

Gemeinsam stärker über Grenzen hinweg

Wie in Europa Behörden für den
Verbraucherschutz zusammenarbeiten



Europäisches
Verbraucherzentrum
Österreich



Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa

Probleme bei Onlinebestellungen

Vernetzte Behörden zum Schutz Ihrer Interessen

Viele haben es erlebt: Es wird einem ein Vertrag oder ein Abo untergejubelt, Verbraucherrechte wie etwa das Rücktrittsrecht im Fernabsatz werden kalt missachtet, bestellte Waren nicht geliefert oder eine gebuchte und bezahlte Leistung nicht erbracht.

Selbst wenn im besten Fall eine Organisation des Verbraucherschutzes helfen konnte, liest man auf Bewertungsplattformen, dass es anderen genauso ergangen ist. Das Unternehmen ist nicht erreichbar, macht unbeeindruckt weiter, oder hat nur den Namen gewechselt und wendet die gleiche Masche von einer anderen Webseite aus an. Da stellt sich die Frage: Warum wird dagegen nichts unternommen? Wieso findet diese Methode weitere Opfer? Als Antwort möchten wir ein wenig bekanntes System zur Abstellung von Verstößen vorstellen, welches gegen die Verursacher:innen solcher Rechtsverletzungen vorgeht.

Mehr Onlinehandel – mehr Fälle

Zuvor sei ein wichtiger Aspekt erwähnt: Das massive Anwachsen des internationalen Onlinehandels führt zu einer starken Zunahme von grenzüberschreitenden Problemfällen. Ohne große Bedenken bestellen wir immer mehr Waren oder Dienste im Ausland. Wir liegen damit im Ländervergleich sogar im absoluten Spitzenfeld. Am häufigsten bestellen wir nicht in Österreich, sondern in Deutschland (70 %) und China (15 %). Fast zehn Milliarden im Jahr gaben Österreicher:innen für ausländische Dienste und Waren aus. Das ist um ein Fünftel mehr als im Vorjahr [Quelle: Statista].



Im E-Commerce wird nicht immer fair gespielt

Bei Konsumentenschützer:innen stapeln sich Anfragen und Beschwerden über unseriöse Geschäftsmethoden, Fakeshops und andere Fouls, bei denen Konsument:innen das Bein gestellt wurde. Es scheint manchmal, als hätten die Schiedsrichter keine roten Karten mehr.

Abhilfe durch europäische Initiative

Damit EU-Bürger:innen sicher vom Onlinehandel profitieren können, wurden dem grenzüberschreitenden Konsumentenschutz schärfere Zähne verpasst. Die EU schuf mit der Verordnung zur Verbraucherbehördenkooperation (CPC = Consumer Protection

Cooperation) eine Grundlage für die gemeinsame Abwehr unerwünschter Geschäftspraktiken. Damit etwas unternommen werden kann, müssen Behörden aus unterschiedlichen Ländern gemeinsam an einem Strang ziehen. CPC-Behörden in EU-Staaten erhielten weitergehende Befugnisse.

Abzocke aus dem Ausland

Bis dahin konnte eine Behörde im Land der Opfer gegen eine betrügerische Firma im Ausland meist nichts unternehmen. Das Recht einzuschreiten endete an der Landesgrenze. Außerdem gab es im Land des Firmensitzes oft keine einheimischen Geschäftigen oder Informationen über das Ausmaß. Also keinen Grund für Behörden vor Ort, aktiv zu werden. Unseriöse Unternehmen nutzten diese Schwachstelle aus und wendeten illegale Methoden systematisch bei ausländischen Kund:innen an.

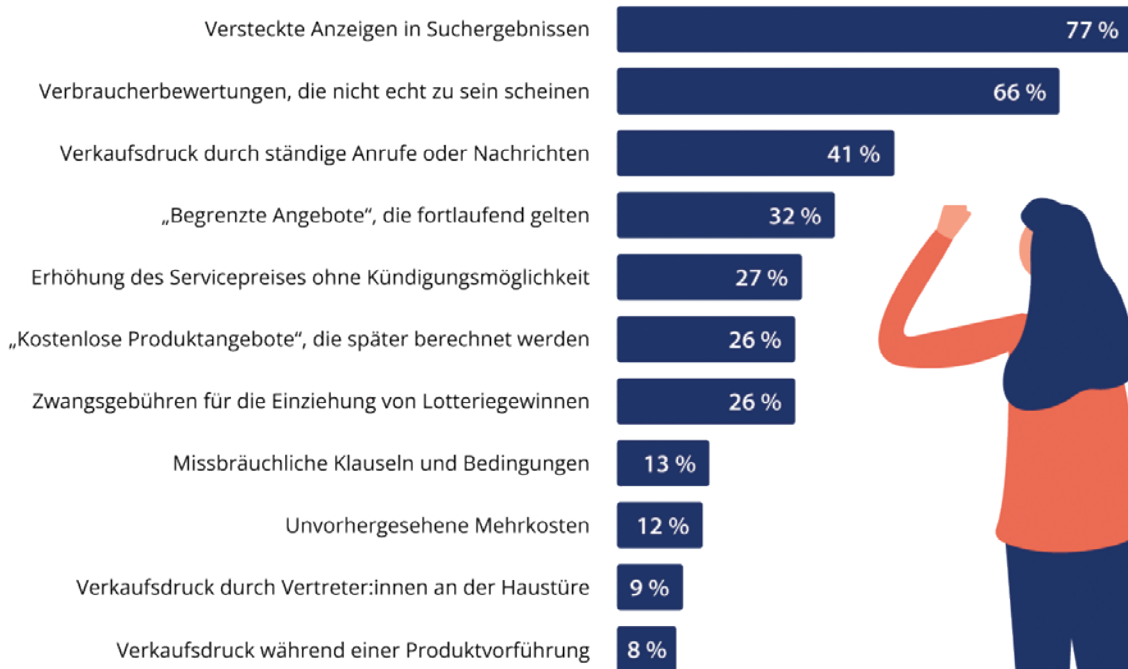
Jene, die so ein Geschäftsgebaren auf die Spitze trieben, entzogen sich einer Aufklärung oder Verfolgung, indem sie innerhalb der EU den Standort, den Firmennamen und die Internetadresse wechselten. Sehr häufig geht es hierbei um Abofallen unseriöser Unternehmen oder um auf Social Media aggressiv beworbene Produkte minderwertiger Qualität. Mitunter sind Firmenname und Anschrift unklar oder nicht angegeben. Das CPC-Netzwerk hat Tools und Kompetenzen, Drahtzieher:innen meist doch auffindig zu machen. Zeigen sich die Verursacher:innen nicht einsichtig, kann dies neben Strafen auch zur Abschaltung von Webseiten oder Sperrung von Konten auf digitalen Marktplätzen und sozialen Medien führen.



Unlautere Methoden und fiese Marketingtricks

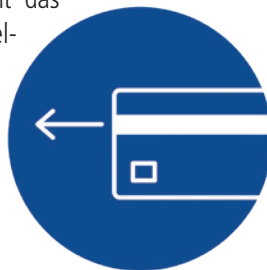
Doch Abzocke-Webseiten und Betrug sind nicht das einzige Problem. Zu oft werden europäische Schutzstandards auch von konventionellen Unternehmen missachtet, zum Beispiel mit intransparenten Preisen, irreführender oder nicht klar gekennzeichnete Werbung, der Benachteiligung von Kund:innen bestimmter EU-Länder (Geoblocking), der Missachtung

Durchschnittlich am häufigsten in der EU erlebte unlautere Geschäftspraktiken



Datenquelle: EU Kommission – Consumer Conditions Survey 2021

von Gewährleistungspflichten, und immer häufiger auch durch unwahre Nachhaltigkeitsversprechen (Greenwashing). In der Rüstkammer unfairer Geschäftspraktiken finden sich auch sogenannte „Dark Patterns“. Damit sind Webseiten gemeint, die so gestaltet sind, dass sie Besucher:innen zu ungewollten Kaufentscheidungen manipulieren oder ihnen die Zustimmung zur Verwertung persönlicher Daten ablocken. Im Warenkorb wird etwa automatisch eine Ware oder ein kostenpflichtiger Zusatzdienst (z. B. Versicherung) platziert. So zahlen tausende Kund:innen extra, weil sie die teurere Vorauswahl gar nicht bemerkt und deshalb nicht deaktiviert haben. Zu unfairen Gestaltungselementen zählen auch angeblich ablaufende Angebote, die zum schnellen Kauf drängen. Wer kennt das nicht – neben dem angezeigten Hotelzimmer oder Flug steht „Nur noch 2 Plätze verfügbar“ oder „Weitere 5 Personen schauen sich dieses Angebot gerade an.“ Dies erzeugt Kaufdruck und entspricht oft nicht der Wahrheit.



EU-weite Branchenchecks

Damit sich CPC-Behörden gezielt gegen unfaire Methoden in international abgestimmten Aktionen zur Wehr setzen können, wird im EU-Markt regelmäßig die Sachlage untersucht. Das Instrument dafür sind länderübergreifende „Sweeps“. Bei diesen Überprüfungen durch CPC-Partner werden in mehreren EU-Ländern abwechselnd unterschiedliche Branchen durchleuchtet, um anschließend konkrete Schritte zu beschließen. So zeigte sich im ersten Pandemiejahr im Rahmen eines Checks von 286 E-Commerce-Seiten, Warenbörsen, Suchmaschinen und sozialen Medien, dass 208 davon gesetzliche Vorgaben beim Verkauf von Gesundheitsprodukten gegen Covid-19 verletzten. Irreführende Angebote von Schutzmasken, Gels, Medikamenten, Nahrungszusätzen, Testkits und andere fälschlich als Covid-19-abwehrend oder heilend beworbene Produkte wurden mitsamt den verantwortlichen Händlerkonten aus dem Verkehr gezogen.



Auch bei Sweeps von Praktiken von Autovermietungen fand man Nachholbedarf bei der Preistransparenz und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die „Big 5“ Avis, Europcar, Enterprise, Hertz und Sixt mussten in den vergangenen Jahren mehrfach nachbessern. Trotzdem entsprach im 2021 durchgeführten Sweep von 78 geprüften Mietwagenvermittlungsseiten nur rund die Hälfte den Bestimmungen. Vor allem fielen jene negativ auf, welche Autos anderer Mietwagenfirmen weitervermitteln (etwa Airlines oder allgemeine Buchungsportale). Die Hälfte enthielt Kund:innen wichtige Angaben zur gebuchten Versicherung vor. Ein Drittel verschleierte Firmennamen und somit, welches Unternehmen an den Vertrag und die Bedingungen gebunden und bei Problemen zu kontaktieren ist. Zudem operierte ein Fünftel mit versteckten Extrakosten. Eine EU-weite CPC-Aktion kann folgen.

Koordinierte Aktion gegen Shopify

Es gibt Onlineshops mit europäischen Webseiten, die Produkte anbieten, die sie nicht auf Lager halten, und die Bestellungen an Hersteller oder Verkaufsplattformen in Drittländern weitergeben. Diese wichtige Information fehlt zumeist aber. Das Geschäftsmodell wird Dropshipping genannt.

Probleme hierbei: Die Hersteller aus dem Drittland haben oftmals sehr lange Lieferzeiten und liefern häufig minderwertige Ware, die nicht der Werbung entspricht. Wenn Verbraucher:innen die Ware zurückschicken wollen, wird der Rücktritt vom Vertrag nicht akzeptiert. Es wird lediglich ein Rabatt vorgeschlagen. Bleibt man hartnäckig, wird eine

Rücksendeadresse in Fernost genannt, an die auf hohe eigene Kosten retourniert werden soll.

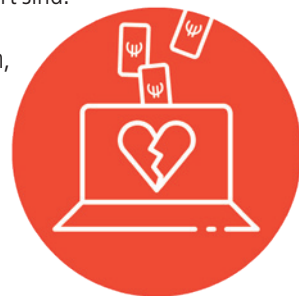
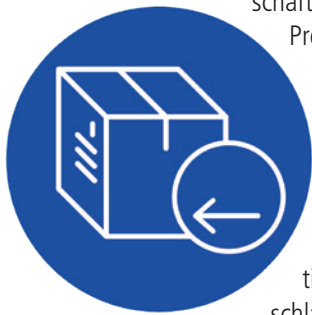
Die rasant gewachsene kanadische Firma Shopify stellt Unternehmen im Baukastensatz Verrechnungs-, Logistik- und andere Webshop-Elemente zur Verfügung. Einige Händler missbrauchen das System, um über einen Dropshipping-Webshop schnell ans große Geld zu kommen (wie es ihnen manche „Berater:innen“ gegen Geld glauben machen). Im Juli 2021 hat das CPC-Netzwerk begonnen, mit Shopify zu verhandeln. Illegale Praktiken von unseriösen Dropshipping-Unternehmen sollen unterbunden werden. Im Oktober 2022 verpflichtete sich Shopify, seine Systeme und Vorlagen so aufzusetzen, dass Betreiber:innen von

Webshops ihre Kontaktdaten angeben müssen. Weiters wird Shopify seinen Shopbetreiber:innen die EU-Verbraucherrechte klar machen. Shopify wird nach Anzeigen von CPC-Behörden Webshops umgehend überprüfen und, falls diese gegen EU-Verbraucherrecht verstoßen, sperren. Bei Bedarf sollen nationale Behörden Unternehmensinformationen zu jedem in der EU tätigen Shopify-Händler bekommen, um schneller reagieren zu können. Auch gegen unseriöse Shopify-Händler mit Sitz außerhalb der EU wird fortan mit der kanadischen Wettbewerbsbehörde kooperiert.

Große Onlineplattformen im Visier

Besonders weitreichende Probleme, die mehr als drei EU-Länder betreffen, gehen oft von großen Internetkonzernen, sozialen Netzwerken und digitalen Marktplätzen aus. Dabei rufen viele Warnmeldungen oder Gerichtsverfahren die EU-Kommission auf den Plan. Verbesserungen werden verhandelt und eingeholte Verbesserungszusagen veröffentlicht. Nationale Verbraucherschutzstellen des CPC überwachen danach die Einhaltung.

- **AliExpress**, die populäre Verkaufsplattform für Diskontware aus China, muss nun deutlichere Angaben zum Recht auf Widerruf und zu Garantiebestimmungen machen. Identität der Verkäufer und korrekte Produktinformationen werden nun in der Suche angezeigt.
- **TikTok**, die beliebte Kurzvideoplattform, muss kommerzielle Inhalte wie bezahlte Influencer-Empfehlungen eindeutiger kennzeichnen. Dem sehr jungen Publikum soll klar sein, welche Konsequenzen Likes, Kommentare und Direktnachrichten haben und welche Beiträge gesponsert sind.
- **Parship**, die größte Dating-Plattform, klärte unvollständig über das Widerrufsrecht und die automatische Vertragsverlängerung auf. Nach einer CPC-Aktion mehrerer Länder sind nun Kosten für Dienste und Abo klarer ausgewiesen.
- **Booking.com**, Airbnb und Expedia, die größten Nächtigungsportale in der EU, wurden zu mehr Transparenz bei Angebot, Rabatt und Preisbildung verpflichtet. Manipulative Angebote, versteckte Nebenkosten und widerrechtliche Vertragsklauseln zu Haftungsausschluss und Gerichtsstand wurden behoben.



Umsetzung in Österreich

Beteiligte mit unterschiedlichen Aufgaben

Die Behördenkooperation dient der Durchsetzung von kollektiven Verbraucherinteressen auch über EU-Grenzen hinweg. Sie ist im Verbraucherbehördenkooperationsgesetz (VBKG) geregelt. Meldestellen werden auf Probleme aufmerksam, Durchsetzungsbehörden schaffen Abhilfe und das Sozialministerium fungiert als Kontaktstelle für EU-Kommission und Behörden im In- und Ausland.

Zu Beginn steht die Beschwerde

Erste Anlaufstelle für Konsument:innen auf nationaler Ebene sind sogenannte externe Meldestellen. In Österreich erfüllen die Bundesarbeiterkammer (**AK**), die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (**RTR**), das Europäische Verbraucherzentrum (**EVZ**), die Internet-Ombudsstelle (des **ÖIAT**), die Energie-Control Austria (**E-Control**), der **Schutzverband** gegen unlauteren Wettbewerb und die Finanzmarktaufsicht (**FMA**) diese Rolle. Sie beraten Geschädigte und kontaktieren Unternehmen, um einvernehmliche Lösungen im Einzelfall zu finden. Wenn sich Beschwerden häufen und es sich offensichtlich um systematische Verstöße gegen Verbrauchergesetze handelt, wird eine Warnmeldung im Informationssystem des europäischen Binnenmarktes (IMI) eingebracht. Auf diese Weise werden Durchsetzungsbehörden auf den Missstand aufmerksam und können agieren.

So geschehen bei der Abofalle von Aliaz Cooperation SIA. Die Webseite vertrieb Potenzmittel, wundersame Abnehmpillen, und andere Produkte mit unhaltbaren Wirkungsversprechen. Aliaz lockte Opfer mit kostenlosen Probepackungen und jubelte Kund:innen ein teures Abonnement unter. Der ersten Lieferung folgten monatlich unerwünschte Pakete und Forderungen eines dubiosen Inkassobüros. Sowohl das **Europäische Verbraucherzentrum**, als auch die **Watchlist Internet** warnten online eindringlich vor dem unseriösen Unternehmen aus Lettland. Doch da weiterhin geprellte Neukund:innen um Hilfe baten – allein das EVZ verzeichnete 760 Fälle – wurde Meldung im CPC-Netzwerk erstattet. Mithilfe des österreichischen Bundeskartellanwalts schaltete man deren CPC-Partnerbehörde in Lettland ein. Die lettische Behörde strafte Aliaz mit 90.000 Euro ab. Sowohl die Webseite als auch das Unternehmen sind vom Markt verschwunden. Dies zeigt, wie Warnstellen, inländische Durchsetzungsbehörden,

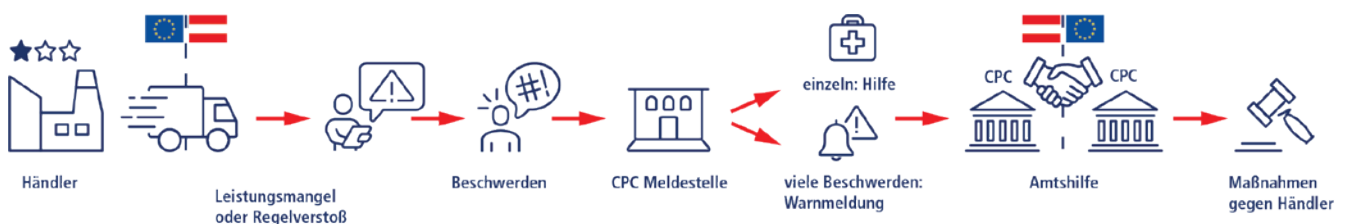
und deren gespiegelte Behörden im Ausland zusammenwirken. Damit Behörden gegen unseriöse Verkaufsmethoden vorgehen können, ist es wichtig, dass Konsument:innen ihren Vorfall den Warnstellen bekannt geben.

Durchsetzungsbehörden mahnen und zeigen an

Gegen grenzüberschreitende Verstöße durch Unternehmen braucht es Behörden mit weitergehenden Rechten. Wenn viele Vergehen durch CPC-Meldestellen registriert wurden, weisen sie Unternehmen in die Schranken. Dafür gibt es in jedem Land mehrere Institutionen, die sich gegenseitig über Staatsgrenzen hinweg Amtshilfe leisten. In Österreich ermächtigt das Gesetz den **Bundeskartellanwalt**, das **Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen** (BEV), die **Schienen-Control GmbH**, das **Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen** (BASG), die **Kommunikationsbehörde Austria** (KommAustria), das **Fernmeldebüro** sowie das **Sozialministerium** (BMSGPK) je nach Schwere des Vergehens zu Maßnahmen, wie im Kasten beschrieben.

Bundeskartellanwalt

Das Büro des Kartellanwalts hütet in Österreich vor allem die Einhaltung des Wettbewerbsrechts, hat aber auch im Rahmen des CPC-Netzwerks viele Kompetenzen (siehe Grafik Folgeseite). Untersuchungen zeigen, dass jede:r zwölfte EU-Verbraucher:in schon einmal ein billiges Produkt oder eine Dienstleistung online bestellt hat, nur um später herauszufinden, dass damit ein teures monatliches Abonnement miteinbegriffen ist. Häufig handelt es sich um irreführende Angebote etwa mit Mobiltelefonen, Schlankmachern oder Potenzmitteln. Dabei werden die weit höheren laufenden Kosten in versteckten oder klein gedruckten Angaben verschleiert. Abgeschlossene Verfahren anderer Behörden zeigten, dass nur eine:r von 10.000 Geschädigten tatsächlich Anzeige bei einer



Frau L. beschwert sich vom Inland aus über eine ausländische Firma.

Herr K. beschwert sich vom Ausland aus über eine österreichische Firma.



Diese Durchsetzungsbehörden werden aufgrund der Verstöße gegen folgende Richtlinien und Verordnungen aktiv:

- Bundeskartellanwalt**
 - Richtlinie 93/13/EWG missbräuchliche Klauseln für Verbraucher:innen in Verträgen
 - Richtlinie 2000/31/EG Elektronischer Geschäftsverkehr
 - Richtlinie 2002/65/EG Finanzdienstleistungen im Fernabsatz
 - Richtlinie 2008/48/EG Verbraucherkredite
 - Richtlinie 2008/122/EG langfristige Urlaubsprodukte & Teilmutzung
 - Richtlinie 2011/83/EU Verbraucherrechte
 - Richtlinie 2013/11/EU alternative Streitbeilegung (ADR)
 - Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Online-Streitbeilegung für Verbraucher (ODR)
 - Richtlinie 2014/17/EU Kreditverträge von Wohnimmobilien
 - Richtlinie (EU) 2015/2302 Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen
 - Verordnung (EU) 2017/1128 Portabilität von Online-Inhalten und -diensten
 - Richtlinie (EU) 2019/770 digitale Inhalte
 - Richtlinie (EU) 2019/771 Warenkauf

- BEV**
 - Richtlinie 98/6/EG Preisangaben
 - Richtlinie 2005/29/EG unlautere Geschäftspraktiken
 - Richtlinie 2006/114/EG irreführende & vergleichende Werbung
 - Richtlinie 2006/123/EG Dienstleistungen im Binnenmarkt
 - Richtlinie 2008/48/EG Verbraucherkredite
 - Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 Durchführung Luftverkehrsdienste
 - Richtlinie (EU) 2015/2302 Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen
 - Verordnung (EU) 2018/302 Geoblocking

- KommAustria**
 - Richtlinie 2010/13/EU audiovisuelle Mediendienste
- Fernmeldebüro**
 - Richtlinie 2002/58/EG elektronische Privatsphäre
- Sozialminister/in**
 - Richtlinie 2014/92/EU Zahlungskonten
- BASG**
 - Richtlinie 2001/83/EG Humanarzneimittel

- Schienen-Control GmbH / APF**
 - Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Verspätungen und Annullierungen im Luftverkehr
 - Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 behinderte Flugreisende
 - Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 Eisenbahnverkehr
 - Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 Schiffsverkehr
 - Verordnung (EU) Nr. 181/2011 Autobusverkehr

- Richtlinie:** dazu gibt es ein österr. Gesetz
- Verordnung:** gilt direkt in der ganzen EU

mögliche Maßnahmen gegen Firmen im Inland mit Hilfe von

- Ordentliches Gericht
- Telekom-Control-Kommission
- Bezirksverwaltungsbehörde
- Staatsanwaltschaft + Polizei



Strafverfolgungsbehörde erstattet oder die Verbraucherbehörden kontaktiert. Deshalb ist die Dunkelziffer an tatsächlich angerichtetem Schaden sehr weit höher. Die CPC-Zusammenarbeit sorgt dafür, dass nicht nur die Anzeigen von Einzelfällen bearbeitet, sondern rechtswidrige Vorgangsweisen generell abgestellt werden. Das CPC-Warnsystem bietet Verbraucherorganisationen die Möglichkeit, auch illegale Praktiken aufzuzeigen. Der Kartellanwalt und andere Durchsetzungsbehörden prüfen dann, ob die geschilderten Probleme auch im eigenen Land vorhanden sind. Er kann in so einem Fall ausländische Behörden um Ergriffung von Gegenmaßnahmen ersuchen. Abofallen vertuschen beim Abschluss, dass es sich um eine wiederkehrende Leistung handelt. Bezahlt man mit der Kreditkarte, wird nur die erste Abbuchung angezeigt, aber nicht, dass es monatliche Abbuchungen sind und auf welche Summe sich die Gesamtkosten belaufen. Durch eine gemeinsame Aktion dagegen möchte das CPC Netzwerk drei große Kreditkartenunternehmen – Visa, Mastercard und American Express – in die Pflicht nehmen, auf solche Kosten im Bezahlvorgang aufmerksam zu machen. Der Kartellanwalt hat sich in dieser Angelegenheit für österreichische Verbraucher:innen stark gemacht.

Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen (BEV)

Neben seinen Hauptaufgaben im Eich-, Mess- und Vermessungswesen sowie bei der Geoinformation und der Marktüberwachung ist das BEV seit 2021 auch eine der sieben österreichischen CPC-Durchsetzungsbehörden. Das Tätigkeitsfeld ist weit gesteckt, vorwiegend hat es mit unlauteren oder aggressiven Geschäftspraktiken, Flugpreisen, Geoblocking und der Preisauszeichnung zu tun.

Ein **BEV**-Fall aus 2021 zeigt exemplarisch ein Problem aus dem Ticketverkauf: Ein österreichisches Unternehmen, das eine Flugbuchungsseite in Lettland betreibt, hatte im Buchungsvorgang Zusatzleistungen angeboten, die ohne Zutun der Buchenden bereits vorausgefüllt waren. Das ist unzulässig, weil man solche Voreinstellungen leicht übersieht, nicht deaktiviert und dann unnötige Kosten zu tragen hat. Mögliche, aber nicht zwingende Zusatzkosten dürfen nicht voreingestellt sein, ein Fluggast muss sie selbst und bewusst aktivieren können, statt sie abwählen oder entfernen zu müssen („opt-out“). Solche fakultativen Zusatzkosten können z. B. für eine SMS-Benachrichtigung oder einen Online-Check-in anfallen. Das **BEV** wurde von der lettischen Verbraucherbehörde aufgefordert, gegen diese Verletzung der Luftverkehrsdienste-Verordnung und des lettischen Lauterkeitsrechtes vorzugehen. Das österreichische Unternehmen kam der Aufforderung des **BEV** nach, diese Praxis zu unterlassen. Die Webseite entspricht seither den Bestimmungen.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Die **Schienen-Control GmbH** und deren bekanntere Abteilung, die **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)** sind gleichzeitig Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle. Die **apf** ist für sehr viele Reisebeschwerden zuständig, egal ob diese bei Flug, Zug-, Schiff- oder Busfahrt auftraten. Aufgrund einer Sonderstellung kann sie ohne Umwege auch im Ausland direkt mit Bahnunternehmen (z. B. mit der Deutschen Bahn) zum Zweck schneller Lösungen verhandeln. Als gegen Beginn der Covid-19-Pandemie der Flugverkehr global zum Erliegen kam, folgte eine enorme Welle an Rückforderungen bei vorausbezahlten Tickets. Airlines begannen damals, rechtswidrige Praktiken anzuwenden. Es wurden automatisiert und ohne Zustimmung der Fluggäste Gutscheine ausgestellt, Informationen über Passagierrechte vorenthalten, und mit Absicht fehlerhafte Beschwerdeformulare eingesetzt. Durchsetzungsbehörden aus sechs EU-Ländern standen im direkten Kontakt mit 16 verantwortlichen Airlines. Sie erwirkten eine Distanzierung von solchen Praktiken und auch die Einhaltung des Unionsrechts bei Erstattungen. Die **apf** half, die Situation in Österreich zu erfassen, und beim Kontakt mit nationalen Fluggesellschaften. In der Folge zahlten die Fluglinien etwa einer halben Million nicht beförderten Passagieren die ungenutzten Covid-19-Gutscheine aus.

Die Zentrale Verbindungsstelle koordiniert

In Österreich fördert das **Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz** (BMSGPK) den Informationsfluss zwischen nationalen und internationalen beteiligten Behörden. Meist klärt es Fragen zum österreichischen Durchführungsgesetz (Verbraucherbehördenkooperationsgesetz, VBKG), zu geltenden österreichischen Verbrauchergesetzen, und zu Gerichtsentscheiden. Formelle Auskunftersuchen von Behörden aus dem EU-Ausland zu österreichischen Firmen, die möglicherweise Verbraucherrechte verletzen, werden den zuständigen heimischen CPC-Behörden zugewiesen. So unlängst auch über einen österreichischen Haushaltsartikelhändler, der unvollständig über Gewährleistungsansprüche aufklärt. Oder über einen heimischen Eventveranstalter, über den sich im Ausland ebenfalls Beschwerden häufen. In der Praxis kommt es wegen der vielen anwendbaren Gesetze und Zuständigkeiten (siehe Infografik) zu thematischen Überschneidungen. Wenn etwa ein österreichischer Webshop mit irreführenden Praktiken zu voreiligen Geschäftsabschlüssen drängt, können zwei verschiedene Behörden zuständig sein. Das Sozialministerium stimmt dann die Vorgehensweise ab. Weiters benötigt die EU-Kommission vom Sozialministerium regelmäßig Informationen zu abträglichen Markttrends. Gibt es etwa bei Mietwagenfirmen branchenweit verbraucherfeindliche Praktiken? Erfordern diese nationale oder EU-weite Aufmerksamkeit? Sind grenzüberschreitende Gegenmaßnahmen zu ergreifen?

Diese CPC-Kontaktstellen sind erste Anlaufstelle bei Konsumentenproblemen

- **AK (Bundesarbeiterkammer) www.arbeiterkammer.at.**
Mit Anlaufstellen in allen Bundesländern für Verbraucherprobleme aller Art
- **APF (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) www.apf.gv.at.**
Bei Problemen mit Flug, Bahn, Bus, und Schiff – hat auch Abmahnungskompetenzen als Durchsetzungsbehörde
- **E-Control www.e-control.at/konsumenten.**
U. a. bei Problemen mit (ausländischen) Stromanbietern
- **EVZ (Europäisches Verbraucherzentrum im VKI) www.europakonsument.at.**
Bei Verbraucherbeschwerden im grenzüberschreitenden Onlinehandel oder auf digitalen Plattformen und bei Reiseproblemen
- **FMA (Finanzmarktaufsicht) www.fma.gv.at.**
Bei Anlagebetrug und anderen Finanzthemen
- **Internet Ombudsstelle www.ombudsstelle.at.**
Bei Internetbetrug, Onlineshopping, Abofallen, Datenschutz, Fakeshops
- **RTR (Radio und Telekom Regulierungs-GmbH) www.rtr.at.**
Alle Themen zu Internet, Telefon und Handy; u. a. Roaming oder Übertragbarkeit digitaler Services in der EU
- **Schutzverband gegen unlauteren Wettbewerb www.schutzverband.at.**
Bei Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht, unlauterem Kundenfang oder irreführender Werbung

Wir bedanken uns für die Zusammenarbeit und Unterstützung bei der Erstellung der Informationen:

 **Bundesministerium**
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

 **JUSTIZ** Republik Österreich
Bundeskartellanwalt

 **apf**
Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte

 **Europäisches
Verbraucherzentrum
Österreich**

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

www.europakonsument.at

www.facebook.com/europakonsument.at

EUROPA-HOTLINE 01/588 77 81

E-Mail: info@europakonsument.at



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Kommission



Eine Initiative der Europäischen Kommission und des VKI

Impressum

Herausgeber und Medieninhaber
Verein für Konsumenteninformation
Linke Wienzeile 18, 1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993
Verlags- und Herstellungsort Wien
Grafische Gestaltung VKI/Herstellung
Piktogramme buero41a.at
Cover-Foto FGC/Shutterstock.com
Druck Leykam Druck GmbH & Co KG, 7201 Neudörfel

Der Inhalt reflektiert lediglich die Ansichten des Autors/der Autorin und liegt in seiner/ihrer alleinigen Verantwortung; er reflektiert weder die Ansichten der Europäischen Kommission noch spiegelt er notwendigerweise die der Europäischen Union oder Europäischen Exekutivagentur für den Innovationsrat und für KMU (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EISMEA können für diese verantwortlich gemacht werden. Die Europäische Kommission und die Agenturen übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen aus dieser Publikation. Haftung für Links: Das Informationsmaterial enthält Links zu externen Webseiten Dritter. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Bei den genannten rechtlichen Angeboten handelt es sich um dokumentierte Beispiele von führenden Unternehmen. Ihre Erwähnung sollte nicht als Befürwortung der von ihnen angebotenen Produkte/Dienstleistungen herangezogen werden.