

VKI - BERATUNG

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, Tel.01/588 77-0, Fax.01/588 77-71
www.vki.at; www.konsument.at; www.verbraucherrecht.at



Auftrag zur außergerichtlichen Hilfe – Lösung ohne Richter (Einmaliger Unkostenbeitrag € 30,00)

Sie haben als **Konsument** ein **Problem mit einer Firma**? Sie konnten selbst keine Lösung erzielen?

Der VKI hilft: Unabhängig, kompetent, schnell, außergerichtlich, günstig, kein Kostenrisiko; **Erfolgsquote über 70 %!**

Hinweis: Die außergerichtliche Hilfe ersetzt keinen Anwalt! Wenn Sie Ihre Rechtsansicht gerichtlich per Klage durchsetzen wollen, wenden Sie sich bitte direkt an einen Anwalt bzw. an Ihre Rechtsschutzversicherung!

Achtung bei FRISTEN: Unser Tätigwerden hemmt keinen Fristenlauf, z.B. Verjährungsfristen, gesetzliche, vertragliche und prozessuale Fristen. Bitte achten Sie deshalb selbst auf alle Fristen zur Geltendmachung Ihrer Forderung oder der Abwehr eventueller Forderungen gegen Sie über den Rechtsweg!

ZIEL: Schnelle verbindliche Lösung mit der Firma ohne lange Gerichtsverfahren und ohne Risiko.

KOSTENBEITRAG: Einmalig € 30,00 zur teilweisen Deckung unseres Aufwands. Keine Erfolgsgarantie, aber hohe Erfolgsquote von über 70 %.

INKLUDIERTER LEISTUNGEN: Was machen die erfahrenen VKI-Juristen für Sie?

1. Prüfung des Sachverhaltes: Ein für Ihr Problem spezialisierter Jurist prüft Ihren Fall, ob Ihre gesetzlichen oder vertraglichen Rechte als Konsument durch ein Unternehmen verletzt wurden.

2. Schreiben an die Firma mit Lösungsvorschlag und der Bitte um Stellungnahme binnen 14 Tagen:

Wenn Ihre Rechte (offensichtlich) verletzt wurden, versucht der VKI-Jurist, Ihre Ansprüche mit rechtlichen Argumenten unter Verweis auf Gesetze und Judikatur außergerichtlich durchzusetzen.

Darüber hinaus wird versucht, eine faire konsumentenfreundliche Lösung (KULANZ) zu erzielen.

3. Mit den folgenden möglichen Ergebnissen ist Ihr Fall abgeschlossen und der Kostenbeitrag ist fällig:

Positive Stellungnahme: Die Firma nimmt den Lösungsvorschlag **verbindlich** vollinhaltlich an.

Kulanzangebot der Firma: Sie können das Gegenangebot der Firma annehmen oder nicht.

Negative Stellungnahme: Ihr Fall ist abgeschlossen, leider diesmal ohne Erfolg für Sie.

Keine Stellungnahme der Firma: Der VKI-Jurist urgiert schriftlich und setzt eine **Nachfrist von 14 Tagen** mit dem Hinweis auf eine mögliche Berichterstattung im VKI-Testmagazin „KONSUMENT“. Reagiert die Firma trotz einmaliger Urgenz nicht, ist Ihr **Fall abgeschlossen**.

Nach Einlangen Ihres Auftrages prüfen wir die Durchsetzbarkeit Ihres Anspruches. Sollten wir nicht zuständig sein, oder eine Intervention für aussichtslos halten, dann teilen wir Ihnen dies mit. In diesem Fall entstehen keine Kosten für Sie.

Sie können binnen 14 Tagen ab Auftragserteilung 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. 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.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr VKI Beratungsteam

Für unser Tätigwerden benötigen wir von Ihnen:

1. Das ausgefüllte Formular und jedenfalls die eigenhändig unterzeichnete Allgemeine Vollmacht
2. Alle schriftlichen Unterlagen in dieser Angelegenheit in Kopie
3. Eine kurze Sachverhaltsdarstellung

Ihre Kundennummer (falls vorhanden):

Name und Adresse:

Sie sind erreichbar unter:

Telefon: _____ E-Mail: _____

Daten bitte deutlich und leserlich ausfüllen:

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

Firmenname: _____

Ansprechpartner: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ E-Mail: _____

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
- Allgemeine Vollmacht

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: _____

An das betroffene Unternehmen:

.....
.....
.....

Betrifft:

VOLLMACHT

Name:

Adresse:.....

Geburtsdatum:

Rechnungsnummer/Vertragsnummer/Inkassonummer/Schadensfall:
.....

Ich bevollmächtige den Verein für Konsumenteninformation und dessen Vertrauensanwälte meine Interessen in der obigen Angelegenheit Ihnen gegenüber wahrzunehmen und insbesondere meine Ansprüche Ihnen gegenüber geltend zu machen.

Ich entbinde Sie daher gegenüber dem genannten Verein in der oben angeführten Angelegenheit auch von Geheimhaltungspflichten und erlaube die Anforderung von Unterlagen bzw. das Einholen von Auskünften.

Datum:

Unterschrift(en):

Rücktrittsformular

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

Unsere Kontaktmöglichkeiten:

- Tel. 01/588 77-0 (Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr)
- Fax. 01/588 77-71
- E-Mail: 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:.....