

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

Das Konsumentenportal



**KONSUMENTEN  
FRAGEN**

## 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:** © istockphoto.com

**Layout & Druck:** BMSGPK

**ISBN:** 978-3-85010-617-7

**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 01 711 00-86 25 25 sowie unter [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice).

## Liebe Konsumentinnen und Konsumenten!

Gutes Konsumieren will gelernt sein – denn der Umgang mit Smartphone und Internet, der Abschluss von Veranlagungs- oder Kreditverträgen oder die Suche nach einer neuen Wohnung ist nicht selten mit Tücken verbunden.

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at) – die Website für Konsumentinnen und Konsumenten gibt Ihnen Auskunft über die verschiedenen Bereiche des Konsums sowie Fragen rund ums Finanzieren, zu Veranlagung, aber auch im Hinblick auf den täglichen Umgang mit Geld – in unserer instabilen Zeit wichtiger denn je.

Informierte und mündige Konsumentinnen und Konsumenten leben nicht nur selbst besser, sondern können auch zu einer besseren Welt beitragen, indem sie auf die Nachhaltigkeit von Waren, aber auch von Finanzdienstleistungen achten. Und weil damit möglichst früh begonnen werden sollte, haben wir einen Bereich der Website für die Verbraucherbildung reserviert. Dort stellen wir Lehrkräften fertig aufbereitete Unterrichtsmaterialien zur Verfügung.

# Konsumentenfragen

Kleinere oder größere Probleme im Konsumentenalltag kennen fast alle von uns. Oft ist es nicht der Mühe wert, sich zu beschweren, oft aber möchte man zumindest wissen, ob man mit seiner eigenen Meinung richtig liegt oder das Unternehmen Recht hat. Und wenn man Recht hat, wie setzt man es durch. Auf [konsumentenfragen.at](http://konsumentenfragen.at) finden Sie, nach Themengebieten geordnet, eine umfassende Darstellung Ihrer Rechte als Konsumentin bzw. Konsument.

So können Sie sich z. B. über Ihre Möglichkeiten

- beim Kauf von mangelhaften Produkten,
- bezüglich eines Rücktrittsrechts von einem Kauf,
- bei Verzug eines Unternehmens mit seiner Leistung oder
- bei einer verpatzten Reise

informieren.

Sie erfahren mehr über Ihre allgemeinen Konsumentenrechte wie z. B.

- Wettbewerb und Werbung,
- Allgemeine Geschäftsbedingungen,
- Gewährleistung und Garantie,
- Vertragsänderungen,

aber auch zu den Themen

- Mietrecht,
- Internet,
- Energie,
- Kindersicherheit

und vielen anderen.

## Gewährleistungsbehelfe, wenn Waren oder Dienstleistung mangelhaft sind



© bmsgpk/  
konsumentenfragen.at

Damit Sie Ihre Finanzen besser im Griff haben, finden Sie auch Informationen zu folgenden Themen:

- **Bankgeschäfte:**  
Girokonto, Geldkarten, Kredite und Leasing
- **Veranlagung:**  
verschiedene Sparformen, Anleihen, Fonds, Aktien, grauer Kapitalmarkt und Pensionsvorsorge
- **Versicherung:**  
Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen für Kfz, Haushalt, Unfall, Ableben etc.
- **Verschuldung:**  
von der Prävention über Schuldenberatungsstellen bis hin zum Privatkonkurs

Zu jedem Finanzthema gibt es ein Quiz. Themenspezifische News geben Einblick in aktuelle OGH-Entscheidungen oder weisen auf neue Entwicklungen hin.

Die jeweiligen Themen werden durch zahlreiche Links zu diversen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern und Beratungseinrichtungen sowie durch Hinweise zu weiterführenden Publikationen ergänzt. Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie in den FAQs.

Darüber hinaus werden die zentralen Institutionen des österreichischen Konsumentenschutzes vorgestellt, und zwar sowohl für den Bereich des Bundes und der Bundesländer, als auch bei grenzüberschreitenden Fragen.

Bei folgenden Themen haben Sie die Möglichkeit, sich direkt an das Redaktionsteam zu wenden:

- Datenschutz
- Wohnrecht
- Bank- und Veranlagungsleistungen
- Versicherungsleistungen

VKI und Arbeiterkammern beraten zu allen konsumentenrelevanten Fragen. Daneben gibt es noch einschlägige Beratungsstellen, wie die E-Control Austria, der Internet-Ombudsmann oder die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR).

# Verbraucherbildung

Dieser Teil der Website dient als Unterstützung für engagierte Lehrkräfte und Elementarpädagoginnen und Elementarpädagogen, die „Verbraucherbildung“ in ihren Arbeitsalltag integrieren wollen.

In den gebrauchsfertigen Unterrichtsmaterialien für die 8./9. und 10./11. Schulstufe werden derzeit 25 verbraucherrelevante Themen aus dem Alltag der Jugendlichen behandelt und Vorschläge für den didaktischen Ablauf gemacht.

Themen für die 8./9. Schulstufe sind z. B.:

- *Werbung und Verkaufstricks*
- *Achtung Verträge*
- *Alles rund ums Moped*
- *Handy*

Themen für die 9./10. Schulstufe sind z. B.:

- *Das Traumauto im Web*
- *Sharing Economy*
- *Finanzmarkt und Vermögensanlage*
- *Brennpunkt Wohnen*

Jedes Thema beinhaltet Materialien zur Wissensvermittlung, praktische Beispiele und passende Übungs- und Trainingssequenzen, die eine optimale Bearbeitung des jeweiligen Themenschwerpunktes ermöglichen. Außerdem werden Fächerbezüge und Stundentafeln angezeigt. Wollen Sie manche Themen für Ihre Schülerinnen und Schüler bildlich darstellen, nutzen Sie die Möglichkeit zum Download unserer Grafiken. Inhaltliche Grafiken finden Sie am Ende jeder Unterrichtseinheit.

Auch für **Lehrkräfte der Volksschulen** bieten wir Unterstützung: In kurzen, zielgruppengerecht aufbereiteten Unterrichtseinheiten werden bereits die Kleinen an Verbraucherbildungsthemen wie *Mobilität*, *Smartphone* und *Kinderlebensmittel* herangeführt.

Unser Angebot an **Elementarpädagoginnen und Elementarpädagogen** erfasst Themen wie *Einkaufen*, *Achtsamkeit gegenüber Dingen*, *Fairness*, *Werbung* und *Marken*. Ähnliche Themen finden Sie auch in unserem Riesenbilderbuch, dessen Bilder Sie bei unserem Broschürensenservice [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice) als Bildermappe bestellen können und das Sie selbst in die von Ihnen gewünschte Form bringen. Die Grafiken sind von Raoul Krischanitz, der auch die Wiener Bibliotheken mit seinen amüsanten Tierbildern bereichert.



© Raoul Krischanitz



Die gesamte Website bietet Lehrkräften als Ergänzung zu den Unterrichtsmaterialien ein breiteres Wissen und helfen bei Fragen, die in den Materialien nicht behandelt werden.

**Tipp:**

Gerne schicken wir Ihnen auf Wunsch unseren vierteljährlich erscheinenden Übungs-Newsletter zu. Darin finden Sie weitere Unterrichtsvorschläge zu aktuellen Themen, die Sie ergänzend zu den Unterrichtsmaterialien nutzen können. Nutzen Sie einfach unseren Kontakt-Button.

Eine Liste der bisherigen Übungs-Newsletter finden Sie im Bereich „Verbraucherbildung“!

## News, Newsletter

Sowohl für den allgemeinen Bereich „Konsumentenfragen“ wie auch für den Bereich „Verbraucherbildung“ finden Sie regelmäßig News, Veranstaltungshinweise und nützliche Links.

Möchten Sie über die neuesten Entwicklungen und Meldungen aus dem Bereich Konsumentenschutz informiert werden, melden Sie sich für den Newsletter an. Sie erhalten dann den Newsletter per Mail alle zwei Wochen. Die Anmeldung erfolgt über den Kontaktbutton auf [konsumentenfragen.at](https://www.konsumentenfragen.at).

# Wichtige Adressen

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

Service für Bürgerinnen und Bürger

Stubenring 1

1010 Wien

Telefon: 0800 201 611

Mail: [buergerservice@sozialministerium.at](mailto:buergerservice@sozialministerium.at)

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

## **Verein für Konsumenteninformation – Wien**

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

Telefon: +43 (1) 588 77-0

E-Mail: [mail@vki.at](mailto:mail@vki.at)

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

## **Arbeiterkammer Wien**

Prinz Eugen Straße 20–22

1040 Wien

Telefon: +43 (1) 501 65-0

**Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern:**

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

## **Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**

Mariahilfer Straße 103/1/18

1060 Wien

Telefon: +43 (1) 890 63 11

E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

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



