



# Recht haben – Recht bekommen

## Ein Leitfaden zur Rechtsdurchsetzung im grenzüberschreitenden Kontext



Europäisches  
Verbraucherzentrum Deutschland

**Europäisches Netzwerk ECC-Net**



Bundesministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

<b>I. Verbraucherschutz im Binnenmarkt</b>	<b>3</b>
Recht haben	4
Recht bekommen	5
<b>II. Die verschiedenen Netzwerke</b>	<b>6</b>
<b>1. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren</b>	<b>7</b>
<b>2. Das CPC-Netz</b>	<b>10</b>
<b>3. Die Zusammenarbeit zwischen ECC- und CPC-Net</b>	<b>13</b>
<b>4. Wer wird in welchem Fall tätig?</b>	<b>15</b>
Beispiel 1: Kauf im Ausland - Geltendmachung von Gewährleistungsrechten	16
Beispiel 2: Abofalle eines ausländischen Internetseitenbetreibers	18
Beispiel 3: Verweigerung der Beförderung durch eine ausländische Fluggesellschaft	21
<b>5. Sonstige Stellen</b>	<b>23</b>
Adressen	

# Recht haben - Recht bekommen

## Rechtsdurchsetzung in Europa im grenzüberschreitenden Kontext

### I. Verbraucherschutz im Binnenmarkt

#### Seit 1993 gibt es den europäischen Binnenmarkt:

Verbraucher sollen überall in der Europäischen Union einkaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen können, sei es während eines Urlaubsaufenthalts oder von zu Hause aus. Damit sich die Verbraucher sicher sein können, dass sie nach einem solchen Kauf nicht ohne Rechte dastehen, sorgt die Europäische Union durch den Erlass von Richtlinien und Verordnungen dafür, dass überall ein Mindestschutz geboten wird.

Während zunächst von den neuen Möglichkeiten des Binnenmarktes nur sehr zurückhaltend Gebrauch gemacht wurde, haben die Einführung des Euro und die immer alltäglicher werdende Nutzung des Internet dazu geführt, dass immer mehr Verbraucher auch über die Grenzen hinweg Waren einkaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Tatsächlich ist es mittlerweile an der Tagesordnung, dass Verbraucher von zu Hause über das Internet Waren einkaufen. Nicht selten hat der Verkäufer seinen Sitz im Ausland. Der europaweite Einkauf von Waren bietet eine Fülle von Vorteilen für die Verbraucher: Neben einer größeren Waren- und Produktvielfalt können Preise, Ausstattungen und Qualität verglichen und dann das insgesamt günstigste Angebot ausgesucht werden.

Nicht wenige Verbraucher haben jedoch Vorbehalte gegenüber dem Einkauf von Waren bei einem Verkäufer mit Sitz im Ausland: Was ist zu tun, wenn bei der Abwicklung des Kaufs Probleme auftreten, wenn zum Beispiel die bestellte und bezahlte Ware nicht geliefert wird, oder wenn die Ware defekt ist? Welche Rechte habe ich in diesem Fall? An wen muss ich mich zur Durchsetzung meiner Rechte wenden? Ist die Durchführung eines langwierigen Gerichtsverfahrens erforderlich?

# Recht haben

Die Europäische Union hat einen Großteil der verbraucherschützenden Vorschriften harmonisiert: So gelten aufgrund mehrerer europäischer Rechtsvorschriften europaweit Mindeststandards, etwa bei den Gewährleistungsrechten im Falle eines Kaufs beweglicher Sachen, beim elektronischen Geschäftsverkehr, bei Haustürgeschäften, bei Fernabsatzverträgen, bei der Gestaltung von allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie im Pauschalreise- und dem Flugverkehr.

Es gibt also Regelungen, die dafür sorgen, dass Sie im Fall der Fälle nicht rechtlos dastehen. Allerdings sollten Sie immer daran denken, dass es sich bei den harmonisierten Regelungen um Mindeststandards handelt, die überall in der Europäischen Union gelten. Da die Mitgliedstaaten bei der Gestaltung ihrer nationalen Gesetze über diese Mindeststandards hinausgehen dürfen, sollten Sie nicht davon ausgehen, dass das, was in Deutschland gilt, auch anderswo zu gelten hat.

Ein Beispiel hierfür sind die Widerrufsfristen, die etwa für den Abschluss von sog. Haustürgeschäften gelten: In Deutschland haben Sie 14 Tage Zeit, um den so abgeschlossenen Vertrag zu widerrufen. In anderen Ländern könnten Sie nur sieben Tage Zeit haben, um sich das Ganze noch einmal zu überlegen, denn die der Regelung zugrundeliegende Richtlinie sieht zwingend nur eine Mindestfrist von sieben Tagen vor. Deutschland hat hier also von seiner Möglichkeit, über den Mindeststandard hinauszugehen, Gebrauch gemacht und ein höheres Verbraucherschutzniveau in seine Gesetzgebung eingeführt.

Und das ist nur ein Beispiel von vielen.

Wichtig ist also, dass Sie sich im Vorfeld erkundigen, welche Rechte Ihnen bei einem grenzüberschreitenden Einkauf zustehen und nicht einfach davon ausgehen, dass die deutschen Regelungen gelten. Je mehr Geld Sie ausgeben wollen, desto umfassender und detaillierter sollten Sie sich informieren.

## Recht bekommen

Informationen rund um den grenzüberschreitenden Kauf von Waren oder die Inanspruchnahme von grenzüberschreitenden Dienstleistungen zu liefern, das ist eine der Aufgaben der Europäischen Verbraucherzentren.

Jetzt kann es aber vorkommen, dass trotz der Informationen, die Sie eingeholt haben, etwas schiefgeht. Dann stellt sich die Frage, wer hilft mir jetzt weiter, meine Rechte durchzusetzen? Wie komme ich an mein Geld? Wer gebietet dem Treiben des Unternehmers Einhalt, wenn ich nicht der Einzige bin, der durch seine Masche geschädigt wurde?

Die vorliegende Broschüre soll Ihnen aufzeigen, an wen Sie sich wenden können, wenn nach einem Kauf im Ausland oder der Beauftragung eines ausländischen Dienstleisters Probleme auftreten. Tatsächlich gibt es eine Vielzahl an Institutionen und Netzwerken, deren Aufgabe es ist, Ihnen in solchen Fällen weiterzuhelfen. Diese sollen Ihnen auf den folgenden Seiten näher vorgestellt werden.

## II. Die verschiedenen Netzwerke

### Ein Wort vorweg

Zum besseren Verständnis der Arbeit der verschiedenen Netzwerke soll hier zunächst eine kurze Erläuterung der im Folgenden verwendeten Begriffe erfolgen: Bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten unterscheiden wir zwischen der Geltendmachung von individuellen Ansprüchen einzelner Verbraucher und der kollektiven Durchsetzung von Verbraucherrechten im Allgemeininteresse.

### Die Geltendmachung individueller Ansprüche

Wenn Sie in Ihrem Urlaub eine Digitalkamera gekauft haben und zurück daheim feststellen müssen, dass diese bereits nach einem Monat ihren Geist aufgibt, dann möchten Sie, dass der Verkäufer Ihnen diese gegen eine andere Kamera umtauscht, diese repariert oder Ihnen Ihr Geld zurückgibt. Sie möchten Ihren individuellen Anspruch in einem konkreten Fall geltend machen.

### Die Durchsetzung von kollektiven Verbraucherrechten

Wenn Sie nun aber ständig von einem Call-Center belästigt werden, das Ihnen unbedingt einen neuen Rundum-Glücklich-Versicherungsvertrag aufdrängen möchte, dann werden Sie vermutlich davon ausgehen, dass Sie nicht der Einzige sind, dem der kalte Schweiß ausbricht, sobald das Telefon klingelt. Sie und alle anderen Verbraucher möchten nur eins: Dass das Call-Center Sie nicht mehr belästigt, jetzt nicht und auch in Zukunft nicht. Hier geht es um die Durchsetzung von Verbraucherrechten im Allgemeininteresse.

In Deutschland ist es in aller Regel so, dass zwischen der Geltendmachung individueller Ansprüche und der Durchsetzung von Verbraucherrechten im Allgemeininteresse unterschieden wird: Es handelt sich um zwei sehr unterschiedliche Vorgehensweisen mit unterschiedlicher Zielrichtung.

Und genauso sind auch die Netzwerke voneinander abgrenzbar, die wir Ihnen im Folgenden vorstellen möchten.

Wie Sie wahrscheinlich schon vermutet haben, gibt es aber auch Fälle, in denen Sie sowohl ihre individuellen Ansprüche geltend machen als auch die zuständigen Stellen zu einer Durchsetzung der verbraucherschützenden Vorschriften im Allgemeininteresse veranlassen möchten. Daher kooperieren die verschiedenen Netzwerke miteinander und tauschen auch regelmäßig ihre Erfahrungen aus.



# 1. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren

Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren, auch ECC-Net (European Consumer Centres' Network), ist ein europaweites Netzwerk, das Verbraucher über ihre Rechte und Pflichten beim grenzüberschreitenden Einkauf oder der Inanspruchnahme grenzüberschreitender Dienstleistungen informiert und auch bei individuellen Fragen und Problemen berät. Darüber hinaus unterstützt es Verbraucher bei Beschwerden gegen Unternehmer aus einem anderen Land.

In jedem Mitgliedstaat der EU sowie in Norwegen und in Island gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum. Eine Liste aller Zentren finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.

## Information und Beratung von Verbrauchern

Die Information und Beratung von Verbrauchern ist eine der vordringlichen Aufgaben der Europäischen Verbraucherzentren. Denn nur Verbraucher, die um ihre Rechte wissen, können diese auch geltend machen.

Daher werden „klassische“ Themen, wie der grenzüberschreitende Warenkauf, die Inanspruchnahme von Dienstleistungen aus dem Ausland oder Tourismus in Form von Broschüren und Internetartikeln aufbereitet. Das Gleiche geschieht mit aktuellen Fragestellungen.

Die Einzelfallberatung erfolgt dann am Telefon, per Post oder E-Mail, in manchen Fällen auch im persönlichen Gespräch vor Ort.

## Geltendmachung individueller Ansprüche

Darüber hinaus hilft Ihnen das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren bei der Geltendmachung Ihrer individuellen Ansprüche, wenn Sie ein Problem mit einem Unternehmer aus einem anderen Mitgliedstaat der EU, Island oder Norwegen haben.

Haben Sie beispielsweise im Internet Waren bei einem ausländischen Unternehmer bestellt und bezahlt, die Ware wird aber nicht geliefert, dann können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Landes wenden, das Ihnen dabei helfen wird, die bestellte Ware oder aber den bereits bezahlten Kaufpreis zu bekommen.

### **Und das geht so:**

Sie wenden sich mit Ihrem Problem an Ihr eigenes Europäisches Verbraucherzentrum. Dieses wird den Fall prüfen und sich dann mit dem Europäischen Verbraucherzentrum des Landes in Verbindung setzen, in dem der Unternehmer seinen Sitz hat. Der Fall wird zusammengefasst und notwendige Unterlagen werden übersetzt. Das Europäische Verbraucherzentrum im Unternehmerland wird dann den Unternehmer in seiner Landessprache kontaktieren und ihn auffordern, seinen Pflichten Ihnen gegenüber nachzukommen oder aber es wird den Fall an eine Schlichtungseinrichtung weiterleiten.

Alle Rückmeldungen vom Unternehmer oder der Schlichtungseinrichtung werden an das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Landes weitergegeben, welches dann wiederum Sie informiert.

Ebenso werden alle für die Umsetzung der gefundenen Lösung notwendigen Informationen übermittelt und die beiden Europäischen Verbraucherzentren wachen darüber, dass beide Seiten ihre Zusagen einhalten.

Die Europäischen Verbraucherzentren helfen Ihnen also kostenlos bei der außergerichtlichen Geltendmachung Ihrer individuellen Ansprüche.

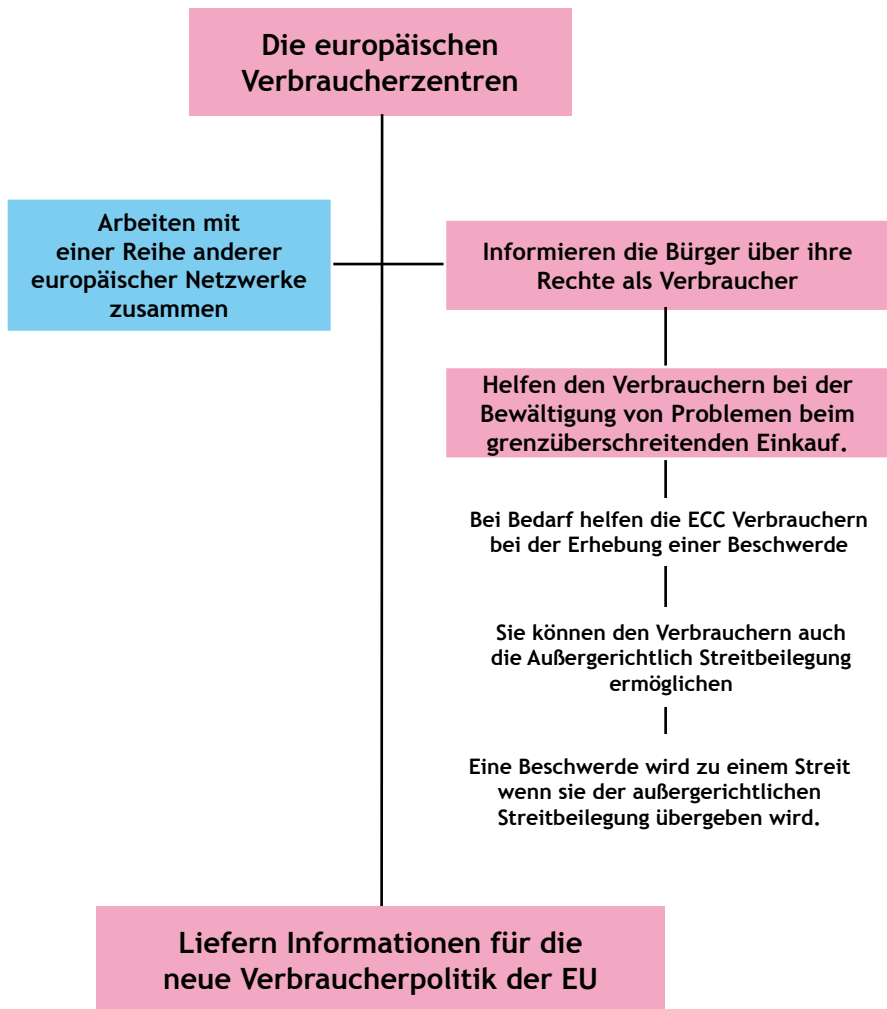
### **Weiterleitung von Erfahrungen und Beobachtungen an gesetzgeberische Entscheidungsstellen**

Darüber hinaus sammeln die Europäischen Verbraucherzentren bei der Bearbeitung individueller grenzüberschreitender Fälle Erfahrungen und Informationen über das Funktionieren des Binnenmarktes. Sie können so auf möglicherweise bestehende Lücken im Rechtsschutzgefüge hinweisen.

Und genau das tun sie auch, indem sie etwa bei Gesetzgebungsvorhaben auf nationaler wie auch auf europäischer Ebene Stellung zu den Entwürfen der geplanten neuen Rechtsvorschriften nehmen. In Einzelfällen informieren Sie auch ganz gezielt die Europäische Kommission, Bundes- oder Landesministerien über Probleme und Missstände.

# Die Aufgaben der Europäischen Verbraucherzentren

## Tätigkeiten der europäischen Verbraucherzentren



## 2. Das CPC-Netz

CPC bedeutet Consumer Protection Cooperation und bezeichnet ein Netzwerk für die Zusammenarbeit bei der Rechtsdurchsetzung auf Behördenebene. Dahinter verbirgt sich ein Netzwerk zur europaweiten Durchsetzung von Verbraucherrechten im Allgemeininteresse.

Die im Rahmen dieser Zusammenarbeit zuständigen Behörden werden tätig, wenn Unternehmer aus einem anderen Mitgliedstaat der EU gegen bestimmte verbraucherschützende Vorschriften verstoßen. Dies betrifft insbesondere folgende Bereiche:

- Unlautere Geschäftspraktiken, wie z.B. irreführende Werbung,
- Haustürgeschäfte
- Verbraucherkredite
- Pauschalreisen
- Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Preisangaben
- Gewährleistungsrechte aus Kaufverträgen
- E-Commerce
- Fernabsatzgeschäfte (insbesondere Bestellungen per Telefon, Internet, Post),
- Fernabsatz von Finanzdienstleistungen
- Fluggastrechte

Die zuständigen Behörden werden nur tätig, wenn die Kollektivinteressen der Verbraucher geschädigt werden oder wenn eine solche Schädigung droht, also nur wenn eine Vielzahl von Verbrauchern auf immer dieselbe Art und Weise geschädigt werden oder wenn eine solche Schädigung droht. Dann können die Behörden Maßnahmen ergreifen, um solche grenzüberschreitenden Verstöße abzustellen.

Da die Behörden aber immer nur im eigenen Land tätig werden können, arbeiten sie bei grenzüberschreitenden Verstößen mit ihren europäischen Schwesterbehörden zusammen; Amtshilfe nennt man das dann: Werden deutsche Verbraucher durch ein ausländisches Unternehmen geschädigt, so kontaktiert die zuständige deutsche Behörde die entsprechende Stelle im Land des Unternehmers und bittet um Ergreifung geeigneter Maßnahmen. Umgekehrt wird die ausländische Behörde die zuständige deutsche Behörde des Netzwerks kontaktieren und um Ergreifung geeigneter Maßnahmen bitten, wenn ausländische Verbraucher durch ein deutsches Unternehmen geschädigt werden.

Diese Maßnahmen können von Fall zu Fall und von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich sein: Sie reichen von Auskunftsanfragen und Durchsuchungsbefugnissen über die Auferlegung von Buß- und Zwangsgeldern bis hin zur Untersagung der Gewerbeerlaubnis.

Dabei kann die jeweils zuständige Behörde auch so genannte Dritte beauftragen, wie etwa Verbraucherverbände.

In Deutschland ist nach dem EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz für die meisten Fälle grenzüberschreitender Verbraucherrechtsverstöße das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) zuständig: Werden die Interessen der Verbraucher anderer Mitgliedstaaten verletzt und bitten die zuständigen Behörden dieser Länder um Amtshilfe, so verfügt das BVL über umfangreiche Ermittlungs- und Durchsetzungsbefugnisse. Es kann zum Beispiel alle für die Abstellung von Verstößen erforderlichen Auskünfte von Verkäufern oder Dienstleistern verlangen, Geschäftsräume durchsuchen oder unlautere Geschäftspraktiken untersagen. Gegebenenfalls kann das BVL die Interessen von Verbrauchern aus anderen Mitgliedstaaten auch durch das Verhängen eines Zwangsgelds durchsetzen.

Die deutsche Umsetzung sieht aber vor dem Einschreiten des BVL vorrangig ein Tätigwerden so genannter Dritter vor. Hierbei handelt es sich um private Einrichtungen, die auch sonst für die Durchsetzung von Verbraucherrechten im Allgemeininteresse eintreten. So können z.B. der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e.V. vom BVL beauftragt werden und werden das Unternehmen i.d.R. zunächst abmahnen, d.h. auf seinen Verstoß aufmerksam machen und auffordern, diesen in Zukunft zu unterlassen. Sie können im Ernstfall ein gerichtliches Verfahren auf Unterlassung durchführen.

Neben dem BVL wirken weitere Behörden an der Durchsetzung von Verbraucherrechten innerhalb der EU mit:

Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) nimmt die Rechte von Fluggästen wahr, die Landesbehörden sind für die Bereiche Fernsehaktivität, Preisangaben und Humanarzneimittel sowie bei Verstößen von Versicherungsunternehmen unter Landesaufsicht zuständig. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) schließlich ist zuständig für Verstöße von Versicherungsunternehmen, die der Aufsicht der BaFin unterstehen sowie für Verstöße von Kredit- oder Finanzdienstleistungsinstituten.

Mit dem Behördennetzwerk wurde eine effektive Struktur für den europaweiten Verbraucherschutz geschaffen. Deutsche und ausländische Institutionen und Organisationen arbeiten dabei eng zusammen.

# Zuständige Behörden und ihre Kompetenzen

Zuständige Behörde	Zuständigkeit
BVL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unlautere Geschäftspraktiken</li> <li>Haustürgeschäfte</li> <li>Verbraucherkredite</li> <li>Pauschalreisen</li> <li>Allgemeine Geschäftsbedingungen</li> <li>Timesharing</li> <li>Fernabsatzgeschäfte</li> <li>Verbrauchsgüterkauf</li> <li>E-Commerce</li> <li>Fernabsatz von Finanzdienstleistungen</li> </ul>
LBA	Fluggastrechte
BaFin	Verstöße von Versicherungen und Banken, die der Aufsicht der BaFin unterstehen
Landesbehörden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fernsehen</li> <li>Preisangaben</li> <li>Humanmedizin</li> <li>Verstöße von Versicherungen, die unter Landesaufsicht stehen</li> </ul>

### 3. Die Zusammenarbeit zwischen ECC-und CPC-Net

Wenn Sie also Opfer unseriöser Verkaufsmethoden eines ausländischen Unternehmers geworden sind, sind folgende Wege möglich:

1. Wenden Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ). Dort wird man Ihnen Informationen über ein mögliches weiteres Vorgehen in Ihrem Fall geben und versuchen, diesen mit Hilfe der Netzwerkpartner im Land des Unternehmers und ggf. unter Einschaltung einer Schlichtungsstelle außergerichtlich zu lösen.

+

Das EVZ kann den Unternehmer unter Hinweis auf das geltende Recht und bereits ergangene Urteile davon überzeugen, dass eine außergerichtliche Einigung beider Seiten zum Vorteil gereicht und dem Verbraucher auf diese Weise möglicherweise zur Erfüllung seines individuellen Anspruchs verhelfen.

-

Das EVZ kann nicht den Unternehmer gegen seinen Willen zu einer Lösung zwingen.

Stellt das EVZ fest, dass sich die Beschwerden gegen einen bestimmten Händler häufen, werden die Informationen in anonymisierter Form an das BVL weitergeleitet.

2. Erhält das BVL über das EVZ oder auf andere Weise Kenntnis von Verstößen aus anderen Mitgliedstaaten, die Kollektivinteressen deutscher Verbraucher schädigen oder schädigen können, so ersucht es die Schwesterbehörden der betroffenen Mitgliedstaaten um Information oder um die Durchsetzung der verletzten Verbraucherrechte. Die EU-Schwesterbehörden üben dann für die Durchsetzung der Rechte deutscher Verbraucher die gleichen Befugnisse aus wie das BVL für die Wahrung der Rechte von Verbrauchern aus anderen EU-Mitgliedstaaten.

Für den Austausch von Informationen mit den anderen EU-Mitgliedstaaten und mit der Europäischen Kommission bedient sich das BVL einer eigens für diese Zwecke von der Europäischen Kommission unterhaltenen Datenbank. Diese schafft die Grundlage für eine zügige Informationsübermittlung und eine schnelle Handlungsmöglichkeit.

- + Das BVL kann so dafür sorgen, dass das Unternehmen in Zukunft die verbraucherschützenden Regeln einhält.
- Das BVL kann nicht Ihre individuellen Ansprüche geltend machen.

## 4. Wer wird in welchem Fall tätig?



Wie bereits eingangs dargestellt, werden die beiden Netzwerke in unterschiedlichen Fällen auf unterschiedliche Art und Weise tätig. In manchen Fällen werden Ihnen nur die Europäischen Verbraucherzentren weiterhelfen können, in anderen kann nur das Behördenetzwerk die Verbraucherrechte durchsetzen. In vielen Fällen können aber beide Netzwerke tätig werden, eben nur mit unterschiedlicher Zielrichtung: Das CPC-Net stellt Rechtsverstöße ab und sorgt im Allgemeininteresse für die Einhaltung europäischer Verbraucherschutzvorschriften, das ECC-Net sorgt für die Beachtung Ihrer individuellen, sich aus einem konkreten Vertrag mit einem ausländischen Unternehmen ergebenden Ansprüche.

## Beispiel 1: Kauf im Ausland - Geltendmachung von Gewährleistungsrechten



Sie verbringen Ihren Urlaub auf Mallorca. In einem Fachgeschäft kaufen Sie eine Digitalkamera. Einige Wochen nach Ihrer Rückkehr nach Deutschland wollen Sie die Kamera bei einer Geburtstagsfeier wieder benutzen. Zu Ihrer großen Überraschung funktioniert das Gerät jedoch nicht mehr. Stattdessen hören Sie nur klappernde Geräusche aus dem Inneren der Kamera.

Sie schicken dem Verkäufer in Spanien umgehend eine E-Mail und weisen ihn auf das Problem hin. Eine Antwort erhalten Sie jedoch nicht. Da Sie für die Kamera immerhin 350 € gezahlt haben, wollen Sie die Sache jedoch nicht so einfach auf sich beruhen lassen.

Auf der anderen Seite möchten Sie deswegen nicht gleich vor Gericht gehen: Die möglichen Kosten, der Aufwand und die lange Dauer eines Gerichtsverfahrens schrecken Sie ab. Außerdem könnte es ja sein, dass sich der Verkäufer nur deswegen nicht meldet, weil er Ihre in Englisch verfasste E-Mail nicht versteht; Sie wiederum sprechen aber kein Spanisch.

## Was also tun? Sie wenden sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland.

Das EVZ Deutschland wird diesen Fall gemeinsam mit den spanischen Kollegen bearbeiten:

Der Sachverhalt wird zunächst rechtlich analysiert und bewertet. Dann wird eine englische Zusammenfassung an die spanischen Kollegen übermittelt, mit der Bitte, den spanischen Unternehmer zu kontaktieren. Der Schriftverkehr mit diesem wird auf Spanisch geführt, während Sie von „Ihrem“ EVZ auf Deutsch auf dem Laufenden gehalten werden. Erklärt sich der spanische Unternehmer bereit, Ihre Digitalkamera zu reparieren oder auszutauschen, übermitteln die beiden EVZ die dafür notwendigen Informationen und wachen darüber, dass die gefundene Lösung auch tatsächlich umgesetzt wird.

In den letzten Jahren konnten so durchschnittlich zwei Drittel aller Streitfälle außergerichtlich beigelegt werden.

- + Das EVZ kann eine außergerichtliche Einigung zwischen Ihnen und dem Unternehmer vermitteln.
- Das EVZ kann nicht den Unternehmer auf Einhaltung Ihrer Rechte verklagen oder unter Androhung eines Bußgeldes dazu zwingen.

## Beispiel 2: Abofalle eines ausländischen Internetseitenbetreibers



Sie sind ein leidenschaftlicher Koch und probieren immer gerne neue Rezepte aus. Im Internet stoßen Sie auf eine englische Seite mit Rezepten aus aller Herren Länder. Dort wird ein kostenloser monatlicher Newsletter angeboten. Um diesen zu erhalten, müssen Sie lediglich ein Online-Formular ausfüllen, in dem Sie neben Ihrem Namen auch Ihre Anschrift angeben.

Drei Wochen später erhalten Sie völlig überrascht einen Brief des Betreibers der Internetseite. Darin werden Sie zur Zahlung eines Geldbetrages in Höhe von 59 € aufgefordert. Denn - so erklärt man Ihnen - Sie haben sich verbindlich für ein kostenpflichtiges Abonnement eingeschrieben. Und bei den 59 € handele es sich um den Jahresbeitrag für dieses Abonnement.

Sie sind entsetzt, denn bis dato waren Sie davon ausgegangen, dass es sich um einen kostenlosen Service handelt, wie er vielfach im Internet angeboten wird. Auf Ihr Schreiben, dass Sie die Forderung nicht anerkennen, da Sie schließlich gar keinen kostenpflichtigen Vertrag haben abschließen wollen, erhalten Sie zur Antwort: Der Kostenhinweis habe sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen befunden, und die Forderung sei daher rechtsgültig. Man fordere Sie letztmalig zur Zahlung auf, andernfalls werde man gerichtlich gegen Sie vorgehen.

## Was tun?

(a) Haben Sie sich an das EVZ gewandt, wird man dort Ihre Beschwerde analysieren und feststellen, dass es sich hier um einen Verstoß gegen die Vorgaben für Preisangaben handelt. Preise müssen nämlich immer für jedermann eindeutig dem Produkt oder der Dienstleistung zuzuordnen sowie leicht erkennbar und deutlich lesbar oder sonst gut wahrnehmbar sein. Die 59 € wurden also zu Unrecht von Ihnen gefordert.

Das EVZ Deutschland wird diesen Fall gemeinsam mit den britischen Kollegen bearbeiten:

Nach der rechtlichen Analyse und Bewertung wird eine englische Zusammenfassung an die britischen Kollegen übermittelt, mit der Bitte, den britischen Unternehmer zu kontaktieren.

+ Das EVZ **kann** eine außergerichtliche Einigung zwischen Ihnen und dem Unternehmer vermitteln.

- Das EVZ **kann nicht** den Unternehmer auf Einhaltung Ihrer Rechte verklagen oder unter Androhung eines Bußgeldes dazu zwingen.

Da von der Praxis des britischen Unternehmens eine Vielzahl von Verbrauchern betroffen ist, leitet das EVZ die Informationen in anonymisierter Form an das BVL weiter. Das BVL kontaktiert die Kollegen der zuständigen britischen Behörde und ersucht sie, im Wege der Amtshilfe die geeigneten Maßnahmen gegen das Unternehmen zu ergreifen.

Nachdem die britische Behörde gegebenenfalls Ermittlungen durchgeführt hat und sich der Verstoß gegen verbraucherschützende EU-Vorschriften bestätigt hat, ergreift die Behörde die ihr nach britischem Recht zur Verfügung stehenden Maßnahmen, um von dem Unternehmen die Einstellung seiner unlauteren Geschäftspraxis zu erwirken.

**+** Das BVL **kann** die Verbraucherrechte im Allgemeininteresse durchsetzen, indem es in Zusammenarbeit mit seinen europäischen Schwesterbehörden einer rechtswidrigen Geschäftspraxis abhilft.

**-** Das BVL **kann nicht** einen Ihnen durch die Geschäftspraxis entstandenen Schaden gegenüber dem Unternehmer geltend machen.

Haben Sie sich an das BVL gewandt, so kann dies nur im Interesse des kollektiven Verbraucherschutzes tätig werden. Zur Durchsetzung von Individualansprüchen kann das BVL die Beschwerde aber mit Ihrem Einverständnis an das EVZ weiterleiten.

### Beispiel 3: Verweigerung der Beförderung durch eine ausländische Fluggesellschaft



Da Sie kurzfristig noch einige Tage „Alturlaub“ abbauen müssen, buchen Sie im Internet bei einer irischen Fluggesellschaft einen Flug von Frankfurt nach Rom. Über das Internet reservieren und bezahlen Sie ein Hotelzimmer für eine Nacht.

Am Abflugtag begeben Sie sich frühmorgens zum Flughafen, doch dort wird Ihnen mitgeteilt, dass der Flug nicht stattfinden werde, weil die Maschine aufgrund von Nebel am Vorabend in Mailand nicht habe starten können. Eine Ersatzmaschine stehe nicht zur Verfügung. Man könne Sie lediglich auf die Abendmaschine umbuchen.

Da Ihnen bei einer Ankunft spätabends nur noch ein bisschen mehr als ein halber Tag in Rom verbleiben würde, entscheiden Sie sich dafür, den Flug gar nicht erst anzutreten. Die Fluggesellschaft erstattet Ihnen daraufhin anstandslos den Kaufpreis des Flugtickets. Als Sie allerdings auch die in der Fluggastrechteverordnung für diese Fälle vorgesehene Kompensationszahlung geltend machen, antwortet Ihnen das Unternehmen, dass man zu einer solchen Zahlung nicht verpflichtet sei: Die Annullierung des gebuchten Fluges sei auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen. Damit entfalle eine Pflicht zur Zahlung von Ausgleichsleistungen.

Diese Antwort genügt Ihnen nicht: Sie haben schließlich das Hotelzimmer bezahlt und möchten auf diesen Kosten nicht sitzenbleiben!

### Was also tun?

Sie wenden sich an das Luftfahrt-Bundesamt (LBA). Dieses prüft auf Ihre Beschwerde hin, ob in Ihrem Fall tatsächlich außergewöhnliche Umstände vorlagen, die die Fluggesellschaft von der Pflicht zur Zahlung einer Ausgleichsleistung „befreien“.

- + Das LBA kann das Flugunternehmen auffordern, Beweise für das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände vorzulegen. Stellt es einen Verstoß fest, kann es Sanktionen festlegen und durchführen.
  
- Das LBA kann nicht Ihre privatrechtlichen Ansprüche gegenüber dem Flugunternehmen geltend machen.

## 5. Sonstige Stellen

### a. Solvit

Das SOLVIT-Netzwerk befasst sich mit der Lösung von Problemen, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen. In jedem Mitgliedstaat der EU sowie in Norwegen, Island und Liechtenstein gibt es eine SOLVIT-Stelle. Auch diese Stellen arbeiten eng zusammen.

Die Tätigkeit von SOLVIT umfasst insbesondere folgende Themengebiete:

- Anerkennung von Berufsqualifikationen und Diplomen
- Zugang zu Aus- und Weiterbildung
- Aufenthaltsgenehmigungen und Wahlrecht
- Soziale Sicherung und Arbeitnehmerrechte
- Führerscheine und Zulassung von Kraftfahrzeugen
- Grenzkontrollen und Besteuerung
- Marktzugang für Produkte und Dienstleistungen
- Niederlassung als Selbständiger
- sowie der freie Kapital- und Zahlungsverkehr.

Wenn ein solches Problem auftritt, kann sich der Bürger an seine lokale SOLVIT-Stelle, die Heimat-SOLVIT-Stelle wenden. Diese Stelle prüft, ob tatsächlich eine fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften vorliegt. Wenn dies der Fall ist, wird der Fall an die SOLVIT-Stelle in dem Staat weitergeleitet, in dem das Problem aufgetreten ist. Dies ist die federführende SOLVIT-Stelle. Ihr Ziel ist es, mit der nationalen Behörde eine Lösung auszuhandeln. Das Problem soll so schneller bearbeitet werden als bei Durchführung eines offiziellen Beschwerdeverfahrens. Die deutsche SOLVIT-Stelle ist beim Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie angesiedelt.

## b. Enterprise-Europe-Network

Das Beratungsnetzwerk bietet praktische Unterstützung insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen, wenn sie einen Geschäftspartner in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union suchen, wenn es darum geht, eine innovative Idee umzusetzen und wenn Fördermittel der EU beantragt werden sollen.

## c. Die eCommerce-Verbindungsstelle

Die eCommerce-Verbindungsstelle informiert deutsche Unternehmer und Gewerbetreibende einerseits, deutsche Kunden und Verbraucher andererseits über ihre Rechte und Pflichten rund um den elektronischen Geschäftsverkehr:

- Wann kann im Internet von einem Vertrag die Rede sein?
- Welche Rechte und Pflichten entstehen aus einem solchen Vertrag?
- Wer hilft mir weiter, wenn bei der Vertragsabwicklung nicht alles glatt lief?
- Welche Rechtsbehelfe und Beschwerdestellen stehen dem Nutzer zur Verfügung?
- Welche Behörden beaufsichtigen den elektronischen Geschäftsverkehr?
- Welche sonstigen Organisationen bieten Rat und Hilfe bei Fragen zum Handel im Internet?

## d. Die sogenannten qualifizierten Einrichtungen

Ein ähnliches Vorgehen wie das oben dargestellte bei grenzüberschreitenden Verstößen gegen europarechtliche Verbraucherschutzvorschriften gibt es auch bei Rechtsverstößen deutscher und ausländischer Unternehmer gegen deutsche Rechtsvorschriften: Nachdem die Verbraucherverbände bereits auf Unterlassung wegen unlauterer Werbung sowie bei Verwendung unzulässiger AGBs klagen konnten, wurde im Jahr 2000 die Möglichkeit für bestimmte sog. qualifizierte Einrichtungen eingeführt, Unterlassungsklagen in Fällen der Verletzung verbraucherschützender Vorschriften zu erheben.

Klagebefugt sind u.a. die Verbraucherzentralen, der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Wettbewerbszentrale, die ja auch im Rahmen des Vorgehens gegen grenzüberschreitende Verstöße tätig werden können:

### aa. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen

Die Dachorganisation der Verbraucherzentralen, der Verbraucherzentrale Bundesverband, vertritt die Interessen der Verbraucher gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft auf Bundesebene.

Die Verbraucherzentralen in den 16 Bundesländern bieten Beratung und Information zu Fragen des nationalen Verbraucherschutzes, helfen bei Rechtsproblemen mit deutschen Unternehmen und vertreten die Interessen der Verbraucher auf Landesebene. Für Information und Beratung wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland.

### bb. Die Wettbewerbszentrale

Die Wettbewerbszentrale ist die größte und einflussreichste bundesweit und grenzüberschreitend tätige Selbstkontrollinstitution der Wirtschaft zur Durchsetzung des Rechts gegen den unlauteren Wettbewerb.

## e. Datenschutzbeauftragte

Der Europäische Datenschutzbeauftragte ist eine unabhängige Behörde der Europäischen Gemeinschaft, der die EG-Organe und -Einrichtungen datenschutzrechtlich berät und überwacht: Er hat sicherzustellen, dass die Organe und Einrichtungen der Europäischen Gemeinschaft bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen, insbesondere deren Recht auf Privatsphäre, achten.

Diese Aufgabe soll er durch datenschutzrechtliche Beratung und Kontrolle der EG-Organe und -Institutionen erfüllen. Dazu stehen ihm Informations- und Zugangsrechte zu. Zudem sind dem Europäischen Datenschutzbeauftragten weitgehende Eingriffs- und Anordnungsrechte gegenüber den Gemeinschaftsorganen und -Einrichtungen eingeräumt worden: Er kann unzulässige Datenverarbeitung verbieten, rechtswidrig gespeicherte Daten löschen lassen und die Verantwortlichen ermahnen oder verwarnen. Zudem kann er beim EuGH anhängigen datenschutzrechtlichen Verfahren beitreten.

Der Europäische Datenschutzbeauftragte ist zugleich Ansprechpartner für Personen, die sich durch Maßnahmen der EG-Organe oder -Institutionen in ihren in Artikel 286 EG-Vertrag genannten Rechten, insbesondere in ihrem Recht auf Privatsphäre, verletzt fühlen. Auch die Mitarbeiter der Organe und Einrichtungen selbst können sich ohne Einhaltung des Dienstwegs jederzeit an ihn wenden.

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) ist der Beauftragte des Bundes sowohl für den Datenschutz, als auch für die Informationsfreiheit. Er ist in dieser Funktion laut Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) unabhängige Kontrollinstanz für die Überwachung des Datenschutzes bei öffentlichen Stellen des Bundes und bei Unternehmen, die Telekommunikations- und Postdienstleistungen anbieten.

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz (LfD, auch Landesdatenschutzbeauftragter) ist der oberste Datenschutzbeauftragte eines deutschen Bundeslands. Er überwacht und berät die öffentlichen Stellen des Landes in Fragen des Datenschutzes. Im Rahmen dieser Aufgabenerfüllung ist er unabhängig und weisungsfrei.

**f. Bundesnetzagentur**

Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen informiert über den deutschen Elektrizitäts-, Gas-, Telekommunikations- und Postmarkt, die rechtlichen Grundlagen und über wichtige Verbraucherrechte in diesen innovativen Märkten. Seit dem 1. Januar 2006 hat die Bundesnetzagentur auch die Aufsicht über den Wettbewerb im Bereich der Eisenbahnschienennetze übernommen.

Die Bundesnetzagentur bietet Hilfe bei Fragen und Problemen rund um die Themenbereiche

- Elektrizität,
- Post und
- Telekommunikation.



Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren wird aus Mitteln der Europäischen Kommission und des jeweiligen Mitgliedsstaates finanziert.

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**

**c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.**

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl  
 Tel. 07851 / 99148-0  
 Fax 07851 / 99148-11  
 info@euroinfo-kehl.eu  
 www.euroinfo-kehl.eu

Willestraße 4 - 6, 24103 Kiel  
 Tel. 0431 / 9719-350  
 Fax 0431 / 9719-360  
 info.kiel@evz.de  
 www.evz.de

**Bundesanstalt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit**

Gebäude 247  
 Bundesallee 50  
 38116 Braunschweig  
 Tel.: 0531/21497-0  
 Fax :0531/21497-299  
 poststelle@bvl.bund.de  
 www.bvl.bund.de

**Bundesnetzagentur**

Tulpenfeld 4  
 53113 Bonn  
 Tel.: 0228/14-0  
 Fax :0228/14-8872  
 Poststelle@BNetzA.de  
 http://www.bundesnetzagentur.de

**Luftfahrtbundesamt**

Hermann-Blenk-Straße 26  
 38108 Braunschweig  
 Tel.: 0531 - 23 55 - 0  
 Fax: 0531 - 23 55 - 710  
 buergerinfo@lba.de  
 www.lba.de

**Bundesamt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Graurheindorfer Str. 108  
 53117 Bonn  
 Tel.: 0228 / 4108 - 0  
 Fax: 0228 / 4108 - 1550  
 poststelle@bafin.de  
 www.bafin.de

**Solvit**

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie  
 Scharnhorststr. 34-37  
 10115 Berlin  
 Tel.: 030/18 615 6444  
 Fax: 030/18 615 5379  
 solvit@bmwi.bund.de  
 http://ec.europa.eu/solvit/site/index\_de.htm

**Enterprise-Europe-Network**

http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/countries/germany\_en.htm



**Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit**

Husarenstraße 30  
53117 Bonn  
Tel.: 0228 - 997799-0  
Fax: 0228 - 997799-550  
poststelle@bfdi.bund.de  
www.bfdi.bund.de/

**VZBV**

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V. - vzbv  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
Tel.: 030 - 25800 - 0  
info@vzbv.de  
www.vzbv.de/

**Wettbewerbszentrale**

Zentrale zur Bekämpfung  
unlauteren Wettbewerbs e. V.  
Frankfurt/Main  
Landgrafenstraße 24 B  
61348 Bad Homburg vor der  
Höhe  
Tel.: 06172 - 12150  
Fax: 06172 - 84422  
mail@  
wettbewerbszentrale.de  
www.wettbewerbszentrale.de

**Der Europäische  
Datenschutzbeauftragte**

Rue Wiertz 60 - MO 63  
B-1047 Brussels  
Tel.: +32 2 283 19 00  
Fax: +32 2 283 19 5  
edps@edps.europa.eu  
www.edps.europa.eu/



Bundesministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz



Europäisches  
Verbraucherzentrum Deutschland

**Europäisches Netzwerk ECC-Net**



**EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.**



Rehfusplatz 11  
77694 KEHL  
Tel : 07851 / 991 48 0  
Fax : 07851 / 991 48 11  
E-Mail : info@euroinfo-kehl.eu

Öffnungszeiten : Dienstags bis donnerstags von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 17 Uhr

**Strasbourg/Kehl**  
**Eine Adresse für zwei Länder**



Europäisches  
Verbraucherzentrum Frankreich



Europäisches  
Verbraucherzentrum Deutschland

 N° Indigo 0 820 200 999 Aus Frankreich (0,09 €/Min)

**www.euroinfo-kehl.eu**

**ECC-Net : European Consumer Centres Network**  
[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

**Partner von Euro-Info-Verbraucher e.V.:**

Bundesministerium der Justiz, Chambre de Consommation d'Alsace, Communauté urbaine de Strasbourg, Conseil général du Bas-Rhin, Conseil régional d'Alsace, Europäische Kommission, Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum Baden-Württemberg, Ministère de l'Economie et des Finances, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch, Offenburg, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.