



Europäische
Kommission

VERBRAUCHERRECHTE IN DER EU

GUT FÜR IHRE KUNDEN,
GUT FÜR IHR UNTERNEHMEN



Die Rechte der Kunden kennen



Überall in der EU haben Verbraucher das Recht auf faire Behandlung, korrekte Informationen und Abhilfe, wenn etwas mit einem Produkt nicht stimmt. Diese Rechte zu kennen hilft Ihnen, Ihr wertvollstes Gut – Ihre Kunden – an sich zu binden und Ihren Kundenstamm zu erweitern.

- > **Geben Sie Ihren Kunden alle erforderlichen Informationen, bevor sie kaufen.**
- > **Wenn ein Problem auftaucht, lösen Sie es gemäß den rechtlichen Bestimmungen.**

Reparatur oder Umtausch mangelhafter Waren



Alle Waren, die Sie innerhalb der EU entweder online oder in einem Geschäft verkaufen, müssen die Eigenschaften besitzen, mit denen sie beworben werden und ordnungsgemäß funktionieren. Ist dies nicht der Fall, haben Verbraucher mindestens das Recht auf kostenlose Reparatur oder Umtausch. Wenn Sie die Ware nicht reparieren oder umtauschen können, haben Verbraucher das Recht auf Rückerstattung des Kaufpreises oder einen Preisnachlass (in einigen Ländern dürfen sie zwischen den Optionen wählen).

Diese Rechte gelten für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren ab Kaufdatum oder Auslieferung an den Kunden. In den ersten sechs Monaten muss der Händler beweisen, dass die Ware beim Kauf nicht mangelhaft war. Danach muss der Verbraucher beweisen, dass der Mangel zum Kaufzeitpunkt bestand. In einigen Ländern sind diese Zeiträume jedoch länger. Hier erhalten Sie Informationen über die Bestimmungen in dem Land, in dem Sie Ihre Geschäfte tätigen:

ec.europa.eu/consumers/notification

Geben Sie vollständige Informationen über Ihr Angebot

Wenn Sie für Waren oder Dienstleistungen werben, die Sie innerhalb der EU verkaufen oder erbringen wollen, müssen die entsprechenden Informationen präzise und ausreichend detailliert sein, damit Kunden eine fundierte Entscheidung treffen können.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Vertragsbedingungen fair und in einfacher, klarer Sprache formuliert sind. Bei einem Rechtsstreit werden alle unklaren Punkte zugunsten des Verbrauchers interpretiert und missbräuchliche Bedingungen sind rechtlich nicht bindend.

Bieten Sie also hilfreiche Informationen über Produkteigenschaften, Preis, Zahlungs- und Lieferbedingungen, Ihre Identität und Kontaktangaben sowie die Vertragsdauer und die Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten. Dies hilft Ihnen, kostspielige Rechtsstreitigkeiten, enttäuschte Kunden und sogar den Verlust von Kunden zu vermeiden.



Rückerstattung bei Onlinekäufen, die innerhalb von zwei Wochen zurückgesendet werden



Um das Vertrauen in den Onlinehandel zu stärken und Onlinekäufe wettbewerbsfähiger zu machen, haben Kunden in der gesamten EU innerhalb von 14 Tagen das Recht, den Kauf zu überdenken und vom Kauf zurückzutreten (ohne Angabe von Gründen).

Beachten Sie, dass Sie nur den gesamten Betrag für Waren zurückerstatten müssen, die Sie weiterverkaufen können. Kunden können die Ware prüfen, dürfen sie aber nicht benutzen. Schuhe dürfen beispielsweise zu Hause anprobiert, aber nicht draußen getragen werden.

**Erhalten Sie Ihr Geld
durch das europäische
Verfahren für geringfügige
Forderungen zurück**



Wenn ein Problem – beispielsweise eine ausstehende Zahlung – selbst mithilfe des europäischen Verbraucherzentrums nicht zwischen Ihnen und dem Kunden gelöst werden kann, dann könnte in einigen Fällen das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (in allen EU-Mitgliedstaaten mit Ausnahme von Dänemark) die Lösung sein. Es ist schneller und günstiger als traditionelle Gerichtsverfahren. Derzeit kann es für Onlinetransaktionen mit einem Streitwert von bis zu 2 000 EUR genutzt werden. Dazu muss nur ein Standardformblatt für geringfügige Forderungen eingereicht werden.

Das wichtigste ist, die Verbraucherrechte zu kennen und zu respektieren – dann wird es keinen Grund für Rechtsstreitigkeiten geben.

**So lösen Sie in Ihrem
Heimatland Probleme
mit Kunden aus dem
Ausland**

Probleme mit Kunden aus dem Ausland können für beide Seiten kostspielig werden. Europäische Verbraucherzentren (European Consumer Centres, ECC) können dabei helfen, die gesetzlichen Ansprüche der involvierten Parteien zu klären und beiden Seiten zu einer angemessenen Einigung zu verhelfen. Hier kann man Sie auch über weitere Schritte beraten, wenn keine Einigung erzielt werden kann.



Erfahren Sie mehr auf europa.eu/youreurope/business

Kontaktieren Sie den nächsten

Enterprise Europe-Ansprechpartner een.ec.europa.eu

#EU4Consumers