

Im Interesse der Bürger / Neue Tageblatt-Serie über Verbraucherschutz und Verbraucherrechte



Grafik: Kim Kieffer/Editpress

Das Logo unserer neuen Serie: Verbraucherschutz und Verbraucherrechte stehen im Mittelpunkt der Artikel, die ab jetzt regelmäßig erscheinen.

Verbraucherschutz und Verbraucherrechte gehen jeden etwas an. Vieles bleibt zu tun, damit Schutz und Rechte vollumfänglicher wahrgenommen und angewandt werden. In einer neuen Artikelserie wird sich das Tageblatt jetzt regelmäßig annehmen, gemeinsam mit dem Luxemburger Konsumentenschutz und dem Europäischen Verbraucherzentrum. Unser Logo zeigt, worum es geht: von A wie Abzocke bis Z wie Zugverspätung.

Neues Logo, klare Botschaft

Das Tageblatt startet eine neue Serie. Im Mittelpunkt stehen Verbraucherrechte und Verbraucherschutz. Unterstützt werden diese durch das Europäische Verbraucherzentrum sowie der Luxemburger Konsumentenschutz.

Gemeinsam mit ihnen beleuchten wir in unterschiedlichen Bereichen konkrete Fälle. Gerne nehmen wir von unseren Lesern Fragen oder Informationen entgegen, für die wir im Rahmen der Möglichkeiten eine Antwort suchen, um sie dann zu veröffentlichen.



Gewinnspiel

Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Diese Beiträge werden stets mit dem von Grafikerin Kim Kieffer entworfenen Logo versehen sein, damit auf Anhieb erkennbar ist: Hier geht es um uns, um Themen, die für uns Verbraucher wichtig sind. In dem Kontext erscheint am nächsten Mittwoch an dieser Stelle ein Beitrag mit Warnungen und Tipps zum Shoppen am Black Friday.

Als Verbraucher hat man es nicht immer leicht. Überall lauern Fallen und Gefahren. Schnäppchen, die keine sind, versteckte Mängel, irreführende und sonderbare Verkaufspraktiken, und so weiter.

Beispiele dafür, dass man als Konsument immer auf der Hut sein soll, ja sein muss, gibt es viele. Leider viel zu viele. Wohl jeder kann ein Liedchen davon singen, denn schließlich sind alle Menschen Verbraucher.

Vom Gesetzgeber her sind diese als schutzbedürftig eingestuft. Ihr Konsumverhalten wird mit Sicherungsnetz und einer ganzen Palette an Rechten flankiert. Aber es gibt Grauzonen, Unklarheiten und nicht immer sind die Maschen eng genug. Es gibt also noch einiges zu tun.

Vollumfängliche Information

Wichtig ist es vor allem, Verbraucher vollumfänglich zu informieren. Nur wer seine Rechte kennt, weiß, wie er sich verhalten muss. Um erst gar nicht in Gefahr zu geraten, um sich aus einer Falle zu befreien oder ganz einfach nur, um zu seinem Recht und zu seiner Entschädigung zu kommen.

In Luxemburg gibt es verschiedene Stellen, die auf unterschiedlichen Ebenen dafür da sind, um Konsumenten zu informieren, ihnen Ratschläge zu geben und vor allem ihnen ganz konkret zu helfen.

Drei wollen wir hier herausgreifen:

- Die ULC, Union luxembourgeoise des consommateurs – auch „Konsumentenschutz“ genannt.
- Das ECC, European Consumer Center oder EVZ, Europäisches Verbraucherzentrum
- Das Verbraucherschutzministerium.

Um dem Verbraucher das Leben leichter zu machen, haben diese drei Anlaufstellen sich dazu verpflichtet, jede Anfrage entgegenzunehmen. Wenn sie selbst nicht zuständig sind, vermitteln sie gerne weiter. Entweder an einen der beiden Partner oder an andere Stellen, die sich mit spezifischeren Fällen oder auf andere Art und Weise mit Verbraucherschutz beschäftigen – sei es zum Beispiel online oder via Mediationsversuche.

Stärkung des Schutzes und der Rechte

Eins ist sicher: An einer Stärkung der Rechte und des Schutzes der Verbraucher geht kein Weg vorbei.

Das sagen sowohl Karin Basenach, Direktorin des Europäischen Verbraucherzentrums, als auch Nico Hoffmann. Hoffmann ist Präsident jener Verbraucherschutzorganisation, die man im Land unter „Konsumentenschutz“ oder ULC (Union luxembourgeoise des consommateurs) gut kennt.

Hoffmann ist froh darüber, dass das Verbraucherschutzministerium seit 2018 ein eigenständiges Ministerium ist. Er hofft, dass das auch so bleibt. Bis Redaktionsschluss gestern war dies allerdings noch nicht so klar. Da hieß es zu einer Aufteilung kommen könnte, was de facto die Eigenständigkeit des für Konsumenten zuständigen Ministeriums infrage stellen würde. Was das bedeuten könnte, ist am Donnerstag schwer abzuschätzen. Die ULC befürchtet es unter der neuen Regierung noch schlechter um den Konsumentenschutz bestellt sein könnte als bisher. Die stehende Aufteilung der Kompetenzen zwischen dem Landwirtschafts- und dem Justizministerium sei jedenfalls definitiv nicht im Sinne der Verbraucher.



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2
Tickets für das
Bob-Sinclar-
Konzert am 7. Mai
2024 in der
Rockhal!

Jetzt
teilnehmen



Hohe Erwartungen

Wie auch immer. In den letzten Jahren habe man sich etwas mehr erhofft. Vor allem, dass für den Verbraucher wichtige Gesetzestexte endlich oder schneller in die Praxis umgesetzt werden. Der ULC-Präsident gibt drei Beispiele:

– Erstens die Möglichkeit von Sammelklagen („recours collectifs“). Dieser kollektive Rechtsschutz soll es den Verbrauchern erleichtern, ihre Rechte gegenüber einem Gewerbetreibenden wahrzunehmen. „Wenn viele Menschen von einem ähnlichen oder sogar identischen Schaden betroffen sind, ermöglicht die Sammelklage ein gemeinsames juristisches Vorgehen, damit Konsumenten zu ihrem Recht kommen, dass der erlittene Schaden behoben und/oder entschädigt wird.“ Ein gutes Beispiel für Sinn und Zweck der Sammelklage sei, so Nico Hoffmann, der Dieselabgas-Skandal. Eine solche Klage könnte in Luxemburg zum Beispiel von der ULC eingereicht werden. Bürger müssen dann nicht mehr einzeln Klage einreichen. Dies sei besonders wichtig für Bürger, die sich einen Rechtsstreit im Alleingang vor Gericht nicht leisten können.

Verbraucherthemen

Verbraucherschutz und Verbraucherrecht sind ein weites Feld. In irgendeiner Weise hat fast alles in unserem Leben damit zu tun. Z.B. die Sicherheit und Kontrolle von Lebensmitteln oder von Nahrungsergänzungsmitteln, Reisen, mit allem, was dabei schiefgehen kann und den möglichen Entschädigungen.

Es geht um Kaufkraft, Preisanzeigen und Steuerpolitik sowie um Steuergerechtigkeit. Auch der Index ist ein Thema, genau wie Hauskauf oder Mietverträge. Bankgebühren spielen eine Rolle, ebenso die Frage, ob man bar oder per Karte bezahlen kann oder muss.

Es geht aber auch um Gesundheit, Arztrechnungen oder um Alters- und Pflegeheime sowie spezielle Dienstleistungen für ältere Menschen, wie zum Beispiel den Adapto-Dienst. Die Liste ist lang und wird zusehends mit Themen ergänzt, die mit aufkommender Digitalisierung einhergehen.

– Zweitens geht es um Kartellbestimmungen. Also um die Frage, wie viel Macht Firmen konzentrieren dürfen, ohne gegen Wettbewerbsbeschränkungen zu verstoßen. Wie viele Aktivitäten Unternehmen gruppieren dürfen, ohne so viel Macht anzuhäufen, dass sie ihre Geschäftspraktiken und Preise den Kunden quasi diktieren können. Also kein Wettbewerb mehr existiert.

– Das dritte Beispiel betrifft die Gesetzgebung zum Schutz der Mieter gegenüber Vermietern. Da gebe es Stellschrauben, an denen zu drehen ist. Beispiele dafür sind beispielsweise die Kosten für den neuen An aus der Wohnung oder die Frage, wer für welche Reparaturen aufkommen muss.

Ganz gleich, wie Verbraucherschutz von der neuen Regierung gehandhabt wird, besteht Handlungsbede „Es müssen Gesetze verabschiedet werden, um bestehende Probleme endlich im Sinne der Verbraucher bekommen.“ Außerdem müsse in Zukunft die Zusammenarbeit zwischen Politik und Verbraucherschutz optimiert werden. „Da ist noch viel Luft nach oben.“

Was nicht funktioniert

Beispiele für das, was nicht funktioniert, seien Geschenk- und Essensgutscheine. Oder die Digitalisierung Vorteile habe, aber nicht immer vollumfänglich im Interesse der Konsumenten sei. Auch der Finanzsektor Thema für die ULC, so Nico Hoffmann. Es gehe um die teilweise Abschaffung von Geldautomaten oder



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

allem geht es um die Kosten für Bankdienstleistungen. Wenn Kunden in ihrer Hausbank zahlen müssen für Sachen, die früher gratis waren oder viel weniger teuer, dann stimmt etwas nicht. Die Sparkasse, die ja eigentlich Staat ist, könnte die Tarife ja zumindest niedrig halten und zeigen, dass sie nicht alles mitmacht, das wäre vielleicht ein Verkaufsargument.“ Bargeld und strengere Preiskontrollen sind weitere Themen, die der ULC zufolge in naher Zukunft stärker diskutiert werden müssten.

Eigentlich geht es darum, dass alle Akteure gemeinsam dafür sorgen, dass Verbraucher nicht nur sicherer unterwegs sind, sondern auch das nötige Rüstzeug in die Hand bekommen, um besser informiert und damit garantiert sicherer unterwegs zu sein. Mit seiner neuen Artikelserie will das *Tageblatt* einen Beitrag leisten, um dem von vielen gehegten Anspruch gerecht zu werden. Dabei zählen wir besonders auch auf unsere Leser.

Kontakte für Verbraucher

ULC (Union luxembourgeoises des consommateurs/Konsumentenschutz)

55, rue des Bruyères, L-1274 Howald, Luxemburg

Telefon: [49 60 22-1](tel:4960221).

EVZ (Europäisches Verbraucherzentrum)

271, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg

Telefon: [26 84 64-1](tel:2684641)

Verbraucherschutzministerium

271, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg

Telefon: [247 7370](tel:2477370)

Tageblatt: redaktion@tageblatt.lu

Über Letzte Artikel

 **Marco Goetz**

4 Kommentare

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.



mgoetz / 19.11.2023 - 11:12

Jeder Beitrag, Frage, Anregung, Information, persönlich erlebter Fall ist willkommen.

Phil / 19.11.2023 - 22:34

Wie kann ich mich gegen staatliche Abzocke, sprich übertriebene Steuern, Taxen und Accisen wehren?

mgoetz / 22.11.2023 - 09:26

@Phil ist dem so? Ist das eine objektive Einstellung, oder eine subjektive? Sind Sie ein Einzelfall? Oder sind mehrere betroffen? Schreiben Sie mal einen Brief ans Verbraucherschutzministerium. Ich wäre sehr gespannt auf die Antwort.



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2
Tickets für das
Bob-Sinclar-
Konzert am 7. Mai
2024 in der
Rockhal!

Jetzt
teilnehmen

LOKAL /

Marco Goetz /

22. November 2023 um 06 .11 Uhr

Tageblatt-Verbraucherschutz-Serie (1) / Augen auf, Verstand an bei Sonderangeboten am Black Friday



Nicht immer sind die Angebote am Black Friday transparent. Vergleichen und Nachdenken sind gefragt.

Erster Teil unserer Serie über Verbraucher und ihre Rechte. Es geht um den Black Friday. Augen auf u es bei der offensichtlichen Schnäppchenflut. In dem Sinne gibt es heute gute Tipps vom Europäische Verbraucherzentrum (ECC) sowie vom Luxemburger Konsumentenschutz (ULC).

Sonderangebote überschlagen sich dies sind Black Friday, Black Week oder, am k der Cyber Monday. In dem Kontext weist Verbraucherzentrum darauf hin, dass nic



Gewinnspiel

Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen



Werbeversprechen unbedingt auch eingehalten werden und dass vermeintliche Sonderangebote nicht immer ein Schnäppchen sind.

Egal, ob man am Black Friday oder an einem anderen Tag des Jahres einkauft, die Produkte sollten langlebig sein. In Europa werden Verbraucher durch die gesetzliche Gewährleistung geschützt, selbst bei Artikeln, die zu einem reduzierten Preis angeboten werden. Wenn also ein Produkt defekt ist, hat man bis zu zwei Jahre nach dem Kauf Anspruch auf Reparatur, Ersatz oder Erstattung des Kaufpreises.

Widerrufsrecht

Bei vielen Online-Einkäufen gibt es ein Widerrufsrecht. Wenn man online einkauft, hat man keine Möglichkeit, die Artikel vorab zu testen. Deshalb darf man die Einkäufe innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurückgeben. Beachten sollte man jedoch, dass bestimmte Artikel, wie zum Beispiel online gebuchte Reisen, verderbliche Lebensmittel oder personalisierte Artikel, von dieser Regelung ausgeschlossen sind.

Was die Zahlungsmethoden anbelangt, können Online-Shops frei wählen. Sie müssen jedoch die Kunden über die verfügbaren Optionen informieren, bevor eine Bestellung

abgeschlossen wird. Bei Shops, die nur Vorkasse akzeptieren, sollte man vorsichtig sein. Das EU-Recht sieht vor, dass für gängige Zahlungsmethoden wie Kreditkarte, Lastschrift und SEPA-Überweisung keine zusätzlichen Gebühren erhoben werden dürfen. Zudem können Zahlungen per Kreditkarte storniert werden.

Obwohl der Black Friday durchaus eine Vielzahl von Schnäppchen bietet, kann er auch dubiose Angebote und Betrugsrisiken bergen. Sollte man sich für eine Zahlung per Kreditkarte entscheiden, hat man grundsätzlich die Möglichkeit, nicht autorisierte Transaktionen mithilfe eines Charge-Back-Verfahrens rückgängig zu machen. Bei Schwierigkeiten sollte man zunächst mit dem Verkäufer Kontakt aufnehmen und versuchen, die Angelegenheit zu klären. Wenn dies erfolglos bleibt, sollte man sich an seine Bank wenden, um ein Charge-Back-Verfahren einzuleiten.

Ohne Druck entscheiden

Bei vermeintlichen Schnäppchen sollte man sich nicht beeinflussen oder unter Druck setzen lassen. Man sollte sich nicht von sogenannten „Dark Patterns“ beeindrucken lassen, die von vielen Websites, Apps, sozialen Netzwerken oder Suchmaschinen verwendet werden. Zum Beispiel: „Nur noch ein Angebot in dieser Preisklasse“ oder „Sieben Kunden sind jetzt ebenfalls interessiert“. Denn diese Countdowns, Buttons oder „Preisalarme“ sind dazu da, Verbraucher zum Klicken, Kaufen, Abonnieren oder zur Angabe persönlicher Daten zu verleiten.

Die ULC („Union luxembourgeoise des consommateurs“) sieht beim Black Friday keine besonderen Schutzmaßnahmen, zumindest nicht mehr als bei anderen Sonderverkäufen auch. Allerdings sollte der Verbraucher sich ein Bild machen, was er wirklich benötigt und sich dann über das Angebot informieren. Ein Marken- und Preisvergleich sind wichtig. Spontane Kaufentscheidungen seien nicht unbedingt anzuraten.

Die ULC weist zudem darauf hin, dass Händler bei der Ankündigung von Preisnachlässen für ihre Produkte den Referenzpreis angeben müssen, also den niedrigsten Preis in den letzten 30 Tagen. Dieser muss klar, einsehbar und lesbar dargestellt werden.

Das Umtauschrecht am Black Friday ist bei Einkäufen in einem Geschäft eigentlich wie immer. Ein Recht von Geld gegen Ware gibt es im Prinzip nicht, außer das Geschäft erklärt sich dazu bereit oder die Ware



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Hier gibt es Hilfe

Europäisches Verbraucherzentrum: cecluxembourg.lu / Telefon: 268464-1 sowie [Luxemburger Konsumentenschutz](#) (ULC) / Telefon: 496022-1. Gerne nimmt auch das *Tageblatt* sich Verbraucherproblemen an: mgoetz@tageblatt.lu

Über Letzte Artikel



Marco Goetz



Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.

2 Kommentare | ▼

mgoetz / 22.11.2023 - 12:07

Schlechte Erfahrungen gemacht am Black Friday oder an einem anderen Schnäppchentag? Dann schreiben Sie uns.

Wir nehmen uns der Sache an und helfen gerne.

Marco Goetz

luxmann / 23.11.2023 - 09:07

Das beste schnaepchen ist immer noch auf den kauf zu verzichten.

Kommentieren Sie den Artikel

Kommentar

Name

info

Veröffentlichen

#Tag/Headlines



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2
Tickets für das
Bob-Sinclar-
Konzert am 7. Mai
2024 in der
Rockhal!

Jetzt
teilnehmen

Verbraucherschutzserie (3) / Beim Benutzen ausländischer Autobahnen droht Bußgeld



Foto: freepik

[Die Welt wird digital](#)

In unserer Serie über Verbraucherschutz geht es heute um einiges, was man beachten sollte, wenn man auf ausländischen Autobahnen unterwegs ist. Eigentlich sind es Kleinigkeiten. Doch deren Nichtbeachtung kann zu Bußgeldern führen. Stichwort: Mautgebühren oder Umweltauflagen.

Achtung! Wer mit dem Auto in die Ferien fährt, sollte auf einiges aufpassen und sich im Vorfeld über die Mautgebühren auf ausländischen Autobahnstrecken in Frankreich, die neu eingeführten Mautschranken funktionierender Mautschranken und Kassenhäuschen funktionierender Mautschranken eröffnet. Weitere sollen folgen, auch in Deutschland und Luxemburg. Es gibt sie aber bereits auch in Italien.



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen



Diese neuen Mautstellen können erhebliche Konsequenzen für Autobahnbenutzer haben, so das Luxemburger Büro des europäischen Verbraucherschutzes (CEC). Regelmäßig und seit mehreren Jahren würde man Anfragen zu Bußgeldern bekommen, die während einer Reise nach Portugal oder Italien verhängt wurden. In diesen Ländern gibt es das „Free-Flow“- oder „ZTL – Zona a traffico limitato“-Mautsystem seit längerem. Verbraucher würden sich wundern, warum ihnen nach dem Urlaub Bußgeldbescheide zugestellt werden, obwohl sie – auf den ersten Blick – keine Mautstelle passiert hätten, sagt das CEC.

„Télépéage“ als Lösung

In Frankreich betrifft die digitale Mauterfassung bislang nur bestimmte Autobahnabschnitte (A4 bei Boulay im Département Moselle oder A79 zwischen Digoin (Saône) und Loire (Sazeret)). Grundsätzlich, so das Verbraucherzentrum in Luxemburg, sei nichts gegen die Abschaffung der Mautschranken zu sagen, würden sie doch für einen flüssigeren Verkehr und geringere CO₂-Emissionen sorgen. Doch Vorsicht sei geboten: „Eine Autobahn ohne

Mautschranke bleibt immer noch eine gebührenpflichtige Autobahn.“

Die Funktionsweise des neuen Systems ist eigentlich einfach: Per Kamera werden die Nummernschilder aller Fahrzeuge gescannt. Dem kann man als Autofahrer nicht entkommen. Die Frage, die Konsumenten interessiert, lautet: wie kann und soll man bezahlen?

Die einfachste und bequemste Lösung ist ein „Télépéage“-Badge. Dieses System existiert bereits – zum Beispiel für Frankreich, Italien, Portugal – und erfordert ein Abonnement. Mehrere private Unternehmen bieten diese Badges mit verschiedenen Abo-Modellen an. Unkompliziert scheint jenes des Luxemburger Automobilclubs: „Bip&Go“.

Es besteht auch die Möglichkeit der Registrierung mittels Kreditkarte auf der Website des Autobahnbetreibers vor der Fahrt. Die Zahlung kann aber auch über Zahlungsterminals auf Parkplätzen nach den „Free Flow“-Strecken erfolgen. Dort gibt man seine Immatrikulationsnummer ein. Anhand der Kameraerfassung auf der Strecke wird der Preis berechnet, der dann mit Kreditkarte beglichen werden kann. Möglich ist auch die Zahlung innerhalb von 72 Stunden, direkt auf der Website des Autobahnbetreibers. Doch Achtung: Wenn nicht innerhalb von 72 Stunden bezahlt wird, erhält man einen Bußgeldbescheid in Höhe von 90 Euro, zusätzlich zur Mautgebühr.

Bei Fragen zu Bußgeldbescheiden oder einem Einspruch gegen solche Bescheide, können sich Verbraucher, die in Luxemburg wohnen, an das europäische Verbraucherzentrum Luxemburg wenden.

Umweltzertifikat

Beispiel Nummer zwei: In vielen europäischen Ländern und Städten müssen Fahrzeuge, auch ausländische, gewisse Umweltauflagen erfüllen, um fahren zu dürfen. In London, Paris, Brüssel oder Berlin zum Beispiel. Oder in Straßburg, auf der viele unterwegs sind, die in Richtung Ferien fahren.

Diese Umweltplaketten können online beantragt werden. Leider gibt es bisher keine europäisch einheitliche, jede einzeln angefragt werden muss. Kosten tun sie allerdings nicht viel. Für das gesamte Autobahnnetz sind es beispielsweise nur knapp fünf Euro. Das niedrigste Bußgeld liegt bei 70 Euro. Die Internetseite des Automobilclubs bietet vollumfängliche Informationen. Weitere Informationen unter: cecluxembourg.lu



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Über Letzte Artikel



Marco Goetz

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist bei der Tagesblatt-Redaktion.

4 Kommentare

Jemp / 6.12.2023 - 10:14

Wieder mal ein Unfähigkeitszeugnis der EU. Man bringt es fertig, europaweit die Benutzung von Trinkhalmen aus Plastik zu verbieten, aber man ist unfähig eine in ganz Europa gültige Umweltplakette einzuführen.

Leila / 6.12.2023 - 10:35

...ganz nach dem Motto: Warum einfach, wenn's umständlich auch geht!

mgoetz / 6.12.2023 - 11:13

Warum sich nicht einfach mal bei der für Verbraucherschutz zuständigen Ministerin beklagen?

Jemp / 6.12.2023 - 11:59

@mgoetz: Das hat keinen Sinn, denn sogar die Klagen der ULC werden schon vom/von der/den Pförtner/n/in/innen in den Papierkorb geworfen, die kommen nicht mal bis zur/m Sekretärin/är des/r Ministers/in.

Kommentieren Sie den Artikel

Kommentar

Name

info

Veröffentlichen

#Tag/Headlines



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2
Tickets für das
Bob-Sinclar-
Konzert am 7. Mai
2024 in der
Rockhal!

Jetzt
teilnehmen

Verbraucherschutzserie (4) / Kein Recht auf Umtausch



Foto: Editpress/Fabrizio Pizzolante

Damit es mit den Geschenken unterm Weihnachtsbaum keine bösen Überraschungen gibt, sollte man auf einiges achten – auf die Garantieregelung zum Beispiel

An verlockenden Angeboten in der Werbung oder in den Schaufensterauslagen fehlt es dieser Tage nicht. Doch es mit Garantie oder Umtauschrecht und was hat es mit Geschenkgutscheinen auf sich?

Am besten ist es wohl, wenn beim Erwerb einer Ware die Garantie nicht spielen muss. Doch was, wenn unserer Verbraucherschutzserie haben wir unter anderem dazu einige Antworten zusammengetragen. Ein Beispiel aus der „lex luxembourgeoise des consommateurs“ (ULC) zum Beispiel daran, dass die gesetzliche Garantie für alle Prinzipal zwei Jahre ab Lieferung gilt.

Wenn die Ware mangelhaft oder allgemein nicht vertragsgemäß ist, hat der Verbraucher grundsätzlich das Recht auf Erstattung des Kaufpreises gegen Rückgabe der Ware oder auf die Erstattung eines Teils des Preises. Er kann jedoch keine Erstattung des Geldes verlangen, wenn der Verkäufer die Ware ersetzt oder repariert, betor

Seit 2022 gilt, dass der Verbraucher während des ersten Jahres nicht beweisen muss, seit wann der Mangel geltend zu machen. Die neue Regelung soll es dem Verbraucher erleichtern, sein Ans



Gewinnspiel

Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Neben der gesetzlichen Garantie gibt es noch die Möglichkeit einer kommerziellen Garantie, also zum Beispiel eine Garantieverlängerung. Es liegt am Verkäufer, ob er eine solche anbietet und, wenn ja, zu welchen Bedingungen und zu welchem Preis. Ob aber eine solche Garantie nötig ist, besonders dann, wenn sie zusätzlich viel Geld kostet, muss der Kunde selbst entscheiden. Die ULC rät jedenfalls dazu, die Bedingungen dieser Garantie genau zu lesen, um zu wissen, was sie abdeckt und was nicht.

Widerrufsrecht

Was Einkäufe im Internet anbelangt, gelten im Prinzip dieselben Garantierechte wie bei einem Kauf vor Ort in einem Geschäft. Anders ist das beim Widerrufsrecht. Ein gesetzlich geregeltes Widerrufsrecht gibt es nur bei Verträgen, die über Distanz abgeschlossen wurden, also hauptsächlich im Onlinehandel.

Laut ULC bestehe der häufig begangene Fehler des Verbrauchers darin, davon auszugehen, dass er bei jedem Kauf, also auch in einem Geschäft in Luxemburg, dieselben Möglichkeiten hat wie im Internet. Also die gekaufte Ware innerhalb von 14 Tagen zurückgeben und umtauschen zu können oder den Kaufpreis erstattet zu bekommen. Außerhalb des Onlinehandels sei es Sache des Händlers, zu entscheiden, ob er seinen Kunden ein solches Widerrufs- und Umtauschrecht einräumt und unter welchen Bedingungen. Ein allgemeines Recht auf Rückerstattung oder Umtausch gibt es jedenfalls nicht. Prinzipiell wird die Sache aber kulant geregelt, sei es mit einem Gutschein und in selteneren Fällen sogar mit Geld zurück.

Geschenkgutschein

Geschenkgutscheine sind ein beliebtes Präsent, unter anderem dann, wenn einem sonst nichts einfällt. Die Frage ihrer Mindestdauer ist in Luxemburg nicht gesetzlich geregelt. Es stehe deshalb jedem Händler frei, selbst darüber zu entscheiden, so die ULC. Allerdings müsse die Dauer deutlich vermerkt sein.

In einer Charta, die nicht bindend ist, hat unter anderem die ULC gemeinsam mit dem Verbraucherschutzministerium 2020 vorgeschlagen, die Mindestgültigkeitsdauer auf zwei Jahre festzulegen. Allgemein gewähren seriöse Geschäftsleute eine gewisse Kulanz bei den Geschenkgutscheinen. Sei es, was deren Einlösefrist anbelangt, oder wenn der Kaufpreis niedriger ist als der Wert des Gutscheines. Die einen stellen in dem Fall dann einen neuen „Bon“ aus, andere streichen einfach den Initialbetrag und vermerken den Restwert. Solche Fragen klärt der Kunde aber am besten mit dem Händler selbst – vor dem Einkauf!

Mehr Informationen

Für Fragen und Informationen über Verbraucherschutz können Sie sich zum einen an die Luxemburger Verbraucherschutzunion (ulc.lu) wenden: Telefon 49 60 22-1 oder info@ulc.lu. Oder zum anderen an das Europäische Verbraucherzentrum (cecluxembourg.lu), Telefon: 26 84 64-1 oder info@cecluxembourg.lu.

Über Letzte Artikel



Marco Goetz

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist im Bereich der Tageblatt-Redaktion.

1 Kommentar | ▼

Leila / 14.12.2023 - 20:18

Gutscheine zu verschenken ist genauso unpersönlich wie Geld, nur dass der (vielleicht) Glückliche entweder gezwungen ist, bei einer zu kaufen oder, wenn er dort nichts findet, den Gutschein verfallen lässt. Meistens muss man noch was drauflegen, falls man doch die bessere Lösung: nicht zeitgebunden, selbst aussuchen, wo man kaufen will – oder zusätzliches Taschengeld für Urlaub usw



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Verbraucherschutzserie (5) / Achtung, Mehrkosten: Smartphone nutzen wie zu Hause gilt nicht überall in Europa

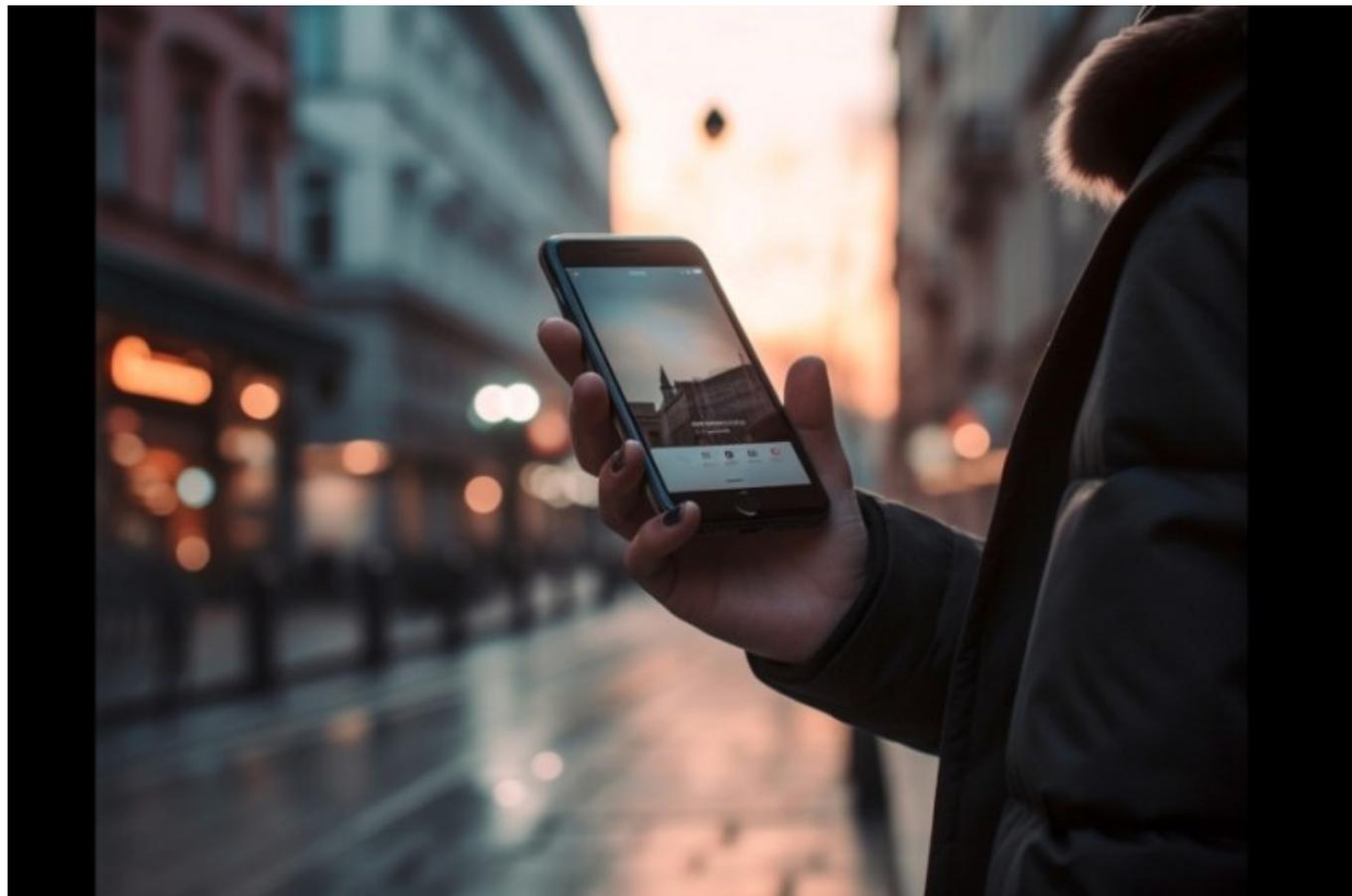


Foto: freepik

Wenn die Smartphone-Nutzung auf Reisen ganz schön teuer wird: Das EU-Roaming-Abkommen gilt nicht überall, wo man denkt

Die Weihnachtsferien stehen vor der Tür. Reisezeit. Doch Vorsicht beim Benutzen des Smartphones: Hause gilt nicht überall! Europa ist nicht die EU und je nach Anbieter und Abonnement gibt es Unterschiede. Überblick.

Seit der Einführung der EU-Roaming-Verordnung ist die Nutzung des Smartphones im nahen Ausland ein unbedenkliches Vergnügen ist es aber nicht. Denn es gibt Einschränkungen, auf die der Verbraucher europäische Verbraucherzentrum (CEC) in Luxemburg betont.

Am 15. Juni 2017 ist das EU-Roaming-Abkommen in Kraft getreten. Es umfasst Anrufe, SMS und mobile Dienste muss der Konsument keine Aufschläge mehr zahlen. Es gilt für alle 27 Länder der Europäischen Union (EU), also ebenfalls für Island, Norwegen und Lichtenstein und da denkt man vielleicht nicht auf Anhieb daran, sind auch die französischen Überseegebiete. Großbritannien ist seit dem Brexit auch beim EU-Roaming raus.

Laut dem Europäischen Verbraucherzentrum entscheiden einige Mobilfunkanbieter sich jedoch dazu, ih



Gewinnspiel
Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

auszuweiten. Das gilt insbesondere für einige Länder, die im geografischen Europa liegen. Wie Andorra, Monaco, San Marino oder die Schweiz zum Beispiel. Vor allem die Schweiz dürfte Wintersportler jetzt interessieren.

Ob diese letztgenannten Länder aber wirklich mit abgedeckt werden, hängt vom Anbieter ab. Hierzu gilt der gute Rat des Verbraucherzentrums: „Der Konsument muss sich klar informieren, bevor er einen Vertrag unterschreibt.“

Unterschiedliche Angebote

Wie ist es dann im restlichen Europa, beispielsweise in der Ukraine oder der Türkei? Diese Frage ist nicht mit einem Satz zu beantworten. In Bezug auf die Türkei meinte ein Redaktionskollege, dass sein Abo es ihm nicht erlaubt hätte, eine Option zu aktivieren, um günstiger in der Türkei telefonieren zu können. Bei einem anderen Anbieter aber gibt es diese Option. Zudem ist sie sehr einfach, allerdings gegen einen Aufpreis, temporär erhältlich. Was die Ukraine anbelangt, gibt es besondere Angebote, aber auch die unterscheiden sich je nach Provider.

Im Prinzip gilt, dass es bei der Nutzung des Smartphones keine Kostenbegrenzung in Ländern, die nicht strikt in die Roaming-Verordnung einbezogen sind, gibt. Das heißt, dass die Mehrkosten sehr hoch sein können. Was besondere Angebote anbelangt, seien die Anbieter völlig frei, so das Verbraucherzentrum. Ein Anbieter könne sich weigern, eine spezielle Option für ein bestimmtes Land anzubieten. Er könne, im Gegenteil, aber auch eine größere Anzahl von Ländern in einem Paket ohne zusätzliche Kosten anbieten oder er könne eine kostenpflichtige Option für Anrufe in ein Land oder in eine Gruppe von Ländern vorschlagen. Ebenso könne er sein Angebot staffeln, für alle Kommunikationen zum Beispiel oder nur für SMS, nur für Internet, nur am Abend oder nur am Wochenende und so weiter.

Die Freiheit des Anbieters sei in diesen Fällen vollkommen, da diese Angebote über das von der Roaming-Verordnung vorgesehene Minimum hinausgehen oder, anders ausgedrückt, nicht gesetzlich geregelt sind.

Bei Kreuzfahrten gelten wiederum andere Regeln. Die hängen aber nicht unbedingt vom Anbieter des Funknetzes ab, sondern in erster Linie von der Schifffahrtsgesellschaft. Und nochmals andere Regeln gelten bei Reisen in exotischere Gefilde.

Der beste Weg, sich als Verbraucher präzise über sein Abonnement, eventuelle Zusatzkosten und mögliche Optionen zu informieren, ist, beim Anbieter selbst nachzufragen – am besten vor der Reise.

Hilfe für Konsumenten

Bei Fragen oder Problemen im Rahmen des Verbraucherschutzes können Sie sich an das europäische Verbraucherbüro in Luxemburg wenden (cecluxembourg.lu, 26 84 64-1, info@cecluxembourg.lu) oder an die Luxemburger Verbraucherschutzunion (ulc.lu, 49 60 22-1, info@ulc.lu).

Über Letzte Artikel



Marco Goetz

Nach Erfahrungen bei RTL Radio und Tele sowie beim Luxemburger Wort arbeitet Marco Goetz seit 2019 als Journalist in verschiedenen Bereichen der Tageblatt-Redaktion.



Wir halten Sie täglich auf dem Laufenden – mit unserem kostenlosen Newsletter. Registrieren Sie sich jetzt.

Erhalten Sie jeden Tag die wichtigsten News bequem per E-Mail.

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und akzeptiere sie.

 Ihre E-Mail Adresse

JETZT ABONNIEREN



Gewinnspiel

Gewinnen Sie 2 Tickets für das Bob-Sinclar-Konzert am 7. Mai 2024 in der Rockhal!

Jetzt teilnehmen

Gemeinsam ist man stärker

VERBRAUCHERSCHUTZSERIE (6) Sammelklagen sparen Zeit und Geld

Marco Goetz

Sammelklagen erweitern die Möglichkeiten der Konsumenten, um zu ihrem Recht zu kommen. Doch in Luxemburg ist der von der letzten Regierung eingereichte Gesetzentwurf arg in Verzug und muss nochmals überarbeitet werden. Die nationale Verbraucherschutzunion (ULC) bedauert das. Erstens, weil Zeit verloren gehe, und zweitens, weil Verwässerung des Projektes drohe.

Sammelklagen. Das Wort kennt man. Durch den VW-Abgaskandal zum Beispiel errang es eine gewisse Berühmtheit. Im Prinzip ermöglichen Sammelklagen oder, wie sie noch genannt werden, Gruppenklagen respektive Musterfeststellungsklagen, dass all jene, die sich geschädigt fühlen, gemeinsam gegen den vermeintlichen Schädiger juristisch vorgehen können. Voraussetzung ist natürlich, dass es um den gleichen Vorwurf, also die gleiche Sache geht.

Lange Diskussionen

Sammelklagen sparen Zeit und Geld und helfen, die Interessen der Verbraucher besser durchsetzen zu können. Alleine klagen und für den Rechtsweg zu zahlen – ohne Garantie auf Erfolg – schreckt Verbraucher oft ab. Bei Sammelklagen geht das einfacher und wie immer gilt, dass man gemeinsam stärker ist. Vielleicht kann das in Streitfällen sogar dazu führen, dass Unternehmen es gar nicht erst auf einen Prozess ankommen lassen.



Sammelklagen sind die gebündelte Kraft der Konsumenten

Seit Jahren wird in Luxemburg darüber geredet, Sammelklagen als Rechtsweg zu erlauben. Doch der dafür vorgesehene Gesetzentwurf 7650 ist arg in Verzug. Das nervt und enttäuscht unter anderem die ULC („Union luxembourgeoise des consommateurs“).

Hoffnung macht sich die Verbraucherschutzunion jetzt aber, nachdem die zuständige Ministerin Martine Hansen Mitte Dezember ihren Antrittsbesuch bei der ULC hatte. Dabei hat sie Bewegung im Dossier versprochen. Laut Hansen solle Gesetzentwurf 7650 jetzt im Januar in der zu-

ständigen Kommission diskutiert werden.

Das ist nötig, weil es in der Stellungnahme des Staatsrats (Juni 2023) viele formale Einwände gegeben hat und der Gesetzentwurf deshalb grundlegend überarbeitet werden muss. „Nachdem die Verabschiedung des Gesetzesprojektes betreffend die Sammelklagen auch im zweiten Anlauf die Hürde nicht geschafft hat, ist dies denn jetzt der dritte Anlauf“, so die ULC, die zu diesem Gesetzentwurf nicht weniger als fünf Gutachten abgeliefert hat. „Nun bleibt nur zu-

hoffen, dass die für den Konsumentenschutz so wichtige Gesetzesvorlage während dieser Legislaturperiode schnellstmöglich in Kraft tritt.“

Gerichtsprozesse vermeiden

Allgemein befürchtet die ULC aber, dass der von der vorherigen Regierung eingereichte Text verwässert wird. Nicht unbedingt beruhigend wirke in dem Kontext der Zusatz im Regierungsprogramm zu den Sammelklagen: „doivent être



appliqués dans le respect des particularités de l'économie luxembourgeoise“: „Heißt das nun, dass die Wirtschaftsinteressen über denen der Verbraucher stehen sollen?“

Für die ULC heißt es abwarten. Auch darauf, ob zum Beispiel die Idee einer Mediation oder einer sogenannten Schlichtungsphase im Text zurückbehalten wird und somit ein womöglich langwieriger Gerichtsprozess vermieden werden kann.

Die Möglichkeit eines außergerichtlichen Weges wäre auch im Interesse des Europäischen Verbrauchersentrums EVZ in Luxemburg. Jenes versucht stets eine gütliche Einigung zwischen Verbraucher und Unternehmen in einem grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsstreit zu finden. Doch selbst wenn Sammelklagen in Luxemburg nur vor einem Gericht entschieden werden könnten, seien sie auf jeden Fall aber eine gute und eine weitere Möglichkeit für Verbraucher, um zu ihrem Recht zu kommen, so das EVZ.

In Deutschland sieht das Gesetz der Sammelklage in seiner Neufassung übrigens auch vor, dass Verbraucherverbände direkt Schadensersatz und andere Leistungen für Verbraucher einklagen können. In Luxemburg könnte diese Aufgabe durchaus von der ULC übernommen werden. Die Verbraucherschutzunion sagt sich dazu auch bereit – wenn sie denn gelassen werde.

Horror-Trailer von Micky Maus

FILM Copyright der Figur ist nun ausgelaufen



Eine Szene aus „Mickey's Mouse Trap“

Ein neuer Film-Trailer zeigt Micky Maus, wie Zuschauer ihn noch nie gesehen haben. Nach Ablauf des Copyrights ist ein Horror-Film mit der Comic-Ikone angekündigt.

Eine frühe Version der wohl berühmtesten Zeichentrickfigur der Welt hat zum Jahreswechsel ihr Copyright verloren – nun geistert Micky-Maus-Adaptionen durchs Netz. Allen voran ein Trailer zu einem Horror-Film, bei dem die Comic-Ikone aus dem Disney-Imperium im Zentrum steht. In dem Ausschnitt aus dem Trash-Horrorfilm „Mickey's Mouse Trap“ treibt ein Bösewicht mit Micky-Maus-Maske sein Unwesen. Zum Jahreswechsel hat eine

frühe Version von Micky Maus standardmäßig 95 Jahre nach der Veröffentlichung ihr Urheberrecht verloren. Die Version der Micky Maus aus dem Kurzfilm „Steamboat Willie“ von 1928 gehört nun der Öffentlichkeit. Modernere Versionen von Micky sind weiterhin geschützt.

Die BBC berichtete, dass die 1928er-Micky-Maus auch in einem neuen Videospiel vorkomme. Es handle sich um ein Survival-Horror-Spiel. Ursprünglich hätte Micky Maus schon viel früher gemeinfrei werden sollen. Die Fristen für das Auslaufen der Schutzbestimmungen sind in den USA in der Vergangenheit aber schon mehrmals gesetzlich verlängert worden.

(dpa)

Flammeninferno auf Tokioter Flughafen

JAPAN Küstenwache-Flieger ohne Erlaubnis für Start- und Landebahn

Nach dem schlimmen Unfall auf Tokios Flughafen laufen die Ermittlungen zur Ursache für den Zusammenprall zweier Flugzeuge. Erste Erkenntnisse legen die Vermutung nahe, dass es zwischen der Flugkontrolle und einem der Piloten zu einem Missverständnis kam.

Die tödliche Kollision eines japanischen Passagierflugzeugs mit einer Maschine der Küstenwache auf dem Tokioter Flughafen Haneda ist vermutlich die Folge eines menschlichen Fehlers. Wie die japanische Nachrichtenagentur Kyodo am Mittwochabend (Ortszeit) unter Berufung auf das Verkehrsministerium berichtete, hatte das Flugzeug der Küstenwache keine Erlaubnis, sich auf die Start- und Landebahn zu begeben. Das gehe aus den Kommunikationsdaten zwischen den Flugzeugen und der Flugkontrolle hervor. Der Pilot, der den Unfall überlebte, habe jedoch eine gegenteilige Aussage gemacht.

Er habe den Ermittlern gesagt, er habe grünes Licht für die Landebahn erhalten, auf der sich der Zusammenstoß ereignete, hieß es. Ein Passagierflugzeug der Japan Airlines (JAL) war am Vortag unmittelbar nach der Lan-

dung mit der Küstenwachenmaschine kollidiert. Beide gerieten in Brand. Während alle 379 Personen an Bord des Passagierflugzeugs vom Typ Airbus A350 die brennende Maschine ohne lebensgefährliche Verletzungen verlassen konnten, kam für fünf Menschen an Bord des Flugzeugs der Küstenwache jede Hilfe zu spät. Nur der Pilot der Bombardier DHC8-300 kam verletzt aus der Maschine.

Die Maschine der Küstenwache wollte Hilfsgüter für die Überlebenden der Erdbebenserie auf die schwer betroffene Noto-Halbinsel bringen.

Regierungschef Fumio Kishida trat unterdessen am Mittwoch Befürchtungen entgegen, der Unfall könne die rasche Lieferung von Hilfsgütern in die Erdbebenregion im Westen des Landes behindern.

Trümmer, Schlammlawinen und aufgerissene Straßen behinderten dort auch am Mittwoch noch die Suche nach Überlebenden. Nach neuesten Angaben fielen mindestens 73 Menschen in der schwer betroffenen Präfektur Ishikawa dem Erdbeben der Stärke 7,6 vom Neujahrstag zum Opfer.

(dpa)



Das ausgebrannte Wrack des Airbus A350

Foto: AFP