

# Gemeinsam für bessere Betreuung und Pflege



Für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen  
Personenbetreuer:innen, pflegebedürftigen  
Personen und ihren Angehörigen

## Kontakt

*IG24 – Verband zur Förderung der  
Interessen der 24-Stunden-  
Betreuer\_innen in Österreich*  
Schottengasse 3A/1/4/59, 1010 Wien  
Email: [kontakt@ig24.at](mailto:kontakt@ig24.at)  
Website: <https://ig24.at>

## Kontodaten IG24

Erste Sparkasse  
IBAN: AT09 2011 1843 6230 3301  
BIC: GIBAAWWXXX

HochschülerInnenschaft  
an der Universität Wien



Interessengemeinschaft  
der 24h-Betreuer:innen

## **Gute Betreuung und Pflege? Gemeinsam!**

Wenn Menschen aufgrund von Alter oder Krankheit den Alltag nicht mehr eigenständig bewältigen können, finden sie und ihre Angehörigen sich in einer schwierigen Situation wieder. Viele Betroffene entscheiden sich dafür, die Arbeit einer Personenbetreuer:in (1) in Anspruch zu nehmen, welche die pflegebedürftige Person "rund-um-die-Uhr" zu Hause betreut. Die neue Situation ist jedoch zumeist herausfordernd für alle Beteiligten:

Für pflegebedürftige Personen stellt das Teilen des eigenen Zuhauses mit einer fremden Person eine große Veränderung dar und auch für Angehörige ist es schwer, sich an die Verschlechterung des Gesundheitszustands einer nahestehenden Person zu gewöhnen. Für Personenbetreuer:innen bedeutet der Arbeitseinsatz in Österreich überdies einen Abschied vom alltäglichen Leben mit ihren Familien.

Gleichzeitig versprechen Vermittlungsagenturen beiden Seiten Dinge, die in der Regel nicht erfüllt werden. Oft erhalten pflegebedürftige Personen und deren Angehörige Fehlinformationen über die Fähigkeiten der Betreuer:innen, beispielsweise wenn es um die Deutschkenntnisse oder das Vorhandensein einer pflegerischen Ausbildung geht. Gegenüber den Betreuer:innen beschönigen die Agenturen oft den Gesundheitszustand der zu betreuenden Person. Dadurch kann es auf beiden Seiten zu Enttäuschungen und Frustration kommen.



1. Im Folgenden "Betreuer:innen" genannt.

Dieser Leitfaden zielt auf eine gelingende Zusammenarbeit zwischen pflegebedürftigen Personen, deren Angehörigen und Personenbetreuer:innen ab. Das gemeinsame Ziel einer guten Pflege und Betreuung ist nur möglich, wenn auch die Arbeitsbedingungen der Betreuer:innen gut sind. Angesichts unzulänglicher gesetzlicher Bestimmungen und Grauzonen versucht dieser Leitfaden, Klarheit zu schaffen und Handlungsempfehlungen zu geben.

Für welche Aufgaben sind Betreuer:innen zuständig? Welche Rahmenbedingungen braucht es, um ein bestmögliches Arbeitsumfeld und somit auch eine gute Betreuung zu gewährleisten? Diese und viele weitere Fragen werden im Folgenden beantwortet.

## 1. Personenbetreuung - was ist das?



### 1.1 Das gehört zu den Aufgaben von Betreuer:innen

- Gesellschaft, Tagesplanung und -gestaltung, Begleitung zu Terminen
- Haushaltstätigkeiten, die mit der Betreuung zusammenhängen (z.B. Wocheneinkauf, alltägliches Sauberhalten der unmittelbaren Umgebung, Wäsche waschen)
- Zubereitung von Mahlzeiten
- Haushaltsbuch führen
- Praktische Vorbereitung der betreuungsbedürftigen Person auf einen Ortswechsel, beispielsweise aufgrund eines Urlaubs oder eines temporären Krankenhausaufenthalts

### ? 1.2 Das gehört unter bestimmten Voraussetzungen zu den Aufgaben von Betreuer:innen

- Professionelle pflegerische Tätigkeiten z.B. Wundversorgung, Verabreichung von Medikamenten und Injektionen - *sofern diese explizit im Vertrag vereinbart wurden und eine schriftliche Delegation einer Ärzt:in bzw. einer diplomierten Pflegefachkraft vorliegt.*

Die folgenden Tätigkeiten dürfen nur von einer Betreuer:in ausgeführt werden, solange keine medizinischen Gründe dagegensprechen, z.B. Schluckstörung oder Vorhandensein eines Katheters. Andernfalls sind die Tätigkeiten als professionelle pflegerische Tätigkeiten zu behandeln (siehe oben).

- Unterstützung bei der Einnahme von Mahlzeiten, Flüssigkeiten, Medikamenten
- Unterstützung bei Körperpflege, Toilettengängen, Inkontinenzprodukten
- Hilfeleistung beim An- und Ausziehen
- Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen, Gehen, Transfer

### ✗ 1.3 Das gehört nicht zu den Aufgaben von Betreuer:innen

- Haushaltstätigkeiten, die nicht direkt mit der Betreuung der pflegebedürftigen Person zusammenhängen (z.B. Grundreinigung des Hauses, wie z.B. Fenster putzen, Reinigung von Räumen, die nicht von betreuten Personen oder Betreuer:innen bewohnt bzw. (auch) von anderen Personen bewohnt werden, Arbeiten im Garten)
- Betreuung weiterer Personen im Haushalt
- Versorgung von Tieren
- Medizinische und pflegerische Tätigkeiten ohne Delegation und Anleitung

## 2. Gesundheit

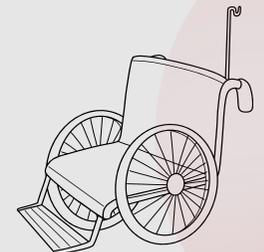
### 2.1 Pflegebedarf

Der konkrete Pflegebedarf sollte in jedem Fall von einer diplomierten Pflegefachkraft erhoben und an die Betreuer:innen kommuniziert werden. Betreuer:innen haben in der Regel keine pflegerische Ausbildung und es ist ihnen nicht ohne weiteres erlaubt, professionelle pflegerische Handlungen (z.B. Medikamentenvergabe, Versorgung von Wunden) durchzuführen. In den meisten Fällen absolvieren Betreuer:innen in ihren Herkunftsländern Betreuungskurse, die jedoch nicht dem Umfang und der Ausbildung vom Pflegefachpersonal entsprechen. Deshalb können professionelle pflegerische Tätigkeiten nicht problemlos durch Betreuer:innen ausgeführt werden.

Für eine sichere und gute Betreuung ist es wichtig, dass Klarheit über die Kompetenzen und den Aufgabenbereich von Betreuer:innen herrscht. Dies dient sowohl dem gesundheitlichen Schutz der betreuten Person als auch dem rechtlichen Schutz der Betreuer:innen. Sollten professionelle pflegerische Tätigkeiten notwendig sein, muss:

- ...entweder ein mobiler Pflegedienst hinzugezogen werden,
- ...oder die Tätigkeiten müssen von den Angehörigen durchgeführt werden.
- ...unter gewissen Voraussetzungen können einige professionelle pflegerische Tätigkeiten dennoch durch die Betreuer:innen durchgeführt werden. Dies ist möglich, sofern:
  - ...keine medizinischen Gründe dagegensprechen.
  - ...die schriftliche Delegation einer Ärzt:in bzw. einer diplomierten Pflegefachkraft vorliegt.
  - ...die Betreuer:in mit der Delegation eine umfassende Einweisung erhalten hat.

- Die Pflegestufe der Patient:innen sollte regelmäßig durch Fachpersonal überprüft werden.
- Die Betreuer:innen haben durch ihren ständigen Kontakt zu den betreuten Personen und ihre Berufserfahrung wichtige Einblicke in den Gesundheitszustand. Ihre Hinweise über Veränderungen des Gesundheitszustands sollten dementsprechend ernst genommen werden.
- Falls die Pflegestufe heraufgestuft wird, muss die Betreuungssituation neu evaluiert und angepasst werden (z.B. Anpassung des Honorars, eventuell erforderlicher Wechsel in die stationäre Pflege).
- Falls eine Person regelmäßig nächtliche Betreuung braucht (die mehrmaliges Aufstehen in der Nacht erfordert und auch durch medikamentöse Intervention nicht vermeidbar ist), ist ein anderes Pflegearrangement anzustreben.
- Unterstützende Produkte (z.B. spezielle Matratzen, Pflegeprodukte etc.) sollten auf Anraten von Ärzt:innen oder Betreuer:innen zur Verfügung gestellt werden. Das Pflegegeld dient zur Finanzierung solcher Produkte.



## 2.2 Emotionale Gesundheit

Viele Menschen kämpfen im Alter mit dem Verlust kognitiver Fähigkeiten, sind zunehmend sozial isoliert oder depressiv verstimmt. Betreuer:innen leisten zwar Gesellschaft, stehen diesen Menschen aber in einem professionellen Verhältnis gegenüber. Dementsprechend können Betreuer:innen die persönliche und emotionale Nähe von Familienmitgliedern oder Freund:innen nicht ersetzen.

- Für das Wohlergehen der betreuten Person sowie für ihre psychische Gesundheit und kognitive Stimulation ist der regelmäßige Kontakt zu Angehörigen sehr wichtig.

## 2.3 Demenz

Viele ältere Menschen erkranken an Demenz, was sehr belastend für alle Beteiligten und insbesondere für Betreuer:innen sein kann. Demenz kann aggressives, gewalttätiges, sexuell übergriffiges oder paranoides Verhalten in Menschen hervorbringen, was eine professionelle Betreuung unmöglich - und unter Umständen gefährlich machen kann. Manche demenzkranke Personen begegnen ihren Betreuer:innen zudem mit Misstrauen, was deren Arbeit ungemein erschwert (z.B. Essensverweigerung aus Angst vor Vergiftung oder falsche Vorwürfe gegenüber Betreuer:innen).

- Bei Verdacht auf eine beginnende oder sich verschlechternde Demenzerkrankung ist es notwendig, fachärztliche Personen wie Gerontolog:innen oder Neurolog:innen hinzuzuziehen, um die Möglichkeit einer medikamentösen Einstellung zu prüfen.
- Ebenso ist es wichtig, dass Angehörige für Demenz und deren Auswirkungen sensibilisiert sind, um auf Probleme besser reagieren zu können.

## 3. Arbeitszeiten

### 3.1 Pausenzeiten & Ausfälle

Personenbetreuer:innen werden oft als 24-Stunden-Betreuer:innen bezeichnet, doch dieser Begriff ist irreführend. Kein Mensch kann auf Dauer 24 Stunden am Tag arbeiten oder abrufbereit sein – laut Amnesty International würde dies einen Verstoß gegen die Menschenrechte darstellen (2). Daher ist es wichtig, dass Betreuer:innen regelmäßige Pausen wahrnehmen können. Aufgrund der Selbstständigkeit von Betreuer:innen sind Pausenzeiten jedoch nicht gesetzlich oder kollektivvertraglich geregelt. Daher müssen Pausen vertraglich geregelt werden. Die meisten Verträge sehen mindestens zwei Stunden Pause pro Tag vor.

- Während der Pause sind die Betreuer:innen nicht abrufbereit und müssen sich nicht am Betreuungsplatz aufhalten. Abhängig von der Pflegestufe der betreuten Personen kann das bedeuten, dass während der Pausenzeiten andere Menschen anwesend sein müssen.
- Bei den Pausenregelungen sollte auch auf die Bedürfnisse der Betreuer:in geachtet werden.
- Es sollte für Betreuer:innen möglich sein, notwendige Termine auch außerhalb der üblichen Pausenzeiten wahrzunehmen (Amtsgänge, Arztbesuche etc.).
- Im Falle von kurzfristigen Ausfällen von Betreuer:innen (z.B. aufgrund einer Erkrankung oder Krankheiten und Todesfällen in der Familie) ist ein kurzfristiger Ersatz notwendig. Dieser wird manchmal durch die Vermittlungsagenturen gestellt. Sollte das nicht der Fall sein, kann es notwendig sein, dass Angehörige einspringen.

### 3.2 Feiertage

Aufgrund der Selbstständigkeit von Betreuer:innen gibt es keine Regelungen in Bezug auf Feiertags- oder Sonntagszuschläge. Etwaige diesbezügliche Regelungen müssen daher vertraglich geregelt werden.

- Angehörige sind dazu angehalten, ein Aufgeld für die Arbeit an Feiertagen bzw. Urlaubs- und Weihnachtsgeld zu zahlen.
- Noch willkommener als ein Feiertagsaufgeld ist vielen Betreuer:innen, wenn Angehörige während wichtiger Feiertage selbst die Betreuung übernehmen, sodass Betreuer:innen die Möglichkeit haben, zu ihren Familien zu fahren.



## 4. Wohnsituation

### 4.1 Zimmer

Für Betreuer:innen ist der Arbeitsort zugleich der Wohnort. Die mangelnde örtliche Trennung von Arbeit und Freizeit bzw. Privatsphäre kann auf Dauer sehr belastend sein. Das eigene Zimmer ist daher der wichtigste Rückzugsort für Betreuer:innen.

- Es ist daher unumgänglich, dass Betreuer:innen ein Zimmer zur Verfügung gestellt wird, das ausschließlich von ihnen genutzt wird, absperrbar ist und kein Durchgangszimmer ist.
- Das Zimmer muss sauber, gut ausgestattet, gut beheizbar, gut lüftbar sein und darf nicht als Abstellraum für Hausrat dienen.
- Da Betreuer:innen über Internet-Telefonate mit ihren Familien in Kontakt bleiben, sollte ein WLAN-Zugang für die Betreuer:innen bereitgestellt werden.

### 4.2 Lebensmittel & Verpflegung

Die betreute Person oder deren Angehörige kommen finanziell für das Essen der Betreuer:innen auf.

- Je nach Wohnort und Abmachung kann die Betreuer:in Einkäufe selbst erledigen. In diesem Fall ist es wichtig, ausreichend finanzielle Mittel dafür zur Verfügung zu stellen und eine gute Regelung bezüglich der Finanzen zu finden (z.B. ein Haushaltsbuch für das Dokumentieren von Ausgaben).
- Falls das selbstständige Einkufen nicht möglich ist, müssen die Angehörigen die Einkäufe erledigen. Wichtig ist, dass ausreichend und oft genug eingekauft wird und auf die Bedürfnisse der Betreuer:innen und betreuten Person eingegangen wird.

### 4.3 Wohnort & Mobilität

Im ländlichen Raum gibt es oft keine ausreichende Anbindung an den öffentlichen Verkehr, wodurch die Betreuer:innen erheblich in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

- Wenn die Betreuer:in wichtige Termine (Amtsgänge, Arztbesuche, etc.) wahrnehmen muss, sollten Angehörige bereit sein, Unterstützung bei der Mobilität zu bieten.
- Wenn Angehörige der Betreuer:in ein Auto zur Verfügung stellen, um z.B. Einkäufe und Apothekengänge zu erledigen, ist es wichtig, dass Klarheit über die Haftung bei etwaigen Sach- und Gesundheitsschäden im Falle eines Unfalls besteht.

## 5. Sprache, Kultur & Professionalität

### 5.1 Sprache & Kommunikation

Sprachbarrieren und darauf zurückzuführende Missverständnisse können sowohl für Betreuer:innen als auch für betreute Personen und deren Angehörige frustrierend sein.

- Es ist wichtig, dass potenzieller Frust an die richtige Stelle kommuniziert wird. Nicht die Betreuer:innen, sondern die Agenturen sind verantwortlich, wenn getroffene Vereinbarungen, etwa zu Deutschkenntnissen der Betreuer:innen, nicht erfüllt werden.
- Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Betreuer:innen Verträge und wichtige Informationen zur Betreuung in ihrer Erstsprache erhalten.
- Angehörige und betreute Personen können Betreuer:innen entgegenkommen, indem sie deutlich und auf Hochdeutsch sprechen.
- In der Kommunikation mit betreuten Personen braucht es zudem manchmal kreative Lösungen, z. B. die Zuhilfenahme von Bildern auf die betreute Personen zeigen können.

### 5.2 Kultureller Austausch

Betreuer:innen kommen meist aus osteuropäischen Ländern. Deshalb haben betreute Personen und deren Angehörige oft einen anderen kulturellen Hintergrund als Betreuer:innen.

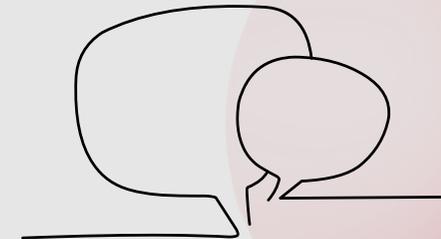
- Es braucht gegenseitige Offenheit und Sensibilität für kulturelle Unterschiede und unterschiedliche Traditionen (etwa andere Feiertage oder verschiedene Essgewohnheiten).
- Betreuer:innen arbeiten oft jahrzehntelang in Österreich, ohne viel von dem Land zu sehen. Es kann daher eine schöne Abwechslung sein, gemeinsam mit betreuten Personen und Angehörigen Ausflüge zu unternehmen.

### 5.3 Professionalität

Obwohl die Betreuer:innen im Haushalt der betreuten Personen wohnen, stehen sie in einem professionellen Verhältnis zueinander.

- Die meisten Betreuer:innen schätzen eine gewisse professionelle Distanz zu den betreuten Personen und deren Angehörigen. So sind sie in der Position, auch Feedback und Kritik anbringen zu können.
- Zu einem professionellen Verhältnis gehört beispielsweise (nach Absprache mit der Betreuer:in) das gegenseitige Sieszen.
- Es kann für Betreuer:innen dennoch eine willkommene Abwechslung darstellen, nach Absprache an Familienfeiern oder Ausflügen teilzunehmen.

Natürlich kann sich über längere Zeiträume ein Naheverhältnis zwischen Betreuer:innen und betreuten Personen und Angehörigen entwickeln. Dies ist aber nicht vorauszusetzen und muss von allen Beteiligten gewollt sein.



## 6. Kontakt mit Vermittlungsagenturen

In Österreich gibt es über 900 Vermittlungsagenturen, die Betreuer:innen vermitteln. Diese Agenturen sind in puncto Qualität, Fairness und Transparenz sehr verschieden. Leider achten viele Agenturen nach Vertragsabschluss nicht ausreichend auf das Wohl der betreuten Personen oder auf das Wohl der Betreuer:innen. Bei der Wahl der Agentur sollten Angehörige daher genau auf gute Qualität achten. Oft haben Betreuer:innen und Angehörige geteilte Anliegen, die gegenüber der Agentur geltend gemacht werden sollten.

### 6.1 Merkmale einer guten Agentur

- Zugänglichkeit der Informationen über die Agentur (etwa Kontaktdaten)
- Zugänglichkeit der Informationen über die Partneragentur im Herkunftsland der Betreuer:innen
- Qualifikation und Kompetenzen der Vermittler:innen (facheinschlägige Ausbildung) (dies wird unter anderem für die Pflegebedarfserhebung benötigt)
- Betreuungs- und Pflegebedarfserhebung durch eine diplomierte Pflegefachkraft
- Transparenz bei der Offenlegung der Agenturkosten und Leistungen (Honorare der Betreuer:innen, Transportkosten, Agenturgebühren)
- Auszahlung der Gehälter direkt an die Betreuer:innen und nicht an die Agentur (Agentur verlangt keine Inkassovollmacht)
- Keine vertragliche Verpflichtung der Betreuer:innen, ein spezifisches Transportunternehmen in Anspruch zu nehmen (sogenannter "gebundener Transport")
- Einsehbarkeit der Verträge vor dem Vertragsabschluss

Einige Aspekte, die gute Vermittlungsagenturen auszeichnen, sind schwer im Vorhinein absehbar. Daher sollten betreute Personen und Angehörige im Laufe des Betreuungsverhältnisses auf folgende Leistungen achten und sie gegebenenfalls von der Agentur einfordern:

- Wahrheitsgemäße Aufklärung der Betreuer:innen bezüglich des Gesundheitszustands der betreuten Person und der Wohnsituation
- Persönliche Einführung der Betreuer:innen bei den betreuten Personen (Anwesenheit der Agentur, wenn Betreuer:in den ersten Turnus antritt)
- Unterstützung durch die Agentur während des Betreuungs- und Pflegeprozesses
- Erreichbarkeit
- Unterstützung bei Problemen durch die Agentur
- Konfliktmanagement
- Organisation einer Ersatzbetreuungskraft bei Ausfall
- Erstsprachliche Ansprechperson für Betreuer:innen
- Ordentliche Durchführung von Qualitätsvisiten der Agentur zur Kontrolle des Gesundheitszustands der betreuten Person sowie Befragung der Betreuer:innen zu Arbeitssituation und Wohlbefinden



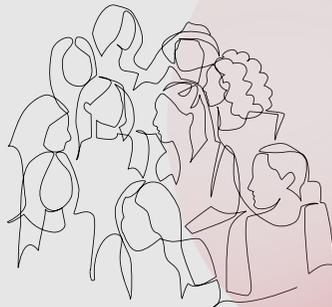
Wenn betreute Personen oder Angehörige feststellen, dass es wiederholt zu Versäumnissen und Fehlverhalten seitens der Agentur kommt und nicht auf Probleme eingegangen wird, sollten sie die Agentur wechseln. Achtung! Vor der Beendigung eines Vertrags mit einer Agentur, sollten Angehörige oder betreute Personen im Vertrag nachlesen, ob dies Konsequenzen für sie oder die Betreuer:in hat. Nähere Informationen finden Sie im FAQ der Website des Bundesministeriums für Soziales (Link auf Seite 15).

Bei groben Fehlverhalten seitens der Agentur sollten Angehörige auch eine Anzeige bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft oder Magistrat in Erwägung ziehen. Weitere Anlaufstellen sind der Verein für Konsumenteninformation und die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte.

## 7. So können Angehörige Initiative zeigen

Die Situation der Betreuer:innen ist aufgrund der Rechtslage und der Missachtung durch die Politik in Österreich äußerst prekär. Daher stoßen betreute Personen und ihre Angehörigen oft an Grenzen, wenn sie versuchen, die Arbeitsbedingungen der Betreuer:innen auf individueller Ebene zu verbessern.

- Neben den täglichen Bemühungen im direkten Kontakt mit den Betreuer:innen können sich Angehörige auch auf politischer Ebene für bessere Lösungen einsetzen (bspw. für eine bessere Finanzierung der Pflege oder für ein Anstellungsverhältnis mit Arbeitsrechten).
- Angehörige können sich bestehenden Vereinen wie der IG Pflegende Angehörige oder der IG24 anschließen.
- Des Weiteren können Angehörige an Aktivitäten wie der Unterzeichnung von offenen Briefen und politischen Kundgebungen für die oben genannte Forderungen teilnehmen oder direkt mit lokalen Politiker:innen sprechen.



## Weitere Informationen & wichtige Adressen

### Bundesarbeiterkammer

Prinz-Eugen-Straße 20-22. 1040 Wien  
T: +43 1 501 65  
[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

### Community Nursing: Koordinationspflege

Gesundheit Österreich GmbH  
Stubenring 6, 1010 Wien  
E-Mail: [cn@goeg.at](mailto:cn@goeg.at)  
<https://cn-oesterreich.at/>

### FAQ Personenbetreuung

Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz:  
[www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/FAQ/Personenbetreuung/FAQ\\_Personenbetreuung-24-Stunden-Betreuung\\_.html](http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/FAQ/Personenbetreuung/FAQ_Personenbetreuung-24-Stunden-Betreuung_.html)

### Hospiz Österreich: Dachverband der Palliativ- und Hospizeinrichtungen

Ungargasse 3/1/18, 1030 Wien  
T: +43 1 803 98 68  
E-Mail: [dachverband@hospiz.at](mailto:dachverband@hospiz.at)  
[www.hospiz.at](http://www.hospiz.at)

### Interessengemeinschaft pflegender Angehöriger

Wiedner Hauptstraße 32, 1040 Wien  
Tel: +43 (1) 58 900 DW 328  
E-Mail: [office@ig-pflege.at](mailto:office@ig-pflege.at)  
[www.ig-pflege.at](http://www.ig-pflege.at)

### IG24 – Verband zur Förderung der Interessen der 24-Stunden-Betreuer\_innen in Österreich

Schottengasse 3A/1/4/59. 1010 Wien  
[kontakt@ig24.at](mailto:kontakt@ig24.at)  
<https://ig24.at>

Österreichische Alzheimer Gesellschaft

Hermannngasse 18/1/4, 1070 Wien

Tel.: +43 1 890 34 74

E-Mail: [oeag@studio12.co.at](mailto:oeag@studio12.co.at)

<http://www.alzheimer-gesellschaft.at/>

Sozialministerium / Service für Bürgerinnen und Bürger

Stubenring 1, 1010 Wien

T: +43 800 201 611

E-Mail: [post@sozialministerium.at](mailto:post@sozialministerium.at)

<https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/24-Stunden-Betreuung.html>

VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenanwaltschaft,

Bewohnerververtretung

Zentrum Rennweg, Ungargasse 66/2/3. OG, 1030 Wien

T +43 (1) 330 46 00

E-Mail: [verein@vertretungsnetz.at](mailto:verein@vertretungsnetz.at)

[www.vertretungsnetz.at](http://www.vertretungsnetz.at)

Verbraucherschlichtung

Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien

Tel.: +43 1 890 63 11

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

Verein für Konsumenteninformation (VKI) Zentrale

Linke Wienzeile 18, 1060 Wien

Telefon: 01 / 588 77-0

[infoservice@vki.at](mailto:infoservice@vki.at)

[www.vki.at](http://www.vki.at)