

## Qualitäts-Charta

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) besteht aus 30 Zentren und ist in jedem EU-Mitgliedstaat, Norwegen und Island vertreten. Wir arbeiten eng zusammen, um Verbraucherbeschwerden gütlich beizulegen. Co-finanziert werden wir von der Europäischen Kommission und dem jeweiligen Mitgliedstaat.

Eine unserer wichtigsten Aufgaben besteht darin, das Vertrauen der Verbraucher/innen in grenzüberschreitende Transaktionen, z. B. beim Einkaufen oder Reisen, zu stärken, indem wir sie kostenlos und zuverlässig über ihre Rechte informieren und sie bei der Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten tatkräftig unterstützen.

Mit Hilfe unseres umfassenden und gebündelten Serviceangebots sind wir als ECC-Net bestrebt, Verbraucher/innen dahingehend zu stärken, dass sie die Vorteile des europäischen Binnenmarktes voll und ganz ausschöpfen können.

Unsere Qualitäts-Charta beschreibt, welche Leistungen und Servicestandards Verbraucher/innen 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/innen, die zu uns Kontakt aufnehmen, einen professionellen und zuvorkommenden Service zu bieten. Wir werden alles daran setzen, 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-Nets fällt. Wenn ja, wird sie von einem fachlich kompetenten Mitarbeiter unseres Teams korrekt und zeitnah bearbeitet.

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

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

### 2. Wir beantworten Ihre Anfragen schnellstmöglich

Egal, ob Sie schriftlich, online oder telefonisch Kontakt zu uns aufnehmen: Wir bestätigen den Erhalt Ihrer Anfrage und bemühen uns, die uns zur Verfügung gestellten Informationen / Unterlagen unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Arbeitstagen, zu bearbeiten. Sollten wir diese Frist ausnahmsweise nicht einhalten können, zum Beispiel in Zeiten erhöhter Nachfrage, werden wir Sie entsprechend informieren.

### 3. Wir geben Ihnen wertvolle Orientierungshilfen und wichtige Ratschläge

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

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

Wenn Sie Probleme haben, selbst eine Lösung zu finden, kann Ihnen das ECC-Net bei der Lösung Ihrer grenzüberschreitenden Beschwerde dahingehend helfen, dass es Ihr Anliegen in Ihrem Namen aktiv verfolgt. Sofern Ihrerseits gewünscht, wird das EVZ Ihres Heimatlandes (Verbraucher-EVZ) Unterstützung beim EVZ des Landes anfordern, in dem der Händler seinen Sitz hat (Händler-EVZ).

Bevor das zuständige EVZ seine Arbeit aufnehmen kann, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

(1) Der Verbraucher / die Verbraucherin hat selbst versucht, den Händler schriftlich zu kontaktieren, um das Problem einvernehmlich zu lösen.

(2) Der Verbraucher / die Verbraucherin hat einen begründeten Anspruch aus dem anwendbaren europäischen Verbraucherrecht.

Wir werden Sie möglicherweise darum bitten, uns relevante Unterlagen vorzulegen, damit wir Ihre Beschwerde bearbeiten können.

Sobald das Händler-EVZ die Verbraucherbeschwerde angenommen hat, wird es sich um eine gütliche Einigung bemühen, indem es mit dem Händler im Namen des Verbrauchers / der Verbraucherin verhandelt. Der Verbraucher / die Verbraucherin wird über alle Entwicklungen durch das Verbraucher-EVZ auf dem Laufenden gehalten.

Das ECC-Net hat keine rechtlichen Befugnisse, um Sanktionen, Strafen oder Geldbußen zu verhängen, wenn gegen das geltende Verbraucherrecht verstoßen wird. Wir werden aber alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um das Problem in Ihrem Namen einvernehmlich mit dem Händler zu lösen. Sollte der Händler nicht mit uns kooperieren wollen, werden wir Sie über andere Möglichkeiten zur Beilegung des Streits informieren, z. B. über die gerichtliche Durchsetzung Ihrer Interessen oder über weitere Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung, sofern vorhanden.

#### **5. Wir betrauen eine Schlichtungsstelle mit der Bearbeitung Ihres Falles**

Eines unserer Hauptziele als Netzwerk ist es, die außergerichtliche Streitbeilegung voranzubringen und langwierige Gerichtsverfahren zu vermeiden. Sollte mit dem Händler keine Einigung erzielt werden und sich der Streit durch unser Eingreifen nicht beilegen lassen, können wir Ihnen die Beauftragung einer Schlichtungsstelle (Alternative Dispute Resolution) vorschlagen, die außergerichtliche Schlichtungsverfahren anbietet. Der Rechtsweg steht Ihnen aber dennoch offen.

In einigen Fällen ist es uns möglich, Ihre Beschwerde direkt an die zuständige Schlichtungsstelle weiterzuleiten, den Fortgang 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 / die Verbraucherin initiiert werden kann, werden wir Ihnen ggfs. die Kontaktdaten der zuständigen Schlichtungsstelle sowie Informationen zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens zukommen lassen.

## **6. Wir schaffen langfristige Perspektiven – Ihr Einzelfall bietet einen großen Mehrwert für alle Verbraucher/innen**

Im Rahmen unserer Arbeit unterstützen wir Verbraucher/innen bei der Lösung ihrer grenzüberschreitenden Beschwerden. Das ECC-Net ist daher in der Lage, Verbraucherprobleme beim Kauf von Waren und Dienstleistungen innerhalb der EU, Island oder Norwegen zu dokumentieren. Auf der Grundlage Ihrer Erfahrungen als Verbraucher/in bündelt das ECC-Net sein Wissen und seine Fachkompetenz und arbeitet eng mit Durchsetzungsbehörden, nationalen und europäischen Interessenvertretern zusammen, um die gemeinsamen Interessen der Verbraucher/innen zu vertreten. Dazu gehört u. a. auch die Bereitstellung von Informationen, die für die Entwicklung neuer Gesetzesvorschläge herangezogen werden können, die aber auch dazu beitragen können, Einfluss auf Bereiche zu nehmen, die unseres Erachtens weiterer Durchsetzungs- und Schutzmaßnahmen für Verbraucher/innen bedürfen.

## **7. Wir schützen Ihre persönlichen Daten und Ihre Privatsphäre**

Das ECC-Net nimmt 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 Ihre Interessen zu vertreten. Alle an uns übermittelten Daten werden gemäß des nationalen Datenschutzgesetzes behandelt. In einigen Ländern besagt die Gesetzgebung, dass Ihre Daten auf Anfrage der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden müssen. Dies gilt für alle Daten, die mit den Europäischen Verbraucherzentren Dänemark, Finnland 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 wir Ihre persönlichen Daten nutzen 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, Ihre negativen Rückmeldungen ermöglichen es uns, unseren Service und unsere Kommunikation kontinuierlich zu verbessern.

Denn obwohl wir uns dazu verpflichtet haben, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, wissen wir, dass dennoch Probleme auftreten können. Daher freuen wir uns über Hinweise, sofern Sie mit der Qualität der erbrachten Leistung oder dem erzielten Ergebnis nicht zufrieden waren. Ihre Beschwerde sollte sich in erster Linie an die Person richten, mit der Sie

im Europäischen Verbraucherzentrum in Kontakt standen. Sollten sie mit der daraufhin erhaltenen Antwort nicht zufrieden sein und eine formelle, schriftliche Beschwerde einreichen wollen, können Sie sich an den leitenden Rechtsberater [[gmentschl@europakonsument.at](mailto:gmentschl@europakonsument.at)] wenden. Der Fall wird dann noch einmal aufgerollt und auch die Art und Weise, wie er bearbeitet wurde, überprüft.

Das EVZ Österreich 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 Qualitäts-Charta

### Zuständigkeitsbereich des ECC-Net

Das ECC-Net ist zuständig, wenn ...

- die Beschwerde von einem Verbraucher / einer Verbraucherin eingereicht wird, d. h. von einer natürlichen Person, die - in diesem Streitfall - nicht gewerblich tätig ist,
- sich die Beschwerde gegen einen gewerbsmäßigen Händler richtet,
- es sich um einen grenzüberschreitenden Kontext handelt; innerhalb der EU, Island oder Norwegen.

Das ECC-Net ist nicht zuständig, wenn ...

- die Beschwerde zwei Privatpersonen betrifft (z. B. Warenkauf oder Vermittlung von Ferienwohnungen von privat an privat),
- die Beschwerde zwei Händler betrifft (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,
- der Verbraucher / die Verbraucherin bereits rechtliche Schritte gegen den Händler eingeleitet hat.

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.

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

- wir den Händler nicht identifizieren können (falsche Adresse, versteckter Inhaber der Internetseite),
- es sich um Betrug handelt (Produktfälschungen, so genannte Schneeballsysteme ...)
- es um spezielle Anlageformen wie Forex und binäre Optionen geht.