



## FORMBLATT FÜR VERBRAUCHER- BESCHWERDEN

1

Ggf. hier Stempel der Stelle  
aufdrucken, die dem Verbraucher die  
Benutzung dieses Formblatts emp-  
fohlen hat

Dieses Formblatt wurde von den Dienststellen der Europäischen Kommission erstellt und darf von den Benutzern nicht verändert werden. Die Verwendung des Formblatts soll die Kommunikation Dialog zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden verbessern, damit es, falls irgend möglich, zu einer gütlichen Einigung in bezug auf die Probleme kommt, die bei verschiedenen Geschäftsabschlüssen auftreten können. Das Formblatt ist in allen Sprachen der Europäischen Union erhältlich ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm)) !! **Das Formblatt darf keinesfalls an die EK geschickt werden, da diese keine Möglichkeit hat, in Streitigkeiten dieser Art einzugreifen.**

### ANGABEN ZU DEN PARTEIEN

#### Beschwerde eingereicht von:

Name:

Anschrift: Straße, Nr.:

Postleitzahl + Ort:

Land:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Eingereicht im Namen von\*:

\* Nur ausfüllen, wenn die Beschwerde von einem Dritten und nicht vom Verbraucher selber eingereicht wird. Der Verbraucher sollte unter seinem Namen unterschreiben.

#### Gegen:

Name:

Anschrift: Straße, Nr.:

Postleitzahl + Ort:

Land:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Weitere Angaben:

### BENUTZUNGSHINWEISE

- Damit die Angelegenheit und die Forderung möglichst genau eingeordnet werden können, bietet dieses Formblatt auf jede Frage mehrere Antwortmöglichkeiten. Bitte wählen Sie die am besten auf Ihren Fall zutreffende(n) Antwort(en) und ergänzen Sie diese ggf. durch weitere Angaben in den dafür vorgesehenen Feldern.
- Es wird empfohlen, dem Formblatt **Abschriften** aussagefähiger **Belege** beizufügen und das Formblatt **per Einschreiben mit Rückschein oder auf eine andere geeignete Art, die einen Zustellnachweis ermöglicht**, zu versenden und selbst ein Exemplar zu behalten.
- Der Beschwerdeführer sollte dem Gewerbetreibenden eine angemessene Antwortfrist (von mindestens 15 Tagen) einräumen. Die Antwort des Gewerbetreibenden sollte dem Beschwerdeführer durch Rücksendung des vollständigen Formblatts übermittelt werden. Daraufhin sollte der Verbraucher dem Gewerbetreibenden den Antwortschein (Seite 4) zustellen.

**ACHTUNG:** Die meisten einzelstaatlichen Rechtsvorschriften sehen eine Frist vor, nach deren Ablauf der Verbraucher seinen Anspruch auf dem Rechtsweg nicht mehr geltend machen kann. Diese Verjährungsfrist ist mitunter recht kurz, insbesondere beim Kauf von Waren. Ob die Verwendung dieses Formblatts zu einer Aussetzung der Frist führt oder nicht, richtet sich nach den jeweils geltenden Rechtsvorschriften.

## I. BESCHWERDEGRUND

Datum des Auftretens des Problems/der Probleme: (Tag/Monat/Jahr):

Bitte angeben, ob Problem erstmals oder wiederholt aufgetreten ist:

- Problem:**
- |  |  |
|--|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Ware nicht geliefert</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Dienstleistung nicht/teilweise erbracht</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Lieferung verzögert</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Verzögerte Erbringung der Dienstleistung<br/>Dauer der Verzögerung: <input style="width: 100px; height: 15px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/> Ware fehlerhaft</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Erbrachte Dienstleistung weist Mängel auf<br/>Beschreibung der Mängel: <input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/><br/><input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> Ware entspricht nicht Bestellung</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Ware/Dienstleistung nicht bestellt</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Erlittene Schäden</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Garantieleistung verweigert</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Verkauf verweigert</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Erbringung der Dienstleistung verweigert</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Marketingmethoden</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Fehlinformation</p> <p>33 <input type="checkbox"/> Weitere zweckdienliche</p> | <p>15 <input type="checkbox"/> Unzureichende Information</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Zahlungsweise</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Preis</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Nachträgliche Preiserhöhung</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Zusätzliche Unkosten</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Ungerechtfertigte Kosten/Inrechnungstellung</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Vertragsbedingungen</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Vertragliche Sicherung</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Unrichtige Bewertung des Schadens</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Schadenersatzzahlung verweigert</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Unzureichende Entschädigung</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Vertrag abgeändert</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Vertrag annulliert/gelöst</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Dienstleistung storniert</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Rückzahlung Darlehen</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Geforderte Zinsen</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Nichteinhaltung einer Verpflichtung</p> |
|--|--|

34  Sonstige Schwierigkeit(en):

## II. ERLÄUTERUNG DES SACHVERHALTS

(Bitte Tag und Ort des Kaufs oder der Vertragsunterzeichnung angeben, betreffende Ware oder Dienstleistung beschreiben, Preis und Zahlungsweise angeben und/oder sonstige zweckdienliche Angaben zur Beurteilung Ihrer Beschwerde hier einsetzen):

## III. FORDERUNGEN DES VERBRAUCHERS

- Anspruch auf:**
- |   |   |
|---|---|
| <p>35 <input type="checkbox"/> Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung</p> <p>36 <input type="checkbox"/> Reparatur der Ware oder Nachbesserung der Dienstleistung</p> <p>37 <input type="checkbox"/> Umtausch der Ware</p> <p>38 <input type="checkbox"/> Rückgängigmachung des Kaufs</p> <p>39 <input type="checkbox"/> Inanspruchnahme der Garantie</p> <p>40 <input type="checkbox"/> Erfüllung der eingegangenen Verpflichtungen</p> <p>41 <input type="checkbox"/> Vertragsabschluss</p> <p>42 <input type="checkbox"/> Kündigung/Auflösung/Rücktritt vom Vertrag</p> <p>43 <input type="checkbox"/> Annullierung einer Rechnung</p> <p>44 <input type="checkbox"/> Bereitstellung von Informationen</p> <p>51 <input type="checkbox"/> Weitere zweckdienliche Angaben:</p> | <p>45 <input type="checkbox"/> Nachbesserung der Schadensbewertung</p> <p>46 <input type="checkbox"/> Zahlung von Schadenersatz in Höhe von: <input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/> Erstattung der geleisteten Anzahlung in Höhe von: <input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/> Erstattung sonstiger Zahlungen in Höhe von: <input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/> Preisnachlaß in Höhe von: <input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/> Änderung der Zahlungsbedingungen</p> |
|---|---|

52  Sonstige Forderung:



## ANTWORT DES UNTERNEHMENS/DES GEWERBETREIBENDEN

Aktenzeichen des Vorgangs (vom Gewerbetreibenden zugeteiltes Bearbeitungskennzeichen):

53  Ich erkenne die Beschwerde vollständig an und verpflichte mich:

54  Ich erkenne die Beschwerde teilweise an und schlage Ihnen vor:

  
  


binnen einer Frist von

55  Ich erkenne die Beschwerde nicht an, erkläre mich jedoch zu einer kundenfreundlichen Geste bereit und verpflichte mich:

  
  


binnen einer Frist von

56  Ich weise Ihre Beschwerde zurück: Begründung:

  
  


57  Ich schlage Ihnen vor, die folgende, für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten dieser Art zuständige Instanz mit der Angelegenheit zu befassen:

  
  


(Ort) , den

UNTERSCHRIFT:



## VOM VERBRAUCHER AN DEN GEWERBETREIBENDEN EINZUSENDEN

Aktenzeichen des Vorgangs (vom Gewerbetreibenden zugeteiltes Bearbeitungskennzeichen):

Beschwerde von:

Gerichtet gegen:

Im Auftrag von:

58  Ich erkläre, daß ich einverstanden bin und Ihren Lösungsvorschlag annehme.

59  Mit Ihrem Vorschlag bin ich aus folgenden Gründen nicht einverstanden:

  
  


60  Bezugnehmend auf Ihren Vorschlag teile ich Ihnen mit, daß ich die von Ihnen vorgeschlagene Einrichtung mit der Angelegenheit befassen werde.

(Ort) , den

UNTERSCHRIFT: