



Europäische
Kommission

**FÜNF RECHTE,
DIE SIE KENNEN
SOLLTEN**



Informieren Sie sich vor einem Kauf über Ihre Rechte!

Als Verbraucher haben Sie Rechte, wenn Sie für eine Ware oder Dienstleistung bezahlen, egal, ob online oder in einem Geschäft, in Ihrem Heimatland oder in einem anderen EU-Land. Viele europäische Bürger kennen einige ihrer grundlegenden Verbraucherrechte nicht. Das EU-Recht garantiert Ihnen faire Behandlung, angemessene Informationen und die Möglichkeit, auf Ihrem Recht zu bestehen, falls etwas schief geht.

- > **Informieren Sie sich über Ihre Rechte.**
- > **Informieren Sie sich umfassend schon vor dem Kauf.**
- > **Bestehen Sie bei Problemen auf Ihren Rechten.**

Fehlerhafte Waren werden kostenlos repariert oder ersetzt

Wenn eine in der EU entweder online oder in einem Geschäft gekaufte Ware die angepriesenen Eigenschaften nicht aufweist oder nicht richtig funktioniert, haben Sie zumindest das Recht auf kostenlose Reparatur oder Ersatz. Ist eine Reparatur oder ein Ersatz nicht möglich oder nicht durchführbar, können Sie eine Erstattung oder einen Preisnachlass fordern (in manchen Ländern können Sie möglicherweise wählen zwischen diesen Möglichkeiten). Diese Rechte stehen Ihnen mindestens zwei Jahre ab dem Zeitpunkt des Kaufs in einem Geschäft oder dem Erhalt der Ware zu.



Wie Sie Unterstützung im Heimatland bei Problemen mit ausländischen Händlern erhalten

Die europäischen Verbraucherzentren (EVZ) bieten Ihnen kostenlose Beratung und Unterstützung beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen bei einem Händler mit Sitz in einem EU-Land und geben Ratschläge, wie sich potenziell kostspielige Probleme vermeiden lassen. Sie helfen auch bei Meinungsverschiedenheiten mit diesem Händler und beraten Sie im Hinblick auf mögliche weitere Schritte, wenn Sie zu keiner Einigung kommen.



Online gekaufte Waren können innerhalb von zwei Wochen zurückgegeben werden

Sie haben 14 Tage Zeit, um Ihre Kaufentscheidung zu überdenken und vom Kauf zurückzutreten. Wenn Sie sich also beim Online-Kauf einer Ware unter Druck gesetzt gefühlt, etwas Billigeres gesehen oder es sich einfach anders überlegt haben, können Sie sie innerhalb von zwei Wochen zurückgeben und erhalten Ihr Geld zurück. Denken Sie daran, dass nur Ware in einwandfreiem Zustand voll erstattungsfähig ist. Sie können die Ware also nur prüfen, nicht verwenden. Wenn Sie zum Beispiel Schuhe gekauft haben, können Sie sie zu Hause anprobieren, nicht jedoch draußen tragen.



Sie haben Anrecht auf vollständige Informationen bei jedem Kauf

Jedes Unternehmen, das Waren in der EU bewirbt und verkauft oder Dienstleistungen anbietet, muss Ihnen wahrheitsgemäße und ausreichende Informationen geben, um Ihnen eine fundierte Kaufentscheidung zu ermöglichen. Dazu gehören Informationen über Produkteigenschaften, Preis, Zahlungs- und Lieferbedingungen, Identität und Kontaktdaten des Verkäufers sowie die Vertragsdauer und Rücktrittsmöglichkeiten. Von Händlern verwendete Vertragsklauseln müssen fair und in verständlicher Sprache abgefasst sein. Alle unklaren Punkte werden zu Ihren Gunsten ausgelegt, und unfaire Bedingungen sind rechtlich nicht bindend.



Mit dem Verfahren für geringfügige Forderungen erhalten Sie Ihr Geld zurück

Wenn ein Problem mit einem Händler selbst mit Unterstützung eines EVZ nicht zu lösen ist, können Sie in manchen Fällen auch das Verfahren für geringfügige Forderungen in Anspruch nehmen (in allen EU-Mitgliedstaaten mit Ausnahme Dänemarks). Dies ist eine rasche, kostengünstige Alternative zu herkömmlichen Gerichtsverfahren, die derzeit für Online-Transaktionen bis zu einem Wert von 2 000 EUR angewandt werden kann. Dafür muss man lediglich ein Standardformular für geringfügige Forderungen einreichen.

**Mehr darüber erfährst du auf
youreurope.eu**

**Kontaktieren Sie Ihr nächstes EVZ
ec.europa.eu/consumers/ecc**

#EU4Consumers