



**g'sund
und sicher**
**Konsumentenschutz
in Niederösterreich**

Der Niederösterreichische Konsumentenschutz sorgt für unsere Sicherheit

Als Konsumenten wollen wir frische Lebensmittel mit unbedenklichen Inhaltsstoffen, die sorgfältig nach höchsten Qualitätsansprüchen hergestellt wurden. Wir möchten Trinkwasser, das frei von Schadstoffen ist, und wir benötigen Schutz bei der Vertragsabwicklung im Onlinehandel, sowie Sicherheit, dass Verkäufer*innen die Gewährleistungsregeln einhalten. Konsumentenschutz ist also allgegenwärtig und spielt eine zentrale Rolle für die Gesundheit und Sicherheit der Menschen in unserem Land.

Besonderen Wert legt der Konsumentenschutz auf Information und Prävention, damit es im Idealfall gleich gar nicht zu Problemen kommt. Zusätzlich finden laufend strenge Kontrollen durch die Fachleute des NÖ Konsumentenschutzes statt. Wenn es einmal zu Mängeln kommt, Preise ungerechtfertigt erhöht werden oder betrügerische Mails in Umlauf geraten, erhalten die Niederösterreicher*innen inhaltliche und rechtliche Beratung durch den Verein Pro Konsument. Das Angebot wird abgerundet durch die Schlichtungsstelle Austria, die bei Streitigkeiten zwischen Kund*innen und Unternehmen kostenlos vermittelt. Außerdem gibt es noch die Internet Ombudsstelle, die uns hilft, potentielle Betrüger*innen von seriösen Onlineshops zu unterscheiden.

Als für Konsumentenschutz zuständiges Mitglied der NÖ Landesregierung ist es mir ein großes Anliegen, dass den Niederösterreicher*innen in dieser Hinsicht die beste Unterstützung zuteilwird. Ich bedanke mich daher herzlich bei den Mitarbeiter*innen des NÖ Konsumentenschutzes für ihre hervorragende Arbeit. Auf den nächsten Seiten finden Sie interessante Einblicke, sowie wertvolle Hinweise, Adressen und Ansprechstellen zu diesem Thema.



Franz Schnabl
Landeshauptfrau-
Stellvertreter

Inhalt

- 03 **Was macht der Konsumentenschutz?**
Behördlicher Konsumentenschutz
Beratender Konsumentenschutz
-
- 04 **Ihre Rechte beim Einkaufen**
Preisvergleiche und Kostenvoranschläge
Wann gilt ein Kaufvertrag?
Wann hat man ein Rücktrittsrecht?
Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?
Welche weiteren Rechte haben Sie nach dem Kauf?
-
- 18 **Watchlist Internet**
Seriöse Online-Shops und Betrüger unterscheiden
Mit einem Gütezeichen auf der sicheren Seite
Gibt es doch einmal Probleme: Außergerichtliche Streitschlichtung
-
- 21 **Verbraucherschlichtung Austria**
Was macht die Verbraucherschlichtung Austria?
Wie erreiche ich die Schlichtungsstelle?
-
- 23 **Lebensmittelkontrolle**
Überblick über Lebensmittelkontrollen
Kennzeichnung
Qualitäts- und Vermarktungsnormen
Rindfleisch, Ei, Kontrolle der Milcherzeuger, Fische
Zusatzstoffe - Die E-Nummern
Gentechnik Kennzeichnung
Gütezeichen
Herkunftskennzeichnung
-
- 38 **Trinkwasser**
Wasser ist unser wichtigstes Lebensmittel.
Wir kontrollieren.
-
- 41 **Kontakte**
Kontaktadressen

Was macht der Konsumentenschutz?

Unter Konsumentenschutz verstehen wir gesetzliche Regelungen, die den Verbraucher und die Verbraucherin **vor Schaden durch Übervorteilung, unsichere und gesundheitsschädliche Produkte bewahren** sollen. Dabei unterscheiden wir den behördlichen und den beratenden Konsumentenschutz.

Behördlicher Konsumentenschutz

...ist im Verwaltungsrecht erfasst: zum Beispiel im Gewerberecht, Preisrecht, Produktsicherheitsrecht, Lebensmittelrecht etc.

Behördlicher Konsumentenschutz wird von Verwaltungsbehörden vollzogen und ist unter anderem beim **Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz** angesiedelt.

Beratender Konsumentenschutz

... umfasst Beratungen zu Rechtsgeschäften in Angelegenheiten des Konsumentenschutzgesetzes zwischen Unternehmen und Verbrauchern. Beratender Konsumentenschutz wird vor allem durch nicht behördliche Verbraucherschutzorganisationen wahrgenommen.



Eine Liste mit ausgewählten Beratungs- und Schlichtungsstellen finden Sie auf www.no.e.gv.at/noe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html



Ihre Rechte beim Einkaufen

Preisvergleiche und Kostenvoranschläge

Tipps fürs
Einkaufen

Regelmäßige Preiserhebungen zeigen immer wieder große Preisunterschiede bei vergleichbaren oder sogar bei gleichen Produkten. Deshalb lohnt es sich für Sie, vor dem Kauf Vergleiche anzustellen. Das können Sie aber nur bei ersichtlich ausgezeichneten Preisen.

Kosten sparen mit Kostenvoranschlägen

Bei größeren Aufträgen raten wir Ihnen, vorher einen Kostenvoranschlag (KV) einzuholen. Am besten gleich mehrere! Welche Bestimmungen dabei gelten, regelt das Konsumenschutzgesetz.

Die wichtigsten Bestimmungen sind:

- » Ein KV ist kostenlos. Es sei denn, das Unternehmen hat Sie vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen.
- » Ein KV ist verbindlich, wenn er nicht ausdrücklich für unverbindlich erklärt wurde. Zum Beispiel durch die Bezeichnung „Unverbindlicher Kostenvoranschlag“. Oder, wenn darin „Zirka-Preise“ stehen bzw. Vermerke wie dieser: „Abgerechnet wird nach Naturmaß“.

Ohne Ihre Zustimmung dürfen selbst unverbindliche Kostenvoranschläge nicht mehr als 15 % überschritten werden. Wenn eine darüber hinausgehende Überschreitung unvermeid-

bar ist, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen und Sie über die Mehrkosten informieren:

- » Lehnen Sie die Überschreitung ab, zahlen Sie die bisher erbrachten Arbeiten
- » Wurden Sie vom Unternehmen nicht sofort informiert, müssen Sie die Mehrkosten nicht bezahlen



TIPP

In Ihrem Interesse sollte ein KV alle Nebenarbeiten enthalten, um nachträgliche Änderungswünsche und Zusatzaufträge zu vermeiden.



Wann gilt ein Kaufvertrag?

Verträge können auf verschiedene Weise und mit verschiedenen Vertragspartner*innen geschlossen werden. Besonders interessant dabei: **Ein Vertrag muss nicht schriftlich sein!**



Ein Vertrag kommt auch dann zustande, wenn er mündlich oder stillschweigend abgeschlossen wird. Einige wenige Ausnahmen bestätigen diese gesetzliche Regel. Wir empfehlen Ihnen allerdings bei größeren Abschlüssen aus Beweisgründen die schriftliche Form.

Verträge mit Kindern und Minderjährigen

Ob und welche Verträge Kinder und Minderjährige abschließen können, hängt von ihrem Alter ab. Denn das Alter bestimmt das Ausmaß der Geschäftsfähigkeit.



Patricia Süßkind ist 6 Jahre alt und erhält von ihrer Mama bereits ein kleines Taschengeld. Am Heimweg von der Schule kommt sie immer an einem Eisgeschäft vorbei. Weil das Eis dort gar so gut schmeckt, kauft sie sich an schönen Tagen manchmal eine

Tüte Erdbeer-Vanille. Und da die Eisverkäuferin eine nette Dame ist, schenkt sie Patrizia oft eine Kugel extra.

Rechtlich gesehen ist hier alles in Ordnung. Denn Personen unter 7 Jahren sind zwar völlig geschäftsunfähig, dürfen aber kleine Bargeschäfte tätigen. Zum Beispiel ein Eis kaufen. Auch das Annehmen der Gratis-Kugel ist ok.

Je älter Kinder bzw. Jugendliche sind, desto geschäftsfähiger werden sie:

» **Unmündige Minderjährige**

Personen zwischen 7 und 14 Jahren müssen die Zustimmung ihrer Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterinnen bzw. Vertreter*innen einholen, wenn sie sich vertraglich verpflichten wollen. Ansonsten kommt kein gültiger Vertrag zustande. Ein Geschenk dürfen die Jugendlichen nur dann annehmen, wenn es keine Zusatzkosten verursacht. Eine CD geht ok, eine Gratis-Zeitschrift mit nachfolgendem Abonnement nicht.

» **Mündige Minderjährige**

Personen zwischen 14 und 18 Jahren können über Dinge frei verfügen, die ihnen überlassen wurden. Zum Beispiel Taschengeld und selbstverständlich ihr eigenes Einkommen, Stichwort Lehrlingsentschädigung.



Verträge, die den Lebensunterhalt gefährden, sind ungültig. Es sei denn, die Eltern bzw. die gesetzliche Vertretung haben zugestimmt. Das Risiko liegt beim Unternehmen.

» **Volljährige**

Personen ab dem 18. Lebensjahr sind uneingeschränkt geschäftsfähig und können alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung abschließen. Ausnahme: Personen, die unter Sachwalterschaft gestellt sind.

Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?

Durch die Zusendung von unbestellten Waren wie Bücher, Magazine, Bilder usw. kommt kein Vertrag zustande, der Sie zu etwas verpflichtet. Das gilt auch dann, wenn der Absender Sie in einem Begleitbrief zur Zahlung oder Rücksendung auffordert. Sie müssen weder das eine noch das andere tun.



Wurde Ihnen eine Ware irrtümlich zugesandt, müssen Sie das dem Absender innerhalb eines angemessenen Zeitraumes mitteilen. In der Regel sind das 14 Tage. Oder die Ware auf dessen Kosten zurückschicken.

Verträge durch Werbeanrufe

Werbeanrufe ohne Ihre vorhergehende Zustimmung sind nicht erlaubt. Sie haben die Möglichkeit, solche Anrufer*innen beim zuständigen Fernmeldebüro anzuzeigen.

Darüber hinaus gilt: Am Telefon abgeschlossene Verträge in Zusammenhang mit einer Gewinnzusage oder Wett- bzw. Lotteriedienstleistungen sind unwirksam. Das Unternehmen darf kein Entgelt verlangen. Allerdings muss der Anruf vom Unternehmen eingeleitet worden sein. Das bedeutet: Das Unternehmen muss angerufen oder Ihren Rückruf provoziert haben.

Verträge über Dienstleistungen

Werden Dienstleistungsverträge am Telefon abgeschlossen, bedarf es einer nachträglichen Bestätigung. Das funktioniert so:

- » Zunächst muss Ihnen das Unternehmen sein Angebot auf einem dauerhaften Datenträger zukommen lassen. Zum Beispiel per Brief oder E-Mail.
- » Wenn Sie dieses Angebot schriftlich annehmen, wird der Vertrag wirksam.
- » Nehmen Sie das Angebot nicht an, kommt der Vertrag nicht zustande. Das Unternehmen kann kein Entgelt von Ihnen verlangen.

Wie bei den Werbeanrufen gilt auch hier: Der Anruf muss vom Unternehmen eingeleitet worden sein.

Bestellen übers Internet

Im österreichischen Vertragsrecht gilt das Prinzip der Formfreiheit. Das heißt, es können auch im Internet Verträge verbindlich abgeschlossen werden. Natürlich gibt es auch hier spezielle Schutzregelungen.



Eine wichtige Schutzregel lautet: Wenn Sie einen Vertrag auf einem PC oder Ihrem Smartphone über eine Webseite abschließen, müssen Sie vorweg eine Zahlungspflicht bestätigen. Und zwar, indem Sie einen Bestellbutton klicken, auf dem zum Beispiel „kostenpflichtig bestellen“ steht.

Stellt das Unternehmen keinen Button dieser Art auf seiner Website zur Verfügung, kommt trotz Klick kein Vertrag zustande.



Die gerade erwähnte Regelung gilt nicht für alle Geschäfte. So etwa sind Finanzdienstleistungen, Glücksspiele und Immobiliengeschäfte davon ausgenommen.

Wann hat man ein Rücktrittsrecht?

Die allgemeinen Voraussetzungen

Verträge müssen grundsätzlich eingehalten werden. Egal, ob sie schriftlich oder mündlich zustande gekommen sind. Ein Umtausch oder eine Rückgabe ist nur dann möglich, wenn ein vertragliches Umtausch- und Rückgaberecht vereinbart wurde. Oder wenn ein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht. Ansonsten bleibt Ihnen nur die Stornierung.

Stornieren kostet Geld

Ein Storno ist in fast allen Fällen mit einer Stornogebühr verbunden. Die Höhe der Gebühr legen die Unternehmen meistens in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) fest. Sie hängt davon ab, welcher Schaden dem Unternehmen durch die Auflösung des Vertrages entsteht. Beachten Sie, dass Gerichte überhöhte Stornogebühren „mäßigen“, sprich reduzieren können.



Lassen Sie sich nicht zu einer kostenpflichtigen Stornierung drängen, wenn Sie kostenlos zurücktreten können. Zum Beispiel wegen verspäteter Lieferung.

Das gesetzliche Rücktrittsrecht

Von gültig abgeschlossenen Verträgen kann man nur in bestimmten Fällen und unter gewissen Bedingungen zurücktreten:

Vertragsabschluss außerhalb von Geschäftsräumen

In folgenden Situationen haben Sie das Recht, von einem Vertrag zurückzutreten:

- » wenn Sie einen Vertrag mit einem Vertreter*innen an der Wohnungstür abgeschlossen haben
- » wenn Sie eine Vertragserklärung während einer Werbefahrt oder einer Werbeveranstaltung, z.B. im Gasthaus, abgegeben haben
- » wenn Sie vom Unternehmen außerhalb der Geschäftsräume persönlich angesprochen wurden und den Vertrag danach im Geschäft oder über ein Fernkommunikationsmittel abgeschlossen haben (z.B. Telefon, Online)

In allen diesen Fällen spielt es keine Rolle, ob Sie oder das Unternehmen den Vertragsabschluss eingeleitet haben.

Vertragsabschluss im Fernabsatz

Sind Sie eine vertragliche Verpflichtung ausschließlich mithilfe eines Fernkommunikationsmittels eingegangen, genießen Sie ein Rücktrittsrecht. Konkret haben Sie dieses Recht bei:

- » Bestellungen im Versandhandel
- » Bestellungen am Telefon
- » Bestellungen bei Teleshopping-Sendungen
- » Internetbestellungen, bei denen sich das Unternehmen eines Vertriebssystems bedient, das für den Fernabsatz organisiert ist.



Keine Rücktrittsrechte haben Sie z.B. bei Verträgen über Pflegedienste, Pauschalreisen, Flugbuchungen, Glücksspielen und vielen Dienstleistungen im Gesundheitssektor.

Rücktrittsrecht bei verspäteter Lieferung

Erbringt das Unternehmen seine Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt, müssen Sie das nicht akzeptieren. Setzen Sie dem Unternehmen eine neue Frist, damit es die Leistung doch noch erbringen kann. Üblich sind 14 Tage. Erklären Sie gleichzeitig Ihren Rücktritt vom Vertrag, wenn die Leistung erneut nicht erbracht wird. Bitte ergänzen: Mehr Details dazu finden Sie auf Seite 16 dieser Broschüre.

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

In bestimmten Fällen gelten die zuvor beschriebenen Rücktrittsrechte im Fernabsatz sowie außerhalb von Geschäftsräumen nicht:

- » bei Waren, die nach Ihren Angaben angefertigt werden oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind
- » bei einer Computersoftware oder einer Ton- oder Videoaufnahme, die entsiegelt worden ist
- » wenn vor der Dienstleistungserbringung ausdrücklich vereinbart wurde, dass ein Unternehmen die Leistung schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist vollständig erbringt und Sie dabei auf Ihr Rücktrittsrecht verzichtet haben. Diese Regelung gilt auch bei Downloads und Streaming von digitalen Inhalten
- » bei entsiegelten Waren, die aufgrund des Gesundheitsschutzes oder aus hygienischen Ursachen für eine Rückgabe nicht geeignet sind
- » bei verschiedenen Freizeit-Dienstleistungen wie z.B. Hotelbuchungen oder Bestellungen von Konzertkarten

Darüber hinaus gibt es weitere Einschränkungen des Rücktrittsrechtes bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden:

- » wenn das Vertragsentgelt 50 Euro nicht übersteigt
- » wenn Sie das Unternehmen wegen dringender Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten zu sich gerufen haben

So treten Sie korrekt zurück

Besteht ein Rücktrittsrecht, können Sie innerhalb von **14 Tagen ohne Angabe von Gründen** zurücktreten. Hat Sie das Unternehmen nicht über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf 12 Monate.

Wann beginnt die Rücktrittsfrist?

Am Tag nach dem Vertragsabschluss

- » bei Dienstleistungsverträgen
- » bei Wasser- und Energiebezugsverträgen
- » bei digitalen Inhalten, die nicht auf materiellen Datenträgern gespeichert sind, z.B. bei einem Download

Am Tag nach der Warenlieferung

- » bei Warenverträgen

Die Folgen eines Rücktritts

Bei Waren- und Dienstleistungsverträgen sind die Folgen des Rücktrittes unterschiedlich.

Regelungen bei Warenverträgen

Haben Sie einen Vertrag über Waren abgeschlossen, bekommen Sie vom Unternehmen alle geleisteten Zahlungen zurück. Umgekehrt müssen Sie die erhaltenen Waren unverzüglich an das Unternehmen zurückschicken. Genauer gesagt: innerhalb von 14 Tagen ab der Abgabe Ihrer Rücktrittserklärung. Der Rücktritt ist kostenlos.



Rücksendungen müssen Sie bezahlen. Es sei denn, das Unternehmen hat Sie bei Vertragsabschluss nicht darüber informiert, oder es übernimmt die Kosten freiwillig.

Mögliche weitere Kosten:

- » Wenn Sie sich statt der kostengünstigsten Standardlieferung für eine andere Lieferungsart entscheiden, tragen Sie die Mehrkosten.
- » In gewissen Fällen müssen Sie auch eine Wertminderung bezahlen. So etwa dann, wenn Sie Kleidung nicht nur probiert, sondern bereits getragen haben. Oder wenn Sie ein Gerät nicht nur getestet, sondern schon verwendet haben.

Regelungen bei Dienstleistungsverträgen

Hat das Unternehmen auf Ihren Wunsch bereits während der Rücktrittsfrist zu arbeiten begonnen, haben Sie die bis dahin erbrachten Leistungen zu bezahlen. Das Unternehmen muss Sie aber über Ihr Rücktrittsrecht und diese Kostenfolge vor Vertragsabschluss informiert haben.



Bei bestimmten, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gelten andere Ausnahmen vom Rücktrittsrecht. Zum Beispiel bei Finanzdienstleistungen, Pauschalreisen, Pflegediensten oder Gesundheitsdienstleistungen. Bei solchen Verträgen genießen Sie kein Rücktrittsrecht, wenn Sie den Vertrag angebahnt haben.

Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?

Was ist eine Gewährleistung?

Wenn Sie etwas kaufen, erwarten Sie völlig zu Recht eine fehlerfreie und vereinbarungsgemäße Leistung. Egal, ob es eine Ware oder ein Werkauftrag ist. Letzteres wäre zum Beispiel das Aufstellen eines Kachelofens. Fällt Ihnen schon bei der Übergabe ein Mangel auf, nehmen Sie die Leistung am besten gar nicht entgegen.

Was aber, wenn sich ein Mangel erst später herausstellt? Dann schützt Sie die gesetzliche Gewährleistung.

Was versteht man unter Gewährleistung?

Unter Gewährleistung versteht man das Entstehen eines Unternehmens für die Mangelfreiheit der Ware oder des Werks. Allerdings betrifft die Ge-

währleistung nur Mängel, die bei der Übergabe bereits vorhanden waren. Aber wie beweisen Sie das, wenn der Mangel erst später zutage tritt?

In diesem Fall hilft Ihnen die gesetzliche Vermutung. Sie besagt: Ein Mangel war bereits bei der Übergabe vorhanden, wenn er sich innerhalb von 6 Monaten zeigt. Die Konsequenz daraus: Nicht Sie, sondern das Unternehmen muss die Mangelfreiheit bei der Übergabe beweisen.



Diese gesetzliche Vermutung gilt nicht, wenn sie mit der Art der Sache und der Art des Mangels unvereinbar ist. Zum Beispiel bei verderblichen Waren. Oder wenn es sich beim Mangel um eine typische Abnutzungserscheinung handelt.

Welche Gewährleistungsrechte haben Sie?

Je nach Mangel haben Sie mehrere Möglichkeiten, beim Unternehmer Ihre Ansprüche geltend zu machen:

- » Kostenlose Verbesserung, z.B. Reparatur oder Austausch der mangelhaften Sache
- » Preisminderung oder
- » Vertragsaufhebung mit Rückgabe von Ware und Geld, wenn es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt

Bedingungen für eine Vertragsaufhebung:

- » Verbesserung oder Austausch ist unmöglich.
- » Verbesserung oder Austausch wird binnen einer angemessenen Frist nicht durchgeführt, oder die Verbesserung schlägt fehl.
- » Das Unternehmen verweigert die Verbesserung oder den Austausch
- » Verbesserung und Austausch sind für Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden.
- » Sie können das Unternehmen aus nachvollziehbaren Gründen nicht mehr als Vertragspartner akzeptieren bzw. ihm vertrauen. Zum Beispiel, weil es eine Reparatur schon mehrfach ohne Erfolg versucht hat.



Paul Umsicht hat an seinem Auto ein Bremsproblem festgestellt. Vorsichtshalber lässt er sein Auto in eine Werkstatt abschleppen und fährt nicht selbst. 3 Tage später holt er es ab und merkt nach wenigen Metern, dass die Bremsen nach wie vor Probleme machen. Also bringt Paul Umsicht das Auto wieder in die Werkstatt zurück und weist auf diesen Mangel hin.

Die Werkstatt verspricht Verbesserung. Weitere 3 Tage später ist das Bremsproblem trotz gegenteiliger Behauptung der

Werkstatt noch immer nicht gelöst. Paul Umsicht verliert das Vertrauen in die Werkstatt, fordert das Geld zurück und wendet sich an einen anderen Kfz-Betrieb.

So machen Sie Ihre Gewährleistungsrechte geltend

Zunächst empfehlen wir Ihnen, einen nach der Übergabe entdeckten Mangel sofort dem Unternehmen mitzuteilen. Am besten schriftlich als eingeschriebenen Brief. Sofort deshalb, weil es Fristen für eine allenfalls notwendige Geltendmachung Ihrer Rechte vor Gericht gibt.

Der Gang vors Gericht ist dann notwendig, wenn Sie mit dem Unternehmen keine außergerichtliche Einigung erzielen können.

Fristen zur gerichtlichen Geltendmachung Ihrer Rechte:

- » 2 Jahre für bewegliche Gegenstände wie Autos, Möbel oder Elektrogeräte
- » 3 Jahre für unbewegliche Sachen. Das sind zum Beispiel Grundstücke und damit fest verbundene Dinge, wie Häuser, aber auch die eingebaute Zentralheizung



Die Gewährleistungsfrist läuft ab der Übergabe. Nach Ablauf erlischt das Gewährleistungsrecht. Sie müssen eine allfällige Klage also innerhalb dieser Frist einbringen.

Der Gang zum Gericht sollte immer der letzte Weg sein. Viel besser ist es, eine **außergerichtliche Einigung** zu erzielen. Dafür ist folgende Vorgehensweise empfehlenswert:

1. Machen Sie ein konkretes Gewährleistungsrecht geltend, wenn Sie das Unternehmen schriftlich über den Mangel informieren, z.B. eine Reparatur
2. Setzen Sie dem Unternehmen eine konkrete Frist, z.B. 14 Tage
3. Halten Sie bis zur Mängelbehebung noch offene Geldbeträge zurück

Erzielen Sie auf diesem Weg keine außergerichtliche Einigung, bleibt Ihnen nur die Klage.



Einschränkungen von Gewährleistungsrechten

Niemand kann Ihre Gewährleistungsrechte vor dem Erkennen des Mangels ausschließen bzw. einschränken. Schließen Sie ein Geschäft mit einem Unternehmen ab, sind kürzere oder längere Gewährleistungsfristen unwirksam. Mit einer Ausnahme:



Kaufen Sie gebrauchte bewegliche Güter, kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr sinken. Diese Verkürzung muss allerdings extra ausgehandelt werden.

Fristverkürzungen sind allerdings dann unwirksam, wenn sie in vorformulierten Standardverträgen oder in den AGB stehen.



Achtung bei Verträgen mit Privatpersonen: Denn hier können Sie Ihre Gewährleistungsrechte verlieren.

Erfüllungsort der Gewährleistung

Ein Unternehmen hat seine Gewährleistungspflicht dort zu erfüllen, wo es Ihnen die Ware übergeben hat. Was aber, wenn Sie etwas abgeholt haben? In diesem Fall müssen Sie Ihren Kauf zur Reparatur oder zum Austausch nicht zurückbringen, wenn das für Sie unzumutbar ist, z.B. bei sperrigen oder eingebauten Gütern.

Gewährleistung und Montage

- » Hat das Unternehmen Ihre Ware unsachgemäß montiert, haftet es für den daraus entstandenen Mangel.
- » Haben Sie die Ware montiert, haftet das Unternehmen ebenfalls für Mängel aus unsachgemäßer Montage. Allerdings nur dann, wenn Fehler in der Montageanleitung der Grund dafür sind.



Versand-, Arbeits- und Materialkosten für die Verbesserung bzw. Reparatur oder den Austausch trägt das Unternehmen.

Was ist eine Garantie?

Die Garantie unterscheidet sich von der Gewährleistung. Sie ist die freiwillige Zusage eines Unternehmens, unter bestimmten Bedingungen für die Mängel einer Ware einzustehen. Zum Beispiel für Reparatur oder Austausch. Art, Umfang und Länge der Garantie stehen in den Garantiebedingungen.



Halten Sie sich an die Auflagen in der Garantieerklärung. Tun Sie das nicht, können Sie Ihre Garantieansprüche verlieren.

Die Garantieerklärung eines Unternehmens muss folgende Angaben enthalten:

- » Name und Anschrift des Unternehmens
- » Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung
- » Inhalt der Garantie
- » Räumliche Geltung der Garantie
- » Alle notwendigen Angaben für die Inanspruchnahme der Garantie



Frau Sehnichtrecht hat sich einen neuen Fernseher gekauft. Als sie ihn zum ersten Mal einschaltet, bleibt der Bildschirm schwarz. Weil das Bild eine Eigenschaft ist, die man bei einem Fernseher voraussetzt, kann Frau Sehnichtrecht mit vollem Recht die Herstellergarantie in Anspruch nehmen.

Im Zweifel haftet das Unternehmen für jene Eigenschaften, die man gewöhnlich bei der jeweiligen Sache voraussetzt.

Welche weiteren Rechte haben Sie nach dem Kauf?

Weitere wichtige Regelungen nach dem Kauf

Kennen Sie das? Ein Unternehmen liefert zu spät, oder die im Geschäft gekaufte Ware gefällt Ihnen zu Hause nicht mehr.

Umtausch auf freiwilliger Basis

Nehmen wir an, Sie haben im Modegeschäft eine Kleidung erstanden. Daheim stellen Sie fest, dass sie Ihnen gar nicht passt. Die logische Konsequenz: Sie wollen sie umtauschen.



Entgegen der landläufigen Meinung gibt es kein gesetzliches Recht auf einen Umtausch oder eine Rückgabe. Viele Unternehmen bieten jedoch unter gewissen Voraussetzungen freiwillig

ein Umtausch- oder Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an.

Deshalb empfehlen wir Ihnen, sich schon vor dem Kauf über ein etwaiges Umtauschrecht zu informieren. Oder es sich zu sichern. Zum Beispiel mit einem schriftlichen Vermerk auf der Rechnung, der so lauten kann: „Umtausch bis X. Mustermonat 20XX möglich“. Vergessen Sie dabei nicht, den Verkäufer bzw. die Verkäuferin auf der Rechnung unterschreiben zu lassen.

Kauf mit Gutschein

Mit einem Gutschein kommen Sie in den Genuss aller Rechte, die Sie auch bei einem „normalen“ Kauf haben.

Zum Beispiel das Gewährleistungsrecht. Darüber hinaus gilt beim Gutschein Folgendes:

- » Sie haben grundsätzlich keinen Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes.
- » Schöpfen Sie den Gutschein-Wert beim Kauf nicht ganz aus, bekommen Sie in der Regel für den Restwert neuerlich einen Gutschein.
- » Gutscheine gelten 30 Jahre, wenn nichts anderes vereinbart ist.
- » Bei einem Konkurs des Unternehmens verlieren Gutscheine leider sehr oft ihren Wert.



Lösen Sie Gutscheine innerhalb der Befristung ein. Zur Info: Der Oberste Gerichtshof hat bei einem Thermengutschein eine Befristung auf 2 Jahre für unzulässig erklärt.

Wenn die Lieferung verspätet kommt

Wenn ein Unternehmen seine Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erbringt, spricht man von Lieferverzug. Die gute Nachricht: Sie müssen diesen Lieferverzug nicht einfach hinnehmen.

Was tun bei Lieferverzug?

Setzen Sie dem Unternehmen schriftlich eine angemessene Nachfrist. Üblich sind 14 Tage. Erklären Sie in diesem Schreiben auch gleich Ihren Rücktritt vom Vertrag für den Fall, dass das Unternehmen auch innerhalb der Nachfrist die Leistung nicht erbringt.



Kommt das Unternehmen erst nach der von Ihnen gesetzten Nachfrist seiner vertraglichen Verpflichtung nach, müssen Sie die Erfüllung nicht mehr akzeptieren.

Verlangen Sie bei einem vom Unternehmen verschuldeten Verzug Schadenersatz, wenn Sie durch die Verspätung einen finanziellen Schaden erleiden. Für Unannehmlichkeiten können Sie sich nur dann entschädigen lassen, wenn Sie bei Abschluss des Vertrages eine Vertragsstrafe vereinbart haben. Die Vereinbarung einer Vertragsstrafe sollte immer möglichst schriftlich festgehalten werden.

Mit dieser sogenannten Pönale können Sie das Unternehmen zum Beispiel verpflichten, einen pauschalierten Schadenersatz für jede Woche Lieferverzug zu bezahlen. Am besten, Sie vereinbaren dazu einen gewissen Prozentsatz, den Sie sich nach Leistungserbringung von der Vertragssumme abziehen.

Service-Telefonnummern und Kundenhotlines

Viele Unternehmen bieten sogenannte Service-Telefonnummern oder Hotlines an. Kontaktieren Sie das Unternehmen zwecks Geltendmachung Ihres Gewährleistungsrechts, haben Sie für das Telefonat nur das Verbindungsentgelt zu bezahlen. Keinesfalls darf Ihnen das Unternehmen ein zusätzliches Entgelt dafür verrechnen.

Gefahrtragung im Versandhandel

Haben Sie mit dem Unternehmen die Versendung der Ware vereinbart, trägt es auch das Risiko. Und zwar für den Fall, dass die Ware beim Transport beschädigt wird oder verloren geht. Diese Regelung gilt allerdings nur, wenn Sie eine Versendungsart gewählt haben, die vom Unternehmen angeboten wurde.

Ein Skonto müssen Sie vereinbaren

Ein Skonto ist ein Preisnachlass. Sie bekommen ihn dann, wenn Sie die Ware sofort bzw. innerhalb einer sehr kurzen Frist bezahlen. Allerdings müssen Sie das Skonto bereits vorweg mit dem Unternehmen im Rahmen der Auftragserteilung schriftlich vereinbaren. Tun Sie das nicht, und scheint auch kein Skonto auf der Rechnung auf, bezahlen Sie den vollen Rechnungsbetrag.



Vereinbaren Sie den Skontoabzug mit dem Unternehmen am besten schon bei der Auftragserteilung schriftlich.

Sie bezahlen nicht vereinbarungsgemäß?

Hat das Unternehmen eine Leistung für Sie erbracht, müssen Sie den vereinbarten Preis sofort bzw. innerhalb

einer gewissen Frist bezahlen. Tun Sie das ohne berechtigten Grund nicht, geraten Sie in Zahlungsverzug. Das Unternehmen kann Sie klagen.



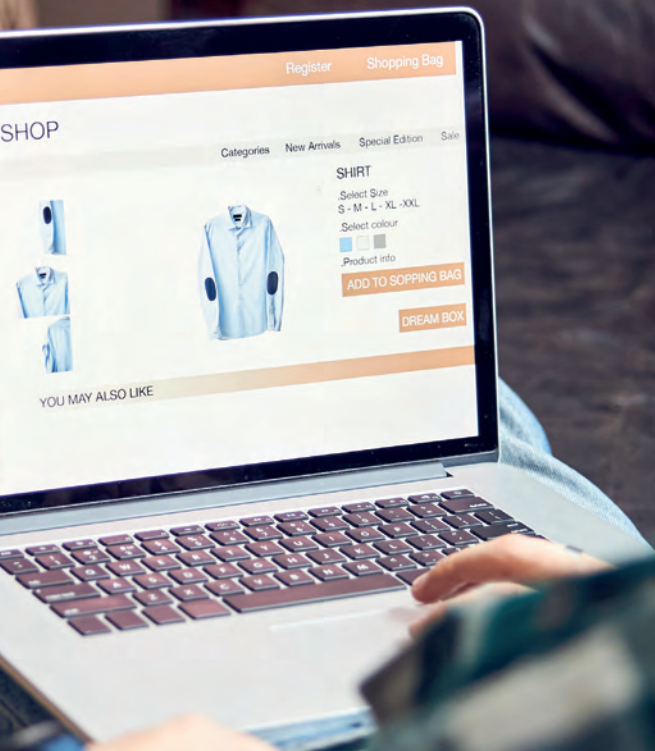
Unternehmen sind nicht gesetzlich dazu verpflichtet, Sie vor der Klage zu mahnen.

Haben Sie eine Mahnung bekommen, raten wir Ihnen zur Überprüfung der Zahlungspflicht, anschließend zur möglichst schnellen Bezahlung der Rechnung. Sind Sie dazu nicht in der Lage, wenden Sie sich am besten an das Unternehmen, um eine Ratenzahlung zu vereinbaren.

Probleme mit dem Inkassobüro

Immer mehr Unternehmen beauftragen Inkassobüros mit der Eintreibung offener Forderungen. Bedenken Sie bitte, dass dabei Inkassokosten anfallen. Inkassokosten sind Schadenersatzforderungen und erhöhen die Hauptforderung. Deshalb unser Tipp:

1. Prüfen Sie zunächst, ob die Hauptforderung zu Recht besteht.
2. Wenn ja, bezahlen Sie die Hauptforderung sofort.
3. Kontaktieren Sie dann das Inkassobüro, um über die Höhe der Inkassokosten zu verhandeln.



Watchlist Internet



Watchlist Internet
Internet-Betrug, Fallen & Fakes im Blick

Seriöse Online-Shops und Betrüger unterscheiden

Günstige Angebote in schlecht gemachten Online-Shops: So lassen sich Fake-Shops doch leicht erkennen? Leider nein! Diese Fake-Shops gibt es zwar noch immer, in den letzten Jahren ist die Aufmachung vieler betrügerischer Online-Shops aber sehr professionell geworden. Und auch der Preisunterschied ist nicht mehr so groß, dass Sie sofort stutzig werden müssen. Erkennen können Sie diese Fake-Shops aber trotzdem. Trifft nur einer der folgenden Punkte zu, sollten Sie misstrauisch werden und lieber einen anderen Online-Shop suchen.

- » **Erfahrungsberichte:** Suchen Sie nach Erfahrungsberichten und Bewertungen für den Shop, in dem Sie einkaufen möchten. Bei unseriösen Anbietern sind häufig bereits negative Erfahrungsberichte und Warnungen zu finden. Gibt es überhaupt keine Bewertungen zu einem Shop, ist ebenso Vorsicht geboten.
- » **Zahlung per Vorkasse:** Auf der Startseite oder im Bestellprozess werden zahlreiche Zahlungsmöglichkeiten versprochen, am Ende lässt sich aber nur die Vorkasse (Überweisung des Geldes noch vor der Lieferung) auswählen. Finger weg!

- » **Impressum:** Ein Blick ins Impressum verrät oft viel. Bei zahlreichen Fake-Shops gibt es nämlich gar keines, stattdessen finden Sie dort nur ein Kontaktformular. Aber auch, wenn eine Adresse im Ausland (vor allem außerhalb der EU) angegeben ist, sollten Sie vorsichtig sein. Selbst wenn der Shop seriös ist, haben Sie bei Problemen fast keine Möglichkeit, Ihre Rechte durchzusetzen, und die Kosten für einen Rückversand können den Wert der Ware deutlich übersteigen.



Auf www.watchlist-internet.at finden Sie eine Liste bekannter Fake-Shops. Die Watchlist Internet ist eine unabhängige Informationsplattform zu Internet-Betrug und betrugsähnlichen Online-Fällen aus Österreich. Sie informiert über aktuelle Betrugsfälle im Internet und gibt Tipps, wie Sie sich vor gängigen Betrugsmaschen schützen können.

Mit einem Gütezeichen auf der sicheren Seite

Ist ein Online-Shop mit einem überprüfbaren Gütezeichen wie dem Österreichischen E-Commerce-Gütezeichen, Trusted Shops oder Trustmark Austria zertifiziert, können Sie dort vertrauensvoll einkaufen. Diese Shops müssen strenge Kriterien erfüllen und werden genau überprüft. Mit einem Klick auf das Gütezeichen



lässt sich überprüfen, ob ein Shop berechtigt ist, das Gütezeichen zu tragen. Außerdem sind alle zertifizierten Shops beim Gütezeichen-Anbieter aufgelistet. Z.B.: www.guetezeichen.at/zertifizierte-websites

Gibt es doch einmal Probleme: Außergerichtliche Streitschlichtung

INTERNET OMBUDSSTELLE

Wo Menschen zusammenkommen, kommt es auch bei seriösen Händlern manchmal zu Problemen. Sollten Sie Streitigkeiten mit einem Online-Shop nicht mit dessen Kun-

denservice klären können, können Sie sich an eine kostenlose außergerichtliche Streitschlichtungsstelle, wie die Internet Ombudsstelle (www.ombudsstelle.at) wenden.



Die Website der Ombudsstelle: Anlaufstelle für Infos und Beschwerden.



Informationen über die

Verbraucherschlichtung Austria



VERBRAUCHER
SCHLICHTUNG
AUSTRIA

1. Was macht die Verbraucherschlichtung Austria?

Bei Streitigkeiten zwischen KonsumentInnen und Unternehmen bietet die Verbraucherschlichtung Austria ihre Hilfe an. Als staatlich anerkannte Schlichtungsstelle vermittelt sie zwischen KonsumentInnen und Unternehmen und unterstützt diese dabei, entstandene Probleme und Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen. Dadurch sparen sich die Beteiligten den Weg zu Gericht und somit viel Zeit und Geld. Schlichtungsanträge und die Teilnahme am Schlichtungsverfahren sind für die Beteiligten kostenlos und freiwillig.

An die Verbraucherschlichtung Austria können sich KonsumentInnen bei fast allen Problemen mit Unternehmen wenden.

So etwa bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit

- » Warenkäufen,
- » Reisen,
- » HandwerkerInnen,
- » der Kündigung von Abos und
- » Mitgliedschaften,
- » diversen Dienstleistungen, Versicherungen

Damit die Schlichtungsstelle tätig werden kann, müssen KonsumentInnen schon selbst erfolglos versucht haben, mit dem Unternehmen eine Einigung zu erzielen. Weiters muss das Unternehmen eine Niederlassung in Österreich haben.

2. Wie erreiche ich die Schlichtungsstelle?

Schlichtungsanträge können einfach über die Website der Verbraucherschlichtung Austria eingebracht werden. Auch Anträge per E-Mail, Post und Fax oder persönliche Besuche im Büro der Verbraucherschlichtung sind nach vorheriger Terminvereinbarung möglich.



Website:

www.verbraucherschlichtung.at

Telefon: 01 890 63 11

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Adresse:

Mariahilfer Straße 103/1/18,
1060 Wien



Lebensmittelkontrolle



Überblick über Lebensmittelkontrollen

30 Engagierte Lebensmittelaufsichtsorgane und Amtstierärzt*innen der Abteilung Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle überprüfen den gesamten Weg eines Lebensmittels von dem/der Hersteller*in bis zu dem/der Endverbraucher*in. Zu den Aufgaben der Lebensmittelkontrolle zählt die Überprüfung der Einhaltung der lebensmittelrechtlichen Vorschriften durch Lebensmittelunternehmen auf allen Produktions-, Verarbeitungs- und Vertriebsstufen. So sind die Lebensmittelaufsichtsorgane auf Bauernhöfen, in Supermärkten, in Gasthäusern und auf Messen vertreten. Vorort erfolgen regelmäßige Betriebskontrollen, die Entnahme von Proben, das Untersuchen von Verdachtsfällen und Verbraucherbeschwerden. Es wird dafür gesorgt, dass Mängel behoben und Produkte

erforderlichenfalls auch aus dem Verkehr gezogen werden.



Anzahl der Überprüfungen durch die Lebensmittelaufsichtsorgane:

2019: 7.985;

2020: 5.119 (coronabedingt)

Amtliche Kontrollen – Allgemeines

Zur Einhaltung des Lebensmittelrechts sind amtliche Kontrollen nach sogenannten integrierten Kontrollplänen vorzunehmen. Dabei ist die Stichprobenauswahl nach risikobasierten Kriterien zu treffen, wobei sich die Häufigkeit der Kontrollen nach der jeweiligen individuellen Risikolage der Betriebe, der festgestellten Einhaltung oder Nichteinhaltung der Rechtsvorschriften oder anderer Faktoren richtet.

Kennzeichnung

Die Kennzeichnung von verpackten Lebensmitteln wird durch die EU Verordnung über die Information der Verbraucher über Lebensmittel Nr. 1169/2011 geregelt.

Wichtige Änderungen, welche die Verordnung (EU) Nr. 1169/2011 auch als „LMIV“ bekannt, für verpackte Lebensmittel mit sich brachte, sind:

1. eine verpflichtende Herkunftskennzeichnung für Fleisch
2. eine Mindestschriftgröße
3. eine verpflichtende Nährwertdeklaration
4. Regelungen betreffend „Lebensmittelimitate“ und „Klebefleisch“
5. Warnhinweise für koffeinhaltigen Lebensmittel

6. eine Nanokennzeichnung
7. die Angabe des Einfrierdatums

Dazu kommt eine verpflichtende „Allergenkennzeichnung“ für unverpackte und verpackte Lebensmittel.

Seit dem 1. April 2020 gilt neuerdings folgendes: Ist das Ursprungsland oder der Herkunftsort eines Lebensmittels angegeben und dieses/r nicht mit dem Ursprungsland oder dem Herkunftsort seiner primären Zutat identisch, so ist auch das Ursprungsland oder der Herkunftsort der primären Zutat anzugeben, oder es ist anzugeben, dass die primäre Zutat aus einem anderen Ursprungsland oder Herkunftsort kommt als das Lebensmittel.

Verzeichnis der verpflichtenden Angaben

a. Bezeichnung des Lebensmittels

Die Bezeichnung eines Lebensmittels erfolgt mit

- » seiner rechtlich vorgeschriebenen Bezeichnung, fehlt eine solche, erfolgt die Bezeichnung mit
- » seiner verkehrsüblichen Bezeichnung, fehlt diese auch o. wird sie nicht verwendet, erfolgt sie
- » mit einer beschreibenden Bezeichnung

b. Verzeichnis der Zutaten

in absteigender Reihenfolge ihres Gewichtsanteils zum Zeitpunkt ihrer Verwendung

c. Allergene

d. Menge bestimmter Zutaten und Klassen von Zutaten

e. Nettofüllmenge des Lebensmittels

f. Mindesthaltbarkeitsdatum oder Verbrauchsdatum (wird kein Tag bei diesen Angaben genannt, ist eine Loskennzeichnung zu treffen)

g. gegebenenfalls besondere Anweisungen für Aufbewahrung und/oder Anweisungen für die Verwendung

h. der Name oder die Firma und die Anschrift des Lebensmittelunternehmers

- i. **das Ursprungsland oder der Herkunftsort** (dann wenn eine Irreführung möglich wäre oder bei Fleisch der Kombinierten Nomenklatur (Schwein, Schaf, Ziege, Geflügel))
- j. **eine Gebrauchsanleitung, falls es schwierig wäre, das Lebensmittel ohne eine solche angemessen zu verwenden**
- k. **für Getränke mit einem Alkoholgehalt von mehr als 1,2 Volumenpro-**

zent die Angabe des vorhandenen Alkoholgehalts in Volumenprozent

l. Nährwertdeklaration

Die verpflichtende Nährwertdeklaration enthält folgende Angaben (Big-Seven):

- » den Brennwert
- » Fett und gesättigte Fettsäuren
- » Kohlenhydrate und Zucker
- » Eiweiß und Salz

Qualitäts- und Vermarktungsnormen

Obst und Gemüse unterliegt den allgemeinen Vermarktungsnormen, wobei es für folgende Obst- und Gemüsearten eine Klasseneinteilung (spezielle Vermarktungsnormen) gibt: Äpfel, Birnen, Erdbeeren, Gemüsepaprika, Kiwis, Pfirsiche/Nektarinen, Salate, Tafeltrauben, Tomaten und Zitrusfrüchte (nur Orangen, Mandarinen-Gruppe, Zitronen).

Grundsätzlichen müssen alle Erzeugnisse die geforderten Mindestqualitäten erfüllen:

- » ganz
- » gesund
- » sauber
- » praktisch frei von Schäden durch Schädlinge
- » frei von anormaler äußerer Feuchtigkeit
- » frei von fremden Geruch und/oder Geschmack

MINDESTKENNZEICHNUNG für alle Erzeugnisse:

Identifizierung: Name und Anschrift des Packers oder Absenders

Ursprungsangabe: Vollständiger Name des Ursprungslandes

Die Klasseneinteilung gilt für die oben bereits erwähnten 10 Gemüse- und Obstsorten:

Klasse Extra – Erzeugnisse von höchster Qualität

Sie müssen – unter Berücksichtigung des Anbaugesbietes – die für die Sorte typische Form, Entwicklung und Färbung aufweisen. Sie dürfen keine Mängel aufweisen, mit Ausnahme sehr leichter oberflächlicher Fehler, sofern diese das allgemeine Aussehen, die Qualität, die Haltbarkeit und Aufmachung der Erzeugnisse nicht beeinträchtigen.

Klasse I – Erzeugnisse von guter Qualität

Müssen die typischen Merkmale der Sorte aufweisen. Leichte Fehler sind zulässig, sofern diese das allgemeine Aussehen, die Qualität, die Haltbarkeit und Aufmachung der Erzeugnisse nicht beeinträchtigen.

Klasse II – Erzeugnisse, die nicht in die höheren Klassen eingestuft werden können, die aber den definierten Mindesteigenschaften entsprechen. Hautfehler sind in bestimmten Grenzen zulässig, sofern die Früchte ihre wesentlichen Merkmale hinsichtlich Qualität, Haltbarkeit und Aufmachung behalten.



Saisonal und regional

Rindfleisch

Auslöser für das Verlangen einer besseren Kennzeichnung von Rindfleisch war die BSE-Krise in den 90er Jahren. Das Interesse der Verbraucher für die Herkunft des Rindfleisches am Teller wurde geweckt.

Seitdem muss Rindfleisch, das frisch, gekühlt oder tiefgekühlt verkauft wird und zwar auf jeder Vermarktungsstufe, sowie unabhängig von der Betriebsgröße (einschließlich der landwirtschaftlichen Direktvermarktung) gekennzeichnet werden. Verarbeitungsprodukte sowie gewürztes oder gesalzenes Rindfleisch sind nicht betroffen.

Faschiertes unterliegt, wenn es nicht gewürzt ist, der Rindfleischetikettierung.

Es gibt zwei Etikettierungssysteme: Einerseits das obligatorische System, welches gewährleistet, dass zwischen der Kennzeichnung des Schlachtkörpers bis hin zu den Fleischstücken eine Verbindung hergestellt werden kann. Dazu muss ein Kennzeichnungs- und Registrierungssystem angewendet werden.

Verpflichtend sind folgende Angaben:

1. **Geboren:** Mitgliedstaat oder Drittland
2. **Mast:** Mitgliedstaat oder Drittland
3. **Geschlachtet in:** Mitgliedstaat oder Drittland, sowie Zulassungsnummer des Schlachthofs
4. **Zerlegt in:** Mitgliedsstaat oder Drittland, sowie die Zulassungsnummer des Zerlegebetriebs.
5. **Referenznummer oder Referenzcode**, mit dem die Verbindung zwischen dem Fleisch und dem Tier gewährleistet werden kann.

Erfolgen Geburt, Aufzucht und Schlachtung des Tiers in ein und demselben Mitgliedstaat, so kann die Angabe „Herkunft: (Name des Mitgliedstaat)“ erfolgen.

Andererseits das freiwillige Etikettierungssystem, welches zusätzliche Informationen am Etikett preisgibt. Hierfür muss allerdings eine entsprechende Spezifikation vorliegen und die Kennzeichnung muss von unabhängigen Kontrollstellen überwacht werden (z.B. von der AMA).



Ei

Folgende verpflichtende Kennzeichnungen sind für Eier vorgeschrieben:

- » Name und Anschrift des Betriebes, der Eier verpackt oder dieses veranlasst hat
- » Kennnummer der Packstelle
- » Güteklasse
- » Gewichtsklasse
- » Zahl der verpackten Eier
- » Verbraucherhinweis (bei Kühlschranktemperaturen aufbewahren)
- » Haltungsform
- » Mindesthaltbarkeitsdatum
- » Erklärung/Erläuterung des Erzeugercodes

Der Erzeugercode

z.B.: 1 AT 1234567

0 - Ökologische Erzeugung

1 - Freilandhaltung

2 - Bodenhaltung

3 - Käfighaltung

Land: AT für Österreich

Die Stempelung der 7stelligen LF-BIS-Nummer (landwirtschaftliche Betriebsnummer, vergeben durch die Statistik Austria) 1234567, muss in der Packstelle oder im Legehenbetrieb erfolgen. Die Packstellenummer setzt sich wiederum aus dem Bundeslandcode (3 für NÖ), dem Bezirkscode und der laufenden Nummer zusammen.

Güteklasse

Güteklasse A (frisch)

Die meisten im Handel befindlichen Eier tragen die Güteklasse A. Sie dürfen weder vor noch nach der Sortierung gewaschen oder anderweitig gereinigt werden. Eier der Klasse A dürfen weder haltbar gemacht noch in Räumen oder Anlagen mit einer künstlich unter + 5 °C gehaltenen Temperatur gekühlt werden.

Güteklasse B (Eier zweiter Qualität)

Eier der Klasse B dürfen nur an zugelassene Unternehmer der Nahrungsmittel- und Nichtnahrungsmittelindustrie geliefert werden.

Gewichtsklassen

Je nach Gewicht werden Hühnereier in vier Gewichtsklassen eingeteilt:

Gewichtsklasse	Beschreibung	Gewicht
XL	Sehr groß	mind. 73 g
L	Groß	63 g bis unter 73 g
M	Mittel	53 g bis unter 63 g
S	Klein	unter 53 g



Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD)

Es gibt die Frische des Eies an und wie lange es für den Konsum verwendet werden kann. Eier sind 28 Tage haltbar. Im Geschäft dürfen sie nur bis zu 21 Tage nach dem Legen verkauft werden.

Im Supermarkt dürfen Eier ungekühlt verkauft werden. Sie müssen jedoch auf einer möglichst konstanten Tem-

peratur gehalten werden. Eier sollen privat wenigstens gleichbleibend kühl aufbewahrt werden. Wenn möglich sollten die Eier im Kühlschrank gelagert werden.

Sind die Eier allerdings erst einmal gekühlt, darf die Kühlkette vor dem Verzehr nicht mehr unterbrochen werden. Es bildet sich sonst Kondenswasser auf der Schale und die Eier könnten z.B. schimmelig werden.

Kontrolle der Milcherzeuger

Die Kontrollen der Milcherzeuger basieren auf der Verordnung (EG) Nr. 853/2004 mit spezifischen Hygienevorschriften für Lebensmittel tierischen Ursprungs und der Rohmilchverordnung, BGBl. II Nr. 106/2006.

In Niederösterreich werden jährlich in ca. 1000 Milchbetrieben Hygienekontrollen nach einer eigens dafür erstellten Checkliste „Milcherzeugung – Primärproduktion“ durch tierärztliche Aufsichtsorgane durchgeführt, was ca. 20 % der milchliefernden Betriebe entspricht.

Die Kontrollschwerpunkte sind Direktvermarktung der Rohmilch,

Hygienevorschriften für die Rohmilcherzeugung, Vorschriften für Betriebsstätten und Ausrüstungen, Hygienevorschriften für das Melken, die Abholung/Sammlung und Beförderung. Wesentlichstes Kriterium ist aber, dass die Tiere frei von Infektionskrankheiten sein müssen und einen guten allgemeinen Gesundheitszustand aufweisen, da grundsätzlich Krankheiten eine hygienisch nachteilige Beeinflussung der Milch zur Folge haben könnten.

Parallel dazu erfolgt durch die Molkeereien eine regelmäßige Überprüfung der Milch auf Hemmstofffreiheit, auf Keim- und Zellgehalt.

Fische

Die Verordnung (EG) Nr. 853/2004 legt spezifische Hygienevorschriften für Lebensmittel tierischen Ursprungs fest. Sie gilt für unverarbeitete Erzeugnisse und Verarbeitungserzeugnisse tierischen Ursprungs. Fischverarbeitungsbetriebe bedürfen einer Zulassung abhängig von der Produktionsweise und dem Vertriebsweg.

Der Verbrauch in Österreich liegt bei etwa knapp 8 kg/Person vergleichbar niedrig, im Gegensatz zum EU-Durchschnitt mit 23 kg. Zu den wichtigsten vier Fischarten zählen der Kabeljau (Dorsch), Rotbarsch, Seelachs und Hering. Erhältlich sind Fische in folgenden Formen:

- » Frisch: ganz, ausgenommen
- » Filets, Kotelett, Steak
- » Gefrierfisch
- » Trockenfisch: Klippfisch (gesalzen) und Stockfisch
- » Salzfish
- » Anchosen: Salz und Zucker
- » Bratfische: Bratheringe
- » Räucherfische: Heiß- und Kalträucherung

Durch das hochwertige Eiweiß, die mehrfach ungesättigten Fettsäuren, Vitamine, Mineralstoffe und Spurenelemente (vor allem Jod und Selen) gilt der Fisch als ernährungsphysiologisch wertvolles Lebensmittel. Doch es sind auch mögliche Risiken mit dem Fischgenuss verbunden.

Fisch ist, wie Fleisch von warmblütigen Tieren, reich an Proteinen, weist jedoch höhere aw-Werte (Wasseraktivitäts-Werte) auf. In diesem Zusammenhang bedeutet der rasche Verderb von Fisch und Fischprodukten und der damit möglichen gesundheitlichen Beeinträchtigung für den Konsumenten eine große Gefahr. Lebensmittelbedingte Infektions- und Intoxikationskrankheiten sowie Zoonosen stellen weltweit ein Problem dar. Damit der Verzehr von Fischen und Meeresfrüchten für den Verbraucher ohne negative Folgen bleibt, wurden zahlreiche europarechtliche und nationale Bestimmungen geschaffen, die hohe Maßstäbe an die hygienische Qualität von Lebensmitteln stellen.

Fische reagieren sehr empfindlich auf Störungen in der Umwelt, sie nehmen Schadstoffe (Quecksilber oder Dioxine) direkt aus dem Wasser auf, die somit in die Nahrungskette des Menschen gelangen können. Durch die Einführung von Grenzwerten und strengen Kontrollen kann der Konsument vor diesen Gefahren geschützt werden. Um die Sicherheit von Lebensmitteln gewährleisten zu können, kann als ein präventiver Ansatz die Umsetzung einer „Guten-Hygiene-Praxis“ (GHP) und die Anwendung eines HACCP-Konzeptes (Hazard Analysis and Critical Control Points), zielführend sein.

Zusatzstoffe - Die E-Nummern

Eine große Reihe verarbeiteter Lebensmittel wäre in ihrer Vielfalt ohne den Einsatz von Zusatzstoffen nicht herstellbar. Gerade wegen ihrer Bedeutung für die Lebensmittelherstellung sind an die Zulassung von Zusatzstoffen besondere Anforderungen geknüpft. Lebensmittelzusatzstoffe sind Stoffe, die Lebensmitteln absichtlich zu technologischen Zwecken wie zum Beispiel zum Süßen oder Konservieren zugesetzt werden. Außerdem dürfen diese nur verwendet werden, wenn sie zugelassen sind. Voraussetzung für die Zulassung ist die gesundheitliche Unbedenklichkeit und die hinreichende technologische Notwendigkeit. Die zugelassenen Lebensmittelzusatzstoffe und ihre Verwendungsbedingungen, das heißt welche Stoffe in welchen Lebensmitteln in welcher Höchstmenge verwendet werden dürfen, sind in der Verordnung (EG) Nr. 1333/2008 festgelegt.

Lebensmittelzusatzstoffe müssen auf der Verpackung von Lebensmitteln angegeben werden.

Kennzeichnung der Lebensmittelzusatzstoffe

Lebensmittelzusatzstoffe gelten als Zutat. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich daher anhand der Zutatenliste auf dem Lebensmittel Etikett über die verwendeten Lebensmittelzusatzstoffe informieren. Diese müssen auf der Verpa-

ckung von Lebensmitteln mit ihrer E-Nummer oder ihrer spezifischen Bezeichnung unter Voranstellung der jeweiligen Funktionsklasse angegeben werden. Die Funktionsklassen geben Aufschluss über den verwendeten Zweck: zum Beispiel Antioxidationsmittel, Emulgator, Geliermittel. Im Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1333/2008 sind die einzelnen Funktionsklassen definiert.

Allerdings stelle sich sehr oft die Frage, ob der Einsatz dieser Stoffe immer notwendig ist, ob nicht anderen Alternativen zur Erzielung desselben Zweckes der Vorrang gegeben werden könnte.

Ausführliche Kennzeichnung

Darüber hinaus reagieren auch immer mehr Menschen auf bestimmte Stoffe (die durchaus auch Naturstoffe sein können) mit allergischen Reaktionen, sodass der ausführlichen Kennzeichnung der Inhaltsstoffe in Lebensmitteln besonderer Bedeutung zukommt.

Ein kleiner Überblick über die verschiedenen Gruppen von Inhaltsstoffen:

Farbstoffe

Diese dienen der optischen Aufbesserung und sorgen für „appetitanzregendes“ und verkaufsförderndes Aussehen. z.B.: E 122 Azorubin-rot; E 131 Patentblau

Konservierungsmittel

Dienen der Verlängerung der Haltbarkeit, indem sie den Verderbprozess hinauszögern. z.B.: E 200 Sorbinsäure; E 210 Benzoesäure

Antioxidantien

Behindern die Reaktion von Luftsauerstoff mit Lebensmitteln und erhöhen die Haltbarkeit. z.B.: E 300 L-Ascorbinsäure; E 306 Tocopherole

Emulgatoren

Ermöglichen die Mischbarkeit von ursprünglich nicht mischbaren Flüssigkeiten, wie Wasser und Fett. z.B.: E 322 Lecithin; E 325 Natriumlactat

Zuckeraustauschstoffe

Können Zucker ersetzen, liefern aber im Gegensatz zu künstlichen Süßstoffen Kalorien. z.B.: E 420 Sorbit; E 421 Mannit

Darüber hinaus gibt es noch eine Vielzahl an Zusatzstoffen für Lebensmittel, wie Säuerungsmittel, Geschmacksverstärker, Trennmittel, Backtriebmittel, Enzyme,...

Gentechnikzeichnung

Allgemeine Informationen

Alle Lebewesen, egal ob Mikroorganismen, Menschen, Tiere oder Pflanzen, besitzen im Inneren ihres Körpers Gene. Gene beinhalten alle Informationen, die vererbt werden können: zum Beispiel die Haarfarbe, Augenfarbe oder Blutgruppe. Diese Informationen werden auch "Erbgut" genannt. Wird dieses Erbgut im Labor künstlich verändert, dann nennt sich das Gentechnik. Wird das Erbgut einer Pflanze verändert, so spricht man von "grüner Gentechnik". Wird eine Pflanze oder ein Tier gentechnisch verändert spricht man von einem „gentechnisch veränderten Organismus“. Die Abkürzung für "gentechnisch veränderter Organismus" ist GVO.

Warum Gentechnik?

Mit der Gentechnik ist es möglich, z.B. Pflanzen so zu verändern, dass sie:

- » widerstandsfähiger gegen Schädlinge oder Krankheiten wird
- » mehr Trockenheit oder Kälte verträgt
- » oder sich die Produkteigenschaften ändern, zum Beispiel Reis mit höherer Vitamin-A Konzentration
- » Seit über 25 Jahren gibt es heftige Diskussionen zur "grünen Gentechnik" und viel Verunsicherung in der Bevölkerung.

Ohne Zulassung darf jedoch in der EU kein GVO in der Landwirtschaft oder Lebensmittelproduktion verwendet werden. Für den Anbau von gentech-

nisch veränderten Pflanzen gibt es in der EU und in Österreich strenge Regeln.

Situation in der EU und Österreich

In der EU ist der Anbau einer gentechnisch veränderten Mais-Sorte zugelassen, nämlich MON810. In Österreich ist der Anbau von MON810 allerdings nicht erlaubt. Derzeit sind ca. 130 verschiedene GVO für den Import in die EU zugelassen, wie z.B. Soja, Mais und Raps. Der Import von GVO-Produkten ist in Österreich erlaubt. Hauptsächlich werden Futtermittel für Tiere importiert, wie zum Beispiel gentechnisch veränderter Mais.

Kennzeichnungspflicht

Lebensmittel, die GVO enthalten oder aus GVO hergestellt wurden, müssen gekennzeichnet werden. Diese Kennzeichnung gilt ab einem GVO-Anteil von 0,9 %. Auch Futtermittel für Tiere, wie zum Beispiel gentechnisch veränderter Mais, muss gekennzeichnet werden.

Die Kennzeichnung muss auf der Verpackung gut sichtbar sein, zum Beispiel: "enthält gentechnisch veränderten Mais / Soja". Bei Waren ohne Verpackung muss die Kennzeichnung am Regal oder am Verkaufsstand angebracht werden. Ausnahmen sind Produkte von Tieren, die mit GVO

gefüttert wurden: zum Beispiel Eier, Milch oder Fleisch.

100 % gentechnikfrei

Gentechnik darf nicht verwendet werden bei:

- » Bio-Produkten aus der biologischen Landwirtschaft. Es dürfen auch die Tiere nicht mit GVO gefüttert werden!
- » Produkten, die mit "gentechnikfrei" gekennzeichnet sind
- » Produkten, die mit "ohne Gentechnik hergestellt" gekennzeichnet sind

Kontrolle

Die biologische und die gentechnikfreie Produktion wird in Österreich von unabhängigen Kontrollstellen kontrolliert. Die Kontrolle erfolgt mindestens einmal im Jahr, manchmal auch öfter. Kontrolliert werden die landwirtschaftlichen Betriebe und die Betriebe, die Lebensmittel oder Futtermittel produzieren. Die Betriebe werden direkt besucht und es werden Laboranalysen zu GVO gemacht. Zusätzlich gibt es eine amtliche Lebensmittelkontrolle durch die Lebensmittelaufsicht der Bundesländer.

Gütezeichen

Im Lebensmittelbereich werden zu Werbezwecken eine Vielzahl von Marken- und Gütezeichen verwendet, durch die den Konsumenten Produktqualitäten oder bestimmte Herstellungsregelungen mitgeteilt werden sollen. Vielfach sind die Konsumenten aber mit der Beurteilung der Aussagekraft derartiger Zeichen überfordert, auch weil die jeweils dahinterstehenden Kriterien nicht bekannt sind.

Für österreichische und europäische Lebensmittel gibt es eine Vielzahl an Zeichen, welche auf besondere Herstellungsmethoden und/oder Produktqualitäten hinweisen. Die folgend angeführten Zeichen stehen einerseits für transparente Regelungen, Herstellung nach bestimmten Spezifikationen bzw. andererseits für Richtlinien und Kontrollen durch unabhängige Kontrollstellen.

Nationale Gütezeichen

In Österreich sind vier Gütezeichen anerkannt: AMA-Gütesiegel, AMA-Biosiegel, ÖGE-Gütezeichen und Austria Gütezeichen. Das AMA-Gütesiegel sowie das AMA-Biosiegel sind Gütezeichen, welche ausschließlich im Lebensmittelbereich Anwendung finden. Rechtsbasis für die AMA-Zeichen ist das AMA-Gesetz von 1992. Das ÖGE-Gütezeichen steht für nährstoffoptimierte Speisenqualität in der Gemeinschaftsverpflegung, das Austria Gütezeichen wird neben dem Lebensmittelbereich auch für Dienstleistungen und Non-Food Produkte vergeben. Das ÖGE-Gütezeichen und das Austria Gütezeichen basierend auf der alten Gütezeichenverordnung von 1942, welche durch das Bundesgesetzblatt 191/1999 aufgehoben wurde und am 31.12.2009 außer Kraft getreten ist.

AMA-Gütesiegel

Produkte mit ausgezeichnete Qualität, nachvollziehbarer Herkunft und unabhängigen Kontrollen.



AMA-Biosiegel

Biologische Lebensmittel mit geprüfter Qualität und nachvollziehbarer Herkunft.



Austria Gütezeichen

Produkte, Dienstleistungen und Lebensmittel, die heimische Qualität garantieren.



ÖGE Gütezeichen

Nährstoffoptimierte Speisenqualität in der Gemeinschaftsverpflegung.



EU-Zeichen

Auf EU-Ebene anerkannt sind drei Zeichen (g.U./g.g.A./g.t.S.), welche auf der EU-Verordnung 1151/2012 basieren sowie das EU-Bio-Logo, welches sich auf die EU-Verordnung 834/2007 stützt.

EU-Bio-Logo

Biologisch produzierte Lebensmittel, die nach den Richtlinien der EU-Verordnungen hergestellt werden



Geschützte geografische Angabe

Lebensmittel, bei denen wenigstens einer der Produktionsschritte in einem abgegrenzten Gebiet erfolgt



Geschützte Ursprungsbezeichnung

Lebensmittel, bei denen alle Produktionsschritte in einem abgegrenzten Gebiet erfolgen



Garantiert traditionelle Spezialität

Erzeugnis aus traditioneller Zusammensetzung oder traditionellen Herstellungs- und/oder Verarbeitungsverfahren



Herkunftskennzeichnung

Die Herkunft der Lebensmittel gewinnt immer mehr das Interesse der Konsumenten und vor allem durch die Corona-Krise wurde ein neues Bewusstsein für den Wert heimischer und regionaler Lebensmittel geschaffen. Wobei hier zu erwähnen ist, dass derzeit Frischfleisch, Olivenöl, Honig, Fisch, Eier, Obst und Gemüse sowie Bioprodukte von einer verpflichtenden Angabe der Herkunft betroffen sind. Hingegen in der Gastronomie und Gemeinschaftsküchen oder bei verarbeiteten Lebensmitteln ist dies nicht der Fall.

Vorschriften für die Angabe des Ursprungslands oder Herkunftsorts der primären Zutat eines Lebensmittels

Ein erster Schritt wurde bereits mit der seit 1. April 2020 gültigen Durchführungsverordnung (EU) Nr. 775/2018 mit Vorschriften für die Angabe des Ursprungslands oder Herkunftsorts der primären Zutat eines Lebensmittels unternommen. Bei freiwilligen Herkunftshinweisen auf der Verpackung wie Abbildungen, Ortsangaben oder Symbolen wird die Information über die Herkunft

der primären Zutat/en verpflichtend. Dies betrifft Zutaten, die über 50 % eines Lebensmittels ausmachen oder die von Verbrauchern üblicherweise mit der Bezeichnung des Lebensmittels in Verbindung gebracht werden.

Die Herkunft der primären Zutat kann angegeben werden als

- » „EU“ oder „Nicht-EU“ oder „EU und Nicht-EU“, oder
- » Mitgliedstaat oder Drittstaat, oder
- » Region oder jedes andere geographische Gebiet in einem Mitgliedstaat oder Drittstaat.

Verpflichtende Herkunftskennzeichnung für Fleisch

Mit der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 1337/2013 wurde die Angabe der Herkunft von frischem, gekühltem oder gefrorenem Schweine-, Schaf-, Ziegen- und Geflügelfleisch verpflichtend festgelegt, die Herkunft von Rindfleisch muss bereits seit dem Jahr 2000 deklariert sein.

Im Zuge der „Farm to Fork“-Strategie des „Grünen Deals“ der EU werden ab 2022 zusätzliche Angaben zur Herkunft bei Lebensmitteln EU-weit vorgeschrieben.



Trinkwasser

Wasser ist unser wichtigstes Lebensmittel.

Trinkwasser ist – gemäß dem österreichischen Lebensmittelbuch – Wasser, das im natürlichen Zustand oder nach Aufbereitung geeignet ist, vom Menschen ohne Gefährdung seiner Gesundheit ein Leben lang genossen zu werden und das geruchlich, geschmacklich und dem Aussehen nach einwandfrei ist.

An die Dienstleistung Wasserversorgung werden hohe Anforderungen in Bezug auf Hygiene, Sicherheit und Ressourcenschutz gestellt. Jeder Betreiber einer Wasserversorgungsanlage hat Untersuchungen des Wassers von einer autorisierten Untersuchungsanstalt durchführen zu lassen und diese an die zuständige Behörde zu übermitteln. Inhalt und Umfang der Untersuchungen sind in der Trinkwasserverordnung geregelt.

Der Betreiber einer Wasserversorgungsanlage hat die Abnehmer über die aktuelle Qualität des Wassers zu informieren. Die Information hat auf Basis der aktuellen Untersuchungsergebnisse zu erfolgen.

Die Abnehmer sind einmal jährlich entweder mit der Wasserrechnung oder über Informationsblätter der Gemeinden (z.B. Gemeindezeitung) oder auf elektronische Weise durch Veröffentlichung auf der Internetseite des Infoportals Trinkwasser oder auf eine andere geeignete Weise zu informieren. Darin sind



die im Wasser enthaltenen Nitrate und Pestizide sowie der pH-Wert, die Gesamthärte und Carbonathärte anzugeben. Wenn zu erwarten ist, dass bei den einzelnen Abnehmern die Konzentrationen der Parameter unterschiedlich sind oder schwanken (z.B. bei Mischung von Wässern unterschiedlicher Beschaffenheit), ist der auf Grund der vorliegenden Analyseergebnisse mögliche Schwankungsbereich anzugeben.

Auf schriftliche Anfrage des Verbrauchers ist der Betreiber einer Wasserversorgungsanlage verpflichtet, weitere Untersuchungswerte schriftlich bekannt zu geben.

Der Wasserversorger ist in der Regel nur bis zum Wasserzähler für die Qualität des Wassers verantwortlich.

Wenn Sie eine Aufbereitungsanlage (z.B. Enthärtung, Filter, etc.) installiert haben, lassen Sie diese regelmäßig warten und informieren Sie Ihren Wasserversorger!

Haben sie auch einen privaten Brunnen („Hausbrunnen“) oder eine Nutzwasserinstallation, so bedenken sie, dass es keine Verbindung zum öffentlichen Trinkwasserleitungssystem geben darf (vgl. Österreichisches Lebensmittelbuch, Kodex-Kapitel B1 „Trinkwasser“).

Wir kontrollieren.

Trinkwasserkontrollen:

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel. Niederösterreich ist reichlich damit gesegnet. Unsere Aufgabe ist es, die Qualität und Sauberkeit des Wassers zu überwachen und wir kontrollieren jährlich die ca. 13.000 Wasserbefunde aller 3.000 Wasserversorgungsanlagen, führen Kontrollen durch und nehmen auch regelmäßig Proben. Darüber hinaus beraten wir die Betreiber von Wasserversorgungsanlagen.

2019 haben wir schwerpunktmäßig die Trinkwasserqualität in Pflegeheimen und das Trinkwasser von Berg- und Schutzhütten, Buschenschenken sowie der Gastronomie mit eigener Wasserversorgung überprüft.

2020 lag unser Hauptaugenmerk auf der Trinkwasserqualität in Einkaufszentren und Gewerbe Parks mit Gastronomie und wir haben Desinfektionsmittelnebenprodukte durch chlorhaltige Desinfektionsmittel im Trinkwasser kontrolliert.

Anzahl der Überprüfungen:

Jahr	Überprüfungen vor Ort
2016	346
2017	397
2018	394
2019	407
2020	209
Summe	1.753

Adressen

Büro LHStv. Franz Schnabl

Landhausplatz 1, 3109 St. Pölten
post.lhstvschnabl@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-12210

Abteilung Gewerberecht (WST1)

Landhausplatz 1, Haus 14, 3109 St. Pölten
post.wst1@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-12788 (Auskunft)
Tel.: 02742/9005-12714 oder 13411 (Kanzlei)
www.noel.gv.at/noel/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html

Zentrale der niederösterreichischen Trinkwasseraufsicht, Abteilung Umwelthygiene (GS2)

Landhausplatz 1, Haus 15, 3109 St. Pölten
post.gs2@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-12945 oder DW 12942

Abteilung Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle (LF5)

Landhausplatz 1, Haus 12, 3109 St. Pölten
post.lf5-lm@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-12689

Konsumentenberatung der AK Niederösterreich

Tel.: 05 7171-23000
Email: konsumentenberatung@aknoe.at

Verein „Pro Konsument“

Tel.: 02742/20204-23000
Fax: 05 7171-235597
Email: info@prokonsument.at

Verbraucherschlichtung Austria – Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien
office@verbraucherschlichtung.at
Tel.: 01/8906311-22
www.verbraucherschlichtung.at

Österr. Institut für angewandte Telekommunikation ÖIAT

Ungargasse 64-66/3/404, 1030 Wien
kontakt@watchlist-internet.at
Tel.: 01/5952112-25
www.oiat.at, www.watchlist-internet.at



**IMPRESSUM: Herausgeber,
Medieninhaber und Redaktion:**
LHStv. Franz Schnabl
3109 St. Pölten, Landhausplatz 1
Tel. 02742/9005-12210
Mail: post.lhstvschnabl@noel.gv.at
Druck: Gugler GmbH, 3390 Melk
Fotos: Foto Käfer, AdobeStock
Stand: 2021