



- + ZUSÄTZLICHE GARANTIE - SIND SIE IHR GELD WERT?
- + LES GARANTIES COMMERCIALES VALENT-ELLES LE «COÛT»?

## ► **Zusätzliche Garantien - Sind sie ihr Geld wert?**

„Ich möchte einen Kühlschrank auf einer deutschen Internetseite kaufen. Man bietet mir eine zusätzliche Garantie von 2 Jahren an. Was tun?“ Sind zusätzliche Garantien Ihr Geld wert?

In der Tat besitzen Verbraucher für jedes innerhalb der EU gekaufte Produkt bereits ein zweijähriges gesetzliches Gewährleistungsrecht. Dieses Recht ermöglicht ihnen innerhalb dieser Zeit die Reparatur oder den Ersatz, oder falls dies unmöglich ist, die Rückerstattung zu verlangen. Die gesetzliche Gewährleistung durch den Verkäufer ist obligatorisch und kostenlos.

Häufig jedoch werden Verbrauchern kostenpflichtige zusätzliche Garantien angeboten. Aber sind diese zusätzlichen Garantien ihr Geld wert? Inwiefern tragen diese Garantien zum bereits vorhandenen Rechtsschutz in der EU bei? Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-NET), zu dem auch das CEC Luxembourg gehört, hat hierzu 342 Tests in Geschäften in 25 verschiedenen Ländern durchgeführt. 104 Internetseiten wurden überprüft und zusätzlich haben 543 Verbraucher Online-Fragebögen zu diesem Thema ausgefüllt. Auf Grund dieser Umfrage hat das ECC-Net Kriterien entwickelt, um Verbraucher bei ihrer Entscheidung über den Kauf einer solchen Garantie zu helfen und das ECC-Net schlägt weiterhin Verbrauchern vor, sich vor dem Kauf Fragen zu stellen wie z.B.: Sind die Garantiebedingungen klar und einfach?

Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März 2015, veröffentlicht das ECC-Net seinen Bericht über die Anwendung der gesetzlichen Gewährleistung und die der (zusätzlichen) Garantie in der Europäischen Union, Norwegen und Island. Neben dem Bericht stellt das ECC-Net Verbrauchern eine Checkliste sowie Informationsblätter bezüglich der Garantieregelungen in den verschiedenen Ländern der EU zur Verfügung.

Hier finden Sie den Bericht in Englisch, oder die Kurzfassung des Berichts in Französisch oder Englisch. Zusätzlich können Sie ein Factsheet Garantieregelungen in Luxemburg sowie eine Checkliste für Verbraucher hier abrufen.

Um weitere Informationen zu diesem Thema zu erfahren,



**KLICKEN SIE AUF DIESEN LINK**

## ► **Les garanties commerciales valent-elles le «coût»?**

«JE veux acheter un frigo sur un site allemand. On me propose de payer une garantie commerciale de 2 ans. Que faire?» Ces garanties commerciales valent-elles le «coût»?

En effet pour tout bien acheté en Europe, les consommateurs bénéficient déjà d'une garantie légale d'au moins 2 ans qui leur permet de demander réparation, remplacement du bien ou si ces solutions s'avèrent impossibles, le remboursement du prix. Cette garantie légale est obligatoire, gratuite et fournie par le vendeur.

Mais fréquemment, des garanties souvent payantes, sont proposées par des commerçants.

Ces garanties commerciales valent-elles le «coût»? Comment s'appliquent-elles dans les 28 pays de l'UE? Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), dont fait partie le CEC Luxembourg, a mené l'enquête: 342 vérifications en magasins dans 25 pays européens ont été réalisées, 104 sites ont été analysés, et parallèlement 543 consommateurs ont participé à un questionnaire en ligne. Sur base de cette enquête l'ECC-Net a établi plusieurs critères afin d'aider les consommateurs dans leurs décisions pour ou contre une garantie commerciale et recommande aux consommateurs de se poser des questions comme par exemple : Les procédures de mise en œuvre de cette garantie sont-elles claires et simples?

A l'occasion de la journée internationale des droits des consommateurs le 15 mars 2015, l'ECC-Net publie son étude européenne sur l'application des garanties légales et commerciales dans l'UE, en Islande et en Norvège. Cette étude juridique approfondie est accompagnée de fiches récapitulatives par pays et d'une liste de questions à se poser avant de souscrire une garantie commerciale dans un autre pays de l'UE.

Pour plus d'informations



**Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg 2A, rue Kalchesbrück L-1852  
Luxembourg Tél.: +352 26 84 64 1 Fax: +352 26 84 57 61 Email: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)**

Disclaimer: The information contained in these message and attachments is intended solely for the attention and use of the named addressee and may be confidential. If you are not the intended recipient, you are reminded that the information remains the property of the sender. You must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. If you have received this message in error, please contact the sender immediately and irrevocably delete or destroy this message and any copies.

Avertissement : Les informations contenues dans ce message et les pièces qui y sont jointes sont établies à l'intention et à l'usage exclusifs du destinataire et peuvent être confidentielles. Si ce message ne vous est pas destiné, nous vous rappelons que les informations qu'il contient demeurent la propriété de l'expéditeur et que vous ne pouvez pas utiliser, divulguer, diffuser, reproduire ou imprimer ce message électronique ni vous fonder sur son contenu. Si ce message vous a été adressé par erreur, nous vous prions de vous mettre immédiatement en rapport avec l'expéditeur et d'effacer ou de détruire définitivement le message ainsi que toute copie éventuelle.

If you are not interested in receiving any more messages like this one, please send a message to [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu).