GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER EUROPÄISCHEN UNION

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER EUROPÄISCHEN UNION

von

Erica Cuccu, Letizia D'Aronco, Daniela De Pauli

Koordinierung

Marco Missio

Das Titelbild ist von Federico Missio

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

EINLEITUNG

Bekämpfung von Coronavirus-Infektionen (Covid-19) ist eine Zunahme des grenzüberschreitenden Verkehrs in unserer Region zu erwarten. Friaul-Julisch Venetien, eine Grenzregion und ein wichtiges europäisches Eingangs und Transit-Land, setzt sich für die Gewährleistung und Verbesserung der Verbraucherrechte beim Kauf von Waren und Dienstleistungen in seinem Zuständigkeitsgebiet ein.

Diese Broschüre gibt eine Reihe hilfreicher Informationen für die Wahrung und Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen ausländischer Verbraucher, Arbeitnehmer oder Touristen im Zusammenhang mit dem Erwerb von Waren oder Dienstleistungen in einem Geschäft oder einer sonstigen Einrichtung in der Region Friaul-Julisch Venetien. Diese Broschüre hat jedoch nicht den Anspruch, abschließende Antworten für die Vielzahl entsprechender Sachverhalte zu liefern.

Die möglichen Problemfälle können verschiedene Branchen betreffen, wie z. B.: Gesundheitswesen, Hotel- und Tourismusdienstleistungen, Verkehr, Gastronomie, Kultur- und Freizeitveranstaltungen, Kauf von Waren und Gütern usw.

Die Geschäftsstellen der Federconsumatori (gemeinnütziger Verein) leisten den grenzüberschreitenden Verbrauchern wertvolle Hilfestellung und gewähren die notwendige Unterstützung durch qualifiziertes Fachpersonal im Bereich der Verbraucherschutzvorschriften sowie durch Juristen.

Ein weiterer Schritt ist die Fortsetzung der seit langem begonnenen und andauernden Anstrengung zum Aufbau eines Netzes von Verbraucherschutzverbänden. Durch ein gemeinsames Regelwerk soll ein effektiver Schutz gewährleistet und die Umwelt und die Gesundheit der Verbraucher in der Industrie wirksam geschützt werden.

Die Vision von einer zollfreien Welt, in der der freie Waren- und Personenverkehr gewährleistet ist, in der die Umwelt geschützt wird und in der nachhaltig produziert und verbraucht wird, bleibt bestehen und darf niemals aufgegeben werden. Die Verbraucher sind gefragt, für diese Grundsätze mehr Verantwortung zu übernehmen.

Angelo D'Adamo
Präsident Federconsumatori FVG APS

INHALTVERZEICHNIS

1. Grenzüberschreitende einkäufe in der Europäischen Union: welcher verbraucherschutz? 9
Welche Rolle spielt die Europäische Union? 9
Nehmen wir die beiden Richtlinien genauer unter die Lupe… 10
Welche sind die wichtigsten Bestimmungen der Richtlinie? 11
Informationspflichten 11
Was müssen Sie also vor dem Kauf wissen, damit Sie sich bestmöglich schützen können? 12
Widerrufsrecht 13
Gewährleistungen 14
Welchen Schutz geniessen der slowenische und der österreichische Verbraucher, wenn sie in Italien einkaufen? 16
Und umgekehrt der italienische Verbraucher, der in Slowenien und Österreich einkauft? 18
Fazit 20
2. Europäisches verfahren für geringfügige forderungen 21
Was sind die Zulassungsvoraussetzungen? 21
Welche Kosten entstehen? 22
Wie wird das Verfahren eingeleitet? 22
3. Reise und aufenthalte 25
Aufenthalt 25
Covid-19 pandemie 26
Flüge 27
Nichtbeförderung 28
Verspätungen 29
Annullierung 29
4. Der verbraucher im Eu-steuersystem 31
Einkaufen in Europa 31
Online-Einkaufen 32
Was müssen Sie zum Eigenschutz überprüfen? 33
Zusammenfassend, wie funktioniert die Mehrwertsteuer beim Einkauf an einem Standort im Ausland? 34
Unsere infopoints für grenzübergreifende fragen 36
Federconsumatori in Friaul Julisch Venetien 37

1. GRENZÜBERSCHREITENDE EINKÄUFE IN DER EUROPÄISCHEN UNION: WELCHER VERBRAUCHERSCHUTZ?

von Letizia D'Aronco

Welche Rolle spielt die Europäische Union?

Gemäß Artikel 12 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV oder AEU-Vertrag) und Artikel 38 der Charta der Grundrechte werden die Verbraucher in den Mittelpunkt gestellt: So steht dort, dass „den Erfordernissen des Verbraucherschutzes bei der Festlegung und Durchführung der anderen Unionspolitiken und -maßnahmen Rechnung getragen wird" und dass „die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherstellt".

Auf der Basis dieser wichtigen Grundlage handelt die Europäische Union, um die Gesundheit, die Sicherheit und die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu schützen und ihr Recht auf Information, Bildung und Organisation zur Wahrung ihrer Interessen zu fördern (Art. 169 AEUV).

Doch welche konkreten Maßnahmen setzt die Europäische Union in die Tat um? Wie wir nachfolgend näher erläutern werden, erlässt sie insbesondere Richtlinien, fördert Gesetze zur Durchsetzung gemeinsamer europäischer Verbraucherrechte und beschließt Maßnahmen zur Unterstützung und zur Kontrolle der Politik der Mitgliedstaaten.

Die Verbraucherrechte sind daher durch EU- und nationale Gesetzgebung geschützt, und zwar sowohl bei Käufen in Geschäften als auch bei Fernabsatzgeschäften oder Käufen außerhalb von Geschäftsräumen.

Zu den wichtigsten Rechtsvorschriften gehören:

- **Richtlinie 2011/83/EU** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates;

- **Richtlinie (EU) 2019/771** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG (Text von Bedeutung für den EWR.)

■ Nehmen wir die beiden Richtlinien genauer unter die Lupe…

Die Richtlinie 2011/83/EU in der durch die Richtlinie (EU) 2019/2161 geänderten Fassung gilt für eine Vielzahl von Verträgen zwischen Unternehmern und Verbrauchern, insbesondere für Kaufverträge, Dienstleistungsverträge, Verträge über digitale Onlineinhalte und Verträge über die die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, oder Fernwärme.

Sie ist anwendbar für Verträge, die in Geschäften geschlossen werden, sowie für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen (z. B. in der Privatwohnung des Verbrauchers oder an einem zeitweiligen Verkaufsstand in einem Einkaufszentrum) oder per Fernabsatz (z. B. online oder per Telefon) geschlossen werden.

Sie gilt jedoch nicht für andere Verträge, beispielsweise für Sozialdienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele wie Lotterie, Glücksspiele im Casino, Wetten, Finanzdienstleistungen, über Automaten abgeschlossene Geschäfte und so weiter.

Welche sind die wichtigsten Bestimmungen der Richtlinie?

Informationspflichten

Vor Vertragsabschluss müssen die Unternehmer die Verbraucher in klarer und verständlicher Form z. B. über Folgendes informieren:

- Identität und Kontaktangaben;
- wesentliche Eigenschaften des Produkts;
- geltende Bedingungen, einschließlich Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Laufzeit des Vertrags und Bedingungen der Kündigung.

In Geschäftsräumen hingegen müssen nur Informationen zur Verfügung gestellt werden, die nicht bereits offenkundig sind. So können beispielsweise die Anschrift und die Identität des Unternehmers als „offensichtlich oder aus dem Zusammenhang ersichtlich" angesehen werden, da die Verbraucher normalerweise die Anschrift eines Geschäfts oder Restaurants kennen, in dem sie sich befinden (vgl. Artikel 3.1.3 der Bekanntmachung der Kommission - Leitlinien zur Auslegung und Anwendung der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher (Amtsblatt der Europäischen Union L 525 vom 29.12.2021, Seite 1). Gleiches gilt für die Eigenschaften eines in einem Geschäft angebotenen Produkts.

Andererseits sind die Informationspflichten, insbesondere in Bezug auf das Widerrufsrecht, bei Verträgen, die per Fernabsatz (d. h. online, per Telefon oder per Fernübertragung) geschlossen werden, und bei Verträgen, die außerhalb von Geschäften (z. B. in der Privatwohnung des Verbrauchers) geschlossen werden, zwangsläufig strenger und spezifischer.

■ Was müssen Sie also vor dem Kauf wissen, damit Sie sich bestmöglich schützen können?

Unabhängig davon, wo der Verbraucher ein Produkt oder eine Dienstleistung in einem EU-Mitgliedstaat erwirbt, ist der Verkäufer verpflichtet, vor dem Kauf in klarer, richtiger und verständlicher Weise Informationen bereitzustellen.

Die Informationen müssen im Allgemeinen umfassen:

- wesentliche Eigenschaften des Produkts;
- Gesamtpreis, einschließlich Steuern und alle zusätzlichen Kosten;
- Lieferkosten (sofern diese anfallen) und alle anderen zusätzlichen Kosten;
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen;
- Identität des Verkäufers, Anschrift und Telefonnummer;
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags.

Wenn Sie online, per Telefon, per Fernabsatz oder per Haustürgeschäft kaufen, müssen Sie diese ausführlichen Informationen vor dem Kauf erhalten:

- E-Mail-Adresse des Unternehmers;
- etwaige Einschränkungen für die Lieferung in bestimmte Länder;
- Widerrufsrecht innerhalb einer Frist von 14 Tagen;
- Kundendienstleistungen nach Verkauf;
- Instrumente der Streitbeilegung;
- Handelsregister-Nummer des Unternehmers.

Widerrufsrecht

Wie in Erwägungsgrund 37 der Richtlinie **2011/83/EU** ausgeführt, ergibt sich die Notwendigkeit der Anerkennung des Widerrufsrechts, eines der wichtigsten Rechte für den Verbraucher, aus zwei Erwägungen: Bei Fernabsatzgeschäften kann der Verbraucher vor Vertragsabschluss die Ware nicht sehen und es sollte ihm gestattet werden, die gekaufte Ware zu prüfen und zu untersuchen - soweit dies erforderlich ist -, um die Beschaffenheit, die Eigenschaften und die Funktionsweise der Ware festzustellen. Bei außerhalb von Geschäften geschlossenen Verträgen sollte dem Verbraucher aufgrund des möglichen Überraschungsmoments und/ oder psychologischen Drucks das Recht auf Widerruf zu stehen.

Dies gilt nicht für Verträge, die in üblichen Geschäften geschlossen werden; die Umtausch- oder Rückgaberegelung für gekaufte Ware liegt bei Nichtvorliegen von Mängeln im Ermessen des jeweiligen Verkäufers. Letzterer kann entscheiden, ob er dafür aufkommen will oder nicht, auch durch die Rückerstattung der Beträge oder durch die Ausstellung eines gleichwertigen Gutscheines.

Erkundigen Sie sich daher beim Kauf nach den Rückgabe- und Umtauschbedingungen des Händlers und bewahren Sie den Kassenbon auf.

Andererseits kann der Verbraucher innerhalb von 14 Tagen **ohne Angabe eines Grundes und ohne Kosten** Fernabsatz- und außerhalb von Geschäften geschlossene Verträge widerrufen:

- bei Dienstleistungsverträgen ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (z. B. bei der Lieferung von Strom ab dem Zeitpunkt des Telefonanrufs);
- bei Kaufverträgen ab der Lieferung der Ware, d. h. ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher zur Entgegennahme der Ware benannter Dritter - der nicht der Beförderer ist - den Besitz der Ware erlangt.

Wurde der Verbraucher nicht über das Widerrufsrecht belehrt, verlängert sich die Frist für die Ausübung des Widerrufsrechts auf zwölf Monate.

Ist die Ausübung des Widerrufsrechts immer möglich?

Nein, es gibt Ausnahmen, z. B. bei haltbaren Waren, bei versiegelten Waren, die vom Verbraucher geöffnet wurden und aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen nicht zurückgegeben werden können, sowie bei Hotelreservierungen oder Autovermietungen, die an feste Daten gebunden sind.

Gewährleistungen

Die Bestimmungen zur Gewährleistung der Ware finden sich in Artikel 5 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2019/771.

Diese Bestimmungen gelten für alle Kaufverträge zwischen einem Verbraucher und einem Verkäufer, d. h. sowohl für Verträge, die in Geschäften geschlossen werden, als auch für solche, die außerhalb von Geschäften oder im Fernabsatz geschlossen werden.

Insbesondere schreibt das EU-Recht vor, dass der Verkäufer dem Verbraucher eine Mindestgewährleistung von 2 Jahren (gesetzliche Gewährleistung) zum Schutz vor mangelhaften Waren oder vor Waren, die nicht mit den beworbenen übereinstimmen, gewähren muss.

Wann kann der Verbraucher also eine Erstattung auf der Grundlage der „gesetzlichen Gewährleistung" nach EU-Recht verlangen?

Falls die Ware:

- nicht der Beschreibung entspricht
- andere Eigenschaften aufweist als die beworbene oder dem Verbraucher gezeigte Ware
- nicht für die Verwendung geeignet ist, für die Waren der gleichen Art üblicherweise verwendet werden, oder für die spezifische - vom Verkäufer akzeptierte - Verwendung, für die der Verbraucher sie bestellt hat
- nicht die für gleichartige Ware übliche Qualität und Leistung aufweist
- nicht ordnungsgemäß installiert wurde (durch den Verkäufer oder den Verbraucher), weil die Installationsanleitung unzureichend war.

Wenn der Verkäufer den Verbraucher darüber informiert, dass die zum Verkauf stehende Ware Mängel aufweist, kann der Verbraucher für diese Mängel (z. B. Kratzer auf einer Smartwatch) keinen Schadenersatz verlangen.

Welche Schadensersatzansprüche kann der Verbraucher geltend machen?

- Nachbesserung der Ware
- Ersatzlieferung der Ware
- Preisminderung
- Beendigung des Kaufvertrags und vollständige Erstattung

Selbstverständlich gibt es eine Rangordnung der dem Kunden zur Verfügung stehenden Abhilfemöglichkeiten; die Reparatur des Produkts muss natürlich, wenn möglich, der Ersatzlieferung vorgezogen werden. Eine Preisminderung oder eine vollständige Rückerstattung werden ebenfalls in Betracht gezogen, jedoch nur, wenn die ersten beiden Abhilfemöglichkeiten - Nachbesserung oder Ersatzlieferung - unmöglich sind oder unverhältnismäßige Kosten verursachen würden.

Der Grundsatz, Reparaturen den Vorrang zu geben, ist auch mit dem Ziel verbunden, einen nachhaltigen Konsum und eine Kreislaufwirtschaft zu unterstützen. Es ist von entscheidender Bedeutung, eine längere Haltbarkeit der Waren zu gewährleisten und eine Kultur der Nachbesserung zu

fördern. Das gegenwärtige System, das auf einer befristeten Lebensdauer, dem Mangel an Ersatzteilen und Gewährleistungsinformationen sowie dem fehlenden Bewusstsein für Ansprüche im Falle von Mängeln beruht, bringt die Menschen dazu, neue Ware zu kaufen anstatt sie zu reparieren. 59 % der Verbraucher sind nicht darüber informiert, dass die gesetzliche Gewährleistung in der EU bei mindestens 2 Jahren liegt (Umfrage, die im Dezember 2015 im Auftrag der Kommission durchgeführt wurde, mit dem Titel „Consumer market study on the functioning of legal and commercial guarantees for consumers in the EU" - Verbrauchermarktforschung über das Funktionieren rechtlicher und gewerblicher Verbraucherschutzmaßnahmen in der EU).

■ Welchen Schutz geniessen der slowenische und der österreichische Verbraucher, wenn sie in Italien einkaufen?

In Italien umfasst die wesentliche Rechtsvorschrift das mit dem Gesetzesdekret Nr. 206 vom 6. September 2005 erlassene Verbraucherschutzgesetz, das die Bestimmungen der Europäischen Union umsetzt. Diese wurden bereits erläutert.

Hier einige praktische Beispiele:

Ein österreichischer Staatsbürger hat in einem Einkaufszentrum in Tarvisio einige Kleidungsstücke als Geschenk für einen Angehörigen gekauft. Er hat jedoch die falsche Größe genommen und würde sie gerne umtauschen. Ist das möglich?

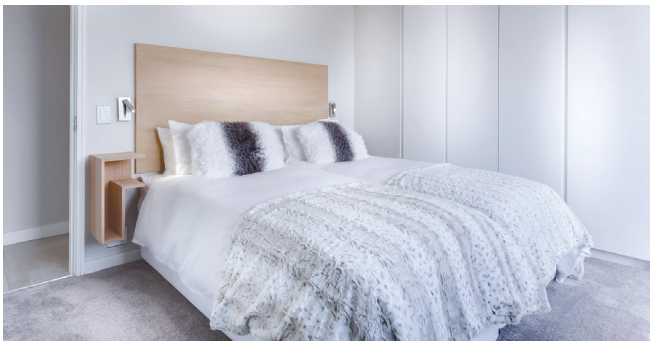
Wenn man ein Produkt in einem Geschäft kauft, hat man kein Recht auf Rückgabe (Umtausch oder Erstattung), es sei denn, es ist mangelhaft. Es ist daher notwendig, vor dem Kauf zu prüfen, wie das Geschäft die Bedingungen für den Umtausch der Ware regelt, denn unabhängig von der gesetzlichen Regelung kann es unter bestimmten Bedingungen die Möglichkeit eines Umtauschs der Ware ermöglichen.

Ein von einem slowenischen Staatsbürger in einem Computergeschäft in Triest gekaufter Computer funktioniert nach 5-monatiger Benutzung nicht mehr. Hat er Anspruch auf die gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren?

Ja, der Verkäufer ist verpflichtet, den Computer kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen oder, wenn dies unmöglich ist, eine andere Abhilfe (Erstattung) anzubieten.

Ein österreichischer Staatsbürger hat auf der Website eines im Friaul ansässigen Unternehmens zwei Matratzen mit maßgeschneiderten Maßen bestellt. Nachdem er sie erhalten und den Kaufpreis bezahlt hat, möchte er sie zurückgeben. Ist dies möglich?

Nein, das Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen kennt bestimmte Ausnahmen. Unter anderem bestimmt Art. 59 des Verbraucherschutzgesetzes, dass dies für die Lieferung von maßgefertigter oder eindeutig individuell angefertigter Ware ausgeschlossen ist.



Ein österreichischer Staatsbürger hat online Eintrittskarten für ein Udinese-Spiel im Stadio Friuli - Dacia Arena gekauft, wird aber nicht hingehen können. Kann er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen?

Nein, das Verbraucherschutzgesetz (Art. 59) nennt unter den Fällen, in denen das Widerrufsrecht nicht ausgeübt werden kann, Käufe „von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Ausführungsfrist aufweist".

■ Und umgekehrt der italienische Verbraucher, der in Slowenien und Österreich einkauft?

Es gelten stets die Bestimmungen der EU, die in Slowenien durch ZAKON o varstvu potrošnikov (ZVPot) und in Österreich durch das Bundesrecht konsolidiert Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz, Fassung vom 22.06.2022 umgesetzt wurden.

HIER EINIGE PRAKTISCHE BEISPIELE:

Ein italienischer Staatsbürger hat online eine Eintrittskarte für ein Konzert in Österreich gekauft, kann aber wegen eines Termins nicht hingehen und möchte die Karte stornieren. Hat er das Recht dazu?

Nein, die 14-tägige Widerrufsfrist gilt nicht für den Kauf von Konzertkarten.

Eine italienische Verbraucherin hat auf einer slowenischen Website ein Paar Schuhe online gekauft, aber festgestellt, dass die Größe nicht passte; kann sie den Kaufpreis zurückerstattet bekommen?

Ja, nach b43.d člen von ZVPot muss sie innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Schuhe eine Nachricht (mithilfe eines vom Unternehmen bereitgestellten Formulars oder durch Vorlage einer zweifelsfreien Erklärung) beim Verkäufer einreichen und die Schuhe zurückgeben.

Eine italienische Verbraucherin hat in einem Souvenirladen in Österreich ein typisches Kleid gekauft, ist aber von der Farbe nicht mehr überzeugt. Kann sie einen Umtausch verlangen?

Wenn Sie ein Produkt in einem Geschäft kaufen, haben Sie kein Recht auf Rückgabe (Umtausch oder Erstattung), außer es ist mangelhaft. Es ist jedoch ratsam, sich bei dem Laden zu erkundigen, welche Regelungen er anbietet, da er unter Umständen die Möglichkeit des Umtauschs der Waren anbietet.

Vor einem Jahr kaufte ein italienischer Verbraucher in einem Einkaufszentrum in Österreich eine Kamera, die nicht mehr funktioniert. An wen soll er sich wenden, an den Verkäufer oder an den Hersteller?

Um die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche geltend zu machen, muss man sich an den Verkäufer wenden.

Einige Monate nach dem Kauf eines Sofas in einem Geschäft in Österreich wurde der mittlere Teil des Sofas schlaff und sank ein. Der Verkäufer behauptet, das Problem sei auf Abnutzung und Gebrauch zurückzuführen, aber der Verbraucher behauptet, das sei nicht der Fall. Was kann getan werden?

Die europäische Gesetzgebung schreibt eine zweijährige Gewährleistung für alle neuen Waren vor, die bei einem in der EU ansässigen Verkäufer gekauft werden. Während dieses Zeitraums haftet der Verkäufer für jeden Mangel der Ware.

Fazit

Dank der Vereinheitlichung des Rechtsrahmens für den europäischen Verbraucherschutz konnte die Rechtszersplitterung beseitigt und ein hoher Verbrauchsschutz in der gesamten EU erreicht werden.

Wenn Sie noch Zweifel haben, finden Sie unter *https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_it.htm#* ein sehr einfaches Hilfsmittel, mit dem Sie Ihre Rechte als europäischer Verbraucher umfassend wahrnehmen können.

2. EUROPÄISCHES VERFAHREN FÜR GERINGFÜGIGE FORDERUNGEN

von Erica Cuccu

In einer Zeit wie der heutigen, in der die meisten Unternehmen auf internationalen Absatzmärkten tätig sind - ein Beispiel von vielen sind die Fluggesellschaften - kann es vorkommen, dass der Verbraucher eine Rechtsstreitigkeit mit einem Unternehmen hat, das in einem anderen europäischen Land als seinem Heimatland ansässig ist. Ein Gerichtsverfahren ist jedoch immer schwierig und sehr kostspielig, was den Verbraucher dazu bewegt, auf seine berechtigten Ansprüche zu verzichten. Daher kommt die EU mit der Verordnung (EG) Nr. 861/2007 (in der Fassung der Verordnung (EU) Nr. 2015/2421) zur Einführung des **Verfahrens für geringfügige Forderungen** zu Hilfe.

Es handelt sich um ein gerichtliches Verfahren, das eine Alternative zu den in den einzelnen Mitgliedstaaten üblichen Verfahren darstellt. Dieses wurde 2009 von der EU eingerichtet, um den europäischen Bürgern bei grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten den Rechtsweg zu erleichtern und sie zu unterstützen.

■ Was sind die Zulassungsvoraussetzungen?

1. dass, beide Parteien zu Ländern der Europäischen Union gehören;
2. dass der Streitwert 5.000 Euro nicht übersteigt;
3. dass die Streitigkeit Käufe, Waren oder Dienstleistungen betrifft.

Welche Kosten entstehen?

Erforderlich ist die Zahlung eines Einheitsbeitrages in Höhe von **43,00 EUR** für Klagen mit einem Streitwert bis zu 1.100 EUR und **98,00 EUR** für Klagen mit einem Streitwert über 1.100 EUR und bis zu 5.000 EUR. Dieser Beitrag kann bei Postämtern, Banken mit dem Formular F23 oder bei Stempelmarkenhändlern („Rivenditori di valori bollati") bezahlt werden.

Bei einem Streitwert von über 1.033 EUR ist neben dem Einheitsbeitrag eine Pauschale von **27,00 EUR** als Gerichtskostenvorschuss (Gebühren-, Reisekosten- und Zustellungskosten) zu entrichten.

Wie wird das Verfahren eingeleitet?

Es handelt sich um ein sehr einfaches und sehr kostengünstiges Verfahren, auch weil kein Anwalt eingeschaltet werden muss. Das Verfahren gliedert sich in die folgenden Phasen:

1. Sammeln Sie alle Beweismittel wie etwa Verträge, Fahrkarten, Reklamationen oder Rechnungen, die den Anspruch begründen und es dem Richter ermöglichen, die Stichhaltigkeit der Klage zu beurteilen.

2. Füllen Sie das auf der Website des Europäischen Gerichtshofs **abrufbare Formular aus**, insbesondere das **Formular A**, in dem Sie den Sachverhalt und die geltend gemachten Ansprüche darstellen.

EUROPÄISCHES VERFAHREN FÜR GERINGFÜGIGE FORDERUNGEN

FORMBLATT A

KLAGEFORMBLATT

(Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen)

Aktenzeichen (*):

Eingang bei Gericht __/__/____ (*)

(*) Vom Gericht auszufüllen.

WICHTIGE INFORMATIONEN

BITTE LESEN SIE DIE ANLEITUNG ZU BEGINN JEDES ABSCHNITTS — SIE ERLEICHTERT IHNEN DAS AUSFÜLLEN DIESES FORMBLATTS

Hilfestellung beim Ausfüllen des Formblatts

Sie können Hilfestellung beim Ausfüllen dieses Formblatts erhalten. Wie Sie diese Hilfe in Anspruch nehmen können, ist den von den Mitgliedstaaten bereitgestellten und auf der Website des Europäischen Gerichtsatlas für Zivilsachen veröffentlichten Informationen zu entnehmen, die über das Europäische Justizportal unter https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-de.do abrufbar sind. Beachten Sie bitte, dass diese Hilfestellung weder Prozesskostenhilfe – für die ein entsprechender Antrag nach nationalem Recht gestellt werden muss – noch eine rechtliche Prüfung Ihres Falles umfasst.

Sprache
Füllen Sie dieses Formblatt bitte in der Sprache des Gerichts aus, bei dem Sie Ihre Klage einreichen. Das Formblatt ist über das Europäische Justizportal unter https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-de.do in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union erhältlich. Dies könnte Ihnen das Ausfüllen des Formblatts in der verlangten Sprache erleichtern.

Beweisunterlagen
Diesem Klageformblatt sollten gegebenenfalls Beweisunterlagen beigefügt werden. Dies hindert Sie jedoch nicht daran, im Laufe des Verfahrens weitere Beweise beizubringen.

Eine Kopie des Klageformblatts und etwaiger Beweisunterlagen wird dem Beklagten zugestellt. Der Beklagte erhält Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen.

1. Gericht

In diesem Feld ist das Gericht anzugeben, bei dem Sie Ihre Klage einreichen. Bei der Auswahl des Gerichts ist auf die Zuständigkeit des Gerichts zu achten. In Abschnitt 4 finden Sie eine nicht abschließende Aufzählung von Kriterien, auf die sich die gerichtliche Zuständigkeit gründen kann. Die Kontaktdaten des zuständigen Gerichts können Sie mithilfe der entsprechenden Suchfunktion des Europäischen Justizportals ermitteln:
https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-de.do

1. *Bei welchem Gericht reichen Sie die Klage ein?*

1.1. Name:

1.2. Straße und Hausnummer/Postfach:

1.3. Postleitzahl und Ort:

1.4. Land:

2. *Kläger*

1/9 Vom Europäischen Justizportal generiert

3. Reichen Sie das Formular zusammen mit den Anlagen bei der Geschäftsstelle („Cancelleria Civile“) des Friedensrichters („Giudice di Pace“) ein, der für die Zustellung an die Gegenpartei und die Zuweisung des zuständigen Richters sorgt.

4. Nach der Zustellung wird die Gegenpartei **innerhalb von 30 Tagen** eine **Beschwerdeerwiderung** einreichen oder nicht.

5. Danach **entscheidet der Richter, ob er eine Gerichtsverhandlung anberaumt oder direkt ein Urteil erlässt**, das dann nach den vom Mitgliedstaat vorgesehenen Bedingungen und Modalitäten vollstreckt wird.

Informationen über die vom zuständigen Gericht zugelassenen Sprachen und Kommunikationsmittel finden Sie auf dem Europäischen Justizportal (*www.e-justice.europa.eu*) unter der Überschrift „Klage vor Gericht“.

3. REISE UND AUFENTHALTE

von Erica Cuccu

Die meisten Rechtsstreitigkeiten, an denen Verbraucher in einem grenzüberschreitenden Kontext beteiligt sind, betreffen den Reiseverkehr und insbesondere die Beförderungsunternehmen, sei es im Luft-, See- oder Eisenbahnverkehr. Es gibt jedoch auch Probleme bei Aufenthalten, sei es im Verbindung mit stornierten Buchungen, Annullierungen oder sogar Betrug zum Nachteil nichts ahnender Verbraucher, die erst bei ihrer Ankunft am Ort feststellen, dass die Einrichtung oder Unterkunft nicht existiert.

Eine Prämisse ist erforderlich:

Überprüfen Sie immer die Seriosität der Webseiten oder Reisebüros, bei denen Sie eine Buchung vornehmen möchten; bevorzugen Sie Reiseveranstalter und Tourismusunternehmen in Ihrem eigenen Land, auch wenn es sich um einen Urlaub im Ausland handelt; nutzen Sie gegebenenfalls auch die Bewertungen und Rückmeldungen anderer Nutzer. Seien Sie auch vorsichtig bei Anbietern, die eine Zahlung per Postanweisung („Vaglia postale"), aufladbare Karten oder jedenfalls schwer nachvollziehbare Transaktionen verlangen.

■ Aufenthalt

Ein Aufenthalt kann auf unterschiedliche Weise **gebucht** werden: per Telefon, per Fax, per Brief oder per E-Mail, da der Gesetzgeber keine bestimmte Vertragsgestaltung vorgeschrieben hat. Die **Reservierung** des Zimmers durch den Kunden kommt zum **Zeitpunkt** des **Vertragsabschlusses** zustande und ein Rücktritt ist nicht möglich, obwohl der Buchung ein s.g. Fernabsatzvertrag zugrunde liegen kann.

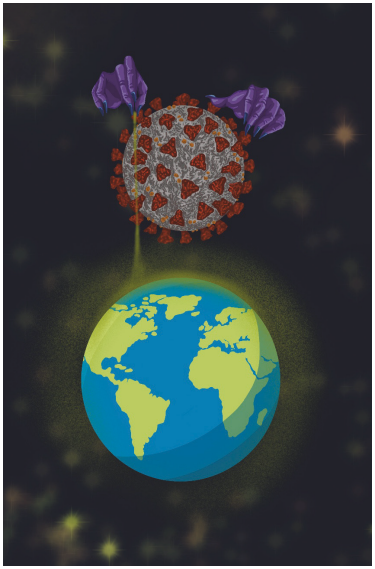
In Italien - wie auch weltweit - kann der Vertrag ein Rücktrittsrecht vorsehen, das sich jedoch nach den von den Parteien festgelegten Bedingungen richtet (z. B. eine Frist für den kostenlosen Rücktritt oder eine prozentuale Pönale). Daraus folgt, dass der Rücktritt des Verbrauchers die **Verpflichtung** des Verbrauchers bestimmt, dem Beherberger **den entstandenen Schaden zu ersetzen**, wobei der Umfang von Fall zu Fall zu beurteilen ist.

Es ist daher immer ratsam, den Abschluss einer Versicherung zu erwägen, die die Rücktrittskosten im Falle von Tod, Verletzung oder Krankheit des Versicherten, eines Familienmitglieds oder einer anderen in der Police genannten Person **deckt**. Andere Gründe können arbeitsbezogen sein (z. B. im Falle einer Entlassung oder einer vom Arbeitgeber gewünschten Verschiebung des Urlaubs) oder im Falle eines Sachschadens an der Immobilie des Versicherten.

Covid - 19 pandemie

Ein gesondertes Thema ist die Covid-19-Pandemie und die Vorschriften, die verschiedene Länder erlassen mussten, um die Bewegungsfreiheit der Bürger - durch Eindämmungsmaßnahmen und Reisebeschränkungen, wie Grenzschließungen, Flugverbote und Gesundheitskontrollen - einzuschränken.

Infolgedessen dürfen Millionen Verbraucher derzeit nicht in Zielorte reisen, in denen sie eine Unterkunft gebucht haben. Viele müssen zum Schutz der allgemeinen Gesundheit und der eigenen Sicherheit ihre Reise absagen oder ändern. Darüber hinaus werden aufgrund der Coronavirus-Pandemie viele öffentliche Kultur- und Sportveranstaltungen abgesagt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.



Insoweit regelt das EU-Verbraucherschutzrecht nicht die Bedingungen und die Rechtsfolgen der Stornierung einzelner Dienstleistungen, wie z. B. der Unterkunftsbuchung. Ihre Rechte als Verbraucher hängen vom nationalen Vertragsrecht, einschließlich der Vorschriften für außergewöhnliche Umstände sowie von der Vertragsart und den Vertragsbedingungen, einschließlich der Rücktrittsbedingungen des Dienstleisters ab.

Die Gesetzgeber der verschiedenen Länder haben sich jedoch weitgehend an ein einheitliches Leitbild gehalten, das Folgendes vorsieht

- dass die Verbraucher im Falle der Stornierung oder Einschränkung der Dienste aufgrund höherer Gewalt, wie z. B. der COVID-19-Pandemie, nicht zur Zahlung der Dienstleistung verpflichtet sind;
- dass sie jedoch nicht berechtigt sind, eine Entschädigung für zusätzliche Kosten oder Schäden zu beanspruchen, die sich aus der genannten Lage ergeben können;
- dass den Verbrauchern ein Gutschein für eine spätere Erbringung der Dienstleistung - für die sie im Voraus bezahlt haben - angeboten werden kann und sie diesen sogar annehmen müssen;
- dass Vertragsklauseln ausgeschlossen sind, die vorsehen, dass der Verbraucher, der aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht reisen oder die gebuchte Unterkunft nicht nutzen kann, dennoch den vollen Preis an den Unterkunftsgeber zahlen muss.

Wir weisen jedoch erneut darauf hin, dass es derzeit ratsam ist, eine Rücktrittsversicherung abzuschließen, die auch diese Schadensfälle abdeckt, um mögliche Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

■ Flüge

Alle Rechtsvorschriften zur Regelung von Rechtsstreitigkeiten im Luftverkehrsbereich sind in der **Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates** vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen enthalten:

Nach welchen Kriterien wird die Verordnung angewandt?

- Wenn Ihr Flug **innerhalb der EU** erfolgt und von einer **EU- oder Nicht-EU-Fluggesellschaft** durchgeführt wird
- Wenn Ihr Flug aus einem Nicht-EU-Land **in ein EU-Land führt** und von einer **EU-Fluggesellschaft** durchgeführt wird

- Wenn Ihr Flug aus **einem EU-Land** mit Ziel in ein Nicht-EU-Land **startet** und von einer **EU- oder Nicht-EU-Fluggesellschaft** durchgeführt wird

Hervorzuheben sind die Flüge von und in das **Vereinigte Königreich**, für die ab dem 01.01.2021 die Vorschriften der Verordnung nicht mehr gelten, es sei denn, das Luftfahrtunternehmen hat seinen Sitz in einem EU-Mitgliedstaat.

Nichtbeförderung

Wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen davon ausgeht, dass es die Beförderung auf einem Flug verweigern muss, sucht es zunächst Freiwillige, die bereit sind im Gegenzug für eine Gegenleistungen auf ihre Buchung zu verzichten. Wenn die Zahl der Freiwilligen nicht ausreichend ist kann das Luftfahrtunternehmen die Beförderung von Fluggästen durch Zahlung einer Ausgleichsleistung verweigern.

Die Luftfahrtunternehmen gewähren Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihren Begleitern den Vorrang.

Bei Annullierung eines Fluges oder Nichtbeförderung haben die betroffenen Fluggäste Anspruch auf:

- Erstattung des Flugtickets innerhalb von sieben Tagen oder einen Rückflug zum ersten Abflugort oder einen Alternativflug zum Zielort;
- Betreuungsleistungen (Speisen und Getränke, Hotelunterkunft, Transfer zwischen Flughafen und Unterbringung, zwei kostenlose Telefonanrufe oder Nachrichten per Telex, Fax oder E-Mail);
- Entschädigung in Höhe von:
  - **250 EUR** für alle Flugstrecken bis zu 1 500 km,
  - **400 EUR** für alle innergemeinschaftlichen Flugstrecken von mehr als 1 500 km und für alle anderen Flugstrecken zwischen 1 500 und 3 500 km,
  - **600 EUR** für alle Flüge, die nicht unter die beiden vorgenannten Kriterien fallen.

Verspätungen

Die Verordnung legt eine dreistufige Regelung für die Vertragsstrafe fest:

- bei großen Verspätungen (zwei Stunden oder mehr, je nach Flugstrecke) erhalten die Fluggäste in jedem Fall kostenlose Speisen und Getränke sowie zwei Telefonanrufe oder Nachrichten per Telex, Fax oder E-Mail;
- wenn der Abflug für den nächsten Tag vorgesehen ist, haben die Fluggäste Anspruch auf kostenlose Hotelunterbringung und Beförderung zum und vom Unterbringungsort zum Flughafen;
- bei einer Verspätung von mindestens fünf Stunden kann der Fluggast den vollen Flugpreis erstattet bekommen und - wenn nötig - einen Rückflug zum ersten Abflugort in Anspruch nehmen.

Annullierung

Im Falle einer Flugannullierung müssen die betroffenen Fluggäste Folgendes erhalten:

- Betreuungsleistungen (Speisen und Getränke, Hotelunterkunft, Transfer zwischen Flughafen und Unterbringung, zwei kostenlose Telefonanrufe oder Nachrichten per Telex, Fax oder E-Mail);
- Erstattung des Flugtickets innerhalb von sieben Tagen oder einen Rückflug zum ersten Abflugort oder einen Alternativflug zum Zielort;
- Entschädigung in Höhe von:
  - 250 EUR für alle Flugstrecken bis zu 1 500 km,
  - 400 EUR für alle innergemeinschaftlichen Flugstrecken von mehr als 1 500 km und für alle anderen Flugstrecken zwischen 1 500 und 3 500 km,
  - 600 EUR für alle Flüge, die nicht unter die beiden vorgenannten Kriterien fallen.

4. DER VERBRAUCHER IM EU-STEUERSYSTEM

von Daniela De Pauli

FSeit dem Inkrafttreten der Gründungsverträge besitzen alle EU-Bürger die **EU-Bürgerschaft**, die ihnen gleiche Rechte und Pflichten innerhalb der Gemeinschaft gewährt.
Der Grundstein der EU-Bürgerschaft, die 1992 mit dem Maastricht-Vertrag eingeführt wurde, ist die **Bewegungsfreiheit und der freie Aufenthalt** von Personen **innerhalb der Europäischen Union**.

Reisen innerhalb Europas bieten die Möglichkeit, sich mit anderen Ländern auseinanderzusetzen und neue, sehenswerte Orte kennenzulernen. Dadurch wird deutlicher, was es bedeutet, EU-Bürger zu sein. So ist es beispielsweise möglich geworden, Grenzen zu überqueren, ohne dabei kontrolliert zu werden.

■ Einkaufen in Europa

Das gleiche Grundprinzip des **freien Verkehrs** gilt auch für **Waren** und damit für **Waren**, die von einem Land in ein anderes transportiert werden, was das Einkaufen außerhalb des eigenen Landes erleichtert.

Der freie Warenverkehr wird durch die Abschaffung von **Zöllen und von Mengenbeschränkungen** sowie durch das Verbot Maßnahmen mit entsprechender Wirkung zu erlassen, gewährleistet. Die Grundsätze der gegenseitigen Anerkennung, die Abschaffung physischer und technischer Hindernisse und die Förderung der Vereinheitlichung sind weitere Bausteine für eine optimale Verwaltung des europäischen Binnenmarktes.

Durch einen **Harmonisierungsprozess auf steuerlicher Ebene** wurde **einer der größten Unterschiede** zwischen den **Steuersystemen** der Mitgliedstaaten **abgeschafft**.
Im Regelfall sind alle unsere Einkäufe mehrwertsteuerpflichtig, d. h. die Mehrwertsteuer, die die Unternehmen dem „**Endverbraucher**" (d. h. der Person am Ende des Waren- oder Dienstleistungszyklus) in Rechnung stellen müssen. Wer zum Beispiel ein Kleid kauft, "konsumiert" es genauso wie ein Erfrischungsgetränk und muss daher die Mehrwertsteuer bezahlen, die im Kaufpreis enthalten ist.

Beispiel:
Ein Verbraucher möchte ein Möbelstück zum Preis von 122 Euro kaufen: 100 Euro davon sind der Warenwert und 22 Euro sind die Mehrwertsteuer. In diesem Fall wird ein Mehrwertsteuersatz von 22 % zugrunde gelegt:
Der Möbelpreis beträgt 100 Euro, auf den der Verkäufer eine Mehrwertsteuer von 22 % hinzurechnet, und 122 Euro ist der Verkaufspreis einschließlich Mehrwertsteuer. Für die Verbraucher wird die Mehrwertsteuer zu einem Kostenfaktor.

Die Mehrwertsteuer wird dann dem Endverbraucher in **Rechnung gestellt** und ist in dem EU-Land **fällig**, in dem die Waren vom Endverbraucher verbraucht werden.
Gleichermaßen wird die Mehrwertsteuer auf Dienstleistungen erhoben, wenn sie in einem der EU-Länder erbracht werden.
Wenn wir in ein EU-Land reisen, um dort zu übernachten, sind wir verpflichtet, dem Hotel den Preis einschließlich der dort geltenden Mehrwertsteuer zu zahlen.

■ Online-Einkaufen

Der Handel über **digitale Plattformen** hat es den Bürgern ermöglicht, in vollem Umfang vom Europäischen Binnenmarkt zu profitieren. Die EU-Bürger haben Zugang zu einem **breiten Angebot an Waren und Dienstleistungen** und können das Preis-Leistungs-Verhältnis vergleichen und aus-

wählen, was ihren Bedürfnissen am besten entspricht.
Die Steuergesetzgebung ist ähnlich wie bei Käufen in Geschäften. Nicht selten kommt es jedoch bei Einkäufen zu unerwünschten Überraschungen, da auf einigen Internetseiten die Herkunft der Waren nicht eindeutig angegeben ist.

■ Was müssen Sie zum Eigenschutz überprüfen?

Per evitare di pagare un prezzo maggiorato è necessario fare attenzione
Um die Zahlung eines höheren Preises zu vermeiden, muss man darauf achten, dass die **Mehrwertsteuer** und die **Versandkosten** im Preis enthalten sind. Zu achten ist auch darauf, dass einige Online-Preise in anderen Währungen als dem Euro angegeben sind.
Nehmen wir nochmal das Beispiel des Möbelkaufs zum Preis von 100 € zuzüglich Mehrwertsteuer: Wenn der Kauf bei einem deutschen Unternehmen mit einem Steuersatz von 19 % erfolgt, beträgt der Endpreis 119 €. Dagegen beträgt der Endpreis 127 €, wenn der Kauf bei einem bulgarischen Unternehmen mit einem Steuersatz von 27 % erfolgt.

Die europäischen Normen sind unter folgendem Link zu finden:
https://europa.eu/youreurope/business/taxation/vat/vat-rules-rates/index_it.htm#shortcut-5

■ Zusammenfassend, wie funktioniert die Mehrwertsteuer beim Einkauf an einem Standort im Ausland?

EU-Bürger, die in der EU einkaufen - ob vor Ort oder online - zahlen die **Mehrwertsteuer** nur einmal in dem Land, in dem der Kauf erfolgt. Letztlich kann er jedes in einem anderen EU-Land gekaufte Produkt mit nach Hause nehmen, ohne an der Grenze anhalten oder eine Zollerklärung abgeben zu müssen.

Beispiel:
Ein Personalcomputer im Wert von 1.000 € zuzüglich Mehrwertsteuer für den Endverbraucher kostet in Italien 1.220 €, d. h. 1.000 € zuzüglich der Mehrwertsteuer in Höhe von 22 %. Würde derselbe Verbraucher in Luxemburg einen Computer im Wert von 1.000 € zuzüglich Mehrwertsteuer kaufen, würde er 1.170 € bezahlen, d. h. 1.000 € zuzüglich der luxemburgischen Mehrwertsteuer in Höhe von 17 %, was eine theoretische Ersparnis von 50 € ergibt.

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

UNSERE INFOPOINTS FÜR GRENZÜBERGREIFENDE FRAGEN

TARVISIO

Freitag 10.00 - 12.00 Uhr

Via Giovanni Paolo II, 1

1° Stockwerk Centro socioculturale Julius Kugy

tel. 0039 351.7726674

tarvisio@federconsumatori-fvg.it

TRIESTE

Samstag 10.00 – 12.00 Uhr

Via Matteotti, 3

tel. 040.773190

trieste@federconsumatori-fvg.it

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

www.federconsumatori-fvg.it *www.cittadinoconsumatore.it*

Federconsumatori FVG

REGIONALER SITZ
Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

REGIONALE BETRIEBSSTÄTTE
Via Torino, 64
33100 UDINE
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

STANDORTE IN DER PROVÌNZ

TRIESTE
Via Matteotti, 3 (angolo via Manzoni)
34138 TRIESTE
tel. 040 773190
trieste@federconsumatori-fvg.it

UDINE
Via Mantova, 108/B
33100 UDINE
tel. 0432 45673
udine@federconsumatori-fvg.it

GORIZIA
Via XXV Aprile, 48
34074 MONFALCONE (GO)
tel. 0481 790434
monfalcone@federconsumatori-fvg.it

PORDENONE
Via San Valentino, 20/A
33170 PORDENONE
tel. 0434 247175
pordenone@federconsumatori-fvg.it

2022 © Federconsumatori Friuli Venezia Giulia
Vervielfältigung zu kommerziellen Zwecken nicht gestattet
Grafische Gestaltung und Druck von: Cronaca Fvg s.a.s

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Realisierung des Projekts dank den Mitteln
gemäß regionalen Gesetz 16/2004