



# Viele Wege führen zu Ihrem Recht!



Wir zeigen Ihnen, welche außergerichtlichen und gerichtlichen Möglichkeiten Sie haben, um bei Ihrem individuellen Problem zu Ihrem Recht zu kommen oder zumindest darauf aufmerksam zu machen.

Je nachdem, in welchem Land Sie leben und worum es bei Ihrer Beschwerde geht, können Ihnen unterschiedliche Stellen helfen. Mit Hilfe Ihrer Antworten zeigen wir Ihnen die Möglichkeiten auf, die zu Ihrem Anliegen passen.

Weiter >

Impressum | [www.evz.de](http://www.evz.de)

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Gefördert durch:  
 Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz  
aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages





# Leben Sie in Deutschland?

Ja

Weiter >

Nein

Weiter >



< Zurück

## Ich wohne nicht in Deutschland

Bitte wenden Sie sich bei einem Problem mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder UK an das Europäische Verbraucherzentrum in dem Land, in dem Sie wohnen:

[Adressen der Europäischen Verbraucherzentren >](#)



< Zurück

# Haben Sie ein Problem mit einem Unternehmen?

Ja >

Nein >

Ich befürchte Betrug!

Weiter >

Ich bin mit der aktuellen Rechtslage nicht  
einverstanden oder möchte auf einen  
allgemeinen Misstand hinweisen

Weiter >

Ich habe ein Problem mit einer Behörde  
in einem anderen EU-Land, Norwegen,  
Island oder Liechtenstein

Weiter >



< Zurück

---

Sollten Sie einen Rechtsstreit mit einer Privatperson (z. B. Vermieter) haben, wenden Sie sich bitte an einen Rechtsanwalt. Rechtsanwälte in Deutschland und ganz Europa finden Sie unter anderem hier:

[Bundesrechtsanwaltskammer - Anwaltssuche >](#)

[Deutsche Anwaltsauskunft >](#)

[Europäisches Justizportal - Rechtsanwalt >](#)

[Anwälte im Ausland >](#)

< Zurück

## Ich befürchte Betrug!

Bei Betrug(-sverdacht) wenden Sie sich bitte an die nächste Polizeidienststelle in Deutschland und erstatten Sie ggf. Anzeige. Dies ist je nach Bundesland für alle oder ausgewählte Straftaten auch [online](#) möglich.

**Tipp:** Falls Sie z. B. bestellte und nicht gelieferte Ware per Kreditkarte oder Lastschrift bezahlt haben, können Sie außerdem versuchen, über Ihre Bank eine Rückbuchung zu veranlassen. Hierfür gelten Fristen. Mehr Informationen unter:

Lastschrift: So können Sie sie rückgängig machen >

Chargeback: So stornieren Sie Ihre Kreditkartenzahlung >

< Zurück

## Allgemeine Missstände melden

Sie haben keinen aktuellen Rechtsstreit oder wissen bereits, dass kein gesetzlicher Anspruch besteht, sind jedoch mit der aktuellen Rechtslage unzufrieden und möchten ein grundsätzliches Problem zum Ausdruck bringen? Dann können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Aufsichtsbehörden in  
Deutschland

Weiter >

Aufsichtsbehörden in  
anderen EU-Ländern

Weiter >

Abgeordnete

Weiter >

< Zurück

## SOLVIT-Netzwerk

Wenn Sie den Eindruck haben, dass sich eine Behörde aus einem anderen europäischen Land nicht an geltendes EU-Recht hält, kann SOLVIT helfen. SOLVIT weist die zuständige Behörde auf die Rechtslage hin und sucht gemeinsam mit Ihnen und der Behörde nach einer Lösung. Eine SOLVIT-Stelle gibt es in jedem EU-Land, Norwegen, Island und Liechtenstein.

Das Vereinigte Königreich hat das SOLVIT-Netz am 31. Dezember 2020 verlassen. Somit kann SOLVIT Sie bei Problemen mit einer [Behörde in UK](#) nur noch dann unterstützen, wenn das Problem ohne Mitwirkung dieser Behörde gelöst werden kann.

SOLVIT-Netzwerk >



< Zurück

**Tipp:** Falls Sie z. B. bestellte und nicht gelieferte Ware per Kreditkarte oder Lastschrift bezahlt haben, können Sie außerdem versuchen, über Ihre Bank ein sogenanntes „Chargeback“ oder eine Rückbuchung zu veranlassen.

Hierfür gelten Fristen. Mehr Informationen unter:

[Lastschrift: So können Sie sie rückgängig machen >](#)

[Chargeback: So stornieren Sie Ihre Kreditkartenzahlung >](#)

[Weiter >](#)

< Zurück

# Haben Sie das Unternehmen bereits kontaktiert?

Ja

Weiter >

Nein

Weiter >

< Zurück

## Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen

---

Nehmen Sie umgehend schriftlich mit dem Unternehmen Kontakt auf. Eine E-Mail mit Lesebestätigung ist ausreichend. Schildern Sie das Problem und teilen Sie dem Unternehmen mit, welche Lösung Sie erwarten.

Setzen Sie auch eine Frist, bis wann dies erfolgt sein soll. Legen Sie bei Schäden z. B. Fotos bei.

Die Musterschreiben auf unserer Internetseite können Ihnen dabei helfen:

[Musterbriefe: Vorlagen für Abofallen, Fluggastrechte & Co. >](#)

< Zurück

## Aufsichtsbehörden in Deutschland

Aufsichtsbehörden sind der richtige Ansprechpartner, wenn Sie auf allgemeine Missstände aufmerksam machen wollen. Sie sind in aller Regel nicht dafür zuständig, individuelle Rechtsstreitigkeiten zu lösen, z. B. Ihnen Ihr Geld zurück zu holen. Einige wenige Aufsichtsbehörden haben hingegen auch eine Schlichtungsstelle, an die Sie sich wenden können. Wo dies der Fall ist, sagen wir Ihnen unter der entsprechenden Rubrik.

Flugreisen

Weiter >

Versicherungen

Weiter >

Bahnreisen /  
Busreisen /  
Schiffsreisen &  
Fährüberfahrten

Weiter >

Telekommunikation

Weiter >

Banken

Weiter >



[< Zurück](#)

## Aufsichtsbehörden in anderen EU-Ländern

Aufsichtsbehörden sind der richtige Ansprechpartner, wenn Sie auf allgemeine Missstände aufmerksam machen wollen. Sie sind in aller Regel nicht dafür zuständig, individuelle Rechtsstreitigkeiten zu lösen, z. B. Ihnen Ihr Geld zurück zu holen. Einige wenige Aufsichtsbehörden haben hingegen auch eine Schlichtungsstelle, an die Sie sich wenden können. Wo dies der Fall ist, sagen wir Ihnen unter der entsprechenden Rubrik.

Telekommunikation

[Weiter >](#)

Versicherungen

[Weiter >](#)

Schiffsreisen und Fährüberfahrten

[Weiter >](#)

Flugreisen

[Weiter >](#)

Bahnreisen

[Weiter >](#)

Busreisen

[Weiter >](#)

Banken

[Weiter >](#)



< Zurück

## Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass eine Fluggesellschaft unter der Aufsicht des [LBA](#) Sicherheitsstandards oder andere gesetzliche Vorgaben nicht beachtet.

**Beispiele:** Sicherheitsmängel, Betriebserlaubnis, Ticketpreisangaben, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Fehl- oder Falschinformation über Fluggastrechte etc.

Das LBA leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden (z. B. Verspätung oder Annullierung) ist das LBA **nicht zuständig**. Je nach Fallgestaltung hilft hier das EVZ Deutschland, eine Schlichtungsstelle, ein Rechtsanwalt oder ein sog. „Legal Tech“- Unternehmen. Nähere Informationen zur besten Vorgehensweise finden Sie [im Fluggastrechteratgeber](#).

< Zurück

## Eisenbahn-Bundesamt (EBA)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass ein Bahn-, Bus- oder Schiffsunternehmen mit **Sitz in Deutschland** gesetzliche Vorgaben nicht beachtet oder Ihre Beschwerde nicht (zufriedenstellend) beantwortet hat.

**Beispiele:** Sicherheitsmängel, Verspätung, Annullierung, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, falsche Reiseinformationen, Personen- oder Gepäckschäden etc.

Außerdem setzt die [Schlichtungsstelle beim EBA](#) auch Ihre individuellen Fahrgastrechte durch. Alternativ können Sie sich z. B. bei Verspätung, Annullierung, Gepäckproblemen auch an die [SÖP](#) wenden, sofern das Unternehmen dort [Mitglied](#) ist.

Eisenbahn-Bundesamt >

< Zurück

## Bundesnetzagentur (BNetzA)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass ein Unternehmen mit **Sitz in Deutschland** aus den Bereichen Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen die gesetzlichen Vorgaben nicht beachtet.

**Beispiele:** [Rufnummernmissbrauch](#), [unerlaubte Telefonwerbung](#) und -gewinnspiele, [Abofallen](#), [Funkstörungen](#), Vertragsprobleme (Widerruf, Kündigung etc.), [Spam per Fax oder E-Mail](#), [Ping-Anrufe](#), Verletzung des [Postgeheimnisses](#), [Geoblocking](#) (Probleme beim Bezug von grenzüberschreitenden Waren oder Dienstleistungen) etc.

Außerdem setzen die [Schlichtungsstellen bei der BNetzA](#) Ihre individuellen Rechte durch.

Bundesnetzagentur >



< Zurück

## Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass ein Finanzdienstleister (Bank, Vermittler etc.) mit **Sitz in Deutschland** gesetzliche Vorgaben nicht beachtet.

**Beispiele:** Aufsichtsrecht, [Verbraucherfragen](#) zu Finanzprodukten, [Hinweise](#) auf Unternehmen ohne erforderliche Erlaubnis, Verdacht auf Marktmanipulation/Insiderhandel etc.

Die [BaFin](#) leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei Beschwerden gegen Banken o. Vermittler können Sie sich an eine Schlichtungsstelle wenden:

Schlichtungsstelle Privatbanken >

Schlichtungsstelle Sparkassen >

Schlichtungsstelle Genossenschaftsbanken >

Die BaFin ist Auffangschlichtungsstelle, falls das Unternehmen keiner anderen Stelle angeschlossen ist.

< Zurück

## Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass eine Versicherung mit **Sitz in Deutschland** gesetzliche Vorgaben nicht beachtet.

**Beispiele:** Aufsichtsrecht, Probleme mit Versicherungen, Verbraucherfragen, Fragen zu Versicherungsprodukten, Hinweise auf Unternehmen ohne erforderliche Erlaubnis etc.

Die [BaFin](#) leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden gegen Versicherer, die Ihren Sitz in Deutschland haben, können Sie sich an die folgenden Schlichtungsstellen wenden:

[Versicherungsombudsman >](#)

[Ombudsman Private Kranken- und Pflegeversicherung >](#)

< Zurück

## Europäische Agentur für Flugsicherheit ([European Union Aviation Safety Agency](#) - EASA)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass Sicherheitsregeln im Flugverkehr in der EU nicht eingehalten werden: [Plattform ECCAIRS 2](#).

**Beispiele:** Sicherheitsbestimmungen, Unfälle oder andere Zwischenfälle etc.

Die EASA leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden in Bezug auf Ihre Fluggastrechte können Sie sich an die [jeweilige nationale Durchsetzungsbehörde](#) wenden. Je nach Fallgestaltung auch an das EVZ Deutschland, eine Schlichtungsstelle, einen Rechtsanwalt oder ein sog. „Legal Tech“- Unternehmen. Nähere Informationen zur besten Vorgehensweise finden Sie [in unserem Ratgeber](#).

< Zurück

## Europäische Eisenbahnagentur ([European Railway Agency](#) – ERA)

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass Sicherheitsregeln im Bahnverkehr in der EU nicht eingehalten werden.

Die [ERA](#) leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden in Bezug auf Ihre Bahngastrechte können Sie sich an die [jeweilige nationale Durchsetzungsbehörde](#) wenden. Alternativ auch an eine [Schlichtungseinrichtung](#).

< Zurück

## Busreisen in der EU

Reisende, die mit dem Bus unterwegs sind, genießen europaweit einheitliche Fahrgastrechte.

Für den Bereich Busreisen gibt es **keine europäische Aufsichtsbehörde**. Diese Aufgabe übernehmen nationale Stellen. Eine Übersicht finden Sie hier. Klicken Sie dort auf „National Enforcement Bodies“.



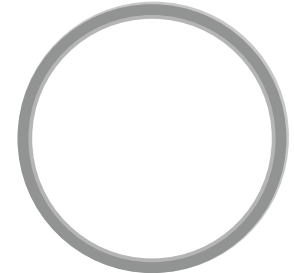
< Zurück

## Schiffsreisen und Fährüberfahrten in der EU

---

Reisende, die mit dem Schiff oder der Fähre unterwegs sind, genießen europaweit einheitliche Fahrgastrechte.

Für den Bereich des Transports mit Schiff oder Fähre gibt es **keine europäische Aufsichtsbehörde**. Diese Aufgabe übernehmen nationale Stellen. Eine Übersicht finden Sie hier.  
Klicken Sie dort auf „National Enforcement Bodies“.



< Zurück

## Telekommunikation in der EU

Verbraucher genießen in vielen Bereichen europaweit einheitliche Rechte im Bereich Telekommunikation, so z. B. beim [Roaming](#).

Für den Bereich der Telekommunikation gibt es **keine europäische Aufsichtsbehörde**. Diese Aufgabe übernehmen nationale Stellen. Eine Übersicht finden Sie hier:

[Die nationalen Regulierungsbehörden für Telekommunikation >](#)

< Zurück

## Europäische Bankenaufsichtsbehörde ([European Banking Authority - EBA](#))

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass ein Finanzdienstleister (Bank, Vermittler etc.) die gesetzlichen Vorgaben nicht beachtet.

Die EBA leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte können Sie sich an die [jeweilige nationale Durchsetzungsbehörde](#) bzw. an eine Schlichtungsstelle in dem Land wenden, in dem der Finanzdienstleister seinen Sitz hat:

[FIN-NET: Streitbeilegungsstellen im Finanzdienstleistungsbereich >](#)



< Zurück

## Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung ([European Insurance and Occupational Pensions Authority – EIOPA](#))

Hier können Sie sich beschweren, wenn Sie denken, dass ein Finanzdienstleister (Bank, Vermittler etc.) die gesetzlichen Vorgaben nicht beachtet.

Die EIOPA leistet **keine individuelle Rechtsberatung**. Bei individuellen Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte können Sie sich an die [jeweilige nationale Durchsetzungsbehörde](#) bzw. an eine Schlichtungsstelle in dem Land wenden, in dem der Versicherer seinen Sitz hat:

[Schlichtung: Liste mit Streitbeilegungsstellen in der EU >](#)

< Zurück

## Abgeordnete auf Bundes- und EU-Ebene

Wenn Sie ein Problem von politischer Bedeutung ansprechen möchten oder denken, dass der Gesetzgeber ein Gesetz ändern oder neu schaffen sollte, wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Abgeordneten Ihres Wahlkreises.

Übersichten gibt es auf den folgenden Internetseiten:

- Liste aller [Abgeordneten im Bundestag](#)
- Liste aller [Abgeordneten im Europäischen Parlament](#)
- Liste aller [Ausschüsse im Europäischen Parlament](#)

Außerdem besteht die Möglichkeit, eine [Europäische Bürgerinitiative](#) einzubringen.

# Wo hat das Unternehmen seinen Hauptsitz?

Je nachdem, in welchem Land das Unternehmen seinen Sitz hat, sind unterschiedliche Stellen zuständig.

In Deutschland

Weiter >

In einem anderen EU-Land,  
UK, Norwegen oder Island

Weiter >

< Zurück

# Wie möchten Sie vorgehen?

Außergerichtlich

Weiter >

Gerichtlich

Weiter >

< Zurück

## Außergerichtliches Vorgehen in einem anderen EU-Land, Norwegen, Island oder UK

Außergerichtlich stehen Ihnen verschiedene Optionen zur Verfügung. Wenn Sie eine der Optionen anklicken, erhalten Sie mehr Informationen zu Ihrer Auswahl. Sollte diese Option Ihnen nicht zusagen, können Sie jederzeit an diese Stelle zurückkehren und eine andere Option auswählen und prüfen.

Problem mit Konto  
oder Kreditkarte  
(SEPA-Problem)

Weiter >

ODR-Plattform

Weiter >

Schlichtung

Weiter >

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Weiter >

< Zurück

## Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hilft Ihnen außergerichtlich und **kostenlos**, wenn Sie ein Problem mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder UK haben. Wenn z. B. der Flug verspätet war, das Gepäck verloren ging oder Ihre bestellte Ware defekt ankam.

Hier können Sie Ihre Beschwerde einreichen:

[EVZ Deutschland: Fragen & Beschwerden >](#)

< Zurück

## Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR-Plattform)

Die [Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung](#) dient zur Kontaktaufnahme mit dem Online-Händler, mit dem Sie ein Problem haben, sowie als Wegweiser zu Schlichtungsstellen. Die Nutzung der Plattform ist **kostenlos**. Die **Übersetzungsfunktion** hilft, Sprachbarrieren abzubauen.

Die ODR-Plattform kann genutzt werden, wenn man in der EU, Island, Liechtenstein oder Norwegen online eingekauft hat. Bei Beschwerden gegen ein Unternehmen aus dem Vereinigten Königreich ist dies seit dem Austritt des Landes aus der EU nicht mehr möglich. Hilfe bzgl. der Nutzung gibt es bei der [deutschen Kontaktstelle der ODR-Plattform](#).

[Alle Kontaktstellen der ODR-Plattform >](#)

< Zurück

## Schlichtung

Anerkannte Schlichtungsstellen sind unabhängig und neutral. Sie machen einen Vorschlag, um den Streit zwischen Ihnen und dem Unternehmen zu lösen. Die Verfahren sind kostenlos oder günstig, werden zügig durchgeführt und hemmen die Verjährung. Zuständig ist meist eine Schlichtungsstelle im Land des Unternehmens. Ob das Unternehmen einer bestimmten Schlichtungsstelle angeschlossen ist, steht oft in den AGB. Hilfe, wie Sie die passende Schlichtungsstelle finden, erhalten Sie [hier](#).

Bei Fragen und Problemen zu Schlichtungsverfahren können Sie sich an die Kontaktstelle der ODR-Plattform wenden.

[Alle Kontaktstellen der ODR-Plattform >](#)

[Deutsche Kontaktstelle der ODR-Plattform beim EVZ >](#)



< Zurück

## Problem mit einem Konto (sog. SEPA-Diskriminierung)

Innerhalb der EU darf Ihnen niemand vorschreiben, in welchem Land Sie ihr Bankkonto führen müssen. Leider gibt es immer noch Unternehmen, die von Ihnen verlangen, ein Konto im Land des Unternehmens zu führen.

Wenn ein **Unternehmen aus Deutschland** sich weigert, eine Überweisung/Lastschrift von einem SEPA-Konto bei einer Bank außerhalb Deutschlands anzunehmen bzw. durchzuführen, können Sie sich an die [Wettbewerbszentrale](#) wenden.

Wenn ein **Unternehmen aus einem anderen EU-Land** sich weigert, eine Überweisung/Lastschrift von einem SEPA-Konto bei einer Bank in Deutschland anzunehmen bzw. durchzuführen, können Sie sich über das [FIN-NET](#) an die jeweilige ausländische Aufsichtsbehörde wenden.

< Zurück

## Grenzüberschreitende Gerichtsverfahren

Es gibt innerhalb der EU Gerichtsverfahren zur grenzüberschreitenden Durchsetzung Ihres Rechts. Es handelt sich um vereinfachte Verfahren, für die Sie keinen Anwalt benötigen und nur ein Formblatt einreichen müssen. Diese sind online in allen EU-Sprachen abrufbar.

**Ausnahme:** Diese Verfahren gibt es bei Problemen mit Unternehmen aus Dänemark, UK, Island und Norwegen nicht.

Es gibt 2 unterschiedliche Verfahren:

Europäisches  
Mahnverfahren

Weiter >

Europäisches Verfahren für  
geringfügige Forderungen

Weiter >

< Zurück

## Europäisches Mahnverfahren (auch Europäischer Zahlungsbefehl genannt)

Sie können das Verfahren nur nutzen, wenn Sie von einem Unternehmen in einem anderen EU-Land **Geld** verlangen.

Für dieses kostengünstige Verfahren ist in Deutschland ausschließlich das zentrale [Mahngericht Berlin-Wedding](#) zuständig. Das Verfahren bietet sich vor allem dann an, wenn sich das Unternehmen vermutlich nicht gegen die Geldforderung wehren wird.

Widerspricht das Unternehmen nicht, wird es zur Zahlung verpflichtet. Widerspricht das Unternehmen, kann das Verfahren in einen „normalen“ Gerichtsprozess übergehen, sofern Sie dies nicht bei der Antragstellung ausgeschlossen haben.

Weitere Informationen zum Verfahren und zur Vollstreckung finden Sie [hier](#).

< Zurück

## Europäisches Verfahren für geringfügige Forderungen (auch Europäisches Bagatellverfahren genannt)

---

Sie können das Verfahren nutzen, wenn es um eine Geldforderung oder etwas Anderes bis zu einem Betrag von 5000 € (ohne Verfahrenskosten) geht (Lieferung, Reparatur, Schadenersatz etc.).

Das Verfahren bietet sich an, wenn eine Gegenwehr des Unternehmens zu erwarten ist. Es handelt sich hierbei um ein „echtes“ Gerichtsverfahren, in dem ein Richter entscheidet. Dieser prüft die Unterlagen und fällt am Ende ein Urteil, meist ohne eine mündliche Verhandlung. Dieses Urteil wird in den anderen EU-Ländern anerkannt und ist dort vollstreckbar.

Weitere Informationen zu Verfahren, Kosten, zuständigem Gericht und Vollstreckung finden Sie [hier](#).

< Zurück

# Wie möchten Sie vorgehen?

Außergerichtlich

Weiter >

Gerichtlich

Weiter >



< Zurück

## Außergerichtlich

Außergerichtlich stehen Ihnen unterschiedliche Optionen zur Verfügung:

ODR-Plattform

Weiter >

Schlichtung

Weiter >

Verbraucherzentralen

Weiter >





< Zurück

## Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR-Plattform)

---

Die [Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung](#) dient zur Kontaktaufnahme zum Händler und als Wegweiser zu Schlichtungsstellen.

Man kann die ODR-Plattform nutzen, wenn man etwas online gekauft hat und dabei ein Problem auftritt. Hilfe für die Nutzung gibt es bei der deutschen Kontaktstelle der ODR-Plattform.

[Alle Kontaktstellen der ODR-Plattform >](#)

[Deutsche Kontaktstelle der ODR-Plattform beim EVZ >](#)



< Zurück

## Schlichtung

Anerkannte Schlichtungsstellen sind unabhängig und neutral. Sie machen einen Vorschlag, um den Streit zwischen Ihnen und dem Unternehmen zu lösen. Die Verfahren sind kostenlos, werden zügig durchgeführt und hemmen die Verjährung. Ob das Unternehmen einer bestimmten Schlichtungsstelle angeschlossen ist, steht oft in den AGB. Hilfe, wie Sie die passende Schlichtungsstelle finden, erhalten Sie [hier](#).

Bei Fragen und Problemen zu Schlichtungsverfahren können Sie sich an die deutsche Kontaktstelle der ODR-Plattform wenden.

[Alle Kontaktstellen der ODR-Plattform >](#)

[Deutsche Kontaktstelle der ODR-Plattform beim EVZ >](#)



< Zurück

## Verbraucherzentralen

Die Verbraucherzentralen beraten die Verbraucher ihres Bundeslandes zu rechtlichen und wirtschaftlichen Fragen. Sie sind vor allem bei Beschwerden gegen deutsche Unternehmen zuständig. Je nach Beratungsleistung und -umfang fallen Kosten an.

Auf dieser Internetseite finden Sie die Kontaktdaten der für Ihr Bundesland zuständigen Verbraucherzentrale sowie die entsprechenden Preislisten:

[Verbraucherzentrale >](#)

< Zurück

## Nationale Gerichtsverfahren

Es gibt in Deutschland unterschiedliche Gerichtsverfahren, die Ihnen helfen Ihr Recht durchzusetzen. Je nach dem was Sie von einem Unternehmen verlangen, sind unterschiedliche Verfahren geeignet:

Gerichtliches Mahnverfahren

Weiter >

Klage

Weiter >

### Hinweis

Auch wenn Sie gewonnen haben, tut Ihr Gegner vielleicht nicht, wozu er vom Gericht verpflichtet wurde. Um ihn dazu zu zwingen, braucht man ein Vollstreckungsverfahren.



< Zurück

## Gerichtliches Mahnverfahren in Deutschland

---

Sie können das Verfahren nur nutzen, wenn Sie von einem Unternehmen Geld verlangen. Für dieses günstige Verfahren sind die [Mahngerichte der Bundesländer](#) zuständig. Es bietet sich vor allem dann an, wenn sich die Gegenseite vermutlich nicht dagegen wehren wird.

Nach Ihrem Antrag bei Gericht sendet es dem Unternehmen einen Mahnbescheid zu. Widerspricht das Unternehmen nicht, müssen Sie beim Gericht einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Wehrt sich das Unternehmen auch dagegen nicht, muss es zahlen. Tut es dies nicht freiwillig, können Sie den Bescheid [vollstrecken](#).

Widerspricht die Gegenseite aber, geht das Verfahren in einen „[normalen](#)“ [Gerichtsprozess](#) über.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



< Zurück

## Klage in Deutschland

Sie können das Verfahren nutzen, wenn es nicht um eine Geldforderung, sondern etwas Anderes geht (Lieferung, Reparatur, Schadenersatz etc.).

Das Verfahren bietet sich an, wenn Gegenwehr des Unternehmens zu erwarten ist. Es handelt sich um ein „echtes“ Gerichtsverfahren, in dem ein Richter entscheidet. Bis zu 5000 € geht es auch ohne Rechtsanwalt. Gerichtsverfahren können komplex sein, auch wenn es nicht so scheint. Die Hinzuziehung eines Anwalts sollte geprüft werden.

Die Gerichts- und Anwaltskosten richten sich nach dem Streitwert. Sie können den Anwalt auch nach einer günstigen Erstberatung fragen. Sollten Sie Erfolg haben, müssen Sie das Urteil evtl. noch vollstrecken.

**Tipp : Wie finde ich einen Anwalt?**

DE: [Bundesrechtsanwaltskammer](#)

EU: [Europäisches Justizportal](#)

< Zurück

## Vollstreckung von Urteilen innerhalb der EU

Auch wenn Sie ein Gerichtsverfahren gewonnen haben, müssen Sie das Unternehmen noch dazu bringen auch tatsächlich zu zahlen. Nicht alle tun dies freiwillig. Der juristische Begriff hierfür ist „Vollstreckung“.

Die sog. Zwangsvollstreckung ist ein Verfahren, bei dem Sie staatliche Hilfe in Anspruch nehmen können, um eine berechtigte Forderung mit Zwang durchzusetzen. Schuldet Ihnen ein Unternehmen beispielsweise Geld, kann ein Gerichtsvollzieher dort Geld vom Konto einziehen oder andere Dinge pfänden.

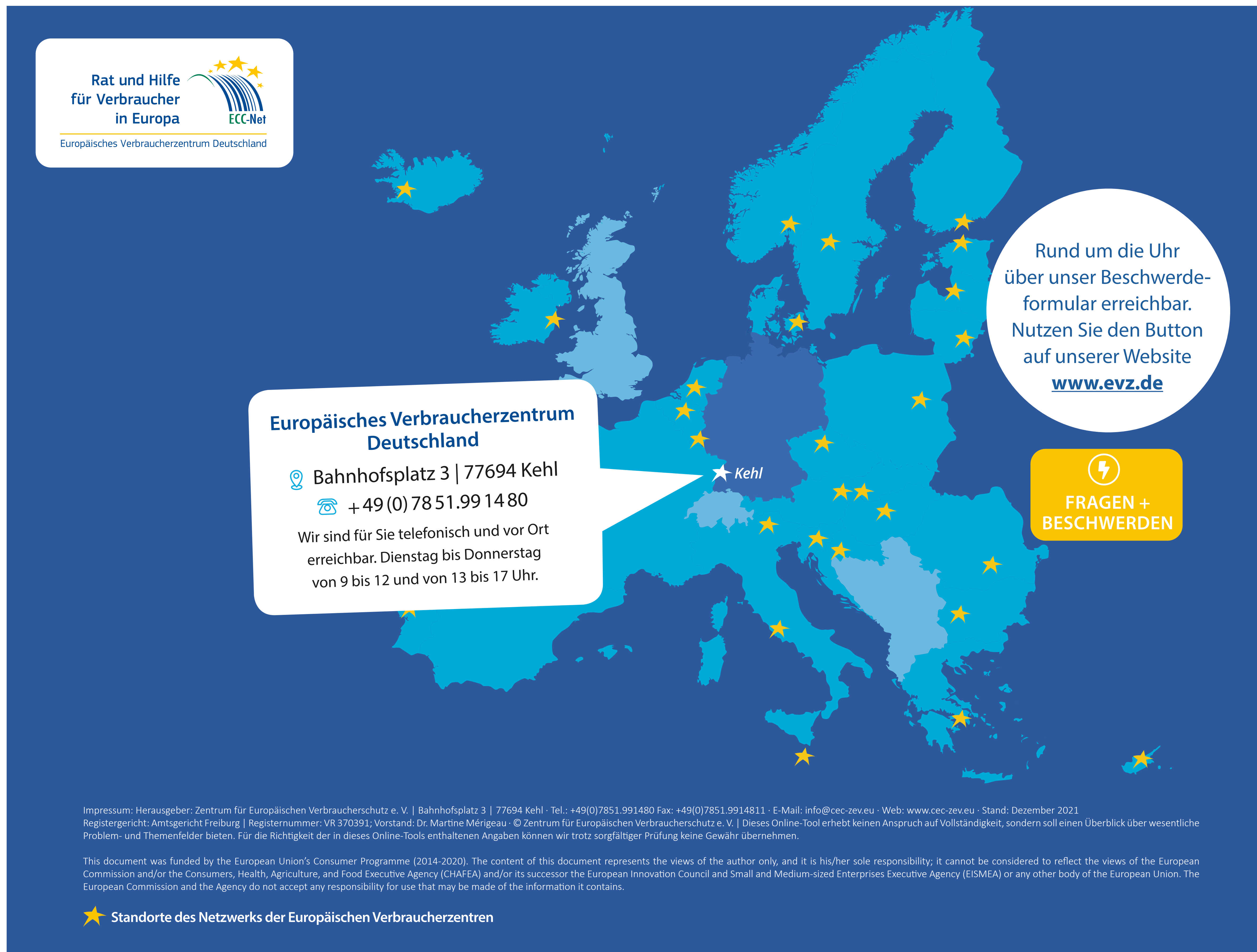
Bei den grenzüberschreitenden EU-Gerichtsverfahren gibt es im Gegensatz zum Verfahren selbst keine EU-weiten Regelungen zur Vollstreckung. D. h. die Regelungen zur Vollstreckung richten sich nach nationalem Recht.

< Zurück


## Vollstreckung von Urteilen in Deutschland

Auch wenn Sie ein Gerichtsverfahren gewonnen haben, müssen Sie das Unternehmen noch dazu bringen auch tatsächlich zu zahlen. Nicht alle tun dies freiwillig. Der juristische Begriff hierfür ist „Vollstreckung“.

Die sog. Zwangsvollstreckung ist ein Verfahren, bei dem Sie staatliche Hilfe in Anspruch nehmen können, um eine berechtigte Forderung mit Zwang durchzusetzen. Schuldet Ihnen ein Unternehmen beispielsweise Geld, kann ein Gerichtsvollzieher dort Geld vom Konto einziehen oder andere Dinge pfänden.





**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.

**Rund um die Uhr  
über unser Beschwerde-  
formular erreichbar.  
Nutzen Sie den Button  
auf unserer Website  
[www.evz.de](http://www.evz.de)**

**FRAGEN +  
BESCHWERDEN**

Impressum: Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: +49(0)7851.991480 Fax: +49(0)7851.9914811 · E-Mail: info@cec-zev.eu · Web: www.cec-zev.eu · Stand: Dezember 2021  
Registergericht: Amtsgericht Freiburg | Registernummer: VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mérieau · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Dieses Online-Tool erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieses Online-Tools enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

This document was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this document represents the views of the author only, and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture, and Food Executive Agency (CHAFAEA) and/or its successor the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

**★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren**

