
KONSUMENTENSCHUTZ
NIEDERÖSTERREICH
Wissen, worauf es ankommt.

Vorwort



Mag. Susanne Rosenkranz
Landesrätin

Verlässlicher Konsumentenschutz begleitet uns in vielen Situationen des täglichen Lebens: beim Einkauf, bei Vertragsabschlüssen, im Onlinehandel, bei der Versorgung mit sauberem Trinkwasser und bei der Sicherheit unserer Lebensmittel. Er schafft Orientierung, stärkt Rechte und sorgt dafür, dass gesetzliche Vorgaben eingehalten werden.

In Niederösterreich greifen dabei unterschiedliche Aufgaben ineinander. Behörden vollziehen die maßgeblichen Vorschriften und überwachen deren Einhaltung. Beratungsorganisationen unterstützen Konsumenten bei rechtlichen Fragen und helfen, Ansprüche gegenüber Unternehmen zu klären und durchzusetzen.

Die vorliegende Publikation führt diese Bereiche zusammen. Sie erläutert die Aufgaben des behördlichen und des beratenden Konsumentenschutzes, bietet praktische Hinweise von Pro Konsument und informiert über die Kontrolle von Trinkwasser und Lebensmitteln. Die folgenden Abschnitte sollen dabei helfen, Rechte und Zuständigkeiten rasch zu erkennen und passende Anlaufstellen zu finden.

Als für Konsumentenschutz zuständige Landesrätin der Niederösterreichischen Landesregierung gilt mein Dank allen Mitarbeitern in Behörden, Beratungseinrichtungen und Kontrollstellen, die mit ihrer Arbeit zu Sicherheit, Transparenz und fairen Bedingungen beitragen. Ihnen, geschätzte Leserinnen und Leser, wünsche ich eine informative und hilfreiche Lektüre.

Inhalt

03 **Konsumentenschutz in Niederösterreich**
Was macht der Konsumentenschutz?
Behördlicher Konsumentenschutz
Beratender Konsumentenschutz

04 **Ihre Rechte beim Einkaufen, Bestellen, Verträge schließen**
Preise, Verträge und Kostenvoranschläge
Rücktritt, Gewährleistung und Umtausch
Online-Shopping, Fake-Shops und Unternehmensinsolvenz

20 **Unser Trinkwasser – kontrolliert und sicher**
Kontrolle und Trinkwasseraufsicht

24 **Unsere Lebensmittel**
Kontrolle, Kennzeichnung und Herkunft

34 **Kontakte**
Kontaktadressen

Konsumentenschutz in NÖ – wer hilft mir weiter?

Was macht der Konsumentenschutz?

Der Konsumentenschutz soll Verbraucher im Alltag schützen – zum Beispiel vor unfairen Vertragsbedingungen, überhöhten oder irreführenden Angeboten sowie vor Produkten, die unsicher oder gesundheitsschädlich sein können. Dabei gibt es zwei Bereiche: den behördlichen und den beratenden Konsumentenschutz.

Behördlicher Konsumentenschutz

Beim behördlichen Konsumentenschutz achten Behörden darauf, dass vor allem Unternehmen die geltenden Vorschriften einhalten. Das betrifft zum Beispiel Regeln für Gewerbebetriebe, Preise, Produktsicherheit oder Lebensmittel. Je nach Thema ist eine andere Behörde zuständig und kann Kontrollen durchführen oder bei Verstößen einschreiten.

Beratender Konsumentenschutz

Der beratende Konsumentenschutz hilft Verbrauchern, wenn sie Fragen oder Probleme mit einem Unternehmen haben. Das kann etwa einen Vertrag, eine Rechnung, einen Kauf, eine Kündigung oder eine Reklamation betreffen. Solche Beratungen werden vor allem von Konsumentenschutzorganisationen und Interessenvertretungen angeboten.

Im folgenden Abschnitt finden Konsumenten praktische Informationen zu ihren Rechten sowie zu wichtigen Fragen des Konsumentenschutzes.



Ihre Rechte beim Einkaufen, Bestellen und Verträge schließen

Was darf ein Unternehmen verlangen? Wann kann ich von einem Vertrag zurücktreten? Was tun, wenn die gekaufte Ware kaputt ist? Und worauf sollte ich bei Online-Shops achten?

Im Alltag schließen wir ständig Verträge – beim Einkauf im Geschäft, beim Online-Shopping, bei Reparaturen, Abos oder Dienstleistungen. Viele Rechte sind dabei gesetzlich geregelt.

Preise vergleichen – das zahlt sich aus

Ein und dasselbe oder ein vergleichbares Produkt kann bei verschiedenen Anbietern unterschiedlich viel kosten. Gerade bei größeren Anschaffungen lohnt sich daher ein Preisvergleich.

TIPP

Vergleichen Sie nicht nur den Preis, sondern auch:

- *Welche Leistungen sind enthalten*
- *Fallen Versand-, Montage- oder Zusatzkosten an?*
- *Gibt es unterschiedliche Produktvarianten?*
- *Sind Rabatte an Bedingungen geknüpft?*

Sie möchten ein neues Sofa kaufen. Anbieter A verlangt 1.200 Euro, Anbieter B 1.050 Euro. Bei Anbieter B kommen allerdings 150 Euro für die Lieferung dazu. Erst der Vergleich des Gesamtpreises zeigt, welches Angebot tatsächlich günstiger ist.

Gut zu wissen

Preise müssen grundsätzlich klar und gut erkennbar angegeben werden. Der ausgewiesene Preis muss grundsätzlich der Bruttopreis inklusive Umsatzsteuer und sonstiger Abgaben sein.

Das gilt etwa für Waren im Geschäft, im Schaufenster oder auf Verkaufsständen. Ausnahmen gibt es beispielsweise für Kunstgegenstände und Antiquitäten.

Kostenvoranschlag: Lieber vorher genau hinschauen

Eine Autoreparatur, eine neue Terrasse oder ein geschliffener Parkettboden kann schnell teuer werden.

Bevor Sie einen Auftrag erteilen, sollten Sie daher mehrere Angebote einholen und miteinander vergleichen.

Ein guter Kostenvoranschlag sollte enthalten:

» alle wesentlichen Arbeiten
» Material-und Arbeitskosten
» Nebenarbeiten
» allfällige Zusatzkosten
» möglichst einen Gesamtpreis

So vermeiden Sie, dass aus einem scheinbar günstigen Auftrag später eine deutlich höhere Rechnung wird.

Was gilt für Kostenvoranschläge?

Ein Kostenvoranschlag ist grundsätzlich kostenlos, wenn das Unternehmen Sie nicht vorher über eine Kostenpflicht informiert hat.

Ein Kostenvoranschlag ist grundsätzlich verbindlich, sofern er nicht ausdrücklich als unverbindlich gekennzeichnet ist – etwa mit „unverbindlicher Kostenvoranschlag“ oder „Zirka-Preise“.

Auch bei einem unverbindlichen Kostenvoranschlag gibt es Grenzen: Ergeben sich unvermeidbare Mehrkosten von mehr als 15 Prozent, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen und Sie informieren.

TIPP

Lassen Sie sich größere Änderungen oder Zusatzarbeiten vor ihrer Durchführung schriftlich bestätigen.

z.B.

Die Reparatur Ihres Autos soll laut Kostenvoranschlag 1.500 Euro kosten. Während der Reparatur stellt die Werkstatt fest, dass weitere Arbeiten notwendig sind.

Bevor zusätzliche Kosten entstehen, sollte die Werkstatt Sie darüber informieren. Stimmen Sie den Mehrkosten nicht zu, müssen Sie grundsätzlich nur für die bereits erbrachten Leistungen aufkommen.

Je teurer der Auftrag, desto wichtiger ist ein genauer schriftlicher Kostenvoranschlag.

Vertrag ohne Unterschrift – geht das überhaupt?

Ein Vertrag muss nicht immer schriftlich abgeschlossen werden. In vielen Fällen kann ein Vertrag auch mündlich oder durch schlüssiges Verhalten zustande kommen. Ausnahmen davon sind selten.



Sie bestellen im Restaurant ein Mittagessen. Mit Ihrer Bestellung kommt ein Vertrag zustande – obwohl Sie nichts unterschreiben. Bei größeren Anschaffungen ist ein schriftlicher Vertrag trotzdem sinnvoll. Er hilft später, wenn es Streit darüber gibt, was tatsächlich vereinbart wurde.



Bewahren Sie Verträge, Angebote, Bestellbestätigungen, Rechnungen und wichtige Nachrichten auf.

AGB – was steckt im Kleingedruckten?

AGB – also Allgemeine Geschäftsbedingungen – finden sich bei vielen Verträgen.

Darin können beispielsweise Regelungen zu

» Preisen,
» Zahlungsbedingungen,
» Lieferfristen,
» Kündigung,
» Vertragslaufzeit,
» Verlängerungen

enthalten sein.

Ein Unternehmen kann sich grundsätzlich nur dann auf AGB berufen, wenn Sie bei Vertragsabschluss darauf hingewiesen wurden und die Möglichkeit hatten, sie in zumutbarer Weise zu lesen.



Achtung bei problematischen Klauseln
Nicht jede Klausel in AGB ist automatisch zulässig.



Automatische Vertragsverlängerung
„Ihr Jahresabo verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht drei Monate vor Ablauf kündigen."
Solche Klauseln können unter bestimmten Voraussetzungen unwirksam sein. Unternehmen müssen Verbraucher insbesondere rechtzeitig über eine bevorstehende Verlängerung informieren.
Auch Preisänderungsklauseln können problematisch sein.



In Ihrem Handyvertrag steht, dass der Anbieter den Preis jederzeit nach eigenem Ermessen erhöhen darf, ohne einen konkreten Grund nennen zu müssen. Eine solche Klausel ist nicht ohne Weiteres zulässig.

Tipp vor jeder Unterschrift

Nicht verstanden?
Nicht unterschreiben.

Lassen Sie sich unklare Punkte erklären und nehmen Sie sich Zeit. Denn: Wer einen Vertrag ungelesen unterschreibt, akzeptiert grundsätzlich dessen Inhalt.

Online bestellt – wann bin ich an den Kauf gebunden?

Auch beim Online-Shopping gelten Regeln. Bei einer Bestellung muss für Verbraucher klar erkennbar sein, dass mit dem letzten Klick eine Zahlungspflicht ausgelöst wird.

Der Bestellbutton muss entsprechend eindeutig beschriftet sein, beispielsweise: „zahlungspflichtig bestellen".

Fehlt eine solche klare Kennzeichnung, ist kein wirksamer Vertrag zustande gekommen.

Für bestimmte Bereiche, etwa Finanzdienstleistungen, Glücksspiele oder Immobiliengeschäfte, gelten Sonderregelungen.



Online-Tipp: *Bevor Sie auf den Bestellbutton klicken: Preis prüfen -> Lieferkosten prüfen -> Laufzeit prüfen -> AGB prüfen -> Widerrufsrecht prüfen -> erst dann bestellen.*

Fake-Shop oder seriöser Anbieter? – So erkennen Sie einen dubiosen Online-Shop

Online-Shopping ist bequem – aber nicht jeder Shop ist vertrauenswürdig. Vor einer Bestellung sollten Sie einige Punkte überprüfen:

1. Impressum
Gibt es eine vollständige Postanschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse? Wo sitzt das Unternehmen tatsächlich?



Eine österreichische oder deutsche Domain bedeutet nicht automatisch, dass das Unternehmen in Österreich oder Deutschland sitzt.
Eine Domain wie „.at" oder „.de" sagt allein nichts über den tatsächlichen Unternehmenssitz aus.

2. AGB
Sind Zahlungsbedingungen, Versandkosten und Rückgabemöglichkeiten nachvollziehbar?

3. Widerrufsbelehrung
Informiert der Shop über das Rücktrittsrecht und stellt er die erforderlichen Informationen zur Verfügung?

4. Gütezeichen
Ist ein Gütezeichen vorhanden? Klicken Sie darauf. Führt der Link tatsächlich zur Website der zuständigen Zertifizierungsstelle?

5. Bewertungen
Bewertungen können hilfreich sein – aber auch gefälscht werden. Seien Sie besonders bei ausschließlich überschwänglichen Bewertungen vorsichtig.

6. Zahlungsart
Bei unbekannten Shops sollten Sie möglichst keine hohen Vorauszahlungen leisten.

Drei Minuten Fake-Shop-Check

Bevor Sie bei einem unbekannten Online-Shop bestellen, fragen Sie sich:

- ✓ Gibt es ein vollständiges Impressum?
- ✓ Ist eine echte Kontaktmöglichkeit vorhanden?
- ✓ Wo sitzt das Unternehmen?
- ✓ Sind AGB und Rücktrittsinformationen vorhanden?
- ✓ Sind die Preise auffällig niedrig?
- ✓ Gibt es sichere Zahlungsmöglichkeiten?
- ✓ Wirken die Bewertungen glaubwürdig?
- ✓ Funktionieren Gütezeichen tatsächlich?

Wenn mehrere Punkte verdächtig wirken: lieber nicht bestellen.

Telefonwerbung – lassen Sie sich nicht unter Druck setzen

Ein überraschender Werbeanruf kann schnell zu einem ungewollten Vertrag führen.

Telefonische Verkäufer arbeiten häufig mit Zeitdruck: „Das Angebot gilt nur heute." „Sie müssen sich sofort entscheiden." „Ich schicke Ihnen die Unterlagen gleich zu."



Sie müssen sich am Telefon nicht sofort entscheiden.
Wenn Sie Interesse haben, lassen Sie sich die Informationen schriftlich schicken und prüfen Sie das Angebot in Ruhe.
Gerade bei unerwarteten Werbeanrufen sollten Sie vorsichtig sein.

Besondere Regeln bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen
Bei telefonisch angebahnten Dienstleistungsverträgen muss das Unternehmen das Angebot nach

dem Telefonat noch einmal schriftlich oder per E-Mail bestätigen.

Der Vertrag wird erst verbindlich, wenn Sie das Angebot anschließend schriftlich annehmen.

„Ich möchte Unterlagen zugeschickt bekommen“ bedeutet nicht automatisch „Ich schließe einen Vertrag ab“.

Kinder und Verträge – was dürfen Minderjährige kaufen?

Auch Kinder und Jugendliche können Verträge abschließen – allerdings gelten je nach Alter unterschiedliche Regeln.

Unter 7 Jahren
Kinder sind grundsätzlich geschäftsunfähig. Bestimmte kleine Alltagsgeschäfte sind jedoch möglich.

Ein sechsjähriges Kind kann sich beispielsweise ein Eis kaufen.

7 bis 14 Jahre
(Unmündige Minderjährige)
Kinder können grundsätzlich nicht ohne Weiteres alle Verträge selbst abschließen. Für viele Verträge ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung erforderlich.

Geschenke dürfen grundsätzlich angenommen werden, wenn damit keine weiteren Verpflichtungen oder Kosten verbunden sind.

Ein zehnjähriges Kind bekommt ein Fahrrad geschenkt. Das ist grundsätzlich möglich, solange daraus keine weiteren Kosten oder Verpflichtungen entstehen.

14 bis 18 Jahre
(Mündige Minderjährige)
Jugendliche können grundsätzlich über ihr Taschengeld und eigenes Einkommen verfügen. Der eigene Lebensunterhalt darf dadurch allerdings nicht gefährdet werden – wenn dies so sein sollte, dann ist der Vertrag ohne Zustimmung der Eltern unwirksam.

Ein 16-Jähriger kauft sich von seinem Taschengeld Kleidung oder ein Handy. Das kann grundsätzlich zulässig sein.

Ab 18 Jahren
Volljährige Personen sind grundsätzlich voll geschäftsfähig und können Verträge selbstständig abschließen.
Tipp für Eltern: Sprechen Sie mit Kindern und Jugendlichen auch

über Online-Bestellungen, In-App-Käufe und Abos. Ein Klick kann schnell Kosten verursachen.

Unbestellte Ware erhalten – muss ich dafür bezahlen?

Plötzlich liegt ein Paket vor der Tür, obwohl Sie nichts bestellt haben?

Grundsätzlich müssen Sie unbestellte Waren nicht bezahlen. Auch eine Rücksendung oder Aufbewahrung ist grundsätzlich nicht erforderlich. Die Ware kann sogar entsorgt werden.

Ausnahme
Wenn offensichtlich ein Irrtum vorliegt – etwa wenn das Paket eindeutig für eine andere Person bestimmt ist – sollten Sie das Unternehmen informieren bzw. die Ware auf dessen Kosten zurückschicken.



Nicht vorschnell bezahlen, nur weil eine Rechnung oder Mahnung kommt. Prüfen Sie zuerst, ob überhaupt eine Bestellung von Ihnen vorliegt.

Vertrag abgeschlossen – kann ich noch zurücktreten?

Hier gilt ein wichtiger Grundsatz: **Ein Vertrag ist grundsätzlich einzuhalten.** Ein allgemeines Rückgaberecht gibt es nicht.

Ein Rücktritt kann sich aber aus einem vereinbarten Rückgabe- oder Umtauschrecht oder aus einem gesetzlichen Rücktrittsrecht ergeben.

Ein gesetzliches Rücktrittsrecht gibt es insbesondere bei bestimmten Verträgen, die
» online,
» über Teleshopping,
» per Katalog,
» telefonisch,
» an der Haustür oder
» außerhalb von Geschäftsräumen

abgeschlossen wurden.

Online gekauft – 14 Tage Zeit zum Rücktritt

Bei vielen Fernabsatzverträgen können Verbraucher innerhalb von 14 Tagen zurücktreten.

Bei Waren beginnt die Frist grundsätzlich mit dem Tag der Lieferung.

Bei Dienstleistungen beginnt sie bereits mit dem Vertragsabschluss. Wenn der Verkäufer nicht ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht informiert hat, verlängert sich die Rücktrittsfrist um weitere 12 Monate.



Ausnahmen beachten!

Kein Rücktrittsrecht besteht beispielsweise bei:

- maßgefertigten Waren,
- geöffneten Software- oder Ton-/Videoaufnahmen,
- bereits vollständig erbrachten Dienstleistungen,
- geöffneten Hygieneartikeln,
- Freizeitdienstleistungen, etwa Hotelbuchungen oder Konzertkarten.



Sie bestellen online Schuhe. Nach der Lieferung stellen Sie fest, dass sie nicht passen. Wenn kein Ausschlussgrund vorliegt, können Sie grundsätzlich innerhalb der Rücktrittsfrist vom Vertrag zurücktreten.

Rücktritt per Klick – der neue Rücktrittsbutton

Ab 1. Oktober 2026 müssen Verbraucher bei online abgeschlossenen Verträgen ihr Rücktrittsrecht zusätzlich über eine leicht auffindbare Rücktrittsfunktion ausüben können.

Der Button muss klar beschriftet sein, beispielsweise: **„Vertrag widerrufen“**

Nach dem Absenden muss das Unternehmen den Eingang bestätigen. Die Bestätigung muss insbesondere den Inhalt der Rücktrittserklärung sowie Datum und Uhrzeit des Eingangs enthalten.



Gut zu wissen
Auch wenn ein Rücktritt online möglich ist: Speichern Sie die Bestätigung des Unternehmens ab.

Ware zurückgeschickt – reicht das für den Rücktritt?

Wenn Sie von einem Vertrag zurücktreten möchten, sollten Sie nicht einfach nur die Ware zurückschicken. Sie sollten dem Unternehmen ausdrücklich mitteilen, dass Sie vom Vertrag zurücktreten. Dafür reicht grundsätzlich eine kurze Erklärung, etwa per E-Mail.



Bewahren Sie die Rücktrittserklärung und den Nachweis über deren Übermittlung auf. So können Sie später beweisen, wann Sie den Rücktritt erklärt haben.

Rücktritt erklärt – was passiert jetzt mit Geld und Ware?

Die Folgen hängen vom jeweiligen Vertrag ab.

Bei Waren
Grundsätzlich sind die erhaltenen Zahlungen zurückzuerstatten und die Ware innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben.

Rücksendekosten trägt der Käufer, es sei denn, das Unternehmen hat nicht darüber informiert

Bei Dienstleistungen
Wurde mit der Dienstleistung auf Wunsch der Verbraucher bereits vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen, dann Bezahlung der bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen, wenn das Unternehmen über das Rücktrittsrecht informiert hat.

Ware kaputt – welche Rechte habe ich?

Das neue Handy funktioniert nach wenigen Tagen nicht mehr. Die Waschmaschine läuft nicht richtig. Die neue Badewanne wurde schief eingebaut und das Wasser läuft nicht ordnungsgemäß ab.

In solchen Fällen kann Gewährleistung bestehen.

Gewährleistung bedeutet: Das Unternehmen muss dafür einstehen, dass die gekaufte Ware oder erbrachte Leistung vertragsgemäß und mangelfrei ist.

Gewährleistung oder Garantie – was ist der Unterschied?

Die beiden Begriffe werden oft verwechselt.

Gewährleistung
Die Gewährleistung ist **gesetzlich geregelt.** Sie steht Verbrauchern bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen zu.

Garantie
Eine Garantie ist grundsätzlich eine **freiwillige zusätzliche Leistung** des Herstellers oder Händlers. Wie weit sie reicht, hängt von den jeweiligen Garantiebedingungen ab.

> Auch wenn ein Hersteller keine Garantie anbietet, verschwinden dadurch die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nicht.

Wie lange kann ich einen Mangel geltend machen?

Die Frist hängt von der Art der Leistung ab. Grundsätzlich:

Waren und digitale Einzelleistungen: 2 Jahre ab Übergabe bzw. Bereitstellung.

Waren mit digitalen Elementen, etwa ein Smart-TV: für den gesamten Bereitstellungszeitraum, mindestens jedoch 2 Jahre ab Übergabe.

Fortlaufende digitale Leistungen, etwa Streamingdienste: für den gesamten Bereitstellungszeitraum.

Unbewegliche Sachen, etwa bestimmte fest eingebaute Bestandteile: 3 Jahre ab Übergabe.

Bei gebrauchten Waren kann die Gewährleistungsfrist unter bestimmten Voraussetzungen auf ein Jahr verkürzt werden. Dies muss individuell vereinbart werden.

Zusätzliche Klagefrist
Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist besteht eine zusätzliche Klagefrist von drei Monaten.

Mangel im ersten Jahre – wer muss was beweisen?

Bei Mängeln innerhalb eines Jahres ab Übergabe gelten besondere Regeln zur Beweislast.

Das bedeutet vereinfacht: Es wird grundsätzlich vermutet, dass der Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war, sofern nichts anderes bewiesen wird.

Bei digitalen Leistungen gilt eine entsprechende Regelung für Mängel, die innerhalb eines Jahres ab Bereitstellung auftreten.



Sie kaufen einen neuen Laptop. Nach sechs Monaten funktioniert der Bildschirm nicht mehr. Sie müssen nicht einfach hinnehmen, dass der Händler Sie an den Hersteller verweist. Ihre gesetzlichen Ansprüche richten sich grundsätzlich gegen Ihren Vertragspartner.

Was können Sie bei einem Mangel verlangen?

Bei einem Mangel haben Verbrauchern grundsätzlich zunächst Anspruch auf:

Reparatur oder Austausch
Dabei besteht grundsätzlich ein Wahlrecht.
Ist eine Reparatur oder ein Austausch nicht möglich, wird verweigert oder bleibt die Behebung erfolglos, können unter bestimmten Voraussetzungen weitere Rechte bestehen, etwa:

» Preisminderung
» Vertragsaufhebung



Ihr neuer Kühlschrank ist mangelhaft. Sie verlangen zunächst eine Reparatur. Schlägt diese fehl oder ist eine Reparatur nicht möglich, können weitere Gewährleistungsbehelfe in Betracht kommen.

Recht auf Reparatur – neue Regeln ab Oktober 2026

Für Verträge, die **nach dem 30. September 2026** abgeschlossen werden, gelten neue Regelungen.

Wer bei einem Mangel innerhalb der Gewährleistung eine Reparatur statt eines Austauschs wählt, erhält

ein zusätzliches Jahr Gewährleistung. Für den reparierten Teil beginnt die Gewährleistungsfrist ab der Reparatur erneut zu laufen.

Die Reparatur muss kostenlos oder zu einem angemessenen Preis angeboten werden.

Ein Leihgerät kann angeboten werden, muss aber nicht zwingend zur Verfügung gestellt werden.



Bei einem defekten Gerät lohnt es sich zu prüfen, ob Reparatur oder Austausch für Sie die bessere Lösung ist.

Mangel reklamieren – so setzen Sie Ihre Rechte durch

Gehen Sie möglichst systematisch vor:

1. **Mangel dokumentieren**
   Fotos, Videos und Unterlagen aufbewahren.
2. **Unternehmen schriftlich informieren**
   Beschreiben Sie den Mangel möglichst genau.
3. **Frist setzen**
   Zum Beispiel eine angemessene Frist von 14 Tagen.
4. **Belege aufbewahren**
   Rechnung, Vertrag, E-Mails und Schriftverkehr nicht wegwerfen.
5. **Nicht einfach zum Hersteller schicken lassen**
   Ihr Ansprechpartner ist grundsätzlich Ihr Vertragspartner.
6. **Weitere Schritte prüfen**
   Wenn die Mängelbehebung scheitert, kommen je nach Fall Preisminderung oder Vertragsaufhebung in Betracht.



Schriftliche Kommunikation – am Besten als Einschreiben – ist besonders hilfreich, weil Sie damit später nachweisen können, was Sie wann verlangt haben.

Falsch montiert – wer haftet für den Schaden?

Nicht nur die Ware selbst kann mangelhaft sein. Auch eine fehlerhafte Montage kann zu Problemen führen.
Verursacht der Unternehmer durch eine unsachgemäße Montage einen Schaden, kann er dafür haften. Das gilt auch, wenn der Fehler auf eine fehlerhafte Montageanleitung zurückzuführen ist.



Ein Möbelstück wird nach Anleitung montiert. Aufgrund eines Fehlers in der Montageanleitung wird es falsch zusammengebaut und dadurch beschädigt.

Gefällt mir nicht – kann ich die Ware im Geschäft zurückgeben?

Sie kaufen im Geschäft eine Jacke, nehmen sie mit nach Hause und stellen fest: Sie gefällt Ihnen doch nicht.
Ein gesetzliches Rückgaberecht wie beim Online-Kauf besteht im Geschäft grundsätzlich nicht allein deshalb, weil Sie Ihre Meinung geändert haben.

Ein Umtausch kann aber freiwillig angeboten werden.

TIPP *Fragen Sie vor dem Kauf nach den Umtauschbedingungen.*

Wenn Ihnen ein Umtausch zugesagt wird, lassen Sie sich das möglichst auf der Rechnung oder einem anderen Beleg schriftlich bestätigen.

„Im Geschäft gekauft“ ist nicht dasselbe wie „online bestellt“.

Gutschein statt Geld – was gilt?

Auch beim Einkauf mit einem Gutschein bestehen die gleichen Rechte wie normale Käufe, etwa Gewährleistungsrechte.

- Ein Gutschein muss grundsätzlich nicht bar ausbezahlt werden.
- Ein Restbetrag wird in der Regel durch einen neuen Gutschein ausgeglichen.
- Gutscheine gelten 30 Jahre; eine Befristung muss sachlich nachvollziehbar sein.
- Bei einer Insolvenz des Unternehmens kann ein Gutschein seinen Wert verlieren.

ZB Sie kaufen eine Ware um 80 Euro und bezahlen mit einem Gutschein über 100 Euro. Sie haben grundsätzlich keinen Anspruch darauf, dass Ihnen die restlichen 20 Euro in bar ausgezahlt werden. In der Regel erhalten Sie dafür einen neuen Gutschein.

Lieferung kommt nicht – was kann ich tun?

Sie bestellen ein Sofa. Als Liefertermin wird der 15. September vereinbart. Der Termin verstreicht – das Sofa kommt nicht.

Was nun?
Bei Lieferverzug sollten Sie dem Unternehmen grundsätzlich zunächst schriftlich eine angemessene

Nachfrist setzen, beispielsweise 14 Tage.
Wird auch diese Frist nicht eingehalten, kann ein weiterer schriftlicher Schritt erforderlich sein: die Erklärung des Rücktritts vom Vertrag.



Nachweisbar kommunizieren und beide Schritte auseinanderhalten:

1. **Nachfrist setzen**
2. **Nach erfolglosem Ablauf: Rücktritt erklären**

Entsteht durch einen vom Unternehmen verschuldeten Lieferverzug ein finanzieller Schaden, kann unter bestimmten Voraussetzungen auch Schadenersatz verlangt werden.

Paket beschädigt – wer trägt den Schaden?

Sie bestellen online einen Fernseher. Der Händler bietet den Versand mit einem Paketdienst an. Das Gerät kommt beschädigt an.

Grundsätzlich trägt bei einem vom Unternehmen angebotenen Versand das Unternehmen das Risiko für Verlust oder Beschädigung während des Transports.



Dokumentieren Sie sichtbare Schäden sofort mit Fotos und informieren Sie den Händler.
Nicht vorschnell selbst für den Schaden bezahlen.

Rechnung nicht bezahlt? Vorsicht bei Mahnungen!

Wer eine berechtigte Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt, kann in Zahlungsverzug geraten. Unternehmen können in weiterer Folge rechtliche Schritte einleiten.

Bei einer Mahnung gilt: Nicht ignorieren – aber auch nicht blind bezahlen.

Prüfen Sie:

- Habe ich tatsächlich bestellt?
- Ist die Rechnung richtig?
- Wurde die Leistung erbracht?
- Stimmen Betrag und Zahlungsfrist?
- Sind zusätzliche Kosten, wie z. B. Verzugszinsen, nachvollziehbar?

Wenn Sie tatsächlich Zahlungsschwierigkeiten haben, können Sie versuchen eine Ratenzahlung mit dem Unternehmen zu vereinbaren.

Inkassobrief erhalten – was tun?

Ein Schreiben eines Inkassobüros kann verunsichern. Zusätzliche Kosten können entstehen.



Prüfen Sie zunächst die Hauptforderung.

Ist die Forderung berechtigt, sollte sie möglichst rasch beglichen werden. Die zusätzlich verlangten Inkassokosten sollten ebenfalls geprüft werden.

Ein Inkassoschreiben bedeutet nicht automatisch, dass jede darin verlangte Summe gerechtfertigt ist.

Unternehmen insolvent – Was passiert mit meinem Geld?

Was passiert, wenn Sie bereits bezahlt haben und das Unternehmen plötzlich insolvent wird?

Besonders bei größeren Anzahlungen oder Gutscheinen kann das problematisch werden.

Große Anzahlung? Lieber vorsichtig!

Manche Unternehmen bieten einen Rabatt an, wenn Kunden besonders viel im Voraus bezahlen. Das klingt attraktiv – kann aber zum Problem werden, wenn das Unternehmen später insolvent wird.

Im Insolvenzfall erhalten Sie eine Forderung unter Umständen nur teilweise zurück.



Bei größeren Aufträgen möglichst wenig im Voraus bezahlen Wenn möglich, zahlen Sie erst, wenn die Ware geliefert oder die Leistung erbracht wurde.



Sie bezahlen 3.000 Euro für eine Küche im Voraus. Kurz danach geht das Unternehmen insolvent. Sie erhalten Ihr Geld nicht automatisch und oft nur als geringen Prozentsatz zurück.

Was passiert mit meinem Gutschein?

Kann ein Gutschein wegen einer Insolvenz nicht mehr eingelöst werden, können Sie ihre Forderung grundsätzlich im Insolvenzverfahren anmelden. Allerdings erhalten Gläubiger häufig nur einen Teil ihres Geldes zurück.

Meine Konsumenten-Checkliste – die wichtigsten Tipps auf einen Blick

Vor dem Kauf

- ✓ Preise vergleichen
- ✓ Gesamtpreis inklusive Zusatzkosten prüfen
- ✓ Angebote und Kostenvoranschläge vergleichen
- ✓ Vertragsbedingungen lesen

- ✓ AGB prüfen
- ✓ Rückgabe- bzw. Rücktrittsrecht prüfen
- ✓ Bei größeren Käufen alles schriftlich festhalten

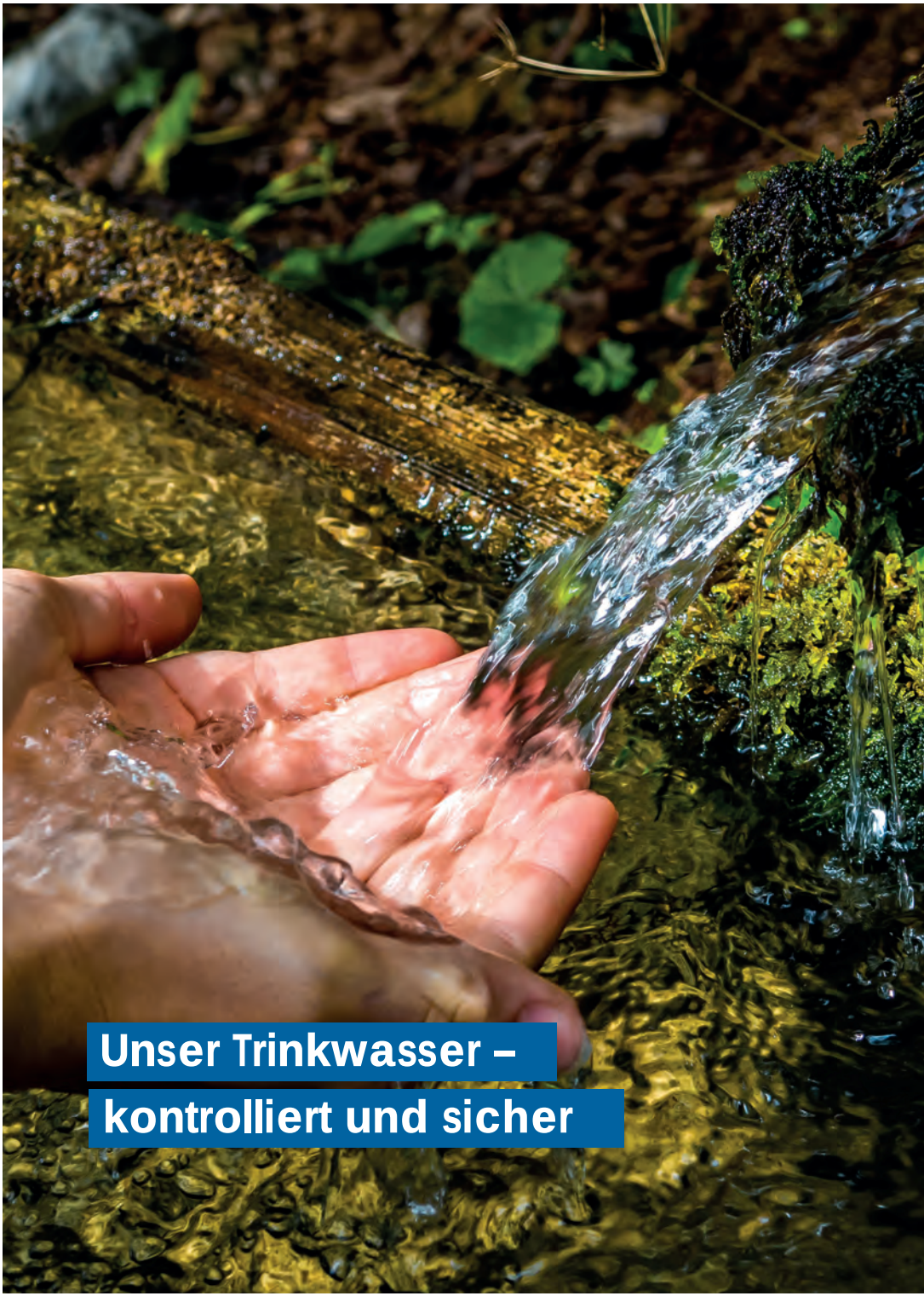
Beim Online-Kauf
- ✓ Impressum kontrollieren
- ✓ Unternehmenssitz prüfen
- ✓ Versandkosten prüfen
- ✓ Rücktrittsbedingungen lesen
- ✓ Bewertungen kritisch betrachten
- ✓ Gütezeichen überprüfen
- ✓ Sichere Zahlungsmöglichkeit wählen

Bei einem Mangel
- ✓ Mangel dokumentieren
- ✓ Rechnung und Kaufbeleg aufbewahren
- ✓ Unternehmen schriftlich informieren
- ✓ Reparatur oder Austausch verlangen
- ✓ angemessene Frist setzen
- ✓ Schriftverkehr dokumentieren
- ✓ Nicht einfach an den Hersteller verweisen lassen

Bei Problemen mit einem Vertrag
- ✓ Vertrag und AGB nochmals lesen
- ✓ Keine übereilten Zusagen machen
- ✓ Schriftlich kommunizieren
- ✓ Fristen beachten
- ✓ Unterlagen und Nachweise sichern
- ✓ Bei Unsicherheit rechtzeitig Beratung einholen

Gut informiert ist besser geschützt

Konsumentenrecht wirkt auf den ersten Blick kompliziert. Viele Probleme lassen sich jedoch vermeiden, wenn Sie vor dem Kauf genau hinschauen, Verträge nicht unter Zeitdruck abschließen und Ihre Rechte kennen.



Unser Trinkwasser – kontrolliert und sicher

Wasser ist unser wichtigstes Lebensmittel

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel. Nach dem Österreichischen Lebensmittelbuch muss es so beschaffen sein, dass es ein Leben lang ohne Gefährdung der Gesundheit getrunken werden kann. Zudem muss es in Geruch, Geschmack und Aussehen einwandfrei sein.

An die Wasserversorgung werden daher besonders hohe Anforderungen gestellt. Hygiene, Sicherheit und der Schutz unserer Wasserressourcen stehen dabei im Mittelpunkt. Betreiber von Wasserversorgungsanlagen müssen ihr Wasser regelmäßig von einer autorisierten Untersuchungsanstalt überprüfen lassen. Die Ergebnisse werden an die zuständige Lebensmittelbehörde übermittelt. Welche Untersuchungen erforderlich sind und wie häufig diese durchgeführt werden müssen, ist in der Trinkwasserverordnung geregelt.

Information über die Wasserqualität

Betreiber von Wasserversorgungsanlagen sind verpflichtet, ihre Abnehmer über die aktuelle Qualität des Trinkwassers zu informieren. Grundlage dafür sind die jeweils aktuellen Untersuchungsergebnisse.

Diese Information muss zumindest einmal jährlich erfolgen. Sie kann beispielsweise gemeinsam mit der Wasserrechnung, über die Gemeindezeitung, auf elektronischem Weg oder über das Infoportal Trinkwasser bereitgestellt werden.

Dabei müssen die aktuellen Untersuchungsergebnisse der in der Trinkwasserverordnung vorgesehenen Parameter samt den entsprechenden Grenz- und Richtwerten bekanntgegeben werden. Auch die vorgesehenen Probenahmehäufigkeiten sind auszuweisen.

Zusätzlich müssen unter anderem die gemessenen Werte für Gesamthärte und Carbonathärte sowie für Kalium, Kalzium und Magnesium angegeben werden. Können die Werte innerhalb eines Versorgungsgebietes schwanken, etwa weil Wasser unterschiedlicher Herkunft gemischt wird, muss auch der mögliche Schwankungsbereich angegeben werden.

Darüber hinaus sind die Abnehmer über den Preis des Trinkwassers pro Liter und pro Kubikmeter zu informieren.

Auch weitere Informationen müssen zugänglich gemacht werden. Dazu zählen etwa Angaben zum Versorgungsgebiet, zur Zahl der versorgten Personen, zur Wassergewinnung sowie zu einer allfälligen Aufbereitung oder Desinfektion des Wassers.



Foto: Kraftwerk Greifenstein

Wir kontrollieren

Die Qualität unseres Trinkwassers wird laufend überwacht. In Niederösterreich werden jährlich rund **13.500 Wasserbefunde von fast 3.000 Wasserversorgungsanlagen** überprüft. Zusätzlich finden Kontrollen vor Ort statt und es werden regelmäßig amtliche Proben genommen.

Die Mitarbeiter der Trinkwasseraufsicht beraten darüber hinaus sowohl die Betreiber von Wasserversorgungsanlagen als auch Bürger bei Fragen rund um die Trinkwasserqualität.

In den vergangenen Jahren wurden zudem zahlreiche Schwerpunktaktionen durchgeführt. Ein besonderer Fokus lag dabei auf Pestiziden sowie auf Per- und polyfluorierten Alkylsubstanzen, kurz PFAS. Diese Stoffgruppe wird häufig als „Ewigkeitschemikalien“ bezeichnet. Seit Jänner 2026 ist dafür ein eigener Parameterwert in der Trinkwasserverordnung einzuhalten.

Weitere Schwerpunktaktionen betrafen beispielsweise die mikrobiologische Qualität des Trinkwassers in Bildungseinrichtungen sowie Untersuchungen auf Mikroorganismen und Schwermetalle in öffentlichen Gebäuden. Ziel dieser Kontrollen ist stets der Schutz der menschlichen Gesundheit.

Jährlich werden außerdem rund 300 bis 400 Wasserversorgungsanlagen direkt vor Ort kontrolliert. Dabei überprüfen unsere Mitarbeiter der Trinkwasseraufsicht sämtliche relevanten Anlagenteile.

Was Sie selbst beachten können

Der Wasserversorger ist in der Regel bis zum Wasserzähler für die Qualität des Trinkwassers verantwortlich. Befindet sich im eigenen Haus eine zusätzliche Aufbereitungsanlage, etwa eine Enthärtungsanlage oder ein Filter, sollte diese regelmäßig entsprechend der Betriebsanleitung gewartet werden.

Wer über einen privaten Brunnen, einen sogenannten Hausbrunnen, oder über eine eigene Nutzwasserinstallation verfügt, sollte besonders darauf achten, dass keine Verbindung zum öffentlichen Trinkwasserleitungssystem besteht. Eine solche Verbindung ist aus hygienischen Gründen nicht zulässig.



Symbolfoto



Unsere Lebensmittel – kontrolliert, gekennzeichnet und nachvollziehbar

Lebensmittel sollen gut schmecken und sicher sein. In Niederösterreich führt die Abteilung LF5 (Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle)– über fünf Außenstellen die amtliche Lebensmittelkontrolle durch. Speziell ausgebildete Lebensmittelaufsichtsorgane sowie Amtstierärzte kontrollieren die gesamte Lebensmittelkette von der Erzeugung über Verarbeitung und Handel bis zur Abgabe. Geprüft werden Hygiene, Qualität und Kennzeichnung, außerdem werden Proben entnommen und gesetzliche Vorgaben durchgesetzt.

Kontrolliert werden unter anderem Restaurants, Supermärkte, Bauernhöfe, Märkte, Messen, Onlinehandel sowie Großküchen, Schulen und Kindergärten. Die Organe führen Routinekontrollen durch, nehmen amtliche Proben, prüfen Verdachtsfälle und Beschwerden. Mängel müssen fristgerecht behoben werden. Unsichere Produkte werden sofort aus dem Verkehr gezogen, bei schweren Hygienemängeln kann ein Betrieb unmittelbar geschlossen werden.

7.280	4.866	68
Revisionen inkl. Hygienekontrollen	amtliche Proben	Schwerpunktaktionen

Kontrollen folgen einem risikobasierten Plan: Je sensibler ein Bereich, desto genauer und häufiger wird kontrolliert. Die Lebensmittelaufsicht prüft neben Lebensmitteln auch kosmetische Mittel, Gebrauchsgegenstände und Spielzeug.

Mehr Informationen:
https://www.noe.gv.at/noe/Veterinaer/Die_Aufgaben_der_Lebensmittelkontrolle.html

Kontrolle der Milcherzeuger

Milch ist besonders sensibel. Für die Erzeugung gelten strenge europäische und österreichische Vorgaben. In Niederösterreich werden jährlich rund 160 Milchbetriebe mit Rindern, Schafen oder Ziegen von Amtstierärzten anhand einer umfangreichen Checkliste kontrolliert. Rund die Hälfte verkauft direkt an Verbraucher, 25 Prozent sowohl direkt als auch an Molkereien, der Rest ausschließlich an Molkereien.

» Kontrolliert werden Hygiene bei der Sauberkeit und Ausstattung der Betriebsstätten sowie die hygienischen Abläufe beim Melken, bei Abholung, Sammlung und Transport.
» Entscheidend ist die Tiergesundheit: Nur gesunde Tiere ohne Infektionskrankheiten können sichere und hochwertige Milch liefern.
» Molkereien prüfen jede angelieferte Milch auf Rückstände, etwa Antibiotika oder Desinfektionsmittel, sowie auf Keim- und Zellgehalt. Nur einwandfreie Rohmilch wird weiterverarbeitet.

Kennzeichnung von verpackten Lebensmitteln

Die Kennzeichnung soll schnell zeigen, was ein Produkt ist, was es enthält, wie es verwendet wird und woher es kommt. Verpackungen müssen mindestens folgende Angaben enthalten:

Pflichtangabe	Kurz erklärt
Name/Sachbezeichnung	Gesetzliche, allgemein verständliche oder nötigenfalls beschreibende Bezeichnung.
Zutatenliste	Alle Zutaten in absteigender Gewichtsreihenfolge.
Allergene	Zum Beispiel Nüsse, Gluten, Milch oder Eier müssen besonders hervorgehoben werden.
Menge bestimmter Zutaten	Genaue Menge, wenn vorgeschrieben.
Nettofüllmenge	Zum Beispiel 250 g oder 500 ml.
MHD / Verbrauchsdatum	MHD: Eigenschaften bis zu diesem Datum bei richtiger Lagerung, danach kann das Produkt noch unbedenklich sein. Verbrauchsdatum: bei leicht verderblichen Lebensmitteln, bis dahin verbrauchen. Salz, getrocknete Kräuter oder Spirituosen können von der Datumsangabe ausgenommen sein, dann ist ein Los-/Chargencode nötig.
Aufbewahrung/Nutzung	Besondere Lager- oder Nutzungshinweise, z. B. gekühlt lagern oder vor Wärme schützen.
Herstellerangaben	Name und Anschrift des in Verkehr bringenden Unternehmens.
Herkunft	Ursprungsland/Herkunftsort jedenfalls bei bestimmten kennzeichnungspflichtigen Erzeugnissen und bei Fleischwaren (Schwein, Rind, Lamm, Geflügel, Wild, Fisch), wenn sonst Irreführung möglich wäre.
Gebrauchsanleitung	Wenn für sachgerechte Verwendung nötig, z. B. bei Fertiggerichten oder -suppen.
Alkoholgehalt	Bei Getränken über 1,2 % Alkohol, z. B. 6 % Vol.
Nährwerte	"Big Seven": Brennwert, Fett, gesättigte Fettsäuren, Kohlenhydrate, Zucker, Eiweiß, Salz.

Weitere Vorgaben betreffen Mindestschriftgröße, "Lebensmittelimitate" und "Klebefleisch", Warnhinweise bei koffeinhaltigen Lebensmitteln, Nanokennzeichnung, Einfrierdatum sowie Hinweise auf Bestrahlung oder gentechnische Veränderung.

Herkunftskennzeichnung

Herkunftsangaben schaffen Transparenz und erleichtern bewusste Kaufentscheidungen. Verpflichtend sind sie bereits bei bestimmten Produktgruppen, insbesondere Frischfleisch, Eiern, Obst und Gemüse sowie Fisch. Zusätzliche EU- und nationale Regeln betreffen auch Hersteller und die Gemeinschaftsverpflegung wie Kantinen, Schulen, Pflegeheime und Krankenhäuser. Die Lebensmittelaufsicht kontrolliert die Richtigkeit der Angaben.

Primäre Zutat

Es gelten besondere Regeln, wenn freiwillig mit einer Herkunft geworben wird, etwa mit Flaggen, Landschaftsbildern oder "aus Österreich". Relevant ist die primäre Zutat, wenn sie mehr als 50 Prozent des Produkts ausmacht oder üblicherweise mit dem Lebensmittelnamen verbunden wird. Beispiele: "Steirisches Kürbiskernöl", "Österreichischer Apfelsaft". Die Herkunft kann als EU, Nicht-EU, EU und Nicht-EU, Mitglied-/Drittstaat, Region oder Gebiet angegeben werden. Beispiel: "Hergestellt in Österreich", Milch aus Deutschland -> dies muss klar ausgewiesen werden, etwa "Joghurt aus Österreich, Milch aus Deutschland".

Fleisch und Gemeinschaftsverpflegung

- Rindfleisch: vollständige Herkunftskennzeichnung
- Frisches, gekühltes oder gefrorenes Schweine-, Schaf-, Ziegen- und Geflügelfleisch: verpflichtende Herkunftsangabe.
- Seit 1. September 2023 besteht in Österreich in der Gemeinschaftsverpflegung für bestimmte Zutaten eine Herkunftskennzeichnungspflicht. Sie betrifft jedenfalls Rind-, Kalb-, Schweine-, Schaf-, Ziegenfleisch, Geflügel oder Wild, außerdem Milch und Milchprodukte bzw. Speisen mit wesentlichen Milchbestandteilen sowie Eiprodukte und Speisen, in denen Ei Hauptbestandteil ist.
- Die Angabe kann gut sichtbar in Speisekarte, Aushang, elektronischem Display oder anderer leicht erkennbarer Form erfolgen. Belege zur Herkunft müssen für Kontrollen vorhanden sein.
- Gasthäuser, Restaurants, Cafés und Hotels dürfen Herkunft freiwillig ausloben, etwa "mit österreichischer Milch", "Fleisch vom Landwirt XY" oder "heimisches Wild". Angaben müssen richtig und dürfen nicht irreführend sein.

Qualitätsklassen und Vermarktungsnormen

Obst und Gemüse müssen vor dem Verkauf Vermarktungsnormen erfüllen. Für Äpfel, Birnen, Erdbeeren, Paprika, Kiwis, Pfirsiche, Salate, Tafeltrauben, Tomaten und bestimmte Zitrusfrüchte gibt es zusätzlich Qualitätsklassen. Mindestanforderungen: ganz, gesund, sauber, praktisch frei von Schädlingsschäden, ohne übermäßige Oberflächenfeuchtigkeit und ohne fremden Geruch oder Geschmack. Mindestkennzeichnung: Name und Anschrift des Packers/Absenders sowie der vollständige Name des Ursprungslandes.

Klasse	Anforderung
Extra	Höchste Qualität, Form/Größe/Farbe besonders sortentypisch, nur geringfügigste oberflächliche Fehler.
I	Gute Qualität, sortentypische Merkmale vorhanden, leichte Fehler erlaubt, sofern Aussehen, Qualität und Haltbarkeit nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
II	Mindestanforderungen erfüllt, aber nicht höhere Klassen; kleinere Mängel erlaubt, solange wesentliche Eigenschaften erhalten bleiben.

Rindfleischkennzeichnung

Seit der BSE-Krise in den 1990er-Jahren ist die Rückverfolgbarkeit von frischem, gekühltem und tiefgekühltem Rindfleisch besonders streng geregelt. Auf jeder Verkaufsstufe – vom Bauernhof bis zum Supermarkt und auch beim Direktverkauf – muss die Herkunft nachvollziehbar sein. Das gilt auch für ungewürztes Faschiertes, nicht aber für bereits gewürztes Rindfleisch.

Es gibt ein verpflichtendes und ein freiwilliges Etikettierungssystem. Das verpflichtende System wird von den Lebensmittelbehörden der Bundesländer kontrolliert und muss vom Schlachtkörper bis zum einzelnen Fleischstück die Zuordnung zum Tier ermöglichen. Vorgeschrieben sind:

1. Geboren in – Land der Geburt
2. Gemästet in – Land der Aufzucht und Fütterung
3. Geschlachtet in – Land und Zulassungsnummer des Schlachthofs
4. Zerlegt in – Land und Zulassungsnummer des Zerlegebetriebs
5. Referenznummer/-code zur eindeutigen Zuordnung zum ursprünglichen Tier

Wurde das Tier im selben EU-Land geboren, aufgezogen und geschlachtet, genügt "Herkunft: [Land]". Freiwillige Etikettierung erlaubt zusätzliche Angaben zu Herkunft und Qualität, die klar definiert und unabhängig kontrolliert werden müssen. Beispiel: AMA-Gütesiegel als staatlich

organisiertes Marketing- und Qualitätssicherungsprogramm für nachvollziehbare Produktionsstandards und regelmäßige Kontrollen; es ist keine eigenständige Auszeichnung für Tierhaltung oder Tierschutz (AMA-Gesetz).

Ei-Kennzeichnung

Auf Eiern und Packungen müssen unter anderem Name und Adresse des Verpackungsbetriebs, Packstellennummer, Güte- und Gewichtsklasse, Eieranzahl, Haltungsform, Mindesthaltbarkeitsdatum und Erzeugercode stehen.

Erzeugercode

Beispiel: 1 AT 1234567. Die erste Zahl bezeichnet die Haltungsform: 0 ökologische Erzeugung, 1 Freilandhaltung, 2 Bodenhaltung, 3 Käfighaltung. Käfighaltung von Legehennen ist in Österreich seit 1. Jänner 2020 vollständig verboten. Importierte Käfigeier können dennoch vorkommen, besonders in verarbeiteten Lebensmitteln oder in der Gastronomie. Dort besteht derzeit keine verpflichtende Angabe der Haltungsform. "AT" steht für Österreich, die folgende Nummer für den Betrieb. Bei zusätzlicher hygienerechtlicher Zulassung besteht die Packstellennummer aus "AT", einer fünfstelligen Nummer und "EG".

Güte-, Gewichts- und Frischeklassen

- Güteklasse A: frische Handelseier. Sie dürfen nicht gewaschen oder künstlich haltbar gemacht werden; Lagerung unter +5 °C ist nicht zulässig, damit Schutzschicht und Qualität erhalten bleiben.
- Güteklasse B: nicht für den direkten Verkauf an Konsumenten, sondern nur für zugelassene Lebensmittel- und Industriebetriebe zur Weiterverarbeitung.
- Gewicht: XL mindestens 73 g, L 63 bis unter 73 g, M 53 bis unter 63 g, S unter 53 g.
- MHD: Eier gelten bis 28 Tage nach dem Legen als frisch und müssen bis dahin verkauft werden. Im Handel werden sie ungekühlt angeboten, zu Hause sollen sie im Kühlschrank gelagert werden. Einmal gekühlte Eier sollten nicht wieder ungekühlt werden, da Kondenswasser den Verderb beschleunigen kann.

Fisch und Fischereierzeugnisse

Fisch ist ernährungsphysiologisch wertvoll und hygienisch sensibel. Für frischen sowie verarbeiteten Fisch, etwa Räucherfisch, gelten besondere Vorschriften. Fischverarbeitungsbetriebe benötigen eine behördliche Zulassung, deren Art von Verarbeitung und Vermarktung abhängt.

In Österreich werden pro Person rund 8 kg Fisch pro Jahr konsumiert, im EU-Durchschnitt rund 23 kg. Häufig gegessen werden Kabeljau, Rotbarsch, Seelachs und Hering. Fisch wird frisch ganz/ausgenommen, als Filet/Kotelett/Steak, tiefgekühlt, als Trocken-, Stock- oder Salzfisch, als Anchosen (z. B. Sardellen in Salz/Öl) sowie als Brat- oder Räucherfisch angeboten.

Fisch liefert hochwertiges Eiweiß, ungesättigte Fettsäuren, Vitamine, Mineralstoffe sowie Jod und Selen. Wegen seines hohen Wassergehalts ist er leicht verderblich und muss rasch gekühlt, hygienisch verarbeitet und möglichst frisch verzehrt werden. Fische können Quecksilber oder Dioxine aufnehmen; Grenzwerte und Kontrollen sollen sicherstellen, dass zulässige Höchstwerte eingehalten werden. Unternehmen müssen Gute Hygiene Praxis (GHP) und HACCP-Grundsätze anwenden. HACCP bedeutet Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte.

Zusatzstoffe – E-Nummern

Zusatzstoffe machen viele verarbeitete Lebensmittel haltbar, stabilisieren Konsistenz/Farbe oder ermöglichen die Herstellung. Sie dürfen nur verwendet werden, wenn sie zugelassen, gesundheitlich unbedenklich und für das Produkt tatsächlich nötig sind. Erlaubte Stoffe, Lebensmittel und Höchstmengen sind geregelt. Zusatzstoffe gelten als Zutaten und müssen in der Zutatenliste mit Funktionsklasse plus E-Nummer oder genauer Bezeichnung stehen. Eine klare Kennzeichnung ist wichtig, weil manche Menschen auf chemische oder natürliche Hilfsmittel empfindlich reagieren.

Gruppe	Funktion	Beispiele
Farbstoffe	Aussehen verändern/verbessern	E 122 Azorubin, E 131 Patentblau
Konservierungsmittel	Haltbarkeit verlängern, vor Verderb schützen	E 200 Sorbinsäure, E 210 Benzoesäure
Antioxidantien	Ranzigwerden/Verfärbung durch Sauerstoff verhindern	E 300 L-Ascorbinsäure, E 306 Tocopherole
Emulgatoren	Wasser und Fett verbinden	E 322 Lecithin, E 325 Natriumlactat
Zuckeraustauschstoffe	Zucker ersetzen, meist kalorienhaltig	E 420 Sorbit, E 421 Mannit

Weitere Gruppen sind Säuerungsmittel, Geschmacksverstärker, Trennmittel, Backtriebmittel und Enzyme.

Gentechnik-kennzeichnung

Gene enthalten die Erbinformation von Mikroorganismen, Pflanzen, Tieren und Menschen. Wird Erbgut im Labor gezielt verändert, spricht man von Gentechnik; bei Pflanzen oft von "grüner Gentechnik". Entsprechend veränderte Pflanzen oder Tiere heißen gentechnisch veränderte Organismen (GVO). Ziel kann sein, Pflanzen widerstandsfähiger gegen Schädlinge/Krankheiten sowie Trockenheit/Kälte zu machen oder bestimmte Eigenschaften zu erzeugen. Die Technik wird seit Jahrzehnten kontrovers diskutiert, daher sind klare Regeln und transparente Kennzeichnung besonders wichtig.

In der EU dürfen GVO nur nach Zulassung verwendet werden; für Anbau, Import und Verwendung gelten strenge Vorschriften. Österreich ist beim Anbau besonders restriktiv. Für den EU-Import sind jedoch zahlreiche GVO, etwa bestimmte Soja-, Mais- oder Rapssorten, zugelassen und werden oft als Futtermittel eingesetzt. Beispiel: Der Anbau der gentechnisch veränderten Maissorte MON810 ist in der EU erlaubt, in Österreich aber nicht.

» Lebensmittel mit GVO oder aus GVO müssen ab einem Anteil von 0,9 % gekennzeichnet werden, ebenso Futtermittel. Die Angabe muss gut sichtbar sein – auf Verpackungen am Etikett, bei unverpackter Ware am Regal oder an der Verkaufsstelle.
» Keine Kennzeichnungspflicht besteht für Lebensmittel von Tieren, die GVO-Futtermittel erhalten haben, etwa Milch, Eier oder Fleisch.
» Gentechnik ist nicht zulässig bei Bio-Produkten sowie Produkten mit "gentechnikfrei" oder "ohne Gentechnik hergestellt".
» Bio- und gentechnikfreie Produktion wird von unabhängigen Kontrollstellen mindestens einmal jährlich bei landwirtschaftlichen Betrieben und Unternehmen überprüft, inklusive Proben und Laboruntersuchungen. Zusätzlich kontrollieren die Lebensmittelaufsichtsbehörden der Bundesländer.

Gütezeichen

Gütezeichen können bei der Kaufentscheidung helfen, wenn ihre Kriterien klar und unabhängig kontrolliert sind. Sie weisen je nach Zeichen auf Qualität, Herstellungsweise oder Herkunft hin.

Nationale Gütezeichen in Österreich

Genannt werden AMA-Gütesiegel, AMA-Biosiegel, ÖGE Gütezeichen und Austria Gütezeichen. Die

beiden AMA-Zeichen werden ausschließlich für Lebensmittel verwendet (AMA-Gesetz 1992). Das ÖGE Gütezeichen steht für nährstoffoptimierte Gemeinschaftsverpflegung, etwa in Schulen, Kantinen oder Krankenhäusern. Das Austria Gütezeichen gilt auch für Dienstleistungen und Non-Food-Produkte. ÖGE- und Austria-Gütezeichen beruhen auf einer älteren Rechtsentwicklung; die frühere Verordnung wurde 1999 aufgehoben (BGBl. 191/1999) und ist seit 31. Dezember 2009 nicht mehr gültig.

AMA-Gütesiegel
Produkte mit ausgezeichneter 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 sind nach der EU-Verordnung 2024/1143 drei Zeichen (g.U., g.g.A., g.t.S.) sowie das EU-Bio-Logo auf Basis der EU-Verordnung 834/2007 festgelegt.

EU-Bio-Logo
Biologisch produzierte Lebensmittel nach den Richtlinien der EU-Verordnungen.

Geschützte Ursprungsbezeichnung
Alle Produktionsschritte erfolgen in einem abgegrenzten Gebiet.

Geschützte geografische Angabe
Wenigstens ein Produktionsschritt erfolgt in einem abgegrenzten Gebiet.

Garantiert traditionelle Spezialität
Erzeugnis aus traditioneller Zusammensetzung oder traditionellem Herstellungs- und/oder Verarbeitungsverfahren.

Regionale Spezialitäten – Qualität, Herkunft und Genuss aus Niederösterreich

Niederösterreich verfügt über zahlreiche regionale Spezialitäten. Wachauer Marille, Marchfeldspargel und heimische Erdbeeren stehen für Genuss, Kulturlandschaften, handwerkliches Können und regionale Identität. Viele Produkte zeichnen sich durch klare Herkunft, traditionelle Herstellung und hohe Qualität aus. EU-Gütezeichen schützen unter anderem Wachauer Marille, Waldviertler Graumohn und Marchfeldspargel und schaffen zusätzliche Transparenz.

Weitere Beispiele sind Weine aus Wachau, Kamptal und Kremstal, die international für hochwertige Weine mit klar definierter Herkunft stehen, Waldviertler Erdäpfel als Beispiel für regionale Landwirtschaft und Sortenvielfalt, die traditionsreiche Karpfenzucht insbesondere im Waldviertel sowie Pielachtaler Dirndl, Waldviertler Kriecherl, Wiesenwienerwald Elsbeere und Weinviertler Roter Veltliner. Sie prägen das kulinarische Profil und die regionale Kultur Niederösterreichs.

Viele Produkte sind saisonal: Spargel im Frühjahr, Erdbeeren im Frühsommer, Marillen im Hochsommer. Die begrenzte Verfügbarkeit kann für Frische, Natürlichkeit und typischen Geschmack stehen. Für Konsumenten bedeutet regionaler und saisonaler Einkauf besonders frische und geschmackvolle Produkte, Unterstützung der heimischen Landwirtschaft und regionalen Wertschöpfung sowie nachvollziehbare Herkunft und hohe Qualitätsstandards. Die Lebensmittelinspektoren kontrollieren regelmäßig Qualität, Herkunft und Kennzeichnung.

Kontakte

Verein Pro Konsument
Tel.: +43 5 7171-23000
info@prokonsument.at

Konsumentenberatung der AK Niederösterreich
Tel.: +43 57171-23000
konsumentenberatung@aknoe.at

Weitere Beratungs- und Schlichtungsstellen

Verbraucherschlichtung Austria – Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien
office@verbraucherschlichtung.at
Tel.: 01/8906311-22
https://www.verbraucherschlichtung.at

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)
Ungargasse 64, 1030 Wien
kontakt@watchlist-internet.at
Tel.: 01/5952112-25
www.ombudsstelle.at
https://www.watchlist-internet.at

Kontakt zum behördlichen Konsumentenschutz, Trinkwasseraufsicht und Lebensmittelkontrolle

Abteilung Umwelt- und Anlagenrecht (WST1)
Landhausplatz 1, Haus 16, 3109 St. Pölten
post.wst1@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-15390 (Kanzlei)
https://www.noe.gv.at/noe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html

Zentrale der Trinkwasseraufsicht Niederösterreich,
Abteilung Gesundheitswesen (GS1)
Landhausplatz 1, Haus 15B, 3109 St. Pölten
post.gs1@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-11271 oder 12815
https://www.noe.gv.at/noe/Gesundheitsvorsorge-Forschung/Trinkwasserkontrolle.html

Abteilung Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle (LF5)
Landhausplatz 1, Haus 12, 3109 St. Pölten
post.lf5-lm@noel.gv.at
Tel.: 02742/9005-12689
https://www.noe.gv.at/noe/Veterinaer/Lebensmittelkontrolle.html

IMPRESSUM:
Herausgeber/Verleger: Verein pro Konsument, AK Platz 1, 3100 St.Pölten, unter freundlicher Mitwirkung des Amtes der NÖ Landesregierung Bereich Konsumentenschutz. Grafisches Konzept/Gestaltung: Verein pro Konsument. Inhaltliche Mitwirkung: Verein pro Konsument, Amt der NÖ Landesregierung - Abt. Umwelt- und Anlagenrecht, Abt. Gesundheitswesen, Abt. Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle. Druck: AK Niederösterreich, Fotos: AdobeStock.