

24-Stunden-Betreuung

Verträge mit Vermittlungsagenturen und
Personenbetreuerinnen/Personenbetreuern
– was Sie wissen sollten



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)
Stubenring 1, A-1010 Wien
+43 1 711 00-0
sozialministerium.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Coverbild: © mauritius images/Phovoir/FCM Graphic

Layout & Druck: BMSGPK

ISBN: 978-3-85010-580-4

Stand: 2020

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMSGPK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMSGPK und der Autorin/ des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Bestellinfos: Kostenlos zu beziehen über das Broschürens-service des Sozialministeriums unter der Telefonnummer +43 1 711 00-86 25 25 sowie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Ausgangslage

Oft geht es ganz schnell. Der Gesundheitszustand von nahen Angehörigen verschlechtert sich und es wird klar, dass sich diese nicht mehr selbst versorgen können und **Hilfe und Unterstützung im Alltag** benötigen. Ist eine **ständige Anwesenheit einer Betreuerin/eines Betreuers** notwendig und will man hilfebedürftigen Menschen ermöglichen, weiterhin im gewohnten Umfeld leben zu können, bietet sich die 24-Stunden-Betreuung an.

Auch wenn die Beschäftigung einer Betreuungskraft im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses möglich ist, entscheiden sich Familien aus Kostengründen in der Regel für eine **Personenbetreuung auf selbstständiger Basis**. Betreuerinnen/Betreuer, die auf selbstständiger Basis tätig sind, benötigen eine entsprechende **Gewerbeberechtigung für die Personenbetreuung**.

In den meisten Fällen wenden sich betroffene Familien an Agenturen, die Betreuungskräfte für die Betreuung zu Hause vermitteln. Nicht selten sind die Betroffenen, die rasch eine Betreuung für nahestehende Personen zu organisieren haben, mit der organisatorischen Abwicklung und den damit zusammenhängenden rechtlichen Fragen überfordert.

Diese Broschüre informiert Betroffene über ihre vorvertraglichen und vertraglichen Rechte und soll diese dabei unterstützen ihre Rechte wahrzunehmen.

Achtung: Die Informationen beziehen sich **ausschließlich auf die Betreuung auf selbstständiger Basis**, für die insbesondere die Bestimmungen der Gewerbeordnung, die gewerblichen Verhaltensregeln und das Hausbetreuungsgesetz gelten!

Wichtiger Hinweis:

Die **Verpflichtungen der Vermittlungsagenturen** (z. B. Informations- und Aufklärungspflichten vor Vertragsabschluss, verpflichtende Bedarfserhebung und -prüfung, Mindestinhalte des Vermittlungsvertrages) gelten nur für **Verträge, die nach dem 1. Jänner 2016 geschlossen wurden**. Lediglich bestehende Dokumentationen müssen auch bei Altverträgen zur Verfügung gestellt werden (siehe „Dokumentation“ auf Seite 17).

Vertragsanbahnung und Werbung

Vermittlungsagenturen, die ihre Tätigkeit bewerben (z. B. Zeitungsinserat) haben auf ihre Vermittlereigenschaft hinzuweisen und eine Telefonnummer oder Internetadresse anzugeben, unter der nähere Auskünfte über ihre Tätigkeit, insbesondere auch über Leistungen und Preise abgefragt werden können (siehe „Information vor Vertragsabschluss“ auf Seite 5).

Auch **Personenbetreuerinnen/Personenbetreuer** müssen in ihrer Werbung angeben, wo nähere Informationen über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über ihre Leistungen und den Preis angefordert werden können.

Sowohl **Betreuerinnen/Betreuer als auch Agenturen ist es untersagt, unaufgefordert Privatpersonen zu besuchen**, um Bestellungen entgegenzunehmen bzw. ihre Dienste anzubieten. Agenturen und Betreuungskräfte, die sich nicht daran halten, droht eine **Verwaltungsstrafe** (Geldstrafe). Wird ein Vertrag mit der Agentur oder einer Betreuungskraft anlässlich eines **Hausbesuches**

abgeschlossen, kann von diesem **kostenfrei zurückgetreten werden** (weitere Informationen dazu in der Broschüre „Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften“). Betreute Personen können von einem im Fernabsatz geschlossenen Vermittlungsvertrag mit einer Agentur (zB Vertragsabschluss über Telefon, E-Mail) zurücktreten (siehe Broschüre „Rücktrittsrecht im Fernabsatz“).

Information vor Vertragsabschluss

Agenturen haben im Geschäftsverkehr zu informieren:

- Die Leistungen sind konkret anzugeben und
- die Kosten für die einzelnen Leistungsinhalte sind transparent darzustellen.
- Werden Preisbeispiele angeführt, müssen diese die Gesamtkosten für sämtliche Leistungsinhalte umfassen.
- Wird bei Praxisbeispielen auf eine staatliche Förderung zur 24-Stunden-Betreuung Bezug genommen bzw. wird mit einer solchen geworben, sind die Voraussetzungen für die Erlangung der Förderung anzugeben.

Agenturen haben weiters aufzuklären über:

- Tätigkeiten, die Personenbetreuerinnen/Personenbetreuer verrichten dürfen (siehe dazu unter „Welche Tätigkeiten können von Betreuungspersonen übernommen werden?“ auf Seite 15)
- Pflichten der Betreuerinnen/Betreuer (wie z. B. über die Verpflichtung, Steuern und Sozialversicherungsbeiträge selbst zu erklären und abzuführen).

Betreuungskräfte haben zu informieren:

Vor Vertragsabschluss ist über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über die zulässigen Leistungsinhalte und den Preis zu informieren.

Hinweis:

Wenn gewünscht, müssen sowohl Betreuungskräfte als auch Agenturen ihre Leistungen und Kosten schriftlich darlegen.

Bedarfsprüfung ist Pflicht

Bevor Vermittlungsagenturen eine Betreuungskraft vermitteln, haben sie sich ein Bild von der Betreuungssituation zu machen. Zu dem Zweck ist durch einen Besuch bei der betreuungsbedürftigen Person vor Ort zu erheben, welche Unterstützung benötigt wird. Ebenso ist zu prüfen, ob die für die Vermittlung vorgesehenen Personen die im konkreten Fall erforderlichen Betreuungstätigkeiten tatsächlich auch abdecken können.

Die **Ergebnisse der Erhebung und Prüfung sind von der Agentur zu dokumentieren**. Den betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss die Möglichkeit gegeben werden, in diese Aufzeichnungen **Einsicht zu nehmen**. Wenn gewünscht, sind die Aufzeichnungen schriftlich auszufolgen.

In der Regel zwei Verträge

Vermittlungsvertrag und Betreuungsvertrag

Entscheidet man sich für 24-Stunden-Betreuung, schließt man üblicherweise zwei Verträge ab. Zunächst einen Vertrag mit der Vermittlungsagentur, den sog. **Vermittlungsvertrag**. Gegenstand dieses Vertrages ist insbesondere die Vermittlung einer Betreuungskraft für die 24-Stunden-Betreuung sowie in der Regel auch sonstige Leistungen, die von der Agentur laufend erbracht werden (z. B. bei Ausfall einer Betreuungskraft Vermittlung einer Ersatzkraft, Unterstützung bei der organisatorischen Abwicklung und bei bürokratischen Fragen, regelmäßige Kontrollvisiten).

Die Bestimmungen über die Betreuung sind in einem separaten Vertrag, dem sog. **Betreuungsvertrag**, abgeschlossen zwischen betreuter Person und Betreuerin/Betreuer, geregelt. Dieser sieht u.a. vor, welche Tätigkeiten die Betreuungskraft zu erbringen hat (z. B. Unterstützung im Haushalt, Gesellschaft leisten) und wie sich diese im Notfall zu verhalten hat (z. B. Verständigung von Ärztinnen/Ärzten bei Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person).

Die **Verträge** können von der betreuten Person selbst oder einer Person, die zugunsten der betreuten Person tätig ist bzw. dem/der bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreterin/Vertreter (z. B. Angehörige, nahestehende Personen, Erwachsenenvertreterin/Erwachsenenvertreter) **abgeschlossen bzw. unterfertigt** werden.

Vertragspflicht

Recht auf einen schriftlichen Vertrag

Der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag müssen **schriftlich abgeschlossen** werden. Der betreuten Person bzw. der Person, die zugunsten dieser den Vertrag abschließt (z. B. Angehörige, nahestehende Person), muss eine **Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt** werden.

Vertragsinhalt

Vermittlungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die die Vermittlungsagentur mit der betreuten bzw. nahestehenden Person oder Angehörigen abschließt, müssen **einfach, verständlich und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der Vertragspartnerinnen/Vertragspartner
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung aller Leistungen
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, Zahlungsmodalitäten, allenfalls Inkassovollmacht der Vermittlungsagentur
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages
- Ansprechpartnerin/Ansprechpartner der Vermittlungsagentur

Im Vertrag müssen die **einzelnen Leistungen der Agentur konkret beschrieben** sein. Dazu gehört die erstmalige Vermittlung von Betreuungskräften bzw. können das auch Tätigkeiten sein, die von der Agentur laufend erbracht werden, wie beispielsweise die Vermittlung von Ersatzkräften bei Ausfall einer Betreuungskraft, regelmäßige Qualitätsvisiten, administrative Unterstützung beim Betreuungsvertrag und beim Förderantrag, regelmäßige Prüfung des Betreuungsbedarfs, Unterstützung bei Fragen und Problemen in der Betreuungssituation.

Auch die Preise für die angebotenen Leistungen **müssen differenziert offengelegt werden**. Ebenso sind Angaben zu den Zahlungsmodalitäten verpflichtend (Barzahlung, Dauerauftrag, Lastschrift). Für den Fall, dass die Agentur **Inkassovollmacht** hat, somit berechtigt ist Zahlungen für die Betreuungskraft entgegenzunehmen, ist auch dies im Vertrag anzugeben.



© mauritius images/Phovoir/FCM Graphic

Betreuungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die Betreuerinnen/Betreuer mit der betreuten (oder angehörig) bzw. nahestehenden) Person abschließen, müssen **in verständlicher Sprache und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der Vertragspartnerinnen/Vertragspartner
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung der Leistungen
- Festlegung von Handlungsleitlinien
(z. B. Verständigung von Ärztinnen/Ärzten im Falle der erkennbaren Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person)
- Vereinbarung, ob im Falle der Verhinderung für eine Vertretung gesorgt ist und allenfalls Namen und Kontaktadresse der Vertreterin/ des Vertreters
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, mit dem Hinweis, dass Steuern und Beiträge von der Betreuungskraft erklärt und abgeführt werden
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages

Da die Betreuungskräfte selbstständig tätig sind, können die Kosten und die Arbeitszeit frei vereinbart werden. Betreuungskräfte, die selbstständig tätig sind, verrechnen ihre Leistungen direkt mit den Kundinnen/Kunden, sofern sie nicht der Agentur eine Inkassovollmacht zur Entgegennahme von Zahlungen eingeräumt haben.

Gesetzliche Höchstgrenzen für Beträge, die von den Agenturen verrechnet werden können, bestehen nicht. Es kann ein ortsübliches Entgelt vereinbart werden. Eine Preisvereinbarung wäre nur anfechtbar, wenn der Wert der erbrachten Leistungen weit unter dem geleisteten Geldbetrag liegt.

Unzulässige Klauseln in Verträgen

Gesetzwidrige Klauseln finden sich regelmäßig in den Verträgen der Vermittlungsagenturen, die auch als Verein organisiert sein können. Zu den besonders nachteiligen Klauseln zählen:

Beschäftigungsverbote und Strafzahlungen

Der Familie der betreuten Person, die den Vertrag mit der Agentur beendet hat, wird verboten die vermittelten Betreuungspersonen weiter zu beschäftigen. Häufig drohen Strafzahlungen, wenn Betreuungspersonen dann weiter bei der betreuten Person tätig sind.

Unwirksam sind Verbote, die zeitlich unbegrenzt sind bzw. Verbote, die Betreuungspersonen generell alle Tätigkeiten bei der betreuten Person untersagen. Gerichtlich wurden z.B. folgende Klauseln als unzulässig eingestuft:

„Die Vereinsgebühren sind zu bezahlen solange und wann auch immer die vom Verein vermittelte Betreuungskraft beschäftigt wird, unabhängig davon, ob der Vertrag mit dem Verein gekündigt oder aufgelöst wird.“ (Oberster Gerichtshof)

„Im Falle einer privaten Weiterbeschäftigung einer vom Verein vermittelten Betreuungskraft durch den Klienten (oder seiner Angehörigen) über die Mitgliedschaft hinaus ist pro angefangenen Monat ein Betrag von € 500,- an den Verein zu bezahlen.“ (Oberlandesgericht Wien)

Ob bzw. inwieweit Verbote, die die Weiterbeschäftigung von Betreuungskräften für einen bestimmten Zeitraum untersagen, zulässig sind, wird die Zukunft zeigen, wenn Gerichtsentscheidungen dazu vorliegen. Findet sich eine entsprechende Klausel in Ihrem Vertrag, ist es ratsam die Beratung und Einschätzung von Expertinnen/Experten einzuholen (siehe Adressenteil).

Ausschluss der Haftung und der Gewährleistung

Vertragsbedingungen, die die Haftung weitgehend ausschließen, sind üblich. Vermittlungsagenturen wollen nicht dafür einstehen, dass die vermittelten Betreuungskräfte geeignet sind. Es wird jegliche Haftung für das Verhalten der Betreuungskräfte ausgeschlossen. Eine so weitgehende Ablehnung der Haftung/Gewährleistung ist nicht zulässig. Die Vermittlungsagentur schuldet ja gerade die Vermittlung von geeignetem Betreuungspersonal. Kommt es als Folge einer falschen Personenauswahl zu einem Schaden, haftet die Vermittlungsagentur. Vom Gericht wurde z. B. folgende Klausel als unzulässig beurteilt:

„Die Vermittlungsagentur übernimmt keinerlei Haftung für das Verhalten (z. B. Pflegefehler, Sachschäden) der Betreuungskraft. Der/die AuftraggeberIn nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Betreuungskraft die Leistungen als selbstständige UnternehmerIn erbringt und das Gewerbe der Personenbetreuung gem. § 159 GEW ausübt. Der Verein übernimmt keine Haftung für eine erfolgreiche Vermittlung einer Betreuungskraft innerhalb einer bestimmten Frist.“
(Landesgericht Linz)

Bei Vermittlung von ungeeigneten Betreuungspersonen bzw. bei sonstigen mangelhaften Leistungen der Agentur stehen der betreuten Person Rechte aus der Gewährleistung zu (z. B. kostenloser Austausch der Betreuungskraft, Preisminderung).

Vertragsbestimmungen, die diese Rechte einschränken oder ausschließen, sind unwirksam. Unzulässig ist es beispielsweise, wenn vorgesehen ist, dass Einwände nur innerhalb kurzer Frist erhoben werden können.

Unzulässig wäre etwa folgende Klausel:

„Der Auftraggeber hat innerhalb eines Zeitraumes von 7 Tagen ab Aufnahme der Tätigkeit der Betreuungsperson das Recht Einwände gegen die Betreuungsperson zu erheben. Ein weiteres Widerspruchsrecht besteht seitens des/der Auftraggeber/in nicht.“

Vertragsbeendigung

Werden längere Kündigungsfristen als gesetzlich vorgesehen vereinbart, ist dies unzulässig. Folgende Klausel wurde vom Obersten Gerichtshof als gesetzwidrig eingestuft:

„Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten gekündigt werden.“ (Oberster Gerichtshof)

Unzulässig sind auch Vertragsklauseln, die der Vermittlungsagentur eine vorzeitige Vertragsbeendigung ermöglichen, auch wenn die Voraussetzungen dafür (wichtiger Grund) gar nicht vorliegen.

Demnach wäre z. B. folgende Klausel unzulässig:

„Der Vertrag kann von der Agentur fristlos gekündigt werden, wenn die vertraglichen Verpflichtungen nicht eingehalten werden.“

Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen (ÖQZ 24)

Vermittlungsagenturen, die sich zur Einhaltung bestimmter Qualitätsstandards verpflichten (z. B. regelmäßige Hausbesuche/Qualitätskontrollen durch diplomierte Pflegekräfte, Mindestqualifikation der Betreuungspersonen), haben die Möglichkeit sich für ein Qualitätszertifikat zu bewerben. Agenturen müssen dann nachweisen, dass sie nur rechtlich geprüfte Vertragsformulare verwenden. Dies ist dann der Fall, wenn sie entweder die Vertragsmuster der österreichischen Wirtschaftskammer verwenden oder wenn sie anhand einer Bestätigung einer Anwaltskanzlei belegen, dass die verwendeten Verträge rechtskonform sind und den Vorgaben des ÖQZ 24 entsprechen. In den Verträgen muss zudem vorgesehen sein, dass nur österreichisches Recht zur Anwendung kommt.

Welche Tätigkeiten können von Betreuungspersonen übernommen werden?

Personenbetreuung ist als freies Gewerbe eingestuft. Gewerbliche Betreuerinnen/Betreuer müssen daher **keine speziellen Qualifikationen/Ausbildungen** nachweisen. Nur für die Inanspruchnahme der staatlichen Förderung der 24-Stunden-Betreuung ist eine Mindestqualifikation Voraussetzung.

Die Tätigkeit der auf selbstständiger Basis tätigen Betreuungspersonen beschränkt sich im Wesentlichen darauf, die betreuten Personen **bei der Bewältigung des Alltags zu unterstützen**. Es handelt sich dabei um Unterstützungsleistungen im Haushalt (Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigungstätigkeiten, Besorgungen, Wäscheversorgung), bei der Lebensführung (z. B. Ankleiden, Körperpflege) sowie um Gesellschafterfunktionen (z. B. Begleitung zu diversen Aktivitäten).

Im **Einzelfall** können Betreuungskräfte ohne Aufsicht **einfache, unbedenkliche pflegerische Tätigkeiten** (z. B. Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme und bei der Benützung der Toilette) an der betreuten Person ausüben. Liegen medizinische Gründe vor, die gegen die Ausübung dieser pflegerischen Tätigkeiten sprechen (d. h. wenn die Gesundheit der betreuten Person durch die Durchführung der Tätigkeit gefährdet wäre), müssen diese der Betreuungskraft von diplomierten Pflegefachkräften bzw. von Ärztinnen/Ärzten übertragen werden. **Qualifizierte pflegerische Tätigkeiten oder ärztliche Tätigkeiten** (z. B. Verabreichung von Arzneimittel, Anlegen von Verbänden) dürfen daher grundsätzlich nur nach entsprechender schriftlicher **Delegation durch diplomierte Pflegefachkräfte bzw. Ärztinnen/Ärzten** durchgeführt werden.

Halten sich Betreuungspersonen nicht an den gesetzlich definierten Tätigkeitsbereich und üben pflegerische/medizinische Tätigkeiten ohne entsprechende Anordnung/Unterweisung aus, riskieren sie eine Verwaltungsstrafe (Geldstrafe).

Nähere Informationen dazu finden Sie in der Broschüre „24-Stunden-Betreuung zu Hause“ im Broschürens-service des Sozialministeriums.

Vertragsbeendigung

Vermittlungsverträge und Betreuungsverträge können **von der betreuten Person und der Agentur** unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Liegt ein wichtiger Grund vor, kann jederzeit gekündigt werden.

Hinweis:

Die Kündigung sollte aus Beweis-zwecken schriftlich erfolgen und rechtzeitig abgeschickt werden, damit sichergestellt ist, dass diese spätestens 2 Wochen vor dem Kündigungstermin (Monatsende) zugestellt wird.

Zudem **enden** der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag **automatisch mit dem Tod der betreuten Person**. Ein im Voraus bezahltes Entgelt ist anteilig zurückzuzahlen.

Dokumentation

Die Dokumentation beinhaltet Aufzeichnungen von durchgeführten Dienstleistungen. Sie hat regelmäßig und ausreichend zu erfolgen und ist **für die Agentur und auch für die Betreuerinnen/Betreuer verpflichtend**.

Betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss ermöglicht werden in diese einzusehen. Die Agentur ist darüber hinaus verpflichtet die **Aufzeichnungen auf Verlangen schriftlich zur Verfügung zu stellen**.

Keine persönlichen Vorteile

Vermittlungsagenturen und Betreuungskräfte dürfen ihre Dienste nicht zur Erlangung persönlicher Vorteile missbrauchen, etwa durch **unaufgeforderte Vermittlung oder den unaufgeforderten Abschluss von Geschäften** (z. B. Verkauf von Waren). Es ist ihnen nicht erlaubt, Leistungen entgegenzunehmen, wenn diesen nicht eine eigene gleichwertige Leistung gegenübersteht. Daher ist die **Annahme von Geschenken** nicht gestattet. Ausgenommen sind Zuwendungen geringen Werts.

Zudem ist es **Personenbetreuerinnen/Personenbetreuer untersagt**

- ihre Leistungen nicht wahrheitsgemäß anzubieten
- Leistungen zu erbringen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- Zahlungen entgegenzunehmen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- ihnen anvertraute Gegenstände eigenmächtig zurückzubehalten oder
- ungeeignete Personen als Betreuerinnen/Betreuer zu empfehlen.

Ein Verstoß gegen diese Verhaltensregeln ist strafbar (Geldstrafe).

Bei Problemen mit Agentur oder Betreuerin/Betreuer

Nicht immer werden die vereinbarten Leistungen vollständig und ohne Mängel erbracht. Gelingt es nicht, eine Einigung mit der Agentur oder der Betreuerin/ dem Betreuer zustande zu bringen, kann man sich an die **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte** wenden, außer der Streit betrifft Pflegeleistungen (Informationen dazu in der Broschüre des Sozialministeriums „Miteinander statt gegeneinander – der Weg zur Schlichtung“).

Kostenlose Rechtsauskunft bei strittigen Vertragsangelegenheiten und Gewährleistungsfragen erhält man bei Konsumentenschutzeinrichtungen („Wichtige Adressen“ auf Seite 19).

Wichtige Adressen

Verein für Konsumenteninformation

Standort Wien

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77-0

vki.at/kontakt

Standort Tirol

Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck

Telefon: +43 5012 58 68 78

vki.at/kontakt

Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20–22, 1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165-0

und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

www.arbeiterkammer.at

Konsumentenportal

Hier finden Sie Informationen zu allen konsumentenrelevanten Bereichen

www.konsumentenfragen.at

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Schlichtung
für Verbrauchergeschäfte



Es handelt sich dabei um eine staatlich anerkannte Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten. Sie bietet ein außergerichtliches Streitbelegungsverfahren, aber keine Rechtsberatung für Verbraucherinnen/Verbraucher an.

Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18, 1060 Wien

Telefon: +43 1 890 63 11

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

www.verbraucherschlichtung.at

