

## UNTERSTÜTZUNG BEI GEOBLOCKING UND ANDEREN FORMEN GEOGRA- PHISCHER DISKRIMINIERUNG

Das Europäische Verbraucherzentrum bietet den Verbrauchern praktische Hilfe in Fällen, in denen diesen ohne berechtigten Grund das Recht, online auf der Seite des Verkäufers zu kaufen, verweigert wird, nur weil sie in einem anderen EU-Staat wohnen oder mit einer Karte zahlen, welche von einem Kreditkartenunternehmen ausgestellt wurde, welches in einem anderen Land, als jenem des Verkäufers, seinen Sitz hat.

## ZUSAMMENARBEIT BEI DER DURCHSETZUNG VON VERBRAUCHERRECHTEN

Aufgrund der besonderen Position, die das Europäische Verbraucherzentrum Italien auf nationaler Ebene innehat, und der Einzigartigkeit des – grenzüberschreitenden – Bereichs, in welchem es seine Funktionen ausübt, ist das Zentrum ein wichtiger Ansprechpartner für die Institutionen. Das Sammeln und Analysieren der statistischen Daten der vom Zentrum betreuten Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten dient der Vorbeugung von Streitigkeiten und hat gleichzeitig Einfluss auf Politik, Gesetzgebung und die Maßnahmen der europäischen und nationalen Behörden. Das Europäische Verbraucherzentrum arbeitet nämlich eng mit der Europäischen Kommission und den Durchsetzungsbehörden zusammen, um den Verbraucherschutz im europäischen Binnenmarkt zu verbessern.

### Europäisches 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)

Facebook: Centro Europeo Consumatori Italia

Twitter: ECC Italy

### Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Largo Alessandro Vessella 31

00199 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

<https://www.ecc-netitalia.it/it/>

[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

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.

TRÄGERORGANISATIONEN:



FINANZIELL UNTERSTÜTZT DURCH:



## Probleme bei Reisen oder

## Einkäufen in Europa?

Das **Europäische Verbraucherzentrum Italien** informiert und unterstützt Sie **kostenlos**



## ÜBER UNS

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien ist die nationale Kontaktstelle des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (**ECC-Net**), eines von der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten mitfinanzierten europäischen Netzwerks, welches den europäischen Verbrauchern Information und Beratung bezüglich ihrer Rechte bietet, und sie bei grenzüberschreitenden Beschwerden unterstützt. In jedem EU-Mitgliedsstaat sowie in Island und Norwegen gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum, welches den Verbrauchern bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen kostenlos dabei hilft, diese in Zusammenarbeit mit den anderen Zentren des Netzwerks zu lösen.

## WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

### INFORMATION

Das Zentrum gibt den Verbrauchern Informationen und erklärt ihnen, wie sie bei Problemen ihre Rechte geltend machen können. Ein Team aus **Experten im EU-Verbraucherrecht** antwortet auf Verbraucherfragen und bietet individuelle und professionelle Beratung. Zudem veröffentlicht das Zentrum Informationsmaterial, organisiert verschiedene Aktivitäten zu Verbrauchertemen und nimmt an Veranstaltungen auf nationaler und europäischer Ebene teil.

*Marianna: "Ich möchte mich bei Euch bedanken und Euch informieren, dass das Unternehmen schließlich beschlos- sen hat, die Ware erneut zu schicken. Ohne Eure Unterstützung hätte ich meine Rechte nicht durchsetzen können. Danke vielmals".*

## UNTERSTÜTZUNG IM REKLAMA- TIONSFALL/BESCHWERDEFALL

Manchmal reicht es nicht, seine Rechte zu kennen, um einen Rechtsstreit mit einem Unternehmer zu vermeiden. Wenn dieser dann auch noch seinen Sitz in einem anderen EU-Staat hat und eine andere Sprache spricht, dann kann es ziemlich schwierig sein, seine Rechte geltend zu machen.

Josef hat in Spanien einen Wagen gemietet. Nach dessen Rückgabe hat das Mietwagenunternehmen einen zusätzlichen Betrag von der Kreditkarte abgebucht. Da Josef weder spanisch spricht, noch das geltende Recht kennt, weiß er nicht, was er tun muss, um den Betrag zurückzubekommen.

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien ist auf nationaler Ebene die einzige Stelle, welche den Verbraucher, der eine Beschwerde gegenüber einem Unternehmer mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat hat, **kostenlos unterstützt**. Das Zentrum bietet dem Verbraucher, der eine grenzüberschreitende Reklamation hat, Unterstützung auf sprachlicher und technisch-juristischer Ebene und führt eine Vermittlungstätigkeit zur außergerichtlichen Lösung von Beschwerden durch, dies in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum des Landes, in welchem der Unternehmer seinen Sitz hat.

## UNTERSTÜTZUNG BEIM ZUGANG ZU ANDEREN INSTRUMENTEN DER BESCHWERDELÖSUNG

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien unterstützt den Zugang des Verbrauchers zu den Organen der außergerichtlichen Lösung von Streitigkeiten (ADR-Organen). Das Zentrum stellt den Verbrauchern und Unternehmern, welche die europäische Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (**ODR-Plattform**) nutzen, außerdem technische Unterstützung zur Verfügung. Dabei handelt es um eine von der Europäischen Kommission eingerichtete interaktive Seite, die es ermöglicht, Streitigkeiten, die im Rahmen eines online abgeschlossenen Kaufvertrages von Waren und Dienstleistungen entstanden sind, zu lösen. Im Rahmen der gerichtlichen Lösung von Streitigkeiten erteilt das Zentrum Informationen zum **europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen**; es handelt sich dabei um ein Gerichtsverfahren, welches der Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten, deren Wert den Betrag von 5.000 Euro nicht überschreitet ohne die Unterstützung eines Anwaltes einleiten kann.

Peter hat Schuhgröße 49. Seit die englische Internetseite, auf welcher er seine Schuhe immer bestellte, auch über eine italienische Version verfügt, wird er für seine Käufe immer auf diese umgeleitet. Leider sind die Schuhe auf der italienischen Seite nur bis Größe 47 verfügbar.