

## **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 außergerichtliche Einigungsinstanz sinnvoll sein, um die oft kostenintensive Gerichtsverfahren 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; Island oder Norwegen zum Einlenken zu bewegen. Das EVZ Deutschland in Kehl wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und durch die Europäische Kommission. Es kooperiert im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), in dem neben den EU-Mitgliedstaaten auch Island und Norwegen vertreten sind. Im Rahmen der Netzwerktätigkeit helfen die Juristen in Kehl auch Verbrauchern aus dem EU-Ausland bei Beschwerden und Streitigkeiten mit Anbietern in Deutschland..

### **So funktioniert die Fallbearbeitung:**

- Versuchen Sie zunächst selbst, sich mit dem Händler zu einigen. Falls Sie keine Einigung mit dem Unternehmen erzielen können, können Sie auf der Internetseite [www.evz.de](http://www.evz.de) unter der Rubrik Fragen & Beschwerden Ihren Fall einreichen
- Das EVZ Deutschland prüft 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,
- Das EVZ Deutschland unterrichtet Sie als Verbraucher über den Verlauf Ihrer Beschwerde bzw. den Sie erreichen das Zentrum wie folgt:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

e-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Internet: [www.eu-verbraucher.de](http://www.eu-verbraucher.de)