Europäische Kommission

Inanspruchnahme von Dienstleistungen überall in der EU

Ein Leitfaden für Verbraucher

Binnenmarkt und Dienstleistungen

Europe Direct soll Ihnen helfen, Antworten auf Ihre Fragen zur Europäischen Union zu finden

Gebührenfreie Telefonnummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet, Server Europa (http://europa.eu).

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2014

ISBN 978-92-79-38690-9
doi:10.2780/68770

© Europäische Union, 2014
Nachdruck mit Quellenangabe gestattet.

Printed in Luxembourg

GEDRUCKT AUF ELEMENTAR CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER (ECF)

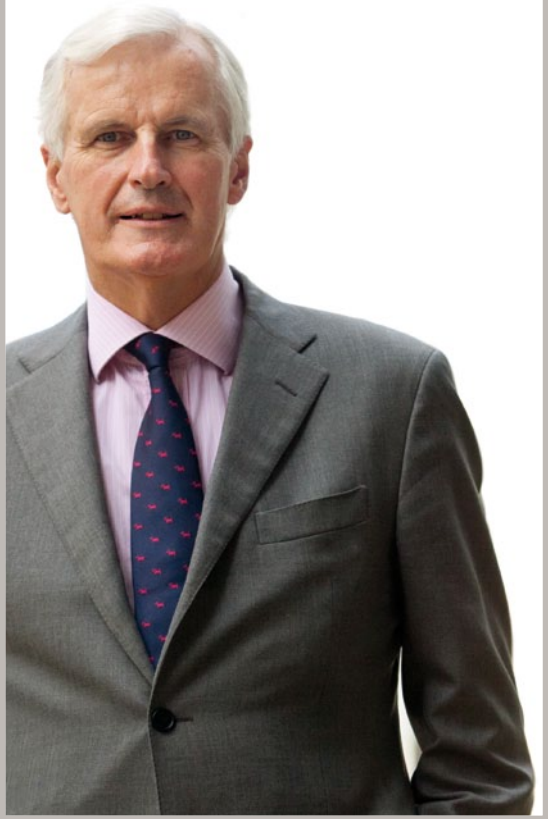
Inhalt

- Vorwort von Kommissar Barnier 4
- Wie kann ich sicherstellen, dass ich bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen in einem anderen Land nicht diskriminiert werde? 6

1. Kann ich wirklich in der ganzen EU online einkaufen? 8
2. Welche Informationen sollte ich beim Online-Kauf erhalten? 9
3. Kann ich überall in der Europäischen Union mit meiner eigenen Kreditkarte zahlen? 10
4. Liefern Händler stets in mein Land? 11
5. Was geschieht, wenn Sie E-Bücher, Musik oder Videos auf einer ausländischen Internetseite bestellen? Problemlos möglich? 12
6. Wie verhält es sich, wenn ich im Ausland Urlaub machen will? 13
7. Wie verhält es sich, wenn ich im Ausland ein Auto mieten will? 14
8. Sollte meine Staatsangehörigkeit für die Händler wirklich eine Rolle spielen? 15
9. Ich bin immer noch nicht zufrieden! Kann mir jemand helfen? 16

- **EU-Recht** (Grundsatz der Nichtdiskriminierung) 17
- Für den Schutz der Verbraucher vor Diskriminierung beim Erwerb von Dienstleistungen in der EU benannte Stellen 18

Vorwort



Der EU-Binnenmarkt, der letztes Jahr sein 20-jähriges Bestehen feierte, hat die Art und Weise, wie die Europäerinnen und Europäer reisen, studieren, arbeiten und Waren und Dienstleistungen erwerben, gründlich verändert. Dank des Binnenmarkts erlangen die Verbraucher nun Zugang zu Dienstleistungen und Waren, die ihnen in ihrem Wohnsitzland nicht immer unmittelbar zur Verfügung standen oder die in ihrem eigenen Land teurer sind als jenseits der Grenze. Unternehmen, darunter auch die kleinsten, können einen größeren Kundenstamm bedienen. Das ist für alle Beteiligten von Vorteil: Mehr Umsatz für Unternehmen, bessere Auswahl und häufig niedrigere Verbraucherpreise.

Das Internet bietet den Verbrauchern mehr Möglichkeiten als je zuvor, das beste Angebot außerhalb der Grenzen ihres Landes zu finden. Doch zuweilen und häufig auch grundlos steht die gewünschte Dienstleistung nicht oder nur zu einem höheren Preis zur Verfügung.

EU-Vorschriften sollen dies verhindern. Die für zahlreiche Dienstleistungen geltende Dienstleistungsrichtlinie verbietet beim Zugang zu einer bestimmten Dienstleistung ungerechtfertigte Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes.

Den Unternehmen kommt dabei eine wichtige Rolle zu: Sie müssen sicherstellen, dass Verbraucher aus anderen Ländern, die Zugang zu ihren Dienstleistungen erlangen möchten, nicht diskriminiert werden. Die Verkaufsbedingungen sind nicht immer klar und sehr oft von Land zu Land unterschiedlich. Dafür kann es gute Gründe geben; diese sollten aber deutlich genannt und potenziellen Kunden erläutert werden.

Von vornherein mehr Offenheit gegenüber den Kunden könnte helfen, Unzufriedenheit bei den Verbrauchern zu vermeiden. Das Vertrauen der Verbraucher spielt für die Unternehmen eine große Rolle. Und mehr Transparenz bezüglich der Bedingungen für den Zugang zu Dienstleistungen ist wichtig für den Aufbau dieses Vertrauens.

Dank des Binnenmarkts erlangen die Verbraucher nun Zugang zu Dienstleistungen und Waren, die ihnen in ihrem Wohnsitzland nicht immer unmittelbar zur Verfügung standen oder die in ihrem eigenen Land teurer sind als jenseits der Grenze

Die Verbraucher können auch selbst Veränderungen auf dem Markt bewirken. Wenn sie sich über bestimmte Geschäftspraktiken informieren oder Kontakt mit einem Verkäufer oder Dienstleister aufnehmen, veranlasst dies die Unternehmen oft, ihre Praktiken zu überprüfen und anzupassen. Das gilt auch für Anfragen bei Verbraucherzentren – sie sollen den Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Rechte im Binnenmarkt helfen.

Diese Broschüre richtet sich an Verbraucher, die die Möglichkeiten des Binnenmarkts bestmöglich nutzen wollen. Dazu enthält sie neun konkrete Tipps.

Ich hoffe, dass Sie Nutzen daraus ziehen können.

Michel Barnier

Vizepräsident der Europäischen Kommission,
verantwortlich für Binnenmarkt und Dienstleistungen

Wie kann ich sicherstellen, dass ich bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen in einem anderen Land nicht diskriminiert werde?

Verbraucher in der EU bzw. im EWR erwarten zu Recht, dass sie unabhängig von ihrem Wohnort fair behandelt werden. In vielerlei Beziehung haben sie keine Probleme beim Kauf der gewünschten Produkte und Dienstleistungen. Doch es gehen Beschwerden von Verbrauchern darüber ein, dass eine Dienstleistung verweigert wird oder dass ihnen höhere Preise berechnet werden als Bewohnern anderer Länder.

Am häufigsten fühlten sich Verbraucher in der EU diskriminiert, wenn sie online bei Händlern außerhalb ihres eigenen Landes die Inanspruchnahme oder wenn sie in das Land des Händlers reisten.

In der digitalen Welt gibt es noch immer eine Reihe berechtigter Gründe, aus denen Verbrauchern die Inanspruchnahme von Dienstleistungen verwehrt werden kann. Aber nicht jeder Grund ist legitim und kann von Unternehmen als Rechtfertigung angeführt werden, um die Auswahlmöglichkeiten für Verbraucher zu beschränken.

Berechtigte Gründe können zusätzliche Kosten für die Unternehmen sein, die sich aus langen Lieferwegen, besonderen Risiken im Zusammenhang mit den in anderen Mitgliedstaaten geltenden Rechtsvorschriften, unterschiedlichen Marktbedingungen wie der Preisgestaltung der Wettbewerber oder fehlenden Rechten an geistigem Eigentum ergeben.

Am problematischsten sind die Fälle, in denen Verbraucher in andere Länder reisen. Es gibt kaum einen Grund, aus dem der Verbraucher mehr zahlen sollte als Einheimische oder Verbraucher aus anderen Ländern.

In der EU gelten eine Reihe von Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher gegen Diskriminierung. In der Dienstleistungsrichtlinie findet sich eine dieser Bestimmungen. Die Rechtsvorschriften zu Fahr- und Fluggastrechten enthalten zusätzliche und speziellere Garantien zum Schutz der Reisenden in der EU.

Diese Broschüre soll Verbrauchern helfen, die am häufigsten auftretenden Probleme beim Versuch, Zugang zu Dienstleistungen oder Waren in anderen EU-Ländern zu erhalten, zu überwinden. Sie enthält Ratschläge für Verbraucher, wie sie bessere Angebote im Binnenmarkt finden können und was sie nicht akzeptieren sollten.

In der EU gelten eine Reihe von Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher gegen Diskriminierung

Die Ratschläge stützen sich auf die Erfahrungen aus der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden, die an die Europäische Kommission, die europäischen Verbraucherzentren und andere Stellen gerichtet wurden, deren Aufgabe es ist, Verbraucher vor Diskriminierung beim Erwerb von Dienstleistungen in der EU zu schützen. Insbesondere stützt sich die vorliegende Broschüre in vielen Fällen auf den jüngst veröffentlichten Bericht der Europäischen Verbraucherzentren über Verbraucherbeschwerden im Zusammenhang mit dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung.

1 Kann ich wirklich in der ganzen EU online einkaufen?

Immer mehr Unternehmen bieten ihre Dienste in mehr als einem Land an. Wenn Sie die Dienstleistung eines Unternehmens in einem anderen EU-Land nutzen möchten, sollten Sie sich mit diesem Unternehmen in Verbindung setzen. Ihre Anfrage kann das Unternehmen veranlassen, seine Dienstleistungen auch in Ihrem Land anzubieten.

Ein Beispiel aus der Praxis

Ein niederländischer Familienbetrieb verkaufte in den Niederlanden innovative Quiz- und Ratespiele. Der wichtigste Vertriebskanal war sein Internetauftritt, aber er verkaufte seine Produkte nur an Kunden mit Wohnsitz in den Niederlanden. Ein Verbraucher aus Belgien erfuhr von diesem ziemlich einzigartigen Angebot und wandte sich an die Firma. Diese reagierte sofort und ermöglichte den grenzüberschreitenden Verkauf ihrer Spiele.

Wissenswert

12 % aller Befragten und 22 % der aktiven Online-Käufer bestätigten, dass sie bei Einkäufen im Internet aufgrund ihres Wohnorts diskriminiert wurden (Eurobarometer-Sonderumfrage Nr. 398, 23. September 2013). Die meisten Beschwerden kamen entweder aus Ländern mit einer verhältnismäßig hohen Zahl von Online-Käufern (Schweden und Dänemark) oder aus kleineren Ländern mit einer Sprache, die auch in einem größeren Land gesprochen wird (Belgien, Irland, Luxemburg und Österreich).

2 Welche Informationen sollte ich beim Online-Kauf erhalten?

Bei einem Kauf im Internet sollten die Angaben über Produkteigenschaften und Preise auf den Internetseiten des Händlers klar und verständlich sein und die Verbraucher vor jedem Kauf über den Gesamtpreis einschließlich Steuern, Lieferkosten oder Lieferbeschränkungen sowie anerkannte Zahlungsmittel informieren.

Ein Beispiel aus der Praxis

Eine bulgarische Verbraucherin bestellte online Kosmetika bei einem französischen Kosmetikhersteller. Auf dem Internetauftritt des Verkäufers fanden sich keine klaren Informationen über Beschränkungen des Verkaufs von Kosmetika an Verbraucher aus Bulgarien. Das Unternehmen empfing die Zahlung, blockierte aber den Versand der Bestellung und verweigerte sogar die Rückzahlung des Geldes – mit dem Argument, die Verbraucherin könne die Produkte bei einem seiner bulgarischen Handelsvertreter kaufen. Nachdem sich das Europäische Verbraucherzentrum in Frankreich einschaltete, änderte das Unternehmen seine Politik und liefert nun direkt nach Bulgarien.

Wissenswert

Die meisten (74 %) der bei den europäischen Verbraucherzentren eingegangenen Beschwerden in Bezug auf die Dienstleistungsrichtlinie betreffen den Vertrieb von Waren (z. B. Bekleidung), Dienstleistungen und digitalen Inhalten (z. B. E-Bücher, Musik und Filme).

Die Verbraucherschutzrichtlinie stärkt die Rechte der Verbraucher bei Einkäufen im Internet, da sie die Händler verpflichtet, die Verbraucher vor dem Vertragsabschluss vollständig zu informieren. Darunter fallen der Gesamtpreis einschließlich Fracht-, Liefer- oder Zustellkosten, die Modalitäten der Lieferung und der Bezahlung. Für digitale Produkte schreibt die neue Richtlinie ausdrücklich Angaben über die Funktionsmerkmale (wie Dateigröße und -art, Auflösung, Internetverbindung, Ortung, geografische Beschränkungen und zusätzlich benötigte Produkte) und die relevante Interoperabilität (z. B. spezielle Hard- und Softwareanforderungen für die Nutzung des digitalen Produkts) vor. Diese Anforderungen gelten für Verbraucherverträge, die nach dem 13. Juni 2014 geschlossen wurden.

3 Kann ich überall in der Europäischen Union mit meiner eigenen Kreditkarte zahlen?

Rechtlich gesehen können Händler derzeit eine Transaktion mit einer ausländischen Kreditkarte verweigern. In einem solchen Fall sollten Sie nicht zögern, Ihren Händler nach den Gründen für diese Verweigerung zu fragen. Akzeptiert ein Händler die Transaktion, dann sollten Ihnen jedoch keine höheren Gebühren berechnet werden als die, die dem Händler durch die Verwendung der Kreditkarte entstehen.

Ein Beispiel aus der Praxis

Ein Verbraucher in Estland wollte bei einem in Großbritannien ansässigen Webshop eine Fernsehhalterung erwerben. Er wollte mit seiner von einer estnischen Bank ausgestellten Kreditkarte zahlen. Der Händler lehnte den Verkauf ab und informierte den Verbraucher, dass Zahlungen mit Kreditkarte nur akzeptiert würden, wenn die Karte von einer Bank im Vereinigten Königreich ausgestellt wurde.

Wissenswert

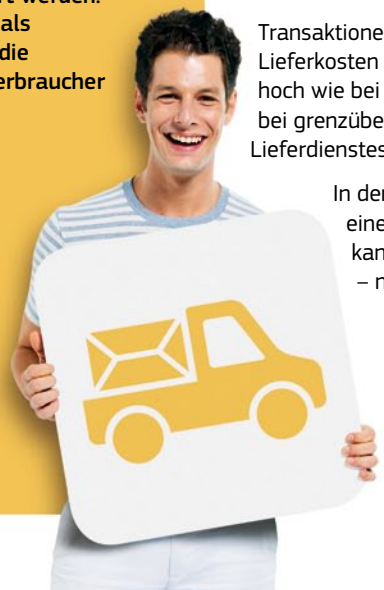
Für Einzelhändler ist es relativ teuer, Kreditkarten als Zahlungsmittel anzunehmen; in manchen Fällen kann es sie sogar 3 % des jeweiligen Transaktionsbetrags kosten. Deshalb verlangen Händler in einigen Mitgliedstaaten von den Verbrauchern Aufschläge bei der Verwendung von Kreditkarten. Zur Vermeidung möglichen Missbrauchs durch die Händler verbietet die Verbraucherschutzrichtlinie den Einzelhändlern jedoch, höhere Gebühren für die Kartenzahlung zu berechnen als die, die ihnen durch das Akzeptieren der Kreditkarte entstehen. Diese Rechte gelten für alle Verträge, die nach dem 13. Juni 2014 geschlossen wurden.

Neben den Kosten, die einem Händler durch das Akzeptieren elektronischer Zahlungsmittel wie Kreditkarten in seinem eigenen Land entstehen, kommen bei einer grenzüberschreitenden Transaktion weitere Faktoren ins Spiel, z. B. die Möglichkeit für den Händler, Betrug aufzudecken oder die Kreditwürdigkeit von Kunden in einem anderen Land zu prüfen. Die bloße Tatsache, dass die Karte in einer anderen europäischen Währung ausgestellt wurde, sollte die Entscheidung eines Händlers, Zahlungen mit Kreditkarten anzunehmen oder abzulehnen, nicht beeinflussen.

Manchmal ist die Ablehnung einer ausländischen Kreditkarte durch einen Händler auf seine Geschäftspolitik, bestimmte Mitgliedstaaten nicht zu bedienen, zurückzuführen. Den Verbrauchern kann es jedoch so erscheinen, als ob die Karte nur deshalb abgelehnt wurde, weil sie aus dem Ausland kommt.

4 Liefern Händler stets in mein Land?

Wenn Sie auf Lieferbeschränkungen stoßen, sollten Sie den Händler auffordern, ein neues Angebot zu erstellen und die tatsächlichen Kosten der Lieferung zu nennen. Für Pakete bis 20 kg sollte in allen Mitgliedstaaten mindestens eine grenzüberschreitende Liefermöglichkeit zur Verfügung stehen, wie in der Richtlinie über Postdienste gefordert. Lieferungen sollten daher nicht wegen eines Mangels an Zustelllösungen verweigert werden. Ein solcher Mangel gilt nicht als legitimer Grund für Händler, die Auswahlmöglichkeiten der Verbraucher zu beschränken.



Ein Beispiel aus der Praxis

Ein Verbraucher in Malta wollte bei einem deutschen Online-Händler Sportschuhe bestellen. Auf dessen Internetseiten hieß es, der Versand sei in alle EU-Länder kostenlos, doch Malta war unter den anderen Ländern aufgeführt, in die der Versand 50 Euro kosten sollte. Vom Verbraucher darauf angesprochen, bestätigte der Händler, dass der Versand nach Malta tatsächlich 50 Euro kosten würde. Der Verbraucher beschwerte sich und erfuhr, dass der Vorstand des Unternehmens diese Entscheidung getroffen habe. Nachdem ein Europäisches Verbraucherzentrum Kontakt zum Händler aufgenommen hatte, änderte dieser die Bedingungen auf seinem Internetauftritt und nahm Malta in die Liste der Länder auf, in die der Versand kostenlos ist.

Wissenswert

Fast die Hälfte aller Verbraucher (46,7 %) in der EU erklärt, dass sie wegen der unklaren Liefermodalitäten und -kosten nicht an grenzüberschreitenden Transaktionen interessiert ist. Die von Online- und Versandhändlern berechneten Lieferkosten sind im Schnitt bei grenzüberschreitenden Lieferungen doppelt so hoch wie bei inländischen Lieferungen (16 gegenüber 8 Euro). Preisunterschiede bei grenzüberschreitenden Lieferungen können aufgrund der Kosten des Lieferdienstes gerechtfertigt sein.

In den meisten Fällen sollte jedoch in jedem Mitgliedstaat mindestens eine grenzüberschreitende Liefermöglichkeit angeboten werden. Daher kann ein Versandhändler – und ein Online-Händler ist ja auch ein solcher – nicht geltend machen, dass die Lieferung nicht möglich ist.

5 Was geschieht, wenn Sie E-Bücher, Musik oder Videos auf einer ausländischen Internetseite bestellen? Problemlos möglich?

Wenn Sie E-Bücher, Musik oder Videoinhalte online kaufen wollen, können die Anbieter Ihre Bestellung auf einer länderspezifischen Internetseite ablehnen und Sie stattdessen zu einer für ein anderes Land bestimmten Internetseite desselben Anbieters weiterleiten, auf der sie Ihnen eventuell einen anderen Preis oder eine andere Produktpalette anbieten oder sogar einen Verkauf ablehnen. Diese Praxis kann in einigen Fällen zulässig sein, in anderen jedoch nicht. Scheuen Sie sich nicht, den Händler nach den Gründen für die Ablehnung oder die höheren Kosten zu fragen.

Ein Beispiel aus der Praxis

Verbraucher mit Wohnsitz in den Niederlanden und Großbritannien wollten E-Bücher über den deutschen, italienischen, französischen oder spanischen Internetauftritt eines multinationalen Online-Versandhändlers kaufen. Sie wollten die Bücher in einer anderen Sprache als ihrer Muttersprache lesen. Das Unternehmen lehnte den Verkauf mit dem Argument ab, die E-Bücher seien auf den länderspezifischen Internetseiten aufgrund von Rechten an geistigem Eigentum nur von Einwohnern dieser Länder zu erwerben.

Wissenswert

Bei 15 % der von den Europäischen Verbraucherzentren analysierten Beschwerden behaupteten die Händler, fehlende Rechte an geistigem Eigentum oder von den Verlegern auferlegte Beschränkungen seien die Gründe, warum sie nicht in andere Länder verkauften. In der Tat bieten manche Dienste digitale Inhalte wie E-Bücher, Musik und Filme an, die auf nationaler Ebene urheberrechtlich oder durch verwandte Schutzrechte geschützt sind.

Um E-Bücher, Musik oder Filme Kunden in einem bestimmten Land anbieten zu dürfen, muss ein Händler eventuell eine Lizenz für dieses Land besitzen. Ist er nicht im Besitz dieser Lizenz, so kann er einen Verkauf ablehnen, wenn er andernfalls das bestehende Recht verletzen würde.

6 Wie verhält es sich, wenn ich im Ausland Urlaub machen will?

Wenn Sie als Tourist in ein anderes EU-Land reisen, sollten Sie nicht automatisch höhere Gebühren zahlen oder zusätzliche Sicherheiten vorlegen, wenn dies für Verbraucher aus diesem Land nicht gilt.

Ein Beispiel aus der Praxis

Eine österreichische Familie wollte auf den Internetseiten eines Vergnügungsparks in Frankreich ein Hotel buchen. Am Ende des Buchungsprozesses erfuhr sie, dass eine Buchung nur bei Wohnsitz in Belgien möglich ist. Es gab im Online-Buchungsformular keine Möglichkeit zur Änderung des Wohnsitzlandes. Daher wurde die Familie auf die österreichische Internetseite des Vergnügungsparks weitergeleitet. Dort kostete ein identisches Hotelzimmer jedoch fast 400 Euro mehr. Ein Preisvergleich zeigte, dass der Vergnügungspark für identische Hotelzimmer folgende Preise verlangte: 1038 Euro für Kunden aus Österreich und Deutschland, 858 Euro für Kunden aus Italien und 645 Euro für Kunden aus Belgien.

Wissenswert

20 % aller Verbraucherbeschwerden betreffen Dienstleistungen im Bereich Fremdenverkehr und Freizeit (einschließlich Unterkunft und Verpflegung).

Die Kommission führte eine Studie im Internet durch, bei der sie IP-Adressen verschiedener EU-Länder benutzte, so dass die Webseiten der Einzelhändler „dachten“, sie würden von Verbrauchern in verschiedenen Ländern besucht. Dabei analysierte sie 26 884 Reisemöglichkeiten für einen beliebten Vergnügungspark, der für verschiedene Länder eigene Internetseiten hat. Für IP-Adressen in Schweden, Italien und Zypern wurden höhere Preise angeboten als für die anderen EU-Länder.

Wenn die Dienstleistung auf dem Gebiet des Landes erbracht werden soll, in dem der Anbieter ansässig ist, befindet sich der ausländische Verbraucher in einer ähnlichen oder sogar identischen Lage wie ein inländischer Verbraucher. Daher lässt sich eine unterschiedliche Behandlung von Verbrauchern aus verschiedenen EU-Ländern kaum begründen. Wenden Sie sich in einem solchen Fall also unmittelbar per Telefon oder E-Mail an den Anbieter und bestehen Sie auf Ihren Rechten.

7 Wie verhält es sich, wenn ich im Ausland ein Auto mieten will?

Wenn Sie in einem anderen EU-Land ein Auto mieten wollen, sollten sie keine höheren Gebühren zahlen oder zusätzliche Sicherheiten vorlegen.

Ein Beispiel aus der Praxis

Ein Verbraucher aus Deutschland wollte in Großbritannien ein Auto mieten. Auf der Web-Site der Autovermietung war der Preis ursprünglich auf 70 Euro festgesetzt. Als der Verbraucher das Unternehmen über sein Wohnsitzland (Deutschland) informierte, stieg der Preis auf mehr als 140 Euro, und dies wurde damit begründet, dass er nicht im Vereinigten Königreich wohnte.

Wissenswert

Auf Autovermietung und -leasing entfallen 5,5 % aller von den Europäischen Verbraucherzentren bearbeiteten Beschwerden. Eine von der Kommission im Internet 2013 durchgeführte Studie ergab Preisangebote für 29 322 Optionen von Pkw-Reisen. Die Preise waren je nach gewähltem Wohnsitzland unterschiedlich. Für Kunden mit Wohnsitz auf den britischen Inseln konnte ein Mietauto bis zu 53 % teurer sein als für Einwohner Polens, und das unabhängig davon, wo sie das Auto mieteten.

Die Preisunterschiede zwischen den verschiedenen länderspezifischen Internetseiten ein und derselben Autovermietung können erheblich sein. Doch oft bestehen sie für die gleiche Dienstleistung am gleichen Standort und von demselben Anbieter. Die Kosten für die Erbringung solcher Dienste dürften sich daher nicht aufgrund des Wohnsitzes des Kunden erheblich unterscheiden. Autovermietungsfirmen können also kaum behaupten, eine unterschiedliche Behandlung von Verbrauchern aus verschiedenen EU-Ländern und höhere Preise seien gerechtfertigt.

8 Sollte meine Staatsangehörigkeit für die Händler wirklich eine Rolle spielen?

Wenn Händler Ihnen nur aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit den Zugang zu einer Dienstleistung verweigern oder einen höheren Preis berechnen, dürfen Sie dies nicht hinnehmen. Es gibt keine Rechtfertigung für eine solche Diskriminierung von EU-Bürgern in der EU. Ein Händler darf niemals die Staatsangehörigkeit von EU-Bürgern als Grund anführen, um die Auswahlmöglichkeiten der Verbraucher zu beschränken.

Ein Beispiel aus der Praxis

Eine Gruppe von Bergsteigern musste in den italienischen Alpen per Hubschrauber gerettet werden. Der private Rettungsdienst berechnete den italienischen Mitgliedern der Gruppe je 800 Euro für die Rettungsaktion, doch bulgarische Staatsbürger, die Teil derselben Gruppe waren, mussten mehr als das Dreifache dieses Betrags zahlen. Nachdem sich ein Europäisches Verbraucherzentrum aus Italien eingeschaltet hatte, zahlte das Unternehmen den Aufpreis zurück. Jetzt berechnet es allen EU-Bürgerinnen und -Bürgern den gleichen Preis für solche Rettungsdienste.

Wissenswert

75 % der Beschwerden von Verbrauchern betreffen den Wohnsitz und nicht die Staatsangehörigkeit, und zwar hauptsächlich bei Online-Geschäften. Es gibt jedoch immer noch eine erhebliche Zahl von Fällen, in denen Unternehmen Kunden aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit eine Dienstleistung verweigern oder dieselbe oder eine sehr ähnliche Dienstleistung unter anderen Konditionen anbieten.

9 Ich bin immer noch nicht zufrieden! Kann mir jemand helfen?

Wenn Ihnen eine Dienstleistung verweigert wird oder Sie dafür mehr bezahlen sollen als die Verbraucher aus anderen EU-Ländern, sollten Sie das Unternehmen stets auffordern, die Gründe für die Ablehnung oder den höheren Preis zu nennen. Hilft Ihnen das Unternehmen dann nicht umgehend, sollten Sie ein Europäisches Verbraucherzentrum oder eine andere Stelle, die Verbraucher beim Kauf von Dienstleistungen in der EU vor Diskriminierung schützt, um Unterstützung bitten.

Kontaktadressen finden Sie am Ende dieser Broschüre.

EU-Recht

(Grundsatz der Nichtdiskriminierung)

Gemäß der Dienstleistungsrichtlinie ist beim Kauf von Dienstleistungen die Diskriminierung von Verbrauchern in der EU aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit oder ihres Wohnsitzes untersagt.

In der Praxis geschieht dies jedoch regelmäßig – teils unverfroren oder weniger offensichtlich, etwa wenn die Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzlandes durch Anforderungen bezüglich des Landes der Ausstellung der Kreditkarte, des Lieferortes oder der IP-Adresse verschleiert wird.

In manchen Fällen dürfen Unternehmen Verbraucher unterschiedlich behandeln. Dies ist jedoch nur zulässig, wenn sie einen objektiven Grund dafür haben. Jegliche willkürliche Diskriminierung ist nach dem EU-Recht verboten.

Objektive Gründe können zusätzliche Kosten sein, die sich aus langen Lieferwegen, technischen Merkmalen der Dienstleistung, besonderen Risiken im Zusammenhang mit den in anderen Mitgliedstaaten geltenden Rechtsvorschriften, unterschiedlichen Marktbedingungen wie der Preisgestaltung von Wettbewerbern oder fehlenden Rechten an geistigem Eigentum ergeben.

Leider lässt sich nicht allgemein gültig feststellen, welche Gründe wirklich objektiv sind. Das muss von Fall zu Fall geprüft werden.

Für welche Dienste gilt das Diskriminierungsverbot?

- Vertrieb von Waren und Dienstleistungen (Groß- und Einzelhandel)
- Tourismusdienste (z. B. Reisebüros)
- Dienstleistungen im Freizeitbereich (z. B. Sportzentren und Vergnügungsparks)
- Vermietung und Leasing (z. B. Autovermietung)
- Tätigkeiten der meisten reglementierten Berufe und Handwerker
- Veranstaltungsorganisation, Werbung und Personaleinstellung

Für den Schutz der Verbraucher vor Diskriminierung beim Erwerb von Dienstleistungen in der EU benannte Stellen

Hier finden Sie Links zu allen Europäischen Verbraucherzentren:

ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_de.htm#map

Liste der von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 21 zur Unterstützung der Verbraucher benannten Stellen:

ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/bodies_designated_en.pdf

Bericht der Europäischen Verbraucherzentren über Verbraucherbeschwerden im Zusammenhang mit dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung:

ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/ecc-services_directive_en.pdf

Österreich

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

Zypern

Europäisches Verbraucherzentrum Zypern (ECC-Net)

epapachristoforou@mcit.gov.cy

www.ecccyprus.org

Finnland

Finnische Wettbewerbs- und Verbraucherbehörde (FCCA)

palveludirektiivi@kkv.fi

www.kkv.fi

Belgien

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

info.eco@economie.fgov.be

economie.fgov.be

Tschechische Republik

Einheitlicher Ansprechpartner

posta@mpo.cz

www.mpo.cz

Frankreich

Europäisches Verbraucherzentrum Frankreich

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Bulgarien

Einheitlicher Ansprechpartner in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum

info@ecc.bg

ecc.kzp.bg

Dänemark

Forbruger Europa (ECC-Net)

info@forbrugereuropa.dk

www.forbrugereuropa.dk

Deutschland

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit

verbraucher@portal21.de

www.portal21.de

Kroatien

Europäisches Verbraucherzentrum Kroatien (ECC-Net)

ecc-croatia@mingo.hr

www.ecc-croatia.hr

Estland

Europäisches Verbraucherzentrum Estland (ECC-Net)

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

Griechenland

Beauftragter für Verbraucherschutz

ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr

synigoroskatanaloti.gr

Ungarn

Europäisches Verbraucherzentrum Ungarn (ECC-Net)

info@magyarefk.hu

www.magyarefk.hu

Lettland

Europäisches Verbraucherzentrum Lettland (ECC-Net)

info@ecclatvia.lv

www.ecclatvia.lv

Malta

Europäisches Verbraucherzentrum Malta (ECC-Net)

ecc.malta@gov.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

Island

Neytendastofa (Verbraucherschutzbehörde)

postur@neytendastofa.is

www.neytendastofa.is

Liechtenstein

Amt für Handel und Verkehr

www.llv.li/#/11205/konsumentenschutz

Norwegen

Europäisches Verbraucherzentrum Norwegen (ECC-Net)

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

Irland

Europäisches Verbraucherzentrum Irland (ECC-Net)

info@eccireland.ie

www.eccireland.ie

Litauen

Europäisches Verbraucherzentrum Litauen (ECC-Net)

info@ecc.lt

www.ecc.lt

Polen

Einheitlicher Ansprechpartner

epk@mg.gov.pl

www.eu-go.gov.pl

Italien

ECC-Net Italien

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

Luxemburg

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg (ECC-Net)

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

Portugal

Europäisches Verbraucherzentrum (ECC-Net)

euroconsumo@dg.consumidor.pt

cec.consumidor.pt

Rumänien

Europäisches Verbraucherzentrum Rumänien (ECC-Net)

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

Slowakei

Europäisches Verbraucherzentrum Slowakei (ECC-Net)

info@economy.gov.sk

www.economy.gov.sk / www.mhsr.sk

Slowenien

Europäisches Verbraucherzentrum Slowenien (ECC-Net)

epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

Spanien

Europäisches Verbraucherzentrum Spanien (ECC-Net)

cec@consumo-inc.es

cec.consumo-inc.es

Schweden

Schwedische Verbraucherbehörde (ECC-Net)

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

Niederlande

Verbraucherbehörde

backoffice_ca@consumentenautoriteit.nl

www.consumentenautoriteit.nl

Vereinigtes Königreich

Europäisches Verbraucherzentrum für Dienstleistungen / Trading Standards Institute (TSI)

eccs@tsi.org.uk

www.ukecc-services.net

Weitere Informationen über Ihre Verbraucherrechte:

europa.eu/youreurope

WO ERHALTE ICH EU-VERÖFFENTLICHUNGEN?

Kostenlose Veröffentlichungen:

- Einzelexemplar:
  über EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu);
- mehrere Exemplare/Poster/Karten:
  bei den Vertretungen der Europäischen Union (http://ec.europa.eu/represent_de.htm),
  bei den Delegationen in Ländern außerhalb der Europäischen Union
  (http://eeas.europa.eu/delegations/index_de.htm),
  über den Dienst Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_de.htm)
  oder unter der gebührenfreien Rufnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 (*).

(*) Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

Kostenpflichtige Veröffentlichungen:

- über EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu).

Kostenpflichtige Abonnements:

- über eine Vertriebsstelle des Amts für Veröffentlichungen der Europäischen Union
  (http://publications.europa.eu/others/agents/index_de.htm).

KM-04-14-646-DE-C

ISBN 978-92-79-38690-9
doi:10.2780/68770

Amt für Veröffentlichungen