

# **Ihre Rechte als Verbraucher**

## **So schützt die Europäische Union Ihre Interessen**



Diese Broschüre sowie andere knappe Darstellungen über die EU finden Sie im Netz unter **[ec.europa.eu/publications](http://ec.europa.eu/publications)**

Europäische Kommission  
Generaldirektion Kommunikation  
Veröffentlichungen  
B-1049 Brüssel

Manuskript abgeschlossen im Februar 2007  
Umschlaggestaltung: Andres Rodriguez, Shutterstock

Bibliographische Angaben finden sich am Ende der Veröffentlichung.

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2007

ISBN 92-79-03536-3

© Europäische Gemeinschaften, 2007  
Nachdruck mit Quellenangabe gestattet

*Printed in Belgium*

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER

# Ihre Rechte als Verbraucher

So schützt die Europäische Union

Ihre Interessen



# Inhalt

Die zentrale Rolle der Verbraucher in Europa	3
Produktsicherheit	5
Produktgewährleistung	7
Finanzdienstleistungen und Verbraucherkredite	8
Preistransparenz	10
Missbräuchliche Vertragsklauseln und unlautere Geschäftspraktiken	11
Pauschalreisen	12
Teilzeitnutzungsrechte (Timesharing)	13
Flugreisen	14
Lebensmittelsicherheit	16
Und wenn etwas schief geht ...	18
Reisen mit Tieren	20
Hilfe zur Selbsthilfe für Verbraucher	21

# Die zentrale Rolle der Verbraucher in Europa

Die Europäische Union (EU) stellt einen freien Markt dar, der 27 Länder und über 490 Millionen Verbraucher umfasst. Damit haben Sie Zugang zu einer sehr breiten Auswahl an Produkten und Dienstleistungen und können Waren zu den günstigsten Preisen kaufen, ohne sich um Zölle, Steuern und – in der Euro-Zone – um Wechselkurse kümmern zu müssen.

Doch möglicherweise nutzen Sie die Chancen, die Ihnen der Binnenmarkt bietet, nicht in vollem Umfang.

Vielleicht haben auch Sie noch Vorbehalte, wenn es darum geht, Waren oder Dienstleistungen in einem anderen EU-Mitgliedstaat oder im Internet einzukaufen.

Der Schutz der Verbraucher, ihrer Interessen und ihrer Sicherheit ist ein wesentlicher Bestandteil des übergeordneten Zieles der EU, die Lebensqualität aller Europäer zu verbessern. Deshalb will die EU dafür sorgen, dass Sie stets durch wesentliche Grundsätze des Verbraucherschutzes geschützt werden, unabhängig davon, was und wo in der EU Sie etwas kaufen.

Diese Grundsätze stellen einen Mindestsockel an Verbraucherrechten dar, die in allen EU-Mitgliedstaaten gewährleistet sein müssen. Manche Länder gehen jedoch darüber hinaus. Die EU setzt sich für eine Erweiterung dieser Rechte ein und sorgt dafür, dass sie überall in Europa gleichwertig sind und in gleicher Weise geachtet werden.

Ohne das Vertrauen der Verbraucher ist eine wettbewerbsfähige und florierende Europäische Union undenkbar!

Diese Broschüre informiert Sie darüber, was die EU für Sie als europäische Verbraucher tut, wie sie Ihre Rechte und Interessen schützt und wie Sie Ihre Rechte durchsetzen können, wenn es Probleme gibt. Sie ist als kurzer, praktischer Leitfaden gedacht, der einige der Fragen beantwortet, die der Kommission am häufigsten zu den Verbraucherrechten gestellt werden. Wenn Sie mehr über die konkrete Rechtslage in Ihrem Land erfahren wollen, dann wenden Sie sich bitte an Ihre nationalen Verbraucherorganisationen.

## Zehn wesentliche Grundsätze des Verbraucherschutzes in der EU

1. Sie können kaufen, was Sie wollen und wo Sie es wollen
2. Wenn die Ware nicht in Ordnung ist, können Sie sie zurückschicken
3. Hohe Sicherheitsstandards für Lebensmittel und andere Konsumgüter
4. Sie haben einen Anspruch darauf, zu wissen, was Sie essen
5. Faire Verträge für Verbraucher
6. Manchmal können Verbraucher auch ihre Meinung ändern
7. Besser vergleichbare Preise
8. Verbraucher dürfen nicht in die Irre geführt werden
9. Schutz auch im Urlaub
10. Effektive Rechtsschutzmöglichkeiten bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten

Weitere Informationen: [ec.europa.eu/consumers/cons\\_info/10principles/de.pdf](https://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/de.pdf)

### Ungebrochener Einsatz für mehr Verbraucherschutz

Die EU setzt sich für den Ausbau des Verbraucherschutzes ein, und zwar nicht nur durch bessere rechtliche Regelungen, sondern auch mit anderen Mitteln, etwa durch Unterstützung der Verbraucherverbände und Verbraucherzentren in der EU, durch Informations- und Aufklärungskampagnen sowie durch Einholung von Informationen über die Meinung der Verbraucher und ihre Probleme.

Mit einer Mittelausstattung von 156,8 Mio. EUR bezweckt das Europäische Aktionsprogramm im Bereich Verbraucherpolitik 2007–2013 die Unterstützung der vielen konkreten Projekte und Initiativen, die von verschiedenen Interessengruppen vorgelegt wurden.

Die EU ist außerdem bemüht, den Interessen der Verbraucher in allen Politikbereichen – insbesondere auf den Gebieten Binnenmarkt, Wettbewerbspolitik, Energiepolitik, Liberalisierung von Dienstleistungen und der öffentlichen Versorgung sowie Erhaltung von Leistungen der Daseinsvorsorge – Rechnung zu tragen.

### *„Die Verbraucher spielen eine entscheidende Rolle für die europäische Wirtschaft“*

„Die Verbraucher in der EU sind meiner Ansicht nach echte Akteure des Binnenmarkts – und nicht nur stille Beobachter der um sie waltenden Marktkräfte.

In Europa gibt es inzwischen über 490 Millionen Verbraucher. Ihre Ausgaben machen über die Hälfte des Bruttoinlandsprodukts (BIP) aus.

Die Verbraucher sind für die Schaffung von Wachstum und Arbeitsplätzen unentbehrlich. Dennoch **mangelt es den Verbrauchern EU-weit an Vertrauen**, insbesondere wenn es um grenzübergreifende Geschäfte geht.

Die Verbraucher sollten in anderen Ländern mit der gleichen Sicherheit einkaufen können wie im eigenen Land.“

Meglana Kuneva



*Meglana Kuneva, EU-Kommissarin für Verbraucherschutz*

# Produktsicherheit



**„Kann ich mich darauf verlassen, dass das Spielzeug meiner Kinder ungefährlich ist?“**

*Die junge Mutter Anne lebt mit ihrem Mann und ihrem 18 Monate alten Sohn Sean in Limerick (Irland). Da Sean jetzt ins Spielalter kommt, will Anne sichergehen, dass von den Spielsachen, die sie ihm gibt, keine Gefahr ausgeht.*

***„In der Weihnachtszeit sind die Medien jedes Jahr voller Horrorgeschichten über Todesfälle oder schwere Verletzungen von Kindern durch Spielsachen. Wie kann ich als Mutter sicher gehen, dass die Spielsachen, die ich meinem Sohn kaufe, ungefährlich sind?“***

Da Anne in der Europäischen Union lebt, sollte sie sich keine Sorgen über die Sicherheit von Produkten machen. Nach dem Produktsicherheitsrecht der EU dürfen Hersteller und Händler nur sichere Produkte auf den Markt bringen. Bei Entdeckung schadhafter Produkte werden sehr rasch Maßnahmen ergriffen. Spielzeug, Kosmetika und Elektrogeräte unterliegen besonders strengen Anforderungen.

Die Überwachungsbehörden in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten haben sicherzustellen, dass alle Produkte den Sicherheitsvorschriften entsprechen. Produkte, bei denen das nicht der Fall ist, können von den Behörden vom Markt genommen werden. Ferner können sie einen Rückruf aus den Geschäften verlangen, Warnungen aussprechen oder sonstige geeignete Maßnahmen ergreifen.

## **Frühwarnsystem bei gefährlichen Produkten**

Wird in einem Land ein gefährliches Produkt entdeckt, so werden die anderen EU-Mitgliedstaaten über ein Schnellwarnsystem namens „RAPEX“ darüber informiert. Dieses System erleichtert die Zusammenarbeit zwischen den nationalen und europäischen Behörden im Hinblick auf die Entdeckung gefährlicher Produkte und deren rasche Rücknahme vom Markt. Ein ähnliches System namens „RASFF“ gibt es für Lebensmittel.

## **Internationale Zusammenarbeit**

Die Europäische Kommission arbeitet auch mit Drittländern zusammen und unterstützt sie in ihrem Bemühen um Einhaltung der EU-Standards bei ihren Produkten. Ein Beispiel hierfür ist das Kooperationsabkommen, das China und die EU 2006 geschlossen haben, um die Sicherheit von Produkten – vor allem von Spielzeug – zu verbessern. Diese Zusammenarbeit dient beiden Seiten – sie sorgt dafür, dass die Verbraucher in Europa über eine größere Auswahl an qualitativ hochwertigen Produkten verfügen, und sie erleichtert Drittstaaten den Zugang zum größten Binnenmarkt der Welt.

*Die Rechtsvorschriften der EU auf dem Gebiet der Produktsicherheit sind für Spielzeug besonders streng.*



### **Verbot der Vermarktung gefährlicher Produkte**

Bestimmte Produkte oder Stoffe, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Gesundheit des Menschen darstellen, können ganz verboten werden und dürfen überhaupt nicht auf den EU-Markt gelangen. So ist bei der Herstellung von Plastikspielzeug die Verwendung von Weichmachern (sog. Phthalaten) seit Ende der 90er-Jahre verboten, da sie toxisch sein können, wenn Kleinkinder das Spielzeug in den Mund nehmen.

Im Jahr 2006 hat die Europäische Kommission auch die Vermarktung von Wegwerffeuernzeugen ohne Kindersicherung verboten.

### **Sichere Verwendung von Chemikalien**

Seit 2006 regelt ein neuer Rechtsrahmen unter der Bezeichnung REACH die Herstellung, Vermarktung, Einfuhr und Verwendung chemischer Stoffe in der EU. Nach dieser Regelung müssen etwa 30 000 heute in Gebrauch befindliche chemische Stoffe auf ihre Sicherheit überprüft werden, und die Unternehmen müssen nachweisen, dass ihre Verwendung weder für die Menschen noch für die Umwelt eine Gefahr darstellt.



### **Weitere Informationen:**

Allgemeines Produktsicherheitsrecht der EU:  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_de.htm)

Chemikalien und REACH:  
[ec.europa.eu/enterprise/reach/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/reach/index_de.htm)

# Produktgewährleistung



## „Wie lange gilt die Garantie auf Konsumgüter?“

Viktor hat früher in Deutschland gelebt, wo die Hersteller oft eine fünfjährige Garantie geben. Im März 2005 kauft er in seiner Heimatstadt Eger in Ungarn eine neue Waschmaschine, doch schon im April 2006 läuft Wasser aus.

„Ich habe mich bei der Vertretung des Herstellers beschwert, aber dort interessiert sich niemand für mein Problem. Sie sagen, in Ungarn gebe es nur ein Jahr Garantie, keine fünf Jahre. Was soll ich tun?“

In diesem Fall verletzt die ungarische Vertretung des Herstellers Viktors Rechte als Verbraucher. **In der gesamten EU** gilt nämlich **beim Verkauf von Konsumgütern eine zweijährige Gewährleistungsfrist** (Richtlinie 1999/44/EG). In manchen Ländern ist die Frist auch länger, und mitunter geben die Hersteller freiwillig eine längere Garantie.

Wenn Sie ein neues Produkt kaufen, dann muss es genau so aussehen und funktionieren, wie es in der Werbung angepriesen wurde. Aber wissen Sie, welche Ansprüche Ihnen zustehen, wenn Ihre neue Kaffeemaschine undicht ist oder wenn statt der bestellten grünen Tür eine blaue geliefert wird?

Bei den meisten Kauf- und sonstigen Geschäften, die in Europa getätigt werden, gibt es keinen Anlass zur Beanstandung. Wenn Sie aber einen Grund zur Beanstandung haben, dann sollten Sie wissen, dass Ihnen überall in der EU folgende Rechte zustehen:

- Sieht der Artikel, den Sie gekauft haben, anders aus oder funktioniert er nicht so, wie in der Werbung versprochen, so können Sie **verlangen, dass er umgetauscht**

**wird**; wird er nicht innerhalb einer angemessenen Frist umgetauscht, **so können Sie auch Ihr Geld zurückverlangen**.

- Haben Sie Waren gekauft, die sich als **mangelhaft** erweisen, so muss der Hersteller Ihnen etwaige Personen- und Sachschäden **ersetzen**.
- Wenn Sie Waren oder Dienstleistungen per **Post, Telefon, Fax** oder **Internet** bei einem gewerblichen Händler kaufen, stehen Ihnen **dieselben Gewährleistungsrechte** zu wie beim Kauf in einem Geschäft.

*Für den Verkauf sämtlicher Konsumgüter gilt überall in der EU eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren.*



## Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/guarantees/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/index_de.htm)

# Finanzdienstleistungen und Verbrauchercredite



**„Ich habe eine Lebensversicherung im Internet abgeschlossen, aber jetzt habe ich es mir anders überlegt. Kann ich sie wieder rückgängig machen?“**

*Beim Surfen im Internet stößt Matt aus Luxemburg auf ein Angebot für eine günstige Lebensversicherung. Er schließt einen Vertrag mit 20-jähriger Laufzeit ab. Als er seinen Vertrag später mit anderen Policen vergleicht, findet er die Prämie doch zu hoch und meint, er hätte ein besseres Angebot finden können.*

**„Eigentlich ist an der Versicherung nichts zu beanstanden, aber ich habe mich zu schnell entschieden und möchte die ganze Sache rückgängig machen. Kann ich das?“**

*Wenn Sie am Telefon oder im Internet eine Lebensversicherung abschließen, steht Ihnen eine Bedenkzeit von 30 Tagen zu, in der Sie es sich anders überlegen können.*

Diesen Fall regeln die europäischen Rechtsvorschriften über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen. Sie räumen Matt eine Bedenkzeit von 30 Tagen ein, in der er vom Vertrag zurücktreten kann. Innerhalb dieser Frist kann er der Versicherung mitteilen, dass er zurücktreten will; diese muss ihm dann schon gezahlte Beträge zurückerstatten. Die Versicherung hätte ihn vor

der Vertragsunterzeichnung auf sein Widerrufsrecht hinweisen und dies in den Vertragsunterlagen vermerken müssen.

Heutzutage erhalten die Verbraucher mehr kommerzielle Angebote denn je – per Post, am Telefon oder im Internet. Diese verschiedenen „Fernabsatz“-Methoden lassen die entsprechenden Angebote oft günstiger erscheinen, als sie sind. Ohne ein menschliches Gegenüber haben Sie aber weniger Gelegenheit, Fragen zu stellen und sich zu vergewissern, dass dieses Angebot wirklich das Richtige für Sie ist. Die EU-Regelung über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen schützt Sie wie folgt:

- Sie verbietet missbräuchliche Verkaufspraktiken, mit denen versucht wird, den Verbrauchern eine Dienstleistung aufzudrängen, die sie nicht bestellt haben.



- Sie sieht Einschränkungen für andere Praktiken vor – wie ungebetene Telefonanrufe und E-Mails („Coldcalling“ und „Spamming“).
- Anbieter von Finanzdienstleistungen sind verpflichtet, die Verbraucher vor dem Vertragsabschluss über alles zu informieren, was sie wissen müssen. Dazu gehören Angaben zur Kontaktperson des Anbieters, Preis und Zahlungsmodalitäten, vertragliche Rechte und Pflichten sowie Erbringung der angebotenen Leistung.
- Der Verbraucher kann innerhalb einer Bedenkzeit von normalerweise 14 Tagen, die sich jedoch bei Lebensversicherungen und Leistungen der individuellen Altersvorsorge auf 30 Tage verlängert, vom Vertrag zurücktreten.

### **Verbraucherkredite**

Verbraucher schätzen die Möglichkeit, sich zur Finanzierung eines Autos, eines Urlaubs, von Möbeln oder Kleidung Geld zu leihen (Verbraucherkredit), damit sie den Preis solcher Anschaffungen nicht gleich in voller Höhe bezahlen müssen. Zu hohe Kreditverpflichtungen können aber auch ein Risiko darstellen.

Als Verbraucher stehen Ihnen bei der Aufnahme eines Verbraucherkredits überall in der EU bestimmte Mindestrechte zu. Das Europarecht begründet für die Kreditgeber bestimmte Verpflichtungen, sowohl hinsichtlich der Bedingungen eines Kreditvertrags (so hat der Kreditnehmer z. B. ein Recht auf vorzeitige Rückzahlung) als auch hinsichtlich der Informationen, auf die Sie Anspruch haben.



### **Weitere Informationen:**

Zum EU-Recht im Bereich Fernabsatz von Finanzdienstleistungen:  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/fina\\_serv/dist\\_mark/index\\_de.htm](https://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_de.htm)

Zum EU-Recht im Bereich Verbraucherkredite:  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/fina\\_serv/cons\\_directive/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm)

# Preistransparenz



## „Was tut die EU, um mir Preisvergleiche zu erleichtern?“

*Gerda lebt in den Niederlanden und will ein neues Familienauto kaufen. Sie hat gehört, dass sie das gewünschte Modell in einem anderen EU-Mitgliedstaat billiger bekommen könnte. Sie weiß jedoch nicht, wie sie wohl das günstigste Angebot findet, und befürchtet, sie könne später keinen Anspruch auf Kundendienstleistungen des Herstellers haben.*

*„Ich würde gerne günstigere Angebote in anderen EU-Staaten nutzen, aber ich weiß nicht, wo ich die richtigen Informationen bekommen kann.“*

*Dank der EU ist es heute einfacher denn je, die Kfz-Preise in der gesamten EU miteinander zu vergleichen.*



### Die EU hilft Autokäufern beim Preisvergleich

Dass es heute leichter ist denn je, EU-weit das beste Angebot für ein neues Auto zu finden, ist dem Binnenmarkt zu verdanken.

Seit 2002 dürfen die Autohersteller in der EU keine selektiven Alleinvertriebsvereinbarungen mehr abschließen. Seitdem ist der Wettbewerb unter den Händlern schärfer geworden – zum Vorteil der EU-Bürger.

Die Einführung des Euro im Jahr 2002 hat den Verbrauchern Preisvergleiche und Einkäufe in anderen Ländern ebenfalls erleichtert, da sie kein Geld mehr tauschen müssen.

Alljährlich veröffentlicht die Europäische Kommission einen Automobilpreisvergleich, dem die Verbraucher entnehmen können, wo welche Autos am teuersten und am billigsten sind. Es gibt auch zahlreiche Websites mit Preisvergleichen zu Autos, Autoteilen und Kundendienst. Fragen Sie Ihre Verbraucherorganisation vor Ort, ob sie bestimmte Websites empfehlen kann.

### Inklusive Mehrwertsteuer

Wenn Sie in einem anderen EU-Land etwas kaufen, so ist die Mehrwertsteuer im Preis inbegriffen, d. h. Sie brauchen später keine Mehrwertsteuer oder Zölle mehr zu bezahlen (etwas anderes gilt, wenn Sie Waren in Nicht-EU-Ländern gekauft haben). Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie die Waren selbst im Ausland eingekauft oder per Internet, Post oder Telefon bestellt haben.

### Preiskennzeichnung

Nach dem EU-Recht muss der volle Preis (einschließlich Mehrwertsteuer) bei sämtlichen Waren, die an private Verbraucher verkauft werden, eindeutig angegeben werden. Bei lose verkauften Waren, wie Obst und Gemüse oder Benzin, ist der Preis je Maßeinheit (z. B. pro Kilogramm oder Liter) anzugeben. Dies erleichtert den Verbrauchern den Preisvergleich.



### Weitere Informationen:

Berichte der Europäischen Kommission über Autopreise:  
[ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor\\_vehicles/prices/report.html](http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html)

# Missbräuchliche Vertragsklauseln und unlautere Geschäftspraktiken



*„Was wird getan, um unseriösen Geschäftemachern das Handwerk zu legen?“*

*Irena in Opole (Polen) gerät auf eine scheinbar legale Lotterie-Website, die Abonnements für die Teilnahme an Ziehungen anbietet, bei denen man eine Million Euro gewinnen kann. Irena schließt ein Abo für 20 Wochen ab und gibt ihre Kreditkartennummer an. Sie ist davon überzeugt, dass nur die Gebühr für 20 Wochen (etwa 30 EUR) abgebucht würde.*

*„Mit meiner nächsten Kreditkartenabrechnung kam die böse Überraschung – sie hatten über 200 EUR abgebucht! Als ich anrief, sagten sie mir, in den klein gedruckten Geschäftsbedingungen stünde, dass der Vertrag eine Laufzeit von fünf Jahren habe, und dazu komme noch eine Verwaltungsgebühr.“*

*Eine Erstattung lehnen sie ab. Was wird gegen solche Betrügereien getan?“*

Derartige missbräuchliche Vertragsklauseln sind ab Dezember 2007 verboten. Die neuen europarechtlichen Bestimmungen werden auch die in der Folge genannten unlauteren Handelspraktiken verbieten:

- **Irreführende Werbung**

Wer behauptet, sein Produkt habe bestimmte Wirkungen, muss dies künftig belegen können – unabhängig davon, in welchem EU-Mitgliedstaat der Anbieter niedergelassen ist. So darf beispielsweise nicht behauptet werden, ein Produkt könne eine Krankheit heilen, wenn das nicht stimmt.

- **Aggressive Praktiken**

Frau Rouveure ruft einen Klempner, der einen defekten Heizkörper reparieren soll. Dieser erklärt ihr zunächst, die Reparatur werde 80 EUR kosten. Nach der Reparatur präsentiert er ihr eine Rechnung über 450,90 EUR. Als sie sich weigert, den Mehrbetrag zu zahlen, unterbricht der Klempner ihre Warmwasserversorgung. In diesem Fall hat der Klempner versucht, die Kundin durch Ausnutzung seiner Machtstellung in unzulässiger Weise zu

beeinflussen. Das ist nach dem Europarecht verboten.

- **Aggressive Haustürgeschäfte**

Ein fliegender Händler klingelt an Ihrer Tür. Durch sein aggressives Auftreten – indem er beispielsweise Ihre wiederholten Aufforderungen, die Wohnung zu verlassen, schlicht ignoriert – schafft er es schließlich, dass Sie etwas kaufen. Ein solches Vorgehen gilt als unzulässige aggressive Praktik und ist verboten.

*Das EU-Recht verbietet aggressive Verkaufstechniken.*



## Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/fair\\_bus\\_pract/ucp\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_de.pdf)

# Pauschalreisen



## „Welche Rechte stehen mir zu, wenn es Streit um eine Pauschalreise gibt?“

*Annika und Carl buchen bei einem Reiseveranstalter in Finnland einen einwöchigen Strandurlaub in einem Fünfsterne-Hotel in Paphos (Zypern). Als sie ankommen, müssen sie feststellen, dass der Reiseveranstalter sie in ein Dreisterne-Hotel verlegt hat, das mehrere Kilometer von Paphos entfernt liegt.*

*„Das Hotel entsprach überhaupt nicht unseren Erwartungen, und wir mussten jeden Tag mit dem Bus zum Strand fahren. Der finnische Reiseveranstalter sagt, das ursprünglich gebuchte Hotel sei wegen Renovierung geschlossen und in anderen gleichwertigen Hotels seien in der Hochsaison keine Zimmer mehr frei gewesen.*

*Wir haben natürlich reklamiert, aber der Reiseveranstalter will nichts erstatten. Er habe auf die Ereignisse keinen Einfluss gehabt. Welche Rechte stehen uns in diesem Fall zu?“*

*Entspricht Ihr Urlaub nicht dem, was im Katalog versprochen wurde, dann muss der Reiseveranstalter Ihnen den Schaden ersetzen.*

EU-Bürgern stehen zahlreiche Rechte zu, so dass Sie unbesorgt Reisen inner- und außerhalb der EU unternehmen können.

Das EU-Recht schützt Verbraucher, die bei einem in der EU niedergelassenen Unternehmen eine Kombination von Reiseleistungen buchen. Solche Pauschalreisen umfassen in der Regel die Reise und die

Unterbringung, sie können aber auch Mahlzeiten und Ausflüge einschließen.

Der Reiseveranstalter ist nach diesem Recht verpflichtet, die Kunden **richtig** über die angebotene Pauschalreise **zu informieren**, also über die einzelnen Leistungen wie Beförderung, Unterbringung, Mahlzeiten, Reiseroute und Versicherung.

Entspricht Ihr Urlaub nicht dem, was im Katalog versprochen wurde, so muss der Reiseveranstalter Ihnen den Schaden ersetzen.

Geht der Reiseveranstalter während Ihres Urlaubs in Konkurs, so muss Ihre Rückreise gesichert sein. Außerdem können Sie Ihre Buchung **rückgängig machen**, wenn der Reiseveranstalter an der Reise etwas Wesentliches ändert, z. B. den Termin oder den Preis.



### Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_de.htm)

# Teilzeitnutzungsrechte (Timesharing)



## „Welche Regelung gilt für Timesharing in der EU?“

*Herr und Frau Bain werden an ihrem ersten Ferientag in Spanien auf der Straße angesprochen. Sie bekommen ein Rubbellos geschenkt und freuen sich riesig, als sie erfahren, dass sie einen Gratisurlaub gewonnen haben.*

*„Doch dann wurden wir in ein Taxi verfrachtet und in ein Hotel ganz weit außerhalb der Stadt gebracht, wo wir eine drei- bis vierstündige Werbeveranstaltung über uns ergehen lassen mussten. Mir geht es gesundheitlich nicht gut und ich kann nicht lange sitzen. Ich wollte nur noch weg. Schließlich wurden wir aufgefordert, eine Menge Papiere zu unterschreiben und 1 000 EUR zu zahlen. Wie hätten wir uns in dieser Situation verhalten sollen?“*

Solche Werbeveranstaltungen, bei denen erheblicher Druck auf die Teilnehmer ausgeübt wird, sind nichts Ungewöhnliches. In solchen Fällen empfehlen wir Folgendes:

Wenn Sie beschließen, einen Timesharing-Vertrag zu unterzeichnen, haben Sie Anspruch auf eine Bedenkzeit von mindestens 10 Tagen. Bis zum Ablauf dieser Bedenkzeit können Sie den Vertrag widerrufen, ohne eine Gebühr zahlen zu müssen. Vor Ablauf dieser Frist darf das Unternehmen kein Geld von Ihnen verlangen. Leisten Sie also keinerlei Zahlung! Wenn Sie sofort eine Gebühr zahlen, könnte es nach einem Widerruf des Vertrags schwierig werden, das Geld zurückzubekommen.

### Was ist eigentlich Timesharing?

Wenn Sie Teilzeitnutzungsrechte kaufen, dann erwerben Sie das Recht, eine Ferienunterkunft jedes Jahr für eine bestimmte Zeit nutzen zu können. Dabei handelt es sich in der Regel um ein Ferienhaus oder -apartment. Der Schutz des EU-Rechts greift nur, wenn der Vertrag eine Mindestlaufzeit von drei Jahren hat und einen Mindestaufenthalt von einer Woche pro Jahr vorsieht.

**Achten Sie darauf, dass Ihnen erläutert wird, welche Rechte Ihnen mindestens zustehen**

Unabhängig davon, unter welchen Umständen Ihnen welcher Vertrag angeboten wird, sollten Sie darauf achten, dass Ihnen zumindest bestimmte Ansprüche zustehen, z. B. auf eine Bedenkzeit, einen Prospekt und

Verträge in Ihrer Sprache. Ist das nicht der Fall, so lehnen Sie das Angebot ab!

### Worauf Sie besonders achten sollten

Beim Kauf von Teilzeitnutzungsrechten ist es wichtig, sich vor der Vertragsunterzeichnung möglichst umfassend zu informieren; erkundigen Sie sich insbesondere nach

- **sämtlichen Kosten**, einschließlich der Kosten für Gebühren, Gas, Strom und Wasser sowie die jährlichen Verwaltungs- und Instandhaltungskosten;
- **der Laufzeit des Vertrags**;
- **dem Zustand der Immobilie**: Ist das Gebäude noch im Bau, so prüfen Sie, ob eine Baugenehmigung erteilt wurde, und informieren Sie sich über den Stand der Fertigstellung;
- **der Art des Timesharings**: Werden Sie als Miteigentümer eingetragen oder bekommen Sie Anteile? Können Sie Ihre Anteile verkaufen oder übertragen?
- **den Vertragsbedingungen**;
- **der für die laufende Verwaltung und Instandhaltung der Ferienanlage verantwortlichen Person**;
- fragen Sie, ob es einen **Eigentümerschutz oder -verein** gibt und welche Befugnisse dieser hat.



**Weitere Informationen:**

[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/timeshare/protection\\_de.htm](https://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_de.htm)

# Flugreisen



## „Welche Rechte stehen Flugpassagieren gegen die Fluggesellschaft zu?“

*Sophie soll um 14 Uhr von Toulouse in Frankreich nach Krakau in Polen fliegen. Als sie am Flughafen ankommt, muss sie feststellen, dass ihr Flug um elf Stunden verschoben wurde. Am Schalter der Fluggesellschaft erhält sie die Auskunft, eines der Flugzeuge sei defekt. Die Zahlung von Schadensersatz wird abgelehnt.*

**„Ich habe den ganzen Tag auf dem Flughafen verbracht und mir etwas zu essen und zu trinken kaufen müssen. Hätte die Fluggesellschaft nicht wenigstens Erfrischungen anbieten müssen?“**

*Das EU-Recht begründet für Fluggäste Rechte in Bezug auf Fluginformationen, Verspätungen, Annullierungen, Überbuchung und Gepäck.*

Wenn Sie geschäftlich oder privat fliegen, sichert das EU-Recht Ihnen bestimmte Rechte in Bezug auf Information, Verspätungen, Annullierungen, Überbuchung und Schäden am Gepäck. Diese Regelung gilt auch, wenn außergewöhnliche Umstände die Störung des Flugverkehrs verursacht haben.

Diese Rechte stehen Ihnen bei Inlandslinienflügen innerhalb eines EU-Lands und bei Charterflügen zu, wenn der Abflug- oder Ankunftsflughafen in der EU liegt. Bei Flügen, die außerhalb der EU angetreten werden und bei denen der Zielflughafen in der EU liegt, gelten diese Rechte nur bei Benutzung von EU-Fluggesellschaften.

### Erhebliche Verspätungen

Wenn Sie rechtzeitig eingeecheckt haben und der Flug verzögert sich erheblich, so muss die Fluggesellschaft für Mahlzeiten und Erfrischungen, gegebenenfalls eine Hotelübernachtung, sorgen und Ihnen Gelegenheit zu Telefongesprächen geben. Die Fluggesellschaft muss Ihnen auch ein schriftliches Merkblatt über Ihre Rechte als Passagier aushändigen.

Verspätet sich der Flug um fünf Stunden oder mehr, so muss die Fluggesellschaft Ihnen den Ticketpreis zurückerstatten, allerdings nur, wenn Sie den späteren Flug nicht nehmen. Für Verspätungen gibt es keine finanzielle Entschädigung.



## Überbuchung

Haben mehr Flugpassagiere gebucht, als Plätze vorhanden sind, muss die Fluggesellschaft zunächst Freiwillige suchen, die bereit sind, auf ihren Platz zu verzichten. Erst danach kann die Fluggesellschaft beschließen, bestimmte Passagiere nicht an Bord zu lassen. Diesen ist dann der Schaden zu ersetzen. Ferner besteht ein Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen, gegebenenfalls eine Hotelübernachtung, und Gelegenheit zu Telefongesprächen sowie auf schriftliche Information über Ihre Rechte als Fluggast.

## Annullierung

Wird Ihr Flug aus Gründen annulliert, die sich dem Einfluss der Fluggesellschaft entziehen, so muss sie Ihnen entweder den Ticketpreis erstatten oder Sie auf andere Weise zum Zielort bringen. Unter bestimmten Umständen und sofern die Annullierung nicht auf höhere Gewalt zurückzuführen ist, muss die Fluggesellschaft Ihnen Schadensersatz zahlen. Ferner besteht ein Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen, gegebenenfalls eine Hotelübernachtung, und Gelegenheit zu Telefongesprächen sowie auf schriftliche Information über Ihre Rechte als Fluggast.

## Gepäckverlust

Bei einem Flug mit einer EU-Fluggesellschaft können Sie weltweit Ersatz verlangen aufgrund von Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspäteten Eintreffens des Gepäcks.

## Streitbeilegung

Zur Vermeidung langwieriger und kostspieliger Gerichtsverfahren sind die EU-Mitgliedstaaten verpflichtet, unabhängige nationale Stellen einzurichten, die sich mit Beschwerden und etwaigen Rechtsstreitigkeiten der Fluggäste mit Fluggesellschaften befassen. Namen und Adressen der betreffenden Stellen sowie Hinweise zu Organisationen, die Ihnen bei anderen Beschwerden weiterhelfen können (z. B. Gepäckverlust, Verletzungen, Pauschalreisen) erhalten Sie gebührenfrei bei Europe Direct (**00 800 6 7 8 9 10 11**) oder per E-Mail über die Website [europedirect.europa.eu](http://europedirect.europa.eu)



## Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/information\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm)

# Lebensmittelsicherheit



*„Können wir sicher sein, dass das, was wir essen, unbedenklich ist?“*

*Alica und Ján leben in Levice (Slowakei). In den letzten Jahren sind in ihrem Supermarkt um die Ecke immer mehr Erzeugnisse aufgetaucht, die aus ganz Europa oder sogar von weiter her kommen.*

*„Wir erinnern uns noch an die Lebensmittelskandale in den 90er-Jahren, als es um Rinderwahn oder gepanschtes Olivenöl ging. Und jetzt ist überall die Rede von der Vogelgrippe. Wie können wir bei den vielen neuen Erzeugnissen, die den Markt überschwemmen, noch sicher sein, dass alles, was in unserem Supermarkt verkauft wird, auch unbedenklich ist?“*

*Das Lebensmittelsicherheitssystem der EU sorgt für hohe Qualität, strenge Hygienestandards, geringe Risiken und eine angemessene Information der Verbraucher.*

Die Rechtsvorschriften und Normen der Europäischen Union sorgen dafür, dass alle Lebensmittel, die wir verzehren, hohen Qualitätsansprüchen gerecht werden – ob sie nun aus der EU selbst oder von außerhalb

kommen. Ein Nullrisiko kann zwar auch die beste Rechtsordnung nicht garantieren, aber die Sicherheitsstandards in den EU-Mitgliedstaaten gehören zu den strengsten der Welt.

In den letzten Jahren hat die EU ihr Lebensmittelrecht reformiert, um das Risiko weiterer Lebensmittelskandale, wie es sie in den 90er-Jahren gegeben hat, auf ein Minimum zu reduzieren. Das Konzept **„vom Erzeuger zum Verbraucher“** gewährleistet die Rückverfolgbarkeit der Erzeugnisse, strenge Hygienestandards und eine angemessene Information der Verbraucher.

**Wie funktioniert das Konzept „vom Erzeuger zum Verbraucher“ in der Praxis?**

- Die **Tiergesundheit** genießt in der EU höchste Priorität. Ihr Schutz dient der Verhütung ansteckender Tierseuchen wie Schweinepest oder Maul- und Klauen-seuche.
- **Tierschutz**-Maßnahmen tragen zur Verbesserung der Haltungsbedingungen von Tieren bei.
- Für die Bestandteile von **Tierfutter** gelten strenge Vorschriften.



- Alle Lebensmittel- und Futtermittelunternehmen müssen sicherstellen, dass sämtliche Lebens- und Futtermittel sowie deren Zutaten über die gesamte Lebensmittelkette hinweg **zurückverfolgt** werden können.
- Für **Lebensmittelzusatzstoffe** – wie Farb- und Süßstoffe – oder für **Mineralstoffe** und **Vitamine**, die Lebensmitteln zugesetzt werden können, sowie für die Verwendung von **Pestiziden** gelten spezielle Regelungen.
- Zur Bekämpfung von Kontaminanten wie Salmonellen und Listeria hat die EU strenge Vorschriften auf dem Gebiet der **Lebensmittelhygiene** erlassen.
- Die **Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA)** nimmt eine wissenschaftliche Beurteilung der mit neuen Lebensmitteln verbundenen Risiken vor, wobei sie auf die neuesten Technologien zurückgreift.
- Die EU ist der größte Importmarkt der Welt für Lebensmittel aus **Entwicklungsländern**. Landwirtschaftliche Betriebe und Lebensmittelerzeuger, die in die EU ausführen, müssen sich an **dieselben Sicherheitsgrundsätze** halten, wie sie in der EU gelten.

Nach dem Lebensmittelkennzeichnungsrecht der EU sind auf der Packung folgende Angaben zu machen:

- Bezeichnung, Zusammensetzung und Inhalt des Produkts, Hersteller, Lagerung und Zubereitung;
- Verfalls- oder Mindesthaltbarkeitsdatum.
- Enthält das Lebensmittel ein genetisch verändertes Produkt, so ist dies eindeutig anzugeben.
- Ebenso sind Zutaten anzugeben, gegen die Verbraucher allergisch sein könnten (z. B. Nüsse), selbst wenn es sich um geringe Mengen handelt.
- Für bestimmte Lebensmittel gelten noch weitere spezielle Regelungen. So ist beispielsweise eindeutig anzugeben, wenn Lebensmittel Chinin oder Koffein enthalten.

### Kennzeichnung

Wenn Sie genau wissen wollen, was Sie essen, dann sind die Angaben auf der Packung Ihre wichtigste Informationsquelle.



### Weitere Informationen:

Website der Europäischen Kommission zur Lebensmittelsicherheit:  
[ec.europa.eu/food/index\\_de.html](http://ec.europa.eu/food/index_de.html)

Website der Europäischen Kommission zum Thema Landwirtschaft und Lebensmittel:  
[ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index_de.htm)

# Und wenn etwas schief geht ...



**„Wer kann mir helfen, wenn ich ein Problem mit einem Händler in einem anderen Mitgliedstaat habe?“**

*Ein Verbraucher in Frankreich bestellt eine Digitalkamera auf einer deutschen Website. Er zahlt 300 EUR im Voraus und erhält die Information, der deutsche Händler habe die Kamera per Post geschickt. Sie kommt aber nie an. Der Käufer versucht mehrmals, den Händler zu erreichen, doch ohne Erfolg. Schließlich wendet er sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Frankreich. Das französische EVZ setzt sich mit der deutschen Verbraucherstelle für Onlinehandel in Verbindung, die sich direkt an den Händler wendet. Da dieser nicht beweisen kann, dass er die Kamera verschickt hat, muss er dem französischen Kunden eine neue Kamera liefern.*

## Streitbeilegung

Wenn Sie ein ungelöstes Problem mit einem Händler haben, brauchen Sie nicht zu verzweifeln. Es gibt verschiedene Anlaufstellen, bei denen Sie Rat und Hilfen finden.

*Es gibt viele Beratungsstellen, an die Sie sich wenden können, wenn Sie ein Problem mit einem Händler haben.*

### Erster Schritt: Lassen Sie sich beraten!

Es gibt viele Stellen und Organisationen, bei denen Sie zunächst Rat suchen können:

1. Bei einem **nationalen Verbraucherverband** in Ihrem Land. Eine Liste der nationalen Verbraucherorganisationen finden Sie hier:

[ec.europa.eu/consumers/cons\\_org/associations/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/index_de.htm)

2. Beim **Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)**

Dieses Netz von Verbraucherberatungszentren unterstützt Verbraucher speziell bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Es wurde im Januar 2005 von der Europäischen Kommission in Zusammenarbeit mit den nationalen Behörden eingerichtet. Die Zentren geben Informationen und Ratschläge zu Problemen beim grenzüberschreitenden Einkauf und können bei Problemen eingeschaltet werden.

Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)



### 3. FIN-NET: Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen

Im Jahr 2001 rief die Kommission ein europaweites Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitfälle über Finanzdienstleistungen ins Leben. Dieses Netzwerk namens FIN-NET dient der erleichterten außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die Verbraucher mit Anbietern von Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen usw.) aus anderen EU-Mitgliedstaaten haben. Es bietet den Verbrauchern eine Alternative zur Anrufung der Gerichte durch Bereitstellung außergerichtlicher Verfahren, in denen Streitigkeiten rasch, kostengünstig und unbürokratisch beigelegt werden können.

Weitere Informationen:  
[ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/finnet/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_de.htm)

### 4. Solvit: Problemlösung im Binnenmarkt

Solvit ist ein Online-Problemlösungsnetz, in dem die EU-Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um Probleme zu lösen, die durch die fehlerhafte Anwendung der Binnenmarktregelungen durch staatliche Behörden entstehen. Das Netzwerk befasst sich mit Fällen, die u. a. die Nichtanerkennung beruflicher Qualifikationen in einem anderen Land sowie Probleme mit der Zulassung von Kraftfahrzeugen, der Erteilung einer Aufenthaltsgenehmigung oder dem Marktzugang von Produkten betreffen.

Weitere Informationen:  
[ec.europa.eu/solvit/site/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/solvit/site/index_de.htm)

### Zweiter Schritt: Unternehmen Sie etwas!

Schlagen Ihre Verhandlungen mit dem Händler fehl und wollen Sie die Sache nicht auf sich beruhen lassen, so haben Sie zwei Möglichkeiten:

1. Sie können auf nationaler Ebene **Klage** erheben oder
2. **alternative Streitbelegungsverfahren** nutzen.

Alternative Streitbelegungsverfahren können zur Lösung von Streitigkeiten beitragen, ohne dass man sich auf ein kostspieliges und langwieriges Gerichtsverfahren einlassen müsste. Die EVZ können Ihnen Auskunft darüber geben, welche Verfahren den EU-Standards entsprechen. Bei den meisten Modellen werden Dritte als Schiedsrichter, Schlichter oder Ombudsleute eingeschaltet, die zwischen Ihnen und dem Händler vermitteln. Meist werden diese Modelle von Handelsverbänden in der Form von Schlichtungs-, Schiedsgerichts- oder Vermittlungsverfahren angeboten.

Weitere Informationen:  
[ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm)

# Reisen mit Tieren



## „Kann ich meine Hunde mit in den Urlaub nehmen?“

*Roberta ist Italienerin, arbeitet aber in Madrid als Lehrerin. Diesen Sommer würde sie gerne ihre Eltern in Florenz besuchen, aber sie hat vor kurzem zwei junge Hunde gekauft und weiß nicht, ob sie die beiden mit auf die Reise nehmen kann.*

**„Ich würde meinen Eltern bei meinem nächsten Besuch gern die Hunde zeigen. Dürfen Haustiere in der EU reisen? Was brauche ich, wenn ich sie mitnehmen will?“**

### Tierpässe

Mittlerweile können Sie Ihre Haustiere problemlos auf Reisen innerhalb der EU mitnehmen. Für Katzen, Hunde und Frettchen sind die Rechtsvorschriften in den meisten EU-Ländern inzwischen harmonisiert. Sie müssen also nur noch darauf achten, dass Ihr Tier Folgendes hat:

- eine gültige **Tollwut**-Impfbescheinigung;
- einen elektronischen **Transponder** oder eine deutlich erkennbare Tätowierung;
- einen **Tierpass**, der vom Tierarzt ausgestellt wird.

Irland, Malta, Schweden und das Vereinigte Königreich verlangen einen weiteren Test zum Nachweis der Wirksamkeit der Tollwutimpfung. Eine Behandlung gegen Zecken und Bandwürmer kann ebenfalls erforderlich sein.

Sie können den Tierpass auch benutzen, wenn Sie in ein Nachbarland der EU reisen, in dem der Tollwutstatus dem der EU entspricht. Dazu gehören Andorra, Island, Liechtenstein, Monaco, Norwegen, San Marino, die Schweiz und der Vatikanstaat.

Die Europäische Kommission empfiehlt, vor einer geplanten Reise mit Ihrem Haustier mit dem Tierarzt über das Zielland und die konkreten Umstände Ihrer Reise zu sprechen.

Für andere Tiere als Katzen, Hunde und Frettchen gelten in den einzelnen EU-Ländern nationale Rechtsvorschriften.

### Flugreisen mit Tieren

Wenn Sie Ihr Haustier auf eine Flugreise mitnehmen wollen, so müssen Sie vor der Buchung des Tickets mit der Fluggesellschaft Rücksprache nehmen.

Die Bedingungen für die Mitnahme von Haustieren sind bei den einzelnen Fluggesellschaften unterschiedlich; im Allgemeinen werden sie aber verlangen, dass

- das Tier in einer sicheren Reisebox oder einem Käfig transportiert wird;
- das Tier alle vorgeschriebenen Impfungen, Bescheinigungen und Einreiseerlaubnisse für das Land besitzt, in das Sie reisen;
- das Tier in seinem Käfig/seiner Box genügend Platz und genug Futter und/oder Wasser für die Reise hat.

### Kosten

Die Kosten einer Reise mit Tieren variieren je nach Land und Transportmittel. Für den Tierpass und etwaige erforderliche Behandlungen müssen Sie beim Tierarzt eine Gebühr entrichten.



### Weitere Informationen:

[ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda\\_de.htm](http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_de.htm)

# Hilfe zur Selbsthilfe für Verbraucher



## „Wie schützt die EU meine Rechte als Verbraucher?“

*Ellen lebt in Deutschland. Ihr Sohn Frank will demnächst ein Jahr in Frankreich studieren. Ellen möchte, dass Frank finanziell abgesichert ist und überlegt, ob sie ihm eine Kreditkarte ausstellen lassen soll.*

*„Ich möchte, dass er Geld abheben kann, wenn er es braucht. Aber ich weiß auch, dass junge Leute heute einem enormen psychischen Druck ausgesetzt sind und immer die neuesten Konsumgüter haben wollen. Wie lernen junge Menschen, verantwortungsvolle Verbraucher zu werden?“*

### So werden Teenager zu informierten Verbrauchern

Der von der Kommission veröffentlichte *Europäische Kalender* ist ein Schulkalender für Schüler im Alter von 15 bis 18 Jahren. In 9 000 Schulen in der gesamten EU wurden über eine Million dieser Kalender verteilt, die junge Menschen über ihre Rechte informieren, ihr Bewusstsein bilden und sie in die Lage versetzen sollen, Entscheidungen als mündige Verbraucher zu treffen. Sie liegen in 20 Sprachen vor und wurden in allen Mitgliedstaaten auf die jeweiligen rechtlichen und kulturellen Gegebenheiten in den Mitgliedstaaten abgestimmt.

Weitere Informationen:  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_info/consumer\\_diary\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm)



*Die EU setzt sich dafür ein, dass die Verbraucher besser über ihre Rechte informiert sind und Entscheidungen als mündige Verbraucher treffen können.*

### **Schulungen für die Mitarbeiter von Verbraucherorganisationen**

Die Kommission führt für Mitarbeiter von Verbraucherorganisationen Schulungen zu den Themen Management, Lobbying und europäisches Verbraucherrecht durch. Diese Lehrgänge werden von Fachleuten angeboten und stehen dem Personal der Verbraucherorganisationen in den 27 EU-Mitgliedstaaten offen. Auf diese Weise werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, die Verbraucher über die Rechte aufzuklären, die ihnen in der gesamten EU zustehen.

Weitere Informationen:  
[www.trace-beuc.org](http://www.trace-beuc.org)

### **Online-Datenbank zur Verbraucheraufklärung**

Seit 2006 betreibt die Kommission die Dolceta-Website. Dolceta („Development of online consumer education tools for adults“) ist eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher, wo sie Informationen zu den verschiedensten Themen – von der Preisauszeichnung über die Beilegung von Streitigkeiten bis hin zu Hypotheken und dem richtigen Umgang mit dem Haushaltsgeld – finden.

Sie können Dolceta über die folgende Adresse aufrufen. Sie finden dort weitere Informationen zu den in dieser Broschüre behandelten Themen und vieles mehr: [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)

Europäische Kommission

**Ihre Rechte als Verbraucher**

So schützt die Europäische Union Ihre Interessen

Reihe *Europa in Bewegung*

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

2007 – 22 S. – 16,2 x 22,9 cm

ISBN 92-79-03536-3

In der Europäischen Union können Sie überall die besten Waren und Dienstleistungen zu den niedrigsten Preisen einkaufen, ohne sich um Zölle, Steuern oder – in der Euro-Zone – um Wechselkurse kümmern zu müssen.

Die Zahl derjenigen, die außerhalb ihres eigenen Landes oder im Internet einkaufen, steigt ständig. Die EU möchte sicherstellen, dass Ihre Rechte als Verbraucher stets geschützt sind, unabhängig davon, wo Sie sich zum Kauf entschließen.

## Weitere Informationen über die Europäische Union



### Die EU im Internet

Informationen über die Europäische Union sind in allen Amtssprachen abrufbar unter:  
[www.europa.eu](http://www.europa.eu)



### Besuchen Sie uns!

In ganz Europa gibt es Hunderte von örtlichen EU-Informationszentren. Die Anschrift des nächstgelegenen Zentrums finden Sie unter: [www.europedirect.europa.eu](http://www.europedirect.europa.eu)

### Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns!

Europe Direct beantwortet Ihre Fragen über die Europäische Union. Sie erreichen diesen Dienst über die gebührenfreie Rufnummer: **00 800 6 7 8 9 10 11** [oder gebührenpflichtig von außerhalb der EU: (32-2) 299 96 96] bzw. per E-Mail über [www.europedirect.europa.eu](http://www.europedirect.europa.eu)



### Lesen Sie über Europa

Veröffentlichungen über die EU sind nur einen Mausklick entfernt auf der Website des EU Bookshop: [bookshop.europa.eu](http://bookshop.europa.eu)



Für Auskünfte und Veröffentlichungen über die Europäische Union in deutscher Sprache wenden Sie sich bitten an:

### VERTRETUNGEN DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION

#### Vertretung in Deutschland

Unter den Linden 78, D-10117 Berlin  
Tel. (49-30) 22 80 2000  
Fax (49-30) 22 80 2222  
Internet: [www.eu-kommission.de](http://www.eu-kommission.de)  
E-Mail: [eu-de-kommission@ec.europa.eu](mailto:eu-de-kommission@ec.europa.eu)

#### Vertretung in Bonn

Bertha-von-Suttner-Platz 2-4, D-53111 Bonn  
Tel. (49-228) 53009-0  
Fax (49-228) 53009-50  
E-Mail: [eu-de-bonn@ec.europa.eu](mailto:eu-de-bonn@ec.europa.eu)

#### Vertretung in München

Erhardtstraße 27, D-80331 München  
Tel. (49-89) 24 24 48-0  
Fax (49-89) 24 24 48-15  
E-Mail: [eu-de-muenchen@ec.europa.eu](mailto:eu-de-muenchen@ec.europa.eu)

#### Vertretung in Belgien

Rue Archimède 73, B-1000 Bruxelles  
Tel. (32-2) 295 38 44  
Fax (32-2) 295 01 66  
Internet: [ec.europa.eu/belgium/](http://ec.europa.eu/belgium/)  
E-Mail: [COMM-REP-BRU@ec.europa.eu](mailto:COMM-REP-BRU@ec.europa.eu)

#### Vertretung in Luxemburg

Europahaus  
7, Rue du Marché-aux-Herbes  
L-1728 Luxemburg  
Tel. (352) 43 01-34 925  
Fax (352) 43 01-34 433  
Internet: [ec.europa.eu/luxembourg/](http://ec.europa.eu/luxembourg/)  
E-Mail: [comm\\_rep\\_lux@ec.europa.eu](mailto:comm_rep_lux@ec.europa.eu)

#### Vertretung in Österreich

Kärntner Ring 5-7, A-1010 Wien  
Tel. (43-1) 5161 80  
Fax (43-1) 513 42 25  
Internet: [ec.europa.eu/austria/](http://ec.europa.eu/austria/)  
E-Mail: [comm-rep-vie@ec.europa.eu](mailto:comm-rep-vie@ec.europa.eu)

### BÜROS DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS

#### Informationsbüro für Deutschland

Europäisches Haus  
Unter den Linden 78, D-10117 Berlin  
Tel. (49-30) 22 80 1000  
Fax (49-30) 22 80 1111  
Internet: [www.europarl.de](http://www.europarl.de)  
E-Mail: [EPBerlin@europarl.europa.eu](mailto:EPBerlin@europarl.europa.eu)

#### Informationsbüro München

Erhardtstraße 27  
80469 München  
Tel. (49 89) 20 20 87 90  
Fax (49 89) 202 08 79 73  
Internet: [www.europarl.de](http://www.europarl.de)  
E-Mail: [epmuenchen@europarl.europa.eu](mailto:epmuenchen@europarl.europa.eu)

#### Informationsbüro für Belgien

Rue Wiertz 60, B-1047 Bruxelles  
Tel. (32-2) 284 20 05  
Fax (32-2) 230 75 55  
Internet: [www.europarl.europa.eu/brussels/](http://www.europarl.europa.eu/brussels/)  
E-Mail: [epbrussels@europarl.europa.eu](mailto:epbrussels@europarl.europa.eu)

#### Informationsbüro für Luxemburg

Europahaus  
7, Rue du Marché-aux-Herbes  
L-2929 Luxemburg  
Tel. (352) 43 00-225 97  
Fax (352) 43 00- 224 57  
Internet: [europarl.europa.eu/](http://europarl.europa.eu/)  
E-Mail: [epluxembourg@europarl.europa.eu](mailto:epluxembourg@europarl.europa.eu)

#### Informationsbüro für Österreich

Kärntner Ring 5-7, A-1010 Wien  
Tel. (43-1) 51 61 70  
Fax (43-1) 513 42 25  
Internet: [www.europarl.at](http://www.europarl.at)  
E-Mail: [EPWien@europarl.europa.eu](mailto:EPWien@europarl.europa.eu)

Vertretungen der Europäischen Kommission und Büros des Europäischen Parlaments bestehen auch in den übrigen Ländern der Europäischen Union. Delegationen der Europäischen Kommission bestehen in anderen Teilen der Welt.

## Die Europäische Union



DE



In der Europäischen Union können Sie überall die besten Waren und Dienstleistungen zu den niedrigsten Preisen einkaufen, ohne sich um Zölle, Steuern oder – in der Euro-Zone – um Wechselkurse kümmern zu müssen.

Die Zahl derjenigen, die außerhalb ihres eigenen Landes oder im Internet einkaufen, steigt ständig. Die EU möchte sicherstellen, dass Ihre Rechte als Verbraucher stets geschützt sind, unabhängig davon, wo Sie sich zum Kauf entschließen.



Amt für Veröffentlichungen

*Publications.europa.eu*

ISBN 92-79-03536-3

