

Mit Rechten wachsen: VerbraucherInnenschutz für junge Generationen in Europa



Verein für Konsumenteninformation



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Mag. Reinhold Schranz

Leitung Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

- Kostenlose Beratung und Intervention für Konsument:innen in der EU
- Teil des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)
- 30 Verbraucherzentren in allen EU-Mitgliedsstaaten, Großbritannien, Island und Norwegen
- von der EU-Kommission eingerichtet und gefördert
- in Österreich im VKI angesiedelt (Trägerorganisation)



Was bedeutet grenzüberschreitend?

Wir sind zuständig bei

- Beschwerde über Unternehmen im EU-Ausland
Großbritannien, Island und Norwegen



- Konsument:in aus Österreich



oder

- Beschwerde über Unternehmen in Österreich



- Konsument:in im EU-Ausland, Großbritannien,
Island und Norwegen



Wie bekomme ich Hilfe vom EVZ?

- Selbsthilfe über Webseite: www.europakonsument.at
mit Ratgeberartikeln und Musterbriefen
- Beschwerde über Kontaktformular <https://europakonsument.at/beschwerdeformular>
- EVZ- Hotline 01-588 77 81 (Dienstag und Donnerstag 9 – 13 Uhr)
- Persönliche Beratung an den EVZ Standorten Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien und Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck



Verbraucher-
rechte enden
nicht an der
Grenze!

Reiserecht

Pauschalreise

- Was gilt als Pauschalreise?
- Preiserhöhungen
- Reisemängel – Preisminderung, Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude
- Gefahr am Urlaubsort – Waldbrände, Vulkanausbruch, Hurrikan, Pandemie

Individualreise

- Flugreisen – Verspätungen, abgesagte Flüge oder Gepäcksprobleme
- Buchungsplattformen – versteckte Gebühren
- Hotel, Ferienhaus – Reisemängel, Stornoregelungen
- Mietwagen – Versicherung, Kaution, Schäden am Fahrzeug

Themenschwerpunkte des EVZ

E-Commerce

- **Fernabsatz** – 14 Tage Rücktrittsrecht vom Kaufvertrag ab Lieferung
- **Gewährleistung** – Reparatur/Austausch von defekter Ware
- **Vertragsabschluss durch Kinder/Jugendliche** – Genehmigung durch Erziehungsberechtigten
Einstufung: Kinder (bis 7 Jahre), unmündig Minderjährige (7-14 Jahre), mündig Minderjährige (14-18 Jahre)
- **Online Gaming** - Abofallen, In App Käufe, Lootboxes, Influencer
- **Konzert- und Sportveranstaltungen** – Vorsicht bei Ticketplattformen (Viagogo)



Online Spiel - Fallstudie



Peter (13 Jahre alt) spielt das Online-Fußballspiel FIFA auf seiner Sony PlayStation



Der Minderjährige kauft virtuelle Spielwährung (FIFA-Punkte) mit der Kreditkarte seiner Mutter



Kreditkartendaten wurden im Sony PlayStation-Konto gespeichert



Online Spiel - Fallstudie

- **FIFA-Pakete sind "Lootboxen"**

Digitale Fußballspieler mit unterschiedlichen Spielfähigkeiten - vor Öffnen der Packs unbekannt (Zufallscharakter), Ziel: Stärkung des eigenen Teams mit hochwertigen Spielern (z.B. Ronaldo, Lionel Messi)

- **Prinzip "Pay to win"**

Tausende Spielstunden notwendig, um hochwertige Spieler zu erhalten. Abkürzung des Spielverlaufs durch Kauf von FIFA-Paketen

- **Problematik „Virtuelle Währung“**

Kinder sind nur begrenzt in der Lage, den Wert von "echtem" Geld zu verstehen - noch weniger, wenn Werte in einer abstrakten Währung dargestellt werden

Beispiel Peter = Kauf von 10 FIFA-Packs zu je € 89,99 innerhalb weniger Minuten, insgesamt Ausgaben von mehr als € 4000 ohne Wissen und Zustimmung seiner Eltern



Fortnite

- 10-Jähriger
- Ausgaben € 1400
- 1 Tag
- Kreditkartendaten des Onkels



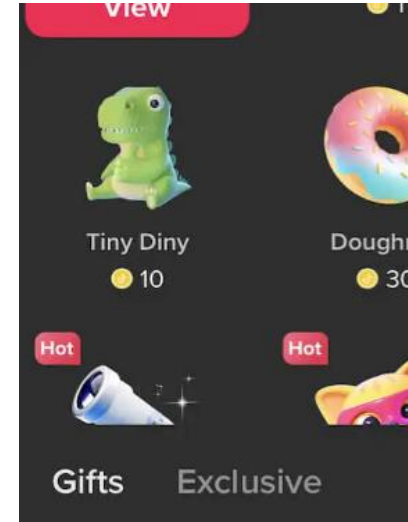
Brawl Stars

- 8-Jähriger
- Ausgaben € 3000
- 2 Tage
- Brawl-Star-Juwelen für Level-Ups



Pokemon Go

- 6-Jährige
- Ausgaben € 2500
- 2 Wochen
- Pokemon-Eier



TikTok

- 11-Jährige
- Ausgaben € 600
- 2 Wochen
- TikTok-Münzen an Influencer



Fifa

- 14-Jähriger
- Ausgaben € 8000
- 2 Wochen
- Konto ohne Identitätsprüfung

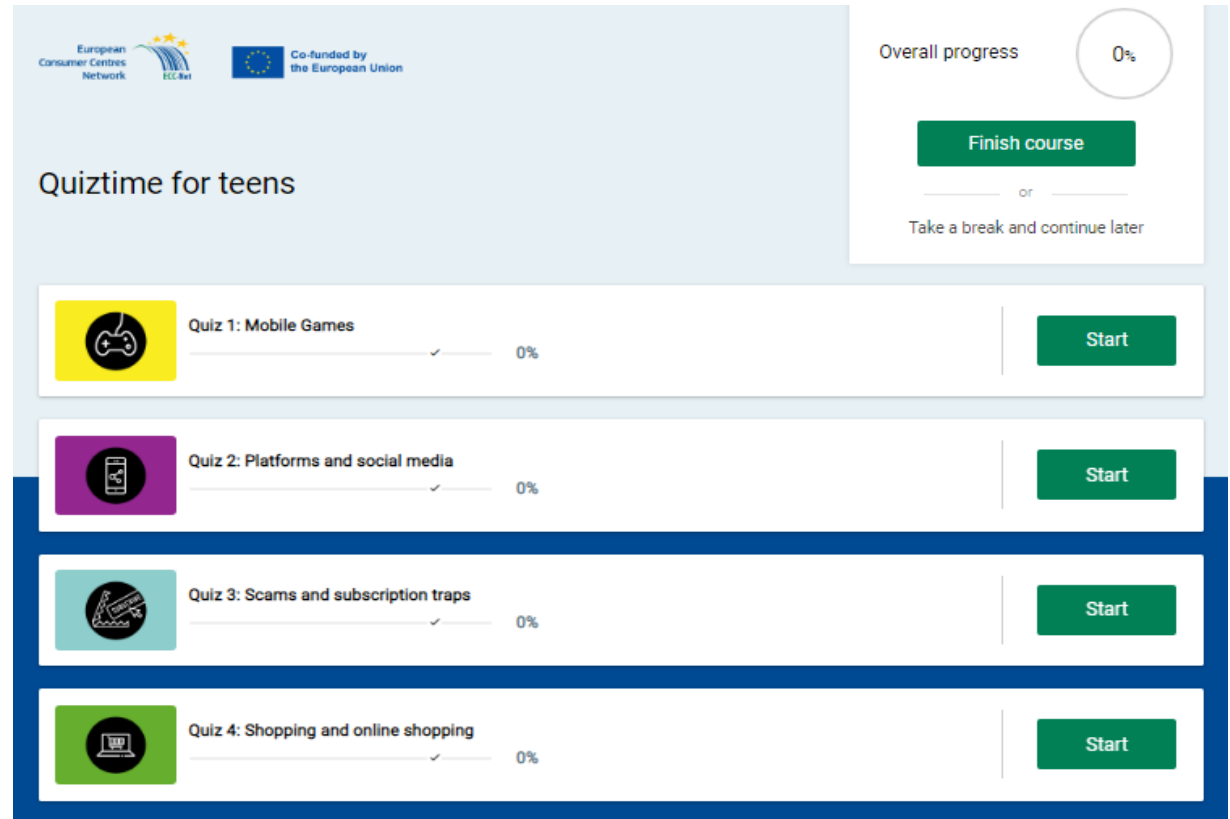
Online Spiel - Fallstudien

- **Alter:** Alle beim EVZ eingegangenen Beschwerden betrafen Kinder im Alter von **6-14 Jahren**
- **Kommerzielle Spielkonzepte:** Werbegeschenke, um Kinder süchtig zu machen, Pay-to-Win-Methoden, Leistungsdruck durch Gleichaltrige/Spielergemeinschaft
- **Influencer:** Kinder sind begeistert von **Influencern**, die virtuelle Spielgegenstände in den sozialen Medien erhalten, und ahmen sie als Vorbilder nach (<https://www.youtube.com/watch?v=ubcFm2YQ6vc>, Minute 9:35)
- **Lootboxen:** Die Kombination aus Zufall und dramatischen Elementen (**Musik, visuelle Elemente**) macht diese beim Öffnen unwiderstehlich
- **Sucht:** Kinder neigen dazu, rasch süchtig nach In-Game-Käufen zu werden

Interaktives Quiz für Teenager auf

je 10 Fragen zu:

- Kostenfallen in Handygaming
- Tipps zu Social Media Plattformen
- Online Abofallen
- Rechte beim Shoppen
- www.bit.ly/quiz4teens



The screenshot shows the 'Quiztime for teens' interface. At the top left, it features the logos for the European Consumer Centres Network (ECC-Net) and the European Union, with the text 'Co-funded by the European Union'. On the top right, there is an 'Overall progress' indicator showing '0%' and a green 'Finish course' button. Below this, there is a section for 'Quiztime for teens' with four quiz cards. Each card has a colored icon, a title, a progress bar, and a 'Start' button. The quizzes are: Quiz 1: Mobile Games (yellow icon, 0% progress), Quiz 2: Platforms and social media (purple icon, 0% progress), Quiz 3: Scams and subscription traps (teal icon, 0% progress), and Quiz 4: Shopping and online shopping (green icon, 0% progress). At the bottom of the interface, there are logos for 'Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa' (ECC-Net) and 'Finanziell unterstützt durch die Europäische Union' (European Union).

Schulungsvideo für Kinder und Jugendliche



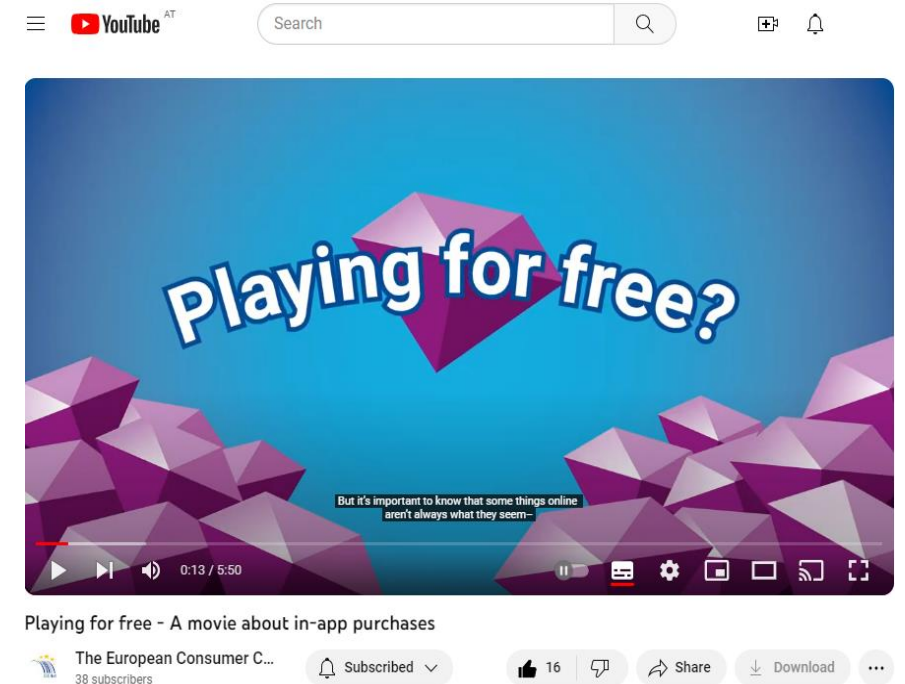
- 6 Minuten YouTube Video für Kinder und Jugendliche in englischer Sprache 

<https://www.youtube.com/watch?v=znDPihKj9nc>

- 3 typische Szenarien zu Kostenfallen bei Handyspielen

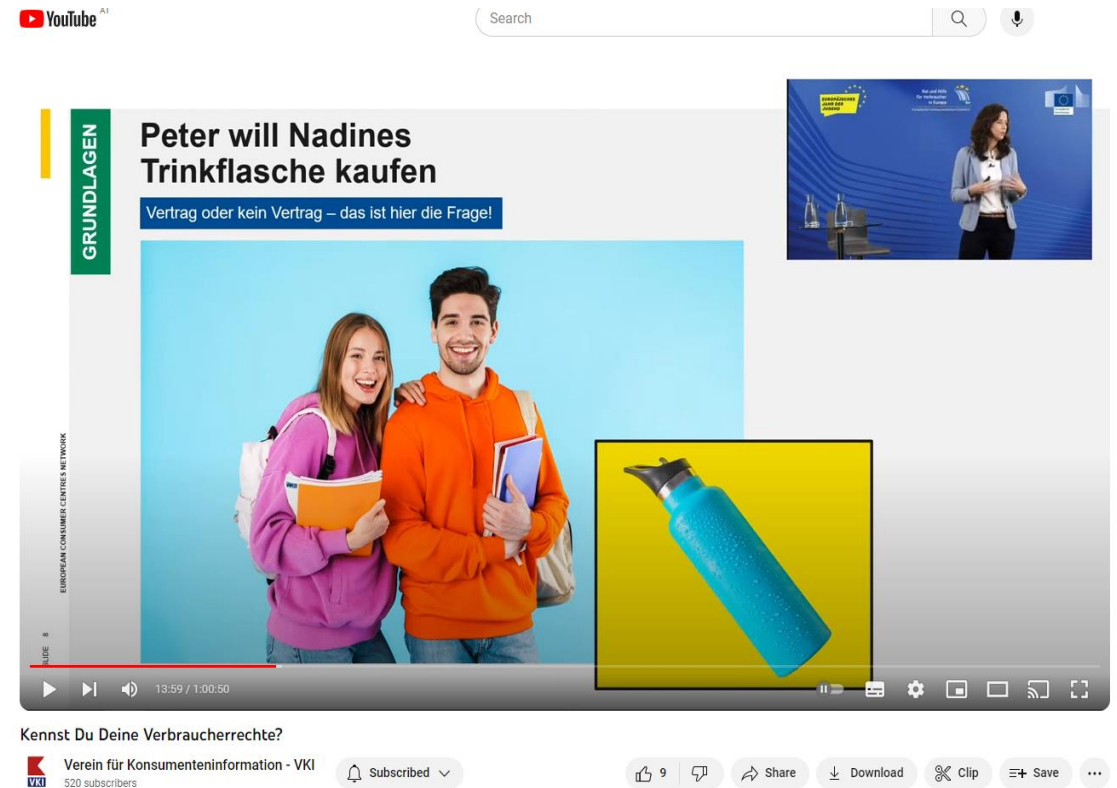
- Guides zu Video und Quiz:

www.europakonsument.at/quiztime



Schulungsvideo zu Verbraucherrechten

- 60 Minuten YouTube Video
- Grundwissen zu Verbraucherrechten für Teenager
- Zum Weltverbrauchertag aus dem Haus der Europäischen Union
- <https://www.youtube.com/watch?v=dJ6hXHgqEdw>





Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilferstraße 81
1060 Wien

Maximilianstraße 9
6020 Innsbruck

☎ Europa-Hotline 01 / 588 77 – 81 (Dienstag und Donnerstag, 9 – 13 Uhr)

✉ Kontaktformular: <https://europakonsument.at/beschwerdeformular>

Web: www.europakonsument.at , www.facebook.com/europakonsument.at



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Verein für Konsumenteninformation



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

