



European Consumer  
Centres Network

## 2006 FIFA World Cup™:

*Te gast in Duitsland*

**Een bezoek aan het buitenland brengt soms spanningen met zich mee. U bent niet altijd op de hoogte van uw rechten als consument zodat U vreest dat u afgezet wordt. Als goed geïnformeerde reiziger, voelt u zich steviger in uw schoenen. Daarom stelde het Europees Centrum voor de Consument een brochure op met bruikbare informatie voor uw verblijf in Duitsland. Zodat u zich thuis voelt in het gastland van de 2006 FIFA World Cup™!**

**Deze brochure beschrijft uw belangrijkste rechten als consument in Duitsland en geeft aan waar u terecht kan voor hulp indien u toch problemen krijgt. Hopelijk vindt u in deze brochure een antwoord op al uw vragen en geeft u ze door aan uw medereizigers!**

## Shoppen in Duitsland

◆ In Duitsland wordt niet over de prijs van kruidenierswaren onderhandeld, behalve op markten of aan kraampjes. De prijs van dit soort artikels is immers schappelijk en verkopers zijn niet geneigd om daarop nog een korting te geven. Indien u meer dan één non-food item aankoopt of een duurder artikel (bv. elektronische apparatuur), kan u wel proberen te onderhandelen.

◆ In Duitsland moet u statiegeld ("Pfand") betalen op de meeste glazen en plasticen flessen ("Mehrwegflaschen") en drankblikjes. U krijgt het statiegeld terug als u de flessen en de blikjes terug brengt naar de supermarkt of winkel.

◆ U kan met een debetkaart (Maestro) betalen in bijna alle grootwarenhuizen en grote supermarkten. Sommige discountwinkels aanvaarden enkel cash geld. Veel winkels accepteren géén kredietkaarten of cheques.

◆ In Duitsland is de verkoper verplicht een garantie van 2 jaar (**wettelijke garantie**) aan te bieden voor alle goederen die hij verkoopt. Dit recht is enkel afdwingbaar bij een verkoper en niet bij een fabrikant.

◆ Indien een artikel een gebrek vertoont, kan u het gratis laten herstellen of vervangen. Als het herstelde product het nog eens laat afweten, of het vervangen artikel nog steeds niet voldoet, kan u het koopcontract verbreken. In dat geval moet u het artikel terugbrengen naar de verkoper die u de volledige koopsom terugbetaalt. Bij kleine gebreken kan u ervoor kiezen het artikel te houden en een passende prijsvermindering vragen. Contacteer dus altijd eerst de verkoper en probeer met hem tot een minnelijke schikking te komen.

◆ De verkoper of fabrikant kan ook vrijwillig een bijkomende garantie aanbieden, nl. een **contractuele**

**garantie**. Meestal vindt u een gedetailleerde beschrijving van de garantiebepalingen op de gebruiksaanwijzing of op de algemene verkoopsvoorwaarden. Indien u dure aankopen doet, is het altijd verstandig om het kasticket of ontvangstbewijs te bewaren. De garantie is immers enkel geldig indien u een aankoopbewijs kan voorleggen.

◆ Op de meeste goederen en diensten betaalt u 16% **BTW** ("Mehrwertsteuer"), op voedingswaren en boeken slechts 7%. De verkoopprijzen zijn altijd inclusief BTW. Inwoners van buiten de Europese Unie, kunnen in sommige grotere winkels de BTW terugbetaald krijgen door en BTW formulier in te vullen.

## Transport en hotels in Duitsland

### Transport

◆ U moet uw reisbiljet aankopen vóór u de reis aanvat met de **Duitse spoorwegen** (DB) of elk ander openbaar vervoermiddel. Wanneer u zonder geldig vervoerbewijs op een vertrekkende trein springt, moet u onmiddellijk de treincontroleur verwittigen. Indien u met de DB reist, kijk dan goed na op welke treinen uw tickets geldig zijn! Goedkope tickets kunnen vaak maar op bepaalde treinen gebruikt worden. Bijvoorbeeld: weekendbiljetten ("Schönes Wochenendticket") zijn niet geldig op bepaalde treinen (ICE/IC/EC). Reist u toch met zo'n ticket op een langeafstandstrein, dan kan de controleur u de normale prijs en een boete aanrekenen.

◆ De perrons van het **openbaar vervoer** (metro, stadsvervoer) zijn in Duitsland niet afgegrensd zoals in de meeste andere landen. Toch moet u op voorhand uw reisbiljet aankopen. Indien u niet over een geldig vervoerbewijs beschikt bij een controle in de trein of op het perron, moet u niet enkel een

hogere ticketprijs betalen, maar moet u zich ook aanmelden bij de politie.

◆ In geval van **vertraging of annulering van een regionale trein** ("Regionalbahnen"), heeft u géén recht op terugbetaling van uw reisbiljet. Een treinbiljet voor een trein voor lange afstand wordt wél terugbetaald indien die trein vertraging heeft. Laat de treincontroleur de vertraging op uw ticket bevestigen vooraleer u aan het loket om terugbetaling verzoekt.

◆ **Luchtvaartpassagiers** kunnen, in overeenstemming met de Europese bepalingen, hun rechten doen gelden t.o.v. de luchtvaartmaatschappij als hun vlucht vertraagd, geannuleerd of niet uitgevoerd is. Meer informatie vindt u op: [http://europa.eu.int/comm/transport/air/right/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/right/index_en.htm)

### Hotels

◆ Indien u een **reservatie** geboekt heeft voor een hotelkamer en de hotelhouder heeft uw reservatie bevestigd, zijn beide partijen gebonden door deze overeenkomst. De hotelier kan uw kamer niet aan een andere gast toekennen, tenzij u dit met hem overeengekomen bent.

◆ Indien de gereserveerde kamer toch aan anderen werd toegekend of **dubbel geboekt** werd, moet de hotelhouder de kosten vergoeden van een vervroegde terugreis of van een duurder hotelkamer, indien u uw intrek moest nemen in een ander, duurder hotel.

◆ Indien u uw hotelreservering wenst te **annuleren**, contacteer dan zo snel mogelijk de hotelier en verzoek hem de overeenkomst te annuleren. Sommige hoteliers passen bijzondere annuleringsvoorwaarden toe. Deze vindt u terug in de algemene voorwaarden. Bij laattijdige annulering kan het zijn dat u een aanzienlijk deel van de kamerprijs moet betalen. Indien u een kamer met ontbijt geboekt had, kan de hotelhouder u geen vergoeding

aanrekenen voor het niet genuttigde ontbijt (dat 20% van de totale prijs vertegenwoordigt). De hotelier kan u dus maximum 80% van de prijs aanrekenen. Verwittig de hotelier dus zo vroeg mogelijk. Dan kan hij de kamer nog aan een andere gast aanbieden en hoeft u helemaal niets te betalen.

## Gezondheidszorg in Duistland

### Inwoners van de Europese Unie

Als u een inwoner bent van de Europese Unie en u een verplichte ziekteverzekering heeft, dan kan u van medische zorgen genieten, verstrekt door een Duitse arts of in een Duits ziekenhuis, mits voorlegging van de **Europese Ziekteverzekeringskaart** of het **E11** formulier. Deze kaart en dit formulier kan u verkrijgen bij uw nationale verzekeringsmaatschappij of mutualiteit. Terugbetalingen gebeuren alsof u in Duitsland zou verzekerd zijn.

Sommige bedragen, bv. het remgeld ("Praxisgebühr") van 10 € per kwartaal, dienen betaald te worden alvorens de arts u behandelt. U betaalt dit niet opnieuw wanneer een arts u doorverwijst naar een specialist met een "Überweisung". Als u aan een chronische ziekte lijdt, informeer u dan vóór uw vertrek bij uw mutualiteit. Zo weet u op voorhand waar u terecht kan in Duitsland en hoeveel de kosten bedragen voor uw behandeling.

### Burgers van buiten de Europese Unie

Komt u van een land buiten de Europese Unie dat geen overeenkomst heeft met Duitsland i.v.m. sociale zekerheid, dan bent u niet gedekt door de verplichte ziekteverzekering in Duitsland. Dit geldt indien u bijv. uit Brazilië komt. Wij raden u aan om vóór uw vertrek een private ziekteverzekering af te sluiten, die zowel uw ziektekosten als uw repatriëring dekt.

Wij hebben deze brochure naar eer en geweten opgesteld. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor de inhoud ervan. Update: april 2006

## Handige telefoonnummers

Politie	110
Brandweer en hulpdiensten	112
Inlichtingen telefoonnummers	11833 of 11880 (telefoonkosten bedragen tussen 0,60 € en 1,19 € per minuut)
Inlichtingen "Deutsche Bahn" (DB), de Duitse spoorwegen	11861 (telefoonkosten bedragen tussen 0,60 € en 1,19 € per minuut)

Bent u onheus behandeld door een Duitse professional, dan kunnen de Europese Centra voor de Consument (ECCs) samen met u zoeken naar een minnelijke schikking voor het geschil. Voor een lijst van alle ECCs en meer informatie over hun bevoegdheden, kan u terecht op: [http://europa.eu.int/comm/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm)

Hieronder de gegevens van de ECC's uit de deelnemende landen aan de 2006 FIFA World Cup™ :



<b>ECC Duitsland</b> (Duits/Engels/Frans) 07851/991 48 0
<b>ECC Frankrijk</b> (Frans/Engels/Duits) 07851/991 48 0 of 0820 200 999 voor gesprekken vanuit Frankrijk (telefoonkosten: 9 cent per minuut)
<b>ECC Portugal</b> (Portugees/Engels) +351/21 356 47 50
<b>ECC Spanje</b> (Spaans/Engels) +34/91 82 24 555
<b>ECC UK</b> (Engels) +44/19 02 71 00 68
<b>ECC Italië</b> (Italiaans/Duits/Engels) +39/0471 98 09 39
<b>ECC Polen</b> (Pools/Engels) +48/0022 05 56 01 14
<b>ECC Zweden</b> (Zweeds/Engels) +46/8 429 0782
<b>ECC Nederland</b> (Nederlands/Engels) +31/070 315 63 33
<b>ECC Tsjechië</b> (Tsjechisch/Slowaaks/Engels) +420 22406-2046 of -2017