

Pressemitteilung des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC Luxemburg)

Die Folgen der Krise für Verbraucher - Verbraucher verlieren das Vertrauen, ihr Geld zurückzubekommen

Nachdem uns die COVID-19 Krise vor inzwischen bereits einem Jahr hart getroffen hat, möchten wir hier einige Beobachtungen zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten innerhalb der Europäischen Union teilen.

Im Laufe dieser Krise wurde eilig nach Zwischenlösungen gesucht, um die Erstattung von nicht erbrachten Leistungen an Verbraucher aufzuschieben. So insbesondere im Tourismusbereich durch das Anbieten von Gutscheinen statt Rückzahlungen.

Was Erstattungen betrifft, erfordern diese manchmal noch einen langen Atem seitens des Verbrauchers.

So musste in einigen Fällen festgestellt werden, dass Verbraucher keine Erstattung erhalten und so die Kosten zu tragen haben. In anderen Fällen müssen Verbraucher befürchten, auch keine Rückzahlung zu erhalten, so zum Beispiel:

- "Sprachaufenthalt": Eine Fremdsprachen-Lernreise im Ausland, für die Flug, Aufenthalt in einer Gastfamilie und Kurse geplant waren, wurde wegen Corona abgesagt. In vielen Fällen erhielten die Verbraucher keine Erstattung.
- Stornierung einer "Saalmiete" zur Feier von Hochzeiten, Geburtstagen usw.
- „Lernkurse“, wie Yoga, Tennis, Nähkurse etc.

Je nach Stornobedingungen des Vertrages ist es möglich, dass darin keine Erstattung vorgesehen ist. In diesem Fall sollte dennoch eine gütliche Lösung für den Verbraucher möglich sein.

Kelly Mulombe, Juristin beim CEC: *"Wir können nur hoffen, dass, trotz dieser genannten Beispiele, die Geduld des Verbrauchers schlussendlich belohnt wird und*

dieser das Vertrauen in das reibungslose Funktionieren des Binnenmarktes nicht verliert. "

Auch während der Krise bietet das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg weiterhin kostenfreie Rechtsberatung für Verbraucher zu ihren Rechten im Zusammenhang mit dem Coronavirus an.

Das CEC Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes von 30 Europäischen Verbraucherzentren in der EU sowie in Island, Norwegen und im Vereinigten Königreich (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Unsere Dienstleistungen sind kostenfrei. Das CEC Luxemburg ist ein vom luxemburgischen Staat und von der Union Luxembourgaise des Consommateurs (ULC) gegründetes „Groupement d’Intérêt économique“ (GIE). Das Zentrum wird finanziell von der Europäischen Kommission, dem luxemburgischen Staat (Ministerium für Verbraucherschutz) und der ULC unterstützt.

Bei Fragen zum europäischen Verbraucherrecht oder bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten können Sie das CEC Luxemburg unter folgender Adresse erreichen: 271, route d’Arlon, L- 1150 Luxemburg.

Tel: (+352) 26 84 64-1

Fax: (+352) 26 84 57 61

E-Mail: info@cecluxembourg.lu

Pressekontakt:

Jean-Loup Stradella

Juriste

Tél.: +352 26 84 64 - 607

GSM: +352 621 638 794

Kelly Mulombe

Juristin

Tel: +352 26 84 64 – 606

Mobil: + 352 621 530 843

Luxemburg, den 26. März 2021

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

