

## Kostenlose Hilfe in ganz Europa

### Kontakt

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

### Brauchen Sie Hilfe?

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 das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus:  
<http://www.europakonsument.at>  
Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

### Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81  
Montag – Freitag 9.00 – 15.00 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>

Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea)  
<http://ec.europa.eu/chafea/>

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK), 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)

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  
Fotos Piotr Krzeslak/Shutterstock.com  
Druck Bernsteiner Print Company GmbH, 1220 Wien

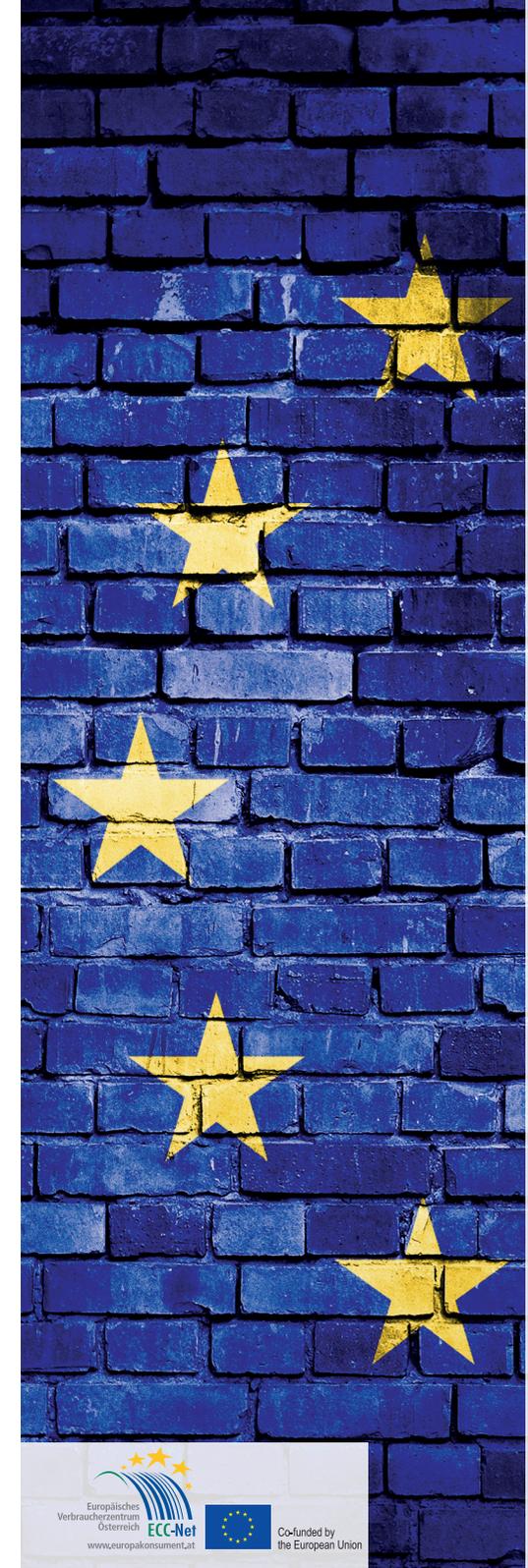


Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet  
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Co-funded by  
the European Union

Diese Broschüre entstand im Rahmen der Tätigkeiten des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Dieses Netzwerk wird über das Verbraucherprogramm (2007 – 2013) von der Europäischen Union gefördert. Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann der Verfasser dieser Broschüre für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden. Der Inhalt dieser Broschüre wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich verfasst und liegt in dessen Verantwortungsbereich. Sie spiegelt weder die Meinung der Europäischen Kommission noch die der Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Weder die Europäische Kommission noch die Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich. Verbindliche Interpretationen des Gemeinschaftsrechts können nur vom Europäischen Gerichtshof abgegeben werden.



**Grenzenloses Einkaufen in Europa**  
Hindernisse im Binnenmarkt

## Diskriminierung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit

---

Viele Konsumenten beschwerten sich beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ), dass sie aufgrund ihres österreichischen Wohnsitzes im EU-Ausland angebotene Waren oder Dienstleistungen entweder gar nicht erwerben können oder dafür deutlich höhere Preise zahlen sollen.

Frau A. etwa wollte über einen deutschen Webshop ein Kinderbett beziehen. Die Bestellung wurde von dem Onlinehändler mit der Begründung verweigert, dass das Produkt nur an Konsumenten mit Wohnsitz in Deutschland verkauft würde.

Herr B. berichtete über einen ähnlichen Fall. Hier sollte über die Verkaufsplattform eines deutschen Onlinehändlers ein spezieller Klebstoff bestellt werden. Nach Eingabe der Lieferadresse in Österreich sah sich der Konsument plötzlich mit der Meldung konfrontiert, dass der von ihm gewünschte Artikel nicht an die von ihm eingegebene Adresse geliefert werden könne. Er müsse eine Versandadresse in Deutschland angeben oder die Bestellung löschen.

Frau C. wollte für ihren Urlaub auf Hawaii einen Mietwagen auf der deutschen Website eines international tätigen Mietwagenunternehmens buchen. Der Wagen war hier um 86 Euro günstiger als auf der österreichischen Website des Autoverleihers, zudem waren auch die Konditionen kundenfreundlicher. Die Buchung wurde der Konsumentin mit der Begründung verweigert, dass sie keinen Wohnsitz in Deutschland vorweisen könne.

## Gleichbehandlungsgebot

---

In allen genannten Fällen setzten sich die Anbieter über geltendes Recht hinweg. Die EU hat die Dienstleistungsrichtlinie mit 1. Jänner 2010 in Kraft gesetzt. In Österreich ist sie durch das am 22. November 2011 in Kraft getretene Dienstleistungsgesetz in nationales Recht umgesetzt worden. Seit diesem Zeitpunkt sind ungerechtfertigte Diskriminierungen aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit in der Europäischen Union verboten. Das Diskriminierungsverbot bezieht sich explizit auf privatwirtschaftlich tätige Unternehmen. Der Begriff der Dienstleistung wurde dabei mit Bedacht sehr weit gefasst und betrifft auch den Vertrieb von Gütern (Einzelhandel).

## Ausnahmen möglich

---

Eine Ungleichbehandlung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit darf es allerdings dann geben, wenn sie

sich durch objektive und nachprüfbare Kriterien begründen lässt, beispielsweise bei Preisdifferenzen durch unterschiedliche Mehrwertsteuersätze in den verschiedenen EU-Ländern.

Die Verweigerung des Downloads eines Musikstückes oder eines E-Books kann etwa rechtfertigt sein, wenn der betreffende Händler in dem Land, in dem der Konsument seinen Wohnsitz hat, nicht über die erforderlichen Lizenzen und Verwertungsrechte verfügt.

## Vertragsabschluss fordern

---

Da dies jedoch für den Konsumenten nicht ohne Weiteres nachvollziehbar ist, sollte man einen Händler, wenn er eine Bestellung oder Buchung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit verweigert, in jedem Fall auf das Diskriminierungsverbot hinweisen und einen Vertragsabschluss schriftlich einfordern.

## Unterstützung beim Europäischen Verbraucherzentrum

---

Weigert sich der Händler dennoch und kann er keine nachvollziehbaren Gründe angeben, bietet das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Unterstützung an. Das EVZ klärt ab, ob die Ungleichbehandlung rechtmäßig ist oder nicht, und interveniert gegebenenfalls.

In der Vergangenheit konnten so zahlreiche Beschwerdefälle positiv erledigt werden:

Ein Konsument aus Österreich erwarb etwa ein Navigationssystem mit dem Angebot eines kostenlosen Kartenupdates für drei Jahre. Als er das Update in Anspruch nehmen wollte, wurde ihm mitgeteilt, dass dies für Konsumenten mit Wohnsitz in Österreich nicht möglich sei. Nach einer Intervention des EVZ schaltete das Unternehmen das Update auch für den Konsumenten aus Österreich frei.

Ein international tätiges Technologieunternehmen bot ein Notebook in Zusammenhang mit einer sogenannten Cashback-Aktion an. Allen Kunden, die sich registrierten und die Kaufunterlagen einreichten, wurde eine Rückerstattung von 50 Euro pro gekauftes Gerät versprochen. Einer österreichischen Konsumentin wurde die Rückerstattung mit der Begründung verweigert, dass sie dazu ein deutsches Bankkonto und einen Wohnsitz in Deutschland benötige. Nach einer Intervention des EVZ wurde der Konsumentin die Preisdifferenz erstattet.

Eine Konsumentin aus Österreich erwarb bei einem Handelsunternehmen in Wien eine Packung Pralinen. Anlässlich des 50-Jahr-Jubiläums dieses Produktes hatte die Herstellerfirma in 50 Packungen eine Gewinnzusage über je 1.000 Euro versteckt.

Die Konsumentin hatte Glück und kontaktierte die Herstellerfirma, um ihren Gewinn einzulösen. Das Unternehmen verweigerte die Auszahlung mit der Begründung, dass das Gewinnspiel nur in Deutschland veranstaltet werde und der Gewinnanspruch nicht für Konsumenten mit einem Wohnsitz in Österreich gelte. Die Konsumentin beschwerte sich beim EVZ. Nach dessen Intervention zahlte das Unternehmen den Gewinn aus.

## Ungerechtfertigte Diskriminierungsfälle melden

---

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

Diskriminierungsfälle können dem Europäischen Verbraucherzentrum Österreich über das Beschwerdeerledigungsfeld auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) oder auch per E-Mail an [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at) mitgeteilt werden. In die Betreffzeile bitte „Diskriminierung im Binnenmarkt“ eingeben.

Sie können Beschwerdefälle auch telefonisch unter (01) 588 77-81 oder postalisch melden: **Europäisches Verbraucherzentrum Österreich, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien.**

## Kurz & Knapp

---

- **Diskriminierungsverbot.** Vor allem beim Onlinehandel kommt es immer wieder zu einer Diskriminierung, weil Konsumenten aus Österreich der Vertragsabschluss aufgrund ihres Wohnsitzes und der Staatsangehörigkeit verweigert wird. Dies ist – sofern keine sachlichen Rechtfertigungsgründe vorliegen – gesetzlich verboten. Konsumenten können den Vertragsabschluss schriftlich einfordern.
- **Preisunterschiede.** Unterschiedliche Preise für Waren oder Dienstleistungen, die innerhalb der EU gehandelt werden, sind nur dann gerechtfertigt, wenn objektive und nachprüfbare Kriterien vorliegen, beispielsweise unterschiedliche Mehrwertsteuersätze.
- **EVZ.** Sollte ein Unternehmen einen Vertragsabschluss aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit des Konsumenten verweigern und keine schlüssige Begründung dafür liefern, bietet das EVZ seine Unterstützung an.