



Qualitäts-Charta

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) umfasst 29 Zentren in allen EU-Mitgliedstaaten, Island und Norwegen, um eine bessere Durchsetzung von Verbraucherrechten zu unterstützen, indem sie Verbraucher befähigen, ihre Rechte in einem grenzüberschreitenden Zusammenhang auszuüben. Jedes Zentrum ist Co-finanziert von der Europäischen Kommission und dem jeweiligen Mitgliedstaat.

Die wichtigste Aufgabe des ECC-Net besteht darin, Verbraucher dabei zu unterstützen, ihre Rechte bei grenzüberschreitenden Transaktionen im Binnenmarkt.

Das ECC-Net bietet Informationen, Rat, Unterstützung und Intermediation bei Problemen, die bei Transaktionen im Binnenmarkt entstehen, bei denen sowohl der Verbraucher als auch der Händler in verschiedenen Ländern der EU, Island und Norwegen¹ ansässig sind.

Unsere Qualitäts-Charta beschreibt, welche Leistungen und Servicestandards Verbraucher vom ECC-Net erwarten können.

Um Kontakt zu uns aufzunehmen, wenden Sie sich bitte an das [Europäische Verbraucherzentrum Ihres Wohnsitzlandes](#).

1. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst

Das ECC-Net verpflichtet sich, allen Verbrauchern, die zu uns Kontakt aufnehmen, einen professionellen und zuvorkommenden Service zu bieten. Wir werden alles daransetzen, um sicherzustellen, dass die Leistungen, die Sie erhalten, Ihren Bedürfnissen und Erwartungen entsprechen.

In einem ersten Schritt prüfen wir, ob Ihre Anfrage in den Zuständigkeitsbereich des ECC-Net fällt. Wenn ja, wird sie von einem fachlich kompetenten Mitglied unseres Teams korrekt und zeitnah bearbeitet.

Sollte Ihre Anfrage nicht in die Zuständigkeit des ECC-Net fallen, werden wir Sie entsprechend informieren und Ihnen dann die Ansprechpartner und Organisationen nennen, die für Ihre Belange zuständig sind.

Bitte entnehmen Sie dem Anhang der Qualitäts-Charta, welche Angelegenheiten in den Geltungsbereich des ECC-Net fallen und welche nicht.

2. Wir beantworten Ihre Anfragen schnellstmöglich

Unabhängig davon, ob Sie einen Brief, ein Fax, eine E-Mail schreiben oder unser(e) Webformular(e) nutzen, werden wir den Empfang bestätigen, soweit dies technisch möglich ist (E-Mail, Webformulare) und bemühen uns innerhalb von 14 Arbeitstagen mit der Bearbeitung Ihres Anliegens zu beginnen. Sollten wir ausnahmsweise diese Frist nicht einhalten können, was in Zeiten erhöhten Anfrageaufkommens möglich ist, werden wir Sie entsprechend informieren.



3. Wir geben Ihnen wertvolle Ratschläge und Orientierungshilfen

Nach Abschluss der Erstbewertung, werden wir Sie über Ihre Rechte und Ansprüche informieren, die aus dem europäischen Verbraucherrecht entstehen. Darüber hinaus informieren wir Sie über die Möglichkeiten der Streitbeilegung. Verbraucher/innen können dabei auf eine maßgeschneiderte juristische Beratung und individuelle Unterstützung

4. Wir unterstützen Sie und nutzen dafür das grenzüberschreitende, außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

Wenn Sie Probleme haben, die Streitigkeit mit dem Händler selbst beizulegen, kann Ihnen das ECC-Net bei der Lösung Ihrer grenzüberschreitenden Beschwerde dahingehend helfen, dass es Ihr Anliegen in Ihrem Namen aktiv verfolgt. Sofern von Ihnen gewünscht, wird das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Heimatlandes („Verbraucher ECC“) Unterstützung beim ECC des Landes anfordern, in dem der Händler seinen Sitz hat („Händler ECC“).

Bevor das zuständige ECC seine Arbeit aufnehmen kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- (1) Der Verbraucher hat bereits selbst versucht, den Händler schriftlich zu kontaktieren, um das Problem einvernehmlich zu lösen.
- (2) Der Verbraucher hat einen begründeten Anspruch nach dem anwendbaren europäischen Verbraucherrecht.

Wir werden Sie möglicherweise darum bitten, uns (weitere) relevante Unterlagen zukommen zu lassen, damit wir die Bearbeitung Ihre Beschwerde vorantreiben können.

Sobald das Händler ECC Ihre Verbraucherbeschwerde angenommen hat, wird es in Ihrem Namen mit dem Händler verhandeln, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Sie werden durch das Verbraucher ECC über alle Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten.

Allerdings hat das ECC-Net keine rechtlichen Befugnisse, um Sanktionen, Strafen oder Geldbußen zu verhängen, wenn gegen das geltende Verbraucherrecht verstoßen wurde. Wir werden aber alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um das Problem in Ihrem Namen mit dem Händler einvernehmlich zu lösen. Sollte der Händler nicht mit uns kooperieren wollen, werden wir Sie über andere Möglichkeiten der Streitbeilegung informieren, einschließlich der gerichtlichen Durchsetzung Ihrer Interessen, sofern verfügbar.

5. Wir betrauen eine Schlichtungsstelle mit der Bearbeitung Ihres Falles

Eines der übergeordneten Ziele des ECC-Net ist es, Verbraucherstreitigkeiten zu lösen und so für die beteiligten Parteien ein Gerichtsverfahren zu vermeiden. Sollte mit dem Händler keine Einigung erzielt werden können und sich der Streit durch unser Eingreifen auch nicht beilegen lassen, können wir Ihnen empfehlen, eine geeignete Schlichtungsstelle zu beauftragen, die außergerichtliche Schlichtungsverfahren anbietet. Der Rechtsweg steht Ihnen danach oder alternativ weiterhin offen.



In einigen Fällen ist es uns möglich, Ihre Beschwerde direkt an die zuständige Schlichtungsstelle weiterzuleiten, den Fortgang der Beschwerdebearbeitung zu überwachen und Sie über den aktuellen Stand der Dinge zu informieren, solange Ihre Beschwerde bei der Schlichtungsstelle anhängig ist. In Fällen, in denen das Streitbeilegungsverfahren direkt durch den Verbraucher initiiert werden kann, werden wir Ihnen die Kontaktdaten der zuständigen Schlichtungsstelle sowie Informationen zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens zukommen lassen.

6. Langfristig denken – Ihr Fall bietet einen Mehrwert für alle Verbraucher

Im Rahmen unserer Arbeit unterstützen wir Verbraucher bei der Lösung ihrer grenzüberschreitenden Beschwerden. Das ECC-Net ist daher in der Lage, häufige Verbraucherprobleme beim Kauf von Waren und Dienstleistungen innerhalb der EU, Island oder Norwegen zu identifizieren und zu dokumentieren. Die von Verbrauchern gemachten Erfahrungen werden von uns gesammelt und ausgewertet. Dieses Wissen wird von uns zusammen mit unserer Fachkompetenz dazu genutzt, eng mit Durchsetzungsbehörden, nationalen und europäischen Interessenvertretern etc. zusammenzuarbeiten, um die gemeinsamen Interessen der Verbraucher zu vertreten. Dazu gehört u. a. auch die Bereitstellung von Informationen, die für die Erarbeitung neuer Gesetzesvorschläge herangezogen werden können. Diese Informationen können aber auch dazu beitragen, Einfluss auf Bereiche zu nehmen, die unseres Erachtens weiterer Durchsetzungs- und Schutzmaßnahmen oder Regulierung im Sinne des Verbrauchers bedürfen.

7. Wir schützen Ihre persönlichen Daten und Ihre Privatsphäre

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten und den Schutz Ihrer Privatsphäre sehr ernst. Ihre Daten werden ausschließlich erhoben, gespeichert und verwendet, um Ihr Anliegen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zu bearbeiten und um Ihre Interessen zu vertreten. Alle an uns übermittelten Daten werden gemäß den nationalen Datenschutzgesetzen behandelt.

In einigen Ländern besagt die Gesetzgebung jedoch, dass Ihre Daten der Öffentlichkeit auf Anfrage zugänglich gemacht werden müssen. Dies gilt für alle Daten, die mit den Europäischen Verbraucherzentren Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden geteilt werden. Auf der Internetseite der schwedischen Regierung finden Sie [Informationen zum Grundsatz des öffentlichen Datenzugangs](#).

Dazu benötigen wir Ihre Einwilligung. Die seitens der Europäischen Kommission herausgegebene „[Datenschutzerklärung](#)“ informiert Sie darüber, wie das ECC-Net Ihre persönlichen Daten nutzt und welche Rechte Sie in Bezug auf diese Nutzung haben.

8. Wir freuen uns über Ihr Feedback

Ihr Feedback ist für uns wichtig. Ihr Lob, Ihre Verbesserungsvorschläge oder Ihre negativen Rückmeldungen geben uns die Möglichkeit, unseren Service und unsere Kommunikation zu verbessern.

Obwohl wir uns dazu verpflichtet haben, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, wissen wir, dass es dennoch immer einmal Probleme geben kann. Daher gehen wir gerne auf Be-



schwerden von Verbrauchern ein, die mit der Qualität der erbrachten Leistung oder dem erzielten Ergebnis nicht zufrieden sind. Ihre Beschwerde sollte sich in erster Linie an die Person richten, mit der Sie bisher Kontakt hatten und die die Bearbeitung vorgenommen hat. Sollten Sie mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sein und eine formelle, schriftliche Beschwerde einreichen wollen, können Sie sich an den leitenden Rechtsberater via wojtal@cec-zev.eu wenden. Ihr Fall wird dann in Bezug auf die Art und Weise der Bearbeitung überprüft.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wird Ihnen ggfs. eine Zufriedenheitsumfrage zukommen lassen. Diese bietet Ihnen die Möglichkeit, uns Ihre positiven oder negativen Erfahrungen mitzuteilen und uns Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.



Anhang zur Qualitätscharta

Zuständigkeitsbereich des ECC-Net

Das ECC-Net ist zuständig, wenn ...

- die Anfrage von einem **Verbraucher**, d. h. von "einer **natürlichen Person**, eingereicht wird, die beim Erwerb von Gütern oder Dienstleistungen **nicht gewerblich tätig** ist und einen **gewerbsmäßigen Händler** betrifft,

sowie

- die Beschwerde einen **grenzüberschreitenden Bezug** innerhalb der EU, Island oder Norwegen hat.

Hierfür muss der Verbraucher der die Anfrage stellt, seinen Wohnsitz in der EU, Island oder Norwegen haben UND der Händler seinen Geschäftssitz in einem ANDEREN Land in der EU, Island oder Norwegen (d.h. nicht im gleich Land wie der Wohnsitz des Verbrauchers). Der Wohnsitz des Verbrauchers ist das Land, in dem Verbraucher in dem Moment lebt, in dem er das ECC-Net kontaktiert.

Das ECC-Net ist in folgenden Fällen nicht zuständig:

- für Beschwerden zwischen zwei Privatpersonen (z. B. beim Warenkauf oder der Vermittlung von Ferienwohnungen von privat an privat),
- für Beschwerden zwischen zwei Händlern (z. B. Ansprüche aus gewerblicher Tätigkeit),
- der Händler seinen Sitz außerhalb des Einzugsbereichs des ECC-Nets hat (Schweiz, USA, China, Russland ...),
- der Händler eine Zusammenarbeit mit dem ECC-Net ausdrücklich ablehnt,
- Sie bereits rechtliche oder gerichtliche Schritte gegen den Händler eingeleitet haben.

Sollte Ihre Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich des ECC-Net fallen, werden wir Sie entsprechend informieren und Ihnen die Kontaktdaten sämtlicher Stellen und Organisationen nennen, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens zuständig sind.

Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ...

- wir den Händler nicht identifizieren können (falsche Adresse, verdeckter Inhaber der Internetseite),



- es sich um Betrug handelt (Produktfälschungen, sog. „Schneeballsysteme“ ...),
- es um spezielle Anlageformen wie Forex, binäre Optionen und Kryptowährungen geht.