

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Im EU-Ausland bezahlen

So geht's sicher und bequem!

Gefördert durch:



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Welche Währung
gilt in welchem Land?

Übersicht

- Nur Bares ist Wahres – oder? | **04**
- Mit Bargeld verreisen | **09**
- Kartenzahlung vor Ort | **14**
- Kontaktloses Bezahlen | **19**
- Wie kann ich mich absichern? | **25**
- Weitere Zahlungsmittel & Hindernisse im Urlaub | **28**
- Die optimale Reisekasse – unsere Empfehlungen | **30**
- Kostenlose Hilfe bei Problemen | **34**



12

Bezahlen in Ländern
ohne Euro



31

Checkliste:
die optimale Reisekasse



Abonnieren Sie unseren
kostenlosen Podcast
„Hilfe, mein Toaster brennt!“
und verpassen Sie
keine Folgen mehr.





Nur Bares ist

Wahres – oder?

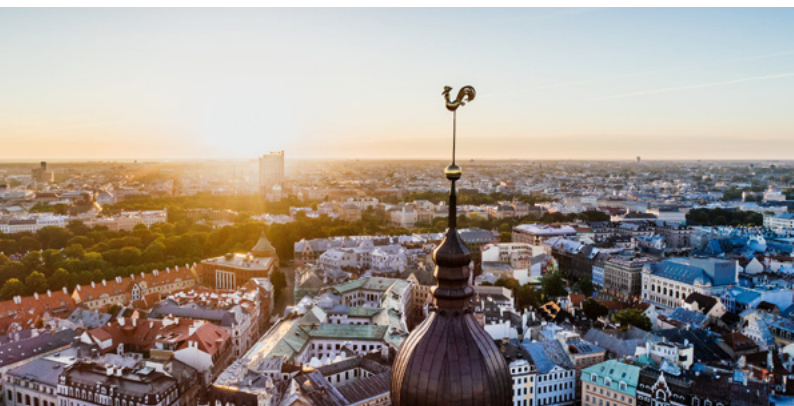
Bargeld ist für viele Deutsche das wichtigste Zahlungsmittel – auch im Urlaub. Doch der Satz: „Nur Bares ist Wahres“ gilt längst nicht mehr überall. In vielen Ländern wird es zunehmend schwieriger, mit Bargeld zu bezahlen. Neben der klassischen Kredit- oder Bankkarte etablieren sich auch immer mehr neue Zahlungsmethoden, z. B. die Zahlung mit dem Smartphone. Am besten ist es daher, einen Mix aus verschiedenen Zahlungsmitteln zur Verfügung zu haben.

Wir geben Ihnen nützliche Hinweise, wie Sie im Ausland problemlos bezahlen können.



EU-Staaten mit Euro als Währung:







- | | |
|--|---|
|  Belgien |  Litauen |
|  Deutschland |  Luxemburg |
|  Estland |  Malta |
|  Finnland |  Niederlande |
|  Frankreich |  Österreich |
|  Griechenland |  Portugal |
|  Irland |  Slowakei |
|  Italien |  Slowenien |
|  Kroatien |  Spanien |
|  Lettland |  Zypern |



EU-Staaten mit anderer Währung:

-  Bulgarien (Lew)
-  Dänemark (Dän. Krone)
-  Polen (Złoty)
-  Rumänien (Leu)
-  Schweden (Schwed. Krone)
-  Tschechien (Tschech. Krone)
-  Ungarn (Forint)

Nicht-EU-Staaten, die den Euro verwenden:

-  Andorra
-  Kosovo
-  Monaco
-  Montenegro
-  San Marino
-  Staat Vatikanstadt





Mit Bargeld verreisen

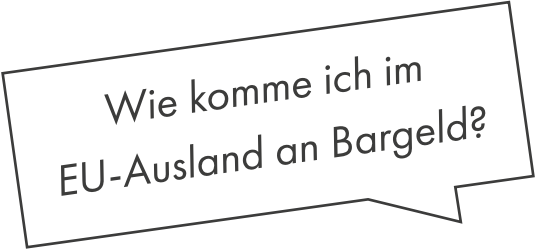
Wenn Sie mit über 10.000 EUR in bar verreisen, müssen Sie das Geld beim Grenzübertritt dem Zoll melden.

In vielen Ländern Europas gibt es eine Bargeldobergrenze. In Griechenland dürfen Sie z. B. nur bis 500 EUR in bar bezahlen, in Belgien bis 3.000 EUR. Näheres auf www.evz.de.

In einigen Staaten kann es schwierig sein, überhaupt mit Bargeld zu bezahlen, so in Schweden. Hier dürfen Verkäufer die Annahme von Bargeld komplett verweigern.

Und denken Sie daran: Häufig können große Scheine nicht gewechselt werden.

Aus Sicherheitsgründen sollten Sie immer nur so viel Bargeld wie nötig dabeihaben und es unterwegs sicher verwahren.



Wie komme ich im EU-Ausland an Bargeld?

Sie können in der gesamten EU mit Ihrer Bankkarte Geld am Automaten abheben.

An den Automaten Ihrer eigenen Bank im Ausland gelten hierfür die selben Konditionen wie in Deutschland. Bei Auszahlungen an Automaten anderer Banken im Ausland liegen die Gebühren zwischen 0 und 10 EUR. Wie hoch genau, bestimmt Ihre eigene Bank. Die Geldautomatenbetreiber im jeweiligen Land können darüber hinaus zusätzliche Gebühren erheben. Halten Sie nach der Aufschrift „0% Commission“ am Automaten Ausschau.

Bei Abhebungen in Fremdwährung kommen noch einmal Umrechnungsgebühren hinzu.

Bei der Abhebung per Kreditkarte können ebenfalls Gebühren anfallen. Viele Kreditkarten bieten dies jedoch auch kostenlos an.



WAS TUN MIT ÜBRIG GEBLIEBENER FREMDWÄHRUNG?

Ein Rücktausch lohnt sich meist nicht. Was Sie vor Ort nicht mehr ausgegeben haben, können Sie für den nächsten Urlaub aufbewahren. Alternativ können Sie das Geld spenden. Entsprechende Behälter finden Sie in Flughäfen und Banken.

Bezahlen in Ländern ohne Euro

In Urlaubsländern ohne Euro sollten Sie erst vor Ort Bargeld abheben. Zu Hause Geld wechseln lohnt sich wegen schlechter Kurse und hoher Gebühren meist nicht. Zudem gibt es in Europa flächendeckend Geldautomaten.

Aber Vorsicht: bei der Währungsumrechnung können hohe Kosten anfallen.

Der Trick mit dem ungünstigen Wechselkurs kann Ihnen nicht nur am Automaten begegnen, sondern auch beim Bezahlen mit Bank- oder Kreditkarte im Laden. Zahlen Sie auch dort immer in der Landeswährung.

Wenn Sie am Bankautomaten gefragt werden „Auszahlung ohne Umrechnung“/„direkte Auszahlung“ oder „Auszahlung mit Währungsumrechnung“/„fester Tauschkurs“, wählen Sie immer „ohne Umrechnung“ bzw. „direkte Auszahlung“.

So erhält man das Geld zum tagesaktuellen, offiziellen Wechselkurs in der jeweiligen Landeswährung (z. B. CZK, PLN, RON) und nicht zu dem des Automatenbetreibers.

ATM

Transaktionswahrung wählen



500 PLN

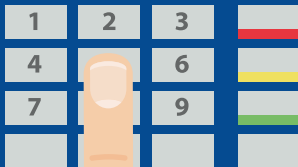


122 EUR



Abrechnen
in PLN

Abrechnen
in EUR



Kartenzahlung vor Ort

In vielen europäischen Ländern benötigen Sie kein Bargeld mehr, sondern zahlen kostenfrei mit der Karte. Achten Sie auf Zahlungshinweise, z. B. an der Kasse. Oder fragen Sie nach.

Die deutsche Girokarte wird im EU-Ausland nicht überall akzeptiert. Nehmen Sie daher zusätzlich eine Kreditkarte mit.

Wichtig: Denken Sie an Ihre PIN! Zahlungen nur mit Unterschrift sind aus Sicherheitsgründen kaum noch möglich.

Kartenzahlung in Ländern ohne Euro: Wie beim Geldabheben können auch hier Gebühren anfallen. Achten Sie darauf, immer in der lokalen Währung zu zahlen. Manchmal wird die Abbuchung in Euro angeboten bzw. ist voreingestellt.

Wer nicht gut im Kopfrechnen ist und zudem auch noch den tagesaktuellen Wechselkurs nicht parat hat, merkt meist erst später, dass er zu viel bezahlt hat.



Verwendung von Giro- und „EC“-Karte

Zahlungen mit der klassischen Bankkarte (früher „EC-Karte“) werden direkt von Ihrem Konto abgebucht.

Es gibt verschiedene Anbieter: Maestro ist ein weltweites Zahlungssystem, V-Pay ein europaweites und die Girocard ein deutsches Verfahren.

Meistens sind diese Systeme in einer Karte vereint (sog. „Co-Branding“), erkennbar an den verschiedenen Symbolen auf Ihrer Bankkarte.

Händler informieren durch entsprechende Aushänge mit den Logos darüber, welche

Karten sie akzeptieren. Bedenken Sie: Auch wenn Sie genug Guthaben auf Ihrem Konto haben gibt es meist ein Limit für tägliche/wöchentliche Abhebungen und Zahlungen. Informieren Sie sich bei Ihrer Bank und lassen Sie, wenn nötig, Ihren Verfügungsrahmen erhöhen.

An folgenden Stellen können Sie im Ausland oft nicht mit Ihrer Girokarte zahlen:

- + An der Mautstation
- + Bei der Autovermietung
- + An Automatentankstellen

Einsatz von Kreditkarten

Im EU-Ausland genießt die Kreditkarte eine hohe Akzeptanz. Mit Mastercard und Visa können Sie fast überall problemlos bezahlen oder Geld abheben. Nicht so mit American Express oder Diners – diese Karten sind in Europa weniger verbreitet.

Bei einer klassischen Kreditkarte mit einem eigenen Verfügungsrahmen erhalten Sie einen Kleinkredit. Das Geld wird also nicht direkt von Ihrem Konto abgebucht und bleibt innerhalb des Kreditrahmens bis zur Abrechnung zinsfrei.

Wenn Sie im Hotel einchecken oder einen Mietwagen leihen wollen, wird häufig eine Kreditkarte als Sicherheit verlangt. Der später abzubuchende Betrag wird reserviert und der Verfügungsrahmen um diesen Betrag verringert („Pre-Autorisation“ genannt). Reicht der Verfügungsrahmen nicht aus, kann es sein, dass die Buchung zurückgewiesen wird. Um dies zu verhindern, sollten Sie vor Ihrem Urlaub Ihren Verfügungsrahmen prüfen. Bei den meisten Banken kann dieser auf Nachfrage erhöht werden.

Die Kreditkarte gewährt Ihnen Kredit, d.h. das Geld wird nicht sofort vom Konto abgebucht wie bei der Girocard. Sie als Kunde entscheiden, wie oft ein Ausgleich der offenen Summe stattfinden soll. Sie können (bei entsprechender Zahlungsfähigkeit) bestimmen, dass die Abbuchung immer dann erfolgt, wenn gerade Ihr Gehalt auf Ihrem Konto eingegangen ist.

Sie können Abbuchungen auch sofort durchführen lassen. Dies würde aber der Idee einer Kreditkarte widersprechen.

Manchmal sind bei Kreditkarten Reiseversicherungen inklusive (z. B. bei Krankheit, Mietwagenschäden, Gepäckverlust).



Kontaktloses Bezahlen

Diese neue Bezahlmethode macht sich die in vielen Zahlungskarten und Smartphones vorhandene NFC-Technologie zunutze.

NFC steht für „Near Field Communication“ und ist der Name eines internationalen Übertragungsstandards zum kontaktlosen Austausch von Daten per Funk. Die Transaktion dauert nur wenige Sekunden. PIN und Unterschrift werden nur zu Sicherheitszwecken und nur sporadisch abgefragt. Hierzu müssen nicht nur Ihre Karte oder Ihr Smartphone mit NFC ausgestattet sein, sondern auch das Terminal des Händlers, Restaurants etc.

Kontaktloses Bezahlen mit der Karte

Diese Bezahlmethode ist im europäischen Ausland sehr beliebt. An der Supermarktkasse oder im Restaurant halten Verbraucher zum Bezahlen einfach die Karte an das Lesegerät. Und das schon bei geringen Beträgen.

Seit der Corona-Krise liegt das Limit für kontaktloses Bezahlen in den meisten Mitgliedstaaten bei 50 EUR. Nach 5 Transaktionen oder einem Gesamtbetrag von 150 EUR muss wieder mindestens ein Mal der PIN-Code eingegeben werden.

Manchmal ist die Funktion im Ausland auch aus

Sicherheitsgründen eingeschränkt. Dann benötigen Sie entweder die PIN oder müssen die Abbuchung mit Ihrer Unterschrift bestätigen.

Die Funktion Ihrer Karte für das kontaktlose Zahlen können Sie übrigens bei Ihrer Bank sperren lassen.



Dieses
Zeichen
steht für

kontaktloses Bezahlen.
Nur wenn Karte und Lesegerät damit gekennzeichnet sind, ist das Bezahlen möglich.



Kontaktloses Bezahlen mit Smartphone -watch

Immer mehr Verbraucher zücken zum Begleichen einer Rechnung das Smartphone. Dieses fungiert dann wie eine Kredit- oder Bankkarte. Der Vorteil: das Handy ist meist dabei, das Portemonnaie nicht unbedingt.

Genau wie beim kontaktlosen Bezahlen mit der Karte kommt die sogenannte NFC-Technik zum Einsatz.

Jedes neuere Smartphone hat heutzutage einen NFC-Chip. Mit diesem Chip sowie einer App können dann die Zahlungsdaten an das Lesegerät des Verkäufers übertragen werden.

Welche Apps gibt es?

- + Bezahl-Apps von Banken
- + Google Pay App (für Android)
- + Apple Pay (für iPhone)

Aktivieren Sie die Funktion, indem Sie in den Einstellungen Ihres Smartphones nach NFC suchen.

Zahlungs-Apps werden im Ausland gerne genutzt, um Gruppenausgaben gerecht aufzuteilen oder um Rechnungen zu splitten, z. B. im Restaurant.

Mögliche Risiken beim kontaktlosen Bezahlen

Grundsätzlich ist das kontaktlose Bezahlen sicher.

Theoretisch können die Zahlungsdaten Ihrer Karte über eine Distanz von wenigen Zentimetern ausgelesen werden. Laut Untersuchungen scheidert dies aber schon an kleinsten Störquellen (z. B. einer dünnen Schicht Stoff). In der Praxis müsste jemand Ihrer Hand- oder Hosentasche mit einem entsprechenden Lesegerät schon sehr nahekommen.

Bei Verlust der Karte oder des Mobiltelefons besteht natürlich die Gefahr, dass diese dann zum Einkauf genutzt werden.

Doch zu Ihrer Beruhigung: Alle Zahlungen können nachvollzogen werden. Bemerkten Sie eine von Ihnen nicht getätigte Abbuchung und melden diese Ihrer Bank, bleiben Sie max. auf einem Schaden von 50 EUR sitzen. Darüberhinausgehende Beträge müssen Sie nur zahlen, wenn man Ihnen ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten in Bezug auf den Missbrauch der Karte oder des Handys nachweisen kann.



Tipps fürs Bezahlen mit dem Smartphone

- + Sichern Sie Handy und Apps immer mit Passwörtern und Sperrbildschirm.
- + Halten Sie Betriebssystem und Sicherheitssoftware auf den neuesten Stand.
- + Nutzen Sie Apps der eigenen Bank. Zahlungsdaten und Kaufhistorie werden so nicht unnötig an Dritte weitergegeben.



Haftungsgrenze bei Kartenmissbrauch

Ihnen können maximal 50 EUR für missbräuchliche Zahlungen berechnet werden. Dies gilt bis zur Sperrung Ihrer Karte oder Ihres Online-Kontos, sofern man Ihnen kein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten am Missbrauch der Karte nachweisen kann. Nach der Sperrung haften Sie gar nicht mehr.

Wie kann ich mich absichern?

Das Bezahlen per Bank- oder Kreditkarte oder Smartphone oder -watch erweitert Ihre Möglichkeiten, im Ausland vor Ort zu bezahlen, und schont unter Umständen auch die Reisekasse, da z. B. Umtauschgebühren entfallen. Gleichzeitig müssen Sie so nicht nur auf Ihr Bargeld Acht geben, sondern eben auch auf Ihre Karten und Ihr Smartphone.

Grundsätzlich empfiehlt es sich, Bargeld, Zahlkarten und Smartphone stets getrennt voneinander aufzubewahren. Sonst lässt Sie der Verlust Ihrer Tasche gänzlich ohne Zahlungsmittel dastehen. Beschränken Sie Bargeld auf die absolut notwendige Menge, notieren Sie keine PINs auf den Karten oder im Geldbeutel und richten Sie auf Ihrem Smartphone eine Bildschirmsperre ein.

Informieren Sie bei Diebstahl oder Verlust ggf. auch das Hotelpersonal und notieren Sie genau, was fehlt.

Auch einige Reisegepäck- oder Hausratversicherungen können für entstandene Schäden aufkommen. Hier kommt es auf die Versicherungsbedingungen an. Informieren Sie die Versicherungen umgehend vom Urlaubsort aus, nicht erst nach der Rückkehr nach Hause, um wichtige Fristen zu wahren. Sonst zahlt die Versicherung vielleicht nicht.

Was tun, wenn
ich meine Karte
verloren habe?


Hoffentlich bleiben Sie davon verschont – aber, wenn Sie Kredit- oder Girokarte verlieren oder sie Ihnen gestohlen werden, müssen Sie diese sofort sperren lassen. Dasselbe gilt, wenn Ihre Karte aus nicht nachvollziehbaren Gründen von einem Geldautomaten geschluckt wurde.

Viele Banken bieten mittlerweile die Möglichkeit, Zahlungskarten über die App der Bank sperren zu lassen.

Hierfür gibt es den zentralen Sperrnotruf: Vom Ausland wählen Sie +49 116 116 (gebührenpflichtig). Daneben gibt es auch die „Sperr-App 116 116“.

Alternativ können Sie die Sperrung bei Ihrem Kreditkartenunternehmen oder Ihrer Bank vornehmen lassen. Nehmen Sie hierzu die entsprechenden Kontaktdaten mit und verwahren Sie sie getrennt von den Karten.

Melden Sie Verlust oder Diebstahl auch immer der Polizei.



*Was tun, wenn
ich mein Handy
verloren habe?*

Wenn Ihr Handy mit Bezahlung abhandenkommt, sollten Sie bei Ihrem Anbieter als erstes die SIM-Karte sperren lassen. Dies können Sie auch über den zentralen Sperrnotruf (+49 116 116) erledigen.

Ändern Sie vorsorglich auch alle Passwörter Ihrer Nutzerkonten (E-Mail, soziale Medien etc.). Ist dies nicht mehr möglich, könnten diese bereits gehackt worden sein. Dann sollten Sie Ihre Konten sperren lassen.

Melden Sie den Verlust Ihres Handys der Polizei. Wird ein Handy wiedergefunden, kann dieses mit der IMEI-Nummer identifiziert werden. Die IMEI-Nummer finden Sie auf dem Akku oder können sie mit der Tastenkombination *#06# abrufen.

Es gibt auch die Möglichkeit, das Handy zu orten oder Daten aus der Ferne löschen zu lassen. Diese Funktionen müssen zuvor aber freigeschaltet worden sein. Befassen Sie sich am besten im Vorfeld damit.

Weitere Zahlungsmittel &

Hindernisse im Urlaub

Das Bezahlen ist im EU-Ausland nahezu problemlos möglich. Dennoch kann es Situationen geben, bei denen Sie gewisse Zahlungsmethoden nicht wie Einheimische nutzen können.

Dies kann folgende Gründe haben:

- + eine nationale Handynummer ist nötig, z. B. um ein Parkticket per SMS zu kaufen,
- + eine Registrierung und/oder spezielle Zahlungskarte wird verlangt, z. B. für das Laden Ihres E-Autos oder wenn Sie die elektronische Maut nutzen wollen,
- + das Zahlungsmittel ist in Deutschland nicht mehr verfügbar, z. B. der Scheck,
- + es gibt sprachliche Hindernisse, z. B. bei der Selbstbedienungskasse im Supermarkt.

Aber keine Sorge: In der Regel werden immer alternative Zahlungsmöglichkeiten geboten, etwa in bar oder mit Kreditkarte.





Die optimale Reisekasse –

Unsere Empfehlungen

Setzen Sie für Ihre Auslandsreise auf mehrere Zahlungsmittel. Nehmen Sie neben Bargeld und Girokarte auch immer eine Kreditkarte mit. Sprechen Sie vor der Reise mit Ihrer Bank.



Checkliste

Klären Sie vorab:

- Ist es bei Bedarf möglich, noch (kurzfristig) eine Kreditkarte zu bekommen?
- Sind Ihre Bankkarten für das Ausland freigeschaltet?
- Sind Ihre Karten noch gültig?
- Reicht der Verfügungsrahmen aus?
- Entstehen im Ausland Kosten für das Geldabheben?
Wenn ja, in welcher Höhe?
- Gibt es Möglichkeiten kostenlos Geld abzuheben,
z. B. bei Partnerbanken im Ausland?
- Wo finde ich am Urlaubsort Bankautomaten?
- Wie komme ich im Notfall (z. B. bei Kartenverlust)
an Geld?

Checkliste

Notieren/merken Sie sich folgendes:

- Bankkartennummern: Befinden sich auf der Vorderseite. Machen Sie sich ggf. eine Kopie.
- Kontaktdaten von Bank und Mobilfunkanbieter
- Kontaktdaten bestehender Versicherungen (Hausrat-, Reisegepäckversicherung etc.)
- Handydaten (Rufnummer, SIM-Kartennummer, IMEI-Nummer, Kundenkennwort)

Viele Banken stellen Ihren Kunden bei Kartenverlust eine Notfallkarte oder -bargeld bereit (Kosten: zwischen 0 und 200 EUR). Zustellung von Karte oder Geld erfolgen per Kurier oder Abholung bei Partnerbanken vor Ort.

Alternativ können Familienmitglieder oder Freunde Ihnen per Geldtransfer-Dienst (Western Union, Moneygram) Geld senden. Geldtransferdienste sollten jedoch immer nur zwischen persönlich bekannten Personen genutzt werden.



Achten Sie auf Ihre Wertsachen:

- Bewahren Sie Karten, Bargeld und Smartphone mit Bezahlungsfunktion getrennt voneinander auf.
- Setzen Sie Ihre Kreditkarte nur an vertrauenswürdigen Orten (z. B. gutes Hotel) ein und geben Sie die Karte nie aus der Hand. Fälscher können sonst eine Kopie erstellen.
- Nutzen Sie Bankautomaten in Bankfilialen und zu den Öffnungszeiten der Bank. Achten Sie darauf, dass Ihnen niemand über die Schulter schaut.
- Heben Sie bei unproblematischem Zugang zu Geldautomaten nur kleine Mengen Bargeld ab.
- Haben Sie immer Kleingeld und kleine Scheine in der Hosentasche, so müssen Sie nicht jedes Mal beim Bezahlen zeigen, wo Sie den Rest Ihres Geldes aufbewahren.

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland – kostenlose Information und rechtliche Unterstützung für Verbraucher. Das EVZ hilft kostenlos bei Problemen mit einem Händler, der in einem anderen EU-Land sowie Island und Norwegen sitzt. Darüber hinaus arbeitet das ECC-Net mit dem internationalen Verbraucherzentrum im Vereinigten Königreich zusammen.

Sie haben online etwas gekauft, aber es kam nie oder beschädigt an? Ihr Flug ist ausgefallen oder wurde abgesagt? Wenn Sie alleine nicht weiterkommen, hilft das EVZ kostenlos bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Wir beraten Sie zu Ihren Verbraucherrechten in der EU und helfen Ihnen, diese durchzu-

setzen. Zum EVZ, das seinen Sitz in Kehl hat, gehört die nationale Kontaktstelle für die OS-Plattform (Online-Streitbeilegung), die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland (Ansprechpartner für Unternehmen und Verbraucher zum Thema Online-Handel) und das Portal 21 (Informationen zu Dienstleistungen in der EU).

- + **Webseite:** Auf www.evz.de informieren wir Sie ausführlich über Ihre Verbraucherrechte in der EU.
- + **Newsletter:** Profitieren Sie von unserem monatlichen Newsletter und erhalten Sie Neuigkeiten und aktuelle Änderungen bequem per E-Mail.
- + **YouTube:** Hier finden Sie kurze Erklär-Videos zu Ihren Verbraucherrechten.

Tipps zum Online-Einkauf:
Worauf muss ich achten?
Weitere Informationen
finden Sie in der Broschüre
„Bezahlen im Internet“.



Kennen Sie Ihre Rechte
beim Einkaufen im Internet?
Weiteres unter
www.evz.de



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49 (0)78 51.991 48 0
Fax: +49 (0)78 51.991 48 11 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · Stand: November 2022 · **Bildnachweise:**
S. 1, 5, 29 © Unsplash.com · S. 2 + 6, 3 + 11, 8, 17, 24 © Pexels.com · S. 3 + 30, 23 © Pixabay.de · S. 18 © pressfoto - freepik.com
· S. 35 © gpointstudio - Freepik.com · Illustration S.13 © Shutterstock · S. 35 Illustration Laptop © Graphictwister - Freepik.com

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mériegeau · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.



Diese Broschüre ist aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) und /oder des Nachfolgers, des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für KMU (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch CHAFEA noch EISMEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl
 +49 (0) 78 51.99 14 80

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

 **FRAGEN +
BESCHWERDEN**

Rund um die Uhr über
unser Beschwerde-formular
erreichbar.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Website
www.evz.de

 Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

 **Klimaneutral**
Druckprodukt
ClimatePartner.com/12518-1907-1001