

Sie haben ein Problem mit einem Unternehmen und finden keine Lösung?

# Kommen Sie zu uns!

Telefon: 01 890 63 11

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

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



Verein Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Telefon: 01 890 63 11

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

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

Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien

Mit Unterstützung von:



Fachbereich Konsumentenschutz  
des Landes Niederösterreich



## Rechtsstreitigkeiten?

Wir vermitteln fair,  
rasch und kostenlos

- z.B.
- bei Warenkäufen
  - Reiseproblemen
  - Streitigkeiten mit Handwerkern
  - Gewährleistung & Garantie
  - Kündigungen von Abos & Mitgliedschaften
  - Versicherungen & Fremdwährungskrediten



Impressum  
Herausgeber und Medieninhaber:  
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte  
Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien  
ZVR-Zahl: 475536813  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
Gestaltung: Eckart Schadt  
Druck: online Druck GmbH,  
2351 Wr. Neudorf  
VS\_A5\_2016\_V03

## Wer wir sind

### Was ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte?

Wir sind eine Schlichtungsstelle, die Ihnen bei Streitigkeiten mit Unternehmen hilft. Als neutraler Vermittler unterstützen wir Sie und das Unternehmen dabei, Probleme gemeinsam zu lösen. Dadurch sparen Sie sich den Weg zu Gericht und somit viel Zeit und Geld.

## Zuständigkeit

### Bei welchen Problemen kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Wir sind für verschiedene Bereiche zuständig. Dazu zählen Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten, Reiseprobleme, Streitigkeiten mit Handwerkern, Probleme bei Fremdwährungskrediten und Versicherungen oder Kündigungen von Abos und Mitgliedschaften. Wenn Sie nicht wissen, ob Sie mit Ihrem Problem bei uns richtig sind, rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns.

## Bedingungen

### Gibt es bestimmte Voraussetzungen, damit mein Fall behandelt wird?

Damit wir uns um Ihren Fall kümmern können, ist folgendes zu beachten:

1. Sie müssen schon selbst Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen und versucht haben, eine Einigung zu erzielen.
2. Sie müssen einen Wohnsitz in Österreich, einem EU-Mitgliedsstaat, Norwegen, Island oder Liechtenstein haben.
3. Das Unternehmen muss eine Niederlassung in Österreich haben (Sitz, Zweigniederlassung, etc.).

## Antrag

### Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Beschwerden (so genannte Schlichtungsanträge) können sowohl über unser Webformular auf [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at) als auch per Post oder E-Mail eingebracht werden.

## Erforderliches

### Welche Informationen braucht die Schlichtungsstelle?

Ein Schlichtungsantrag muss zumindest folgende Informationen enthalten:

1. Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefon, E-Mail-Adresse)
2. Name und Kontaktdaten des Unternehmens
3. Eine Schilderung Ihres Falls – Was ist passiert?
4. Einen Lösungsvorschlag – Was möchten Sie vom Unternehmen?
5. Unterlagen, die für Ihren Fall wichtig sind (Rechnungen, Vertragsunterlagen, etc.)

## Ablauf

### Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Zuerst leiten wir Ihren Schlichtungsantrag an das Unternehmen weiter, das Ihren Lösungsvorschlag annehmen oder ablehnen und eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag abgeben kann. Den Gegenvorschlag können wiederum Sie annehmen oder ablehnen.

Kommt es durch den Austausch der Vorschläge zu keiner Lösung, vermitteln wir auf telefonischem und/oder schriftlichem Weg zwischen Ihnen und dem Unternehmen. Dabei versuchen wir Ihre Standpunkte einander anzunähern, erklären Ihnen, wie wir den Fall rechtlich bewerten und machen auch selbst Lösungsvorschläge.

Wenn es auch dadurch zu keiner Einigung kommt, kann eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt werden, bei der wir uns mit Ihnen und dem Unternehmen an einen Tisch setzen und an einer Lösung arbeiten.

## Teilnahme

### Muss das Unternehmen an einem Schlichtungsversuch teilnehmen?

Unser Angebot ist sowohl für VerbraucherInnen als auch für Unternehmen freiwillig. Niemand kann gezwungen werden, an unseren Verfahren teilzunehmen. Es steht Ihnen und dem Unternehmen also jederzeit frei, aus dem Schlichtungsverfahren auszusteigen oder mit Ihrem Fall zu Gericht zu gehen. Die meisten Unternehmen beteiligen sich aber an unseren Verfahren.

## Vertretung

### Kann ich mich bei einem Schlichtungsverfahren auch vertreten lassen?

Ja, eine Vertretung ist möglich (z.B. durch Verwandte, FreundInnen, Verbraucherschutzinstitutionen oder RechtsanwältInnen).

## Kosten

### Muss ich für das Schlichtungsverfahren etwas bezahlen?

Nein. Unser Service ist kostenlos. Die eigenen Kosten, die durch das Schlichtungsverfahren entstehen, müssen Sie jedoch selbst tragen (Porto- und Kopierkosten, Reisekosten, Anwaltskosten, etc.).

## Dauer

### Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?

Die Dauer eines Schlichtungsverfahrens hängt sehr davon ab, wie kompliziert Ihr Fall ist und wie rasch Sie und das Unternehmen reagieren. Das Verfahren sollte nicht länger als 90 Tage dauern, meistens ist es aber schneller abgeschlossen.

## Sie haben noch Fragen?

Melden Sie sich einfach oder vereinbaren Sie einen Termin bei uns in der Schlichtungsstelle!

Telefon: 01 890 63 11

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

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

