

# VKI - BERATUNG

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, Tel.01/588 77-0, Fax.01/588 77-71  
[www.vki.at](http://www.vki.at); [www.konsument.at](http://www.konsument.at); [www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)



---

## Auftrag zur Beschwerdeerledigung – Lösung ohne Richter

Sehr geehrte Konsumentin, sehr geehrter Konsument,

die Durchsetzung von Verbraucheransprüchen ist in der Praxis oft schwierig. Angesichts der Relation zwischen typischem Streitwert und dem Prozesskostenrisiko, das bei Beweisproblemen und eventuell nötiger Sachverständigengutachten beachtlich ist, sind gerichtliche Auseinandersetzungen kostenintensiv und erfordern Geduld und Zeit.

Die Unterstützung bei Ihrer Beschwerde durch den VKI zielt daher primär auf eine außergerichtliche Einigung ab. Im Mittelpunkt steht dabei unsere langjährige Erfahrung im praktischen Umgang mit dem vor- und außergerichtlichen Beschwerdeverhalten.

**Unsere Tätigkeit kann und will die Beziehung eines Rechtsanwaltes nicht ersetzen. Sollten Sie daher die gerichtliche Durchsetzung Ihres vermuteten Anspruches ernsthaft in Betracht ziehen, dann wenden Sie sich bitte an einen Anwalt!**

Eine Inanspruchnahme unserer Serviceleistung empfiehlt sich daher, wenn Sie eine klagsweise Durchsetzung Ihrer Ansprüche - z.B. im Hinblick auf das hohe Kostenrisiko – vorerst nicht in Betracht ziehen. Der VKI wird Ihr Anliegen nach bestem Wissen und Gewissen bearbeiten, kann Ihnen aber keine Garantie für eine positive Lösung Ihrer Beschwerde geben und auch keine Haftung für allfällige Nachteile übernehmen, die Sie aus dem Verzicht auf eine anwaltliche Vertretung erleiden könnten.

**Für unser Tätigwerden benötigen wir von Ihnen:**

1. **Beiliegendes Beiblatt ergänzt mit Daten der Beschwerdefirma**
2. **Alle schriftlichen Unterlagen in dieser Angelegenheit in Kopie**
3. **Eine kurze Sachverhaltsdarstellung**

Wir werden die betroffene Firma mit Ihrer Beschwerde konfrontieren und sie auffordern, einen konstruktiven Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

Wir erwarten innerhalb von 14 Tagen die Antwort der Beschwerdefirma, nötigenfalls werden wir diese urgieren. Über das Ergebnis unserer Bemühungen werden wir Sie schriftlich informieren. Zur Abdeckung der Spesen verrechnen wir einen **Unkostenbeitrag von € 20** für den Sie nach Abschluss unserer Tätigkeit einen gesonderten Zahlschein erhalten werden.

Nach Einlangen Ihres Auftrages werden wir Ihnen eine Auftragsbestätigung übermitteln. Sie können binnen 14 Tagen ab Erhalt dieser Bestätigung von Ihrem Auftrag zurücktreten; Anruf, E-Mail, Postkarte oder Brief genügen, Sie können auch das beiliegende Formular verwenden. Ein Onlineformular dazu finden Sie auf [www.konsument.at/ruecktritt](http://www.konsument.at/ruecktritt). Wenn Sie möchten, dass wir noch vor Ablauf der 14-tägigen Rücktrittsfrist für Sie tätig werden, geben Sie uns dies bitte im Auftrags schreiben bekannt. Sie können dann aber – nach Erbringung unserer Dienstleistung – nicht mehr vom Vertrag zurücktreten.

**Unser Tätigwerden hemmt keinen Fristenlauf, also etwa auch nicht Verjährungsfristen.** Bitte achten Sie deshalb selbst auf alle Fristen zur Geltendmachung Ihrer Forderung über den Rechtsweg!

Die von Ihnen bekanntgegebenen Daten werden zum Zwecke Ihrer Beratung und einer etwaigen Intervention Ihrer Anfrage verarbeitet. Die Verarbeitung Ihrer Daten ist zum Zweck der Vertragserfüllung sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich. Ihre Daten können an folgende Empfänger weitergegeben werden: Interventionsgegner, Bundesministerien, Arbeiterkammern, Vertrauensanwälte des VKI, Schlichtungsstellen, Durchsetzungsbehörden. Genauere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung – Rechtsberatung.

Mit freundlichen Grüßen  
**Ihr VKI Beratungsteam**

**Ihre Kundennummer (falls vorhanden):**

**Name und Adresse:**

**Sie sind erreichbar unter:**

**Telefon:** \_\_\_\_\_ **E-Mail:** \_\_\_\_\_ **Fax:** \_\_\_\_\_

Verein für Konsumenteninformation - Beratungszentrum  
Mariahilfer Straße 81  
1060 Wien

Daten bitte deutlich und leserlich ausfüllen:

**Angaben über das Unternehmen, gegen das sich Ihre Beschwerde richtet:**

Firmenname: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Folgende Unterlagen lege ich in Kopie bei (bitte ankreuzen):**

- Kostenvoranschlag
- Vereinbarungen (Kaufvertrag, Buchungsschein, Bestellung...)
- Bisherige Korrespondenz mit der Beschwerdefirma
- Rechnungen
- Sonstige Unterlagen wie Gesprächsprotokolle, Skizzen, Prospekte...
- Kurze Sachverhaltsdarstellung in chronologischer Reihenfolge

**Ich ersuche, um sofortige Intervention und bestätige meine Kenntnis darüber, dass diese vor Ablauf der regulären 14-tägigen Rücktrittsfrist zu einem Erlöschen meines Rücktrittsrechts führt: Ja  Nein**

**Ich stimme der Verarbeitung meiner persönlichen Daten (Name, Adresse, E-Mailadresse, Telefon) zum Zweck der Information über eigene Produkte und Dienstleistungen durch den Verein für Konsumenteninformation per Brief, E-Mail, Telefon oder SMS zu. Ich kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen. Eine Weitergabe der Daten zu Marketingzwecken an Dritte erfolgt nicht: Ja  Nein**

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Rücktrittsformular

Wenn Sie den Auftrag zur außergerichtlichen Beschwerdeerledigung widerrufen möchten, teilen Sie uns dies binnen 14 Tagen ab Erhalt der Auftragsbestätigung mittels dieses Formulars, oder auch formlos per Mail, Telefon oder Fax mit.

Unsere Kontaktmöglichkeiten:

- Tel. 01/588 77-0 (werktags zu Bürozeiten)
- Fax. 01/588 77-71
- E-Mail: [beratung@vki.at](mailto:beratung@vki.at)

An den

Verein für Konsumenteninformation/Beratung

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Hiermit widerrufe(n) ich (wir) den Auftrag sich um eine außergerichtliche Lösung zu bemühen.

Intervention bei Firma:.....

Vorname:.....

Nachname:.....

Straße/Nr./Tür:.....

PLZ und Ort:.....

Datum/Unterschrift:.....