



## European Consumer Centres Network

### FIFAn MM-kisat 2006: Kisavieraana Saksassa

**Ulkomailla saattaa tuntea olonsa oudoksi, jos ei tunne oikeuksiaan ja saa kenties pelätä tulevansa huijatuksi. Epävarmuuteen auttaa vain tieto, ja siksi Euroopan Kuluttajakeskus tarjoaa tässä tietoa, josta saattaa olla hyötyä Saksassa kävijälle. Toivottavasti viihtynyt FIFAn vuoden 2006 MM-kisojen isäntämaassa!**

**Tästä lehtisestä saat tietoa keskeisistä oikeuksista, joita kuluttajilla on Saksassa, ja myös siitä, mistä apua tarvittaessa saa. Toivomme, että lehtisestä on sinulle apua ja kerrot siitä muillekin.**

### Ostoksilla Saksassa

♦ Tinkiminen ei ruokakaupoissa tereja lukuun ottamatta ole tapana. Kauppias tuskin antaa sinulle alennusta tuotteista, jotka jo muutenkin ovat hyvin kohtuuhintaisia. Jos sen sijaan olet ostamassa jotain muuta kuin ruokatavaroita useamman kuin yhden

kappaleen tai hankkimassa jotain hintavampaa, kuten esimerkiksi elektroniikkaa, kannattaa aina yrittää tinkiä!

♦ Melkein kaikista kierrätettävistä lasi- ja muovipulloista (Mehrwegflaschen) ja juomatölkeistä joutuu Saksassa maksamaan pantin (Pfand), joka on 0,25 €. Pantin saat takaisin, kun palautat tyhjät pullo tai tölkit kauppaan tai markettiin.

♦ Pankkikorteilla (esim VISA electron) voi helposti maksaa lähes kaikissa isoissa tavarataloissa ja suurissa marketeissa. Halpamyymälöissä saattaa käydä vain käteinen. Monet liikkeet eivät hyväksy luottokortteja tai sekkejä.

♦ Saksassa myyjällä on kahden vuoden lakisääteinen virhevastuu myymästään tavarasta. Tähän liittyviä oikeuksia voi vaatia vain myyjältä, ei valmistajalta.

♦ Jos ostamassasi esineessä on puutteita, voit valita joko esineen korjaamisen veloituksetta tai vaihtamisen. Jos korjaaminen epäonnistuu kaksi kertaa tai vaihdettu tuote on sekin puutteellinen, voit purkaa kaupan ja saada ostohinnan kokonaisuudessaan takaisin palauttaessasi tuotteen myyjälle. Jos haluat pitää puutteellisen tuotteen, voit vaatia hinnanalennusta. Aina kannattaa aluksi ottaa yhteyttä myyjään ja yrittää hänen kanssaan sovintoratkaisua.

♦ Takuu on vapaaehtoinen lisäetu, jonka valmistaja tai joskus myyjäkin voi halutessaan antaa ostajalle. Tarkat takuuehdot löytyvät yleensä yleisistä ehdoista tai tuotteen käyttöoppaasta. Kalliita esineitä ostettaessa on tärkeää säilyttää kuitti, koska lisätakuu on yleensä rajattu tavarain johonkin tiettyyn ominaisuuteen tai kestoikään ja on voimassa vain, jos ostajalla on esittää alkuperäinen saantotodistus.

♦ Tavaroiden ja palvelujen hintaan lisätään yleensä arvonlisävero (Mehrwertsteuer), jonka perusmäärä on

16 %. Eräisiin tuotteisiin, kuten ruokaan ja kirjoihin, sovelletaan alennettua 7 prosentin arvonlisäverokantaa. Arvonlisävero sisältyy aina kauppojen hintoihin.

♦ Jotkut suuret liikkeet tarjoavat muille kuin EU-maiden kansalaisille mahdollisuutta arvonlisäveron palautukseen, jota varten on täytettävä tax free -lomake.

### Kuljetukset ja majoitus Saksassa

#### *Kuljetukset*

♦ Kun matkustat junalla tai käytät muuta joukkoliikennettä, sinulla on oltava lippu ennen matkan aloittamista. Jos juna on juuri lähdössä ja hypäät mukaan ilman lippua, sinun on junassa heti otettava yhteyttä konduktööriin. Matkustaessasi **Deutsche Bahnilla (DB)** varmista, mihin junaan lippusi kelpaa! Varsinkin alennusliput saattavat kelvata vain tiettyyn määrättyyn junavuoroon. Viikonloppulippu Schönes Wochenendticket esimerkiksi ei kelpaa kaukojunissa (ICE/IC/EC). Ota huomioon, että jos konduktööri tapaa sinut kaukojunasta viikonloppulipulla matkustamasta, joudut lipun hinnan lisäksi maksamaan vielä tarkastusmaksunkin.

♦ Toisin kuin monessa muussa maassa Saksassa **joukkoliikenteen** pysäkeille ja metroasemille pääsyä ei ole mitenkään rajoitettu, mutta lippu on kuitenkin ostettava ennalta. Jos joudut junassa tai laiturilla lipputarkastukseen eikä sinulla on voimassa olevaa matkalippua, joudut maksamaan lipustasi korkeamman hinnan, minkä lisäksi maksun välttelyä tehdään ilmoitus poliisille.

♦ Lipun hintaa ei palauteta **myöhästymisen tai peruuntumisen** vuoksi lähiliikenteessä (Regionalbahnen). Osa lipun hinnasta voidaan sen sijaan palauttaa kaukojunan myöhästyttyä. Älä kuitenkaan mene suoraan lipputoimistoon vaatimaan

palautusta, vaan pyydä ensin junan henkilökuntaa tekemään lippuusi merkintä myöhästymisestä.

♦ **Lentomatkustajat** voivat vaatia lentoyhtiöiltä EU:n lainsäädännön mukaista korvausta lennon peruuntumisesta tai myöhästymisestä. Lisätietoja saa osoitteesta [http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)

### Hotellit

♦ Jos olet varannut huoneen ja majoitusliikkeen harjoittaja on vahvistanut **varauksesi**, syntynyt sopimus on molempia osapuolia sitova. Hotellinpitäjä ei saa antaa huonettasi kenellekään toiselle sopimatta asiasta kanssasi.

♦ Jos varaamasi huone on annettu toiselle tai varattu **kahteen kertaan**, hotellinpitäjän on maksettava tästä aiheutuvat kulut, esimerkiksi paluumatka tai hinnanero, jos joudut vaihtamaan kalliimpaan majoitukseen.

♦ Jos sinulle tulee mikä tahansa este ja haluat **peruuttaa varauksesi**, sinun kannattaa välittömästi yrittää sopia järjestelystä hotellinpitäjän kanssa. Joidenkin hotellien yleisissä ehdoissa on peruutusta koskevia sääntöjä, joten ne kannattaa lukea huolellisesti! Peruutuksesta on aina ilmoitettava mahdollisimman aikaisin, muuten voit joutua maksamaan huomattavan osan huoneen hinnasta. Säästyneet menot tosin jäävät hotellinpitäjän vahingoksi, mutta ne ovat yhden yöpymisen ja aamiaisen hinnasta vain 20 %, loput 80 % joudut silti maksamaan. Hotellinpitäjälle siis kannattaa ilmoittaa ajoissa, sillä kun peruutuksesta on asianmukaisesti ilmoitettu, hänen on yleensä annettava huone toiselle vieraille, jolloin sinä vapaudut maksuvelvoitteesta.

## 4) Potilaana Saksassa

### EU:n kansalaiset

Jos olet Euroopan unionin kansalainen ja sinulla on lakisääteinen sairausvakuutus, voit hoidattaa itseäsi Saksassa lääkärillä tai sairaalassa esitettyäsi **eurooppalaisen sairaanhoitokortin** tai lomakkeen **E 111**. Kortin ja lomakkeen saat Kelasta. Hoitokulut korvataan siten kuin olisit vakuutettu Saksassa. Jokaisen neljännesvuoden ensimmäisestä käynnistä peritään käyntimaksu **Praxisgebühr**, jonka määrä on 10 € ja joka maksetaan ennen hoitotoimenpiteiden suorittamista. Jos joudut ensikäynnin jälkeen vielä esimerkiksi erikoislääkärille, pyydä lähete eli Überweisung, niin et joudu maksamaan Praxisgebühriä toiseen kertaan. Jos tarvitset hoitoa krooniseen sairauteen, ota Kelasta selvää, mihin hoitolaitokseen voit Saksassa hakeutua ja miten kustannukset katetaan.

### Muiden kuin EU-maiden kansalaiset

Jos tulet maasta, joka ei ole EU:n jäsenvaltio, eikä kotimaallasi ole Saksan kanssa sosiaaliturvasopimusta, lakisääteinen sairausvakuutuksesi ei suojaa sinua Saksassa. Näin on laita esimerkiksi Brasiliasta saapuvien osalta. Koska joudut maksamaan mahdolliset hoitokustannuksesi itse, on suositeltavaa ottaa **matkustajavakuutus**, joka korvaa myös mahdollisen kotimaahan kuljettamisen.

Alle Olemme huolellisesti tarkistaneet tässä lehtisessä esitetyt tiedot, mutta emme voi ottaa niistä vastuuta. Tiedot on päivitetty viimeksi huhtikuussa 2006.

## Hyödyllisiä puhelinnumeroita

Poliisi:	110
Palokunta/yleinen hätänumero:	112
Yhteystietopalvelut:	11833 tai 11880 (veloitus 0,60–1,19 € minuutilta)
Saksan valtionrautateiden Deutsche Bahnin (DB) palvelut:	11861 (veloitus 0,60–1,19 € minuutilta)

Jos tuntuu, että saksalainen liikkeenharjoittaja on kohdellut sinua kuluttajana väärin, Euroopan Kuluttajakeskuksesta saat apua kiistan sopimiseen. Lisätietoja ja täydellisen luettelon Euroopan eri maiden kuluttajakeskuksista löydät osoitteesta [http://europa.eu.int/comm/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm)

### Tässä muutamia Euroopan Kuluttajakeskuksen kansallisia toimipisteitä:



<b>ECC Suomi</b> (Suomi, Ruotsi, Englanti): 09 77261/Euroopan kuluttajakeskus
<b>ECC Saksa</b> (Saksa, Englanti, Ranska): +49 7851/991 480 tai +49 211/3809101 tai +49 431/9719350
<b>ECC Ranska</b> (Ranska, Englanti, Saksa): +49 7851/991 480 tai 0820 200 999, puhelut Ranskasta vain 9 c/min
<b>ECC Portugal</b> (Portugal, Englanti): +351 21 356 47 50
<b>ECC Espanja</b> (Espanja, Englanti): +34 91 82 24 555
<b>ECC Englanti</b> (Englanti): +44 19 02 71 00 68
<b>ECC Italia</b> (Italia, Saksa, Englanti): +39 0471 98 09 39
<b>ECC Puola</b> (Puola, Englanti): +48 0022 05 56 01 14
<b>ECC Ruotsi</b> (Ruotsi, Englanti): +46 8 429 0782
<b>ECC Hollanti</b> (Hollanti, Englanti): +31 070 315 63 33
<b>ECC Tsekki</b> (Tsekki, Slovakia, Englanti): +420 22406-2046 tai -2017