

Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centres Network

QUALITÄTS-CHARTA

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) besteht aus 30 Zentren und ist in jedem EU-Mitgliedstaat, Norwegen und Island vertreten. Wir arbeiten eng zusammen, um Verbraucherstreitigkeiten gütlich beizulegen. Co-finanziert werden wir von der Europäischen Kommission und dem jeweiligen Mitgliedstaat.

Eine unserer wichtigsten Aufgaben besteht darin, das Vertrauen der Verbraucher/innen in grenzüberschreitende Transaktionen, z. B. beim Einkaufen oder Reisen zu stärken, indem wir sie kostenlos und zuverlässig über ihre Rechte informieren und sie bei der Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten tatkräftig unterstützen.

Mit Hilfe unseres umfassenden und gebündelten Serviceangebots sind wir als ECC-Net bestrebt, Verbraucher/innen dahingehend zu stärken, dass sie die Vorteile des europäischen Binnenmarktes voll und ganz ausschöpfen können.

Unsere Qualitäts-Charta beschreibt, welche Leistungen und Servicestandards Verbraucher/innen vom ECC-Net erwarten können.

Um Kontakt zu uns aufzunehmen, wenden Sie sich bitte an das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Wohnsitzlandes.

1. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst

Das ECC-Net verpflichtet sich, allen Verbrauchern/innen, die zu uns Kontakt aufnehmen, einen professionellen und zuvorkommenden Service zu bieten. Wir werden alles daran setzen, um sicherzustellen, dass die Leistungen, die Sie erhalten, Ihren Bedürfnissen und Erwartungen entsprechen.

In einem ersten Schritt prüfen wir, ob Ihre Anfrage in den Zuständigkeitsbereich des ECC-Nets fällt. Wenn ja, wird sie von einem fachlich kompetenten Mitglied unseres Teams korrekt und zeitnah bearbeitet.

Sollte Ihre Anfrage nicht in die Zuständigkeit des ECC-Net fallen, werden wir Sie entsprechend informieren und Ihnen dann die Ansprechpartner und Organisationen nennen, die für Ihre Belange zuständig sind.

Bitte entnehmen Sie dem Anhang der Qualitäts-Charta, welche Angelegenheiten in den Geltungsbereich des ECC-Net fallen und welche nicht.

2. Wir beantworten Ihre Anfragen schnellstmöglich

Egal, ob Sie schriftlich, online oder telefonisch Kontakt zu uns aufnehmen: Wir bestätigen den Erhalt Ihrer Anfrage und bemühen uns, die uns zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Arbeitstagen, zu bearbeiten. Sollten wir ausnahmsweise diese Frist nicht einhalten können, was in Zeiten erhöhter Anfrage möglich sein kann, werden wir Sie entsprechend informieren.

3. Wir geben Ihnen wertvolle Orientierungshilfen und wichtige Ratschläge

Nach Abschluss der Erstbewertung, werden wir Sie über Ihre Rechte und Ansprüche informieren, die aus dem europäischen Verbraucherrecht entstehen. Darüber hinaus informieren wir Sie über die Möglichkeiten der Streitbeilegung. Verbraucher/innen können dabei auf eine maßgeschneiderte juristische Beratung und individuelle Unterstützung zählen.

4. Wir unterstützen Sie und nutzen dafür das grenzüberschreitende, 4. außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

Wenn Sie Probleme haben, die Streitigkeit mit dem Händler selbst beizulegen, kann Ihnen das ECC-Net bei der Lösung Ihrer grenzüberschreitenden Beschwerde dahingehend helfen, dass es Ihr Anliegen in Ihrem Namen aktiv verfolgt. Sofern von Ihnen gewünscht, wird das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Heimatlandes (Verbraucher-ECC) Unterstützung beim ECC des Landes anfordern, in dem der Händler seinen Sitz hat (Händler-ECC).

Bevor das zuständige ECC seine Arbeit aufnehmen kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- (1) Der Verbraucher / die Verbraucherin hat selbst versucht, den Händler schriftlich zu kontaktieren, um das Problem einvernehmlich zu lösen.
- (2) Der Verbraucher / die Verbraucherin hat einen begründeten Anspruch aus dem anwendbaren europäischen Verbraucherrecht.

Wir werden Sie möglicherweise darum bitten, uns relevante Unterlagen zukommen zu lassen, damit wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde vorantreiben können.

Sobald das Händler-ECC Ihre Verbraucherbeschwerde angenommen hat, wird es in Ihrem Namen mit dem Händler verhandeln, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Sie werden durch das Verbraucher-ECC über alle Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten.

Allerdings hat das ECC-Net keine rechtlichen Befugnisse, um Sanktionen, Strafen oder Geldbußen zu verhängen, wenn gegen das geltende Verbraucherrecht verstoßen wurde. Wir werden aber alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um das Problem in Ihrem Namen mit dem Händler einvernehmlich zu lösen. Sollte der Händler nicht mit uns kooperieren wollen, werden wir Sie über andere Möglichkeiten der Streitbeilegung informieren, z. B. über die gerichtliche Durchsetzung Ihrer Interessen oder über andere Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung, sofern existent.

5. Wir betrauen eine Schlichtungsstelle mit der Bearbeitung Ihres Falles

Eines unserer Hauptziele als ECC-Net ist es, die außergerichtliche Streitbeilegung voranzubringen und dadurch langwierige Gerichtsverfahren zu vermeiden. Sollte mit dem Händler keine Einigung erzielt werden und sich der Streit durch unser Eingreifen auch nicht beilegen lassen, können wir Ihnen empfehlen, eine Schlichtungsstelle („Alternative Dispute Resolution“) zu beauftragen, die außergerichtliche Schlichtungsverfahren anbietet. Der Rechtsweg steht Ihnen aber dennoch offen.

In einigen Fällen ist es uns möglich, Ihre Beschwerde direkt an die zuständige Schlichtungsstelle weiterzuleiten, den Fortgang der Beschwerdebearbeitung zu überwachen und Sie über den aktuellen Stand der Dinge zu informieren, solange Ihre Beschwerde bei der Schlichtungsstelle anhängig ist.

In Fällen, in denen das Streitbeilegungsverfahren direkt durch den Verbraucher / die Verbraucherin initiiert werden kann, werden wir Ihnen die Kontaktdaten der zuständigen Schlichtungsstelle sowie Informationen zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens zukommen lassen.

6. Wir schaffen langfristige Perspektiven – 6. Ihr Einzelfall bietet einen großen Mehrwert für alle Verbraucher/innen

Im Rahmen unserer Arbeit unterstützen wir Verbraucher/innen bei der Lösung ihrer grenzüberschreitenden Beschwerden. Das ECC-Net ist daher in der Lage, Verbraucherprobleme beim Kauf von Waren und Dienstleistungen innerhalb der EU, Island oder Norwegen aufzunehmen und zu dokumentieren. Auf der Grundlage Ihrer als Verbraucher/in gemachten Erfahrungen bündelt das ECC-Net sein Wissen und seine Fachkompetenz und arbeitet eng mit Durchsetzungsbehörden, nationalen und europäischen Interessenvertretern zusammen, um die gemeinsamen Interessen der Verbraucher/innen zu vertreten. Dazu gehört u. a. auch die Bereitstellung von Informationen, die für die Erarbeitung neuer Gesetzesvorschläge herangezogen werden können. Diese Informationen können aber auch dazu beitragen, Einfluss auf Bereiche zu nehmen, die unseres Erachtens weiterer Durchsetzungs- und Schutzmaßnahmen für Verbraucher/innen bedürfen.

7. Wir schützen Ihre persönlichen Daten und Ihre Privatsphäre

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten und den Schutz Ihrer Privatsphäre sehr ernst. Ihre Daten werden ausschließlich erhoben, gespeichert und verwendet, um Ihr Anliegen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zu bearbeiten und um Ihre Interessen zu vertreten. Alle an uns übermittelten Daten werden gemäß des nationalen Datenschutzgesetzes behandelt.

In einigen Ländern besagt die Gesetzgebung jedoch, dass Ihre Daten der Öffentlichkeit auf Anfrage zugänglich gemacht werden müssen. Dies gilt für alle Daten, die mit den Europäischen Verbraucherzentren Dänemark, Finnland und Schweden geteilt werden. Auf der Internetseite der schwedischen Regierung finden Sie Informationen zum Grundsatz des öffentlichen Datenzugangs. Dazu benötigen wir Ihre Einwilligung.

Die seitens der Europäischen Kommission herausgegebene „Datenschutzerklärung“ informiert Sie darüber, wie das ECC-Net Ihre persönlichen Daten nutzt und welche Rechte Sie in Bezug auf diese Nutzung haben.

8. Wir freuen uns über Ihr Feedback

Ihr Feedback ist für uns wichtig. Ihr Lob, Ihre Verbesserungsvorschläge, Ihre negativen Rückmeldungen geben uns die Möglichkeit, unseren Service und unsere Kommunikation kontinuierlich zu verbessern.

Denn obwohl wir uns dazu verpflichtet haben, Ihnen den best möglichen Service zu bieten, wissen wir, dass es dennoch immer einmal Probleme geben kann. Daher freuen wir uns über Hinweise, sofern Sie mit der Qualität der erbrachten Leistung oder dem erzielten Ergebnis nicht zufrieden waren. Ihre Beschwerde sollte sich in erster Linie an die Person richten, mit der Sie im Europäischen Verbraucherzentrum Kontakt hatten. Sollten Sie mit der daraufhin erhaltenen Antwort nicht zufrieden sein und eine formelle, schriftliche Beschwerde einreichen wollen, können Sie sich an den leitenden Rechtsberater des jeweiligen ECCs wenden. Die E-Mail-Adresse für das ECC Deutschland basenach@cecluxembourg.lu. Ihr Fall wird dann noch einmal aufgerollt. Auch die Art und Weise der Bearbeitung wird nochmals überprüft.

Das ECC Luxembourg wird Ihnen ggfs. eine Zufriedenheitsumfrage zukommen lassen. Diese bietet Ihnen die Möglichkeit, uns Ihre positiven oder negativen Erfahrungen mitzuteilen und uns Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

Anhang zur Qualitäts-Charta

Zuständigkeitsbereich des ECC-Net

Das ECC-Net ist zuständig, wenn ...

- **die Beschwerde von einem Verbraucher / einer Verbraucherin eingereicht wird, d. h. von einer natürlichen Person, die - in diesem Fall - nicht gewerblich tätig ist,**
- **die Beschwerde einen gewerbsmäßigen Händler betrifft,**
- **es sich um einen grenzüberschreitenden Kontext handelt; innerhalb der EU, Island oder Norwegen.**

Das ECC-Net ist nicht zuständig, wenn ...

- die Beschwerde zwei Privatpersonen betrifft (z. B. beim Warenkauf oder der Vermittlung von Ferienwohnungen von privat an privat),
- die Beschwerde zwei Händler betrifft (z. B. Ansprüche aus gewerblicher Tätigkeit),
- der Händler seinen Sitz außerhalb des Einzugsbereichs des ECC-Nets hat (Schweiz, USA, China, Russland ...),
- der Händler eine Zusammenarbeit mit dem ECC-Net ausdrücklich ablehnt,
- Sie bereits rechtliche Schritte gegen den Händler unternommen haben.

Sollte Ihre Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich des ECC-Net fallen, werden wir Sie entsprechend informieren und Ihnen die Kontaktdaten sämtlicher Stellen und Organisationen nennen, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens zuständig sind.

Die ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ...

- wir den Händler nicht identifizieren können (falsche Adresse, versteckter Inhaber der Internetseite),
- es sich um Betrug handelt (Produktfälschungen, so genannte Schneeballsysteme ...),
- es um spezielle Anlageformen wie Forex und binäre Optionen geht