



DIE EUROPÄISCHE  
UNION ERKLÄRT

# Verbraucher

Blickpunkt  
Verbraucher

„Verbraucherschutz und  
Verbraucherrechte stehen in allen  
EU-Strategien an erster Stelle.“



# DIE EUROPÄISCHE UNION ERKLÄRT

*Diese Veröffentlichung ist Teil einer Schriftenreihe, in deren Rahmen die Aktivitäten der EU in unterschiedlichen Politikfeldern, die Gründe und die Ergebnisse ihrer Tätigkeit erläutert werden.*

*Sie können die verfügbaren Veröffentlichungen der Reihe hier herunterladen:*

[http://europa.eu/pol/index\\_de.htm](http://europa.eu/pol/index_de.htm)

Wie funktioniert die EU?

Europa 2020: Europas Wachstumsstrategie

Die Gründerväter der EU

Allgemeine und berufliche Bildung, Jugend und Sport

Außen- und Sicherheitspolitik

Beschäftigung und Soziales

Betrugsbekämpfung

Binnenmarkt

Digitale Agenda

Energie

Entwicklung und Zusammenarbeit

Erweiterung

Fischerei und maritime Angelegenheiten

Forschung und Innovation

Gesundheitswesen

Grenzen und Sicherheit

Handel

Haushalt

Humanitäre Hilfe und Katastrophenschutz

Justiz, Bürgerschaft, Grundrechte

Klimaschutz

Kultur und audiovisuelle Medien

Landwirtschaft

Lebensmittelsicherheit

Migrations- und Asylpolitik

Regionalpolitik

Steuern

Umwelt

Unternehmen

**Verbraucher** ✕

Verkehr

Wettbewerb

Wirtschafts- und Währungsunion und der Euro

Zoll

## INHALT

1 Wozu brauchen wir eine EU-weite Verbraucherpolitik? ..... 3

2 Welchen Ansatz verfolgt die EU? ..... 4

3 Wichtigste Erfolge der EU-Verbraucherpolitik. .... 5

4 Künftige Herausforderungen .... 11

5 Weitere Informationen ..... 12

### Die Europäische Union erklärt: Verbraucher

Europäische Kommission

Generaldirektion Kommunikation

Veröffentlichungen

1049 Brüssel

BELGIEN

Manuskript abgeschlossen im Januar 2013

Titelfoto und Foto auf S. 2: © Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 S. – 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-24539-8

doi:10.2775/77271

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2013

© Europäische Union, 2013

Nachdruck gestattet. Für die Verwendung oder Reproduktion einzelner Fotos muss die Genehmigung direkt beim Urheberrechtsinhaber eingeholt werden.

# 1 Wozu brauchen wir eine EU-weite Verbraucherpolitik?

## Blickpunkt Verbraucher

Auch Sie gehören zu den 500 Millionen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die heute in der Europäischen Union (EU) leben. Sie erwarten ganz selbstverständlich Auswahl, Qualität und günstige Preise. Sie verlangen korrekte Informationen über die von Ihnen erworbenen Waren und möchten sicher sein, dass Ihre Rechte als Verbraucher geschützt sind. Durch Ihre Kaufentscheidung können Sie jedoch auch Innovation, Effizienz und Wirtschaftswachstum in Europa beeinflussen.

Die EU-Verbraucherpolitik hat vier grundlegende Ziele:

- Sie soll Sie vor ernststen Gefahren und Bedrohungen schützen, die Sie nicht alleine bewältigen können;
- sie soll Ihnen die Möglichkeit geben, auf Grundlage klarer, korrekter und kohärenter Informationen eine Wahl zu treffen;
- sie soll Ihre Rechte als Verbraucher schützen, sichere und effiziente Wege zur Streitschlichtung mit Händlern bieten;
- sie soll die Verbraucherrechte – insbesondere auf den Märkten für Lebensmittel, Energie, Finanzen, Verkehr und digitale Technologie – regelmäßig wirtschaftlichen und sozialen Entwicklungen anpassen.

*Die EU-Verbraucherpolitik ermöglicht es Ihnen, die Chancen des EU-Binnenmarkts voll zu nutzen.*



## Wachstum fördern und den Wandel begleiten

Der Binnenmarkt der Europäischen Union ist einer der größten Einzelhandelsmärkte der Welt. Innerhalb seiner Grenzen können Einzelpersonen und Unternehmen frei über die Grenzen einzelner Länder hinweg Handel treiben. Zum Binnenmarkt gehören alle EU-Länder sowie Island, Liechtenstein, die Schweiz und Norwegen. Er ermöglicht allen Verbrauchern große Auswahl, Flexibilität, Qualität und günstige Preise.

Die wichtigste Aufgabe der EU-Verbraucherpolitik besteht darin, diese Möglichkeiten allen zugänglich zu machen und darüber hinaus Wirtschaftswachstum und sozialen Wandel zu fördern. 56 % des Bruttoinlandsprodukts (BIP) der EU werden durch Verbraucherausgaben erwirtschaftet. Wenn Verbraucher eine aktive Rolle im Binnenmarkt spielen können, wird das Wirtschaftswachstum angekurbelt und die EU kann Wege aus der Krise finden.

Die EU-Verbraucherpolitik gewährleistet, dass die Verbraucher bestimmte Rechte haben und EU-weit hohen Schutz genießen.

Sie bietet:

- ein einheitliches Paket von Grundregeln für alle Verbraucherprodukte und -dienstleistungen, die in der EU online oder offline angeboten werden;
- einheitliche Rahmenbedingungen für Unternehmen und ein Verbot unlauterer Handelspraktiken;
- Zugang zu bezahlbaren, schnellen und einfachen Streitbeilegungsverfahren;
- Verringerung der Gesundheits- und Sicherheitsrisiken in Europa durch effizientere Zusammenarbeit und Marktüberwachung;
- Information, Beratung und Unterstützung in Verbraucherfragen;
- Schutz für gefährdete Verbraucher, z. B. Kinder oder ältere Menschen, die leicht ausgenutzt oder betrogen werden könnten.

## 2 Welchen Ansatz verfolgt die EU?

Die europäische Verbraucherpolitik ist eine Partnerschaft zwischen der EU, ihren Mitgliedstaaten und ihren Bürgerinnen und Bürgern. Sie beruht auf zwei im Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union festgelegten Grundsätzen:

- Auf EU-Ebene sind ausreichende Maßnahmen zu treffen, um Gesundheit, Sicherheit und wirtschaftliche Interessen der Verbraucher zu schützen und ihr Recht auf Information und Bildung zu fördern.
- Bei der Festlegung und Durchführung der anderen politischen Konzepte und Maßnahmen der EU muss den Erfordernissen des Verbraucherschutzes Rechnung getragen werden.

Die EU-Verbraucherpolitik wird regelmäßig den sozialen, wirtschaftlichen und umweltbedingten Veränderungen sowie neuen wissenschaftlichen Empfehlungen und Erkenntnissen angepasst. Die Europäische Kommission schlägt erst dann neue Rechtsvorschriften vor, wenn sie die Wirkung der Umsetzung abgeschätzt und eine umfassende Konsultation wichtiger Interessenvertreter vorgenommen hat.

Durch das EU-Recht erhalten alle Verbraucher ungeachtet ihrer Herkunft und der für sie geltenden Landesgesetze einen Mindestschutz. Wie dieser Schutz aussieht, ist von EU-Land zu EU-Land verschieden: Wenn die EU-Länder EU-Richtlinien in ihre nationale Gesetzgebung umsetzen, kommt es oft vor, dass die Mindestanforderungen der EU übertroffen werden. Einige wichtige Gesetze zum Verbraucherschutz sind jedoch vollständig harmonisiert, zum Beispiel die Vorschriften über unlauteren Wettbewerb oder (ab 2014) das Recht, innerhalb von 14 Tagen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

Um zu gewährleisten, dass Verbraucherschutzgesetze korrekt durchgeführt und umgesetzt werden, arbeitet die EU mit nationalen Behörden vor Ort zusammen. Händler, die den entsprechenden Vorschriften zuwiderhandeln, können bestraft werden.

Wenn ein EU-Land Produkte entdeckt, die eine ernsthafte Bedrohung der Verbrauchersicherheit darstellen, benachrichtigt es die Europäische Kommission über das Schnellwarnsystem der EU (RAPEX). Dadurch können die Informationen rasch europaweit verbreitet und angemessene Maßnahmen eingeleitet werden.

### Aufgabenverteilung

Die **Europäische Kommission** legt Gesetzesvorschläge vor.

**Nationale Experten und Behörden** erörtern diese Vorschläge.

Das **Europäische Parlament und der Rat** beschließen über diese Vorschläge.

Die **EU-Länder** setzen die EU-Gesetze um und sorgen dafür, dass Behörden, Hersteller und Unternehmen die entsprechenden Vorschriften einhalten.

**Verbraucherorganisationen** geben auf EU-Ebene und in den einzelnen Ländern den Verbrauchern eine Stimme.

**Industrie und Unternehmen** müssen während Herstellung, Verarbeitung und Vertrieb ihrer Produkte die EU-Rechtsvorschriften einhalten.

**Unabhängige Agenturen** beraten über Risiken betreffend Nahrungs- und Futtermittel, Tiergesundheit, Arzneimittel und die menschliche Gesundheit.

**Wissenschaftliche Ausschüsse** liefern unabhängige Beratung über Verbrauchersicherheit, öffentliche Gesundheit und Umweltschutz in Bezug auf Nichtlebensmittelerzeugnisse.

### Was kostet die EU-Verbraucherpolitik?

*Nicht viel: Für das kommende Programm für den Verbraucherschutz (2014-2020) schlägt die Kommission einen Haushalt von 197 Millionen € vor. Das entspricht etwa 7 Cent pro Verbraucher pro Jahr.*

*Was kostet die EU-Verbraucherpolitik?*



## 3 Wichtigste Erfolge der EU-Verbraucherpolitik

### Ihre Sicherheit schützen

Seit 1975 die ersten Maßnahmen für Verbraucher angenommen wurden, hat die EU sich stets dafür eingesetzt, ein hohes Schutzniveau für die Gesundheit und Sicherheit aller Verbraucher in der EU zu gewährleisten – von der Herstellung bis zum Verbrauch bzw. zur Verwendung eines Produkts.

- **PRODUKTSICHERHEIT:** Gemäß den Bestimmungen in diesem Bereich dürfen nur sichere Produkte auf dem EU-Binnenmarkt vertrieben werden. Für zahlreiche Produktkategorien ist das „CE“-Konformitätszeichen vorgeschrieben. Damit erklärt der Hersteller, dass das Produkt gemäß den grundlegenden EU-Sicherheitskriterien geprüft wurde und allen einschlägigen Anforderungen entspricht.

Die Regeln zur Produktsicherheit werden oft erweitert oder angepasst, um neuen Produkten oder wissenschaftlichen Erkenntnissen Rechnung zu tragen. So wurden beispielsweise 2011 neue europäische Sicherheitsvorschriften für tragbare Musikabspielgeräte (MP3-Spieler) eingeführt, um das Risiko von Gehörschäden durch zu hohe Lautstärke zu begrenzen.

Die Rechtsvorschriften zur Sicherheit von Spielzeug, elektronischen Geräten und Fahrzeugen sind nur drei Beispiele für EU-Produktsicherheitsgesetze, die ein wirkliches Umdenken zur Folge hatten.

*Mit dem CE-Konformitätszeichen erklärt der Hersteller, dass sein Produkt auf alle wichtigen EU-Sicherheitskriterien hin geprüft wurde.*



*Seit 2001 ist die Zahl der tödlichen Verkehrsunfälle in der EU um 43 % zurückgegangen.*

In Europa gekaufte Spielzeuge gehören zu den sichersten der Welt. Bevor ein Spielzeug auf den EU-Markt gelangt, wurde es strengen Sicherheitsprüfungen hinsichtlich Aufbau und Kleinteilen, Entflammbarkeit, chemischer Eigenschaften, elektrischer Eigenschaften, Hygiene und Radioaktivität unterworfen.

Die EU-Sicherheitsvorschriften für elektrische Geräte gewährleisten, dass alle Niederspannungsgeräte bei sachgemäßem Gebrauch sicher sind. Internationale Statistiken zu Niederspannungsgeräten zeigen, dass die Anzahl der Unfälle in Europa deutlich niedriger liegt als in ähnlichen Handelsregionen.

Hinsichtlich der Verkehrssicherheit ist schließlich bemerkenswert, dass die Anzahl der Verkehrsunfälle mit tödlichem Ausgang seit 2001 um 43 % gesunken ist, was teilweise auf die Einführung neuer EU-Vorschriften für den Aufprallschutz zurückzuführen sein dürfte. In den letzten Jahren wurden überdies Tests für den Frontalaufprallschutz und Seitenaufprallschutz für Fahrzeuginsassen sowie zusätzliche Tests für den Fußgängerschutz vorgeschrieben. Die bessere Information für Verbraucher über z. B. die Sicherheit eines Fahrzeugs bei einem Aufprall hat die Hersteller außerdem dazu angeregt, faktengestützte Sicherheitsvorkehrungen zu entwickeln, die über die EU-Rechtsvorschriften hinausgehen.

- **DAS EU-SCHNELLWARNSYSTEM:** Mithilfe des EU-Schnellwarnsystems (RAPEX) für gefährliche Nichtlebensmittelprodukte wie Spielzeug, Pflegemittel für Kleinkinder oder Haushaltsgeräte können die Europäische Kommission und die zuständigen Behörden in den EU-Mitgliedstaaten rasch Informationen über Produkte, die eine ernste Gefahr für Gesundheit, Umwelt, Energieeffizienz oder öffentliche Sicherheit darstellen, austauschen.

Wenn über dieses System ein gefährliches Produkt gemeldet wird, können alle Länder unmittelbar EU-weit ihre Verbraucher schützen. Sie können zum Beispiel die Vermarktung stoppen, Produkte zurückrufen oder sie aus den Regalen der Händler nehmen lassen. EU-weit gelten dieselben Auflagen für bestimmte Produkt- und Risikokategorien. Dazu gehören ein Verbot von Phthalaten (Weichmachern für Plastik) in Spielwaren (1999), ein Verbot von Feuerzeugen zu Unterhaltungszwecken (2006) und ein Verbot von Dimethylfumarat (DMF) – ein Antischimmelmittel, das mit allergischen Hautreaktionen in Verbindung gebracht wird – in allen Verbraucherprodukten (2009).

- **LEBENSMITTELSICHERHEIT:** Die EU-Rechtsvorschriften zur Lebensmittelsicherheit gewährleisten in allen Stadien der Produktions- und Vertriebskette ein hohes Schutzniveau für Lebensmittel und Lebensmittelerzeugnisse, die in der EU verkauft werden. Sie schreiben Kontrollen hinsichtlich Lebensmittelhygiene, Tierschutz und Tiergesundheit, Pflanzengesundheit und Kontaminierungsrisiken bei Lebensmitteln vor. Das wichtigste Ziel ist, allen Verbrauchern Zugang zu sicheren, hochwertigen und bezahlbaren Lebensmitteln zu verschaffen, die auf einem offenen und transparenten Markt angeboten werden und individuelle Vorlieben berücksichtigen.

Auch Lebensmittelzusatzstoffe unterliegen den EU-Rechtsvorschriften. Sie spielen eine wichtige Rolle

*Die EU-Rechtsvorschriften zur Lebensmittelsicherheit schreiben Kontrollen hinsichtlich Lebensmittelhygiene, Tierschutz und Tiergesundheit, Pflanzengesundheit und Kontaminierungsrisiken bei Lebensmitteln vor.*



*Die EU gewährleistet die Sicherheit von Kosmetika durch gemeinsame Vorschriften hinsichtlich der Zusammensetzung, Kennzeichnung und Verpackung kosmetischer Produkte.*

bei Herstellung und Vertrieb von Lebensmitteln, zum Beispiel bei der Lebensmittelhygiene oder als Konservierungsmittel. Solche Zusatzstoffe müssen von der Europäischen Kommission nach einer unabhängigen wissenschaftlichen Sicherheitsprüfung genehmigt werden.

- **KOSMETIKA:** Die EU gewährleistet die Sicherheit von Kosmetika durch gemeinsame Vorschriften hinsichtlich der Zusammensetzung, Etikettierung und Verpackung kosmetischer Produkte. Vor kurzem wurden sie durch ein Verbot von Tierversuchen für Kosmetika in der EU ergänzt.

## Ihre Rechte schützen

EU-Rechtsvorschriften schützen Sie auch vor illegalen oder unlauteren Handelspraktiken, und zwar durch folgende Maßnahmen:

- **VERBOT AGGRESSIVER VERKAUFSTECHNIKEN:** Irreführende Werbung und unlautere Handelspraktiken sowie aggressive Verkaufstechniken sind seit 2005 in der EU verboten. Das bedeutet: keine versteckten Kosten, keine Tricks, keine falschen Behauptungen oder irreführenden Informationen sowie keine Werbung mit Kindern als Zielgruppe. Wenn behauptet wird, etwas sei kostenlos, dann muss es kostenlos sein.
- **FERNABSATZVERTRÄGE:** EU-Rechtsvorschriften gelten auch, wenn Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung aus der Ferne erwerben. Es ist außerdem gewährleistet, dass Sie ausreichend Informationen erhalten, bevor Sie ein Produkt erwerben, dass Sie einen Vertrag innerhalb von sieben Arbeitstagen gebühren- und -folgenfrei annullieren können und dass Sie vor unerwünschten Verkäufen und vor der betrügerischen Nutzung Ihrer Kredit- oder Debitkarte geschützt sind. Ab 2014 wird die Rücktrittsfrist auf 14 Tage erhöht.



Die EU-Rechtsvorschriften bieten Verbrauchern Rechtsschutz im Falle schadhafter Waren oder von Waren, die von den beworbenen Produkten deutlich abweichen.

- NACHBESSERUNG VON PRODUKTEN:** Die EU-Rechtsvorschriften bieten Verbrauchern Rechtsschutz im Falle schadhafter Waren oder solcher, die von den beworbenen Produkten deutlich abweichen. Für jedes von Ihnen gekaufte Produkt gilt eine Garantiefrist von zwei Jahren. Sollte es während dieser Frist aufgrund eines Fehlers, der zum Zeitpunkt der Lieferung bereits vorlag, nicht mehr funktionieren, haben Sie Anrecht auf eine Reparatur. Sollte diese Reparatur nicht innerhalb einer angemessenen Zeit durchführbar sein, können Sie eine vollständige oder teilweise Rückerstattung des Kaufpreises einfordern. Die vom Händler angebotenen Garantien können die Mindestgarantie von zwei Jahren nicht ersetzen, jedoch ergänzen.
- STREITBEILEGUNG:** Wenn Sie bezüglich eines von Ihnen erworbenen Produkts oder einer Dienstleistung ein Problem mit einem Händler haben, können Sie nach EU-Rechtsvorschriften alternative Streitbeilegungsverfahren (ADR) oder Online-Streitbeilegungsverfahren (ODR) nutzen. Diese preiswerten, einfachen und schnellen Verfahren ermöglichen den Verbrauchern mehr Flexibilität als ein Gerichtsverfahren. Die beiden Verfahren können für Beschwerden im eigenen Land und auch grenzübergreifend eingesetzt werden. In Kürze wird eine EU-weite Online-Plattform fertiggestellt werden, die als einheitliche Anlaufstelle für Verbraucher dienen soll, die Rechtsstreitigkeiten über Onlinekäufe regeln möchten.
- GERINGFÜGIGE FORDERUNGEN:** Das EU-Verfahren für geringfügige Forderungen gibt es seit 2009. Es kann für alle zivil- und handelsrechtlichen grenzübergreifenden Streitfälle angewendet werden, deren Streitwert weniger als 2 000 € beträgt. Es sind keine Rechtsanwälte erforderlich, und die im Rahmen dieser Verfahren gefällten Urteile sind rechtskräftig und in jedem EU-Land durchsetzbar.

## Marktüberwachung und Durchsetzung von Verbraucherrechten

Ein wichtiger Aspekt der EU-Verbraucherpolitik ist die Marktüberwachung und die Durchsetzung der relevanten Verbraucherrechte. Im Jahr 2010 gaben die EU-Länder über 100 Millionen € für die Durchsetzung der Produktsicherheit aus und setzten dabei über 6 000 Inspektoren ein.

Das Netz für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz verbindet die nationalen Behörden aller EU-Länder, um illegale grenzüberschreitende Handelspraktiken aufzuspüren, zu untersuchen und zu stoppen. Außerdem erleichtert es den EU-Ländern ein gemeinsames Vorgehen gegen Verletzungen der Verbraucherschutzgesetze.

Das Netz führt auch regelmäßige Marktüberwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen durch („sweeps“). Dabei werden Internetseiten einer bestimmten Branche auf Einhaltung der EU-Verbraucherschutzbestimmungen geprüft. Entspricht ein Internetauftritt nicht diesen Bestimmungen, müssen die zuständigen Behörden eingreifen.

## Schutz Ihrer finanziellen Interessen

Finanzdienstleistungen sind für Verbraucher sehr wichtig. Die EU-Vorschriften schützen die Verbraucherinteressen, indem sie den Bereich Finanzdienstleistungen so klar und transparent wie möglich halten und umfassende Informationen zu miteinander konkurrierenden Finanzprodukten vorschreiben.

- VERBRAUCHERKREDITVERTRÄGE:** Die Vorschriften zu Verbraucherkreditverträgen gewährleisten, dass
  - Verbraucher vor Abschluss eines Vertrags rechtzeitig klare Informationen in EU-weit standardisierter Form erhalten;
  - im Fall von Sollzinsen stets der effektive Jahreszins angegeben wird;
  - der Kunde oder die Kundin über alle Gebühren und Verpflichtungen gegenüber dem Kreditgeber vor Vertragsunterzeichnung informiert wird;
  - der Verbraucher das Recht hat, innerhalb von 14 Tagen nach Unterzeichnung eines Vertrags ohne Angabe von Gründen von diesem zurückzutreten;
  - die Möglichkeit eingeräumt wird, einen Kredit vorzeitig zurückzuzahlen, und dass alle vom Kreditgeber dafür geforderten Ausgleichszahlungen fair und gerechtfertigt sind.

- **WERTPAPIERDIENSTLEISTUNGEN:** Die Investitionen von Verbrauchern sind auf verschiedenen Ebenen geschützt. So gibt es europäische Rechtsvorschriften, die gewährleisten, dass die an Verbraucher verkauften Wertpapiere der Situation der Kunden entsprechen, also zum Beispiel nicht zu risikoreich für sie sind.

Zusätzlich dazu gibt es bei typischen „Einzelhandels“-Wertpapieren – z. B. Investmentfonds – spezielle Regeln dafür, in welcher Weise diese Produkte verkauft werden dürfen. Außerdem müssen die Informationen über solche Fonds klar, kurz und in standardisierter Form angegeben werden, um problemlos Vergleiche zwischen verschiedenen Anbietern vornehmen zu können.

- **VERSICHERUNGS- UND ALTERSSICHERUNGSLEISTUNGEN:** Zwar gibt es bereits Vorschriften zur Regulierung von Versicherungsleistungen, doch sie werden derzeit überarbeitet, um die Informationen für die Verbraucher und die Verkaufspraktiken noch transparenter zu machen. Außerdem werden die neuen Vorschriften für Versicherungsleistungen mit Investitionscharakter den Bestimmungen für Wertpapierleistungen angeglichen. So wird der Anbieter beispielsweise bewerten müssen, ob die von ihm verkauften Produkte für Verbraucher geeignet sind. Zusätzlich ist eine Initiative zu individuellen Rentenversorgungsplänen geplant, um aktuelle und künftige Kunden, die sich einem solchen Schema anschließen, besser zu schützen.

## Schutz im Urlaub und im Ausland

Die Freizügigkeit oder Reisefreiheit ist eine der liebsten Grundfreiheiten der EU-Bürgerinnen und -Bürger. Dafür muss man sich jedoch zwangsläufig auf den Weg machen – und dabei kann ja einiges schief gehen. Deshalb müssen Verbraucher auf Reisen besonders geschützt werden.

- **FAHRGASTRECHTE:** Die EU ist weltweit das einzige Gebiet, in dem den Fahr- bzw. Fluggästen bei allen Verkehrsträgern (Straße, Luft, Schiene und Wasser) gewisse Mindestrechte zustehen (<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>). Zu diesen Mindestrechten gehören Information, Hilfe und Entschädigung bei Annullierungen oder langen Verspätungen. Auch Menschen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität profitieren von den EU-Fahrgastrechten.
- **PAUSCHALREISEN:** Wer eine Pauschalreise kauft, den schützen EU-Rechtsvorschriften, die Organisatoren und Reiseunternehmen eine Reihe von Verpflichtungen



*Fluggäste in der EU genießen Mindestrechte, z. B. hinsichtlich Information, Hilfe und Entschädigung bei Annullierungen oder langen Verspätungen.*

aufzulegen. So muss zum Beispiel für alle Dienstleistungen ein einziger Ansprechpartner verantwortlich sein, und alle erforderlichen Informationen müssen vor Abschluss des Vertrags vorliegen. Überdies muss eine Kontaktstelle für direkte Hilfe angegeben sein, die gebuchte Reise muss auf eine andere Person übertragen werden können, bei Änderung wichtiger Elemente des Reisepakets muss eine Rückerstattung möglich sein, und es müssen kostenlos alternative Vorkehrungen getroffen werden, wenn die vereinbarten Dienstleistungen nicht möglich sind.

- **TIMESHARING (TEILNUTZUNGSRECHTE):** Die EU-Rechtsvorschriften gewährleisten, dass die Käufer von Teilnutzungsrechten (Timesharing) oder ähnlichen Produkten rechtzeitig genaue Informationen erhalten, bevor sie sich vertraglich zu etwas verpflichten. Nach Abschluss eines Vertrags haben sie mindestens 14 Tage Zeit, den Vertrag zu kündigen. Bis dahin dürfen keinerlei Kauttionen oder Vorauszahlungen eingefordert werden.
- **ROAMING:** Seit 2007 gingen die Kosten für Auslandsgespräche mit Ihrem Mobiltelefon stetig zurück – dank der EU-Regeln für das Roaming. Heute zahlen sie für eine ganze Reihe von Roaming-Diensten 75 % weniger als 2007, und zwar für Gespräche, Textnachrichten und mobiles Internet.

*Seit 2007 gingen die Kosten für Auslandsgespräche mit Ihrem Mobiltelefon stetig zurück – dank der EU-Regeln für das Roaming.*



Für einen typischen Geschäftsreisenden, der innerhalb der EU unterwegs ist, ergeben sich daraus Einsparungen von über 1 000 € pro Jahr. Eine Familie, die ihren Jahresurlaub in einem anderen EU-Land verbringt, dürfte mindestens 200 € sparen.

Mit den ersten, 2007 verabschiedeten EU-Roamingvorschriften wurden unter der Bezeichnung „Eurotarif“ Preisobergrenzen eingeführt. So wird gewährleistet, dass die Nutzer von Mobiltelefonen bei ihren Reisen erschwingliche und transparente Roaminggebühren zahlen. Im Eurotarif sind Höchstpreise für ein- und ausgehende Telefongespräche im Ausland festgelegt.

Diese Höchstpreise gelten für alle Verbraucher, sofern sie nicht Sonderangebote der Telefonanbieter nutzen. Im Juli 2009 wurden die Roamingregeln überarbeitet, um die Roaminggebühren weiter zu senken und neue Höchstpreise für SMS-Nachrichten einzuführen. Seit 2010 sind die Verbraucher noch besser geschützt: „Rechnungsschocks“ beim Datenroaming werden automatisch abgeblockt. 2012 schließlich waren die Preise für mobiles Internet-Roaming fast auf ein Sechstel gesunken. Als Europäer in Europa können Sie also das mobile Internet nutzen, um auf Landkarten, Videos, Fotos, soziale Netzwerke und E-Mails zuzugreifen, ohne Angst vor überzogenen Preisen haben zu müssen.

## Hilfe, wenn etwas schief geht

Was tun, wenn der neue Computer nicht funktioniert, die im Internet bestellten Waren nicht ankommen oder eine Hotelübernachtung bezahlt werden muss, weil der Flug annulliert wurde? Im Rahmen der EU-Verbraucherpolitik haben Sie Anspruch auf bestimmte Garantien und Unterstützung.

Wenn ein Händler sich weigert, Ihre Rechte anzuerkennen, können Sie sich jederzeit an eine der Verbraucherorganisationen der EU wenden. Diese Organisationen spielen eine wichtige Rolle bei der Durchsetzung der Verbraucherpolitik und der Förderung des Verbrauchervertrauens.

Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)) erstreckt sich auf 29 Länder (d. h. alle EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen und Island). Es bietet kostenlose Hilfe und Rechtsberatung für Verbraucher,

die Waren und Dienstleistungen in einem anderen EU-Land, in Norwegen oder Island gekauft haben. Wenn Sie ein Problem mit einem Einkauf in einem anderen Land haben, kann das ECC-Netz dabei behilflich sein, Kontakt zum Händler aufzunehmen und eine einvernehmliche Lösung zu finden. Ist dies nicht möglich, kann es auch alternative Wege der Streitschlichtung vorschlagen, z. B. ein außergerichtliches Verfahren.

Das ECC-Netz wird gemeinsam von der Europäischen Kommission und den beteiligten Ländern finanziert.

## Verbraucherinformation

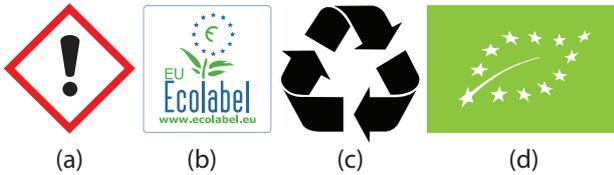
Ein wichtiger Aspekt der Verbraucherpolitik ist die Bereitstellung von Informationen, anhand deren Verbraucher eine informierte Wahl treffen können. Zuverlässige Informationen schaffen Verbrauchervertrauen.

- **KLARE UND DEUTLICHE VERKAUFSPREISE:** Laut EU-Rechtsvorschriften müssen Verkaufspreis und Preis pro Maßeinheit genau angegeben und einfach zu erkennen sein. Dies ermöglicht es den Verbrauchern, die Preise in den Geschäften und Online-Katalogen einfach zu vergleichen.
- **KORREKTE INFORMATIONEN ÜBER LEBENSMITTEL:** Die EU-Vorschriften sollen außerdem gewährleisten, dass Sie genau erfahren, wie ein Lebensmittel zusammengesetzt ist und welche Nährstoffe es enthält. So wissen Sie, was Sie essen oder trinken. Zusätzliche Informationen sind EU-weit z. B. für Lebensmittel für Kinder unter drei Jahren oder für spezielle Ernährungsformen oder Getränke, z. B. Alkohol, vorgeschrieben.

Mithilfe der Etikettierungsvorschriften können Sie herausfinden, ob die Lebensmittel biologisch angebaut wurden, eine bestimmte Eigenschaft aufweisen oder auf eine besondere Weise hergestellt wurden.

Informationen über gesundheitsfördernde Eigenschaften verschiedener Stoffe in Lebensmitteln, um deren Vermarktung zu fördern, sind lediglich nach Genehmigung und wissenschaftlicher Prüfung erlaubt. Produkte, für die nicht belegte und irreführende Behauptungen aufgestellt werden, müssten künftig aus den Regalen verschwinden.

## Kennzeichnung und Verpackung von Erzeugnissen



Hier finden Sie einige Beispiele für die Kennzeichnungen auf EU-Erzeugnissen, mit denen Sicherheitsrisiken oder positive Umwelteigenschaften gekennzeichnet werden.

Symbol (a) steht für Reizstoffe; (b) bescheinigt, dass das Produkt den Kriterien des EU-Umweltzeichens für Produkte und Dienstleistungen entspricht, die im Laufe ihres gesamten Lebenszyklus umweltfreundlich sind; (c) weist auf eine recycelbare Verpackung hin, und (d) bezeichnet Erzeugnisse aus biologischer Landwirtschaft gemäß den EU-Vorschriften. Es gibt noch andere Kennzeichnungen, z. B. für Textilien, Energieverbrauch, Emissionen und Zusammensetzung von Produkten.

## Online-Informationen

- **„IHR EUROPA“ UND „EUROPA FÜR SIE“-BERATUNG:** Auf „Ihr Europa“ (<http://europa.eu/youreurope>) finden Sie eine Fülle guter Ratschläge für Bürger und Unternehmen in der EU, Norwegen und Island – von Informationen über Reisen, Arbeiten und grenzübergreifende Einkäufe bis hin zur Unternehmensgründung in einem anderen Land.  
  
An Bürger und Unternehmen, die Fragen zu ihren Rechten in der EU haben, richtet sich die „Europa für Sie“-Beratung ([http://europa.eu/youreurope/advice/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/advice/index_en.htm)). Dieser Dienst ist kostenlos: Innerhalb einer Woche werden Anfragen in jeder EU-Amtssprache beantwortet.
- Mit einfachen Worten und drastischen Beispielen erläutert **„IST DAS FAIR?“** (<http://www.isitfair.eu>), welche Vermarktungspraktiken in der EU verboten sind.

## Beobachtung und Bewertung

Die EU beobachtet regelmäßig Verbrauchermärkte, um Wahrnehmungen und Erfahrungen von Verbrauchern in ihren Heimatmärkten hinsichtlich der Auswirkungen von Strategien auf die Verbraucher zu bewerten und Hindernisse für Innovation und Wettbewerb im Binnenmarkt ausfindig zu machen.

Zweimal pro Jahr werden anhand von Eurobarometer-Umfragen die Verbraucherbarometer ermittelt, mit denen die Bedingungen für Verbraucher in den einzelnen Ländern und das Funktionieren der Märkte in über 50 Wirtschaftszweigen bewertet werden. Für unterentwickelte Märkte werden genaue Studien durchgeführt, um zu entscheiden, wo politische Maßnahmen eingesetzt werden müssen. Dabei werden zielgerichtete Studien zum Verbraucherverhalten zugrunde gelegt.

## Internationale Zusammenarbeit

Es ist im Interesse von Regulierungs- und Durchsetzungsbehörden weltweit, Risiken zu ermitteln, unsichere Produkte zu finden und illegale oder unlautere Handelspraktiken auszumerzen. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Handels wird die Zusammenarbeit mit Ländern außerhalb der EU immer wichtiger.

Die EU unterhält mit den Vereinigten Staaten und der Volksrepublik China Kooperationsabkommen für die Sicherheit von Verbraucherprodukten.

Das Onlinesystem RAPEX–China ermöglicht regelmäßige und schnelle Datenübertragung zwischen den Produktsicherheitsbehörden der EU und Chinas. Von 2006 bis 2011 verabschiedeten die chinesischen Behörden Maßnahmen mit Bezug auf 1 752 RAPEX-Meldungen. Dazu gehörten Maßnahmen, die die weitere Ausfuhr der gemeldeten gefährlichen Verbraucherprodukte in die EU verhinderten oder einschränkten.

Weitere Beispiele für multilaterale Zusammenarbeit sind der International Consumer Product Safety Caucus (ICPSC) und die Arbeitsgruppe der OECD zur Sicherheit von Verbraucherprodukten. 2011 leitete die Europäische Kommission gemeinsam mit den USA, Kanada und Australien ein Pilotprojekt ein, mit dem die Produktsicherheit durch hocheffiziente und eng angeglichene Sicherheitsanforderungen verbessert werden soll.

# 4 Künftige Herausforderungen

Verbraucher müssen sich in vielen Bereichen in einer immer komplizierteren Umgebung zurechtfinden, zum Beispiel:

- **TECHNOLOGISCHE WEITERENTWICKLUNG:** Vor 20 Jahren war das Internet brandneu. Heute gehört es für viele Menschen zum täglichen Leben. 2011 nutzten 68 % der EU-Bürgerinnen und -Bürger das Internet mindestens einmal pro Woche. Der Verbraucherschutz muss sich dieser Entwicklung anpassen.
- **ELEKTRONISCHER HANDEL:** Zwar bietet der so genannte „E-Commerce“ ein enormes wirtschaftliches Potenzial, doch wird er kaum genutzt. Weniger als 50 % der Verbraucher in der EU kaufen online ein, obwohl im Internet eine bis zu 16-mal größere Auswahl zu finden ist.
- **NACHHALTIGER UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTER VERBRAUCH:** Wenn mehr Verbraucher mehr Dinge kaufen, führt dies zu schwerwiegenden Umweltproblemen wie Klimawandel, Luft- und Wasserverschmutzung, Landnutzung und Verschwendung. Allein in der EU werden schätzungsweise 90 Millionen Tonnen

Lebensmittel Jahr für Jahr sinnlos weggeworfen. Diese Zahl könnte durch effiziente Bewirtschaftung der Ressourcen um 60 % gesenkt werden. Die Verbraucher sollten deshalb dazu angeregt werden, nachhaltig und verantwortungsbewusst zu wählen.

- **SOZIALE AUSGRENZUNG, GEFÄHRDUNG UND ZUGANG:** In den kommenden Jahren wird das Risiko sozialer Ausgrenzung steigen und werden Verbraucher stärker gefährdet sein. Dies sind Folgen der Wirtschaftskrise, der Alterung der Bevölkerung, zunehmend komplizierter Märkte und Wahlmöglichkeiten sowie der Schwierigkeiten, die viele Verbraucher in einer digitalen Umgebung haben.
- **MANGELNDES VERBRAUCHERVERTRAUEN:** Verbraucher müssen Vertrauen haben, wenn sie sich aktiv am Binnenmarkt beteiligen sollen, doch viele EU-Bürgerinnen und -Bürger haben Bedenken:
  - 25 % glauben, dass zahlreiche in der EU verkaufte Nicht-Lebensmittelprodukte unsicher sind;
  - 30 % fürchten, dass sie selbst nicht über ausreichendes Wissen verfügen;

## Die EU damals und heute: Wandel im Verbraucherverhalten, Wandel in den Märkten

	1992	2012
EU-Länder	12	27
EU-Verbraucher	345 Millionen	500 Millionen
Länder im Euroraum	Entfällt	17
Länder im Schengen-Raum (Freizügigkeit)	Entfällt	25
Internetzugang	Entfällt	95 %
Regelmäßige Internetnutzung	Entfällt	68 %
Online-Bankgeschäfte	0 %	37 % der EU-Bürgerinnen und -Bürger nutzen Online-Bankdienste
Online-Einkäufer	Entfällt	43 %
Mobiltelefon-Nutzung	Weniger als 1 %	Über 100 %
Internetzugang zu Hause	Entfällt	73 %
Online-Recherchen nach Waren und Dienstleistungen	Entfällt	56 % (2010)
Eigentümer eines PKW	345 von 1 000 Einwohnern	477 von 1 000 Einwohnern
Anzahl der Unternehmen	12 Millionen	21 Millionen
Wert der zwischen EU-Ländern gehandelten Waren	800 Mrd. €	2 538 Mrd. € (2010)
Wert der zwischen der EU und dem Rest der Welt gehandelten Waren	500 Mrd. €	2 850 Mrd. € (2010)

— fast 50 % haben den Eindruck, dass ihre Rechte nicht ausreichend geschützt sind.

#### • DIE HERAUSFORDERUNGEN DER

**GLOBALISIERUNG:** Produktion, Vertrieb und Handel in Waren und Dienstleistungen finden auf wahrhaft globaler Ebene statt. So werden 85 % aller in der EU gekauften Spielsachen heutzutage in China hergestellt. Durch die Globalisierung ist es schwieriger, unsichere Produkte aufzuspüren, die in die EU eingeführt werden.

Die Verbraucherpolitik muss den Bürgern helfen, sich den veränderten Gegebenheiten anzupassen. Deshalb hat die Europäische Kommission eine neue „**Verbraucheragenda**“ aufgestellt, in der die Strategie der EU-Verbraucherpolitik erläutert wird. Sie umfasst vier Schwerpunkte:

#### 1. VERBRAUCHERSICHERHEIT ERHÖHEN

**2. WISSEN ERWEITERN**, indem Verbraucher und Händler mit ihren EU-Rechten und Pflichten vertraut gemacht und Verbraucherorganisationen gestärkt werden.

**3. UMSETZUNG, DURCHSETZUNG UND RECHTSSCHUTZ VERBESSERN**, indem nationale Behörden wirksam in die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze einbezogen werden. Die EU wird dies zielgerichtet überprüfen und sich verstärkt dem Kampf gegen unlautere Handelspraktiken widmen.

**4. VERBRAUCHERRECHTE AN DEN WIRTSCHAFTLICHEN UND GESELLSCHAFTLICHEN WANDEL ANPASSEN.** Dazu muss vor allem gewährleistet werden, dass die Verbraucher überall in der EU einfachen, legalen und erschwinglichen Zugang zu digitalen Waren und Dienstleistungen haben.

Die Verbraucheragenda nennt außerdem politische Maßnahmen, die bis 2014 durchzuführen sind, z. B. die Anpassung des Verbraucherschutzes bei Pauschalreisen an das digitale Zeitalter.

Verbraucherinteressen werden in fünf Schlüsselbranchen geschützt:

- **Lebensmittel:** Nachhaltigkeit und Sicherheit gewährleisten;
- **Energie:** Verbraucher sollen von den günstigsten Angeboten im liberalisierten Markt profitieren und ihren Energieverbrauch besser steuern können;
- **finanzielle Maßnahmen:** die Finanzinteressen der Verbraucher schützen und ihnen die Instrumente für die Verwaltung ihrer finanziellen Angelegenheiten an die Hand geben;
- **Verkehr:** die Rechtsvorschriften an heutige Reisegewohnheiten anpassen und eine nachhaltige Mobilität fördern;
- **digitaler Bereich:** Probleme der Verbraucher lösen und den Online-Schutz verstärken.

## Weitere Informationen

- ▶ „Ihr Europa“ – Rat und Hilfe für EU-Bürgerinnen und -Bürger: [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_de.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_de.htm)
- ▶ Passagierrechte: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ Produktkennzeichnung und -verpackung: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/product\\_labelling\\_and\\_packaging/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_en.htm)
- ▶ Fragen zur Europäischen Union? Europe Direct hilft Ihnen weiter: 00 800 6 7 8 9 10 11  
<http://europedirect.europa.eu>

