

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



**Das darf doch wohl
nicht wahr sein!**

So kommen Sie zu Ihrem Recht!



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Chargeback - Geld zurück
bei Kreditkartenzahlung

Übersicht

Viele Wege zu Ihrem Recht | **04**

Chargeback - Geld zurück bei Kreditkartenzahlung | **06**

Sie haben ein Problem mit einem SEPA-Konto | **11**

Probleme mit einem Unternehmen aus dem EU-Ausland | **12**

1. Außergerichtliche Lösungsmöglichkeiten | **12**

2. Gerichtliche Lösungsmöglichkeiten | **20**

Zwangsvollstreckung im Ausland | **23**

Sie wollen allgemeine Misstände melden | **31**

Beauftragung von Rechtsanwälten | **32**

Europäische und nationale Aufsichtsbehörden | **33**



12

Außergerichtliche
Lösungsmöglichkeiten



20

Gerichtliche
Lösungsmöglichkeiten



Am besten ist es, wenn Probleme erst gar nicht entstehen! Viele wertvolle Tipps in unserem Podcast „Hilfe, mein Toaster brennt!“. Abonnieren Sie ihn und verpassen Sie keine Folge mehr!





Viele Wege zu Ihrem Recht

Über die europäischen Grenzen hinweg einkaufen, in anderen EU-Ländern Urlaub machen: Das ist für die meisten Menschen zur Gewohnheit geworden. Sie nutzen die Vorteile des europäischen Binnenmarktes. Damit Sie sicher sein können, dass Ihre Rechte gewahrt werden, hat die Europäische Union zahlreiche Vorschriften erlassen, um Mindeststandards zu schaffen: Beispielsweise bei der Gewährleistung, bei Pauschalreisen oder beim Flugverkehr.

Bleibt die Frage, wie Sie vorgehen und an wen Sie sich wenden können, wenn trotz aller Regelungen etwas schief läuft und Sie dann denken: „Das darf doch wohl nicht wahr sein!“ Je nachdem, gegen wen sich Ihre Beschwerde richtet, sind unterschiedliche Stellen zuständig. Wir erklären Ihnen, wer für welchen Bereich zuständig ist und welche Möglichkeiten Sie haben, zu Ihrem Recht zu kommen, sei es außergerichtlich oder gerichtlich.



Bei Betrugsverdacht

Falls Sie vermuten, dass Sie einem Betrug aufgesessen sind, wenden Sie sich umgehend an die nächste Polizeidienststelle. Darüber hinaus gibt es in Deutschland noch die Onlinewachen der Landespolizeien. Dort können Sie, je nach Bundesland, für alle oder ausgewählte Straftaten online Anzeige erstatten. Um auf die Webseite der Onlinewachen zu gelangen, geben Sie im Internet <https://bka.de> ein und dann in die Suche den Begriff Onlinewachen. Bei Betrug können Sie auch versuchen, das Geld per Chargeback von einem Unternehmen zurückzuholen. Mehr dazu im nächsten Abschnitt.

Chargeback

Wie kann ich eine Kreditkarten-Zahlung rückgängig machen?

Dies kommt in Frage, wenn die Zahlung mit einer Kreditkarte wie z. B. Visa oder Mastercard getätigt wurde.



1. Händler kontaktieren

Wir empfehlen, zunächst Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, mit dem es ein Problem gibt. Tun Sie dies schriftlich (E-Mail genügt) und setzen Sie dem Unternehmen eine Frist (z. B. 2 Wochen). Es kann sein, dass Sie für das Chargeback einen Klärungsversuch mit dem Unternehmen oder bei Insolvenz mit der Insolvenzverwalterin oder dem Insolvenzverwalter nachweisen müssen.



2. Bank kontaktieren

Wenden Sie sich anschließend an die Bank, die Ihnen die Kreditkarte ausgestellt hat. Ihre Bank wird dann beim Kreditkartenunternehmen (Visa /Mastercard) die Rückbuchung beantragen. Sie selbst können sich nicht direkt an das Kreditkartenunternehmen wenden, da kein direkter Vertrag zwischen Ihnen und dem Kreditkartenunternehmen besteht.

Ausnahme American Express: Wenden Sie sich hier direkt an das Unternehmen.



3. Formular ausfüllen

Füllen Sie das Reklamationsformular aus, und kreuzen Sie den auf Sie zutreffenden Fall an. Senden Sie es zusammen mit weiteren Nachweisen wie Kreditkartenabrechnung, Bestellbestätigung oder Rechnung an die Bank zurück. Die Bank wird dann in Ihrem Namen das Kreditkartenunternehmen kontaktieren und um Rückbuchung bitten.

Lassen Sie sich nicht beirren und bestehen Sie auf das Chargeback! Aus unserer Praxiserfahrung wissen wir, dass nicht alle Banken über das Verfahren Bescheid wissen.

Wann ist ein Chargeback möglich?

In folgenden Situationen ist es möglich, Geld zurückbuchen zu lassen, sei es kraft Gesetzes, sei es aus Kulanz des Kreditkartenunternehmens. Die Bank wird den Einzelfall prüfen. Ist ein Chargeback nicht gerechtfertigt, kann sie es ablehnen.

Doppelte Abbuchung

Eine Ware oder Dienstleistung wurde zweimal abgerechnet.

Falscher Betrag

Ein höherer Betrag als der Endbetrag auf der Rechnung wurde abgebucht.

Nicht erhaltene Ware

Das Produkt kam nie bei Ihnen an.

Betrug

Ein betrügerisches Unternehmen (z. B. ein Fake-Shop oder eine Abofalle) hat Ihnen Geld abgebucht. Erstaten Sie hier zusätzlich Anzeige bei der Polizei!

Bargeldabhebung

Ihnen wurde bei der Abhebung ein falscher Betrag ausgezahlt.

Fälschungen

Sie haben ein gefälschtes Markenprodukt erhalten.

Abbuchung trotz Storno

Sie haben einen Einkauf ordnungsgemäß storniert und trotzdem wird Ihnen Geld abgebucht.

Nicht erhaltene Gutschrift

Trotz Erstattungszusage wird das Geld Ihrem Konto nicht gutgeschrieben.

Ist der Flug Teil einer Pauschalreise und wird der Veranstalter insolvent, nutzen Sie nicht das Chargeback, sondern machen Sie Ihre Ansprüche über die Insolvenzabsicherung des Reiseveranstalters geltend. Haben Sie das Ticket über einen Reisevermittler gebucht, wird es kompliziert. Lassen Sie sich rechtlich beraten, z. B. beim EVZ Deutschland.

Insolvenz des Unternehmens

Sie haben z. B. direkt bei der Airline einen Flug gebucht, doch die Airline geht pleite, und Sie können den Flug nicht nutzen (gilt als nicht erhaltene Ware bzw. Leistung).

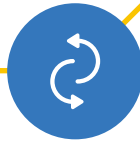
Widerruf

Trotz ordnungsgemäßen Widerrufs und Rücksendung der Ware wird der Betrag nicht erstattet.

Kontobelastung

Trotz ordnungsgemäßer Kündigung wird Geld für ein Abonnement abgebucht.





Wie lange ist ein Chargeback möglich?

Erfolgte die Kreditkartenzahlung mittels Lastschrift, kann die Zahlung ab dem Zeitpunkt der Abbuchung 8 Wochen lang rückgängig gemacht werden. In allen anderen Fällen gelten die freiwilligen, vertraglich festgelegten Fristen der Kreditkartenunternehmen (bis zu 120 Tage).

Prüfen Sie regelmäßig Ihre Kreditkartenabrechnung. Fällt Ihnen eine Unregelmäßigkeit auf, müssen Sie unverzüglich handeln, sonst kann die Rückbuchung abgelehnt werden.

Ist ein Chargeback endgültig?

Auch wenn Sie alles richtig ausgefüllt haben und Ihnen das Geld erstattet wurde, kann es sein, dass Ihnen der Betrag nicht sofort zur Verfügung steht. In der Regel müssen Sie abwarten, ob das Unternehmen sich dagegen wehrt und der Rückbuchung widerspricht. Kann das Unternehmen der Bank nachweisen, dass die Buchung doch richtig war, erhält es das Geld wieder zurück. Bis das Endergebnis feststeht, dauert es meist einige Zeit. In Streifällen können

Sie sich an die für die Bank zuständige Schlichtungsstelle wenden. Auch, wenn Ihre Bank das Chargeback-Verfahren generell ablehnt.

Welche Schlichtungsstelle zuständig ist, erfahren Sie hier:
<https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr.html>

Sie haben ein Problem mit einem Konto (SEPA-Diskriminierung)

Innerhalb der EU darf Ihnen niemand vorschreiben, in welchem Land Sie Ihr Bankkonto führen müssen. Leider gibt es dennoch Unternehmen, die verlangen, dass Sie ein Konto im Land des Unternehmens besitzen.

Wenn ein Unternehmen aus Deutschland sich weigert, eine Überweisung oder eine Lastschrift von einem SEPA-Konto bei einer Bank außerhalb Deutschlands anzunehmen bzw. durchzuführen, können Sie sich an die Wettbewerbszentrale wenden. Um sich zu beschweren, gehen Sie im Internet auf <https://wettbewerbszentrale.de> Wenn ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen

EU-Land sich weigert, eine Überweisung oder eine Lastschrift von einem SEPA-Konto bei einer Bank in Deutschland anzunehmen bzw. durchzuführen, können Sie sich mit Hilfe des FIN-NET an die jeweilige ausländische Aufsichtsbehörde wenden.

Das FIN-NET ist ein Netz nationaler Organisationen, das sich mit der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich befasst. Das FIN-NET umfasst alle Länder der Europäischen Union, Island, Liechtenstein und Norwegen.



Sie haben ein Problem mit einem

Unternehmen aus dem EU-Ausland

1. Außergerichtliche Lösungsmöglichkeiten

Kontaktaufnahme zum Unternehmen & Chargeback

Wenden Sie sich immer zuerst an das Unternehmen. Am besten schriftlich, E-Mail mit Lesebestätigung genügt. Schildern Sie Ihr Problem. Sie können auch ein Foto des Fehlers beifügen. Teilen Sie dem Unternehmen mit, wie Sie sich die Lösung des Problems vorstellen. Setzen Sie eine Frist, bis wann die Beschwerde erledigt sein soll.

Wenn sich das Unternehmen weigert, das Problem zu lösen oder sich nicht bei Ihnen meldet und Sie mit Kreditkarte bezahlt haben, können Sie versuchen, das Geld über Ihre Bank zurückbuchen zu lassen. Das nennt man Chargeback (siehe S. 6). Reagiert das Unternehmen nicht, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ)

Das Netzwerk informiert Sie kostenlos über Ihre Rechte und Pflichten bei grenzüberschreitenden Einkäufen oder bei der Inanspruchnahme grenzüberschreitender Dienstleistungen. Auch bei konkreten Beschwerden steht Ihnen das Netzwerk zur Seite, und zwar immer dann, wenn Sie ein Problem mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich haben. Wenn Sie unsicher sind, in welchem Land das Unternehmen seinen Sitz hat, können Sie sich ebenfalls an das EVZ wenden. Wir beraten Sie umfassend und nennen Ihnen den richtigen Ansprechpartner. Sollte es sich beispielsweise wider Erwarten um ein Unternehmen mit Sitz

in Deutschland handeln, können Sie sich an die Verbraucherzentrale Ihres Bundeslandes oder an eine Rechtsanwältin bzw. an einen Rechtsanwalt wenden (<https://www.verbraucherzentrale.de/beratung>).

Falls die außergerichtliche Streitbeilegung über das EVZ scheitern sollte, können Sie sich eventuell noch an eine Schlichtungseinrichtung wenden. Nähere Informationen hierzu finden Sie auf [Seite 16](#).

Sowohl das EVZ Deutschland als auch die nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung sind bei der Suche nach der richtigen Schlichtungsstelle in ganz Europa gerne behilflich.



Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR-Plattform)

Wozu dient die ODR-Plattform?

Die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR-Plattform) dient als Wegweiser und Schnittstelle zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern, Unternehmen und Schlichtungsstellen. Über die Plattform (www.ec.europa.eu/consumers/odr) können Sie zum Unternehmen Kontakt aufnehmen. Sollte sich das Problem nicht im direkten Kontakt mit dem Unternehmen lösen lassen, kann dieses eine geeignete Schlichtungsstelle vorschlagen.

Was kostet das Verfahren?

Die Nutzung der Plattform ist für alle Beteiligten kostenlos.

Für wen ist das Verfahren geeignet?

Die ODR-Plattform ist für Sie geeignet, wenn Sie etwas online gekauft haben und in diesem Zusammenhang ein Problem aufgetreten ist. Das Unternehmen muss aber seinen Sitz in der EU, Island, Liechtenstein oder Norwegen haben. Der Vorteil: Eine automatische Übersetzungsfunktion verringert Sprachbarrieren. Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, kann der Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle ebenfalls mit Hilfe dieser Funktion übersetzt werden.



Über die ODR-Plattform können keine Beschwerden gegen Unternehmen aus dem Vereinigten Königreich eingereicht werden.

Wo bekomme ich Hilfe?

Wenn Sie bei der Nutzung der Plattform Hilfe benötigen oder Fragen zum Thema Schlichtung haben, können Sie sich an die nationale Kontaktstelle in Ihrem Wohnsitzland wenden. Die Juristinnen und Juristen helfen Ihnen und können auch eine rechtliche Einschätzung abgeben. Wer in Deutschland wohnt, kann sich an die ODR-Kontaktstelle wenden. Kontakt per E-Mail: odr@evz.de.



Schlichtung in der EU & in Deutschland

Was ist Schlichtung?

Schlichtung bedeutet, einen Streit zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit einem Unternehmen beizulegen, ohne vor Gericht zu gehen. Dabei hilft eine unabhängige, neutrale Schlichtungsstelle, die auf Basis der vorgebrachten Argumente und vorgelegten Dokumente eine Lösung vorschlägt. Wird der Schlichtungsvorschlag von beiden Seiten angenommen, ist er rechtlich bindend. Das heißt, dass er nur noch sehr schwer vor Gericht angegriffen werden kann. Wird der Vorschlag angenommen, aber nicht ausgeführt, hat man vor Gericht gute Chancen, auf dieser Grundlage sein Recht durchzusetzen.

Vorteile des Verfahrens?

Für ein Schlichtungsverfahren ist keine anwaltliche Vertretung erforderlich. Die Verfahrensdauer ist in der Regel kürzer als bei einem Gerichtsverfahren. Außerdem wird die Verjährung für die Dauer des Verfahrens gehemmt. Das bedeutet, dass die Verjährung in dieser Zeit nicht weiterläuft. Ob ein Unternehmen einer Schlichtungsstelle angeschlossen ist, steht häufig in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Aber auch wenn das Unternehmen keiner konkreten Stelle angeschlossen ist, kann ein solches Verfahren sinnvoll sein, um einen Rechtsstreit vor Gericht zu vermeiden.



Nicht immer ist das Verfahren auf Deutsch oder Englisch möglich. In diesen Fällen können die Europäischen Verbraucherzentren weiterhelfen.

Welche Stellen gibt es?

Es gibt anerkannte und nicht anerkannte Schlichtungsstellen. Um anerkannt zu werden, muss die Schlichtungsstelle nachweisen, dass sie unabhängig, unparteiisch sowie verschwiegen ist. „Schlichtung“ ist kein geschützter Begriff. Wer die Kriterien nicht erfüllt, kann sich trotzdem „Schlichtungsstelle“ nennen. Alle anerkannten Schlichtungsstellen in der EU sowie den Zugang zur ODR-Plattform finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: www.ec.europa.eu/consumers/odr. Wie die Plattform funktioniert, erklären wir Ihnen

auf unserer Seite: <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr.html>. Zudem gibt es in den meisten Ländern sektorspezifische und allgemeine Schlichtungsstellen. Die sektorspezifischen Schlichtungsstellen kümmern sich ausschließlich um Streitigkeiten aus einem bestimmten Bereich (wie z. B. Versicherungsverträge, Fluggastrechte oder Telekommunikation). Für alle Sektoren ohne spezielle Schlichtungsstelle gibt es in vielen Ländern eine Aufgangschlichtungsstelle. In Deutschland ist dies unter anderem die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl.

Was kostet das Verfahren?

In vielen EU-Ländern (auch in Deutschland) sind Schlichtungsverfahren vor anerkannten Schlichtungsstellen für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos. Bei manchen Schlichtungsstellen in anderen EU-Ländern kann es sein, dass geringe Gebühren anfallen. Diese sind aber dennoch günstiger als Gerichtskosten. Das Unternehmen hingegen muss für das Schlichtungsverfahren in der Regel bezahlen.

Müssen Unternehmen an Schlichtung teilnehmen?

Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist für das Unternehmen oft freiwillig. Nur in wenigen Ländern sind sie zur Teilnahme verpflichtet, z. B. in Tschechien. Es gibt außerdem einzelne Sektoren, in denen die Unternehmen gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind. Diese Teilnahmepflicht bedeutet aber noch lange nicht, dass das Unternehmen auch die Empfehlung der Schlichtungsstelle, wie der Streit beendet werden kann, akzeptieren muss. Sowohl das Unternehmen als auch die Verbraucherin oder der Verbraucher

können die Schlichtungsempfehlung ablehnen. Die Empfehlung enthält eine Analyse der rechtlichen Situation. Sie gibt den Parteien, auch wenn eine Seite die Empfehlung ablehnt, einen Hinweis darauf, wie ein Gerichtsverfahren in dieser Sache sehr wahrscheinlich enden würde. Da während des Schlichtungsverfahrens auch die Verjährung gehemmt wird, ist es deshalb fast immer einen Versuch wert.

Wie finde ich die richtige Schlichtungsstelle?

Meist ist die Schlichtungsstelle im Land des Unternehmens zuständig. Eine Liste der verschiedenen Schlichtungsstellen in der EU finden Sie auf der Seite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland: www.evz.de. Wenn Sie nicht wissen, welche Schlichtungsstelle die richtige ist, können Sie bei der nationalen Kontaktstelle der ODR-Plattform oder bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes (<https://verbraucher-schlichter.de>) nachfragen. Beide Stellen haben eine „Wegweiserfunktion“.



Einige Unternehmen mit Sitz im EU-Ausland nehmen auch an Verfahren vor deutschen Schlichtungsstellen teil. So haben sich z. B. Ryanair (Irland), Wizzair (Ungarn) oder Austrian Airlines (Österreich) der „SÖP“ (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.) in Berlin angeschlossen. Voraussetzung: Start oder Landung müssen in Deutschland liegen.

2. Gerichtliche Lösungsmöglichkeiten


Falls es nicht gelingen sollte, außergerichtlich eine Lösung mit dem Unternehmen zu finden, kann der Gang zu Gericht die einzig verbleibende Möglichkeit sein, zu Ihrem Recht zu kommen. Doch davor schrecken viele Betroffene zurück, wenn das Unternehmen seinen Sitz im EU-Ausland hat. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wissen nicht, welche Kosten hier auf sie zukommen können. Auch die zu erwartenden Sprachprobleme haben

für viele eine abschreckende Wirkung. Gerade für diese grenzüberschreitenden Streitigkeiten innerhalb der EU gibt es zwei vereinfachte Europäische Gerichtsverfahren: Das Europäische Mahnverfahren und das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen. Für diese Verfahren ist keine Anwältin bzw. kein Anwalt erforderlich. Sie müssen lediglich ein Formblatt einreichen. Die Formblätter sind online in allen EU-Sprachen abrufbar.

Das Europäische Mahnverfahren

Wozu dient das Verfahren?

Das Europäische Mahnverfahren können Sie nutzen, wenn Sie von einem Unternehmen, das in einem anderen EU-Land sitzt, Geld fordern. Es bietet sich vor allem dann an, wenn kein Widerspruch der Gegenseite zu erwarten ist. Es kann für Forderungen in unbegrenzter Höhe genutzt werden.




Dieses Verfahren steht bei Problemen mit Unternehmen aus Dänemark, UK, Island und Norwegen nicht zur Verfügung.

Das Europäische Mahnverfahren

... wenn Ihnen ein Unternehmen aus einem Vertrag Geld schuldet.





Wundern Sie sich nicht, wenn beim Ausfüllen des Antrags anstatt „Europäisches Mahnverfahren“ dort der Begriff „Europäischer Zahlungsbefehl“ zu lesen ist. Als Europäisches Mahnverfahren wird das gesamte Verfahren bezeichnet. Ziel dieses Verfahrens ist die Ausstellung des europäischen Zahlungsbefehls.

Wie läuft das Verfahren ab?

Das Europäische Mahnverfahren wird mit dem Formblatt A (Antrag auf Erlass eines Europäischen Zahlungsbefehls) eingeleitet. Das Formblatt A ist auf der Internetseite <https://e-justice.europa.eu> verfügbar. Für das Verfahren bedarf es keiner Rechtsanwältin und keines Rechtsanwalts. Sie müssen Ihre Anschrift sowie die der Gegenseite, die Art und Höhe der Forderung und die Beweismittel angeben. In Deutschland ist für das Europäische Mahnverfahren ausschließlich das Amtsgericht Wedding in Berlin zuständig.

Haben Sie den Antrag gestellt, erlässt das Gericht innerhalb von 30 Tagen einen europäischen Zahlungsbefehl,

der der Gegenseite zugeschickt wird. Diese hat nun ebenfalls 30 Tage Zeit, Einspruch zu erheben.

Erhebt die Gegenseite Einspruch, geht das Verfahren in ein „herkömmliches“ Gerichtsverfahren über.

Erhebt die Gegenseite keinen Einspruch und begleicht die Forderung, ist alles erledigt. Kommt die Gegenseite der Forderung nicht nach, kann der Europäische Zahlungsbefehl in der ganzen EU vollstreckt werden.

Was kostet das Verfahren?

Die Kosten richten sich in Deutschland nach dem Streitwert und betragen mindestens 32 Euro.



Das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (ESCP)

Wozu dient das Verfahren?

Mit diesem Verfahren können Sie zivilrechtliche Ansprüche innerhalb der EU geltend machen. Voraussetzung ist, dass die Forderung 5.000 € nicht übersteigt.

Für dieses Verfahren benötigen Sie weder eine Rechtsanwältin noch einen Rechtsanwalt.

Wie läuft das Verfahren ab?

Zur Einleitung des Verfahrens müssen Sie das Formblatt A in der Landessprache des zuständigen Gerichts ausfüllen und dort einreichen.

Eine Schwierigkeit kann darin bestehen, das zuständige Gericht zu finden. Normalerweise gilt, dass Sie das

Unternehmen in dem Staat verklagen müssen, in dem es seinen Sitz hat. Allerdings gibt es Ausnahmen.

Bei diesen können Sie in vielen Fällen auch in Deutschland klagen. Um herauszufinden, ob ein Gericht im In- oder Ausland zuständig ist, sollten Sie sich juristischen Rat einholen.

Wenn Sie das örtlich zuständige Gericht dann kennen, finden Sie die Kontaktdaten im Internet unter: https://e-justice.europa.eu/354/DE/small_claims.

Das Verfahren wird normalerweise schriftlich geführt. Es sei denn, einer der Beteiligten (Sie, das Gericht oder die Gegenseite) wünscht eine mündliche Verhandlung.

Wurde eine Partei zu einer mündlichen Verhandlung geladen, kann sie eine Videokonferenz beantragen. Voraussetzungen dafür sind,

- + dass die technischen Möglichkeiten zur Verfügung stehen und
- + dass die Kosten für die persönliche Anwesenheit in keinem angemessenen Verhältnis zum Streitwert stehen würden.

Nachdem die Gegenseite die Möglichkeit hatte, mit Hilfe weiterer Formblätter Stellung zu nehmen, ergeht das Urteil. Dieses wird in allen EU-Mitgliedstaaten anerkannt. Hierzu muss lediglich das Formblatt D bei Gericht beantragt werden. Das Formblatt D fungiert als „Reisepass“ für das Urteil. In Verbindung mit dem Formblatt D, kann das Urteil in allen Ländern der EU genutzt werden, um die Vollstreckung einzuleiten.

Folgt die Gegenseite dem Urteil und begleicht die Forderung, ist alles erledigt. Reagiert das Unternehmen nicht, kann das Urteil ohne Wartezeit zwangsvollstreckt werden. Vollstreckt wird zu den gleichen Bedingungen als wäre das

Urteil im jeweiligen EU-Mitgliedstaat ergangen. Wenn Sie zum Beispiel Probleme mit einem Unternehmen in Frankreich hatten und Recht bekamen, wird nach französischem Recht vollstreckt.

Alle Formulare können Sie im Internet unter <https://e-justice.europa.eu> herunterladen.

Für das Verfahren sind 4 Formblätter vorgesehen:

- + das „Klageformblatt“ (A)
- + das „Antwortformblatt“ (C)
- + das „Formblatt zur Erteilung eines Verbesserungsauftrages an den Kläger betreffend die Klage“ (B) und
- + das „Formblatt zur Bestätigung des Urteiles“ (D)

Alle Formblätter sind mit Anleitungen und Ausfüllhilfen versehen.



Verfahrenskosten ebenfalls einfordern

Kreuzen Sie im Formblatt A den Punkt 7.3.1. im Formblatt A an. Damit fordern Sie die Erstattung der Verfahrenskosten von der Gegenpartei, für den Fall, dass Sie den Prozess gewinnen. Im Punkt 7.3.3. müssten Sie die Höhe der Kosten sowie den Begriff „Gerichtskosten“ eintragen. Sollten Ihnen weitere Kosten entstanden sein, zum Beispiel für die Übersetzung von Dokumenten, können Sie dies ebenfalls unter Punkt 7.3.3. angeben.

Was kostet das Verfahren?

In den meisten EU-Mitgliedstaaten fallen für die Durchführung des Europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen Gerichtskosten an. Das Gericht wird erst dann tätig, wenn diese bezahlt sind. In Deutschland werden je nach Streitwert mindestens 114 Euro

(Streitwert: 500 Euro) und höchstens 483 Euro (Streitwert: 5.000 Euro) berechnet. Die Verfahrens- und Rechtsanwaltskosten trägt normalerweise die Partei, die verloren hat. Bedingung: die Kosten müssen notwendig und verhältnismäßig zum Streitwert sein.

Das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen

... wenn es um eine Geld- oder sonstige Forderung (Lieferung, Reparatur etc.) bis einschließlich 5.000 Euro geht.

Mit dem Formblatt B können Sie Ihren Antrag vervollständigen oder berichtigen, falls notwendig.

Antragsteller:in

Formblatt A in der Sprache des Gerichts ausfüllen, Beweismittel beifügen, evtl. Gerichtskosten bezahlen und Unterlagen an das zuständige Gericht senden.



Gericht

Das Gericht prüft den Antrag. Das Gericht fordert das Unternehmen auf, binnen 30 Tagen Stellung zu nehmen.



Unternehmen

Es reagiert nicht oder erhebt Einspruch mittels Formblatt C.



Gericht

Gerichtsurteil (eventuell nach Beweisaufnahme)



Zwangsvollstreckung

Beantragen Sie beim Gericht das Formblatt D, und wenden Sie sich zum Beispiel an eine Gerichtsvollzieherin oder an einen Gerichtsvollzieher.

Zwangsvollstreckung im Ausland

Was ist Zwangsvollstreckung?

Wenn Sie ein rechtskräftiges Urteil in Händen halten, müssen Sie die Gegenseite dazu bringen, sich daran zu halten. Sie können sich erst einmal an das Unternehmen wenden und es auffordern, das Urteil zu befolgen. Respektiert das Unternehmen das Urteil und bezahlt, ist alles erledigt.

Reagiert das Unternehmen nicht oder hält sich nicht an das Urteil, können Sie versuchen, das Unternehmen dazu zu zwingen. Das nennt man Zwangsvollstreckung. Vollstreckt wird normalerweise in dem Land, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat, und zwar nach den rechtlichen Vorschriften des jeweiligen Landes. Bevor Sie vollstrecken, benötigen Sie einen Vollstreckungstitel. Das ist meist die Urteilsurkunde, die anordnet, dass z. B. bezahlt werden muss.

Wenn Sie mit dem Vollstreckungstitel zu einer Gerichtsvollzieherin oder einem Gerichtsvollzieher gehen, kann die Zwangsvollstreckung eingeleitet werden und das Konto, Lohnzahlungen, Sachen der Schuldnerin oder des Schuldners oder Immobilien gepfändet werden.

Grundsätzlich wählt die Gerichtsvollzieherin oder der Gerichtsvollzieher die Art der Zwangsvollstreckung, die am besten zur Begleichung der Schuld geeignet ist. Das bedeutet, dass bei kleineren Beträgen zuerst Sachen oder das Auto gepfändet werden.

Was kostet die Vollstreckung?

Die Kosten richten sich nach den nationalen Vorschriften.

Sonderfall: nationale Verfahren nutzbar

In einigen Fallkonstellationen ist es denkbar, dass deutsche Gerichte zuständig sind, obwohl Sie gerichtlich gegen ein Unternehmen mit Hauptsitz im EU-Ausland vorgehen möchten. So z. B., wenn im Bereich der Fluggastrechte Start oder Landung mit einer europäischen Airline in Deutschland waren. Oder wenn ein ausländischer Online-Shop gezielt um Kunden aus Deutschland wirbt.

In diesen Fällen können Sie auf die nationalen, also auf die deutschen Gerichtsverfahren zurückgreifen.

Der Vorteil ist, dass Sie das gesamte Verfahren in deutscher Sprache durchführen können und keine Übersetzungen erforderlich sind.

In allen Fällen in denen deutsche Gerichte zuständig sind, kann ein nationales Mahnverfahren durchgeführt werden. Dieses ist auch gegen Unternehmen im Ausland möglich.

Auf der Internetseite www.mahngerichte.de finden Sie eine Liste, die Ihnen die Länder aufzeigt, in denen Sie ein

nationales Mahnverfahren mit grenzüberschreitendem Bezug durchführen können, wenn das Unternehmen dort seinen Sitz hat.

Für eine Vollstreckung aus dem „deutschen“ Mahnverfahren kann für alle Länder der EU (außer Dänemark) bereits bei der Beantragung des Vollstreckungsbescheids ein europäischer Vollstreckungstitel beim deutschen Mahngericht beantragt werden. Dieser funktioniert wie ein „europäischer Reisepass“ für gerichtliche Entscheidungen und vereinfacht das Verfahren.

Für Dänemark muss der „deutsche“ Vollstreckungstitel in einem langwierigen Verfahren in einen im Unternehmernland anerkannten Vollstreckungstitel umgewandelt werden. Dafür leitet das deutsche Gericht den „deutschen“ Vollstreckungstitel an das ausländische Gericht weiter. Dieses Gericht prüft dann, ob der „deutsche“ Vollstreckungstitel auch auf das andere Staatsgebiet ausgedehnt werden kann.

Mit Hilfe des nationalen Mahnverfahrens kann auch gegen ein dänisches Unternehmen vorgegangen werden. Anders als beim Europäischen Mahnverfahren hat Dänemark mit Deutschland vereinbart, diese Mahnbescheide in Dänemark zuzustellen.



Gerichtliches Mahnverfahren in Deutschland

Wozu dient das Verfahren?

Sie können dieses Verfahren nur nutzen, wenn Sie von einem Unternehmen Geld verlangen.

Wer ist für das Verfahren zuständig?

Für dieses günstige Verfahren sind die Mahngerichte der Bundesländer zuständig. Es bietet sich vor allem dann an, wenn sich die Gegenseite vermutlich nicht gegen den Mahnbescheid wehren wird. Eine Liste der Mahngerichte finden Sie im Internet unter <https://mahngerichte.de>

Wie läuft das Verfahren ab?

Nach Ihrem Antrag bei Gericht erstellt dieses einen Mahnbescheid und sendet

ihn dem Unternehmen zu. Bezahlt das Unternehmen, ist alles erledigt. Wenn das Unternehmen nicht bezahlt bzw. nicht reagiert, müssen Sie bei Gericht einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Zahlt das Unternehmen nun, ist der Fall ebenfalls erledigt. Zahlt das Unternehmen nach wie vor nicht, können Sie vollstrecken.

Widerspricht die Gegenseite dem Mahnbescheid, geht das Verfahren in einen „normalen“ Gerichtsprozess über. Gleiches gilt für den Einspruch gegen einen Vollstreckungsbescheid.

Was kostet das Verfahren?

Die Kosten des Verfahrens betragen mindestens 36 €.



Klageverfahren in Deutschland

Wozu dient das Verfahren?

Wenn Sie Ihren Rechtsstreit vor Gericht austragen, ist dies bei zivilrechtlichen Streitigkeiten bis zu 5.000 € auch ohne Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt möglich. Sie können das Verfahren auch dann nutzen, wenn es nicht um eine Geldforderung geht, sondern um etwas Anderes (Lieferung, Reparatur, Schadenersatz etc.).

Wie läuft das Verfahren ab?

Gerichtsverfahren können sehr komplex sein, auch wenn es auf den ersten Blick nicht so scheint. Die Hinzuziehung einer Anwältin oder eines Anwalts sollte zumindest in Betracht gezogen werden. Sie können auch nach einer

preisgünstigen Erstberatung fragen. Im Rahmen der Erstberatung wird Ihr Fall geprüft und Ihnen mitgeteilt, welche rechtlichen Probleme sich daraus ergeben und ob sich eine Klage lohnt. Sollten Sie sich zu einer Klage entschließen und damit Erfolg haben, müssen Sie das Urteil vielleicht noch vollstrecken. Nämlich dann, wenn die Gegenseite das Urteil nicht freiwillig befolgt.

Was kostet das Verfahren?

Kommt es zum Gerichtsverfahren, richten sich die Gerichts- und Anwaltskosten nach dem Streitwert. Den Kostenrechner finden Sie im Internet unter <https://anwaltverein.de>.



Sie wollen allgemeine Misstände melden

Sie haben keinen aktuellen Rechtsstreit oder wissen bereits, dass in Ihrem Fall kein gesetzlicher Anspruch besteht, sind aber mit der aktuellen Rechtslage unzufrieden oder möchten ein grundsätzliches Problem zum Ausdruck bringen? Dann können Sie sich an die Abgeordneten Ihres Wahlkreises wenden. Eine Übersicht finden Sie im Internet.

Um zur Liste der Mitglieder des Bundestags zu gelangen, geben Sie im Internet <https://bundestag.de> ein und klicken Sie auf Abgeordnete. Die Mitglieder des Europäischen Parlaments finden Sie unter <https://europarl.europa.eu>. Wenn Sie nach einem bestimmten Ausschuss suchen, dann klicken Sie auf

Ausschüsse. Darüber hinaus gibt es die Europäische Bürgerinitiative.

Mit ihrer Hilfe können die Unionsbürger erzwingen, dass sich die Europäische Kommission mit einem bestimmten Thema befasst.

Hierfür müssen in zwölf Monaten insgesamt eine Million Unterschriften in sieben EU-Mitgliedstaaten gesammelt werden.

Informationen zur Europäischen Bürgerinitiative finden Sie auf der Internetseite <https://europarl.europa.eu>. Geben Sie in die Suche den Begriff „Europäische Bürgerinitiative“ ein.



Sie möchten eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt beauftragen

Eine Rechtsanwältin oder ein Rechtsanwalt kann sowohl außergerichtlich als auch gerichtlich tätig werden. Nicht für alle Verfahren vor Gericht benötigen Sie eine Anwältin oder einen Anwalt. Allerdings kann es ratsam sein, sich eine Ersteinschätzung geben zu lassen. Denn manchmal wirkt die Rechtslage nur auf den ersten Blick einfach und eindeutig.

Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte können Ihnen auch helfen, wenn Sie ein Problem mit einer Privatperson haben.

Fragen Sie vor jeder Beauftragung auf jeden Fall nach, welche Kosten hierfür entstehen.

Bundesrechtsanwaltskammer

<https://brak.de>

Deutsche Anwaltsauskunft

<https://anwaltsauskunft.de>

Europäisches Justizportal

<https://e-justice.europa.eu>

Anwälte im Ausland

Germany Trade & Invest

<https://gtai.de>

Europäische und nationale

Aufsichtsbehörden

Diese Behörden üben die Aufsicht über privatrechtliche oder staatliche Einrichtungen / Unternehmen aus. Sie sind normalerweise nicht dafür zuständig, individuelle Ansprüche durchzusetzen. Es sei denn, sie betreiben z. B. eine eigene Schlichtungsstelle. Sie können sich an eine Aufsichtsbehörde wenden, wenn Sie der Meinung sind, dass sich ein Unternehmen nicht an die gesetzlichen Vorgaben (Aufsichtsrecht, Sicherheit etc.) hält.

Beispiele für nationale Aufsichtsbehörden:

- + Banken und Finanzdienstleister: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (kann als Auffangschlichtungsstelle individuelle Ansprüche durchsetzen)
- + Bus-, Bahn-, Schiffsreisen: Eisenbahn-Bundesamt (kann individuelle Ansprüche durchsetzen)
- + Flug: Luftfahrt-Bundesamt (kann als Auffangschlichtungsstelle individuelle Ansprüche durchsetzen)

- + Telekommunikation: Bundesnetzagentur (kann individuelle Ansprüche durchsetzen)
- + Versicherungen: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Beispiele für europäische Aufsichtsbehörden:

- + Bank: European Banking Authority
- + Behörde hält sich nicht an EU-Recht: SOLVIT-Netzwerk (kann individuelle Ansprüche durchsetzen)
- + Flugsicherheit: Plattform ECCAIRS2
- + Versicherungen: European Insurance and Occupational Pensions Authority

Genauere Informationen über die Aufgaben der hier genannten und weiterer Aufsichtsbehörden finden Sie in der interaktiven Orientierungshilfe auf unserer Internetseite.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland – kostenlose Information und rechtliche Unterstützung für Verbraucherinnen und Verbraucher. Das EVZ hilft kostenlos bei Problemen mit einem Unternehmen, das in einem anderen EU-Land, Island und Norwegen sitzt. Darüber hinaus arbeitet das ECC-Net mit dem internationalen Verbraucherzentrum im Vereinigten Königreich zusammen.

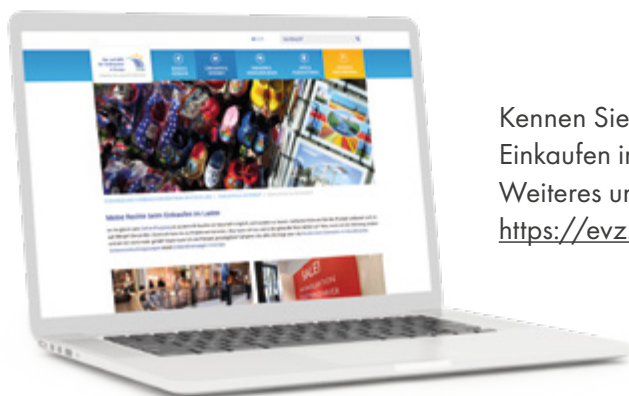
Sie haben online etwas gekauft, aber es kam nie oder beschädigt an? Ihr Flug ist ausgefallen oder wurde abgesagt? Wenn Sie alleine nicht weiterkommen, hilft das EVZ kostenlos bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Wir beraten Sie zu Ihren Verbraucherrechten in der EU und helfen Ihnen, diese durchzusetzen.

Neben dem EVZ sind weitere Stellen beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. angesiedelt:

die nationale Kontaktstelle für die OS-Plattform (Online-Streitbeilegung), die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland (Ansprechpartner für Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbraucher zum Thema Online-Handel) und das Portal 21 (Informationen zu Dienstleistungen in der EU).

- + **Webseite:** Auf <https://evz.de> informieren wir Sie ausführlich über Ihre Verbraucherrechte in der EU.
- + **Podcast:** Mit unserem Audio-Format: „Hilfe, mein Toaster brennt!“ erfahren Sie kurz und knapp alles zum Thema Verbraucherschutz.
- + **Newsletter:** Profitieren Sie von unserem monatlichen E-Mail-Newsletter und erhalten Sie Neuigkeiten rund um den Verbraucherschutz per E-Mail.
- + **YouTube:** Hier finden Sie kurze Erklär-Videos zu Ihren Verbraucherrechten.

Tipps zum Einkauf vor Ort:
Worauf muss ich achten?
Weitere Informationen
finden Sie in der Broschüre
„Im EU-Ausland bezahlen“.



Kennen Sie Ihre Rechte beim
Einkufen im Laden?

Weiteres unter
<https://evz.de>



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49 (0) 78 51.991 48 0
Fax: +49 (0) 78 51.991 48 11 · E-Mail: info@cec-zev.eu · Web: <https://cec-zev.eu> · Stand: Dezember 2021 · **Bildnachweise:**
Umschlag: © Shutterstock.com | S. 2, 3, 5, 6, 15, 17, 19, 22, 25 © Shutterstock.com · S. 3, S. 13, S. 31, S. 35 © evz.de · S. 35 Illustration
Laptop © Graphictwister - Freepik.com · S. 9 Pexels.com

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mériegeu · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.



Diese Broschüre ist aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) und /oder des Nachfolgers, des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für KMU (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch CHAFEA noch EISMEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl
 +49 (0) 78 51.99 1480

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

 **FRAGEN +
BESCHWERDEN**

Wir sind rund um die
Uhr über unser
Beschwerdeformular
erreichbar.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Website
www.evz.de

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Unter dem Dach des

 **Klimaneutral**
Druckprodukt
ClimatePartner.com/12518-1907-1001