

Antrag Nr. 26

der Fraktion sozialdemokratischer GewerkschafterInnen
an die 172. Hauptversammlung der Bundesarbeitskammer
am 23. Juni 2022

VERPFLICHTENDE KONTAKTMÖGLICHKEITEN FÜR KONSUMENTEN/-INNEN SICHERSTELLEN

Bereits vor der Pandemie haben sich Konsumenten/-innen beim Konsumentenschutz darüber beschwert, dass Online-Firmen (meist aus dem Energie-, Telekommunikation-, und Reisebereich) sowie Internetplattformen oftmals telefonisch nur sehr schwer bis gar nicht erreichbar sind. Die Covid-19 Krise hat die diesbezüglichen Anfragen von Kunden/-innen massiv gesteigert. Viele Konsumenten/-innen haben berichtet, dass sie stundenlang bei Hotlines warten mussten und sehr oft aus der Leistung gefallen sind. Einige Unternehmen hatten ihre Telefone überhaupt abgeschaltet und waren so für eine rasche Klärung gar nicht erreichbar. Mailanfragen wurden häufig ignoriert oder mit automatisierten Antworten ohne eine Lösung für Betroffene abgetan. An den mangelhaften Kontaktmöglichkeiten hat sich bislang nur sehr wenig verändert. Viele Firmen stellen keine gesonderte Mailadresse oder/und Telefonnummer für Fragen oder Reklamationen zur Verfügung. Im Internet verstecken sich große Anbieter oder Plattformen sehr häufig hinter einer „virtuellen Wand“ aus unübersichtlichen Webseiten. Sie versuchen zusätzlich mit Listen häufig gestellter Fragen, unpersönlichen, automatischen Chatprogrammen und Formularen die Kontaktmöglichkeiten zu erschweren und somit Reklamationen zu minimieren.

Die Hauptversammlung der Bundesarbeitskammer fordert daher den Bundesminister für Konsumentenschutz auf, folgende Mindestanforderungen für die geeignete Kontaktaufnahme von Konsumenten/-innen bei Online-Unternehmen und jenen Unternehmen, die keine oder kaum Niederlassungen haben und somit einen Kundenverkehr nicht oder nur unzureichend zur Verfügung stellen, festzulegen:

Jedes Unternehmen muss eine Mailadresse, Postadresse und mindestens eine kostenlose Telefonnummer für Reklamationen/Kundenanfragen zur Verfügung stellen.

Die Kontaktdaten müssen auf der Webseite leicht auffindbar und gut sichtbar sein.

Eine Information über die vorhandenen Kontaktmöglichkeiten ist bei Vertragsabschluss nachweislich in geeigneter Form an die Verbraucher/-innen zu übermitteln.

Die Erreichbarkeiten müssen entsprechend gewährleistet und überprüft werden.

Verstöße müssen rasch und wirkungsvoll von Behörden geahndet werden.

Angenommen <input checked="" type="checkbox"/>	Zuweisung <input type="checkbox"/>	Ablehnung <input type="checkbox"/>	Einstimmig <input checked="" type="checkbox"/>	Mehrheitlich <input type="checkbox"/>
--	------------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------------