

24

Rechtsschutzbericht 2024

der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol



WIR SIND FÜR SIE DA!

Rechtsschutzbericht **24**



INHALT

Vorwort	3
Arbeitsrecht	4
Sozialrecht.....	8
Lehrlinge & Jugend.....	12
Konsumentenpolitik.....	15
Wohn- & Mietrecht.....	18

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

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

AK RECHTSSCHUTZ

**Bericht über den von der Kammer für Arbeiter und Angestellte
für Tirol gemäß § 7 AKG 1992 und gemäß § 14 Rechtsschutz-
regulativ im Jahr 2024 gewährten Rechtsschutz**

VORWORT

Insgesamt 141 Millionen Euro wurden im abgelaufenen Jahr für die Mitglieder und die Tiroler Bevölkerung erkämpft, so viel wie nie zuvor.

Ein Teil davon – mit 61,69 Millionen Euro ebenfalls so viel wie nie zuvor – konnte von den AK Expert:innen direkt für die Beschäftigten erzielt werden, und zwar in allen Bereichen, in denen sich die AK Tirol als Interessenvertretung einsetzt: im Arbeits-, Sozial-, Pensions-, Konsumenten-, Wohn- oder Steuerrecht, in Jugendfragen oder Fragen zur Bildung. Hier erhalten die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer kostenlose Beratung und im Fall der Fälle auch solidarischen Schutz.

Weitere 80 Millionen Euro kamen 2024 aufgrund der Stromkostenentlastung, für die sich die AK Tirol so erfolgreich eingesetzt hat, nicht nur den Mitgliedern, sondern allen Kundinnen und Kunden von TIWAG und IKB zugute.

Unsere Mitglieder können sich darauf verlassen, dass sie von jedem Euro Solidarbeitrag profitieren. Rund 61,7 Millionen Euro sind ein deutliches Zeichen, dass sich unsere Mitglieder auf uns verlassen können.

Mit freundlichen Grüßen



AK Präsident Erwin Zangerl



ARBEITSRECHT

Das Jahr 2024 hat neben zahlreichen Klagen auf arbeitsrechtliche Ansprüche, insbesondere auf offen gebliebene Entgelte, einige spezielle, einer gerichtlichen Klärung zuzuführende Fragestellungen gebracht – mit durchaus beachtlichen Ergebnissen:

In einem Fall war unser Mitglied seit 40 Jahren (!) im beklagten Betrieb, einem Autohaus, im Kundendienst (konkret als Teamleiter im Schnellservice) beschäftigt. Der Betrieb war sein erster und bislang einziger Arbeitgeber. Es gab bei ihm eine äußerst hohe Kundenzufriedenheit, er war im Betrieb anerkannt und angesehen. In einer Pause hat er als Freundschaftsdienst und aus seiner Serviceorientierung heraus für eine Bekannte an deren Auto die Bremsflüssigkeit gewechselt und dafür nichts verlangt. Wert der eingesetzten Bremsflüssigkeit: € 18,56. Bei Bekanntwerden des Vorganges wurde er von seinem Arbeitgeber vom Dienst freigestellt und (erst) nach 10 Tagen dann auch noch fristlos entlassen. Aufgrund eines gegen den gleichen Betrieb parallel laufenden, ähnlich gelagerten Verfahrens lag nun der Verdacht nahe, dass es dem Betrieb wohl vor allem darum gegangen sein dürfte, sich von einem relativ gut verdienenden Mitarbeiter billig zu trennen und sich vor allem die „Abfertigung Alt“ zu sparen. Durch unseren Rechtsschutz und die Vertretung unseres Mitglieds in Eigenvertretung durch einen unserer AK Juristen konnte die Bezahlung der Abfertigung erreicht werden – eine Weiterbeschäftigung im Betrieb wäre für unser Mitglied durch den vom Unternehmen gesetzten Schritt nicht mehr in Frage gekommen.

In einem anderen Fall ging es darum, dass eine Betriebsratswahl angefochten hätte werden sollen, da im Vorfeld in der Wahlvorbereitung einige elementare Fehler passiert waren, die insgesamt eine Wahlanfechtung erfolgreich erscheinen lassen hätten. So hat sich eine wahlwerbende Gruppe von der Teilnahme an der Wahl zu Unrecht ausgeschlossen gesehen, auch wurde verabsäumt, für die Bildung eines gemeinsamen Betriebsrates für die Arbeiter und die Angestellten die dafür zwingend notwendige Zustimmung der jeweiligen Gruppenversammlungen mitsamt den entsprechenden (hohen) Beschlusserfordernissen einzuholen. Nach umfangreicher Erörterung der Sach- und Rechtslage und ausführlicher Beratung durch die AK Tirol konnte eine Wahlanfechtung durch gerichtliche Klage vermieden

werden und hat sich der Wahlvorstand zu dieser Betriebsratswahl sinnvollerweise dafür entschieden, die ausgeschriebene Wahl aufgrund der vorhandenen Mängel abzusagen und stattdessen die Wahl neu – und nun fehlerfrei – auszuschreiben und durchzuführen.

In der Frage der langen oder kurzen Kündigungsfristen bei Arbeitsverhältnissen von Arbeitern und der hier für Rechtsunsicherheit sorgenden Ausnahmebestimmung, wonach Kollektivverträge, in deren Geltungsbereich es ein Überwiegen von Saisonbetrieben gibt (Betriebe, nicht etwa Beschäftigte!), die Anwendung der kurzen Kündigungsfristen ermöglichen dürfen, ist nach dem Umschwenken des LG Innsbruck in weiterer Folge auch das OLG Innsbruck jener Rechtsmeinung gefolgt, wonach den beklagten Arbeitgeber die Beweislast für das Vorliegen einer „Saisonbranche“ trifft (Beweislastumkehr) und nicht den klagenden Arbeitnehmer, dass es sich um keine Saisonbranche handelt.

Bedauerlicherweise hat der OGH diese Entscheidungen nunmehr komplett umgedreht und sieht die Beweislast zur Gänze auf Seiten des klagenden Arbeitnehmers, was zur Folge hat, dass nun keinerlei realistisch umsetzbare Möglichkeit mehr besteht, Kündigungsentschädigungen für die langen Kündigungsfristen einzuklagen, da ein Beweis für das Nichtvorliegen einer Saisonbranche rein technisch nicht zu erbringen ist. Der Nachteil, den bisher die beklagten Arbeitgeber zu tragen hatten, wurde somit zur Gänze auf die klagenden Arbeitnehmer überwälzt. Ein Vollversammlungsantrag, der eine Änderung der ungünstigen und nur schlecht anwendbaren Gesetzesbestimmung zum Inhalt hat, wurde dementsprechend bereits in einer Vollversammlung im abgelaufenen Jahr eingebracht und auch einstimmig beschlossen.

§ 561
neue
Rechtsschutzakten


67.660

Beratungen in der AK Innsbruck

Immer wieder auch müssen Gerichtsverfahren geführt werden, in denen es um zu Unrecht abgezogene sogenannte „Minusstunden“ geht, die im Extremfall – gerade bei Beendigungen – dann sogar vom Gehalt als Geldabzug vorgenommen werden. Hier ist zu beachten, dass einem Arbeitnehmer das Entgelt auch für Dienstleistungen zusteht, zu denen dieser bereit war, diese Leistungen aber durch Umstände, die auf Seiten des Arbeitgebers gelegen sind, nicht zustande gekommen sind. Es kommt also darauf an, in wessen Sphäre die Zeitschuld entstanden ist. Da in der überwiegenden Zahl der Fälle die Zeitschuld nicht auf eine zu geringe Arbeitsbereitschaft des Arbeitnehmers, sondern auf vom Arbeitgeber zu wenig zugewiesene Arbeit bzw. zu geringen Arbeitsanfall zurückzuführen ist, sind derartige Abzüge aufgrund von Minusstunden unzulässig und derartige Verfahren von unserer Seite erfolgreich zu führen.

In einem anderen Fall ging es darum, dass ein Arbeitnehmer seit 37 Jahren im Betrieb (einer Bank) beschäftigt war, bei seinem Arbeitgeber mit seiner nunmehr in Scheidung lebenden Ehegattin einen gemeinsamen Kredit zu Mitarbeiterkonditionen aufgenommen hatte und nunmehr aufgrund eines vermeintlichen Zahlungsverzuges den Kredit fällig gestellt bekommen hatte. Da sich der Arbeitnehmer (und zugleich Kreditnehmer) dagegen zur Wehr gesetzt hatte, wurde dieser fristlos entlassen. Diese Entlassung wurde durch unseren Rechtsschutz bekämpft, stellen doch diese Beendigungsweisen nur Versuche mancher Arbeitgeber dar, die Zahlung der „Abfertigung Alt“ zu vermeiden und sich langgedienter Mitarbeiter möglichst kostengünstig zu entledigen.

Besonders kurios war jener Fall, in dem der Arbeitgeber das Arbeitsverhältnis in der Probezeit gelöst hatte, ohne dass eine Probezeit vereinbart worden war, was zur Folge hat, dass dem Arbeitnehmer die Zahlung der Kündigungsentschädigung und der Urlaubersatzleistung zusteht. Im Gerichtsverfahren versuchte der beklagte Arbeitgeber dann höchst umständlich darzulegen, dass es sich beim Arbeitsvertrag (der keine Probezeit beinhaltet) nur um einen „Vorvertrag“ gehandelt habe und eine Probezeit mündlich vereinbart worden sei. Das Gericht teilte allerdings unseren Rechtsstandpunkt, weswegen die beklagte Partei aufgrund der erkennbaren Aussichtslosigkeit ihrer Lage

einem Vergleich zugestimmt hat, wonach sich die beklagte Partei zu 100 % der Klagsforderung sowie 100 % der Kosten verpflichtete, was einem gänzlichen Obsiegen gleichkommt.

In den von uns zahlreich geführten Verfahren vor dem Sozialministeriumservice betreffend beantragte Kündigungen begünstigter Behinderter können immer wieder schöne Erfolge für die Betroffenen erzielt werden: Oftmals kann eine Weiterbeschäftigung erreicht werden, wenn eine Weiterbeschäftigung für beide Seiten nicht mehr anzustreben ist, kann die Situation auch durch Zahlung von Abgangsentschädigungen und freiwilligen Abfertigungen abgemildert werden. Diese Verfahren werden generell durch AK Juristen in Eigenvertretung geführt.

Die überwiegende Anzahl der Beratungen sowie der Rechtsschutzfälle dreht sich – nicht ganz unerwartet – um nicht ausbezahlte Löhne und Gehälter, Überstunden, Überstundenzuschläge sowie andere arbeitsrechtliche Entgeltansprüche oder auch um nicht korrekt vorgenommene kollektivvertragliche Einstufungen.

Auch die gerichtlichen Bekämpfungen von Kündigungen und Entlassungen (Kündigungs- bzw. Entlassungsanfechtung gemäß § 105ff ArbVG), die generell in Eigenvertretung durch die AK Juristen vorgenommen werden, gehören zum Aufgabenportfolio des arbeitsrechtlichen Rechtsschutzes.



**außergerichtliche
Interventionen**

3.308

**in der AK Innsbruck
und in den Bezirkskammern**

INSOLVENZEN

Im Jahr 2024 wurde so gut wie keine Branche verschont. Daher mussten für 1.298 Arbeitnehmer Anträge auf Zuerkennung von Insolvenzentgelt gestellt werden. Dabei konnten für die Tiroler Arbeitnehmer rund 9 Millionen Euro (!) einbringlich gemacht werden.

Neben bekannten Namen wie beispielsweise Jugendland Betreuung GmbH (100 AN), der in mehreren Bundesländern im Reinigungsbereich tätigen SRS Gebäudereinigung GmbH (70 AN), Holzbau Heim GmbH (57 AN) Machines Highest Mechatronic GmbH (57 AN), schlitterten im Jahr 2024 unzählige Klein- und Kleinstbetriebe in die Insolvenz.

Seit dem Ende der Corona-Pandemie und dem Auslaufen der Stundungen und Förderungen ist der befürchtete Nachzieheffekt zweifellos feststellbar. Diesen jedoch als alleinige Ursache für die vielen Pleiten zu benennen, greift zu kurz. Gerade durch die anhaltende Rezession und die gestiegenen Kosten wurden vermehrt Unternehmen insolvent. Dies wird durch die derzeitige instabile geopolitische Lage noch verstärkt. Trotzdem ist der Faktor Mensch nicht außer Acht zu lassen. Nach wie vor ist die Ursache der meisten Pleiten in unternehmerischen Fehlentscheidungen und mangelnder wirtschaftlicher Kompetenz der handelnden Charaktere zu suchen.

Gerade bei kleinen Unternehmen spielen auch oft übermäßige Privatentnahmen eine nicht unbedeutende Rolle am Weg in die Insolvenz. Es erscheint allerdings als Zynismus, wenn nicht selten versucht wird, den Arbeitnehmern und den für die gewissenhaft erbrachte Leistung zustehenden Lohnforderungen die Schuld in die Schuhe zu schieben.

In der Insolvenzvertretung ist der Faktor Zeit von besonderer Bedeutung. Oberstes Gebot ist es, unseren Mitgliedern möglichst rasch und unbürokratisch zu helfen und die offen aushaftenden Beträge einbringlich zu machen. Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Not und der Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes wird von unseren Mitgliedern die persönliche Betreuung durch die Berater besonders geschätzt. Dabei wird in der Insolvenzvertretung verstärkt auf den Grundsatz „Deine AK kommt zu dir“ gesetzt. In allen größeren insolventen Betrieben werden zur Beratung und Betreuung unserer Mitglieder Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der insolventen Unternehmen organisiert. Dabei können sich auch die Berater einen Eindruck von der Organisation und Struktur des insolventen Betriebes machen und Kontakt zu jenen Mitarbeitern knüpfen, die über die für die optimale Vertretung notwendigen Daten und Informationen verfügen. Vor allem in der Insolvenzvertretung ist eine vernetzte Zusammenarbeit zwischen allen am Verfahren Beteiligten zum Wohle unserer Mitglieder unerlässlich.



Summe der Vertretungserfolge

€ 18,094 Mio

Vertretungserfolge:

Ergebnis außergerichtlicher Interventionen € 6,807 Mio

Ergebnis abgeschlossener Rechtsschutzakten € 2,525 Mio

in der AK Innsbruck und in den Bezirkskammern

In der Insolvenzvertretung ist der Aufbau eines von Empathie und fachlicher Expertise geprägten Vertrauensverhältnisses von besonderer Bedeutung. Daher besteht auch immer die Möglichkeit zu individuellen Einzelgesprächen im Anschluss an die Belegschaftsversammlungen oder in den Räumlichkeiten der AK Tirol. Dabei wird großer Wert darauf gelegt, unseren Mitgliedern bei den zahlreichen aus der Insolvenz resultierenden Folgeproblemen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Um unseren Mitgliedern lange und kostspielige Reisen zu ersparen, wird bei Ortsabwesenheit regelmäßig auch die Möglichkeit der telefonischen Aktenaufnahme angeboten. Die zu unterfertigenden Unterlagen werden im Anschluss daran per E-Mail übermittelt. Zwischen den Insolvenzberatern aller österreichischen Arbeiterkammern wurde dazu bereits seit Jahren ein wertvolles Netzwerk aufgebaut.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Aufgabenstellung in der Insolvenzvertretung immer vielfältiger und komplexer wird. Dazu tragen insbesondere auch die zunehmende Internationalisierung der Betriebe sowie neue Beschäftigungsformen wie beispielsweise Telearbeit bei.

Derzeit ist leider nicht davon auszugehen, dass die über unser Land hereingebrochene Insolvenzwellen in naher Zukunft abebben und sich die angespannte Situation für die Tiroler Arbeitnehmer nachhaltig verbessern wird.

1.298

Insolvenzanträge



36.780

Beratungen in den Bezirkskammern



Erzielte Insolvenzgelder

€ 8,762 Mio

in der AK Innsbruck und in den Bezirkskammern

SOZIALRECHT

DER SOZIALRECHTLICHE RECHTSSCHUTZ HAT IM JAHR 2024 NICHTS AN BEDEUTUNG VERLOREN:

Die Sozialgerichtsverfahren betreffen Streitigkeiten mit den Sozialversicherungsträgern wie ÖGK, AUVA, PVA und BVAEB. Beschwerden an das Bundesverwaltungsgericht werden gegen das AMS und das SMS eingebracht. Der Rechtsschutz konzentriert sich daher auf die Erwerbsminderung, Einschränkungen aus gesundheitlichen Gründen, Feststellung der Schwerarbeit, Pflegestufen, Einstufungen nach dem Behinderteneinstellungsgesetz und Ansprüchen aus der Arbeitslosenversicherung.

ARBEITSLOSENGELD

Im Jahr 2024 hat das AMS aufgrund der Durchführungsanweisung ab 01.04.2024 seine Verwaltungspraxis geändert und den Personen, die neben einer vollversicherten auch eine geringfügige Beschäftigung hatten, bei Beendigung der vollversicherten Beschäftigung kein Arbeitslosengeld mehr geleistet:

Durch ein Erkenntnis des Verfassungsgerichtshofes wurde eine gesetzliche Regelung dahingehend angepasst, dass geringfügige Beschäftigungen, die neben einem vollversichertem Beschäftigungsverhältnis ausgeübt werden, auch der Arbeitslosenversicherungspflicht unterliegen.

Gemäß § 12 Abs 1 Z 1 und 3 AIVG ist für die Gewährung von Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung Voraussetzung, dass keine weitere Beschäftigung ausgeübt wird.

Nach dieser Bestimmung gibt es insofern Erleichterungen, als eine geringfügige Beschäftigung beim selben Dienstgeber im Anschluss an ein vollversichertes Dienstverhältnis mindesten 1 Monat unterbrochen werden muss, damit eine Leistung aus der Arbeitslosenversicherung gebührt. Zweck dieser Bestimmung, die seit 01.05.1996 in Geltung ist, ist es, die missbräuchliche Inanspruchnahme von Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung auszuschließen, indem ein vollversichertes Dienstverhältnis scheinbar beendet wird und

dann als geringfügiges Dienstverhältnis weitergeführt wird, wenn sich z.B. die Auftragslage verschlechtert. Dies gilt auch laut Erkenntnis des Verwaltungsgerichtshofes für den vom Bedarf des Arbeitgebers abhängigen Wechsel des arbeitslosenversicherungspflichtig beschäftigten Arbeitnehmers in ein geringfügiges Dienstverhältnis bei (teilweiser) Substitution des Entgeltentfalls durch Arbeitslosengeld.

Es sollen daher Entgeltschwankungen aufgrund wirtschaftlicher Gegebenheiten nicht durch Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung ausgeglichen werden können.

Durch die nunmehrige Gesetzesänderung waren die AK Mitglieder gezwungen, ihre geringfügige Beschäftigung zumindest ein Monat zu unterbrechen, da laut Durchführungsanweisung des Bundesministers sonst keine Leistung aus der AIVG zustehe. Mitglieder sprachen mit den negativen Bescheiden vor und wurden diese mittels Beschwerden an das Bundesverwaltungsgericht bekämpft, nachdem ein Gericht in Wien die Rechtswidrigkeit der Weisung schon erkannt hatte.

Schlussendlich entschied der Verwaltungsgerichtshof im Dezember 2024, dass die Rechtsansicht in der Durchführungsanweisung des Bundesministers nicht im Sinne des Gesetzes und der Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes sei, da bei unveränderter Fortführung eines Beschäftigungsverhältnisses und der Wegfall der Vollversicherungspflicht nur die Folge der Beendigung eines anderen Beschäftigungsverhältnisses mit einem anderen Dienstgeber ist, die Möglichkeit eines Missbrauchs von vornherein ausgeschlossen ist und daher Arbeitslosigkeit schon ab Beendigung des vollversicherten Dienstverhältnisses vorliegt.

Es wurde dann seitens des Bundesministers die Änderung der Durchführungsanweisung veranlasst. Die seitens der AK Tirol eingebrachten Beschwerden wurden teilweise schon positiv erledigt, teilweise behängen sie noch als ausgesetzte Verfahren und kann auf das positive Ergebnis zugewartet werden.

Summe der Vertretungserfolge: Ergebnis abgeschlossener Rechtsschutzakten

 € 25,989 Mio

WEITERBILDUNGSGELD

Ein weiteres auch medial verbreitetes Problem lag in der Gewährung bzw. Rückforderung des Weiterbildungsgeldes, das während der Bildungskarenz im Anschluss an den Karenzurlaub nach Mutterschutzgesetz bezogen wurde.

Es haben einige Mitglieder angefragt, ob Rechtsschutz im Zusammenhang mit Rückforderungen des AMS betreffend das Weiterbildungsgeld gewährt werden kann. Alle Fälle wurden einzeln besprochen, damit der Sachverhalt genau erhoben werden konnte. Es stellte sich heraus, dass entgegen der Angaben des Anbieters von Online-Kursen kein Seminarteil durchgeführt bzw. angeboten wurde. Voraussetzung für die Gewährung des Weiterbildungsgeldes ist u.a. eine Mindestpräsenzzeit bei Online-Ausbildungen im Ausmaß von einem Viertel der Gesamtwochenstunden. Bei seriösen Kursanbietern wie BFI und WIFI wird diese Mindestpräsenzzeit bei Online-Ausbildungen genau eingehalten. Das AMS klärte genau auf, es wurde seitens der Mitglieder teilweise sogar schriftlich erklärt, dass sie keinerlei Ausbildung durchgeführt hätten und auch keine Präsenzzeiten (auch kein einziges Zoom-Meeting) einzuhalten waren, sodass seitens der AK Tirol eine Hilfe beim Formulieren der Beschwerden gegeben, aber kein Rechtsschutz gewährt wurde.

Mittlerweile liegen die Erkenntnisse des Bundesverwaltungsgerichtshofes in diesen Angelegenheiten vor; es wurden die Beschwerden als unbegründet abgewiesen. Dagegen wäre nunmehr das Rechtsmittel einer Beschwerde an den Verfassungs- und / oder den Verwaltungsgerichtshof zulässig. Davon wurde seitens der AK Tirol wegen Aussichtslosigkeit abgeraten.

REHABILITATIONSGELD - ARBEITSLOSENGELD

Die Revisionswerberin wurde seitens der Sozialpolitischen Abteilung bereits im Sozialgerichtsverfahren wegen Entzugs des Rehabilitationsgeldes vertreten. Diesem Verfahren lag ein gerichtlicher Vergleich über die Arbeitsunfähigkeit zu Grunde; im weiteren Verfahren wurde allerdings die Verletzung der Mitwirkungspflicht der Klägerin vorgeworfen, so dass das Rehabilitationsgeld zu Recht entzogen wurde.

Die Revisionswerberin begann wieder zu arbeiten, das Dienstverhältnis wurde in der Probezeit seitens des Dienstgebers beendet. Sie beantragte eine Leistung aus der Arbeitslosenversicherung, nachdem sie auch erklärte, wieder arbeitsfähig zu sein. Dies wurde mittels eines Attestes der behandelnden Psychiaterin bestätigt.

Das AMS lehnte eine Leistung mit der Begründung ab, dass die Arbeitsfähigkeit nicht gegeben sei. Das Bundesverwaltungsgericht bestätigte die Entscheidung des AMS.

Gegen dieses Erkenntnis wurde ein weiteres Rechtsmittel, die außerordentliche Revision an den Verwaltungsgerichtshof, erhoben. Die Arbeitsunfähigkeit, die das AMS bzw. das Bundesverwaltungsgericht als gegeben erachtet haben, ist allerdings nicht mit einem rechtskräftigen Bescheid oder Gerichtsurteil festgestellt worden, sodass das AMS die Arbeitsfähigkeit selbst zu prüfen gehabt hätte.

Das Erkenntnis des Bundesverwaltungsgerichtes wurde daher wegen Rechtswidrigkeit des Inhaltes aufgehoben, da das Bundesverwaltungsgericht keine nachvollziehbare Begründung der Arbeitsunfähigkeit der Revisionswerberin geliefert habe.

BERUFSSCHUTZ

Auf die Fragen des Berufsschutzes wird in den Verfahren großes Augenmerk gelegt; umso mehr als es in den berufskundlichen Gutachten oft nicht klar ersichtlich ist und mehrfacher Ergänzungen oder Erörterungen mit den Sachverständigen bedarf, ob auf andere Berufe verwiesen werden kann. Exemplarisch werden einige Fälle vorgestellt.

Der Antrag auf Berufsunfähigkeitspension wurde von der PVA abgelehnt und wurde Klage erhoben. Das Mitglied (Jahrgang 1965) ist gelernter Tischler und war in den letzten 20 Jahren als Angestellter im Außendienst tätig und hat ausschließlich gewerbliche Kunden (Tischlereien) betreut. Aus berufskundlicher Sicht war das festgestellte Leistungskalkül für den Außendienst nicht mehr ausreichend; Tätigkeiten im kaufmännischen Innendienst (Sachbearbeiter, Büroangestellter

etc.) wären noch möglich gewesen, nicht jedoch im technischen Bereich. Da der Kläger, so die Bestätigung der Arbeitgeberin, ausschließlich in der technischen Abwicklung und im technischen Support tätig war, war eine Verweisung auf eine rein kaufmännische Tätigkeit unzumutbar. Die PVA prüfte dann eine Umschulung (berufliche Maßnahmen der Rehabilitation). Wegen der stark eingeschränkten Arbeitsfähigkeit und des Alters wäre die Umschulung aber nicht geeignet gewesen, die Berufsunfähigkeit auf Dauer zu beseitigen bzw. war nicht davon auszugehen, dass mit hoher Wahrscheinlichkeit eine Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt sichergestellt werden kann. Mit Urteil wurde die Berufsunfähigkeitspension auf Dauer zugesprochen.

FESTSTELLUNGSVERFAHREN

Es gibt im ASVG die Möglichkeit – vor allem interessant bei aufrechten Dienstverhältnissen – die Berufsunfähigkeit bzw. Invalidität feststellen zu lassen. In diesen Verfahren wird geprüft, ob die Durchführbarkeit von medizinischen oder beruflichen Maßnahmen der Rehabilitation gegeben ist oder Berufsunfähigkeit bzw. Invalidität dauerhaft vorliegt.

Diese Bestimmung besteht seit 2012, wird aber nur selten in Anspruch genommen.

Der Kläger befand sich zum Zeitpunkt der Antragstellung in einem aufrechten Dienstverhältnis, sah sich aber den an ihn gestellten Anforderungen nicht mehr gewachsen. Im Zuge des Sozialgerichtsverfahrens wurde ein sehr eingeschränktes Leistungskalkül (leicht körperlich, geistig verantwortungsvoll, durchschnittlicher Zeitdruck, Unterbrechungsmöglichkeit der Arbeitstätigkeit zur Durchführung von Selbstkatheterismus, Vorhandensein einer Dusche im Falle von urologisch bedingten Malheurs, nur 4 Stunden, kein Wochenpendeln, keine Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ohne Besserungsmöglichkeit) festgestellt.

Der Kläger war zuletzt 178 Beitragsmonate als Kundenberater beschäftigt und genießt Berufsschutz als Angestellter. Zur weiteren Abklärung war die Einholung eines berufskundlichen Gutachtens notwendig, welches ergab, dass dem Kläger weder die Verrichtung seiner bisherigen Tätigkeit in der Beschäftigungsgruppe

4 bzw. F noch in der nächstniedrigeren Verwendungsgruppe zumutbar ist.

Der Berufsschutz für Angestellte stellt nach ständiger Rechtsprechung darauf ab, dass eine allfällige Verweisung nur auf eine Gehaltsgruppe niedriger zulässig ist. Sind einem Versicherten nur Tätigkeiten einer noch niedrigeren Gehaltsgruppe möglich, ist eine Verweisung aufgrund des damit verbundenen sozialen Abstieges nicht zumutbar.

Dem Mitglied wären medizinischerseits nur noch Tätigkeiten eines Büroangestellten mit leichten Aufgaben (Beitragsgruppe C bzw. 2) möglich. Aufgrund der massiven urologischen Beschwerden des Klägers (neben zumindest 2maligem Selbstkatheterismus im Rahmen eines 4 Stunden Arbeitstages auch die Notwendigkeit einer Dusche) führte die berufskundliche Sachverständige zudem aus, dass hierfür ein besonderes soziales Entgegenkommen des Arbeitgebers erforderlich wäre.

Da dem Kläger aufgrund seiner Einschränkungen nur Tätigkeiten einer wesentlich niedrigeren Gruppe im Gehaltsschema zumutbar wären, und dieser Zustand medizinisch auch nicht mehr besserbar ist, wurde dauernde Berufsunfähigkeit festgestellt.

Die Feststellung der Berufsunfähigkeit ermöglicht es dem Mitglied, nun in geordneter Weise die Beendigung seines Dienstverhältnisses zu betreiben, dies mit der Sicherheit, dass er bei definitiver Antragstellung auf die Pensionsleistung auch einen positiven Bescheid erhalten wird.

Die Pensionsversicherung hält sich entsprechend einer Dienstanweisung für den Zeitraum von 18 Monaten ab Feststellung der Berufsunfähigkeit an diese gebunden (bei vorübergehender Invalidität nur 6 Monate!!). Sollte ein Versicherter jedoch längere Zeit bis zu einem Pensionsantrag verstreichen lassen, besteht die Möglichkeit, dass wiederum eine medizinische Begutachtung erfolgt.

REHABILITATIONSGELD

In manchen Verfahren geht es um die Klärung der Leistung des Rehabilitationsgeldes. Es wurde die erste OGH-Judikatur zum Teilrehabilitationsgeld und Erwerbseinkommen in einem Rechtsakt der AK Tirol gesprochen.

Dem Kläger wurde nach längerem Invaliditätspensionsverfahren rückwirkend das Rehabilitationsgeld ab 01.06.2021 zuerkannt. Er befand sich während der gesamten Dauer des Verfahrens in einem aufrechten Dienstverhältnis. Das Einkommen aus diesem Dienstverhältnis wurde für die Bemessung des Rehabilitationsgeldes herangezogen. Strittig war, ob dem Kläger für den Zeitraum vom 01.06.2021 bis 31.03.2023 ein Teilrehabilitationsgeld gebührt.

Die außerordentliche Revision wurde eingebracht, da bislang noch keine einheitliche Judikatur vorlag, ob bei Zusammentreffen von Rehabilitationsgeld und laufendem Entgelt, welches für die Bemessung des Rehabilitationsgeldes heranzuziehen ist, ein Teilrehabilitationsgeld gebührt.

§ 143a Abs 4 ASVG regelt den Fall, dass der Versicherte trotz vorübergehender Invalidität weiterhin ein Erwerbseinkommen bezieht. Trifft ein Anspruch auf ein Rehabilitationsgeld mit einem Einkommen über der Geringfügigkeitsgrenze zusammen, gebührt ein Teilrehabilitationsgeld. Nach den Ausführungen des OGH entsteht ein Anspruch auf Teilrehabilitationsgeld nur dann, wenn der Versicherte das Erwerbseinkommen aus einer Tätigkeit bezieht, die nicht für die Bemessung des Rehabilitationsgeldes maßgeblich ist.

Da der Versicherte im vorliegenden Fall im laufenden Entgeltbezug stand und keine „daneben“ ausgeübte Tätigkeit vorlag, wurde der Anspruch auf Teilrehabilitationsgeld verneint.

FORTSETZUNGSBERECHTIGUNG IN PFLEGEgeldVERFAHREN

In einem anderen Verfahren geht es um die Fortsetzungsberechtigung nach Tod der Klägerin in Pflegegeldverfahren.

In dieser Rechtssache hat eine 83-jährige Frau die Weitergewährung ihres befristet zuerkannten Pflegegeldes der Stufe 2 beantragt und lediglich die Stufe 1 ab 01.01.2024 erhalten. Gegen diesen Bescheid brachte die AK Tirol eine Klage am 05.04.2024 ein. Die Klägerin verstarb am 30.05.2024. Ex lege wird das anhängige Verfahren unterbrochen. Fortsetzungsberechtigt in diesen Verfahren sind v.a. Personen, die den Pflegebedürftigen überwiegend und unentgeltlich gepflegt haben. Das war in diesem Fall der Ehegatte – selbst Pflegegeldbezieher der Stufe 3 – der in der Parteieinvernahme angab, alles, was an Pflege möglich gewesen sei, für seine Gattin auch tatsächlich getätigt zu haben. Sie wohnten in einer Seniorenwohnanlage, die behindertengerecht eingerichtete Wohnräume hat, sodass die Ausführungen des Ehegatten glaubwürdig waren. Daraufhin wollte die Richterin einen Fortsetzungsbeschluss ausfertigen, dann verstarb der Ehemann. Ex lege ist das weitere Verfahren auch wieder unterbrochen und wird es nun an der Verlassenschaft des Fortsetzungsberechtigten liegen, das Verfahren fortzusetzen.

Der sozialrechtliche Rechtsschutz ist breit gefächert und wurden nur einige der anhängigen Rechtsprobleme erklärt.

§ neue
Rechtsschutzakten
1.387

LEHRLINGE & JUGEND



Beratungen in der AK Innsbruck und in den Bezirkskammern

Ganz grundsätzlich unterscheidet sich die Tätigkeit der Jugendabteilung im Zusammenhang mit Rechtsberatung und -vertretung etwa von jener der Arbeitsrechtlichen Abteilung dadurch, dass mit den jugendlichen Mitgliedern ein stärkerer persönlicher Kontakt aufgebaut wird, was teilweise zu monatelangen „Beziehungen“ über telefonische oder E-Mail-Kontakte führt. Die Mitarbeiter:innen der Jugendabteilung sind somit in arbeitsrechtlichen Fragen nicht nur als Experten und Rechtsvertreter gefragt, sondern auch als kundige Ansprechpartner, Betreuer und manchmal sogar als Seelentröster.

Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass die Jugendabteilung sowohl die Vertretung vor dem Arbeits- und Sozialgericht als auch in Insolvenzanlagen selbst durchführt. Dazu zählt neben der Einbringung von Klagen in erster und zweiter Instanz, dem Vorbereiten von Musterprozessen, dem Stellen von Exekutionsanträgen auch die Anmeldung von Forderungen beim Insolvenz-Entgeltfonds.

BEISPIELHAFT FÄLLE AUS DER BERATUNGS- UND VERTRETUNGSPRAXIS DER JUGENDABTEILUNG

Weibliche Mitarbeiterinnen in Autowerkstätten sind immer noch die Ausnahme. Wahrscheinlich fühlen sich immer wieder männliche Kollegen mit jämmerlichem Selbstbild in einer derartigen Situation überfordert. Darunter hatte ein Lehrling in der Ausbildung zur Kfz-Technikerin konkret zu leiden, als sie von einem Gesellen in der Werkstatt wiederholt belästigt und klar übergriffig behandelt wurde. Durch die Sensibilität der Geschäftsführung und das Eingreifen der Jugendabteilung konnte der Täter unschädlich gemacht und die Rahmenbedingung für eine Fortsetzung der Lehre geschaffen werden.

Die Rechtswirksamkeit einer einvernehmlichen Lehrvertragslösung ist an eine vorab erfolgte Belehrung durch die Arbeiterkammer geknüpft. So kann verhindert werden, dass ein Lehrling zu einer Unterschrift gedrängt wird, die ihn zur Unzeit den Lehrplatz kostet. In einem konkreten Fall einer Kfz-Werkstätte wurde zwar letztlich nicht die Trennung der Lehrvertragsparteien verhindert, aber der Zeitpunkt der Vertragslösung an die Möglichkeiten des Lehrlings betreffend Berufsschulbesuch und neuen Lehrplatz angepasst.

Gesetze sind wichtig, sie regeln unsere Rechtsbeziehungen, das gilt auch für Regelungen in Kollektivverträgen. Derartige Rechtsnormen sind bedauerlicherweise aber nicht immer glücklich formuliert, sodass es zu zahlreichen Unklarheiten kommt. Ein typisches Beispiel ist eine Bestimmung im Metallarbeiter-KV, wonach sich bei negativem Berufsschulbesuch die Entlohnung im nächsten Lehrjahr nicht erhöht. Diese Regelung ist an sich schon zweifelhaft; was aber, wenn der Betrieb den Lehrling im ersten Lehrjahr gar nicht in die erste Schulklasse schickt, sich die Symmetrie von Lehrjahr und Berufsschulbesuch also von vornherein nicht ausgeht? Zu einer längst fälligen gerichtlichen Klärung aller Fragen in diesem Zusammenhang kam es (vorerst) nicht, weil sich die Streitparteien auf eine Vergleichslösung einigten und der Lehrling immerhin 1.500,- Euro erhielt.

Dass weibliche Lehrlinge nach wie vor häufig mit Belästigungen und Anzüglichkeiten konfrontiert sind, ist traurige Realität und immer wieder Thema in der Beratungspraxis der Jugendabteilung. Aufgrund der Sensibilität der Thematik kann den Jugendlichen nicht immer zu einer offensiven Vorgangsweise geraten werden, weil mangels ausreichender Beweise der Schuss leicht nach hinten losgehen kann. So auch im Fall eines Bürolehrlings in einem Innsbrucker Handelsbetrieb.

Nicht nur Lehrverhältnisse beschäftigen die Jugendabteilung. Auch Ferialjobs und Pflichtpraktika führen zu Interventionen. So bei zwei Schülerinnen aus Niederösterreich, die ihr Pflichtpraktikum in einem Außerfern Hotel ableisteten. Nach einem wenige Tage dauernden Krankenstand nach einer Magen-Darm-Verstimmung wurden beide mündlich entlassen.

126

außergerichtliche Interventionen



in der AK Innsbruck und in den Bezirkskammern

Da es sich um befristete Dienstverhältnisse handelte, konnte die Kammer eine Kündigungsentschädigung bis zum Ende der Praktikumszeit, immerhin je knapp 2.000,- Euro, durchsetzen.

Auch die Qualität der Ausbildung selbst kommt in Beratungskontakten immer wieder zur Sprache. Eine angehende Oberländer Medienfachfrau beklagte sich über berufsfremde Tätigkeiten in ihrem Betrieb. Da sie aber den Lehrplatz nicht verlieren wollte, unterstützte sie die Jugendabteilung beim Verfassen einer schriftlichen Beschwerde an den Betrieb, die dann sogar zum Erfolg führte.

Manchmal fallen strenge Formvorschriften auch dem Dienstgeber auf den Kopf. So einer Oberländer Zahnärztin, die ihre Ordinationshilfe in Ausbildung während der Probezeit loswerden wollte. Da dies gemäß Kollektivvertrag aber nur schriftlich erfolgen kann und obendrein der letztmögliche Termin verabsäumt wurde, wurde Kündigungsentschädigung geltend gemacht. Dabei fiel auf, dass die Entlohnung ohnehin auf einer falschen Berechnungsgrundlage erfolgt war. Klagsweise konnten jedenfalls 3.300,- Euro einbringlich gemacht werden.

Die Geltendmachung offener Lohnansprüche zählt freilich zum Alltag der Jugendabteilung. Nur als Beispiel für viele der Fall eines Innsbrucker Gastronomielehrlings, der nach einem Wohnsitzwechsel sein Lehrverhältnis löste und erst nach Intervention durch die Jugendabteilung eine Endabrechnung inklusive Sonderzahlungen und offenem Urlaub erhielt.

Immer wieder ist das Gegenüber einer Intervention durch die Jugendabteilung nicht der Arbeitgeber bzw. der Lehrbetrieb, sondern beispielsweise die Berufsschule, wenn versucht wird, einen Lehrling doch noch in einem bestimmten Lehrgang unterzubringen, um eine zügige Fortsetzung der Ausbildung möglich zu machen.

Häufig geht es um Beendigungsansprüche im Zusammenhang mit der Lösung von Lehrverhältnissen. Im Fall einer Fitnessbetreuerin etwa erfolgte die Entlassung durch den Betrieb nicht nur unberechtigt, sondern auch formwidrig. Letzteren Mangel kann der Lehrling durch Akzeptanz der Lösung sanieren, die aufgrund der fehlenden Entlassungsberechtigung gebührenden Ansprüche mussten freilich gerichtlich geltend gemacht werden: Knapp 4.000,- Euro.

Nicht weniger als 10.000,- Euro erbrachte ein Rechtschutzfall für einen jungen Mann, der in einem Holzschlägerungsbetrieb beschäftigt wurde. Obwohl der Betrieb über keine Lehrberechtigung verfügt, meldete er seinen Mitarbeiter als Lehrling an und entlohnte ihn auch auf dieser Basis und das auch noch so unregelmäßig, dass sich der Jugendliche zur Vertragslösung gezwungen sah. Die Differenzansprüche sowie eine Reihe von Überstunden mussten beim Arbeits- und Sozialgericht eingeklagt werden.

Ein Lehrbetriebswechsel kommt häufig vor und führt nicht selten zu Missverständnissen. Das kann die Anrechnung der bisherigen Lehrzeit ebenso betreffen wie die Entlohnung. Ein Metallbaubetrieb im Großraum Innsbruck etwa übersah die über zweijährige Vorlehrzeit seines neuen Lehrlings in einem anderen Betrieb und konnte zur Richtigstellung der Entlohnung bzw. Nachzahlung der entstandenen Differenzen erst durch schriftliche Intervention seitens der Jugendabteilung veranlasst werden: 3.000,- Euro.

Die Leistung von Überstunden ist für jugendliche Lehrlinge grundsätzlich verboten. Daran halten sich freilich nicht alle Betriebe. Besonders drastisch der Fall eines Lebensmittel-Einzelhandels-Lehrlings, der wöchentlich bis zu 66 Stunden zu arbeiten hatte und auch über Monate auf Urlaub verzichten musste. Der Lehrling war völlig verschüchtert und die Eltern obendrein mit dem Chef befreundet. Trotz guter Beweislage musste eine

Klage unterbleiben. In der eigenen Kultur-Community möchte man sich eben nicht wehtun. Am Vergleichswege ergingen aber immerhin 2.000,- Euro.

Dass Lehrlinge Ohrfeigen bekommen, weiß man schon aus dem Märchen Dornröschen. Im wirklichen Leben kommt das zwar äußerst selten, aber eben doch vor, wie in einem vornehmen Innsbrucker Restaurant. Auch hier wollte der Lehrling weitergehende rechtliche Schritte (Schadenersatz, Strafanzeige) vermeiden. Die Jugendabteilung konnte ihm aber immerhin zu einem ordnungsgemäßen Betriebswechsel mit regulären Beendigungsansprüchen verhelfen.

Bei einem Fliesenlegerlehrling aus dem Bezirk Innsbruck-Land musste die Jugendabteilung dem Lehrbetrieb zur Kenntnis bringen, dass der anzuwendende Kollektivvertrag Taggelder vorsieht. Das war diesem nämlich neu und führte zu einer Nachzahlung von knapp 1.000,- Euro.

Nicht jede Entlassung eines Lehrlings ist unberechtigt. Manchmal ist es auch dem Lehrbetrieb unzumutbar, die Ausbildung fortzusetzen. In diesen Fällen kann auch die AK Jugendabteilung unter Umständen nicht mehr helfen. Anders aber im Fall eines Lehrlings im Einzelhandel-Telekommunikation, der tatsächlich keine Entlassungsgründe gesetzt hatte, weshalb die Klage auf Endabrechnung und Kündigungsentschädigung über knapp 4.000,- Euro auch erfolgreich war.

Besonders kreativ war die Einschätzung einer Öztaler Eisbude, die die Tätigkeit der jugendlichen Feriarbeiterin über 20 Stunden lang als unbezahlte Einschulungszeit ansah und für dieses Missverständnis immerhin 200,- Euro nachzahlen musste.

Eine besonders kuriose Geschichte trug sich in Osttirol zu: Wie im Tischlerberuf üblich, erfolgte auch bei diesem Lehrling die Vorfertigung des Gesellenstückes in der betrieblichen Werkstatt. Nicht nur, dass der Betrieb den Lehrling nach einem Arbeitsunfall (!) unberechtigt entlassen hat, er verweigerte auch die Herausgabe des halbfertigen Gesellenstückes, sodass die Lehrabschlussprüfung mit dem Standardstück am WIFI absolviert werden musste. Trotz einbehaltenem Gesellenstück stellte der Betrieb dem Lehrling dann für Material- und Werkzeug 2.400,- Euro in Rechnung. Die Rückzahlung dieser Summe vom Arbeitgeber musste gar gerichtlich eingeklagt werden.

Nicht erwähnt werden in dieser beispielhaften Aufzählung jene zahlreichen Fälle von Insolvenzvertretungen, wo sich die Arbeit der Jugendabteilung nicht nur auf die Geltendmachung von Ansprüchen beim Insolvenz-Entgeltfonds beschränkt, sondern oft wochenlange persönliche Begleitungen und Beratungen im Zusammenhang mit Berufsschulbesuch und Lehrplatzwechsel erforderlich machen.



Summe der Vertretungserfolge

€ 129.030

3 neue
Rechtsschutzakten

Vertretungserfolge:

Ergebnis außergerichtlicher Interventionen	€ 51.000
Ergebnis abgeschlossener Rechtsschutzakten	€ 21.050
Ergebnis erzielter Insolvenzgelder	€ 56.980

KONSUMENTENPOLITIK

AK KONSUMENTENSCHUTZ: INFORMATION, BERATUNG, INTERVENTION, RECHTSDURCHSETZUNG

Die AK Konsumentenschützer helfen, wenn Konsumenten nicht zu ihrem Recht kommen. Unternehmen, die besonders dreist agieren, negativ auffallen oder mit rechtlich unzulässigen Vertragsklauseln versuchen, Konsumenten zu übervorteilen, werden auch geklagt.

Im Bereich Konsumentenschutz kann die AK Tirol freiwillige Rechtsschutzdeckung für besondere, über den Einzelfall hinausgehende bzw. musterhafte Sachverhalte gewähren, um rechtlich unzulässigen Vorgangsweisen, die eine Mehrzahl von Konsumenten betreffen, effektiv zu begegnen oder in musterhaften Fällen für Rechtssicherheit zu sorgen.

BILANZ AK KONSUMENTENSCHUTZ 2024

**Gesamt 49.100 Beratungen und
2.463 außergerichtliche Interventionen.**

**Freiwilliger Rechtsschutz /
Vertretungen bei Gericht
gemäß AK Rechtsschutzregulativ:**

Führen von Musterklagen, Verbandsklagen sowie Übernahme von Passivdeckungen bei drohenden Klagen gegen Konsumenten.

Gesamt € 1,981.120,-
an Summe erzielter Vertretungserfolge,
davon € 1,160.140,-
erzielte außergerichtliche Vertretungserfolge
und € 820.980,-
erzielte gerichtliche Vertretungserfolge.

Zusätzlich konnten die AK Konsumentenschützer auch im Jahr 2024 mit rechtlichen Fachinformationen und wertvollen Tipps bei unklaren Ansprüchen oder zweifelhaften Forderungen effektiv „Hilfe zur Selbsthilfe“ leisten. Das brachte für Tiroler Konsumenten in Summe zusätzlich hunderttausende Euro an Ersparnis.

KONSUMENTEN-AUFREGER 2024

Ärger mit Dienstleistern

Probleme mit diversen Dienstleistern wie Handwerkern, Fitnessstudios, Beförderungsunternehmen, Kursanbietern oder diversen Freizeitdienstleistern wegen mangelhaften Leistungen, überhöhten Preisen oder unzulässigen Kündigungsmodalitäten führten auch 2024 zu vielen Konsumentenbeschwerden.

Ebenso war im Jahre 2024 ein starker Anstieg an Beschwerden zu (angedrohten) Besitzstörungsklagen bzw. Forderungen von „Vertragsstrafen“ wegen unzulässigem Parken zu verzeichnen.

Ärger beim Einkauf

Hohe Preise, insbesondere bei Lebensmitteln oder Drogerieartikeln, waren auch im Berichtsjahr 2024 häufig Grund für Beschwerden. Auch Anfragen zu mangelhaften Waren oder Dienstleistungen, Lieferverzögerungen, verweigerten Rücktrittsrechten oder Problemen bei der Durchsetzung von Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen waren 2024 stark vertreten.

Mangelhafte Reiseleistungen

Flugverspätungen, Flugannullierungen, Probleme oder unklare und überhöhte Gebühren bei der Buchung, zweifelhafte Buchungsplattformen oder Reisemängel wie Lärm und Schmutz führten auch im Jahre 2024 zu Konsumentenärger.

Online-Verträge

Eine Vielzahl an rechtlichen Auseinandersetzungen gab es 2024 auch bei Onlineverträgen. Ungewollte oder nicht bestellte Abos, fragwürdige oder überhöhte Gebühren, betrügerische Forderungen, Beschwerden zu nicht akzeptierten Vertragskündigungen, Verweigerung des gesetzlichen Widerrufsrechts, Beschwerden zu unklarer Vertragsgestaltung oder auch um irreführende Werbung waren häufige Beschwerdegründe.

§ 21

neue
Rechtsschutzakten

Finanzdienstleistungen

Fragen zu Kreditverträgen, Versicherungsverträgen oder Leasing, Probleme mit undurchsichtigen Finanzprodukten oder fragwürdigen Veranlagungs- oder Versicherungsberatungen, Beschwerden zu hohen Spesen und Gebühren, unklare Vertragsklauseln oder Fragen zu Mahnungen, Inkassoforderungen oder Stundungsmöglichkeiten bei Zahlungsschwierigkeiten: Auch 2024 waren die Expert:innen der AK Tirol im Bereich Finanzdienstleistungen oft gefragt.

Handy und Internet

Auch unklare oder überhöhte Rechnungen, Probleme bei der Kündigung, Preiserhöhungen aufgrund von Indexanpassungen, intransparente Vertragsgestaltung oder auch überhöhte Kosten bei Zahlungsverzug gaben oft Anlass zu Konsumentenbeschwerden.

AUSGEWÄHLTE FÄLLE IM RAHMEN DES AK RECHTSSCHUTZES 2024

Freiwilliger Rechtsschutz – Patientenrecht / erfolgreicher Vergleich

In dieser für die betroffene Patientin insgesamt dramatischen Patientenrechtsangelegenheit (schwere Dauerschäden) hat die AK Tirol freiwillige Rechtsschutz-Deckung übernommen. Nach einem sehr komplexen mehrjährigen Gerichtsverfahren hat das Landesgericht Innsbruck in erster Instanz sowie auch das Oberlandesgericht Innsbruck ein für die betroffene Patientin sehr erfreuliches (Zwischen-)Urteil – Haftung dem Grunde nach – erlassen. Daraufhin hat die Gegenseite ein Vergleichsangebot in Höhe von gesamt € 80.000,- gelegt. In Anbetracht des Umstandes, dass nicht vorhersehbar ist, wie das Gericht im fortgesetzten Verfahren (Schadenersatz der Höhe nach) entscheiden wird, wurde dem Vergleich zugestimmt und konnte damit das für die betroffene Patientin sehr belastende gerichtliche Verfahren höchst erfolgreich abgeschlossen werden.

Freiwilliger Rechtsschutz / ParkDepot GmbH (passive Rechtsschutzdeckung)

Eine Konsumentin ist zu einer Tankstelle gefahren und hat nach Abschluss des Tankvorgangs am Automaten die Rechnung mittels Debitkarte bezahlt. Unmittelbar danach hat sie das Auto auf die Seite gefahren und im Auto sitzend noch einige E-Mails beantwortet. Kurze Zeit später erhielt sie eine Zahlungsaufforderung der ParkDepot GmbH über € 80,- als Vertragsstrafe, da sie, entgegen den am Gelände aushängenden Bestimmungen, gegen die mit ihr getroffene Vereinbarung zur Benützung des Geländes verstoßen bzw. unzulässig lange geparkt habe, wobei eine Besitzstörung gar nicht behauptet wurde. Da Beschwerden zu Forderungen rund um Besitzstörungen und Vertragsstrafen im Jahr 2024 stark angestiegen sind, der konkrete Beschwerdefall über den Einzelfall hinausging, die Forderung rechtlich höchst fragwürdig war und es bei derartigen Sachverhalten noch keine gesicherte Rechtsprechung gibt, wurde (passive) Rechtsschutzdeckung im Falle einer Klage gewährt. Eine Klage wurde in der Folge nicht eingebracht und konnte der Rechtsschutzfall damit positiv abgeschlossen werden.

Freiwilliger Rechtsschutz / Swispoint Sales AG (passive Rechtsschutz-Deckung)

Mehrere betroffene Konsumenten wurden von der Swispoint Sales AG, einem Unternehmen mit Firmensitz in der Schweiz, telefonisch hinsichtlich Zeitschriftenabonnements kontaktiert, obwohl sie keine Einwilligung zum Erhalt von Werbeanrufen erteilt hatten. Nach Erhalt von Rechnungen in Höhe von mehreren Hundert Euro erklärten sie ihren Rücktritt von einem (allenfalls abgeschlossenen) Vertrag. Dennoch verschickte das Unternehmen sowie ein beauftragtes Inkassobüro Mahnungen, es wurde sogar mit Negativeinträgen betreffend Bonität sowie einer Kontopfändung gedroht. Es handelte sich hier um klassische und musterhafte Fälle von Betroffenen, die von unseriösen Werbe- bzw. „Keilermethoden“ eines Unternehmens betroffen waren. Das Unternehmen setzt Betroffene mit nachdrücklichen Forderungen regelmäßig unter Druck, um eine Zahlung zu erhalten. Um die Betroffenen davor zu bewahren, aufgrund des Forderungsdrucks eine Zahlung zu leisten, wurde passive Rechtsschutzdeckung im Falle einer Klage in Österreich gewährt. Auch in diesen

Fällen erfolgte letztlich keine Klage und konnten die Fälle somit positiv erledigt werden.

Freiwilliger Rechtsschutz / BAWAG PSK

Vom Konto eines Konsumenten wurde im Zuge eines „Phishing-Angriffs“ ein Betrag in Höhe von insgesamt 9.660,- Euro abgebucht. Er informierte umgehend seine Bank. Diese erklärte, dass man nichts mehr machen könne und riet dem Betroffenen zur polizeilichen Anzeige. Es handelte sich in diesem Fall um einen sogenannten „SIM-Swap-Betrug“, bei dem die Täter die SIM-Karte ihrer Opfers über einen Vorwand und Trick beim Provider sperren und sich die Rufnummer auf eine eSIM in einem tätereigenen Handy umleiten lassen. Ab diesem Zeitpunkt haben die Täter vollen Zugriff auf sämtliche sensiblen Transaktionscodes zum Auslösen von Online-Zahlungen, das Opfer selbst merkt gar nichts davon. Die BAWAG PSK hat in diesem Fall vorerst dem Konsumenten die Schuld angelastet, dies allerdings ohne weitere nähere Begründung. Nach mehrfachen Interventionen sowie ausführlicher rechtlicher Argumentation und Nachweisführung ist es gelungen, die verlangte Kontoberichtigung sowie Rückerstattung des gesamten abgebuchten Betrages in Höhe von 9.660,- Euro zu erreichen und den Fall noch vor einer Klageeinbringung zu lösen.

 **49.100**

**Beratungen in der AK Innsbruck
und in den Bezirkskammern**



2.463

**außergerichtliche Interventionen
in der AK Innsbruck
und in den Bezirkskammern**



Summe der Vertretungserfolge

€ 1,981.120

**Vertretungserfolge:
Ergebnis
außergerichtlicher
Interventionen
€ 1,160.140**

**Ergebnis
abgeschlossener
Rechtsschutzakten
€ 820.980**

WOHN- & MIETRECHT

RECHTLICHE UNTERSTÜTZUNG DURCH BERATUNG IN MIET- UND WOHNRECHTLICHEN FRAGEN

Ein Großteil der Kundenkontakte betrifft die Rechtsberatung in miet- und wohnrechtlichen Fragen. Unsere Mitglieder holen sich in erster Linie rechtliche Informationen bei sich stellenden miet- und wohnrechtlichen Fragen ein, um in weiterer Folge zunächst selbst bestehende Problemsituationen zu lösen.

In mietrechtlicher Sicht stellen sich Fragen zur Erhaltung, Mängeln in der Mietwohnung, Beschädigungen und Kautionsforderungen oder das Problem einer hohen Betriebs- und Heizkostennachforderung. Die Sachverhalte werden stets komplexer, Verträge sind oft unklar oder die aktuelle Rechtsprechung vielen Mitgliedern nicht bekannt. Die Arbeiterkammer Tirol unterstützt ihre Mitglieder dadurch, die Rechtslage zu erklären und, für viele Mitglieder wichtig, pragmatische Lösungsansätze zu erarbeiten.

In Wohnungseigentumsgemeinschaften treffen oft Interessen der einzelnen Miteigentümer aufeinander und ergeben sich hier etwa Fragen zur Erhaltung, Umbau, Umwidmung, Nutzung von Flächen, Beschlussfassung, Rücklage oder zum Verwalter. Letzterem kommen nach dem WEG zahlreiche Rechte, aber auch Pflichten zu, wie etwa zur Legung einer verständlichen, vollständigen und richtigen Jahresabrechnung.

Ein weiterer Schwerpunkt der Abteilung liegt in der Prüfung von Mietverträgen, Miet- oder Kaufanboten, Bauträgerverträgen sowie Kaufverträgen für bestehende Wohnungen. Viele unserer Mitglieder suchen Informationen und rechtliche Aufklärung, um ihre Rechte und Pflichten besser zu verstehen. Besonders im Bereich des Wohnungseigentumsgesetzes treten häufig Fragen zu Beschlussfassungen, Umbauten sowie zur Bestellung und Kündigung von Verwaltern auf. Im Mietrecht holen sich unsere Mitglieder regelmäßig Tipps zur Rückstellung der Mietwohnung, um eine reibungslose Beendigung des Mietverhältnisses zu gewährleisten. Im vergangenen Jahr war die Prüfung von Mietvorschreibungen, Mietzinserhöhungen und Betriebskostenabrechnungen besonders gefragt.

Unser Serviceangebot umfasst auch die Überprüfung von Verträgen, einschließlich Miet-, Kauf- und Bauträgerverträgen sowie Provisionsvereinbarungen mit Immobilienmaklern. Jährlich nutzen zahlreiche Mitglieder dieses Angebot. Insgesamt wurden 582 Miet-, Kauf-, Bauträger- und Wohnungseigentumsverträge geprüft, wodurch unsere Mitglieder mehr als € 150.000,- einsparen konnten. Angesichts von Kaufpreisen bis zu einer Million Euro sparen unsere Mitglieder mehrere hundert Euro, die solche Prüfungen bei Rechtsanwälten kosten würden.

AUSSERGERICHTLICHER RECHTSSCHUTZ DURCH DIE ARBEITERKAMMER TIROL IM INTERVENTIONSWEG

Bestehen Probleme mit Vermietern oder sonstigen Vertragspartnern unserer Mitglieder, vertritt die Miet- und Wohnrechtsabteilung auch außergerichtlich mittels sogenannter Intervention. Außergerichtliche Vertretungen erfolgen in allen Bereichen des Miet- und Wohnrechts, beispielsweise im Mietrecht (Betriebs- und Heizkostenabrechnung, Kaution, Mängel in der Mietwohnung, Mietzinsminderung und die Rückstellung der Mietwohnung), im Gewährleistungsrecht (Wohnungseigentümer / Käufer bei Baumängeln gegenüber Bauträgern) oder aber auch gegenüber Immobilienmaklern (Rücktritt von Kauf- oder Mietanboten). Im Interventionsweg werden die Forderungen unserer Mitglieder geltend gemacht, um für unsere Mitglieder zu viel bezahltes Geld zurückzuholen. Es werden durch Interventionen Forderungen der Gegenseite abgewehrt oder aber die Ansprüche auf Reparatur, Instandhaltung oder Mietzinsminderung durchgesetzt. Dadurch werden auch langwierige, für unsere Mitglieder mit Kosten behaftete, Gerichtsverfahren meist vermieden.

**BEISPIELSFÄLLE DES JAHRES 2024
AUS DEM BEREICH DER
AUSSERGERICHTLICHEN VERTRETUNG
DURCH DIE ARBEITERKAMMER TIROL**

Ein Mitglied unterschrieb am selben Tag der Besichtigung einer Mietwohnung und ging am Tag der Besichtigung ein Mietverhältnis betreffend die eben besichtigte Wohnung ein. Zugleich mit Unterfertigung wurden von unserem Mitglied bereits eine Kautionsrückzahlung von € 3.000,-, die erste Monatsmiete von € 1.600,- sowie Vorauszahlungen von € 1.800,- bezahlt, wobei unser Mitglied im Anschluss daran vom Mietvertrag zurücktreten wollte. Durch die außergerichtliche Vertretung durch die Arbeiterkammer Tirol konnten unser Mitglied erfolgreich vom Mietvertrag zurücktreten und die geleisteten Zahlungen von gesamt € 6.450,- zurückgeholt werden.

Ein Mitglied wandte sich nach Beendigung des Mietverhältnisses mit einer vom Vermieter nachträglich geltend gemachten Indexierung des Mietzinses und daraus resultierenden Problemen mit der Kautionsrückzahlung an die Arbeiterkammer Tirol. Der Vermieter stützte seine Berechnungen nicht wie im Mietvertrag vorgesehen auf den Verbraucherpreisindex 2015, sondern legte seinen Berechnungen den Index für Strom, Gas und andere Brennstoffe zugrunde und machte die Valorisierung für bereits verjährte Zeiträume geltend. Durch das Einschreiten der Arbeiterkammer Tirol konnten daher Nachforderungen von € 5.500,- abgewendet werden und erhielt unser Mitglied noch € 610,- der erlegten Kautionsrückzahlung zurück.

In einem weiteren Fall wurde ein Mitglied nach Beendigung des Mietverhältnisses mit Forderungen des Vermieters betreffend aus seiner Sicht notwendiger Reparaturen und Anschaffungen konfrontiert, die insgesamt nicht nachvollziehbar waren. Der Vermieter machte die angeführten Forderungen aber erst mehr als ein Jahr nach Beendigung des Mietverhältnisses gegenüber unserem Mitglied geltend und übersah dabei die gesetzliche Frist zur gerichtlichen Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen aus einem Mietverhältnis. Durch Einschreiten der Arbeiterkammer Tirol konnten somit € 3.500,- an Forderungen abgewendet werden.

Ein Mitglied wandte sich unter Vorlage der Wertsicherungsklausel seines Mietvertrages und dem Nachzahlungsbegehren seiner Vermieterin an die Arbeiterkammer Tirol. Im Sinne der oberstgerichtlichen Rechtsprechung verstieß die Wertsicherungsklausel gegen das KSchG und konnte daher die Forderung von € 4.288,29 abgewehrt werden.

In einem anderen Fall wandte sich ein Mitglied mit einem Mieterhöhungsbegehren an die Arbeiterkammer Tirol. Die Vermieterin stützte das Begehren auf § 15a MRG, wobei der Mietgegenstand im Teilanwendungsbereich des MRG angesiedelt war und der Mieter über ein mündliches Mietverhältnis verfügte. Die Mieterhöhung wurde nach Intervention der Arbeiterkammer Tirol zurückgenommen, sodass sich unser Mitglied in den kommenden Jahren jedenfalls € 3.400,- an zusätzlichen Mietzahlungen erspart.

 **27.580**

**Beratungen in der AK Innsbruck
und in den Bezirkskammern**

FREIWILLIGER GERICHTLICHER RECHTSSCHUTZ

Die Arbeiterkammer Tirol unterstützt ihre Mitglieder durch die Möglichkeit der Gewährung von freiwilligem Rechtsschutz in musterhaften und berücksichtigungswürdigen Fällen. Aufgrund von Anlassfällen führt die Arbeiterkammer Tirol Musterverfahren zur Klärung von Rechtsfragen und trägt in diesen Fällen in der Regel das Kostenrisiko des Verfahrens.

BEISPIELSFÄLLE DES JAHRES 2024 AUS DEM BEREICH DES FREIWILLIGEN RECHTSSCHUTZES DURCH DIE ARBEITERKAMMER TIROL

Für zwei Mitglieder wurde freiwilliger Rechtsschutz gewährt, da ein gewerblicher Vermieter sich zur Rückzahlung eines Betriebskostenguthabens geweigert hat. Der Mietgegenstand unterliegt dem Vollenwendungsbereich des MRG und der Mietvertrag wurde im Juni 2023 schriftlich gekündigt. Die Rückstellung der Wohnung erfolgte sodann einvernehmlich am 02.10.2023. Am 18.10.2023 erhielten unsere Mitglieder die Betriebskostenjahresabrechnung für das Jahr 2022, die ein Guthaben von € 1.134,96 auswies. Die Verwalterin sicherte zunächst die Auszahlung zu, weigerte sich in der Folge aber mit der Begründung, dass den Mietern das Guthaben nicht mehr zustehe. Vor diesem Hintergrund wurde eine Mahnklage beim BG Innsbruck eingebracht.

In einem Verfahren für zwei Mitglieder wurde freiwilliger Rechtsschutz für ein Verfahren vor dem Obersten Gerichtshof gewährt. Gegenstand des Verfahrens sind Ansprüche unserer Mitglieder aus Strafzinsen nach dem BTVG.

In einem Fall wurde einem Mitglied passiver freiwilliger Rechtsschutz gegen einen gewerblichen Vermieter gewährt, der gegenüber unserem Mitglied Betriebskostenrückforderungsansprüche von € 9.188,89 außergerichtlich geltend gemacht hat. Für den Fall der Klagsführung durch den Vermieter wird die Arbeiterkammer Tirol das Verfahren über einen beauftragten Rechtsanwalt betreuen.

In einem weiteren Fall haben sich Mitglieder mit einer Betriebskostennachforderung von € 3.584,15 für die

Mietwohnung und € 374,53 für den gemieteten Parkplatz an die Arbeiterkammer Tirol gewandt. Infolge der Intervention durch die Arbeiterkammer Tirol wurden unsere Mitglieder von der Vermieterin unter Anwendung von Druck zum Abschluss eines neuen Mietvertrages bewegt, was misslang. In der Folge wurde freiwilliger Rechtsschutz seitens der Arbeiterkammer Tirol gewährt, zumal davon auszugehen ist, dass aufgrund aktueller Judikatur die Betriebskostenklausel des Mietvertrages unzulässig sein wird und unseren Mitgliedern daher statt einer Nachzahlung ein Rückforderungsanspruch zukommt.

In einem weiteren Fall wurde einem Mitglied freiwilliger Rechtsschutz gegen einen Immobilienmakler gewährt, der im Zuge der Vergabe von Eigentumswohnungen durch eine Gemeinde vom Bauträger eingeschaltet wurde und aus Sicht der Arbeiterkammer Tirol unzulässigerweise einen Provisionsanspruch geltend gemacht hat. Im Verfahren soll die bereits bezahlte Provision von € 8.600,- zurückgewonnen werden.

In einem Fall wurde einem Mitglied freiwilliger Rechtsschutz gegen einen Vertragserrichter und einen Baufortschrittsprüfer nach dem BTVG zur Einbringung einer Feststellungsklage zur Klärung von haftungsrechtlichen Fragen aufgrund bestehender Baumängel gewährt.

Für ein Mitglied wurde freiwilliger Rechtsschutz gegen einen Bauträger aufgrund von Mängeln bei verkauften Autoabstellplätzen gewährt.

In einem Fall wurde für ein Mitglied Klage zur Hereinbringung unzulässigerweise bezahlter Betriebskosten und -vorauszahlungen aufgrund einer nach dem KSchG ungültigen Betriebskostenklausel gewährt. Zunächst wurde der Anspruch von der gewerblichen Vermieterin außergerichtlich anerkannt, aber in weiter Folge bestritten, sodass der Klagsweg beschritten werden musste.



außergerichtliche Interventionen

293

IM JAHR 2024 ABGESCHLOSSENE RICHTLICHE RECHTSSCHUTZFÄLLE

Nach Abschluss eines Kaufvertrages betreffend eine Eigentumswohnung musste von unserem Mitglied festgestellt werden, dass die Wohnung trotz Zusage des Bauträgers, bestimmte bekannte Mängel zu sanieren, weiterhin mangelbehaftet ist. Der Kaufvertrag wurde rückabgewickelt, wobei unser Mitglied für die Sanierung der Wohnung finanziell stark belastet wurde. Durch Gewährung von freiwilligem Rechtsschutz wurden für unser Mitglied € 50.000,- zurückgeholt.

Ein Mitglied wandte sich aufgrund eklatanter Mängel in der Mietwohnung an die Arbeiterkammer Tirol. Neben Wassereintritten durch das Dach des Hauses musste vor allem Schimmelbildung festgestellt werden, da sich die Wohnung nicht ordnungsgemäß beheizen ließ. Die Arbeiterkammer Tirol brachte gegen die Vermieterin einen Antrag auf Durchführung von Erhaltungsmaßnahmen ein. Die Mieterin erhielt über € 100.000,- vom Vermieter dafür, dass sie das Mietverhältnis beendet hat.

In einem Fall wurde zwei Mitgliedern passiver Rechtsschutz gegen einen Immobilienmakler gewährt, der nachträglich Provisionsansprüche gegenüber unseren Mitgliedern geltend machte. Ursprünglich hatten die Verkäufer der Wohnung einen Alleinvermittlungsauftrag mit dem Immobilienmakler abgeschlossen. Unsere Mitglieder als Käufer meldeten sich im Juni 2023

auf ein Inserat des Immobilienmaklers und schlossen einen schlichten Vermittlungsauftrag ab. Es kam zu einem Besichtigungstermin und vom Immobilienmakler wurden verschiedenste Unterlagen übermittelt, es kam aber zu keinem Vertragsabschluss. In der Folge beauftragten die Verkäufer nach Ablauf des Alleinvermittlungsauftrags einen neuen Immobilienmakler mit der Vermittlung der Wohnung, es wurde ein neues Inserat mit einem neuen Preis geschaltet, sodass im Dezember 2023 ein Kaufvertrag zwischen unseren Mitgliedern und dem Verkäufer abgeschlossen wurde. Von den Käufern wurde eine Vermittlungsprovision an den neuen Immobilienmakler bezahlt. In der Folge forderte der zuvor beauftragte Immobilienmakler von unseren Mitgliedern € 9.600,- an zusätzlicher Provision. Durch Gewährung von freiwilligem Rechtsschutz konnten € 7.800,- an Kosten abgewendet werden.

In einem Fall wurde einem Mitglied freiwilliger Rechtsschutz aufgrund einer groben Pflichtverletzung des WE-Verwalters gewährt. Im Verfahren konnte nachgewiesen werden, dass die Abwicklung der Solarförderung eine massive Pflichtverletzung des Hausverwalters darstellte. Mit Sachbeschluss des Bezirksgerichtes wurde zudem der Verwaltungsvertrag aufgrund einer groben Pflichtverletzung aufgehoben. Unser Mitglied erhielt € 8.820,- an Förderungsleistungen zurück.



Summe der Vertretungserfolge

382.180

Vertretungserfolge:

**Ergebnis
außergerichtlicher
Interventionen
€ 196.000**

**Ergebnis
abgeschlossener
Rechtsschutzakten
€ 186.180**

100
JAHRE
GERECHTIGKEIT

AK *Tirol*



Gerechtigkeit lässt nicht nach.

Besonders in Krisenzeiten braucht es jemanden, der darauf schaut, dass es gerecht zugeht. Jetzt geht es darum, Österreich neu zu starten und die Menschen, die täglich daran mitarbeiten, zu stärken. Für sie setzt sich die Arbeiterkammer mit aller Kraft ein.

Vor der Krise, während der Krise und auch nach der Krise.

#FÜRIMMER

ak-tirol.com

Im Einsatz für die Gerechtigkeit

Die Leistungen der AK Tirol 2024



380.000

Mitglieder wurden von der AK Tirol vertreten und profitierten vom kostenlosen Service.



317.080

Beratungen wurden 2024 von den Profis der AK durchgeführt – so viele wie nie zuvor!



61,7 Mio. €

wurden 2024 für die Mitglieder erkämpft. Allen voran Arbeits- und Sozialrecht sowie Wirtschaft & Steuer.



29,5 Mio. €

beträgt die Summe der Vertretungserfolge vor Gericht. Jeder Euro an AK Solidarbeitrag ist damit gut investiert!



104.330

Beratungen wurden im vergangenen Jahr allein in den neun AK Bezirksaußenstellen durchgeführt.



80 Mio. €

erzielte die AK Tirol an Stromkostenentlastung für die Tiroler:innen durch Vergleiche mit TIWAG und IKB.

Arbeiterkammer Tirol

Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck

www.ak-tirol.com

info@ak-tirol.com

AK Tirol in den Bezirken:

Imst, Rathausstraße 1, 6460 Imst

Kitzbühel, Rennfeld 13, 6370 Kitzbühel

Kufstein, Arkadenplatz 2, 6330 Kufstein

Wörgl, Bahnhofplatz 6, 6300 Wörgl

Landeck, Malsersstraße 11, 6500 Landeck

Osttirol / Lienz, Beda-Weber-Gasse 22, 9900 Lienz

Reutte, Mühler Straße 22, 6600 Reutte

Schwaz, Münchner Straße 20, 6130 Schwaz

Telfs, Moritzenstraße 1, 6410 Telfs

AK Servicenummer:

Tel. 0800/22 55 22