PRESSEINFORMATION

Wien, 9. Mai 2023

Europatag: 10 Millionen Euro zurückgeholt

Wie bekomme ich mein Geld zurück, wenn eine irische Billigfluglinie den Flug absagt? Wenn mir in Italien der Zugang zum Konzert verwehrt wird? Oder das Ferienhaus auf Teneriffa teurer ist als vereinbart?

In genau solchen Fällen hilft das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

Im vergangenen Jahr konnte es durch seinen Einsatz fast 10 Millionen Euro für Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa zurückholen.

Ausgefallene Flüge und mehr: Fast 118.000 Verbraucheranfragen

Frau Huber wollte von Wien nach Porto fliegen. Wegen einer Verspätung ihres Anschlussfluges aus Barcelona erreichte sie ihr Ziel mit über fünf Stunden Verspätung. Nach der Fluggastrechte-Verordnung steht Frau Huber deshalb eine Ausgleichszahlung von 400 Euro pro Person zu, da beide Teilflüge zusammen gebucht worden waren. Der Haken an der Sache: Die Airline weigert sich zu zahlen und reagiert nicht auf E-Mails der Konsumentin.

Fälle wie dieser gehören zum Alltag des ECC-Net. Im Jahr 2022 hat es **rund 118.000 Verbraucheranfragen** beantwortet. Neben Flugverspätungen ging es um gefälschte Konzertkarten, wertlose Onlinecoachings, ausgefallene Züge, schlecht sitzende Zahnspangen aus dem Net und vieles mehr. Ziel der spezialisierten Juristinnen und Juristen aus 29 EU-Ländern ist dabei immer eine außergerichtliche Lösung zugunsten der Betroffenen.

Knapp zehn Millionen Euro konnte das von der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten finanzierte Netzwerk im vergangenen Jahr zurückholen. Der tatsächliche wirtschaftliche Nutzen ist noch größer. In vielen Fällen konnte das ECC-Net Verbraucherinnen und Verbraucher davor bewahren, überhaupt erst zahlen zu müssen. Zum Beispiel dann, wenn es Betroffene aus einer Abofalle retten konnte.

Impulsgeber: digitale Gerechtigkeit & mehr

Das ECC-Net dient regelmäßig als Informationsquelle für EU-Abgeordnete, andere Verbraucherverbände und die Presse. Seine Struktur ermöglicht es dem Netzwerk, europaweite Rechtsvergleiche durchzuführen und Best Practices sowie Herausforderungen im Verbraucherschutz aufzuzeigen.

So hat das ECC-Net beispielsweise ein **Positionspapier zur digitalen Gerechtigkeit** als Input für den EU Fitness Check zum gleichen Thema veröffentlicht. Darin werden Phänomene wie **Dark Patterns**, **automatische Vertragsverlängerungen** und **In-App-Käufe** kritisch unter die Lupe genommen. Das englischsprachige Papier ist unter www.eccnet.eu abrufbar.

Auch ich habe ein Verbraucherproblem: An wen kann ich mich wenden?

In jedem EU-Land sowie in Island und Norwegen gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum. Zusammen bilden sie das ECC-Net. Das Netzwerk informiert Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa über ihre Rechte und hilft kostenlos bei grenzüberschreitenden Problemen.

Sie wohnen in Österreich und haben ein Problem mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Land? Kontaktieren Sie uns als Ihren nationalen Ansprechpartner!

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Co-funded by the European Union

Über das EVZ Österreich

Sie erreichen uns für eine kostenlose Hilfestellung einfach über www.europakonsument.at/kontakt

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich ist eine gemeinsame Einrichtung des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) und der Europäischen Kommission mit Sitz in Wien. Seit 1999 informiert und berät das EVZ – mit Unterstützung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) – Konsument:innen zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen.

SERVICE:

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN: VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: presse@vki.at

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Co-funded by the European Union