



**NEHMEN SIE DIE DIENSTLEISTUNGEN,
DIE SIE BENÖTIGEN, IN ANSPRUCH –
WO AUCH IMMER SIE SIND**



**Die Dienstleistungsrichtlinie soll Verbrauchern
eine größere Auswahl, ein besseres Preis-
Leistungsverhältnis und einen leichteren Zugang
zu Dienstleistungen in der gesamten EU bieten**

WESHALB SIND DIE NEUEN BESTIMMUNGEN DER DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE FÜR SIE ALS VERBRAUCHER SO WICHTIG?

Als Verbraucher sind Dienstleistungen ein wesentlicher Bestandteil Ihres Alltags. Sie nehmen Dienstleistungen in Anspruch, wenn Sie im Supermarkt einkaufen, wenn Sie Produkte online kaufen, wenn Sie zum Friseur gehen, wenn Sie einen Vertrag mit einer Firma abschließen, um Ihr Haus zu bauen oder zu renovieren, wenn Sie Ihren Urlaub im Reisebüro buchen, wenn Sie einen Rechtsanwalt beauftragen, sowie in zahllosen anderen Lebenslagen (*).

Auch heute noch können sich beim Angebot und beim Kauf von Dienstleistungen in und aus anderen EU-Ländern Schwierigkeiten für Verbraucher und Unternehmen gleichermaßen ergeben.

Unternehmen werden oft durch rechtliche oder administrative Beschränkungen abgeschreckt oder behindert. Daher beschließen sie entweder, ihre Dienstleistungen nicht an Verbraucher in anderen Ländern zu verkaufen, oder aber ihre Dienstleistungen werden teurer. Infolgedessen schöpfen Verbraucher die Möglichkeiten, die ihnen der EU-Binnenmarkt bietet, nicht voll aus.

Darüber hinaus sind viele Verbraucher über die Unternehmen in anderen Ländern nicht ausreichend informiert und nehmen daher deren Dienstleistungen nur zögerlich in Anspruch; oder aber sie geraten beim Versuch, sie zu nutzen, in Schwierigkeiten.

Aus diesem Grund hat die EU die Dienstleistungsrichtlinie erlassen, damit Verbraucher und Unternehmen die Vorteile des Binnenmarktes gleichermaßen uneingeschränkt nutzen können und sie Dienstleistungen problemlos kaufen bzw. anbieten können.

(*). Sie sollten jedoch nicht vergessen, dass bestimmte Sektoren, wie insbesondere Finanz-, Gesundheits- und Verkehrsdienstleistungen, nicht unter die Dienstleistungsrichtlinie fallen.



WIE KÖNNEN SIE DIE VORTEILE DIESER NEUEN BESTIMMUNGEN NUTZEN?

DIE MÖGLICHKEIT, DIENSTLEISTUNGEN, DIE SIE BENÖTIGEN, IN ANSPRUCH ZU NEHMEN – WO AUCH IMMER SIE SIND

- Sie sollen nicht länger aufgrund Ihres Wohnortes benachteiligt werden

Heutzutage unterliegen Verbraucher zuweilen Beschränkungen, die durch die Behörden oder Unternehmen verhängt werden, weil sie aus einem anderen EU-Mitgliedstaat stammen oder in einem anderen EU-Mitgliedstaat leben.

Zum Beispiel:

Touristen, die über das Internet ein Auto in einem anderen EU-Mitgliedstaat mieten, müssen manchmal höhere Preise bezahlen, einfach deshalb, weil sie nicht in dem Land, in dem sie das Fahrzeug anmieten, wohnen.

Verbraucher, die auf einer Internetseite in einem anderen EU-Mitgliedstaat Musik oder Bücher kaufen wollen, werden zuweilen daran gehindert, oder sie werden wieder zum nationalen Online-Shop ihres Landes umgeleitet.

Neben diskriminierenden Maßnahmen durch die Behörden werden jetzt auch Praktiken von Unternehmen, die Verbraucher aus Gründen der Staatsangehörigkeit oder des Wohnortes benachteiligen, durch die Dienstleistungsrichtlinie verboten.



- Sie sollen Dienstleistungen aus anderen Ländern ohne Hindernisse in Anspruch nehmen können

So kann von Ihnen nicht verlangt werden, eine spezielle Genehmigung einzuholen oder die Behörden in Ihrem Heimatland zu informieren, wenn Sie Dienstleistungen aus anderen EU-Ländern in Anspruch nehmen möchten.

Wenn die nationalen Behörden in Ihrem Heimatland eine finanzielle Unterstützung in Verbindung mit der Inanspruchnahme bestimmter Dienstleistungen anbieten, dann sollten Sie diese unabhängig davon bekommen, ob Sie die Dienstleistungen von einem Unternehmen mit Sitz in Ihrem eigenen Land oder in einem anderen EU-Mitgliedstaat empfangen.

ZUGANG ZU BESSEREN INFORMATIONEN, WENN SIE DIENSTLEISTUNGEN AUS DER EU EMPFANGEN

- Sie können sich mit den Unterstützungsstellen in Ihrem Heimatland in Verbindung setzen

Viele Verbraucher zögern heute noch immer, Dienstleistungen aus dem Ausland in Anspruch zu nehmen, weil ihnen keine Informationen über die Vorschriften vorliegen, die von den Unternehmen in anderen Ländern eingehalten werden müssen, weil sie zu solchen Informationen kaum Zugang haben.

Zum Beispiel:

Falls Sie sich mit dem Gedanken tragen, einen Architekten zu beauftragen, der in einem anderen EU-Mitgliedstaat ansässig ist, möchten Sie sicherlich gerne wissen, ob dieser Architekt seine Qualifikationen nachweisen muss, ob er verpflichtet ist, eine Versicherung abzuschließen, ob Sie alternative Möglichkeiten zur Streitbeilegung in Anspruch nehmen können usw.

Falls Sie Fragen zu den für Dienstleistungen in anderen EU-Ländern geltenden Vorschriften haben, können Sie sich direkt an die Unterstützungsstelle in Ihrem Heimatland wenden. Die Unterstützungsstelle wird diese Informationen für Sie beschaffen.

Wie finden Sie die Unterstützungsstelle?

Nähere Angaben zu der bzw. den Unterstützungsstelle(n) in Ihrem Wohnsitzstaat finden Sie auf der Internetseite zur Dienstleistungsrichtlinie unter der Adresse:

[http://ec.europa.eu/internal_market/services/
services-dir/index_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_de.htm)



Welche Informationen können Sie erhalten?

Die Unterstützungsstelle informiert Sie über:

- o die für Unternehmen in anderen EU-Ländern geltenden Vorschriften;
- o die Rechtsbehelfe, die Ihnen im Fall von Streitigkeiten mit einem Dienstleistungserbringer zur Verfügung stehen, sowie über Verbände und Organisationen, von denen Sie im Fall von Streitigkeiten mit Händlern aus einem anderen Land praktische Unterstützung erhalten können.



● Unternehmen übermitteln Ihnen wichtige Informationen

Um für mehr Transparenz zu sorgen und Ihnen bei der Auswahl zu helfen, sind die Unternehmen in den Sektoren, die unter die Dienstleistungsrichtlinie fallen, verpflichtet, Ihnen konkrete Informationen zur Verfügung zu stellen, bevor sie ihre Dienstleistung anbieten (unabhängig davon, ob sie diese Dienstleistung über eine Internetseite, im Rahmen eines Haustürverkaufs oder in ihren eigenen Geschäftsräumen anbieten).

Die Unternehmen müssen Sie beispielsweise informieren über:

- o den Preis und die Hauptmerkmale ihrer Dienstleistung;
- o die allgemeinen Bedingungen und Bestimmungen, die sie bei der Erbringung ihrer Dienstleistung anwenden wollen;
- o die zuständigen Behörden bzw. Berufsverbände, die für die Kontrolle dieser Unternehmen in ihrem jeweiligen Land zuständig sind usw.

RASCHE BEILEGUNG IHRER STREITIGKEITEN

Nach Maßgabe der Dienstleistungsrichtlinie sind Unternehmen verpflichtet, auf Beschwerden von Verbrauchern rasch zu reagieren und alles in ihren Kräften Stehende zu unternehmen, um Streitigkeiten zufriedenstellend beizulegen. So müssen sie Ihnen insbesondere Kontaktdaten angeben, etwa Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, an die Sie Beschwerden oder ein Auskunftersuchen richten können, falls Sie mit der erbrachten Dienstleistung nicht zufrieden sind.

KM-32-09-185-DE-D



WENN SIE WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN WÜNSCHEN:

Besuchen Sie die Internetseite der Dienstleistungsrichtlinie; dort finden Sie Kontaktangaben zu der für Sie zuständigen Unterstützungsstelle:

[http://ec.europa.eu/internal_market/services/
services-dir/index_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_de.htm)

Kontaktieren Sie das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net):

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Setzen Sie sich mit Europe Direct in Verbindung, einem Dienst, der Ihnen hilft, Antworten auf Ihre Fragen zur EU zu erhalten:

http://ec.europa.eu/europedirect/index_de.htm

Gebührenfreie Rufnummer aus der gesamten EU:

00 800 67 89 10 11



■ Amt für Veröffentlichungen