



Pressemitteilung Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg

Luxemburg, den 8. Mai 2023

Europatag: ECC-Net erstreitet 10 Millionen Euro für Verbraucher

Bekomme ich eine Erstattung, wenn eine französische Fluggesellschaft meinen Koffer verliert? Was passiert, wenn mir in Tschechien der Zugang zum Konzert verwehrt wird? Oder das portugiesische Ferienhaus 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.

Fast 118.000 Anfragen bzw. Beschwerden europäischer Verbraucher

Louise hat eine Pauschalreise für ihre Familie in die Türkei gebucht. Am Tag der Abreise wird ihr Flug am Flughafen nicht angezeigt. Louise versucht daher verzweifelt, ihr Reisebüro zu kontaktieren, aber ohne Erfolg. So musste sich die Familie gezwungenermaßen von ihrer Traumwoche zu verabschieden.

Einige Tage später schickt das Reisebüro Louise eine Rechnung für die Reise. Dank der Unterstützung des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC Luxembourg) und des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), hat Louise schließlich die vollständige Erstattung des Reisepreises erhalten.

Fälle wie dieser gehören zum Alltag des ECC-Net. Im Jahr 2022 hat es rund 118.000 Verbraucheranfragen beantwortet. Neben Flugverspätungen ging es um überteuerte Ferienhäuser, gefälschte Konzertkarten, ausgefallene Züge 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 Abfalle retten konnte.

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 ECC-Net arbeitet auch mit dem Internationalen Verbraucherzentrum des Vereinigten Königreichs zusammen. Das Netzwerk informiert Verbraucherinnen und Verbraucher in Europa über ihre Rechte und hilft kostenlos bei grenzüberschreitenden Problemen.

Sie wohnen in Luxemburg und haben ein Problem mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Land? Kontaktieren Sie Ihren nationalen Ansprechpartner. Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg erreichen Sie einfach um www.cecluxembourg.lu

Co-funded by the
European Union



Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa
ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg

Pressekontakt

Pauline Champenois, Leiterin Kommunikation des [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#)
E-Mail: champenois@cecluxembourg.lu- Tel: +352 661 349 235