

verbraucherzentrale

Bundesverband

**„Auf dem Weg zum informierten Verbraucher“:
Fragen zum Thema**

„Recht“

(Stand: Sommer 2008)

Bitte kreuzen Sie bei den folgenden Fragen immer nur eine Antwort an.

Viel Spaß!

Die Fragen

1. Sie wollten mit einem Last-Minute-Flug von Berlin nach Mallorca reisen. Der Flug wurde überraschend annulliert, Sie mussten die Nacht im Hotel verbringen und kamen erst am nächsten Tag am Urlaubsort an. Haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung?

- a) Nein, denn es war ein Last-Minute-Angebot.
- b) Ja, auf eine kostenlose Hotelunterbringung.
- c) Ja, auf eine kostenlose Hotelunterbringung und 400 Euro Schadenspauschale.

2. Ihr neuer Flachbildfernseher ist schon nach etwas über einem Jahr defekt: Das Bild funktioniert einwandfrei, aber der Ton schaltet sich häufig von alleine aus. Können Sie das Gerät zurückgeben?

- a) Ja, weil die Garantie noch läuft.
- b) Nein, aber ich kann eine Reparatur verlangen.
- c) Nein, Ausfälle sind nach einem Jahr mein Problem.

3. Was ist das Verbraucherinformationsgesetz (VIG)?

- a) Die Auskunftspflicht von Verbrauchern gegenüber Dienstleistungsunternehmen, mit denen sie einen Vertrag abschließen.
- b) Die Auskunftspflicht von Behörden gegenüber Verbrauchern, die Anfragen an sie stellen.
- c) Die Auskunftspflicht von Unternehmen gegenüber Verbrauchern, die Anfragen an sie stellen.

4. Auf welche Waren ist das Verbraucherinformationsgesetz anwendbar?

- a) Kosmetika, Verpackungen, Bekleidung, Kinderspielzeug, Lebensmittel
- b) Dienstleistungen
- c) Kraftfahrzeuge, Haushaltsgeräte

5. In welcher Form muss der Verbraucher beim VIG Auskünfte erfragen?

- a) in schriftlicher Form
- b) mündlich, per Anruf oder direkter Anfrage während der öffentlichen Sprechstunde

Vielen Dank für's Mitmachen!

Hier finden Sie viele Verbraucherinformationen und weitere Links, die Sie als Verbraucher in Ihren Interessen stärken:

Verbraucherzentrale Bundesverband unter www.vzbv.de, zum Verbraucherinformationsgesetz siehe folgende PDF mit den häufigsten Fragen dazu: http://www.vzbv.de/mediapics/verbraucherinformationsgesetz_vig_faq_04_2008.pdf

Ihre Verbraucherzentrale und andere Verbraucherberatungsstellen unter <http://www.vzbv.de/go/fragen/verbraucherberatung/index.html>

Brennpunkte auf www.verbraucherbildung.de

Kontakt:

Verbraucherzentrale Bundesverband
Dr. Irina Mareske
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
Telefon: 030/25800-210
Fax: 030/25800-218
E-Mail: mareske@vzbv.de

Die Lösungen

1. Sie wollten mit einem Last-Minute-Flug von Berlin nach Mallorca reisen. Der Flug wurde überraschend annulliert, Sie mussten die Nacht im Hotel verbringen und kamen erst am nächsten Tag am Urlaubsort an. Haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung?

Antwort c) ist richtig.

Erläuterung:

Nach der EU-Verordnung über Fluggastrechte sind Fluggesellschaften verpflichtet, bei einer kurzfristigen Annullierung unentgeltlich eine Hotelunterbringung anzubieten, wenn eine Übernachtung erforderlich wird. Außerdem haben die Fluggäste Anspruch auf eine Schadenspauschale, deren Höhe sich nach der Flugentfernung richtet. Hier wären es 400 Euro. Bei Pauschalreisen gäbe es zusätzlich noch eine Entschädigung für den entgangenen Urlaubstag.

2. Ihr neuer Flachbildfernseher ist schon nach etwas über einem Jahr defekt: Das Bild funktioniert einwandfrei, aber der Ton schaltet sich häufig von alleine aus. Können Sie das Gerät zurückgeben?

Antwort b) ist richtig.

Erläuterung:

Der Verbraucher kann bei Mängeln an der Ware zunächst nur eine Ersatzlieferung oder eine Reparatur verlangen. Den Kaufpreis mindern oder vom Kauf zurücktreten kann man in der Regel erst, wenn die Reparatur zweimal gescheitert oder die Ersatzlieferung nicht möglich ist. Die genannten Rechte stehen dem Käufer innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf zu. Aber: Bereits nach einem halben Jahr muss der Käufer beweisen, dass der Mangel schon bei Übergabe vorlag und nicht durch unsachgemäßen Gebrauch entstanden ist.

3. Was ist das Verbraucherinformationsgesetz (VIG)?

Antwort b) ist richtig.

Erläuterung:

Das Verbraucherinformationsgesetz verpflichtet nur Behörden, Anfragen von Verbrauchern zu beantworten. Auskunftsansprüche gegenüber Unternehmen sieht das Verbraucherinformationsgesetz leider nicht vor. Das gilt selbst dann, wenn ein Unternehmen auf der Verpackung oder in seiner Werbung Angaben macht, die unklar sind oder an deren Wahrheitsgehalt begründete Zweifel bestehen.

4. Auf welche Waren ist das Verbraucherinformationsgesetz anwendbar?

Antwort a) ist richtig.

Erläuterung:

Das Verbraucherinformationsgesetz gilt nur für Waren, die unter das Lebensmittelrecht fallen. Hierzu gehören neben Lebensmitteln auch Kosmetika und sogenannte Bedarfsgegenstände wie Verpackungen, Bekleidung und Kinderspielzeug.

5. In welcher Form muss der Verbraucher beim VIG Auskünfte erfragen?

Antwort a) ist richtig.

Erläuterung:

Der gesetzliche Informationsanspruch setzt eine schriftliche Anfrage voraus. Es bietet sich aber an, zunächst telefonisch die richtige Behörde herauszufinden, um unnötigen Schriftverkehr zu vermeiden. Die Behörde muss innerhalb von einem Monat antworten. Diese Frist verlängert sich um einen weiteren Monat, wenn „Dritte von der Information betroffen“ sind. Das wird vermutlich immer der Fall sein, wenn sich die Frage auf konkrete Produkte und Unternehmen bezieht, also wenn Namen genannt werden. Informationen über amtlich festgestellte Gesetzesverstöße sind übrigens immer kostenlos. Ansonsten gilt für Bundesbehörden, dass einfache Antworten zwischen 5 und 25 Euro kosten dürfen und die Bürger bei höheren Kosten vorab informiert werden sollen. Die meisten Informationen über Lebensmittelkontrollen werden aber bei den Landesbehörden vorliegen. Die meisten Bundesländer regeln ihre Gebührenhöhe unterschiedlich, daher bitte dort nachfragen.