

## Kostenlose Hilfe in ganz Europa

### Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum  
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at

### Grenzüberschreitendes Beschwerdeformular

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte ein „Grenzüberschreitendes Beschwerdeformular“ aus:  
<http://www.europakonsument.at/ecc-beschwerde/>  
Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

### Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81  
Montag, Dienstag, Donnerstag: 9.00 – 12.30 Uhr

### Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

### Europakonsument Online

Auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an und Sie werden regelmäßig und kostenlos mit den neuesten Meldungen versorgt.

## Links

Europäische Kommission – Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren  
[http://ec.europa.eu/consumers/ecc/about\\_ecc\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/about_ecc_de.htm)

Europäische Kommission – Vertretung in Österreich  
<http://ec.europa.eu/austria>

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK), Sektion Konsumentenpolitik  
[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

Verein für Konsumenteninformation – Testmagazin KONSUMENT  
[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

Verein für Konsumenteninformation – Bereich Recht  
[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte  
[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich  
[www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

## Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Foto Strejman/Shutterstock.com  
Druck Bernsteiner Print Company GmbH, 1220 Wien



Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet:  
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Co-funded by  
the European Union

Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden. Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich. Die Inhalte dieser Broschüre stellen keine offizielle Stellungnahme der Europäischen Kommission dar. Verbindliche Interpretationen des Gemeinschaftsrechts können nur vom Europäischen Gerichtshof abgegeben werden.

# Ärger im Ausland Hilfe zu Hause

Profis helfen bei  
grenzüberschreitenden  
Verbraucherproblemen in Europa

[www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)



Co-funded by  
the European Union

## Ärger im Ausland – Hilfe zu Hause

---

Verbraucher haben in der Europäischen Union zahlreiche Rechte und Möglichkeiten. Nur wer diese Vorteile kennt, kann sie auch nutzen. Das Europäische Verbraucherzentrum steht Ihnen rasch und unbürokratisch für Auskünfte bei grenzüberschreitenden Konsumentenproblemen zur Verfügung. Mit Hilfe unserer internationalen Partnerorganisationen bieten wir überdies die Möglichkeit, Streitfälle an Schlichtungsstellen in ganz Europa weiterzuleiten.

Das **Europäische Verbraucherzentrum Österreich** (European Consumer Centre Austria) ist eine Informations- und Beratungsstelle, die vom Verein für Konsumenteninformation und der Europäischen Kommission im Rahmen der Informationsnetze der Europäischen Union eingerichtet wurde.

## Unser Service

---

Wir beraten und informieren Sie zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen wie etwa

- Online-Shopping
- Gewährleistungs- und Garantieansprüche beim Kauf einer Ware im Ausland
- Rücktrittsrechte
- Reisen und Fluggastrechte
- Timesharing
- Autoimport innerhalb der EU
- Urlaub mit dem Mietwagen
- grenzüberschreitender Zahlungsverkehr (Auslandsüberweisungen)
- Streitbeilegung ohne Gericht – Zugang zu Schlichtungsstellen in Europa
- Werbeveranstaltungen und Verkaufsfahrten
- Versandhandel
- Gewinnspiele und Glücksspiele

## Einkaufen und Reisen ohne Grenzen

---

Wir informieren und helfen bei Problemen

Durch den stetig wachsenden Europäischen Binnenmarkt wird es immer einfacher, Geschäfte in ganz Europa zu tätigen. Dies hat nicht nur Vorteile. Bei Reklamationen gegen ausländische Unternehmen ist es in vielen Fällen schwierig, sein Recht durchzusetzen und eine brauchbare Lösung zu finden.

Hier bieten wir unsere Hilfe an: Als Teil eines europaweiten Netzwerkes verfügen wir über enge Kontakte zu Verbraucherzentren in allen EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen und Island und können Ihnen so bei der außergerichtlichen Durchsetzung Ihrer Rechte im europäischen Ausland behilflich sein.

## EU-Dienstleistungsrichtlinie

---

Das Europäische Verbraucherzentrum nimmt seit dem 1. Jänner 2010 die Informationsaufgaben nach der Dienstleistungsrichtlinie für Verbraucherinnen und Verbraucher wahr. Sollten Sie grenzüberschreitend Dienstleistungen in Anspruch nehmen, können Sie sich vor Vertragsabschluss bei dem Europäischen Verbraucherzentrum Österreich diesbezüglich erkundigen.

Herr H. baut ein Einfamilienhaus. Für einen Teil der Bauarbeiten möchte er eine Firma aus Ungarn beauftragen. Um eine informierte Entscheidung treffen zu können, ersucht er um Auskunft, ob die Firma in Ungarn eine Gewerbeberechtigung und eine Berufshaftpflichtversicherung benötigt und welche Qualitätsnachweise zu erfüllen sind. Weiters möchte er wissen, welches Recht in seinem Fall anzuwenden ist und ob er das Unternehmen im Streitfall auch in Österreich klagen kann. Zu guter Letzt ersuchte er um Auskunft, ob es bereits Beschwerden gegenüber der Firma gab. Gemeinsam mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Ungarn konnten dem Verbraucher oben genannte Informationen zur Verfügung gestellt werden.

## Gleichbehandlungsgebot

---

Ungerechtfertigte Diskriminierungen aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit sind seit der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der Europäischen Union verboten. Der Begriff der Dienstleistung wurde dabei mit Bedacht sehr weit gefasst und betrifft auch den Vertrieb von Gütern (Einzelhandel).

Eine Konsumentin aus Österreich wollte für ihren Urlaub auf Hawaii einen Mietwagen über die deutsche Webseite eines international tätigen Mietwagenunternehmens buchen. Die Buchung wurde der Konsumentin nicht gestattet, da sie keinen Wohnsitz in Deutschland aufweisen konnte. Der Vertragsabschluss wurde der Konsumentin nur über die österreichische Webseite zu einem höheren Preis angeboten. Nach einer Intervention des Europäischen Verbraucherzentrums wurde die Buchung des Mietwagens über die deutsche Webseite zum günstigeren Preis gestattet.

Sollte ein Unternehmen einen Vertragsabschluss aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit verweigern und keine schlüssige Begründung dafür liefern, bietet das Europäische Verbraucherzentrum seine Unterstützung an.

## Außergerichtliche Streitbeilegung in Europa

---

Unser Tätigkeitsbereich ist auf Verbrauchergeschäfte, also Geschäfte zwischen Konsumenten und Unternehmern, beschränkt. Für Fragen, die sich aus Geschäften zwischen zwei Unternehmen bzw. zwischen zwei Privatpersonen ergeben, können wir daher nicht tätig werden.

Neben der Intervention beim betroffenen Unternehmen bieten wir überdies die Möglichkeit an, Streitfälle an Schlichtungsstellen in ganz Europa weiterzuleiten, um eine rasche und außergerichtliche Erledigung von Verbraucherstreitigkeiten zu ermöglichen.