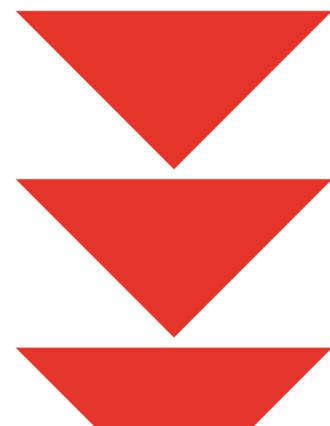


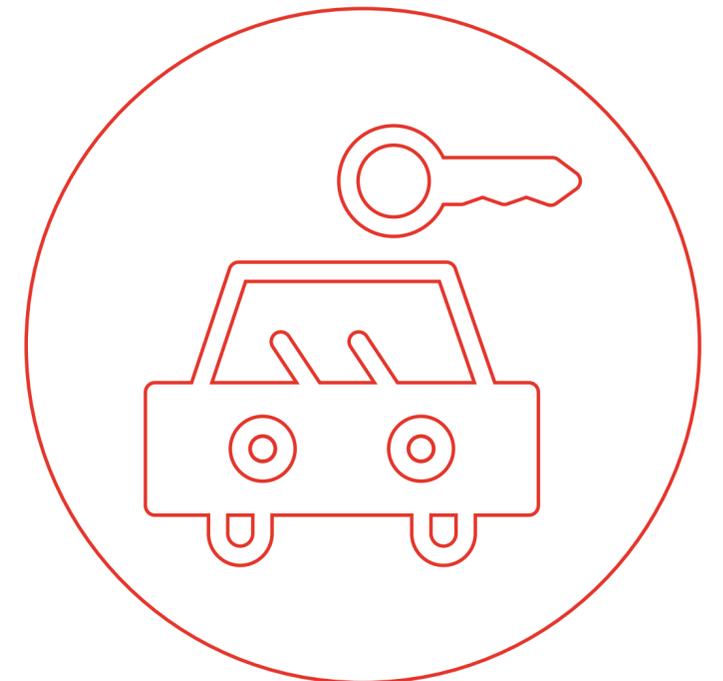


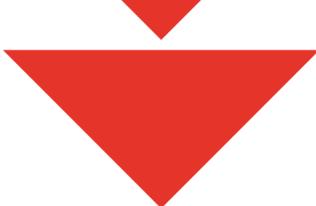
**Sind deine  
Verbraucherrechte  
verletzt worden?**



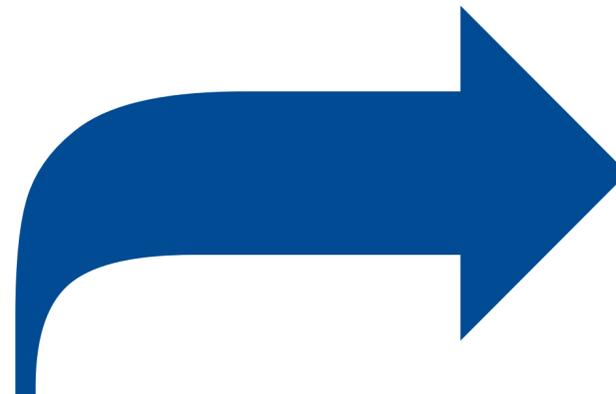
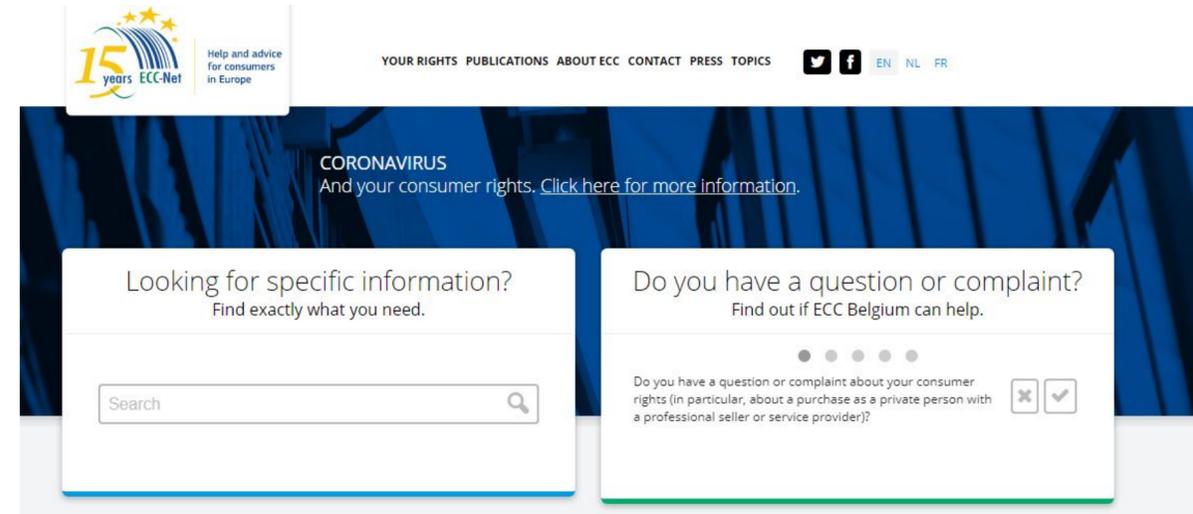
Hattest du Probleme mit bezahlten Waren oder Dienstleistungen (online), mit dem Mietwagen im Ausland, mit Flügen, oder Unterkünften im Urlaub?

***Packen wir es an!***

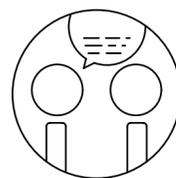




# 1 ►► Zunächst musst du deine Verbraucherrechte überprüfen!



Hast du innerhalb der Europäischen Union gekauft? Das kannst du z.B. auf einer Webseite des EVZ abklären.  [www.euroconsumatori.org/de/](http://www.euroconsumatori.org/de/)



## *Ja*

du hast auf einer vertrauenswürdigen Seite zu Verbraucherrechten nachgesehen und hast herausgefunden, dass du tatsächlich Anspruch auf eine Beschwerde hast?



## *Nein*

es wurde in deinem Fall kein Verbraucherrecht verletzt? Wir können da nicht weiterhelfen, aber du hast heute etwas Neues gelernt!



Hast du außerhalb der EU gekauft?

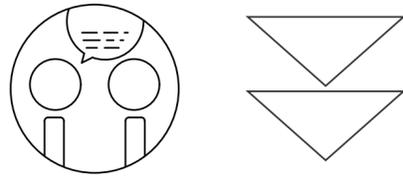
***Vorsicht!***

Der Verbraucherschutz der EU wird bei deinem Vertrag wahrscheinlich nicht helfen!





Zuerst, kontaktiere den Händler mit dieser Information und versuche eine Einigung mit ihm!

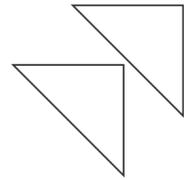


**:-€**  
Problem gelöst!

**Super gemacht!**



**:-€**  
Nächster Versuch



Hast du **eine Plattform** **↑** oder ein **Bezahlservice** genutzt, eines mit **eigenem Käuferschutz**? Dann **probiere zunächst auf diese Art eine Rückerstattung zu bekommen.**

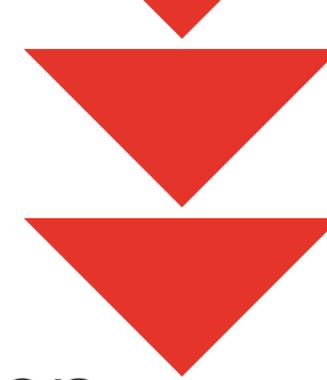
Hast du mit deiner **Kreditkarte bezahlt**? Dann wäre es am besten bei der Bank oder beim **Kreditkartenbetreiber ein Chargeback zu verlangen.** Gehe zu Nummer **▶▶7**



**Keine**  
Lösung erreicht



2 ▶▶Mal sehen ▶▶welche Services dir jetzt bei deinem Problem helfen können.



### *Gütliche Lösung*

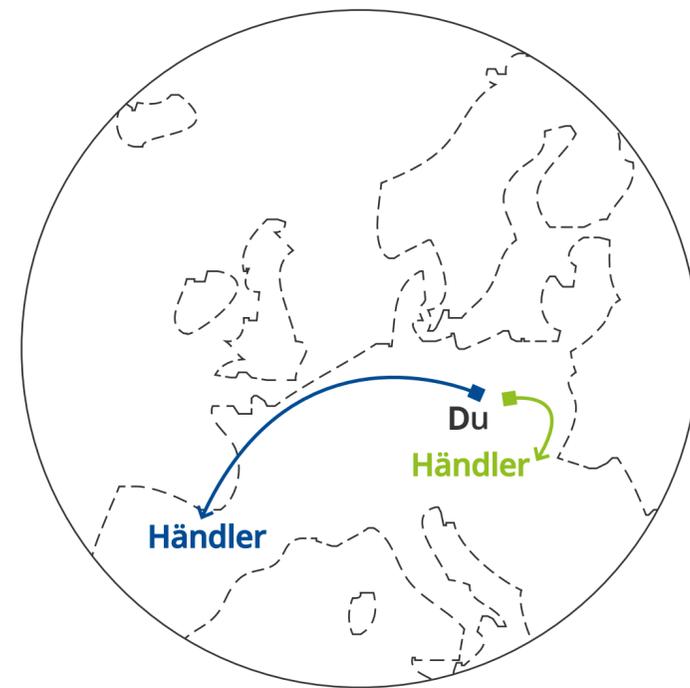
### *Andere Lösung*





Finde den richtigen ►►Service,  
der dich bei deinem Problem  
unterstützen kann.

Ist die Firma in  
einem anderen  
europäischen Land  
angesiedelt? Gehe  
zu Nummer ►►3 und  
kontaktieret dein  
EVZ. ⬆



►► **Oder?** ◀◀

Ist es ein nationaler  
Fall? Du kannst dich  
entweder für ein  
außergerichtliches  
Schlichtungsverfahren  
entschließen ⬆ oder für  
eine nationale /  
heimische  
Konsumentenschutz-  
organisation. ►►4

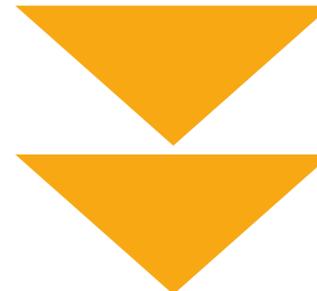
Hast du bei einer  
Firma in einem Land  
bestellt, in dem es  
kein EVZ gibt? Dann  
kann das ECC-Net  
nicht helfen. ◀◀ Es gibt  
in allen Staaten der  
EU, Island, Norwegen  
und Großbritannien  
ein EVZ.



3 ►► Das EVZ in deinem Land hilft dir bei einer gütlichen Lösung oder verweist dich an den richtigen Service.



Das **ECC-Net** kann dich zur richtigen außergerichtlichen Streitschlichtung führen. Gehe zu Nummer ►►4



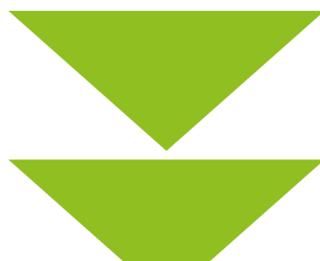
Das **ECC-Net** informiert dich darüber, dass der Händler nicht besonders vertrauenswürdig scheint. ►►5

Das **ECC-Net** war nicht in der Lage deinen Fall zu lösen, und dir wurde empfohlen vor Gericht zu ziehen?

►►6

Das **ECC-Net** berät dich und hilft dir bei deiner Beschwerde über einen Händler in einem anderen EU-Land, Norwegen, Island oder Großbritannien.

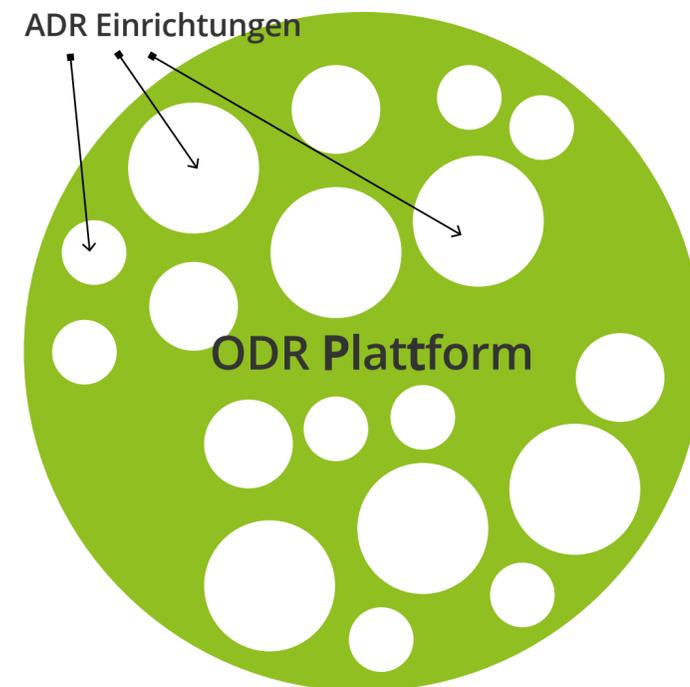
*Großartig!*



## 4 ►► In Europa gibt viele Einrichtungen der Alternative Dispute Resolution (ADR), welche Konsumentenbeschwerden außer Gericht bearbeiten.

### *Mal sehen*

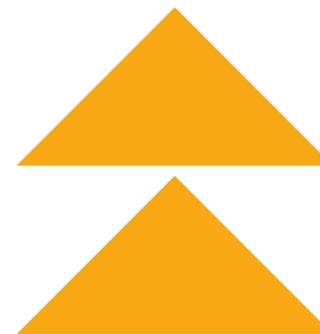
ob es eine spezielle Einrichtung gibt, die dir bei deinem Fall helfen kann. ADR Einrichtungen werden von verschiedenen Regierungen anerkannt. Du kannst sie alle auf der **ODR Plattform** finden.



:-€

Ja es gibt eines ,und mein Fall wurde gelöst!

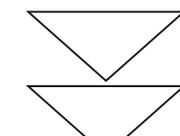
**Hurra!**



:-€

Nein, es gibt für mich keine zuständige ADR Einrichtung.

**Du kannst weitere** Hinweise unter Nummer ►►6 finden.



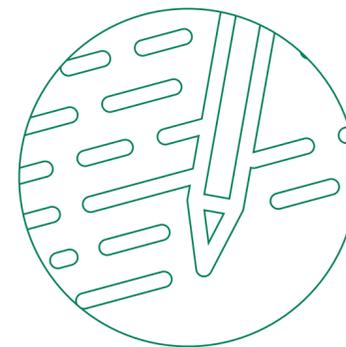
## 5 ▶▶ Bist du in eine Falle geraten ?

Du kannst zu deiner zuständigen Behörde vor Ort gehen, um eine Beschwerde einzubringen. Und du kannst eine negative Beurteilung in einem Forum verfassen.

Nächstes Mal, bevor du online etwas kaufst, besuche

[www.scamadviser.com](http://www.scamadviser.com) ↑  
und prüfe die Vertrauenswürdigkeit der Firma!

**Aber was ist mit deinem verlorenen Geld?** Du kannst den Gerichtsweg erwägen, aber dann muss der Händler auch existieren (im Firmenbuch eingetragen und weder pleite noch Geschäft eingestellt). Gehe zu ▶▶6



**Oder hast du mit Kreditkarte gezahlt?** Dann versuche ein *Chargeback* durch deine Bank oder Kreditkartenfirma einzuleiten. ▶▶7



## 6▶▶ Immer noch nicht gelöst?

Dann könnte dir ein Gerichtsverfahren aus der Patsche helfen.



**Wusstest du**, dass Zuständigkeiten und Gerichtskosten von nationalen Regeln der EU Mitgliedsstaaten abhängig sind?

**Für Einzelforderungen** gibt es 2 vereinfachte Gerichtsverfahren für grenzüberschreitende Fälle. Einerseits das Europäische Bagatellverfahren (Small Claims Procedure) [↑](#) und dann das Europäische Mahnverfahren (European Order of Payment) [↑](#).

Diese Verfahren werden aus der Distanz geführt, und sind nicht sehr teuer.

**Du kannst darüber** mehr auf deiner lokalen EVZ Webseite nachlesen. [↑](#)

**Bei Sammelaktionen** bist du nicht alleine und viele andere wurden durch dieselbe Firma geschädigt. Prüfe ob es in deinem Land die Möglichkeit für Sammelklagen gibt. [↑](#)

## 7 ►► Hast du mit Kreditkarte bezahlt?

Dann hast du die Möglichkeit dein Geld durch die Bank oder Kreditkartenfirma zurückzubekommen.

Dabei handelt es sich um ein sogenanntes **Chargeback**.<sup>↑</sup> In einigen Ländern ist das ein gesetzlich festgeschriebenes Recht von Konsumenten, in anderen Ländern ist es ein freiwilliger Service von Kreditkartenfirmen.

**Dein EVZ** kann dir mehr Informationen darüber geben.

**Zurück zu ►► 3**



**:-€**  
Es hat geklappt, und ich hab mein Geld zurück.

**Ja!**



# Hast du die Lösung für dein Anliegen finden können?

*Du hast die Ziellinie erreicht.*





# Deine Konsumentenrechte enden nicht an der Grenze .

Das Netzwerk von 30 Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) hilft Konsumenten dabei ihre Rechte zu kennen und die Vorteile des Binnenmarktes voll zu nutzen.

Die Juristen des ECC-Net unterstützen Verbraucher bei deren grenzüberschreitenden Problemen kostenfrei und mit profundem juristischen Fachwissen.



## **Verbraucherzentrum Italien**

Büro Bozen  
Brennerstraße 3  
I - 39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

### Disclaimer:

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020).

Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilm Informationen betrachtet werden.



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

