

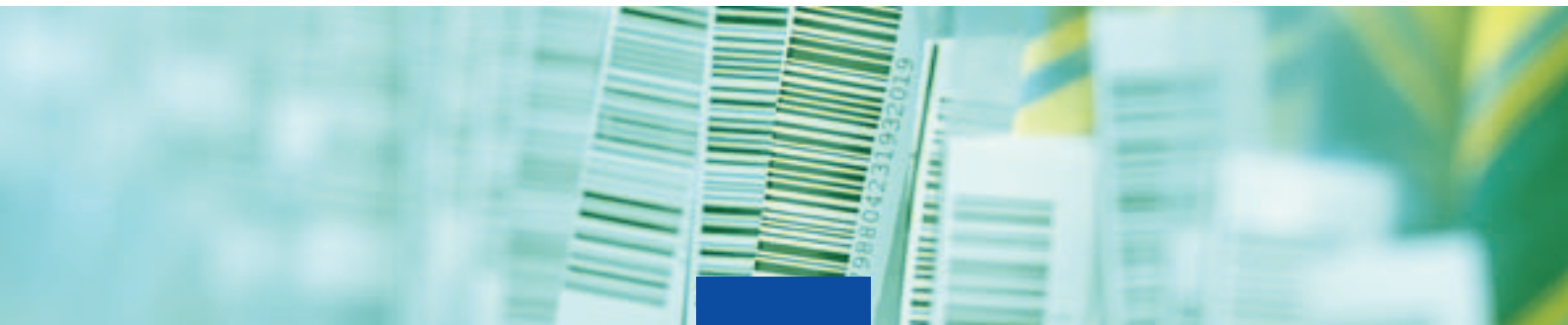


DIE EUROPÄISCHE
UNION ERKLÄRT

Verbraucher

Verbraucher im
Fokus

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 ihrer Einbindung und die Ergebnisse erläutert werden.

Sie können die verfügbaren Veröffentlichungen der Reihe hier herunterladen:

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

Forschung und Innovation

Grenzen und Sicherheit

Handel

Haushalt

Humanitäre Hilfe und Zivilschutz

Justiz, Bürgerschaft, Grundrechte

Klimaschutz

Kultur und audiovisuelle Medien

Landwirtschaft

Lebensmittelsicherheit

Maritime Angelegenheiten und Fischerei

Migrations- und Asylpolitik

Öffentliche Gesundheit

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. Wie geht die EU vor? 4
3. Wichtigste Erfolge der EU-Verbraucherpolitik 5
4. Wie geht es weiter? 11
5. Weitere Informationen 12

Die Europäische Union erklärt – Verbraucher

Europäische Kommission
Generaldirektion Kommunikation
Veröffentlichungen
1049 Brüssel
BELGIEN

Manuskript aktualisiert im Mai 2014.

Deckblatt und Bild auf Seite 2: © Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 S. – 21 × 29,7 cm
ISBN 978-92-79-38121-8
doi:10.2775/69582

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2014

© Europäische Union, 2014

Nachdruck gestattet. Bei Verwendung oder Reproduktion einzelner Fotos muss die Zustimmung direkt bei den Inhabern des jeweiligen Urheberrechts eingeholt werden.

1. Wozu brauchen wir eine EU-weite Verbraucherpolitik?

Verbraucher an erster Stelle

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, denen Sie ansonsten hilflos gegenüberstehen würden;
- sie soll Ihnen die Möglichkeit geben, auf Grundlage klarer, korrekter und kohärenter Informationen eine Wahl zu treffen;
- sie soll Ihre Rechte als Verbraucher schützen und 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.



Förderung des Wirtschaftswachstums

Der Binnenmarkt der Europäischen Union ist einer der größten Endkundenmärkte der Welt. Innerhalb seiner Grenzen können Personen und Unternehmen frei über die Grenzen einzelner Länder hinweg Handel treiben. Zum Binnenmarkt gehören alle EU-Länder sowie Island, Liechtenstein und Norwegen. Er bietet 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. 57 % des Bruttoinlandsprodukts (BIP) der EU wird durch Verbraucherausgaben erwirtschaftet. Durch eine aktive Teilnahme der Verbraucher am Binnenmarkt kann das Wirtschaftswachstum angekurbelt werden und die EU aus der Krise finden.

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

Sie bietet:

- ein Paket einheitlicher Grundregeln für alle Verbraucherprodukte und -dienstleistungen, die in der EU im Internet und in den Geschäften angeboten werden,
- faire Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen und ein Verbot unlauterer Handelspraktiken,
- Zugang zu bezahlbaren, schnellen und einfachen Streitbelegungsverfahren,
- Verringerung der Gesundheits- und Sicherheitsrisiken in Europa durch effizientere Zusammenarbeit und Marktüberwachung,
- Information, Beratung und Unterstützung in Verbraucherfragen,
- Schutz gefährdeter Verbraucher (z. B. Kinder oder ältere Menschen).

2. Wie geht die EU vor?

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 anderer politischer 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 deren Folgen abgeschätzt und eine umfassende Konsultation wichtiger Interessenträger vorgenommen hat.

Durch das EU-Recht erhalten alle in der EU ansässigen Verbraucher ungeachtet ihrer Herkunft und der für sie geltenden Landesgesetze einen Mindestschutz. Dieser kann unterschiedlich ausfallen, denn wenn die EU-Länder europäische Richtlinien in ihre nationale Gesetzgebung umsetzen, kommt es oft vor, dass die Mindestanforderungen der EU noch übertroffen werden. Einige wichtige Gesetze zum Verbraucherschutz sind jedoch vollständig harmonisiert, zum Beispiel die Vorschriften über unlauteren Wettbewerb oder wichtige Verbraucherrechte, wie das Recht, innerhalb von 14 Tagen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

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

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 Vorschläge für Rechtsvorschriften vor.

Nationale Experten und Behörden erörtern diese Vorschläge.

Das **Europäische Parlament** und der **Rat (in dem die Mitgliedstaaten vertreten sind)** entscheiden gemeinsam darüber.

Die **EU-Länder** setzen die EU-Rechtsvorschriften um und sorgen dafür, dass sie von Behörden, Herstellern und Unternehmen eingehalten werden.

Verbraucherorganisationen vertreten die Verbraucher auf EU-Ebene und in den einzelnen Ländern.

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

Unabhängige Agenturen und **wissenschaftliche Ausschüsse** beraten hinsichtlich der Risiken für Nahrungs- und Futtermittel, Tiergesundheit, Arzneimittel und die menschliche Gesundheit.

Was kostet die EU-Verbraucherpolitik?

Die Kommission hat ein Budget von 188,8 Millionen Euro für die gesamte Laufzeit des Programms (2014–2020). Das entspricht etwa 5 Cent pro Verbraucher pro Jahr.

3. Wichtigste Erfolge der EU-Verbraucherpolitik

Sicherheit geht vor

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

- **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-Player) 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.

In Europa gekaufte Spielzeuge gehören zu den sichersten der Welt. Bevor ein Spielzeug auf den EU-Markt gelangt, wird es strengen Sicherheitsprüfungen

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.

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 vergleichbaren Handelsregionen.

Hinsichtlich der Verkehrssicherheit ist 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 Frontal- und Seitenaufprallschutz für Fahrzeuginsassen sowie zusätzliche Tests für den Fußgängerschutz vorgeschrieben. Die bessere Aufklärung der Verbraucher über die Sicherheit eines Fahrzeugs bei einem Aufprall hat beispielsweise die Hersteller dazu angeregt, faktengestützte Sicherheitsvorkehrungen zu entwickeln, die über die EU-Rechtsvorschriften hinausgehen.

• EU-SCHNELLWARNSYSTEM RAPEX ZEHN JAHRE RAPEX IN EINER ERWEITERTEN UNION ZUM VORTEIL ALLER

Sobald ein EU-Land Maßnahmen im Zusammenhang mit einem unsicheren Produkt trifft, werden über das EU-Schnellwarnsystem RAPEX die Inspektoren in allen EU-Mitgliedstaaten darüber informiert. Dies löst eine Kettenreaktion aus – das über RAPEX als gefährlich gemeldete Produkt wird auch in allen anderen Ländern vom Markt genommen.

RAPEX gibt es seit 2004. Im Laufe der Zeit haben die Meldungen gefährlicher Produkte zugenommen – von 400 im Jahr 2004 auf mehr als 2 000 im Jahr 2013.

Über 16 658 gefährliche Produkte wurden in den letzten zehn Jahren auf dem EU-Binnenmarkt entdeckt. Besonders im Zusammenhang mit der EU-Erweiterung haben die Meldungen erheblich zugenommen und sich ab 2007 sogar verdoppelt: Vor 2006 gingen weniger als 1 000 Meldungen ein, im nachfolgenden Zeitraum hingegen rund 2 000.

Dieser intensivere Informationsaustausch ist im Zusammenhang mit den positiven Auswirkungen der Harmonisierung von Rechtsvorschriften und Sicherheitsbestimmungen in einer auf 28 Länder erweiterten Union zu sehen. Wenn strengere Sicherheitsvorschriften in einem größeren geografischen Gebiet gelten, profitieren mehr Verbraucher von einem höheren Sicherheitsniveau.

- **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

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



© Morgan Lane Photography/Shutterstock, Inc



© kadmy/iStockphoto.com

Im Jahr 2013 führte die EU ein Werbeverbot für Kosmetika ein, die an Tieren getestet wurden.

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

- **KÖRPERPFLEGE MITTEL:** Die EU gewährleistet die Sicherheit von Kosmetika durch gemeinsame Vorschriften hinsichtlich der Zusammensetzung, Etikettierung und Verpackung kosmetischer Produkte. Diese Vorschriften wurden 2013 ausgeweitet: Seitdem sind Tierversuche zur Herstellung von Kosmetika und die Vermarktung entsprechender Produkte in der EU verboten.

Ihre Rechte schützen

Die EU-Rechtsvorschriften schützen Sie mit folgenden Maßnahmen vor unlauteren Geschäftspraktiken.

- **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:** Die EU-Rechtsvorschriften gelten auch, wenn Sie ein Produkt oder



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

eine Dienstleistung im Versandhandel oder im Internet erwerben. Die Vorschriften gewährleisten, dass Sie vor dem Kauf ausreichend Informationen erhalten, dass Sie einen Vertrag innerhalb von 14 Arbeitstagen ohne Kosten und ohne weitere Konsequenzen annullieren können und dass Sie vor der betrügerischen Nutzung Ihrer Kredit- oder Debitkarte geschützt sind.

- NACHBESSERUNG VON PRODUKTEN:** Die EU-Rechtsvorschriften bieten Verbrauchern Rechtsschutz im Falle schadhafter Waren oder von Waren, 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 eines angemessenen Zeitraums durchführbar sein, können Sie eine vollständige oder teilweise Rückerstattung des Kaufpreises einfordern. Die vom Händler angebotene Gewährleistung ersetzt nicht die Mindestgarantie von zwei Jahren, kann diese jedoch ergänzen.
- STREITBEILEGUNG:** Unstimmigkeiten mit einem Händler über ein erworbenes Produkt oder eine Dienstleistung können Sie nach den neuen EU-Vorschriften mit Hilfe alternativer Streitbeilegungsverfahren außergerichtlich beilegen. Diese Verfahren sind billiger, schneller und in den meisten Fällen einfacher als ein Gerichtsverfahren. Sie gelten sowohl für Beschwerden im eigenen Land als auch grenzübergreifend. Im Jahr 2016 wird eine EU-weite Online-Plattform als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher zur Verfügung gestellt, die Streitigkeiten über Online-Käufe gütlich beilegen möchten. Dabei können alle Schritte elektronisch abgewickelt werden.
- GERINGFÜGIGE FORDERUNGEN:** Das EU-Verfahren für geringfügige Forderungen gibt es seit 2009. Es kann auf alle zivil- und handelsrechtlichen grenzübergreifenden Streitfälle angewendet werden, deren Streitwert unter 2 000 Euro liegt. Es sind keine Rechtsanwälte

erforderlich, und die im Rahmen dieser Verfahren gefällten Urteile sind rechtskräftig und in jedem EU-Land durchsetzbar. Die Kommission hat eine Überarbeitung dieser Vorschriften vorgeschlagen, um das Verfahren noch effizienter zu machen, unter anderem durch die Anhebung des Höchstbetrags auf 10 000 Euro.

Marktüberwachung und Durchsetzung von Verbraucherrechten

Ein wichtiger Aspekt der EU-Verbraucherpolitik ist die Marktüberwachung und die Durchsetzung von Verbraucherrechten. Im Jahr 2011 gaben die EU-Länder über 100 Millionen Euro für die Durchsetzung der Produktsicherheit aus und setzten dabei über 5 600 Inspektoren ein.

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

Das Netz führt auch regelmäßige Marktüberwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen durch (vergleichbar mit Razzias). Dabei werden Internetseiten einer bestimmten Branche auf Einhaltung der EU-Verbraucherschutzbestimmungen geprüft. Im Zeitraum 2010-2013 kontrollierten die nationalen Durchsetzungsbehörden mehr als 1 500 Online-Anbieter von elektronischen Waren, Online-Tickets oder Verbraucherkrediten sowie Websites, von denen Musik, Spiele, Videos und Bücher heruntergeladen werden können. Im Zuge dieser von der Europäischen Kommission koordinierten Maßnahme änderten 82 % dieser Anbieter ihre Geschäftspraktiken innerhalb maximal eines Jahres, um sie mit den EU-Vorschriften in Einklang zu bringen.

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 unter anderem Folgendes:
 - Beim Abschluss von Kreditverträgen zwischen 250 Euro und 75 000 Euro genießen die Verbraucher eine Reihe von Rechten;
 - vor Abschluss eines Vertrags erhalten sie rechtzeitig klare Informationen in EU-weit standardisierter Form;

- im Fall von Sollzinsen wird stets der effektive Jahreszins angegeben;
- der Kunde wird vor Unterzeichnung des Vertrags über alle Gebühren und Verpflichtungen gegenüber dem Kreditgeber informiert;
- der Verbraucher hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Unterzeichnung eines Vertrags ohne Angabe von Gründen von diesem zurückzutreten;
- dem Kreditnehmer muss die Möglichkeit gegeben werden, seinen Kredit vorzeitig zurückzuzahlen. Alle diesbezüglichen Ausgleichszahlungen müssen fair und gerechtfertigt sein.

- **WERTPAPIERDIENSTLEISTUNGEN:** Private Geldanlagen von Verbrauchern sind auf verschiedenen Ebenen geschützt. Beispielsweise wird durch die EU-Vorschriften gewährleistet, dass Verbrauchern nur Anlageprodukte angeboten werden, die auch wirklich für sie geeignet sind. Diese Produkte dürfen nicht mit übermäßigen Risiken verbunden sein.

Standardprodukte für Privatanleger, wie beispielsweise Investmentfonds, unterliegen zusätzlichen Vorschriften, die genau festlegen, wie diese Produkte verkauft werden dürfen. Die Informationen zu diesen Produkten müssen klar und präzise sein und in einem standardisierten Format vorliegen, sodass Produkte leicht miteinander verglichen werden können.

- **VERSICHERUNG UND ALTERSVORSORGE:** Die Vorschriften zur Regulierung von Versicherungsleistungen werden derzeit überarbeitet, um die Informationen für die Verbraucher und die im Versicherungsbereich üblichen Verkaufspraktiken 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.

Schutz im Urlaub und im Ausland

Der freie Personenverkehr ist eine der wichtigsten individuellen Freiheiten für die Bürgerinnen und Bürger der EU, und als Verbraucher sind Sie auf Reisen gut geschützt.

- **FLUG- UND 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. 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-Flug- und -Fahrgastrechten.



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

- **PAUSCHALREISEN:** Die EU-Rechtsvorschriften sorgen dafür, dass Organisatoren und Anbieter von Pauschalreisen eine Reihe von Verpflichtungen erfüllen. 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. Im Juli 2013 schlug die Europäische Kommission eine Reform dieser Regeln vor, um unter anderem sicherzustellen, dass weitere 120 Millionen Verbraucher bei der Buchung einer solchen Reise durch die Pauschalreiserichtlinie geschützt sind.

- **TIMESHARING (FERIENWOHNRECHTE):** Die EU-Rechtsvorschriften gewährleisten, dass die Käufer von Ferienwohnrechten (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 Kautionen oder Vorauszahlungen eingefordert werden.

Seit 2007 zahlen Sie stets weniger für Auslandsgespräche mit Ihrem Mobiltelefon – dank der EU-Roamingvorschriften.



- **ROAMING:** Seit 2007 sind die Kosten für Auslandsgespräche mit Ihrem Mobiltelefon dank der EU-Roamingvorschriften stetig zurückgegangen. Heute zahlen Sie für eine ganze Reihe von Roaming-Diensten (Gespräche, Textnachrichten und mobiles Internet) 80 % weniger als 2007. Die Kosten für Datenroaming sind im selben Zeitraum ebenfalls um 91 % zurückgegangen.

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

Mit der ersten europäischen Roamingverordnung im Jahr 2007 – „Eurotarif“ – wurden Preisobergrenzen für Roaming eingeführt. So wird gewährleistet, dass die Nutzer von Mobiltelefonen bei ihren Reisen in der gesamten EU 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 Textnachrichten einzuführen. Seit 2010 sind die Verbraucher noch besser geschützt: Durch eine automatische Sperre beim Erreichen eines bestimmten Höchstbetrags werden böse Überraschungen beim Erhalt der Rechnung für Datenroaming vermieden. 2012 wurden die Preise für mobiles Internet-Roaming aufgrund der EU-Vorschriften fast auf ein Sechstel gesenkt. In der EU können Sie also das mobile Internet nutzen, ohne Angst vor überzogenen Preisen haben zu müssen. Weitere Kürzungen wurden in den Jahren 2013 und 2014 vorgenommen.

Und wenn mal 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, die bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte eine wichtige Rolle spielen.

Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (**ECC-Net**) erstreckt sich auf alle EU-Länder sowie Norwegen und Island. Es bietet kostenlose Hilfe und Rechtsberatung für Verbraucher, die Waren und Dienstleistungen in einem anderen EU-Land, in Island oder Norwegen gekauft haben. Zwischen 2010 und 2013 bearbeitete ECC-Net über 120 000 Beschwerden von Verbrauchern aus der gesamten EU. Zwei Drittel konnten gütlich beigelegt werden. Wenn Sie ein Problem mit einem Einkauf in einem anderen Land haben, kann ECC-Net 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, beispielsweise ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren.

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

Verbraucherinformation

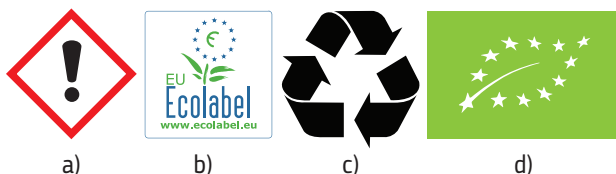
Ein wesentlicher Bestandteil der EU-Verbraucherpolitik ist der Zugang der Verbraucher zu Informationen. Um fundierte Entscheidungen treffen und Vertrauen zu Händlern und Dienstleistern in anderen EU-Ländern aufbauen zu können, müssen Verbraucher Zugang zu allen wichtigen Informationen erhalten.

- **UNMISSVERSTÄNDLICHE VERKAUFSPREISE:** Laut den EU-Rechtsvorschriften müssen Verkaufspreis und Preis pro Maßeinheit (zum Beispiel Kilopreise) genau angegeben und einfach zu erkennen sein. Dies ermöglicht es den Verbrauchern, die Preise in den Geschäften und online 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 beispielsweise für Lebensmittel für Kinder unter drei Jahren, für spezielle Ernährungsformen oder Getränke wie Alkohol vorgeschrieben.

Dank der Etikettierungsvorschriften können Sie leicht 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 zu Marketingzwecken sind lediglich nach Genehmigung und wissenschaftlicher Prüfung erlaubt. Produkte, für die nicht belegte und irreführende Behauptungen aufgestellt werden, werden künftig nicht mehr in den Regalen geduldet.

Kennzeichnung und Verpackung



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

Symbol a steht für Produkte, die irritierende Stoffe enthalten, 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, beispielsweise für Textilien, Energieverbrauch, Emissionen und die Zusammensetzung von Produkten.

Online-Beratung

- **„IHR EUROPA“ UND „IHR EUROPA“-BERATUNG:** Auf „Ihr Europa“ finden Sie eine Fülle praktischer Ratschläge für Bürger und Unternehmen in der EU, Island und Norwegen – von Informationen über Reisen, Arbeiten und grenzübergreifende Einkäufe bis hin zur Unternehmensgründung in einem anderen Land.
- **„Europa für Sie“-Beratung** richtet sich an Bürger und Unternehmen, die Fragen zu ihren Rechten in der EU haben. Dieser Dienst ist kostenlos: Innerhalb einer Woche werden Anfragen in jeder EU-Amtssprache beantwortet.
- **IST DAS FAIR?:** Auf dieser Website wird mit einfachen Worten und drastischen Beispielen erläutert, welche Vermarktungspraktiken in der EU verboten sind.

Kontrolle 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.

Das jährliche Verbraucherbarometer (auf Grundlage von Verbraucher- und Händlerumfragen) bewertet die Bedingungen für Verbraucher in den einzelnen Ländern und das Funktionieren der Märkte in über 50 Wirtschaftszweigen. Für unterentwickelte Märkte werden genaue Studien durchgeführt, um zu entscheiden, wo politischer Handlungsbedarf besteht. 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.

Mit den Vereinigten Staaten und China bestehen Kooperationsabkommen für die Sicherheit von Verbraucherprodukten.

Das Onlinesystem RAPEX-China ermöglicht eine regelmäßige und schnelle Datenübertragung zwischen den Produktsicherheitsbehörden der EU und Chinas. Zwischen 2006 und 2013 wurden 2 549 RAPEX-Meldungen geprüft und Abhilfemaßnahmen ergriffen, sofern die Verantwortlichen zurückverfolgt werden konnten. Außerdem wurde die weitere Einfuhr gefährlicher Produkte in die EU durch entsprechende Maßnahmen verhindert oder eingeschränkt.

Weitere Beispiele für multilaterale Zusammenarbeit sind der „International Consumer Product Safety Caucus“ und die Arbeitsgruppe der OECD zur Sicherheit von Verbraucherprodukten. Außerdem leitete die Europäische Kommission im Jahr 2011 ein Pilotprojekt mit Australien, Kanada und den Vereinigten Staaten zur Verbesserung der Produktsicherheit ein.

4. Wie geht es weiter?

Verbraucher müssen sich in vielen Bereichen in einer immer komplizierteren Umgebung zurechtfinden. Für die EU-Verbraucherpolitik ergeben sich daraus folgende Herausforderungen und Möglichkeiten.

- **TECHNOLOGISCHE WEITERENTWICKLUNG:** 2013 nutzten 70 % der EU-Bürgerinnen und -Bürger das Internet mindestens einmal pro Woche. Der Verbraucherschutz muss sich verstärkt auf die digitale Wirtschaft konzentrieren.
- **INTERNETHANDEL:** 50 % der Verbraucher kaufen regelmäßig im Internet ein. Das Internet bietet eine bis zu 16-mal größere Produktauswahl – allerdings sollten die Verbraucher sich auch sicher fühlen, wenn sie im Internet einkaufen.
- **NACHHALTIGER UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTER VERBRAUCH:** Wenn mehr Verbraucher mehr Dinge kaufen, führt dies zu schwerwiegenden Umweltproblemen wie Klimawandel, Luft- und Wasserverschmutzung, vermehrter Landnutzung und mehr Abfall. Allein in der EU werden schätzungsweise 90 Millionen Tonnen Lebensmittel pro 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.
- **RISIKO DER AUSGRENZUNG BESTIMMTER VERBRAUCHERGRUPPEN:** In den kommenden Jahren besteht das Risiko der Ausgrenzung bestimmter Verbrauchergruppen. Gründe dafür sind die Wirtschaftskrise, die Gesellschaftsalterung, die zunehmende Komplexität der Märkte und Auswahlmöglichkeiten und die Schwierigkeiten einiger Personen im Umgang mit Computern und Internet.
- **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 Nahrungsmittelprodukte unsicher sind,
 - 30 % fürchten, dass sie selbst nicht über ausreichendes Wissen verfügen und
 - fast 50 % haben den Eindruck, dass ihre Rechte nicht ausreichend geschützt sind.

Die EU früher und heute: Verbrauch und Märkte im Laufe der Zeit

	1992	2014
EU-Länder	12	28
Verbraucher in der EU	345 Millionen	508 Millionen
Euro-Länder	—	18
Länder im Schengen-Raum (Freizügigkeit)	—	25
Internetzugang	—	99,9 % (Ende 2012)
Regelmäßige Internetnutzung	—	72 % (2013)
Online-Bankgeschäfte	0 %	42 % der EU-Bürgerinnen und -Bürger nutzen Online-Bankdienste
Online-Einkäufer	—	47 % (2013)
Handynutzung	Weniger als 1 %	Über 100 %
Internetzugang zu Hause	—	79 % (2013)
Online-Recherchen nach Waren und Dienstleistungen	—	59 % (2013)
Eigentümer eines PKW	345 von 1 000 Einwohnern	483 von 1 000 Einwohnern
Anzahl Unternehmen	12 Millionen	21 Millionen
Wert der zwischen EU-Ländern gehandelten Waren	800 Milliarden Euro	2 804 Milliarden Euro (2011)
Wert der zwischen der EU und dem Rest der Welt gehandelten Waren	500 Milliarden Euro	3 267 Milliarden Euro (2011)

- **DIE HERAUSFORDERUNGEN DER GLOBALISIERUNG:** Produktion, Vertrieb und Handel mit Waren und Dienstleistungen finden auf globaler Ebene statt. So werden 85 % aller in der EU gekauften Spielsachen heutzutage in China hergestellt. Die Globalisierung erschwert es, unsichere Produkte aufzuspüren, die in die EU eingeführt werden.

Die Verbraucherpolitik muss den Bürgerinnen und 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. **WISSENSSTAND VERBESSERN**, indem Verbraucher und Händler mit ihren EU-Rechten und Pflichten vertraut gemacht und Verbraucherorganisationen gestärkt werden.

3. **UMSETZUNG, DURCHSETZUNG UND RECHTS-SCHUTZ 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**, indem die Verbraucherschutzvorschriften den sich ändernden Bedürfnissen der Märkte angepasst werden. Dazu muss vor allem gewährleistet werden, dass digitale Waren und Dienstleistungen überall in der EU erschwinglich sowie einfach und legal zugänglich sind.

Die Verbraucherinteressen werden in fünf Schlüsselbereichen geschützt:

- **Lebensmittel:** Nachhaltigkeit und Sicherheit müssen gewährleistet sein;
- **Energie:** Die Verbraucher sollen von den günstigsten Angeboten im liberalisierten Markt profitieren und ihren Energieverbrauch besser steuern können;
- **Finanzen:** Die Finanzinteressen der Verbraucher müssen geschützt werden, und es müssen ihnen die Mittel für die Verwaltung ihrer Finanzen an die Hand gegeben werden;
- **Verkehr:** Die Rechtsvorschriften müssen an heutige Reisegewohnheiten angepasst werden und eine nachhaltige Mobilität fördern;
- **Internet:** Die Probleme der Verbraucher müssen gelöst und sie müssen im Internet besser geschützt werden.

Weitere Informationen

- ▶ **Ihr Europa – Rat und Hilfe für EU-Bürgerinnen und -Bürger:**
(http://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm)
- ▶ **Flug- und Fahrgastrechte:** (<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>)
- ▶ **Kennzeichnung und Verpackung:** (http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_en.htm)
- ▶ **Fragen zur Europäischen Union?**
Wenden Sie sich an **Europe Direct** unter 00 800 6 7 8 9 10 11
(<http://europedirect.europa.eu>)

