



Jahresbericht 2008 der Europäischen Verbraucherzentren / Ein Drittel aller Verbraucherbeschwerden im Verkehrssektor

Kehl / Brüssel – Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz) hat im Jahr 2008 über 62.000 Anfragen von Verbrauchern aus der EU behandelt, die sich persönlich oder auf elektronischem Wege mit Fragen zum bzw. Problemen beim Einkauf im Ausland an das Netzwerk gewendet haben. Die Europäische Kommission – gemeinsam mit nationalen Stellen – unterstützt das Netz und hat heute den Jahresbericht für 2008 veröffentlicht, aus dem hervorgeht, dass die **Zahl der Verbraucher, die sich direkt an ein EVZ wenden, um 22 % gestiegen** ist.

Die meisten Beschwerden, die die EVZ 2008 bearbeitet haben, betrafen den Verkehrssektor (33 %, davon 80 % Flugverkehr), Freizeitdienstleistungen (25 %) sowie Hotels und Restaurants (13 %). Die Probleme bezogen sich auf Waren und Dienstleistungen (25 %), Lieferungen (18 %), Vertragsfristen (16 %) und unlautere Geschäftspraktiken (14 %). Bei mehr als der Hälfte der geschilderten Probleme ging es um Internet-Einkäufe. In dem Bericht wird an vielen Beispielen dargestellt, wie die Zentren einzelnen Verbrauchern geholfen haben; außerdem enthält er Informationen zu gemeinsamen Projekten sowie kurze Zusammenfassungen der Aktivitäten in den einzelnen Ländern.

Die Pressemitteilung der EU-Kommission und den vollständigen Jahresbericht finden Sie unter: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Zahlen des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland (2008)

Mit 1.579 behandelten Verbraucherstreitigkeiten im Jahr 2008 hatte das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland an seinem Kehler Standort **knapp ein Viertel mehr Fälle zu bearbeiten als im Vorjahr** (1.271 Fälle in 2007). Die meisten Fälle betrafen den Bereich „Einkauf“ (858 Fälle von 1.579 Fällen insgesamt, d.h. rund 54 %), gefolgt von „Verkehr und Tourismus“ (260 Fälle, d.h. rund 16 %).

Grund für die Beschwerde waren zumeist Nicht-Lieferung oder nur teilweise Lieferung der bestellten Ware (355 von 1.579 Fällen, d.h. rund 22 %), Vertragsauflösung (184 Fälle, d.h. 12 %) und unerwartete Zusatzkosten (101 Fälle, d.h. 6 %). Dem weit überwiegenden Teil der Streitigkeiten lagen Vertragsabschlüsse im Fernabsatz (1.060 Fälle, d.h. 67 %) zugrunde, davon vor allem eCommerce-Fälle (960 Fälle, d.h. 60 %). Im Bereich des Tourismus ist besonders häufig der Personentransport per Flugzeug (41 % der Fälle im Bereich „Verkehr und Tourismus“) Grund für die Streitigkeit, 20 % der Fälle betreffen Pauschalreisen, 13 % Autovermietung und 11 % Ferienunterkünfte.

Wünschen Sie nähere Informationen, dann werfen Sie einen Blick in den Jahresbericht 2008 von Euro-Info-Verbraucher e.V., der in Kehl bei Straßburg u.a. die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich beherbergt: <http://www.eu-verbraucher.de/media/fichiers/file20090408308.pdf>

P
R
E
S
S
E
-
I
N
F
O