

Information zum Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ)

Grenzüberschreitende Verbraucherrechtsstreitigkeiten – Funktion des EVZ

In Zeiten des Internet und mobiler Bürger haben Streitfälle immer häufiger grenzüberschreitenden Charakter - etwa weil eine im EU-Ausland bestellte Ware nicht geliefert wurde, das Urlaubsmitbringsel sich zu Hause als defekt erweist oder die Airline, die die Geltendmachung eines Erstattungsanspruchs verweigert, ihren Sitz im EU-Ausland hat.

In Fällen, in denen Sie als Verbraucher aus berechtigtem Grund nicht mit dem Produkt oder der Dienstleistung des Anbieters zufrieden sind, kann eine **Schlichtung** sinnvoll sein, um oft aufwändige Rechtshilfeverfahren zu vermeiden. Das [Europäische Verbraucherzentrum \(EVZ\) Deutschland – Kehl](#) hilft Ihnen immer dann weiter, wenn Sie mit ihren eigenen Bemühungen keinen Erfolg hatten, den Anbieter im EU-Ausland zum Einlenken zu bewegen. Es koordiniert Schlichtungsverfahren in der Europäischen Union und informiert Sie als Verbraucher über den Verlauf und die Besonderheiten solcher Verfahren.

Das EVZ Deutschland in Kehl wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und durch die Europäische Kommission und kooperiert im [Netzwerk Europäischer Verbraucherzentren](#) (ECC-Net), in dem neben den EU-Mitgliedstaaten auch Island und Norwegen vertreten sind.

In umgekehrter Richtung helfen die Juristen in Kehl Verbrauchern aus dem EU-Ausland bei Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten mit Anbietern in Deutschland. Solche Fälle vermittelt das EVZ Deutschland in Kehl als Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung an Schlichtungsstellen in Deutschland bzw. direkt an die betreffenden Unternehmen, sofern es keine Schlichtungsstelle gibt.

Angebote des Europäische Verbraucherzentrums Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

Die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

- hält auf ihrer [Internetseite](#) unter „**Kontakt**“ das europäische Formblatt für Verbraucherbeschwerden bereit, das Sie ausgefüllt an das betreffende Unternehmen senden können, um selbst zu einer gütlichen Einigung zu kommen,
- prüft, wenn das keinen Erfolg hatte, Ihren Fall, übersetzt den Sachverhalt ins Englische oder ggf. in die erforderliche Landessprache und übermittelt ihn zur weiteren Bearbeitung an das Europäische Verbraucherzentrum im Land des betreffenden Unternehmers,
- unterrichtet Sie als Verbraucher über den Verlauf Ihrer Beschwerde bzw. den Ausgang des dadurch eingeleiteten Verfahrens,
- überwacht Ergebnisse und Funktionsweisen von Schlichtungsverfahren.

Für die Leistungen des Europäische Verbraucherzentrum Deutschland werden **derzeit keine Kosten** erhoben. Sie erreichen das Zentrum wie folgt:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl
Telefon: 07851 / 99148-0; Fax: 07851 / 99148-11
eMail: info@cec-zev.eu
Internet: www.eu-verbraucher.de