



**European Consumer  
Centres Network**

## 2006 FIFA World Cup™:

Gestur í Þýskalandi

**Sem gestur í ókunnugu landi gætir þú fundið fyrir óöryggi því þú þekkir ekki rétt þinn og óttast að einhver kunni að leika þig grátt. Með það í huga að þekking er besta leiðin til að komast yfir öryggisleysið vill ENA – Evrópska neytendaaðstoðin veita þér upplýsingar sem gætu komið að gagni við dvöl þína í Þýskalandi. Við viljum líka að þér líði eins og heima hjá þér í landi 2006 FIFA World Cup™**

**Markmið þessa flugrits er að upplýsa þig um mikilvægustu neytendaréttindin sem í gildi eru í Þýskalandi og bjóða þér aðstoð ef þess þarf með. Við vonum að flugritið muni reynast þér vel:**

## Að versla í Þýskalandi:

- ◆ Að undanskildum opnum götumörkuðum tíðkast ekki að prúttu um vöruverð, þar sem seljandi er ekki líklegur til að veita afslátt af vörum sem þegar eru á sanngjörnu verði. En þegar keypt eru fleiri en eitt stykki af sömu vörutegund (ekki matvælum) eða vörur í hærri verðflokki, t.d. rafmagnsvörur, þá er það þess virði að reyna!
- ◆ Í Þýskalandi þarftu að greiða skilagjald ("Pfand") um 0,15-0,50€ á flestum endurnýtanlegum gler- eða plastflöskum ("Mehrwegflaschen") og dósum. Skilagjaldið er endurgreitt þegar þú kemur aftur með tómar flöskur eða dósir í matvöruverslanir.
- ◆ Í næstum öllum stórverslunum og stærri matvöruverslunum getur þú greitt með debetkorti (t.d. Maestro, VISA electron) án vandræða. Sumar lágvöruverslanir taka eingöngu við reiðufé. Margar verslanir taka ekki við kreditkorti eða tékkum.
- ◆ Í Þýskalandi eins og í öðrum Evrópusambandsríkjum, verður seljandi að standa við tveggja ára lágmarksábyrgð á vörum. Samkvæmt þessari reglu verður þú að gera kröfuna á hendur seljanda en ekki framleiðanda. Ef hluturinn er gallaður, þá getur þú valið um að gert sé við hlutinn eða fengið annan sambærilegan hlut. Ef viðgerð dugar ekki í annað sinn eða skiptivaran reynist líka gölluð, getur þú rift sölusamningi og óskað fullrar endurgreiðslu við skil á vöru til seljanda. Ef þú óskar eftir að halda gallaða hlutum getur þú farið fram á afslátt. Það er mikilvægt að snúa sér fyrst til seljandans þegar vandamál koma upp og gefa honum færi á að leysa málið.
- ◆ Öll umfram ábyrgð (voluntary warranty) sem seljandi/framleiðandi býður er til viðbótar tveggja ára lágmarksábyrgðinni. Nánari útskýringar á umfram ábyrgð ætti að finnast í almennum skilmálum eða í handbókinni sem fylgir vörunni. Þegar keyptur er dýr hlutur er mikilvægt að geyma kvittunina, því ábyrgð á söluhlut er háð eðli hlutarins og endingu hans og gildir eingöngu gegn framvisun sönnunargagna um kaup á vörunni.

- ◆ Virðisaukaskattur (VAT/"Mehrwertsteuer") er 16% í Þýskalandi og er lagður á flestar vörur og þjónustu við kaup með nokkrum undanþágum þar sem 7% skattur er lagður á vörur t.d. mat og bækur. Skatturinn er alltaf innifalinn í markaðsverðinu. Ef þú ert ríkisborgari utan Evrópsambandsins getur þú fengið þennan skatt endurgreiddann í stærri verslunum með því að fylla út sérstakt eyðublað (VAT form).

## Samgöngur og hótél í Þýskalandi

### Samgöngur

- ◆ Þegar þú ferðast með **Deutsche Bahn (DB)** eða notar aðrar leiðir í almenningssamgöngum verður þú að kaupa miðann áður en ferðin hefst. Ef lestin er að leggja af stað og þú stekkur um borð án þess að hafa miða, skaltu hafa strax samband við miðavörðinn. Þegar þú ferðast með DB skaltu athuga í hvaða lestir miðinn þinn gildir! Miða á sérstöku tilboði er eingöngu hægt að nota í ákveðnum lestum. T.d. gildir helgartilboð ("Schönes Wochenendticket") ekki á lestum sem fara lengri vegalengdir (ICE/IC/EC). Ef miðavörður fær slíkan miða þegar þú ferðast í langferðarlest verður þú að greiða uppsett verð og viðbótargjald að auki.
- ◆ Í Þýskalandi verður þú að kaupa farmiðann áður en þú ferð um borð í hvaða tegund **almanna-farartækis** sem er. Ef þú hefur ekki gildan farmiða og það er miðavörður í lestinni eða á pallinum áttu ekki aðeins á hættu að þurfa að greiða hærra gjald heldur máttu líka eiga von á að atvikið verði tilkynnt til lögreglunnar.
- ◆ Þegar um **töf eða aflýsingu** er að ræða er ekki hægt að krefjast endurgreiðslu á fargjaldi á stuttum leiðum ("Regionalbahnen"). Hins vegar getur þú átt rétt á endurgreiðslu sé um langferð að ræða. Biddu starfsfólk um að staðfesta töfina á farmiðann þinn og síðan skaltu snúa þér til miðasöluunnar til að fá endurgreiðslu.
- ◆ **Flugfarþegar** hafa réttindi í tilfelli um aflýsingu ferðar, töf eða þegar farþega er vísað frá borði gegn loftförum sem starfa undir lögum ESB. Nánari upplýsingar eru að finna um þessi réttindi á slóðinni:

[http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)

### Hótel

- ◆ Ef þú hefur pantað herbergi og fengið staðfestingu á **pöntun** frá viðkomandi hóteli, eru báðir aðilar bundnir þessum samningi. Hótelíð hefur ekki leyfi til að úthluta öðrum herberginu án samráðs við þig.
- ◆ Ef herberginu hefur verið úthlutað öðrum eða um **tvíbókun** er að ræða, verður hótelið að greiða kostnað sem þú verður fyrir, t.d. vegna ferðar til baka eða mismun á hótilverði, ef þú þarft að fara á dýrara hótél.
- ◆ Ef þú vilt **afpanta** hótélherbergi, ættir þú strax að tilkynna það til viðkomandi hótels samkvæmt skilmálum og leiðbeiningum sem hótelið gefur við slík tilfelli. Kynntu þér reglur hótelsins um afpöntun vel og þú ættir alltaf að leitast við að tilkynna afpöntun við fyrsta tækifæri. Annars gætir þú þurft að greiða kostnað fyrir hótélherbergið. Hótelíð ber þann hluta sem sparast við afpöntun, en pöntun fyrir nótt og morgunverð er um 20% af verðinu. Þú þarft samt að greiða um 80% af verðinu. Tilkynntu til hótelsins í tíma. Hótelíð er þá skyldugt til að úthluta herberginu til annars ef afpöntun berst nógu tímalega og þá ert þú laus við þá skuldbindingu að greiða.
- ◆ Ef þú hefur pantað herbergi og fengið staðfestingu á **pöntun** frá viðkomandi hóteli, eru báðir aðilar bundnir þessum samningi. Hótelíð hefur ekki leyfi til að úthluta öðrum herberginu án samráðs við þig.
- ◆ Ef herberginu hefur verið úthlutað öðrum eða um **tvíbókun** er að ræða, verður hótelið að greiða kostnað sem þú verður fyrir, t.d. vegna ferðar til baka eða mismun á hótélverði, ef þú þarft að fara á dýrara hótél.
- ◆ Ef þú vilt **afpanta** hótélherbergi, ættir þú strax að tilkynna það til viðkomandi hótels samkvæmt skilmálum og leiðbeiningum sem hótelið gefur við slík tilfelli. Kynntu þér reglur hótelsins um afpöntun vel og þú ættir alltaf að leitast við að tilkynna afpöntun við fyrsta tækifæri. Annars gætir þú þurft að greiða kostnað fyrir hótélherbergið. Hótelíð ber þann hluta sem sparast við afpöntun, en pöntun fyrir nótt og morgunverð er um 20% af verðinu. Þú þarft samt að greiða um 80% af

verðinu. Tilkynntu til hótelsins í tíma. Hótelíð er þá skyldugt til að úthluta herberginu til annars ef afpöntun berst nógu tímalega og þá ert þú laus við þá skuldbindingu að greiða.

## Sem sjúklingur í Þýskalandi

### Borgarar í ESB og EES

Ef þú er ríkisborgari í ESB eða EES (þ.m.t. íslenskir ríkisborgarar) og ert með almanna-sjúkratryggingu getur þú fengið lækniástoð frá þýskum lækni sem starfar innan hins opinbera sjúkratryggingakerfis eða á þýsku opinberu sjúkrahúsi gegn framvísun Evrópska sjúkratryggingakortsins (EHIC). Kortið er fánlegt hjá Tryggingarstofnun ríkisins. Sjúkratryggingingildir á sama hátt og ef þú værir sjúkratryggður í Þýskalandi. Venjulegt stofugjald, "Praxisgebühr" sem er greiðsla fyrir stakan tíma, 10€ fyrir stundarfjórðung, þarftu greiða þegar þú ferð til lækni. Ef þú þarft að fara til annars lækni t.d. sérfræðings eftir fyrstu heimsókn, skaltu biðja um tilvísun eða "Überweisung" svo þú þurfir ekki að greiða stofugjaldið aftur á næstu læknastofu. Ef þú hefur langvinnan sjúkdóm og þarft á viðhlítandi meðferð að halda í Þýskalandi, skaltu hafa samband við Tryggingarstofnun ríkisins til að fá upplýsingar um framhaldið, t.d. hvar þú átt að fá meðferð og hvernig gengið skuli frá tilfallandi læknafræðingum.

### Ríki utan ESB og EES

Komir þú frá landi sem er ekki aðildarríki að Evrópusambandinu og ef heimaland þitt hefur engan sérstakan samning við Þýskaland um almannatryggingar nýturðu ekki verndar almannatryggingarkerfisins í Þýskalandi. Þetta á t.d. við komir þú frá Brasilíu. Þar sem þú verður að greiða allan kostnað vegna læknafræðilegrar meðferðar sjálfur mælum við með því að þú fái þér eigin sjúkratryggingu sem myndi greiða sjúkrakostnað eða kostnað við heimferð vegna veikinda.

Þrátt fyrir vandvirk vinnubrögð við samantekt á flugriti þessu berum við ekki ábyrgð á réttleika innhaldsins. Síðast uppfært: April 2006.

## Gagnleg símanúmer:

Lögreglan	110
Slökkvilið / Neyðarlína	112
Upplýsingar úr símaskrá	11833 eða 11880 (minútugjald milli 0,60 og 1,19 €)
Þýska lestarkerfið "Deutsche Bahn" (DB), þjónustusími	11861 (minútugjald milli 0,60 cents og 1,19 €)

Ef þér, sem neytenda í erlendu ríki, finnst á þér brotið af þýskum fagaðila, vill ENA gjarnan aðstoða þig við að leysa deiluna á friðsamlegan hátt. Þú getur fengið nánari upplýsingar og heildarlista yfir miðstöðvar ENA (ECC) á slóðinni:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

### Hér er hluti af þeim lista:



<b>ECC Tékkland</b> (tékkneska/slóvnenska/enska): +420 22406-2046 eða 2017
<b>ECC Frakkland</b> (franska/enska/þýska): +49 7851 / 991 48 0 og einnig 0820 200 999 fyrir simtöl frá Frakklandi á aðeins 9 cent pr/min.
<b>ECC Þýskaland</b> (þýska/enska/franska): +49 7851 / 991 48 0 eða +49 211/3809101 eða +49431 9719350
<b>ECC Ítalía</b> (ítalska/þýska/enska): +39/0471 98 09 39
<b>ECC Holland</b> (hollenska/enska): +31/070 315 63 33
<b>ECC Pólland</b> (pólska/enska): +48/0022 05 56 01 14
<b>ECC Portúgal</b> (portúgalska/enska): +351/21 35647 50
<b>ECC Spánn</b> (spænska/enska): +34/91 82 24 555
<b>ECC UK</b> (enska): +44/19 02 71 00 68
<b>ECC Svíþjóð</b> (sænska/enska): +46/8 429 0782