



18 / 05 / 2010

EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. gefragt wie nie: Über 31.400 grenzüberschreitende Verbrauchieranfragen in 2009

Deutsch-französischer Verbraucherschutzverein legt Jahresbericht vor

Kehl – Die inzwischen 25 Mitarbeiter der Kehler Verbraucherschutz-einrichtung EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. hatten im vergangenen Jahr alle Hände voll zu tun: Die deutsch-französischen Juristen haben knapp **20.000 Informations- und Broschürenanfragen** erhalten, **7.975** Verbrauchern **Rechtsauskünfte** gegeben und **3.996 grenzüberschreitende Streitfälle** bearbeitet; das macht insgesamt 31.435 Verbrauchieranfragen gegenüber 14.859 im Vorjahr.

Trotz dieser erneut starken Zunahme stieg auch die Erfolgsquote bei der außergerichtlichen Lösung der Streitfälle auf über 74 % (70 % im Jahr 2008). Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) Deutschland und Frankreich, die gemeinsam mit der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland unter dem Dach von EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. angesiedelt sind, waren damit **an 42 % aller Streitfälle beteiligt, die im Netzwerk der 29 EVZ (EU + Norwegen + Island) registriert wurden**. Das geht aus dem Jahresbericht 2009 hervor, den EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. heute veröffentlicht.

Online-Schlichtung – eine Lösung mit Zukunft

In zwei Dritteln der Streitfälle ging es um im Internet abgeschlossene Verträge. Wie groß der Beratungsbedarf in diesem Bereich ist, zeigt auch die Jahresbilanz der **eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland**, an die sich Nutzer und Anbieter aus Deutschland mit rechtlichen Fragen zum elektronischen Geschäftsverkehr wenden können: Besonders stark nachgefragt war die Broschüre „Shopping Online“, die auf der Internetseite www.ecom-stelle.de heruntergeladen werden kann.

EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. hat auf die Tendenz reagiert und im Juni 2009 eine Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr eingerichtet, die inzwischen bereits von der EU-Kommission notifiziert ist. Mit dem Pilotprojekt „**Online-Schlichter Baden-Württemberg**“, das vom Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz finanziert wird, könnte das Land eine wichtige Vorreiterrolle übernehmen. Während bislang nur Fälle von Verbrauchern aus Baden-Württemberg oder gegen Unternehmen aus Baden-Württemberg bearbeitet wurden, ist angestrebt, das mustergültige Projekt auf die gesamte Bundesrepublik auszuweiten.

PRESE-INFO



Euro-Info-Verbraucher e.V.
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich
eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland



Auch im Jahr 2010 legen die EVZ Deutschland und Frankreich einen Schwerpunkt auf Internetthemen: So veranstalten sie im Herbst des Jahres gemeinsam eine **Konferenz zum Thema „Gefahren im Internet“**, um die Aufmerksamkeit von Verbrauchern, Medien und Politikern auf dieses Problem mit internationaler Tragweite zu lenken.

*Mehr Informationen zu weiteren Aktivitäten der Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich sowie der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland beschreibt der in Kehl vorgelegte **Jahresbericht 2009** von EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. Er ist online abrufbar unter <http://www.euroinfo-kehl.eu/de/wir-uber-uns/jahresberichte/>*

Ansprechpartner für die Presse:

Charlotte Geiger
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel. 07851 / 991 48-23
eMail: geiger@euroinfo-kehl.eu

PRESSE-INFO

Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehfußplatz 11, 77694 Kehl, Tel. 07851 / 99148-0, Fax: -11
eMail: info@euroinfo-kehl.eu
www.euroinfo-kehl.eu