

Aufgaben des Europäischen Verbraucherzentrums in der Tschechischen Republik

Šárka Bittenglová

**Europäisches Verbraucherzentrum
bei der Tschechischen Handelsinspektion**



Unsere Aufgaben

- Kostenlose Beratung für tschechische Verbraucher über ihre Rechte beim Einkaufen in anderen Mitgliedstaaten der EU, Norwegen und Island
- Wir helfen Verbrauchern, Streitigkeiten mit Händlern oder Dienstleistern aus diesen Ländern zu klären
- Bei der Klärung der Streitigkeiten arbeiten wir mit den Partnern aus dem Netz der Europäischen Verbraucherzentren zusammen
- Im Jahr 2014 behandelte das Europäische Verbraucherzentrum insgesamt **926** Fälle

Womit haben tschechische Verbraucher am öftesten Probleme?

- **Es geht um folgende Bereiche:**
 - Einkauf im Internet
 - Luftverkehr
 - Beherbergungsdienstleistungen
 - Autokauf und Mietwagen
- **Für Deutschland** sind zusätzlich noch Streitigkeiten bei Einkäufen in Geschäften typisch

Fälle aus unserer Praxis

■ Reklamation:

- Der Mantel, der im Geschäft gekauft wurde, begann Mängel aufzuweisen
- Die Verbraucherin hat dies reklamiert
- Der Verkäufer verspricht, den vollen Kaufpreis in Höhe von 129,95 EUR zu erstatten
- Später schlägt der Verkäufer aber nur die Erstattung von 50 % des Kaufpreises vor
- Grund? Die Verbraucherin hat den Mangel angeblich selbst verursacht ...
- Die Ware wurde vom Verkäufer zu einer unabhängigen Begutachtung geschickt, anschließend stellte er aber die Kommunikation ein
- Nach Einschaltung des Europäischen Verbraucherzentrums wurde der Verbraucherin der volle Kaufpreis zurückerstattet

Fälle aus unserer Praxis

- **Doppelbesteuerung:**
 - Ein Verbraucher kaufte in Deutschland ein Motorrad, das er in die Tschechische Republik ausführte
 - Der Verkäufer schlug auf den Preis des Motorrads auch 19 % der sich auf Deutschland beziehenden Mehrwertsteuer auf
 - Anschließend bezahlte der Verbraucher auch die Mehrwertsteuer in der Tschechischen Republik, wo er das Fahrzeug anmeldete ...
 - Jedoch verweigerte der Verkäufer die Erstattung der im Erwerbsland entrichteten Mehrwertsteuer
 - Nach Einschaltung des Europäischen Verbraucherzentrums erstattete der Verkäufer den Mehrbetrag

Fälle aus unserer Praxis

■ Pauschalreise:

- Die Reisenden buchten über ein deutsches Reisebüro eine Pauschalreise in die Türkei
- Dann, als die Verbraucher am Flughafen ankamen, war das Flugzeug schon abgeflogen
- In den Hinweisen für die Reisenden war die Abflugzeit aber um einige Stunden später angekündigt und über die Änderung der Abflugzeit hat niemand die Kunden informiert ...
- Die Reisenden mussten sich daraufhin zum Preis von 220 EUR selbst ein Ersatzflugticket kaufen
- Später entschieden die Reisenden, alles im Wege einer Beschwerde geltend zu machen
- Nach Einschaltung des Europäischen Verbraucherzentrums wurden die Verbraucher mit einer Summe von **270 EUR** entschädigt, die auch einen Betrag für den entgangenen halben Urlaubstag enthielt.

Fälle aus unserer Praxis

- **Nicht zugegangene Waren:**
 - Ein Verbraucher bestellte bei einem deutschen Händler über das Internet einige Sammlermünzen im Wert von 475.58 EUR
 - Den Kaufpreis überwies er auf das Konto des Verkäufers
 - Trotz Drängens des Verbrauchers wurde der Versand der Münzen mehrmals verschoben ...
 - Nach Einschalten des Europäischen Verbraucherszentrums und des deutschen Online-Schlichters (ODR) wurde die Sendung mit den Waren schließlich zugestellt

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Šárka Bittenglová

www.EvropskySpotrebitel.cz

esc@coi.cz



Co-funded by
the European Union

