



01/09/2005

Verbraucherschutz in der Europäischen Union: 10 Grundsätze¹

1. Kaufen Sie, was Sie wollen und wo Sie es wollen.
2. Wenn etwas nicht funktioniert, schicken Sie es zurück!
3. Hohe Sicherheitsstandards für Lebensmittel und andere Konsumgüter
4. Informieren Sie sich, was Sie essen!
5. Faire Verträge
6. Wenn Verbraucher ihre Meinung ändern
7. Preisvergleiche leichter gemacht
8. Keine Irreführung der Verbraucher
9. Schutz im Urlaub
10. Wirksame Beschwerdemöglichkeiten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

¹ **Wichtiger rechtlicher Hinweis:**

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und ist kein offizieller Leitfaden der Kommission für die Auslegung von EU-Vorschriften oder –Maßnahmen.

Einleitung

Die Förderung der Rechte und des Wohlergehens der Verbraucher gehört zu den Grundwerten der EU, was sich auch in ihren Vorschriften widerspiegelt. Die Mitgliedschaft in der Europäischen Union bedeutet zusätzlichen Schutz für die Verbraucher. Im Folgenden werden 10 Grundsätze beschrieben, die Verbraucherinnen und Verbraucher in allen EU-Ländern gleichermaßen schützen.

Geschildert wird das Mindestschutzniveau, das alle EU-Länder ihren Verbrauchern gewähren müssen. Wie Ihre Rechte im Einzelnen aussehen und wie Sie sie geltend machen können, hängt davon ab, wie die EU-Vorschriften in einzelstaatliches Recht umgesetzt worden sind, und dürfte daher von Land zu Land unterschiedlich sein. Sie sollten im Übrigen wissen, dass Ihnen nationale Verbraucherschutzvorschriften in einigen Fällen durchaus ein höheres Schutzniveau bieten. Am Ende des Dokuments ist nachzulesen, wie und wo Sie mehr über Ihre Rechte als Verbraucher erfahren können.

1. KAUFEN SIE, WAS SIE WOLLEN UND WO SIE ES WOLLEN.

Möchten Sie mal zum Einkaufen in ein anderes EU-Land fahren? Das EU-Recht erlaubt Ihnen, nach Lust und Laune einzukaufen, ohne bei der Heimreise Zölle oder zusätzliche Mehrwertsteuern entrichten zu müssen. Dies gilt für Einkäufe vor Ort ebenso wie für Bestellungen per Internet, Post oder Telefon.

Grundsätzlich können die Behörden Ihres Landes Sie nicht daran hindern, Waren in Ihr Land einzuführen, die Sie in einem anderen EU-Mitgliedstaat rechtmäßig erworben haben. Ausnahmen gelten allerdings u. a. für Schusswaffen und sittlich anstößige Artikel.

2. WENN ETWAS NICHT FUNKTIONIERT, SCHICKEN SIE ES ZURÜCK!

Was ist, wenn Ihr neuer Fernsehapparat beim ersten Einschalten seinen Geist aufgibt? Nach dem EU-Recht können Sie ein Produkt, das nicht der Vereinbarung entspricht, die mit dem Verkäufer zum Zeitpunkt des Kaufs geschlossen wurde, zurückgeben und reparieren oder ersetzen lassen. Alternativ können Sie auch einen Preisnachlass beim Kauf eines anderen Produkts oder die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags fordern. Von diesen Möglichkeiten können Sie bis zu zwei Jahre nach Entgegennahme der Ware Gebrauch machen. Im ersten halben Jahr nach Lieferung liegt die Beweislast beim Verkäufer (und nicht beim Käufer); der Verkäufer muss also nachweisen, dass das verkaufte Produkt dem Kaufvertrag entsprach.

Dieser Grundsatz, wonach das Produkt dem Kaufvertrag entsprechen muss, schützt Sie auch dann, wenn Sie nicht das erhalten, was Sie kaufen wollten. Wenn Sie also zum Beispiel dem Kauf eines antiken Möbelstücks zugestimmt hatten, dann aber eine Nachbildung erhalten, können Sie diese zurückgehen lassen.

3. HOHE SICHERHEITSSTANDARDS FÜR LEBENSMITTEL UND ANDERE KONSUMGÜTER

Wenn Sie sich in Ihrem Supermarkt umschauen, werden Sie Produkte aus ganz Europa entdecken. Sind sie alle unbedenklich? Ja, das müssen sie sein. Die EU hat Vorschriften erlassen, damit die Produkte, die Sie kaufen, sicher sind. Zwar kann kein Regelwerk jedes Risiko ausschließen und dem Verbraucher 100-prozentige Sicherheit garantieren, doch gehören die Sicherheitsstandards in den EU-Ländern zu den weltweit strengsten.

Bei der Lebensmittelsicherheit verfahren wir nach dem Grundsatz, dass die gesamte „Lebensmittelherstellungskette“ sicher sein muss. In den einschlägigen Vorschriften der EU ist daher geregelt, wie die Landwirte produzieren müssen (auch welche Chemikalien sie einsetzen und was sie an ihre Tiere verfüttern dürfen), wie die Lebensmittel weiterzuverarbeiten sind, welche Farbstoffe und Zusätze zulässig sind und wie die Lebensmittel in den Handel kommen müssen. Die EU hat außerdem Vorschriften für die Einfuhr von Lebensmitteln aus Partnerländern in anderen Teilen der Welt.

Auch für die übrigen Konsumgüter gelten strenge EU-Vorschriften. Generell müssen alle in der EU verkauften Güter sicher sein. Wenn ein Unternehmen feststellt, dass es unsichere Produkte in Verkehr gebracht hat, ist es gesetzlich verpflichtet, die Behörden in den betroffenen EU-Ländern hiervon zu benachrichtigen. Wenn das Produkt eine ernsthafte Gefahr darstellt, muss das Unternehmen eine Rückrufaktion veranstalten.

4. INFORMIEREN SIE SICH, WAS SIE ESSEN!

Wie können Sie feststellen, was in Ihrem Essen ist? Ganz einfach: Schauen Sie auf der Verpackung nach! Dank der EU-Vorschriften für die Kennzeichnung von Lebensmitteln können Sie dort nachlesen, was Sie essen. Auf dem Etikett müssen sich vollständige Angaben über die Zutaten befinden, ebenso über Farb-, Konservierungs- und Süßstoffe sowie über andere Zusatzstoffe. Wenn das Produkt allergene Stoffe enthält wie z. B. Nüsse, muss dies auf dem Etikett auch dann angegeben sein, wenn die verwendeten Mengen sehr gering sind.

Die EU-Vorschriften für die Lebensmittelkennzeichnung regeln auch, unter welchen Bedingungen Produkte als Bioprodukte bezeichnet und wann Namen von Qualitätserzeugnissen aus bestimmten europäischen Regionen verwendet werden dürfen; somit können Sie beispielsweise sicher sein, dass Schinken mit der Bezeichnung *Prosciutto di Parma* auch tatsächlich aus Parma und dass *Kalamata*-Oliven wirklich aus Kalamata kommen. Dank der EU-Vorschriften können Sie auch erfahren, ob das Lebensmittel gentechnisch verändert wurde oder gentechnisch veränderte Stoffe enthält. Wenn dem so ist, muss es entsprechend gekennzeichnet sein.

5. FAIRE VERTRÄGE

Haben Sie schon einmal einen Vertrag unterschrieben, ohne das Kleingedruckte gelesen zu haben? Was ist, wenn im Kleingedruckten steht, dass die Anzahlung nicht erstattet wird, selbst wenn das Unternehmen die Ware nicht liefert? Oder wenn

dort steht, dass Sie aus dem Vertrag nur gegen Zahlung einer horrenden Summe aussteigen können?

Laut EU-Recht sind solche unlauteren Vertragsbedingungen unzulässig. Das EU-Recht schützt Sie vor derartigem Missbrauch, gleich, welchen Vertrag Sie unterschreiben und in welchem EU-Land dies geschieht.

6. WENN VERBRAUCHER IHRE MEINUNG ÄNDERN

Was ist, wenn ein Vertreter an Ihrer Haustür auftaucht und Sie zur Bestellung von doppelverglasten Fenstern oder zum Kauf von Teppichen überredet, die viele Hundert Euro kosten? Die EU-Vorschriften schützen Sie vor solchen Haustürverkäufen. Sie können derartige Verträge binnen sieben Tagen kündigen. Ausgenommen sind u. a. Versicherungsverträge und Käufe mit einem Gesamtwert von weniger als € 60.

Das EU-Recht schützt Sie auch bei schriftlichen Bestellungen, bei Käufen über das Internet oder den Versandhandel sowie bei anderen „Fernverkäufen“. Auch Betrügereien wie das Zusenden nichtbestellter Waren – mit Rechnung – sind laut EU-Recht verboten. Wenn Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung über das Internet, per Post oder bei einem Versandhandel kaufen, können Sie die Bestellung ohne Angabe von Gründen innerhalb von sieben Arbeitstagen widerrufen. Bei bestimmten Finanzdienstleistungen beträgt diese Frist sogar 14 Kalendertage.

7. PREISVERGLEICHE LEICHTER GEMACHT

Wie lassen sich die Preise von zwei Müsli-Anbietern vergleichen, wenn das eine Müsli in einer 375-Gramm- und das andere in einer 500-Gramm-Packung verkauft wird? Gemäß den EU-Bestimmungen müssen Supermärkte den Kilo- bzw. Literpreis ausweisen, um Ihnen den Preisvergleich zu erleichtern.

Das EU-Recht schreibt außerdem vor, dass Finanzdienstleister auf eine ganz bestimmte Art und Weise Auskünfte erteilen müssen. Darlehens- und Kreditkartenanbieter müssen Ihnen zum Beispiel sagen, auf wie viel sich der Jahreszins beläuft – und nicht nur, wie hoch die monatlichen Rückzahlungen sind.

8. KEINE IRREFÜHRUNG DER VERBRAUCHER

Stellen Sie sich vor, Sie erfahren per Post, dass Sie ein Preisausschreiben gewonnen haben. Es stellt sich dann jedoch heraus, dass dies nur ein Trick ist, um Sie zur Kontaktaufnahme zu bewegen, bei der man Sie zu einer Bestellung überreden möchte. Sie haben in Wirklichkeit gar keinen Preis gewonnen. Ist so etwas legal?

Nein. Irreführende oder betrügerische Werbung ist laut EU-Recht untersagt. Im Fernverkauf sowie bei Bestellungen per Post oder Internet müssen die Anbieter vielmehr offen und ehrlich sein. Laut EU-Recht sind sie verpflichtet, Ihnen gegenüber umfassend offen zu legen, wer sie sind, was sie verkaufen, wie viel es kostet (einschließlich Liefer- und sonstigen Gebühren) und wie lange die Lieferfristen sind.

Darlehens- und Kreditkartenanbieter müssen Sie schriftlich über alle von Ihnen eingegangenen Kreditvereinbarungen unterrichten. Hierzu gehören Angaben über die Höhe der Zinsen, über die Laufzeit der Vereinbarung und über die Rücktrittsmöglichkeiten.

9. SCHUTZ IM URLAUB

Was, wenn Sie eine Pauschalreise antreten und der Reiseveranstalter dann Konkurs macht? Was, wenn im Urlaubskatalog ein Luxushotel angepriesen wurde, Sie aber auf einer Baustelle untergebracht werden? In beiden Fällen sind Sie durch das EU-Recht geschützt. Reiseveranstalter müssen Vorkehrungen getroffen haben, damit Sie auch im Fall eines Konkurses wieder nach Hause befördert werden. Sie müssen Sie auch entschädigen, wenn Ihr Urlaub nicht dem entspricht, was im Katalog versprochen wurde. Wenn der Reiseveranstalter ohne Ihr Einverständnis die Preise erhöht oder das Urlaubsziel ändert, können Sie Ihre Buchung annullieren. Und wenn Sie am Flughafen feststellen, dass Sie nicht fliegen können, weil die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter die Maschine überbucht hat, haben Sie laut EU-Vorschriften Anspruch auf Entschädigung.

Am Urlaubsort oder auch zu Hause schützt Sie das EU-Recht vor skrupellosen Verkäufern von Teilzeitwohnrechten. Solche *Timesharing*-Verträge, mit denen man einen Eigentumsanteil erwirbt, berechtigen dazu, jedes Jahr während eines bestimmten Zeitraums eine Wohnung oder ein Haus zu nutzen. In der Vergangenheit sind Verkäufer an einigen Urlaubsorten gezielt auf ausländische Touristen zugegangen, um Sie zur Unterzeichnung teurer Verträge zu drängen, die die Urlauber nicht wirklich verstanden. Dagegen schützt heute das EU-Recht. Sie haben Anspruch auf ein Exemplar der Angebotsbroschüre – und auf eine Fassung des Vertragsentwurfs – in Ihrer Muttersprache. Nach Unterzeichnung des Vertrags haben Sie zehn Tage „Bedenkzeit“, in der Sie ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten können.

Nicht zuletzt macht es Ihnen das EU-Recht einfacher, Ihre vierbeinigen Freunde mit in den Urlaub zu nehmen. Ausgestattet mit dem neuen „Tierpass“, darf Sie Ihr Vierbeiner in alle EU-Länder begleiten.

10. WIRKSAME BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN BEI GRENZÜBERGREIFENDEN STREITIGKEITEN

Die Anerkennung der Verbraucher als wichtige und verantwortungsbewusste wirtschaftliche Akteure im Binnenmarkt ist einer der zentralen Grundsätze in der europäischen Verbraucherpolitik. Die Verbraucher sollten in die Lage versetzt werden, ihre Kaufentscheidungen – ob bei Waren oder Dienstleistungen – in Kenntnis der Dinge zu treffen. Ihre Interessen sollten gefördert und verteidigt werden – allemal angesichts des immer komplexeren Marktes, auf dem die Verbraucher sich bewegen müssen. Die Märkte sind in den vergangenen Jahren nicht zuletzt wegen der Einführung des Euro, der Ausweitung des elektronischen Geschäftsverkehrs und der verstärkten Mobilität innerhalb der EU enorm gewachsen. Dies kommt nicht nur den Unternehmen zugute, sondern in Form einer größeren Auswahl und preiswerterer Angebote ebenfalls den Verbrauchern. Voraussetzung hierfür ist indes, dass die Verbraucher in ganz Europa nach den günstigsten Angeboten Ausschau halten.

Das EU-weite Netzwerk der Verbraucherzentren (ECC-Net) versucht, das hierfür notwendige Vertrauen der Verbraucher durch Erläuterung ihrer Rechte in der Europäischen Union und durch Unterstützung bei der Beilegung von Streitigkeiten zu stärken. Diese Zentren können Sie beraten, wenn Sie im Ausland einkaufen oder eine Reklamation gegen einen Anbieter in einem anderen EU-Land durchsetzen möchten.

Die Adressen der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) finden Sie hier:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf

Allgemeine Informationen über das ECC-Net gibt es unter folgender Internetadresse:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

WEITERE AUSKÜNFTE ÜBER DIE EU

Europe Direct ist ein Service, der Ihnen bei der Beantwortung Ihrer Fragen zur Europäischen Union helfen kann. Wählen Sie die EU-weit gebührenfreie Telefonnummer:

00 800 6 7 8 9 10 11

Online-Informationen über die EU in 20 europäischen Sprachen finden Sie unter:

<http://www.europa.eu.int>

Informationen über Ihre Rechte in der Europäischen Union gibt es außerdem in 20 Sprachen unter:

http://europa.eu.int/youreurope/index_de.html