKs	7.000	6.900	7.120	7.270	7.320
	Summe	13.320	12.960	12.750	13.060	12.630
schriftlich	AK IBK	390	520	1.710	1.920	2.160
	BKs	400	430	310	340	360
	Summe	790	950	2.020	2.260	2.520
Summe	AK IBK	26.260	24.870	25.970	27.470	28.510
	BKs	24.940	24.650	21.790	19.380	19.610
	Summe	51.200	49.520	47.760	46.850	48.120



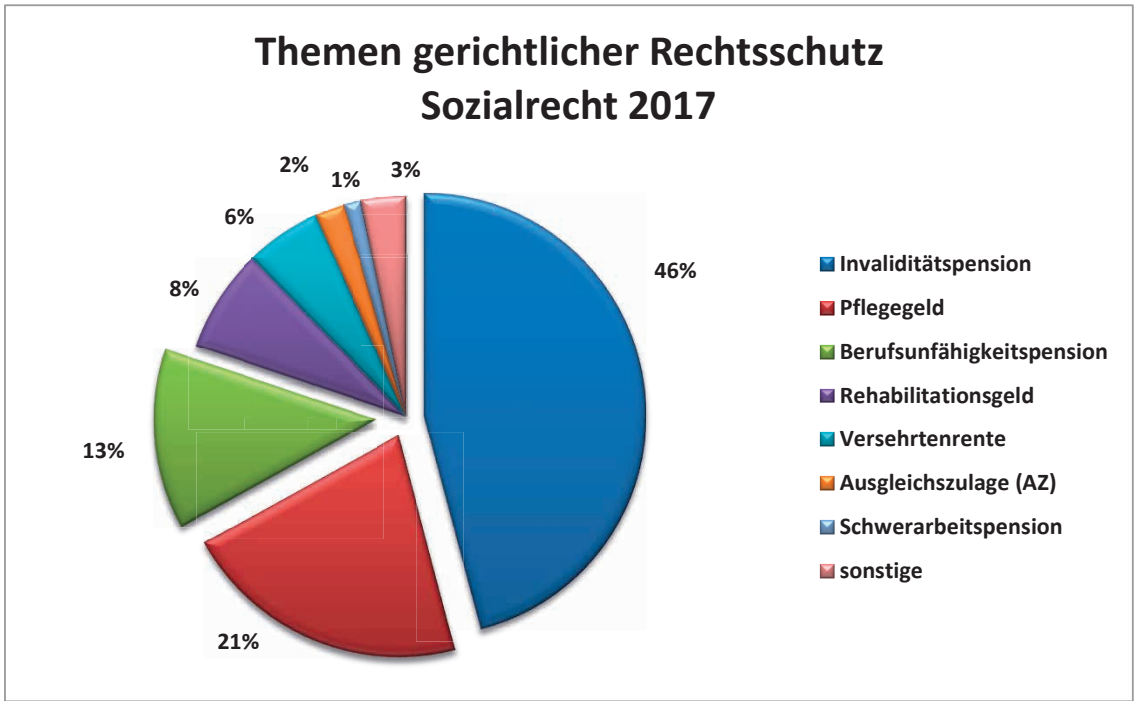
Im Jahr 2017 wurden im Bereich des Sozialrechts tirolweit neben 32.970 telefonischen auch 12.630 persönliche Beratungen durchgeführt. In 1.746 Fällen musste im Anschluss an die Beratung der Rechtsweg beschritten werden. Insgesamt wurden im vergangenen Jahr 2.150 Verhandlungen von den Beraterinnen und Beratern der Sozialpolitischen Abteilung durchgeführt.

Rechtsschutz Sozialrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	6.320	6.060	5.630	5.790	5.310
	BKs	7.000	6.900	7.120	7.270	7.320
	Summe	13.320	12.960	12.750	13.060	12.630
neu angelegte Interventionen	AK IBK	45	57	67	47	70
	BKs	124	99	208	429	390
	Summe	169	156	275	476	460
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	1.065	961	829	928	888
	BKs	942	839	720	860	858
	Summe	2.007	1.800	1.549	1.788	1.746



Auch im Jahr 2017 waren die bestimmenden Themen im Rechtsschutz die Invaliditätspension, die Berufsunfähigkeitspension, das Pflegegeld sowie das Rehabilitationsgeld, wobei beim Rehabilitationsgeld ein merklicher Anstieg an Rechtsschutzfällen zu verzeichnen war. Dies deshalb, da seit der Einführung dieser Leistung im Jahr 2014 erstmals Fälle aufgetreten sind, bei denen seitens des zuständigen Pensionsversicherungsträgers festgestellt wurde, dass die Voraussetzungen für diese Leistung nicht mehr vorliegen würden.

Themen gerichtlicher Rechtsschutz Sozialrecht 2017	
Invaliditätspension	801
Pflegegeld	369
Berufsunfähigkeitspension	230
Rehabilitationsgeld	132
Versehrtenrente	97
Ausgleichszulage (AZ)	38
Schwerarbeitspension	22
sonstige	57
Summe	1.746



Ein im Bericht für das Jahr 2016 angeführter Rechtsschutzfall konnte im Jahr 2017 abgeschlossen werden.

Ausgangspunkt war ein Bescheid der Pensionsversicherungsanstalt, mit dem diese den Antrag einer Witwe auf Gewährung der Witwenpension nach ihrem verstorbenen Gatten mit der Begründung abgelehnt hat, dass dieser zum Zeitpunkt seines Ablebens zu wenig Versicherungsmonate erworben hätte, sodass die Zuerkennung einer Hinterbliebenenleistung mangels Erfüllung der Wartezeit nicht möglich sei. Im Rahmen der Überprüfung des Bescheidinhaltes gab die Versicherte an, dass ihr verstorbener Ehegatte vor vielen Jahren bei einer Tiroler Firma für ca. 2 Jahre gearbeitet hat und dass im maßgeblichen Zeitraum in seinem Versicherungsverlauf allerdings eine Lücke aufscheint. Von diesem Umstand habe sie erst durch den ablehnenden Bescheid der Pensionsversicherungsanstalt Kenntnis erlangt. Der Bescheid der Pensionsversicherungsanstalt wurde beim Landesgericht Innsbruck als Arbeits- und Sozialgericht mit Klage angefochten und vorgebracht, dass der Versicherungsverlauf des Verstorbenen unvollständig sei und dass mit den noch zu belegenden fehlenden Monaten die Wartezeit erfüllt wäre.

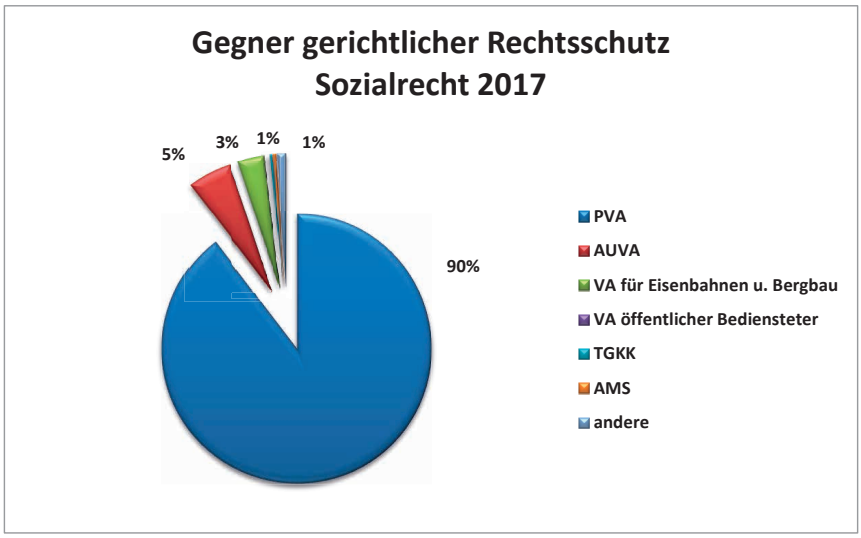
Die Zuständigkeit für Feststellungen darüber, ob ein versicherungspflichtiges Dienstverhältnis gegeben war oder nicht, fällt allerdings in die Kompetenz der zuständigen Gebietskrankenkasse, sodass bei dieser parallel zur Klage ein Antrag gemäß § 68 a ASVG eingebracht wurde.

Unter Berufung auf den Wortlaut der Bestimmung des § 68 a ASVG hat die Tiroler Gebietskrankenkasse den Antrag der Witwe mit der Begründung zurückgewiesen, dass sie zum einen nicht antragslegitimiert, zum anderen der Antrag verspätet (nach dem Stichtag) gestellt wurde, sodass eine inhaltliche Prüfung nicht vorgenommen werden müsste.

Gegen diesen Bescheid wurde fristgerecht die entsprechende Beschwerde erhoben und aufgezeigt, dass im Sinne der Bestimmung die Witwe sowohl antragsberechtigt als auch der Antrag rechtzeitig gestellt worden ist.

Das zuständige Bundesverwaltungsgericht hat in seiner Entscheidung vom 13.04.2017 ausgeführt, dass ein entsprechender Antrag längstens bis zum Stichtag zu stellen ist. Auf Grund des mit dem Ablauf dieser Frist verbundenen Untergangs des Anspruches auf Nachentrichtung bereits verjährter Pensionsversicherungsbeiträge ist diese Frist als eine materiell-rechtliche Frist zu werten. Dies hat zur Folge, dass diese Frist weder erstreckbar, noch einer Wiedereinsetzung in den vorigen Stand zugänglich ist. Unter Zugrundelegung des unstrittigen Sachverhaltes ist davon auszugehen, dass der bei der Tiroler Gebietskrankenkasse eingebrachte Antrag jedenfalls verspätet war.

Gegner gerichtlicher Rechtsschutz Sozialrecht					
	2013	2014	2015	2016	2017
PVA	1.786	1.642	1.366	1.603	1.565
AUVA	119	92	99	95	92
VA für Eisenbahnen u. Bergbau	57	49	40	59	56
VA öffentlicher Bediensteter	6	3	7	5	4
TGKK	8	3	9	6	6
AMS	6	2	4	4	6
andere	25	9	24	16	17
Summe	2.007	1.800	1.549	1.788	1.746



An dieser Stelle darf auch ein Rechtsschutzfall, der die Pensionsversicherung betroffen hat, hervorgehoben werden, zumal dabei eine höchst interessante Rechtsfrage im Zusammenhang mit der Wartezeit durch den Obersten Gerichtshof geklärt werden konnte.

Ausgangslage war ein Bescheid der Pensionsversicherungsanstalt, mit dem sie den Antrag des Versicherten auf Gewährung der Invaliditätspension mit der Begründung abgelehnt hat, dass er die Wartezeit nicht erfüllt habe. Für die Zuerkennung einer Pensionsleistung ist neben der Erfüllung der übrigen Voraussetzungen auch die Erfüllung der Wartezeit notwendig. In Bezug auf die Invaliditätspension bedeutet dies, dass der Versicherte – sollte er auf Grund der bei ihm vorliegenden gesundheitlichen Beschwerden invalide sein – auch je nach Alter ein unterschiedliches Ausmaß an notwendigen Versicherungsmonaten erreicht haben muss.

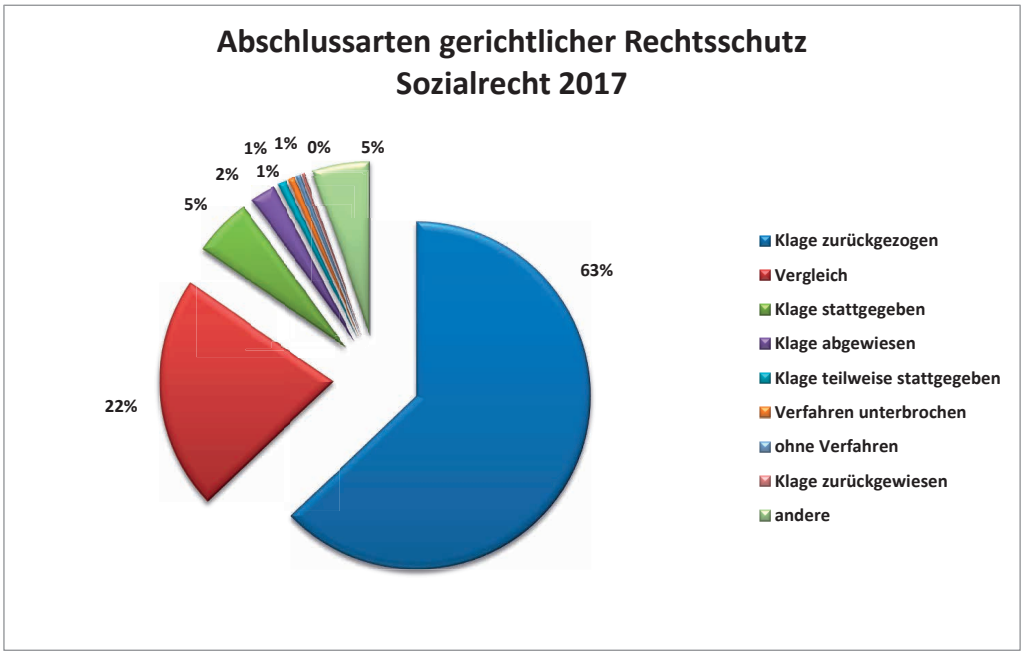
Im konkreten Fall hat der Versicherte nur kurz vor seinem Antrag Versicherungsmonate erworben. Grund dafür war der Umstand, dass er seit dem Jahr 1996 bis in das Jahr 2014 eine Invaliditätspension bezogen hat. Die übrigen Versicherungszeiten liegen vor dem Jahr 1996.

Die entsprechenden Bestimmungen zur Wartezeit sehen vor, dass die Rahmenfrist, in der die Versicherungsmonate liegen müssen, durch neutrale Monate erstreckt wird. Die Zeiten eines Pensionsbezuges stellen neutrale Zeiten dar. Abzuklären war die Frage, ob die Rahmenfrist durch neutrale Zeiten nur einmal oder solange erstreckt wird, bis wiederum Versicherungszeiten vorliegen.

In seiner Entscheidung vom 13.09.2017 stellte der Oberste Gerichtshof zusammenfassend fest, dass eine mehrmalige Verlängerung des Rahmenzeitraums, wenn auch in die Verlängerung des Rahmenzeitraums neutrale Zeiten fallen, (weiterhin) nicht in Betracht kommt. Eine derartige Vorgangsweise findet im Gesetzeswortlaut keine Stütze und ist auch im Wege der Auslegung nicht erzielbar.

Eine allenfalls als unbefriedigend erachtete Gesetzesbestimmung zu ändern oder zu beseitigen sei nicht Sache der Rechtsprechung, sondern der Gesetzgebung.

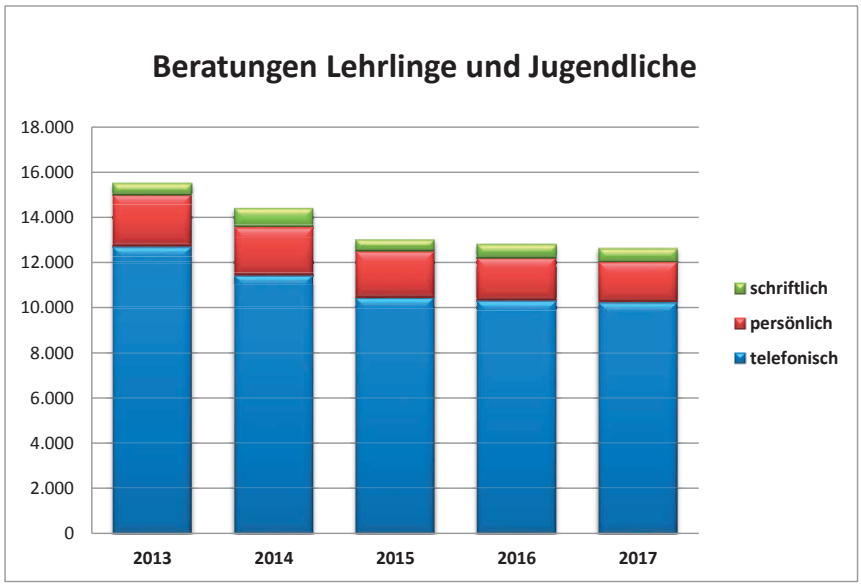
Abschlussarten gerichtlicher Rechtsschutz Sozialrecht					
	2013	2014	2015	2016	2017
Klage zurückgezogen	1.175	1.110	1.160	1.039	1.057
Vergleich	550	485	443	375	365
Klage stattgegeben	56	60	84	98	91
Klage abgewiesen	168	124	164	133	40
Klage teilweise stattgegeben	8	8	16	14	14
Verfahren unterbrochen	6	19	31	35	11
ohne Verfahren	12	35	30	17	8
Klage zurückgewiesen	4	5	6	4	5
andere	40	46	39	39	90
Summe	2.019	1.892	1.973	1.754	1.681



gerichtlicher Rechtsschutz Sozialrecht 2. bzw. 3. Instanz					
	2013	2014	2015	2016	2017
Summe	35	13	49	18	7

Lehrlings- und Jugendrechtsschutz

Beratungen Lehrlinge und Jugendliche						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	10.070	8.830	8.160	8.450	8.340
	BKs	2.630	2.600	2.270	1.860	1.900
	Summe	12.700	11.430	10.430	10.310	10.240
persönlich	AK IBK	910	950	880	740	780
	BKs	1.390	1.170	1.180	1.160	1.000
	Summe	2.300	2.120	2.060	1.900	1.780
schriftlich	AK IBK	310	590	440	540	540
	BKs	210	250	50	60	70
	Summe	520	840	490	600	610
Summe	AK IBK	11.290	10.370	9.480	9.730	9.660
	BKs	4.230	4.020	3.500	3.080	2.970
	Summe	15.520	14.390	12.980	12.810	12.630



Die Rechtsschutztätigkeit der Jugendabteilung umfasst insbesondere die schriftlichen Interventionen für Lehrlinge und sonstige jugendliche Kammermitglieder bei den Betrieben sowie die übernommenen Vertretungen gegenüber dem Arbeits- und Sozialgericht sowie dem Konkursgericht und dem Insolvenzausfallgeldfonds. Die größte Zahl der Rechtsschutzwerber sind Lehrlinge. Das ist nicht verwunderlich, da diese Gruppe einen erheblichen Teil jugendlicher Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen ausmacht.

Rechtsschutz Lehrlinge und Jugendliche						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	910	950	880	740	780
	BKs	1.390	1.170	1.180	1.160	1.000
	Summe	2.300	2.120	2.060	1.900	1.780
neu angelegte Interventionen	AK IBK	143	133	108	140	93
	BKs	102	71	62	99	87
	Summe	245	204	170	239	180
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	9	9	9	12	1
Streitwerte neu angelegter gerichtlicher Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 45.100	€ 16.300	€ 27.800	€ 52.730	€ 3.000

Sowohl Interventions- als auch Rechtsschutztätigkeit im engeren Sinne beziehen sich in aller Regel auf die Geltendmachung von Ansprüchen nach beendeten bzw. gescheiterten Beschäftigungs- bzw. Lehrverhältnissen. Ausbildungsabbrüche sind eine Realität und in vielen Fällen auch keineswegs als Katastrophe zu beurteilen. Gerade in Zeiten eines eher entspannten Lehrstellenmarktes kann die Lösung eines möglicherweise unzureichenden und belastenden Ausbildungsverhältnisses die Fortsetzung der Ausbildung in einem besseren und förderlicheren betrieblichen Umfeld zur Folge haben.

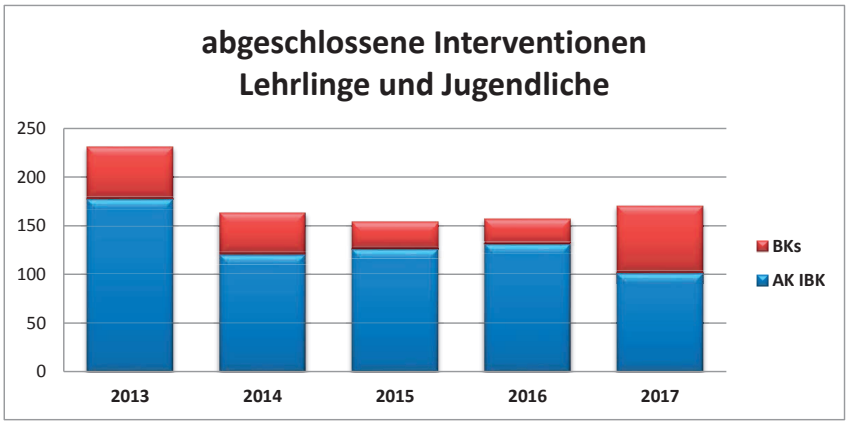
Einige Beispiele aus der Rechtsschutztätigkeit der Lehrlings- und Jugendabteilung im Jahr 2017:

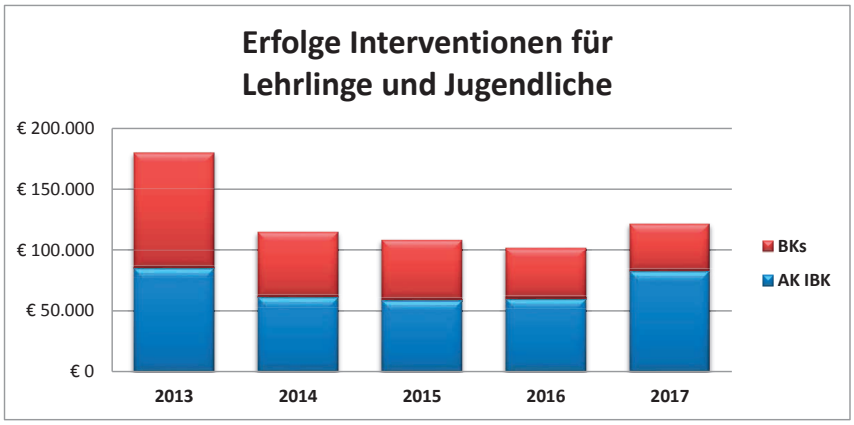
Ein knapp volljähriges Friseur-Lehrmädchen hat bis weit ins dritte Lehrjahr hinein im Salon „Haareschneiden“ nicht gelernt. Auch die Anfertigung von Make-ups wurde ihr zu keinem Zeitpunkt beigebracht. Die Arbeiterkammer begleitet den berechtigten vorzeitigen Austritt aus dem Lehrvertrag und macht die Beendigungsansprüche geltend.

Ein Lehrling, ehemals Sonderschüler, besucht eine Maurerlehre in verlängerter Lehrzeit. Nach mehreren Monaten betrachtet der Betrieb seine Ausbildungsbemühungen als gescheitert und will den Burschen entlassen. Mit Unterstützung der Arbeiterkammer wird eine einvernehmliche Lehrvertragslösung vereinbart und an eine längere Dienstfreistellung geknüpft, die dem Lehrling eine berufliche Neuorientierung und das Finden eines neuen Ausbildungsplatzes möglich macht.

Ein bereits volljähriger Asylwerber lernt Restaurantfachmann und wird zu Überstundenleistungen in erheblichem Ausmaß angehalten. Die vom Betrieb zu führenden Arbeitszeitaufzeichnungen muss der Lehrling blanko unterschreiben und werden diese seitens des Betriebes dann im Nachhinein „befüllt". Angesichts der Beweislage lässt sich mit dem Betrieb ein für den Lehrling günstiger Vergleich schließen, sodass er einen großen Teil der geleisteten Überstunden erstattet erhält.

Interventionen Lehrlinge und Jugendliche						
		2013	2014	2015	2016	2017
abgeschlossene Interventionen	AK IBK	177	120	126	131	101
	BKs	54	43	28	26	69
	Summe	231	163	154	157	170
Erfolge Interventionen	AK IBK	€ 85.000	€ 61.000	€ 58.500	€ 59.950	€ 82.310
	BKs	€ 95.100	€ 53.400	€ 49.200	€ 41.470	€ 38.900
	Summe	€ 180.100	€ 114.400	€ 107.700	€ 101.420	€ 121.210





Ein Bäckermeister versuchte seinen Verpflichtungen aus dem Arbeitsplatzsicherungsgesetz zu entgehen, in dem er seinen ausgelernten Lehrling vor der Einberufung zum Präsenzdienst abmeldete. Eine ordnungsgemäße Lösung des Dienstverhältnisses lag zu keinem Zeitpunkt vor. Die Arbeiterkammer erkämpfte Beendigungsansprüche in der Höhe von knapp Euro 5.000,-.

Ein Lehrling im Lehrberuf Betriebslogistikkaufmann wurde vorzeitig entlassen, da ihm der Betrieb vorwarf, während eines Krankenstandes Bilder aus dem Fitnessstudio verschickt zu haben. Trotz der Berichtigung dieses falschen Vorwurfs blieb es bei der Entlassung; der Lehrling erhielt dafür aber eine Kündigungsentschädigung über Euro 2.000,-.

Ein Metallbearbeiter-Lehrling wurde vom Betrieb während eines längeren Krankenstandes (nach einem Arbeitsunfall!) entlassen. Da der Lehrling eine streitige Auseinandersetzung vermeiden wollte, wurde ein Vergleich über immerhin Euro 3.000,- geschlossen.

Ein frisch ausgelernter Elektroniker wurde während der Weiterverwendungszeit einseitig durch den Betrieb auf unter 20 Wochenstunden gesetzt. Die von der Arbeiterkammer erfolgreich durchgesetzte Nachzahlung der gebührenden Lohndifferenz ergab einen Betrag in der Höhe einiger tausend Euro.

Eine Tourismusschülerin absolvierte ihr Pflichtpraktikum in einem Südtiroler Hotel. Für die auch in Italien verbotenen von ihr geleisteten etwa hundert Überstunden konnte erst nach Intervention durch die Arbeiterkammer Tirol eine angemessene Entlohnung erzielt werden.

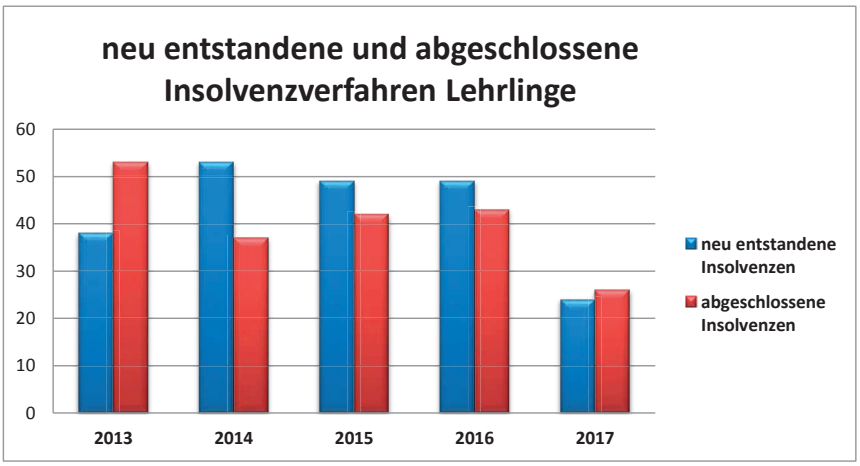
Abschlüsse gerichtlicher Rechtsschutz Lehrlinge und Jugendliche						
		2013	2014	2015	2016	2017
abgeschlossene Rechtsschutzakten	AK IBK	19	7	5	15	4
Erfolge Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 41.000	€ 8.500	€ 6.472	€ 12.110	€ 8.200

Ein Restaurantlehrling wurde nach einvernehmlicher Beendigung des Lehrverhältnisses einige Tage ohne Entlohnung beschäftigt, um während der Lehrzeit entstandene angebliche Minusstunden abzudienen. Diese unrechtmäßige Vorgangsweise konnte von der Arbeiterkammer richtiggestellt werden und eine korrekte Abrechnung der Arbeitsleistung auf Hilfskraftbasis erreicht werden.

Ein Einzelhandelslehrling einer Möbelhauskette wurde noch während des Lehrverhältnisses aufgefordert, eine Auflösungserklärung des noch gar nicht entstandenen Dienstverhältnisses während der Behaltezeit zu unterschreiben. Die Arbeiterkammer machte erfolgreich die Entlohnung während der gesamten Behaltezeit geltend, der junge Einzelhandelskaufmann erhielt Euro 5.000,-.

Eine Zahnarztassistentin in Ausbildung wird von ihrem Chef zur Unterfertigung einer unrechtmäßigen Auflösungserklärung gedrängt. Erst am Klagswege konnte die Nachzahlung der entstandenen Differenzansprüche durchgesetzt werden.

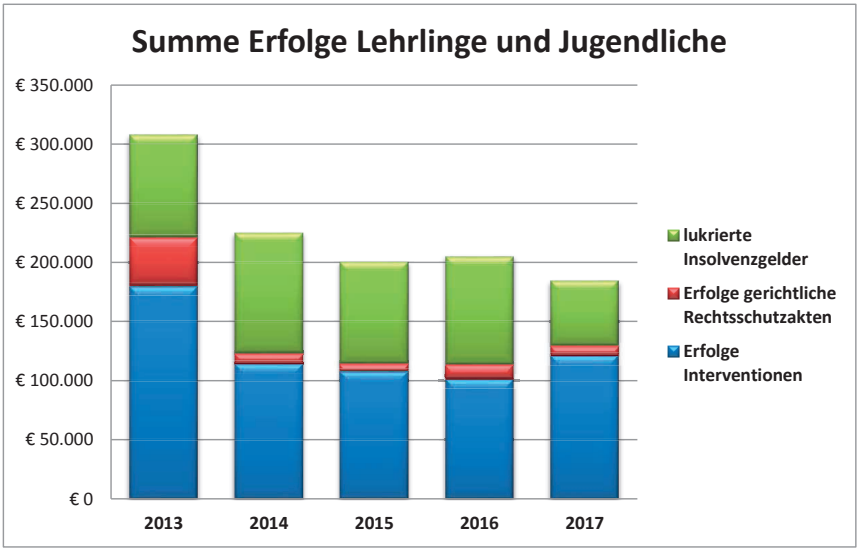
betroffene Lehrlinge in Insolvenzverfahren						
		2013	2014	2015	2016	2017
neu entstandene Insolvenzen	AK IBK	38	53	49	49	24
abgeschlossene Insolvenzen	AK IBK	53	37	42	43	26
lukrierte Insolvenzgelder	AK IBK	€ 86.800	€ 101.800	€ 86.000	€ 91.500	€ 54.750



Der Wechsel eines Bürolehrlings von einer überbetrieblichen Ausbildungsmaßnahme in ein reguläres Lehrverhältnis brachte mit sich, dass sich die Beschulung in der Berufsschule während der verbleibenden Lehrzeit nicht mehr ausging. An die Zusage, dem Lehrling jedenfalls auch nach Abschluss der Lehrzeit den Schulbesuch zu ermöglichen, wollte sich im Lehrbetrieb niemand mehr erinnern. Eine entsprechende Intervention durch die Arbeiterkammer konnte erfolgreich Klarheit schaffen und den Abschluss des Berufsschulunterrichts sicherstellen.

Ein Asylwerber wurde in einem Restaurant als Service-Lehrling aufgenommen, allerdings nicht im Beruf ausgebildet, sondern in der Küche als Abwäscher verwendet. Auch der Berufsschulbesuch kam – mangels ausreichender Sprachkenntnisse – nicht zustande. Die Ansprüche auf Lohndifferenz sowie Überstundenabgeltung beliefen sich auf über Euro 4.000,-, welche seitens der Arbeiterkammer erstritten wurden.

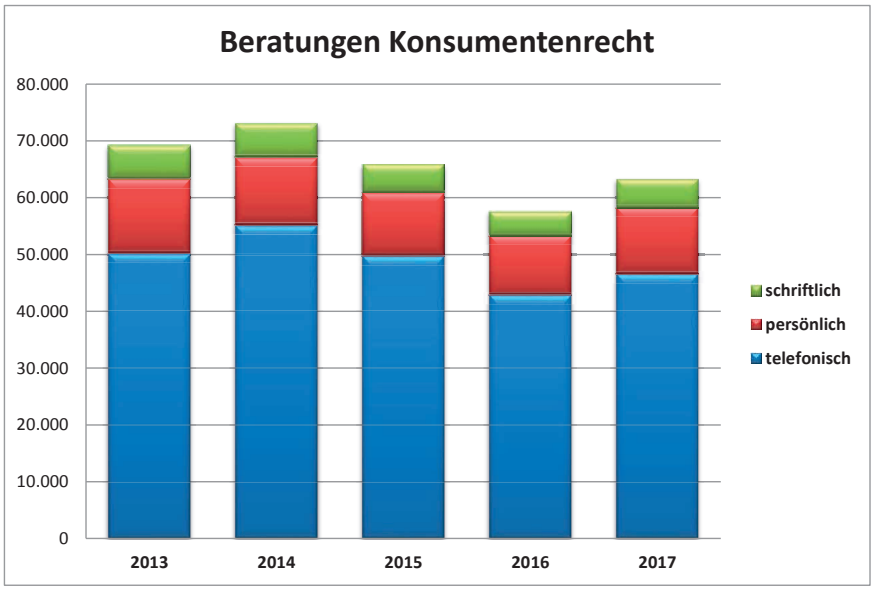
Erfolge Interventionen, gerichtlicher Rechtsschutz und lukrierte Insolvenzgelder						
Lehrlinge und Jugendliche		**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Erfolge Interventionen	AK IBK	€ 85.000	€ 61.000	€ 58.500	€ 59.950	€ 82.310
	BKs	€ 95.100	€ 53.400	€ 49.200	€ 41.470	€ 38.900
	Summe	€ 180.100	€ 114.400	€ 107.700	€ 101.420	€ 121.210
Erfolge gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	€ 41.000	€ 8.500	€ 6.472	€ 12.110	€ 8.200
lukrierte Insolvenzgelder	AK IBK	€ 86.800	€ 101.800	€ 86.000	€ 91.500	€ 54.750
Summe Erfolge	Summe	€ 307.900	€ 224.700	€ 200.172	€ 205.030	€ 184.160



Konsumentenrechtsschutz

Konsumenten brauchen starke Rechte, genauso wichtig ist aber auch deren Durchsetzung. Die AK Konsumentenschützer haben ein wachsames Auge, beraten, intervenieren und unterstützen alle Konsumenten bei der Rechtsdurchsetzung.

Beratungen Konsumentenrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	29.100	34.360	32.070	29.360	33.340
	BKs	21.050	20.780	17.680	13.530	13.210
	Summe	50.150	55.140	49.750	42.890	46.550
persönlich	AK IBK	7.540	6.170	6.220	5.350	6.690
	BKs	5.590	5.780	4.950	5.090	5.020
	Summe	13.130	11.950	11.170	10.440	11.710
schriftlich	AK IBK	4.470	4.380	4.640	3.930	4.630
	BKs	1.500	1.600	230	310	350
	Summe	5.970	5.980	4.870	4.240	4.980
Summe	AK IBK	41.110	44.910	42.930	38.640	44.660
	BKs	28.140	28.160	22.860	18.930	18.580
	Summe	69.250	73.070	65.790	57.570	63.240



AK Konsumentenrechtsschutz 2017:

63.240 Beratungen,
2.580 außergerichtliche Interventionen,
Führen von Musterklagen sowie Abmahn- bzw. Verbandsklageverfahren im Auftrag der AK Tirol und Übernahme von Passivdeckungen bei drohenden Klagen gegen Konsumenten im Rahmen des freiwilligen Rechtsschutzes.

Gesamt € 1,433.290,- erzielte außergerichtliche Vertretungserfolge,
€ 409.900,- erzielte gerichtliche Vertretungserfolge und
€ 12,500.000,- erzielter gerichtlicher Erfolg mit einer
Verbandsklage im Auftrag der AK Tirol i.S. „Negativzinsen“.

63.240 Beratungsgespräche wurden von den AK Konsumentenschützern im Jahre 2017 geführt. In vielen Fällen war zusätzlich zur (Rechts-)Beratung im konkreten Einzelfall eine (meist schriftliche) Intervention notwendig, um berechtigte Forderungen letztlich auch durchzusetzen bzw. unberechtigte Forderungen abzuwehren. Dabei konnte (gerichtlich und außergerichtlich) ein Betrag von gesamt € 1,843.190,- für die Tiroler Konsumenten erkämpft werden. Zusätzlich konnte in einer Vielzahl von Fällen eine positive Lösung für Konsumenten dadurch erzielt werden, dass die AK Konsumentenschützer mit rechtlichen Informationen und Tipps zur Vorgangsweise bei unklaren Ansprüchen oder zweifelhaften Forderungen effektiv „Hilfe zur Selbsthilfe“ geleistet haben. Dadurch haben sich Tirols Konsumenten in Summe nochmals einige hunderttausend Euro erspart.

Die AK Tirol ist die Anlaufstelle bei Konsumentenproblemen. Jeder Rat-Suchende aus ganz Tirol erhält rasch professionelle Hilfe und Unterstützung!

Jede Tirolerin und jeder Tiroler findet bei allen Problemen bzw. Fragen und Beschwerden im großen „Konsumentenrechtsbereich“ tatkräftige Unterstützung bei der AK Tirol, egal ob bei Schwierigkeiten mit der Bank oder Versicherung, bei Problemen mit dem Handy- oder Internetbetreiber, bei mangelhaften Waren oder Dienstleistungen oder bei Abzock- und Betrugsversuchen im Internet – die AK Experten stehen mit Rat und Tat zur Seite und helfen.

Die fünf häufigsten Konsumenten-„Aufreger“ 2017

■ Ärger mit Kredit, Versicherung & Co

Finanzprodukte sind meist kompliziert und unübersichtlich gestaltet. Die Werbung dagegen ist häufig irreführend verkürzt. Bereits rund ein Viertel der Anfragen betraf den Bereich Finanzdienstleistung. Dabei ging es unter anderem um intransparente Finanzprodukte oder Probleme mit Kreditverträgen oder Versicherungen. Immer wieder Ärger verursachten auch zweifelhafte Spesen, hohe Gebühren, unklare Verträge und fragwürdige Vertragsklauseln.

Ärger mit Dienstleistern

Viele Anfragen gab es auch zu Werk- oder Dienstleistungsverträgen, etwa bei Handwerkern oder Partnerbörsen. Oft enthielten die Verträge gleich mehrere ungesetzliche Klauseln zum Nachteil der Konsumenten, Beschwerden gab es auch bei mangelhaften Leistungen, überhöhten Preisen, unzulässigen Kündigungsmodalitäten oder unlauteren Geschäftsmethoden.

Fallen beim Shoppen

Ein großer Teil der Beratungen der Konsumentenschützer hatte mit dem Einkaufen zu tun. Probleme gab es unter anderem mit Mängeln, bei der Durchsetzung von Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen, bei Lieferverzögerungen oder bei nicht akzeptierten Rücktrittsrechten bei Online-Verträgen.

Beim Urlaub draufgezahlt

Oft entsprachen die Katalogangaben nicht den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort:
Verspätungen, Flugannullierungen, Schmutz, Lärm, Probleme beim Buchungsvorgang oder der Verrechnung von zweifelhaften Buchungsgebühren waren nur einige der Beschwerdepunkte, mit denen die AK Konsumentenschützer befasst waren.

Probleme mit Handy & Co

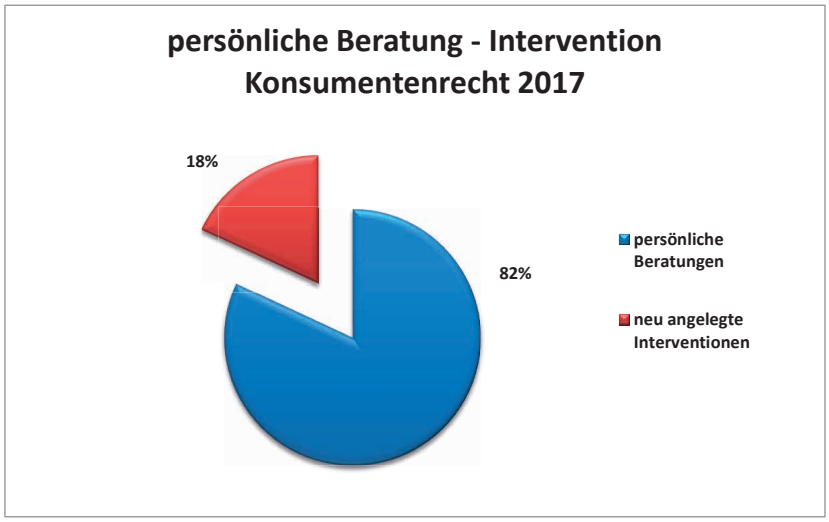
Die Telekomanbieter nervten die Konsumenten mit irreführender Werbung. Als günstig beworbene Tarife verteuerten sich über zusätzliche Kosten oder änderten sich rasch. Es gab Ärger über Kleingedrucktes oder Kostenfallen. Konsumenten beschwerten sich auch über die Verrechnung fragwürdiger oder gar nicht bestellter Abos, unklare Rechnungslegung, überhöhte Rechnungen oder nicht akzeptierte Kündigungen.

Immer wenn Konsumenten nicht zu ihrem Recht kommen, stehen die AK Konsumentenschützer mit Rat und Tat zur Seite, rasch und unbürokratisch.

Aufgabe eines effektiven Konsumentenschutzes ist es auch, über aktuell unseriöse und unlautere Geschäftspraktiken zu berichten, Konsumenten entsprechend zu informieren und zu warnen und vor allem auch rasch und mit Nachdruck gegen „schwarze Schafe“ vorzugehen. Auf diese Weise gelingt es, viele Probleme bzw. Fallen, in die Konsumenten tappen können, zu entschärfen bzw. zu beseitigen, ebenso können viele Probleme bereits vor Entstehen und somit Schäden für Konsumenten verhindert werden. Damit kann auch für eine Stärkung der Konsumentenrechte und effektive Rechtsdurchsetzung gesorgt werden. Besonders wichtig ist auch eine umfassende rechtliche Beratung und Unterstützung im jeweiligen Einzelfall, um den konkret Betroffenen bei der Lösung seines Problems rasch und effektiv unterstützen zu können. In einer großen Anzahl der Beschwerdefälle kann nach Beratung und Intervention der AK Experten eine rasche, außergerichtliche und somit positive Lösung des Problems erzielt werden.

Unternehmen, die besonders dreist agieren bzw. besonders negativ auffallen, werden auch geklagt oder es wird Rechtsschutzdeckung für musterhafte Sachverhalte, die über den Einzelfall hinausgehen, übernommen. Unternehmen, die mit rechtlich unzulässigen Vertragsklauseln versuchen, Konsumenten zu übervorteilen, werden abgemahnt und ebenso geklagt, wenn keine fristgerechten Unterlassungserklärungen abgegeben werden. Damit können rechtlich unzulässige Vorgangsweisen oder rechtswidrige Vertragsklauseln, die eine Vielzahl von Konsumenten betreffen, zu Fall gebracht und damit auch für Rechtssicherheit gesorgt werden.

Rechtsschutz Konsumentenrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	7.540	6.170	6.220	5.350	6.690
	BKs	5.590	5.780	4.950	5.090	5.020
	Summe	13.130	11.950	11.170	10.440	11.710
neu angelegte Interventionen	AK IBK	1.664	1.630	1.594	1.560	1.760
	BKs	910	930	824	890	820
	Summe	2.574	2.560	2.418	2.450	2.580
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	6	9	9	8	9
neu eingebrachte Abmahnverfahren / Verbandsklagen	AK IBK	0	1	2	2	3



Fälle im Rahmen des AK Rechtsschutzes 2017

Wichtiger Erfolg für Kreditkunden / OGH-Entscheidung in einem Verbandsklageverfahren der AK Tirol gegen die Hypo Tirol Bank i.S. „Negativzinsen“

Eine Verbandsklage im Auftrag der AK Tirol gegen die Hypo Tirol Bank führte zu einem richtungsweisenden OGH-Urteil. Die Bank hatte ihren Kreditkunden negative Referenzzinssätze nicht weitergegeben, dies war laut OGH jedoch unzulässig. Alle betroffenen Banken mussten ihre Zinsverrechnungsmodalitäten umstellen, zu viel verrechnete Zinsen mussten an die Bankkunden zurückgezahlt werden. Die Konsequenzen des OGH-Urteils betreffen aber nicht nur die Hypo Tirol Bank, sondern alle Banken, die bei variabel verzinsten Verbraucherkrediten den Zinsindikator einseitig bei 0 Prozent „eingefroren“ bzw. ihren Kreditnehmern immer einen Mindestzinssatz (ohne gleichzeitige Festlegung einer Zinssatzobergrenze) in Höhe des vereinbarten Aufschlages verrechnet haben.

Diese zu dieser Thematik österreichweit erste OGH-Entscheidung in einem Verbandsklageverfahren hat daher für tausende betroffene Kreditnehmer und auch Banken (als Anbieter) entsprechende Auswirkungen, ebenso konnten mit dem Verfahren wichtige, bisher ungeklärte Rechtsfragen geklärt werden. Medienberichten zu Folge mussten österreichweit alle betroffenen Kreditinstitute einen Betrag von rund 360 Millionen Euro an falsch verrechneten Zinsen an die Kreditnehmer zurückerstatten. (Allein die Hypo-Tirol Bank hat einen Betrag In Höhe von rund € 12,5 Mio an Rückzahlungen berechnet). Dazu kommt noch der den Kreditnehmern zukünftig ersparte Betrag bei allen laufenden Kreditverträgen, da alle betroffenen Banken die Zinsberechnungen der aktuellen OGH-Judikatur anpassen müssen und daher bei allen künftigen Zinsverrechnungen der noch (teilweise Jahre/Jahrzehnte) laufenden Kreditverträge negative Referenzzinssätze vom vereinbarten Aufschlag abgezogen werden müssen.

Erfolg der AK Konsumentenschützer nach irreführender Media-Markt-Werbung

Die Firma Media Markt warb für bestimmte Produkte mit dem Slogan „bester Preis in Europa". So bewarb das Unternehmen in einem Flyer unter anderem eine Waschmaschine zum Preis von € 477,-. Kurioses Detail: Obwohl der Prospekt erst ab 1. Mai 2017 gültig war, bezog sich die Preisangabe auf den „Stand 18.04.2017". Gerade bei stark schwankenden Preisen (wie das bei Elektroprodukten der Fall ist) konnte das Angebot für Interessierte somit gar nie aktuell sein; ebenso war das gleiche Gerät bei einem Media Markt in Deutschland günstiger zu bekommen.

Die AK Konsumentenschützer prüften den Fall genau und kamen zum Ergebnis, dass die Bewerbung nicht korrekt war. Um der irreführenden Bewerbung zu begegnen, wurde schließlich über die Bundesarbeitskammer Klage wegen „Unlauteren Wettbewerbs" bei Gericht eingebracht. Im Rahmen eines gerichtlichen Vergleiches hat sich Media Markt schließlich verpflichtet, es zu unterlassen, „den unrichtigen Eindruck zu erwecken, sie [...] böten bestimmte Produkte zu den europaweit jeweils günstigsten Preisen an, zu denen reguläre lagernde oder kurzfristig beschaffbare Neuware erhältlich wäre, [...] wenn diese Werbeaussage schon auf den Beginn des beworbenen Aktionszeitraums nicht mehr zutrifft [...] und/oder [...] beworbenen Produkte zu diesem Stichtag bei anderen Händlern in Europa zu einem geringeren Preis erhältlich waren."

Ungerechtfertigter Konditionenaufschlag bei Fremdwährungskrediten

Eine Tiroler Bank hat mehreren Kreditnehmern mitgeteilt, dass sich aufgrund der Entwicklung des Devisenkurses die wirtschaftliche Situation der Kreditnehmer verschlechtert habe und somit risikomindernde Vereinbarungen (wie etwa Konvertierung oder Verstärkung der Sicherheiten) getroffen werden müssten. Falls derartige Maßnahmen nicht getroffen werden, werde gemäß den vereinbarten Vertragsbedingungen der Konditionenaufschlag des Kreditnehmers mit Wirkung zum 01.02.2017 um 0,5% erhöht.

Da diese Vorgangsweise nach Ansicht der AK Experten rechtlich in der von der Bank gewählten Form nicht zulässig ist, wurde die Bank aufgefordert, dieses Vorgehen zu unterlassen. Der Vorstand der Bank hat anfangs als Rechtfertigung für die gewählte Vorgangsweise unter anderem auf FMA-Mindeststandards und zwei Klauseln in den Verträgen verwiesen, die das Vorgehen der Bank rechtfertigen würden. Die AK Experten haben in ihrer Replik darauf nochmals klargestellt, dass auch diese, seitens der Bank vorgebrachten Argumente das Vorgehen hinsichtlich der einseitigen Einführung eines „Konditionenaufschlages" nicht rechtfertigen können. Schließlich ist die Bank den Argumenten der AK Experten doch gefolgt und hat bestätigt, dass die angekündigte Vorgangsweise bzw. die Einführung eines Konditionenaufschlages nicht durchgeführt werden.

Sämtliche bisherigen Konditionen bei allen betroffenen Kunden blieben bestehen und es kam zu keinerlei Erhöhungen der vereinbarten Kreditkonditionen. Damit konnte – nach Prüfung und Intervention der AK Tirol – eine rasche, außergerichtliche und für alle betroffenen Kreditnehmer positive Lösung erzielt werden.

Klage gegen Maturareiseveranstalter

Viele Beschwerden gibt es gegen Maturareiseveranstalter: immer wieder wird von Betroffenen über aggressive Bewerbungen, regelmäßig hohen Reisepreisen und in der Folge über zahlreiche Mängel bzw. Probleme bei der Durchführung der Reisen berichtet.

Zur Geltendmachung eines konkreten Anspruches wurde seitens der AK Tirol freiwilliger Rechtsschutz für ein gerichtliches Verfahren gewährt, da eine außergerichtliche Einigung in diesem Fall nicht möglich war. In dieser Rechtscausa wurde für zahlreiche Betroffene letztlich ein Entschädigungsbetrag für diverse Mängel, wie mangelhafte Verpflegung, mangelhafte Unterbringung, mangelhaft erbrachte Zusatzleistungen usw. gerichtlich erstritten. Das für die Betroffenen positive Ergebnis des Verfahrens hat die Notwendigkeit des gerichtlichen Vorgehens gegen diverse (Matura-)Reiseveranstalter bestätigt, welche außergerichtlich regelmäßig nur zu einer allenfalls minimalen, unzureichenden Entschädigungsleistung bereit sind.

Freiwilliger Rechtsschutz / Firma Parship (Passivdeckung)

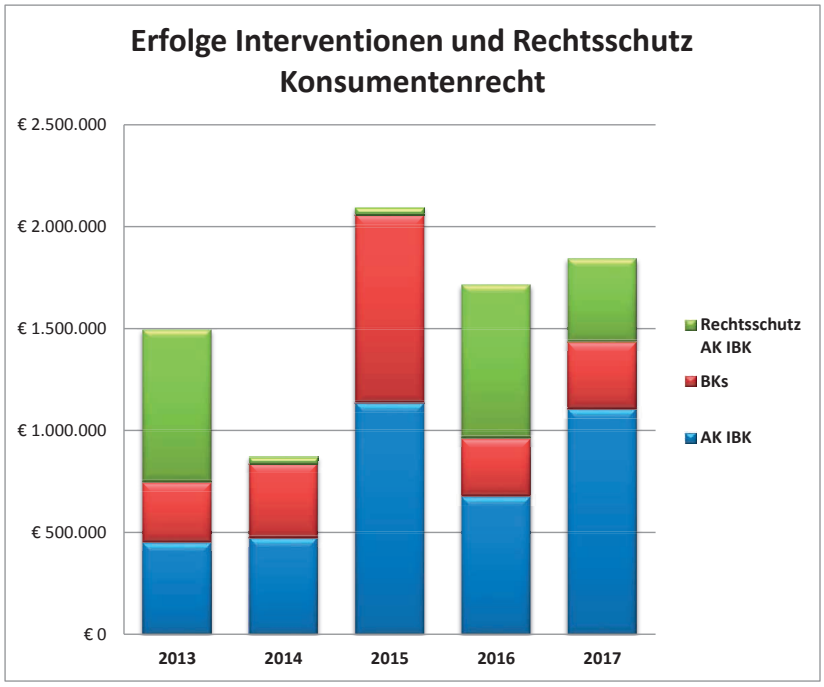
Zahlreiche Konsumenten hatten Probleme nach Anmeldungen bei der Firma Parship. In zahlreichen Fällen wurde seitens des Unternehmens behauptet, dass sich der abgeschlossene Vertrag verlängert habe, obwohl die diesbezüglichen rechtlichen Voraussetzungen nicht gegeben waren. Parship versucht jedoch – auch in anderen, ähnlich gelagerten Fällen – die grundsätzlich strengen verbraucherschutzrechtlichen Bestimmungen zu untergraben, indem vor Ablauf der Kündigungsfrist eine E-Mail mit dem nichtssagenden Betreff „Nachricht zu Ihrem Profil“ übermittelt wird, welches unter dem Hinweis „Neuigkeiten zu Ihrer Mitgliedschaft stehen Ihnen jetzt zur Verfügung“ einen Link enthält. Diesem Link folgend, muss man sich zunächst in die Website parship.at einloggen und wird schließlich über den Ablauf der Kündigungsfrist und die bevorstehende automatische Vertragsverlängerung informiert. Ein Vertrag kann sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes jedoch nur dann automatisch verlängern, wenn der Verbraucher besonders – das bedeutet in einem gesonderten Schreiben – auf diese Rechtsfolge hingewiesen wird. Daher reicht es grundsätzlich nicht aus, dass ein Hinweis in einem gesonderten Schreiben enthalten ist. Ein solcher Hinweis muss auch einer gewissen Hinweisqualität genügen. Er muss dazu geeignet sein, die Aufmerksamkeit des Verbrauchers zu erregen, ihm förmlich „ins Auge springen“. Das von Parship übermittelte E-Mail genügte dieser Hinweisqualität nach Ansicht der AK Experten nicht.

Da zahlreiche Konsumenten von dieser rechtswidrigen Geschäftspraktik betroffen waren, wurde im Rahmen des freiwilligen Rechtsschutzes passiver Rechtschutz gewährt, sollte ein betroffener Konsument tatsächlich von der PE Digital GmbH (Fa. Parship) geklagt werden. Bisher wurde noch niemand geklagt, es konnte daher allen Betroffenen viel Geld erspart werden.

Erfolg Patientenrecht

In einer sehr komplexen patientenrechtlichen Angelegenheit, in der die AK Tirol im Rahmen des freiwilligen Rechtsschutzes (subsidiäre) Kostendeckung gewährt hat, konnte in einem gerichtlichen Verfahren eine für die betroffene Patientin sehr erfreuliche Entscheidung erzielt werden. Das Landesgericht Innsbruck hat entschieden, dass der geschädigten Patientin ein Betrag in der Höhe von Gesamt € 73.931,55 samt Zinsen zu bezahlen ist. Des Weiteren wurde dem zusätzlich gerichtlich gestellten Feststellungsbegehren betreffend einer Haftung für künftige Schäden stattgegeben, die Entscheidung ist rechtskräftig, da die beklagten Parteien dagegen keine Berufung erhoben haben. Lediglich ein weiteres (insgesamt geringfügiges) Schmerzensgeldmehrbegehren wurde abgewiesen, dagegen wurde jedoch Berufung erhoben, sodass zu diesem Punkt die endgültige Entscheidung noch aussteht.

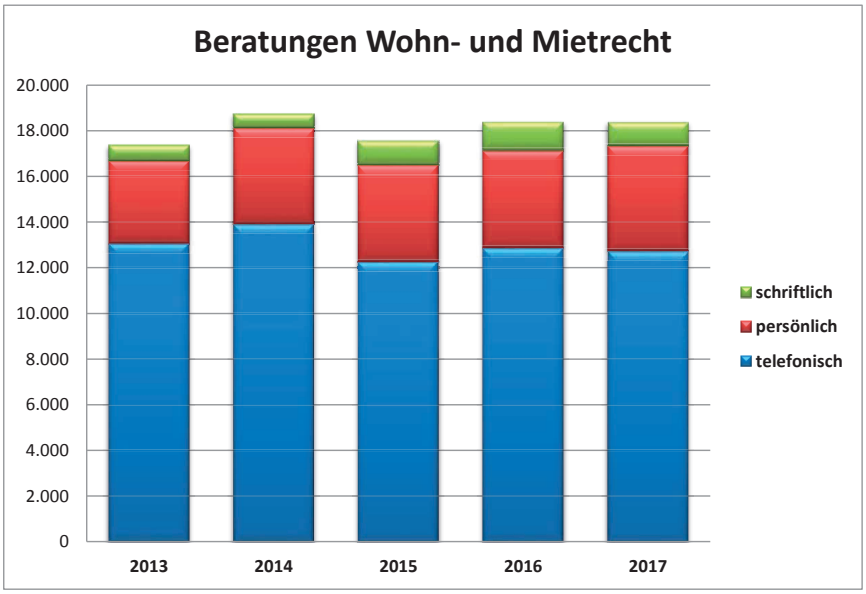
Erfolge Interventionen und Rechtsschutz Konsumentenrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
Erfolge Interventionen	AK IBK	€ 449.000	€ 472.000	€ 1.135.000	€ 675.000	€ 1.104.580
	BKs	€ 295.000	€ 365.000	€ 922.000	€ 286.000	€ 328.710
	Summe	€ 744.000	€ 837.000	€ 2.057.000	€ 961.000	€ 1.433.290
Erfolge Rechtsschutzakten	Rechtsschutz AK IBK	750.000	34.100	37.200	753.910	409.900
Summe Erfolge	Summe	1.494.000	871.100	2.094.200	1.714.910	1.843.190



Wohn- und Mietrechtsschutz

Im Berichtsjahr 2017 wurden zwei Verbandsklageverfahren gegen gemeinnützige Bauträgervereinigungen positiv abgeschlossen.

Beratungen Wohn- und Mietrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
telefonisch	AK IBK	10.420	11.290	10.740	10.990	10.820
	BKs	2.630	2.610	1.500	1.860	1.900
	Summe	13.050	13.900	12.240	12.850	12.720
persönlich	AK IBK	2.380	2.820	2.870	2.823	2.890
	BKs	1.260	1.410	1.390	1.460	1.710
	Summe	3.640	4.230	4.260	4.283	4.600
schriftlich	AK IBK	520	420	1.010	1.170	980
	BKs	150	190	60	70	80
	Summe	670	610	1.070	1.240	1.060
Summe	AK IBK	13.320	14.530	14.620	14.983	14.690
	BKs	4.040	4.210	2.950	3.390	3.690
	Summe	17.360	18.740	17.570	18.373	18.380



Verbandsklageverfahren gegen die Alpenländische Heimstätte Gemeinnützige Wohnbau- und Siedlungsgesellschaft mbH:

Folgende Vertragsbestimmungen sind nach Ansicht des Höchstgerichts unzulässig:

„Der Mietgegenstand darf nur zu Wohnzwecken verwendet werden. Eine andere Art der Benützung des Mietgegenstands ist nur mit Zustimmung der Vermieterin gestattet". (Klausel 2). Die Klausel sei so zu verstehen, dass die Vermieterin vorgelagert schon allein entscheiden könne, welche Tätigkeiten noch „Wohnzwecken" zuordenbar seien, und welche nicht mehr, weshalb es im Ergebnis im Belieben der Vermieterin stehe, die von der Klausel geforderte Zustimmung zu erteilen oder zu verweigern. Dies spielt schon insofern eine Rolle, als eine Abgrenzung, ob noch der Wohnzweck im Vordergrund steht, schwierig sein kann. Wie schon die Vorinstanzen befand auch der OGH die Klausel für gröblich benachteiligend (§ 879 Abs. 3 ABGB). Dass für eine Umwidmung einer Eigentumswohnung (§ 16 WEG) die Zustimmung aller Wohnungseigentümer erforderlich ist, könne nicht zu einer anderen Beurteilung führen, zumal es hier um einen Mietvertrag gehe, und nicht um die Rechte und Pflichten eines Wohnungskäufers.

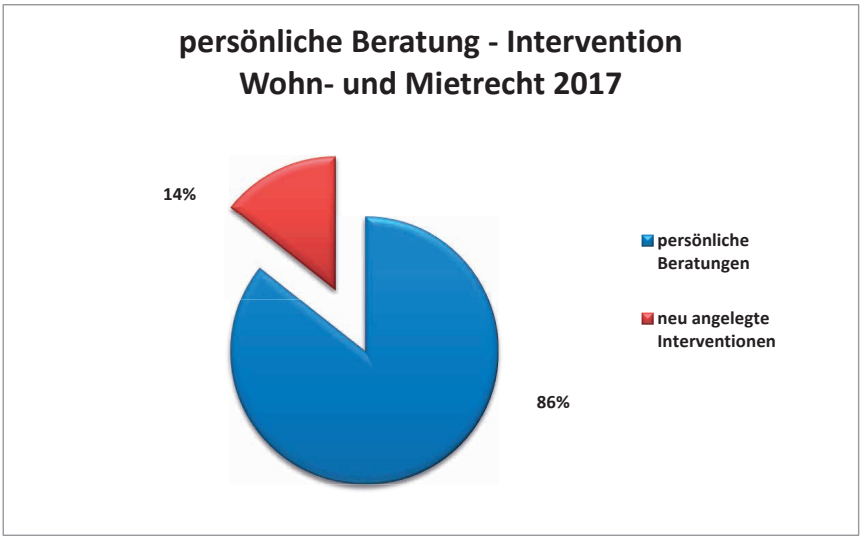
„Die Höhe der Entgeltbestandteile wird nach den Bestimmungen des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes kalkuliert". (Klausel 4). Die Vermieterin ist berechtigt und verpflichtet, eine nach den Bestimmungen des WGG samt Durchführungsverordnungen und dem Wohnbauförderungsgesetz sich ergebenden kostendeckenden Mietzins (inklusive Verwaltungskosten) zu begehren, wobei die nach den genannten Bestimmungen jeweils zulässigen Höchstsätze als vereinbart gelten, jedoch nicht überschritten werden dürfen. „Eine Anpassung des Mietzinses ist daher jederzeit unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zulässig, wenn dies zur Deckung der Finanzierungskosten und der Aufwendungen für die Bewirtschaftung der Baulichkeit sowie der Kosten für die Wirtschaftsführung der Vermieterin (Verwaltungskosten) erforderlich ist, insbesondere daher bei Neuordnung steuerlicher Maßnahmen und Gebühren, sowie Änderungen der Finanzierung oder der Bedingung der Darlehensverträge (Förderungszusagen)". (Klausel 6).

Wie das Erstgericht erklärte auch der OGH beide Klauseln für intransparent, während das Berufungsgericht zuvor nur Klausel 6 verboten hatte: Auch im Anwendungsbereich des WGG müssen Entgeltbildungsvorschriften hinreichend deutlich, also transparent sein (§ 6 Abs. 3 KSchG), es müsse demnach für einen durchschnittlichen Verbraucher verständlich sein, wie sich das Entgelt zusammensetzt und gegebenenfalls ändern könnte. Diesen Vorgaben würden die beiden Klauseln nicht genügen: Aus Klausel 4 ergebe sich lediglich, dass das Entgelt nach dem WGG vereinbart werde, auch in Klausel 6 wird keine einzige Bestimmung des WGG genannt und nicht einmal klargestellt, ob ein kostendeckender Mietzins nach § 14 WGG oder ein richtwertorientiertes Entgelt iSd § 13 Abs 6 WGG gelten solle, weshalb die beiden Klauseln in ihrer Gesamtheit (also auch sofern sie regeln, wie sich das Entgelt ändern könnte) unzulässig sind: Es müssten zumindest jene Bestimmungen des WGG konkretisiert werden, auf denen die vertragliche Entgeltfestsetzung beruhe; weiters müssten auch die einzelnen Bestandteile, aus denen sich das Entgelt zusammensetzt, aufgeschlüsselt werden. Dass Mietinteressenten vor Vertragsabschluss Unterlagen übermittelt wurden, aus denen Mietenkalkulationen und Berechnungsmethoden hervorgegangen wären, könne an dieser Beurteilung nichts ändern, da es auf die Vorgehensweise im Einzelfall im Verbandsverfahren nicht ankomme und die Unterlagen im konkreten Fall dem Vertrag ohnehin nicht angeschlossen waren. Die Frage, ob die Intransparenz durch lückenlos angeschlossene Unterlagen mit Erklärungen beseitigt werden hätte können, kann daher offen gelassen werden.

„Als für die Vermieterin wichtiger und bedeutsamer Kündigungsgrund gemäß § 30 Abs. 2 Z 13 MRG wird mangelnde Förderungswürdigkeit oder ein Verstoß gegen die beiliegenden Förderungsbedingungen bzw. eine vertragswidrige Verwendung durch den Mieter, die zu einem Entzug der Wohnbauförderung führt, vereinbart“. (Klausel 11). Die Vereinbarung zusätzlicher, bestimmt bezeichneter Kündigungsgründe ist schon gemäß § 30 Abs. 2 Z 13 MRG grundsätzlich zulässig und auch für geförderte Wohnungen möglich. Ein solcher Kündigungsgrund muss aber für den Vermieter objektiv bedeutsam und den sonst in Abs. 2 leg cit angeführten Gründen zumindest nahe kommen. Zudem hat er sich an den Vorgaben des § 28 WFG (Wohnbauförderungsgesetz 1984) zu orientieren, soweit es um die Bedeutsamkeit des Verhaltens des Mieters geht (also um die Gewährung von Förderungen an die GBV). Welches Verhalten Mieter meiden sollten, um sich nicht der Gefahr der Kündigung auszusetzen, umschreibt die Klausel jedoch zu wenig präzise: Mieter könnten daher nur schwer einschätzen, wann sie nicht mehr als förderungswürdig angesehen werden könnten und welches Verhalten zur Kündigung geförderter Kredite führen kann. Wie schon die Vorinstanzen beurteilt der OGH die Klausel daher als intransparent.

„Der Mieter ist nicht berechtigt, den Mietgegenstand oder Teile davon, entgeltlich oder unentgeltlich, unterzuvermieten, Dritten zur Verfügung zu stellen oder in sonst irgendeiner Weise weiter zu geben, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund gegen die Untervermietung liegt insbesondere vor, wenn (...) eine in Anspruch genommene Förderung im Rahmen des Tiroler Wohnbauförderungsgesetzes die Nutzung des Mietgegenstands durch den Mieter voraussetzt“. (Klausel 19). Wie schon das Berufungsgericht (anders als noch das Erstgericht) erklärte auch der OGH die vorliegende Klausel für intransparent: Da zum einen jegliche Weitergabe des Mietgegenstandes verboten werde – egal ob entgeltlich oder unentgeltlich – und zum anderen ein Untervermietverbot näher konkretisiert wird, eine Abgrenzung im Hinblick auf die Formulierung der Klausel aber nicht möglich sei, werde Mietern ein unklares Bild ihrer Vertragsposition vermittelt.

Rechtsschutz Wohn- und Mietrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
persönliche Beratungen	AK IBK	2.380	2.820	2.870	2.823	2.890
	BKs	1.260	1.410	1.390	1.460	1.710
	Summe	3.640	4.230	4.260	4.283	4.600
neu angelegte Interventionen	AK IBK	640	520	645	746	750
	BKs	20	20	7	3	20
	Summe	660	540	652	749	770
neu angelegte gerichtliche Rechtsschutzakten	AK IBK	0	0	1	1	2
neu eingebrachte Abmahnverfahren / Verbandsklagen	AK IBK	5	4	1	0	2



Verbandsklageverfahren gegen die Gemeinnützige Bau- und Siedlungsgenossenschaft Frieden:

Unzulässig sind nach Ansicht des OGH folgende Klauseln:

„Als wichtiger und bedeutsamer Umstand für den Vermieter in Bezug auf die Auflösung des Nutzungsverhältnisses und damit als wichtiger Kündigungsgrund ist – neben den in den §§ 30ff MRG genannten – auch anzusehen, wenn der Mieter nach dem Tiroler Wohnbauförderungsgesetz 1991 nicht förderungswürdig ist und aus diesem Grund der Vermieter Gefahr läuft, selbst erhaltene Förderungen zurückzahlen zu müssen oder beantragte Förderungen nicht zu erhalten. Die mangelnde Förderungswürdigkeit des Mieters kann sich nach den Förderungsrichtlinien zum Tiroler Wohnbauförderungsgesetz 1991 insbesondere daraus ergeben – dass der Mieter nicht binnen sechs Monaten nach Bezug des Nutzungsgegenstandes die Rechte an der davor benützten Wohnung endgültig aufgibt und trotz Aufforderung die Nachweise darüber nicht vorlegt oder – dass der Mieter in seinem Förderungsansuchen unrichtige Angaben über sein Einkommen oder die Anzahl der einziehenden Personen gemacht hat, wenn er nach den wahren Verhältnissen die Förderung nicht erhalten hätte“. (Klausel 13).

Der OGH bestätigt im Grunde die Entscheidung des Berufungsgerichtes, wonach allein durch das bloß beispielhafte Anführen zweier Fälle mangelnder Förderungswürdigkeit nach den Förderungsrichtlinien zum TWFG 1991 der durchschnittliche und damit juristisch ungebildete Mieter keine vollständige Information über die weiteren in der Klausel nicht ausdrücklich angeführten Kündigungsmöglichkeiten nach förderungsrechtlichen Bestimmungen erhält. Der OGH geht davon aus, dass dem Mieter nicht einmal der Auffindungsort der hinsichtlich ihrer Normenqualität nicht näher beschriebenen „Förderungsrichtlinien“ bekannt sein wird, sodass der Verbraucher daher darauf angewiesen ist, sich die benötigten Gesetzesstellen und Richtlinienbestimmungen „zusammenzusuchen“.

Die Wortfolgen „nicht förderungswürdig“, „mangelnde Förderungswürdigkeit“ und „Gefahr läuft“, sind eine zu wenig präzise Beschreibung dafür, welches Verhalten, welche Umstände und/oder welche künftigen Ereignisse zu einer Auflösung des Mietvertrags führen können. Daran ändert auch der – als Konkretisierung des Begriffs der Förderungswürdigkeit gedachte – Hinweis auf das Tiroler Wohnbauförderungsgesetz 1991 und das Anführen zweier Beispielfälle nach den

Förderungsrichtlinien zum Tiroler Wohnbauförderungsgesetz 1991 nichts. Die Klausel verweist dabei zur näheren Determinierung der fehlenden Förderungswürdigkeit zunächst auf das Gesetz als solches, in der nachfolgenden Darstellung nimmt sie hingegen auf dazu ergangene „Förderungsrichtlinien“ Bezug. Insgesamt ist daher die Klausel intransparent im Sinne des § 6 Abs. 3 KSchG und damit unzulässig.

„Der Vermieter kann seine Zustimmung zu einer wesentlichen Veränderung oder Verbesserung – sofern nicht ein Fall des § 9 Abs. 2 MRG vorliegt – von der Verpflichtung des Mieters zur Wiederherstellung des früheren Zustandes bei der Zurückstellung des Nutzungsgegenstandes abhängig machen“. (Klausel 38). Der OGH bestätigt die rechtliche Beurteilung der Vorinstanz und folgt der unsererseits vertretenen Auffassung. So sind auch solche Klauseln nach § 6 Abs. 3 KSchG intransparent, wenn sie dabei dem Verbraucher ein unrichtiges Bild der Rechtslage vermitteln und geeignet sind, den Vertragspartner des Verwenders von der Durchsetzung seiner Rechte abzuhalten. Laut OGH ist dies konkret bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung der Klausel der Fall. Die Erkennbarkeit der Rechtslage wird dadurch beeinträchtigt, dass die Klausel den Eindruck erweckt, dass der Vermieter generell seine Zustimmung zu einer wesentlichen Veränderung oder Verbesserung von der Verpflichtung des Mieters zur Wiederherstellung des früheren Zustandes bei der Zurückstellung des Nutzungsgegenstandes abhängig machen könne und dass dies nur in (wenigen) Ausnahmefällen nicht möglich sei. Der bloße Hinweis auf § 9 Abs. 2 MRG lässt nicht erkennen, wie umfangreich die gesetzlichen Ausnahmetatbestände sind und dass der Vermieter eine Vielzahl von wesentlichen Veränderungen zulassen muss, ohne dass sich der Mieter zur Wiederherstellung zu verpflichten hat.

„Die Außenseite des Nutzungsgegenstandes wird nicht mit in Nutzung gegeben. Der Mieter darf daher daran grundsätzlich nichts verändern und insbesondere das äußere Erscheinungsbild des Bauwerkes nicht beeinträchtigen. Die Anbringung von Vorrichtungen und Aufschriften an Fassaden oder sonstigen allgemeinen Teilen des Bauwerkes ist ohne vorhergehende Zustimmung des Vermieters unzulässig“. (Klausel 40).

Laut OGH vermittelt die beanstandete Klausel den Eindruck, dass alle Veränderungen an der Außenseite des Nutzungsgegenstands der Zustimmung des Vermieters bedürfen. Dieser Eindruck entspricht nicht der geltenden Rechtslage, sodass die Klausel gegen § 6 Abs. 3 KSchG verstößt. Dass der Mieter, der Veränderungen eigenmächtig vornimmt, damit möglicherweise den Besitz des Vermieters stört, ändert nichts daran, dass die Klausel den Mieter über seine aus dem MRG erfließenden Rechte im Unklaren lässt. Auch der Hauptmieter, der eine wesentliche Veränderung ohne Anzeige und Einholung der Zustimmung des Vermieters vorgenommen hat, ist berechtigt, im außerstreitigen Verfahren nachträglich die Zustimmung des Vermieters einzuholen. Die Klausel 40 ist demnach jedenfalls deshalb unzulässig, weil sie gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs. 3 KSchG verstößt.

Interventionen Wohn- und Mietrecht						
		2013	2014	2015	2016	2017
abgeschlossene Interventionen	AK IBK	299	213	520	346	354
	BKs	20	20	7	3	16
	Summe	319	233	527	349	370
Erfolge	Summe	€ 80.900	€ 32.850	€ 488.000	€ 80.340	€ 108.810

Im folgenden Fall wurde freiwilliger Rechtsschutz für unsere Mitglieder gewährt, wobei dieser bereits positiv abgeschlossen wurde:

Für zwei Mitglieder als Mieter wurde freiwilliger Rechtsschutz gegen die Räumungsklage ihres Vermieters gewährt. Zusammenfassend bewohnt die Familie der AK Mitglieder ein Einfamilienhaus in Tirol. Das Haus war zu Beginn des Mietverhältnisses bereits sanierungsbedürftig, sodass der Mietvertrag unter der Bedingung, dass der Vermieter die bestehenden Mängel saniert, abgeschlossen wurde.

Nach Beginn des Mietverhältnisses wurden die Schäden am Haus entgegen der Zusage vom Vermieter nicht mehr saniert, sodass eindringendes Wasser, Feuchtigkeit und Schimmel ein ordnungsgemäßes Bewohnen des Hauses sukzessive verunmöglichte.

Aufgrund des Gebäudezustandes untersagte die Bezirkshauptmannschaft in der Folge mit Bescheid dem Vermieter die Benützung des gesamten Hauses. Es bestand zumindest seit Beginn des gegenständlichen Mietverhältnisses für das gesamte Haus, jedenfalls aber für das erste Obergeschoß keine baurechtliche Benützungsbewilligung, was der Familie nicht bekannt bzw. ihnen vom Vermieter verschwiegen worden war. Wenig später trat aufgrund der Schimmelbildungen letztlich die Kinder- und Jugendhilfe der Bezirkshauptmannschaft auf den Plan, wobei den Mietern nahegelegt wurde, das Haus aufgrund der bestehenden massiven Gesundheitsgefährdung zufolge der Schimmelbildungen umgehend zu räumen.

Vor diesem Hintergrund begann der Vermieter die Mieter zu einem Auszug zu drängen und wurde versucht, das Mietverhältnis „einvernehmlich“ zur Auflösung zu bringen sowie die Mieter zur Räumung des Hauses zu bewegen. Dass es für eine Familie mit 3 erwachsenen Personen, 3 Kindern und 3 Hunden unter diesen Umständen nicht einfach sein würde, in kürzester Zeit ein Ersatzobjekt zu finden, ist ohne weiteres nachvollziehbar. Nachdem die Mängel dazu führten, dass der Familie nur mehr ein Wohnraum insgesamt zur Nutzung zur Verfügung stand, wurde von den Mietern zunächst die Miete reduziert und als diese Maßnahme ohne Wirkung blieb, die Mietzahlungen an den Vermieter gänzlich eingestellt. Da die Mietzahlungen ausblieben, brachte der Vermieter schließlich eine Räumungsklage gegen die Mieter ein.

Die Mieter stellten zunächst einen Antrag auf Verfahrenshilfe, der vom Gericht aber abgelehnt wurde. In der Folge brachte der Vermieter einen vorbereitenden Schriftsatz ein, in welchem er den Streitwert auf € 5.400,- plus Zinsen ausgedehnt hat. Die AK Tirol gewährte aufgrund der gesamten Rahmenbedingungen freiwilligen Rechtsschutz, um der Familie (die sich zu diesem Zeitpunkt bereits auf der Suche nach einem neuen Mietobjekt befand) zu unterstützen und vor einer drohenden Delogierung zu bewahren.

Aufgrund des Einschreitens der AK Tirol konnte schließlich im Verfahren ein für die Mieter positiver Vergleich erzielt werden. Statt des geforderten Betrages von € 5.400,- verpflichteten sich die Mieter zur Bezahlung eines Betrages von € 1.600,-, verbunden mit einer Ratenzahlungsvereinbarung zu 17 monatlichen Raten. Gleichzeitig verblieb den Mietern ausreichend Zeit, um ein neues Mietobjekt zu finden, in das die Familie in der Folge übersiedelte.

Daneben laufen noch weitere freiwillige Rechtsschutzangelegenheiten, vor allem gegen mehrere gewerbliche Bauträger, Vertragserrichter und Treuhänder sowie Baufortschrittsprüfer.

Impressum
Medieninhaber und Verleger:
Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol
Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck
Verfasser: AK Tirol

Fotos:

© sk_design - stock.adobe.com (Titel)
© lichtmeister - stock.adobe.com (Seite 6 + 7)
© william87 - stock.adobe.com (Seite 50)

Arbeiterkammer Tirol
Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck
www.ak-tirol.com
ak@tirol.com

AK Tirol in den Bezirken:

Imst, Rathausstraße 1, 6460 Imst
Kitzbühel, Rennfeld 13, 6370 Kitzbühel
Kufstein, Arkadenplatz 2, 6330 Kufstein
Landeck, Malserstraße 11, 6500 Landeck
Lienz, Beda-Weber-Gasse 22, 9900 Lienz
Reutte, Mühler Straße 22, 6600 Reutte
Schwaz, Münchner Straße 20, 6130 Schwaz
Telfs, Moritzenstraße 1, 6410 Telfs

kostenlose AK Servicenummer:
Tel. 0800/22 55 22