

II

(Rechtsakte ohne Gesetzescharakter)

EMPFEHLUNGEN

EMPFEHLUNG DER KOMMISSION

vom 12. Mai 2010

zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen

(2010/304/EU)

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 292,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) In seinen Schlussfolgerungen des Vorsitzes vom 14. Dezember 2007 hat der Europäische Rat die Überprüfung des Binnenmarkts begrüßt, in deren Rahmen politische und regulatorische Maßnahmen auf Unionsebene gefordert werden; die Entwicklung von Instrumenten und Indikatoren, zum Beispiel für Verbraucherbeschwerden, soll dazu beitragen, die verbraucherrelevanten Marktergebnisse besser zu verstehen.
- (2) In seiner Entschließung vom 18. November 2008 zum Verbraucherbarometer hat das Europäische Parlament die Kommission und die Mitgliedstaaten aufgefordert, auf eine Angleichung der Systeme hinzuwirken, die die zuständigen Behörden und einschlägigen Verbrauchergremien in den Mitgliedstaaten zur Klassifizierung von Beschwerden verwenden, und eine EU-weite Datenbank über Verbraucherbeschwerden aufzubauen. In seiner Entschließung vom 9. März 2010 zum Verbraucherschutz hat das Europäische Parlament alle Beschwerdestellen aufgefordert, die von der Kommission vorgeschlagene harmonisierte Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden zu übernehmen.
- (3) Zu den Prioritäten in der Mitteilung der Kommission vom 13. März 2007 „Verbraucherpolitische Strategie der EU (2007-2013) — Stärkung der Verbraucher, Verbesserung des Verbraucherwohls, wirksamer Verbraucherschutz“⁽¹⁾ gehört ein besseres Monitoring in Bezug auf Verbrauchermärkte und nationale Verbraucherpolitiken, einschließlich der Entwicklung von Monitoringinstrumenten für Verbraucherbeschwerden.

- (4) Gemäß Artikel 16 der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz)⁽²⁾ sollen die Mitgliedstaaten in Zusammenarbeit mit der Kommission einen gemeinsamen Rahmen für die Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden erstellen. Hierzu soll eine harmonisierte Methodik eingeführt werden, die von den Beschwerdestellen in der EU zur Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden und zu deren Meldung an die Kommission verwendet wird. Im Sinne eines besseren Monitorings des Binnenmarktes soll die Methodik auch auf Verbrauchieranfragen angewandt werden —

HAT FOLGENDE EMPFEHLUNG ERLASSEN:

1. Beschwerdestellen, insbesondere die Verbraucherbehörden der Mitgliedstaaten, Verbraucherorganisationen, Regulierungsbehörden, Stellen für die alternative Streitbeilegung, unabhängige von der Regierung eingesetzte Ombudsleute, unabhängige von den Händlern eingerichtete ombudsmannähnliche Dienste und von einzelnen Wirtschaftszweigen eingesetzte Selbstregulierungsgremien, sollten diese Empfehlung gemäß den Abschnitten 2 bis 9 anwenden und dabei die Vertraulichkeitsvorschriften beachten, denen sie gegebenenfalls im Zusammenhang mit kommerzieller, auf Verbraucher gerichteter Werbung sowie mit Waren- und Dienstleistungsverträgen zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern unterliegen.
2. Im Sinne dieser Empfehlung bedeutet
 - a) „Verbraucher“ jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen;

⁽¹⁾ KOM(2007) 99 endgültig.

⁽²⁾ ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

- b) „Verbraucherbeschwerde“ jede Äußerung der Unzufriedenheit mit einem Gewerbetreibenden, die ein Verbraucher bei einer Beschwerdestelle bezüglich der Bewerbung, des Verkaufs, der Bereitstellung oder der Nutzung eines Produkts bzw. einer Dienstleistung oder bezüglich des Kundendienstes vorbringt;
- c) „Verbraucheranfrage“ jede Bitte um Information oder Rat außer einer Beschwerde, die ein Verbraucher bei einer Beschwerdestelle bezüglich der Bewerbung, des Verkaufs, der Bereitstellung oder der Nutzung eines Produkts bzw. einer Dienstleistung oder bezüglich des Kundendienstes vorbringt;
- d) „Gewerbetreibender“ jede natürliche oder juristische Person, die im Zusammenhang mit der Bewerbung, dem Verkauf oder der Bereitstellung eines Produkts oder einer Dienstleistung zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, sowie jede Person, die im Namen oder im Auftrag eines Gewerbetreibenden handelt;
- e) „Beschwerdestelle“ jede Stelle, die für das Sammeln von Verbraucherbeschwerden verantwortlich ist, Beschwerdefälle zu lösen versucht oder Verbrauchern Ratschläge oder Informationen zu Beschwerden oder Anfragen erteilt; sie ist bei der Beschwerde oder Anfrage eines Verbrauchers betreffend einen Gewerbetreibenden außenstehende Drittpartei; ausgenommen sind Einrichtungen, die von Gewerbetreibenden betrieben werden und Anfragen und Beschwerden unmittelbar mit dem Verbraucher regeln, sowie Einrichtungen, die solche Dienste anbieten und von einem Gewerbetreibenden oder in dessen Namen betrieben werden.
3. Die Beschwerdestellen sollten zumindest die folgenden empfohlenen Daten sammeln und erfassen:
- a) bei Beschwerden die folgenden allgemeinen Informationen entsprechend den Datenfeldern in Abschnitt A Unterabschnitt I des Anhangs:
- i) Land des Verbrauchers;
 - ii) Land des Gewerbetreibenden;
 - iii) Bezeichnung der Beschwerdestelle;
 - iv) Grund für die Kontaktaufnahme durch den Verbraucher, wobei zwischen Beschwerden und Anfragen zu unterscheiden ist;
 - v) Tag des Eingangs der Beschwerde oder der Anfrage;
 - vi) Verkaufsform (ausgenommen die Unterkategorien 61.1. – 61.15);
- b) sektorspezifische Informationen entsprechend Abschnitt B des Anhangs, bei Beschwerden mindestens auf Ebene 2;
- c) Informationen über die Art der Beschwerde entsprechend Abschnitt C des Anhangs, bei Beschwerden mindestens auf Ebene 1.
4. Den Beschwerdestellen wird nahegelegt, die folgenden zusätzlichen Daten zu sammeln und zu erfassen:
- a) bei Beschwerden Informationen über die Verkaufsform (Unterkategorien 61.1 – 61.15) entsprechend Abschnitt A Unterabschnitt I des Anhangs;
 - b) bei Beschwerden die folgenden allgemeinen Informationen entsprechend den in Abschnitt A Unterabschnitt II des Anhangs aufgeführten Datenfeldern:
 - i) Form der Werbung;
 - ii) Zahlungsweise;
 - iii) Name des Gewerbetreibenden;
 - iv) Wert der Transaktion;
 - v) Höhe der dem Verbraucher entstandenen Einbuße;
 - c) Informationen über die Art der Beschwerde entsprechend Abschnitt C des Anhangs, bei Beschwerden mindestens auf Ebene 2;
 - d) Informationen zu Anfragen.
5. Die Beschwerdestellen können zusätzliche Informationen sammeln, die über die in Abschnitt 3 und 4 beschriebenen Ebenen hinaus aufgeschlüsselt sind, sofern dies zu den in den vorstehenden Abschnitten beschriebenen Datenfeldern passt.
6. Die Beschwerdestellen sollten der Kommission einmal jährlich alle in Abschnitt 3 aufgeführten Daten melden. Dies sollte möglichst bald nach dem Ende jedes Kalenderjahres geschehen.
7. Den Beschwerdestellen wird nahegelegt, der Kommission außerdem einmal jährlich alle in Abschnitt 4 aufgeführten Daten zu melden, mit Ausnahme der Daten zum „Namen des Gewerbetreibenden“ gemäß Abschnitt 4 Buchstabe b Ziffer iii. Dies sollte möglichst bald nach dem Ende jedes Kalenderjahres geschehen.
8. Die Beschwerdestellen sollten die in den Abschnitten 6 und 7 aufgeführten Daten so melden, dass eine Zuordnung zu den einzelnen Beschwerden möglich ist und dass die Kommission die Daten mehrerer Beschwerdestellen so aggregieren und veröffentlichen kann, dass sich zwischen allen in dieser Empfehlung genannten Datenfeldern Vergleiche anstellen lassen.

9. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sind, soweit anwendbar, die nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr⁽³⁾ oder die Verordnung (EG) Nr. 45/2001 Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr⁽⁴⁾ zu beachten. Es sollte der Grundsatz der Datenminimierung gelten, d. h. es sollten nur die für die Meldung von Verbraucherbeschwerden und -anfragen (siehe Abschnitt 1) unbedingt notwendigen Daten verarbeitet werden. Personenbezogene Daten in Verbraucherbeschwerden und -anfragen sollten möglichst anonymisiert werden.

Brüssel, den 12. Mai 2010

Für die Kommission
John DALLI
Mitglied der Kommission

⁽³⁾ ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

⁽⁴⁾ ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

6. Verkaufsform

Die Form, in der der Vertrag zustande kommt:

61 Persönliches Verkaufsgespräch. Räumlichkeiten (auch Ladengeschäfte), in denen die Transaktion stattgefunden hat

- 61.1 Supermarkt, Verbrauchermarkt
- 61.2 Discounter
- 61.3 Warenhaus
- 61.4 Einzelhandelsgeschäft (zu einer Ladenkette gehörig)
- 61.5 Einzelhandelsgeschäft
- 61.6 kleines Geschäft, kleiner Laden
- 61.7 Gemüsehändler, Nachtshop
- 61.8 Straßenmarkt, Hofladen
- 61.9 Tankstelle
- 61.10 Büro (auch Banken und sonstige Finanzinstitute)
- 61.11 Reisebüro (Vermittler, Veranstalter)
- 61.12 Krankenhaus, Klinik, Arztpraxis
- 61.13 Schule
- 61.14 Sport- und Freizeitstätten
- 61.15 andere Räumlichkeiten

62 Fernabsatz (z. B. über Telefon, Post), ohne elektronischen Handel, mobilen Handel und Internetauktionen

63 Elektronischer Handel, ohne mobilen Handel und Internetauktionen

64 Mobiler Handel

65 Warenmesse

66 Versteigerungen

67 Internetauktionen

68 Verkauf außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten

69 andere Verkaufsformen

70 nicht bekannt

71 gegenstandslos

Unterabschnitt II — Zusätzliche Daten und Felder

7. Form der Werbung

Die Form, in der beim Verbraucher für die Ware bzw. Dienstleistung geworben wird:

- 71 Persönliches Gespräch
- 72 Telefonanruf
- 73 SMS-Nachricht
- 74 audiovisuelles Medium (Fernsehen usw.)
- 75 Druckmedium (Zeitung, Broschüre, Prospekt usw.)

- 76 Internet (Website)
- 77 E-Mail
- 78 Radio
- 79 Außenwerbung (stationäre Werbung, z. B. auf einer Plakatwand, oder mobile Werbung, z. B. auf Fahrzeugen)
- 80 andere
- 81 nicht bekannt
- 82 gegenstandslos

8. Zahlungsweise

Form, in der die Zahlung erfolgt:

- 81 bar
- 82 Bankkarte
- 83 Kreditkarte
- 84 Scheck in Papierform, Gutschein in Papierform, Reisescheck in Papierform
- 85 Überweisung
- 86 Einzugsermächtigung
- 87 Elektronisches Geld (E-Geld)
- 88 Geldtransfer
- 89 Prepaid-Karte
- 90 mobile Zahlungen (z. B. per SMS)
- 91 andere
- 92 nicht bekannt
- 93 gegenstandslos

9. Name des Gewerbetreibenden

Name des Gewerbetreibenden, den die Verbraucherbeschwerde betrifft:

- 91 freies Textfeld
- 92 nicht bekannt

10. Währung

- | | | |
|---------|---------|--------------------|
| 101 EUR | 107 LVL | 113 ISK |
| 102 BGN | 108 LTL | 114 CHF |
| 103 CZK | 109 PLN | 115 NOK |
| 104 DKK | 110 RON | 116 USD |
| 105 EEK | 111 SEK | 117 andere |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 gegenstandslos |

11. Wert der Transaktion

Soweit zutreffend, ist dies der vom Verbraucher für die Ware oder die Dienstleistung gezahlte Betrag:

- 111 Betrag (in der vom Verbraucher angegebenen Währung mit zwei Stellen hinter dem Komma zu erfassen, z. B. 10,50)
- 112 nicht bekannt
- 113 gegenstandslos

12. Höhe der dem Verbraucher entstandenen Einbuße

Soweit zutreffend, die Höhe der vom Verbraucher angegebenen ungefähren finanziellen Einbuße:

- 121 Betrag (in der vom Verbraucher angegebenen Währung mit zwei Stellen hinter dem Komma zu erfassen, z. B. 10,50)
- 122 nicht bekannt
- 123 gegenstandslos

ABSCHNITT B

SEKTORALE INFORMATION ^(?)

Beispiel für Ebene 1: „1 Waren für Verbraucher“ oder „2 Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher“

Beispiel für Ebene 2: „1.1 Nahrungsmittel — Obst und Gemüse“ oder „1.2 Nahrungsmittel — Fleisch“.

Ebene 3 beschreibt im Einzelnen, was Ebene 2 umfasst, zum Beispiel „Frisches, gekühltes oder gefrorenes Obst“.

1. Waren für Verbraucher

Beschreibung/Erläuterung

1.1. Nahrungsmittel — Obst und Gemüse

Obst

- Frisches, gekühltes oder gefrorenes Obst,
- Trockenobst, Obstschalen, Obstkerne, Nüsse und essbare Samen,
- konserviertes Obst und Erzeugnisse auf der Grundlage von Obst.

Hierzu gehören nicht: Marmeladen, Konfitüren, Kompotte, Gelees, Fruchtpürees und -pasten (1.5); in Zucker konservierte Pflanzenteile (1.5); Fruchtsäfte und -sirupe (1.6).

Gemüse

- Blatt- und Stengelgemüse (Spargel, Broccoli, Blumenkohl, Endivien, Fenchel, Spinat usw.), Fruchtgemüse (Auberginen, Gurken, Zucchini, Paprika, Kürbisse, Tomaten usw.) sowie Wurzelgemüse (Rote Bete, Karotten, Zwiebeln, Pastinaken, Radieschen, Rüben usw.), frisch, gekühlt, gefroren oder getrocknet,
- Kartoffeln und andere Knollengewächse (Maniok, Pfeilwurz, Kassave, Süßkartoffeln usw.), frisch oder gekühlt,
- konserviertes oder verarbeitetes Gemüse sowie Erzeugnisse auf der Grundlage von Gemüse,
- Erzeugnisse aus Knollengewächsen (Mehl, Gries, Flocken, Kartoffelpüree und Chips) einschließlich gefrorener Zubereitungen wie Pommes frites.

Hierzu gehören auch: Oliven, Knoblauch, Hülsenfrüchte, Zuckermais; Meeresfenchel und andere essbare Meerespflanzen; Speisepilze.

Hierzu gehören nicht: Kartoffelstärke, Tapioka, Sago und andere Stärken (1.5); Suppen, Soßen und Brühen mit Gemüse (1.5); Kräuter (Petersilie, Rosmarin, Thymian usw.) und Gewürze (Pfeffer, Piment, Ingwer usw.) (1.5), Obst- und Gemüsesäfte (1.6).

1.2. Nahrungsmittel — Fleisch

Hierzu gehören:

- Frisches, gekühltes oder gefrorenes Fleisch von:
 - Rindern, Schweinen, Schafen und Ziegen,
 - Geflügel (Hühner, Enten, Gänse, Puten, Perlhühner),
 - Hasen, Kaninchen und Wild (Antilopen, Rotwild, Wildschweine, Fasane, Waldhühner, Tauben, Wachteln usw.),
 - Pferden, Maultieren, Eseln, Kamelen u. Ä.,

^(?) Die Kategorien in diesem Abschnitt basieren auf der COICOP, einer von der United Nations Statistics Division veröffentlichten Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken, die von vielen Organisationen, darunter der Europäischen Kommission, der OECD und den Vereinten Nationen, genutzt wird.

- genießbare Schlachtnebenerzeugnisse, frisch, gekühlt oder gefroren,
- Fleisch und genießbare Schlachtnebenerzeugnisse, getrocknet, gesalzen oder geräuchert (Würste, Salami, Schinken),
- sonstiges konserviertes oder verarbeitetes Fleisch einschließlich Fleischzubereitungen (Dosenfleisch, Fleischextrakte, Fleischfonds, Fleischpasteten usw.).

Hierzu gehören auch: Fleisch und genießbare Schlachtnebenerzeugnisse von Meeressäugtieren (z. B. Robben) und exotischen Tieren (Kängurus, Strauße, Alligatoren usw.); lebende Tiere und lebendes Geflügel, die zum Verzehr gekauft werden.

Hierzu gehören nicht: Schweineschmalz und andere tierische Nahrungsfette (1.5); Suppen und Brühen mit Fleisch (1.5).

1.3. *Nahrungsmittel — Brot und Getreideerzeugnisse*

Hierzu gehören:

- Reis in jeder Form,
- Mais, Weizen, Gerste, Hafer, Roggen und anderes Getreide in Form von Körnern, Mehl oder Gries,
- Brot und andere Backwaren (Knäckebrot, Zwieback, Toastbrot, Kekse, Lebkuchen, Oblaten, Waffeln, Crumpets und Muffins, Croissants, Kuchen, Torten, Quiches, Pizzas usw.),
- Mischungen und Teige für die Herstellung von Backwaren,
- Teigwaren und Pizzazerzeugnisse in jeder Form,
- Getreidezubereitungen (Cornflakes, Haferflocken usw.) und andere Getreideerzeugnisse (Malz, Malzmehl, Malzextrakt, Kartoffelstärke, Tapioka, Sago und andere Stärken),
- anderes Brot und andere Getreideerzeugnisse.

Hierzu gehören: Mehlezubereitungen mit Fleisch, Fisch, Meerestieren, Käse, Gemüse oder Obst.

Hierzu gehören nicht: Fleisch- und Fischpasteten (1.5), Zuckermais (1.5).

1.4. *Nahrungsmittel — Gesundheitsförderliche Nahrungsmittel*

Hierzu gehören:

- Nahrungsmittel, deren Kennzeichnung, Aufmachung oder Bewerbung in irgendeiner Weise zu erkennen gibt oder vermuten lässt, dass a) diese Nahrungsmittel besonders günstige Nährwerteeigenschaften besitzen, b) zwischen ihnen oder einem ihrer Bestandteile und der Gesundheit ein Zusammenhang besteht oder c) ihr Verzehr beim Menschen das Krankheitsrisiko deutlich verringert.

1.5. *Nahrungsmittel — Andere*

Hierzu gehören:

- Fische und Muscheln,
- Molkereierzeugnisse (Milch, Käse usw.),
- Eier und Eiprodukte,
- Öle, Schweineschmalz sowie andere tierische und nichttierische Nahrungsfette (Butter, Margarine, Olivenöl, Speiseöl),
- Säuglingsnahrung,
- Kräuter und Gewürze,
- Nüsse und Nusserzeugnisse,
- Suppen, Soßen und Brühen mit Fleisch und Gemüse,
- Fertiggerichte,
- Zusatzstoffe,
- Zucker, Marmelade, Honig, Schokolade und Süßwaren,
- diätetische Erzeugnisse,
- Nahrungsergänzungsmittel,
- andere nicht andernorts klassifizierte Nahrungsmittelprodukte.

1.6. *Alkoholfreie Getränke*

Die hier klassifizierten alkoholfreien Getränke werden in Läden, Supermärkten und ähnlichen Einrichtungen verkauft, außer in Einrichtungen, wie sie unter „Dienstleistungen im Freizeitbereich“ genannt sind, z. B. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte (6.1) oder Gaststätten (6.5).

Hierzu gehören:

- Kaffee, Tee und Kakao,
- Mineralwässer,
- Erfrischungsgetränke,
- Frucht- und Gemüsesäfte,
- Sirupe, Konzentrate.

Hierzu gehören nicht: alkoholfreie Getränke, die in Einrichtungen verkauft werden, wie sie unter „Dienstleistungen im Freizeitbereich“ genannt sind, z. B. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte (6.1) oder Gaststätten (6.5).

1.7. *Alkoholische Getränke*

Diese Gruppe umfasst auch Getränke mit niedrigem Alkoholgehalt sowie Getränke, die herkömmlicherweise Alkohol enthalten, aber auch in alkoholfreier Form vermarktet werden, z. B. alkoholfreies Bier.

Hierzu gehören:

- Branntwein und Liköre,
- Wein,
- Bier.

Hierzu gehören nicht: alkoholische Getränke, die in Einrichtungen verkauft werden, wie sie unter „Dienstleistungen im Freizeitbereich“ genannt sind, z. B. Hotels oder andere Urlaubsunterkünfte (6.1) und Gaststätten (6.5).

1.8. *Tabak*

Hierzu gehören:

- Zigaretten, Zigarettenabak (lose) und -papier,
- Zigarren, Pfeifentabak, Kau- oder Schnupftabak,
- Feuerzeuge, Brennstoff für Feuerzeug, Zigarettenetuis, Zigarrenabschneider usw.

1.9. *Bekleidung (auch maßgeschneidert) und Schuhe*

- Bekleidungsstoffe und Bekleidung für Männer, Frauen, Jugendliche, Kinder (3 bis 13 Jahre) und Kleinkinder (0 bis 2 Jahre), konfektioniert oder nach Maß, aus beliebigen Stoffen (einschließlich Leder, Pelz, Kunststoff oder Gummi), für Alltag, Sport und Arbeit,
- Schuhe aller Art für Männer, Frauen, Jugendliche, Kinder (3 bis 13 Jahre) und Kleinkinder (0 bis 2 Jahre) einschließlich Sportschuhen, die auch für Alltag und Freizeit geeignet sind (Jogging-, Tennis-, Basketball-, Bootsschuhe usw.),
- Teile von Schuhen,
- Nähgarne, Strickgarne und Bekleidungszubehör wie Schnallen, Knöpfe, Druckknöpfe, Reißverschlüsse, Bänder, Schnürsenkel, Bordüren usw.,
- Handtaschen, Brieftaschen, Portemonnaies usw.

Hierzu gehören nicht:

- Möbelstoffe (1.11),
- Sportschutzbekleidung wie Schutzhelme, Schwimmwesten, Boxhandschuhe, Schienbeinschoner, Polster und Protektoren, Gurte, Stützen usw.; spezielle Sportschuhe (Ski-, Fußball-, Golf-, Schlitt-, Roll-, Laufschuhe usw.); Schienbeinschoner, Kricketpolster und andere Schutzbekleidung für den Sport (1.16),
- Reiseartikel: Koffer, Reisetaschen (1.16),
- medizinische Trikotagen wie elastische Strümpfe; orthopädische Schuhe (8.3).

1.10. *Artikel zur Instandhaltung und Aufwertung von Wohnungen und Häusern*

Hierzu gehören:

- Heimwerkermaterial,
- Farbe und Wandbekleidungen,
- Zäune und Schuppen,
- Werkzeugmaschinen (z. B. Bohrmaschine, Kettensäge),
- Werkzeug (nicht elektrisch betrieben),
- Gartenausrüstung und -geräte (nicht elektrisch betrieben),
- Rasenmäher.

Hierzu gehören nicht: Haushaltsgeräte (1.12 oder 1.13).

1.11. *Hausrat*

Möbel und andere Einrichtungsgegenstände für innen und außen. Teppiche und andere Bodenbeläge, Heimtextilien, Glaswaren, Geschirr und andere Gebrauchsgüter für die Haushaltsführung.

Hierzu gehören:

- Betten, Sofas, Couchs, Tische, Stühle, Schränke, Kommoden und Bücherregale,
- Beleuchtungseinrichtungen wie Decken-, Stand-, Kugel- und Nachttischleuchten,
- Bilder, Skulpturen und andere Kunstobjekte,
- Stellwände, Raumteiler und andere Einrichtungsgegenstände,
- Jalousien,
- Gartenmöbel,
- Spiegel und Kerzenhalter,
- Möbelstoffe, Vorhangmaterial, Vorhänge, Markisen, Türvorhänge und Stoffjalousien,
- Bett- und Tischwäsche,
- andere Heimtextilien,
- lose Teppiche, Auslegeware, Linoleum und andere Bodenbeläge,
- Waren aus Glas, Kristall, Keramik und Porzellan für Tisch, Küche, Bad, Toilette, Büro und zur Raumdekoration,
- Schneidwaren, Bestecke und Silberwaren,
- nichtelektrische Küchengeräte aus beliebigem Material wie Kasserollen, Bratpfannen, Kochtöpfe, Haushaltswaagen und ähnliche mechanische Geräte,
- nichtelektrische Haushaltsartikel aus beliebigem Material wie Behälter für Brot, Kaffee, Gewürze usw., Abfalleimer, Papierkörbe, Wäschekörbe, Bügelbretter, Briefkästen, Säuglingsflaschen, Thermoskannen und Kühlta-schen.

Hierzu gehören nicht:

- Haushaltsgeräte (1.12 oder 1.13),
- Uhren (1.26), Wandthermometer und Barometer (1.26),
- Babymöbel wie Wiegen, Hochstühle, Babytragetaschen und Kinderwagen (1.27).

1.12. *Haushaltsgroßgeräte (auch Staubsauger und Mikrowellengeräte)*

Elektrische und andere Haushaltsgroßgeräte (langlebig); ggf. mit Lieferung, Installation und Reparatur.

Hierzu gehören:

- Kocher, Herde, Backöfen und Mikrowellenherde,
- Kühlschränke, Gefrierschränke und kombinierte Kühl- und Gefriergeräte,
- Waschmaschinen, Wäschetrockner, Trockenschränke, Geschirrspülmaschinen, Bügelmaschinen und Bügelpresen,
- Klimaanlage, Luftbefeuchter, Raumheizgeräte, Warmwasserbereiter, tragbare Heizgeräte, Ventilatoren und Abzugshauben,
- Staubsauger, Dampfreinigungsmaschinen, Teppichshampoonier-, Schrub-, Wachs- und Bohnermaschinen,
- andere Haushaltsgroßgeräte wie Geldschränke, Näh- und Strickmaschinen, Wasserenthärter usw.

1.13. *Haushaltskleingeräte (auch Kaffeemaschinen und Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln)*

Elektrische Haushaltskleingeräte mit mittlerer Lebensdauer; ggf. mit Lieferung und Reparatur.

Hierzu gehören:

- Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln, Mixer, Friteusen,
- Kaffeemaschinen, Kaffeemühlen,
- Bügeleisen,
- Toaster und Grills, Warmhalteplatten,
- Fruchtpressen,
- Eiskrem-, Sorbet-, Joghurtbereiter,
- Lüfter, Heizdecken usw.

Hierzu gehören nicht: nichtelektrische Haushaltskleingeräte und Küchengeräte (1.11); elektrische Geräte für die Körperpflege (1.24).

1.14. *Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit)*

Empfangs-, Aufzeichnungs- und Wiedergabegeräte für Ton und Bild (Audio- und Videosysteme); Foto-, Kino- und optische Geräte; Aufzeichnungsmedien; ggf. mit Lieferung, Installation und Reparatur.

Hierzu gehören:

- DVD-Wiedergabe- und Aufzeichnungsgeräte,
- Videorecorder,
- Fernsehgeräte,
- CD, Hi-Fi, Mediaplayer (nicht tragbar),
- CD, Hi-Fi, Mediaplayer (tragbar), MP3-Player,
- Radios, Autoradios (die getrennt vom Fahrzeug verkauft werden), Radiowecker; Zweiweg-Funkgeräte, Sender und Empfänger für Amateurfunk,
- Kameras,
- Videokameras,
- fotografische Geräte,
- CDs (Rohlinge), DVDs (Rohlinge),
- Audio- und Videobänder (unbespielt),
- Rechenmaschinen einschließlich Taschenrechnern,
- unbelichtete Filme und Disketten für fotografische oder kinematografische Verwendung.

Hierzu gehören nicht: Videospielprogramme (1.16); Konsolen/Videospielcomputer zum Anschluss an Fernsehgeräte (1.16), bespielte Bänder, Kassetten, Videokassetten, Disketten und CD-ROM für Tonbandgeräte, Kassettenrecorder, Videorecorder und Personalcomputer (1.16).

1.15. *IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie)*

IKT-Produkte sind Produkte, die entweder dazu bestimmt sind, der Informationsverarbeitung und -weitergabe mit elektronischen Mitteln, einschließlich der Übermittlung und der Darstellung, zu dienen, oder Produkte, die elektronische Prozesse dazu verwenden, physikalische Phänomene zu entdecken, zu messen und/oder aufzuzeichnen oder einen physikalischen Prozess zu steuern; ggf. mit Lieferung, Installation und Reparatur.

Hierzu gehören:

- Personalcomputer, selbstgebaute Computer und Zubehör,
- Drucker und Scanner,
- Spielkonsolen,
- tragbare Gamespielgeräte,
- Computerprogramme, Software-Upgrades,
- Laptops, Notebooks und Tablet-PCs,
- PDAs und Smartphones,
- Software (in physischer oder heruntergeladener Form),
- mobile und feste Telefongeräte, Telefaxgeräte, Anrufbeantworter,
- Modems und Decoder,
- Positionsbestimmungsgeräte (GPS).

Hierzu gehören nicht: Empfangs-, Aufzeichnungs- und Wiedergabegeräte für Ton und Bild (1.14); Videospielprogramme (1.16).

1.16. *Freizeitprodukte (Sportausrüstung, Musikinstrumente usw.)*

Spiele, Spielzeug und andere Produkte für Sport, Hobby, Camping und Freizeitaktivitäten im Freien sowie Reparatur dieser Waren. Hierzu gehören auch langlebige Freizeitprodukte und bespielte Medien (CDs, DVDs).

- Bespielte Bänder, Kassetten, Videokassetten, Disketten und CD-ROMs für Tonbandgeräte, Kassettenrecorder, Videorecorder bzw. Personalcomputer,
- Karten-, Schach- und ähnliche Spiele,
- Spielzeug aller Art einschließlich Puppen, Plüsch- und Stoffspielzeug, Spielzeugautos und -eisenbahnen, Spielzeugfahrrädern und -dreirädern, Baukästen, Puzzles, Knetmassen, elektronischer Spiele, Masken, Verkleidungen, Scherzartikeln, Modespielen, Feuerwerkskörpern und Raketen, Girlanden und Weihnachtsbaumschmuck,
- Briefmarkensammlerartikel (entwertete Briefmarken, Briefmarkenalben usw.), andere Sammlerartikel (Münzen, Medaillen, Mineralien, zoologische und botanische Exemplare usw.) und sonstige für Hobbys notwendige Waren,
- Gymnastik-, Körperertüchtigungs- und Sportausrüstung wie Bälle, Netze, Schläger, Skier, Florette, Stöcke, Gewichte, Diskusse, Expander und andere Bodybuilding-Ausrüstung,
- Ausrüstung für das Fallschirmspringen u. Ä.
- Ferngläser, Mikroskope, Teleskope und Kompass,
- Feuerwaffen und Munition für Jagd, Sport und Selbstverteidigung,
- Anglernausrüstung,

- Artikel für Strand- und Freiluftspiele wie Boule, Krocket, Frisbee, Volleyball sowie aufblasbare Boote, Flöße und Schwimmbecken,
- Campingmöbel und -ausrüstung wie Zelte und Zubehör, Schlafsäcke, Rucksäcke, Luftmatratzen und -pumpen, Campingkocher und Grillgeräte,
- größere Artikel für Spiel und Sport wie Kanus, Kajaks, Windsurfbretter, Tauchausrüstung und Golfwagen, Segelflugzeuge, Hängegleiter und Heißluftballons,
- Musikinstrumente in allen Größen, einschließlich elektronischer Instrumente, wie Klaviere, Orgeln, Violinen, Gitarren, Trommeln, Trompeten, Klarinetten, Blockflöten, Mundharmonikas,
- Billardtische, Tischtennistische, Flipper- und andere Spielautomaten usw.,
- Videospiegelprogramme; Konsolen/Videospielcomputer zum Anschluss an Fernsehgeräte; Videospieldassetten und -CD-ROMs,
- spezielle Sportschuhe (Ski-, Fußball-, Golf-, Schlitt-, Roll-, Laufschuhe usw.); Schutzhelme für den Sport; andere Sportschutzbekleidung wie Schwimmwesten, Boxhandschuhe, Schienbeinschoner, Polster und andere Protektoren für den Sport,
- Reiseartikel: Koffer, Reisetaschen.

Hierzu gehören nicht:

- Gartenmöbel (1.11),
- Pferde- und Ponyfuhrwerke (als private Verkehrsmittel gekauft), einschließlich dazu gehöriger Ausrüstung (1.19),
- Motorrad- und Fahrradhelme (1.20),
- Pferde und Ponys (1.23).

1.17. *Neue Pkw*

Diese Kategorie umfasst neue, für die Personenbeförderung ausgelegte und gebaute Kraftfahrzeuge mit höchstens acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz. Hierzu gehören auch neue Kombis und Großraumlimousinen.

Hierzu gehören nicht: Ersatzteile und Zubehör (1.20); Schmierstoffe (1.21); Instandhaltung, Reparatur und andere Arbeiten (2.9).

1.18. *Gebrauchte Pkw*

Diese Kategorie umfasst gebrauchte Kraftfahrzeuge mit Rädern, die für die Personenbeförderung genutzt werden; hierzu gehören auch gebrauchte Kleinbusse, Kombis und Großraumlimousinen.

Hierzu gehören nicht: Ersatzteile und Zubehör (1.20); Schmierstoffe (1.21); Instandhaltung, Reparatur und andere Arbeiten (2.9).

1.19. *Sonstige private Verkehrsmittel*

Hierzu gehören:

- neue und gebrauchte motorisierte Zweiräder aller Art, Fahrräder, Quads und Fuhrwerke,
- Boote, Außenbordmotoren, Jetskis, Segel, Takelage und Aufbauten,
- Pferde- oder Ponyfuhrwerke einschließlich Zubehör (Geschirr, Zaumzeug, Zügel, Sättel usw.),
- Wohnmobile, Wohnwagen und Anhänger,
- Wohnmobile, Wohnwagen usw.,
- Schneemobile,
- Anhänger.

Hierzu gehören nicht: Miete von Garagen und Parkplätzen, die nicht im Zusammenhang mit einer Wohnung stehen (5.6); Benutzungsgebühren (Brücken, Tunnel, Pendelfahren, Autobahnen) und Parkuhren (5.6); Miete von Pkw mit oder ohne Fahrer (5.7), Fahrunterricht (9.2).

1.20. Ersatzteile und Zubehör für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel

Hierzu gehören:

- Reifen (neu, gebraucht oder runderneuert), Schläuche, Zündkerzen, Batterien, Stoßdämpfer, Filter, Pumpen sowie andere Ersatzteile oder anderes Zubehör für private Verkehrsmittel,
- Produkte zur Reinigung, Pflege und Instandhaltung von Verkehrsmitteln wie Farben und Lacke, Chromreiniger, Dichtungsmittel und Karosseriepolituren,
- Abdeckungen für Pkw, Krafträder usw.,
- Motorrad- und Fahrradhelme.

Hierzu gehören nicht: Autoradios, die getrennt vom Fahrzeug verkauft werden (1.14); Babysitze für Pkw (1.27); unspezifische Produkte zur Reinigung und Instandhaltung wie destilliertes Wasser, Schwämme, Fensterleder, Waschmittel usw. (1.28); Einbau von Ersatzteilen und Zubehör, Waschen und Polieren der Karosserie (2.9).

1.21. Kraft- und Schmierstoffe für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel

Hierzu gehören:

- Öle, Schmierstoffe, Bremsflüssigkeit und Getriebeöl, Kühlmittel und Zusatzstoffe,
- Kraftstoffe wie Diesel, Benzin, Flüssiggas, Biokraftstoffe und Alkohol.

1.22. Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)

Hierzu gehören:

- Bücher einschließlich Atlanten, Wörterbüchern, Enzyklopädien, Lehrbüchern, Ratgebern und Musikalien,
- Zeitungen, Zeitschriften und andere periodische Druckerzeugnisse,
- Kataloge und Werbemittel,
- Poster, Postkarten und bedruckte Karten, Kalender,
- Gruß-, Ansichts-, Ankündigungs-, Mitteilungs- und Visitenkarten,
- Landkarten und Globusse,
- Schreibblöcke, Umschläge, Kontenbücher, Notizbücher, Tagebücher usw.,
- Schreibfedern, Bleistifte, Füllfederhalter, Kugelschreiber, Filzstifte, Tinte, Tintenlöscher, Radiergummis, Anspitzer usw.,
- Schablonen, Kohlepapier, Schreibmaschinen-Farbbänder, Stempelkissen, Korrekturflüssigkeit usw.,
- Papierlocher, -schneider und -scheren, Kleber und Klebebänder, Heftgeräte und Heftklammern, Büroklammern, Heftzwecken usw.,
- Zeichen- und Malartikel wie Leinwand, Papier, Pappe, Farben, Farbstifte, Pastellstifte und -farben, Pinsel,
- Lehrmaterial wie Schulhefte, Rechenschieber, geometrische Instrumente, Schiefertafeln, Kreide und Bleistiftkästen.

Hierzu gehören nicht: Briefmarkenalben (1.16); Postzustellung; vorfrankierte Postkarten und Aerogramme (4.1).

1.23. Heimtiere und Heimtierartikel

Hierzu gehören:

- Heimtiere, Heimtierfutter, Veterinär- und Pflegeprodukte für Heimtiere; Halsbänder, Leinen, Ställe, Vogelkäfige, Aquarien usw.,
- Pferde und Ponys.

Hierzu gehören nicht: Dienstleistungen für Heimtiere (2.13).

1.24. Elektrische Geräte für die Körperpflege

Hierzu gehören:

- Elektrische Rasier- und Scherapparate, Föhne und Trockenhauben, Lockenwickler und Stylingkämme, Sonnenlampen, elektrische Zahnbürsten und andere elektrische Geräte für die Zahnhygiene usw.

1.25. Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege

Hierzu gehören:

- Hygieneartikel: Toilettenseife, medizinische Seife, Reinigungsöl und -milch, Rasierseife, -creme und -schaum, Zahnpasta usw.,
- Schönheitsprodukte, zum Beispiel: Nagellack, Make-up und Make-up-Entferner, Haarlotionen, Produkte für nach der Rasur, Sonnenschutzmittel, Parfüms und Toilettenwässer, Deodorants, Bademittel usw.,
- nichtelektrische Geräte für die Körperpflege, zum Beispiel: Rasier- und Scherapparate einschließlich Klingen; Scheren, Kämmen, Rasierpinsel, Haarbürsten, Zahnbürsten, Nagelbürsten, Personenwaagen, Säuglingswaagen usw.,
- andere Körperpflege- und Hygieneartikel, zum Beispiel: Papiertaschentücher, Watte, Wattebausche, Schwämme usw.

1.26. Schmuck, Silberwaren, Uhren und Zubehör

Hierzu gehören:

- Edelsteine und Edelmetalle sowie Schmuck daraus,
- Silber-, Goldwaren,
- Kleiderschmuck, Manschettenknöpfe und Krawattennadeln,
- Uhren einschließlich Armband-, Stopp- und Weckuhren,
- Sonnenbrillen,
- Schirme, Fächer, Schlüsselringe,
- Wandthermometer und -barometer.

Hierzu gehören nicht: Behältnisse für persönliche Sachen, Aktenkoffer, Schulranzen, Handtaschen, Brieftaschen, Portemonnaies usw. (1.9); Radiowecker (1.14).

1.27. Artikel für Kinder und Säuglinge

Hierzu gehören:

- Kinderwagen,
- Produkte für die Säuglingspflege (z. B. Lätzchen, Windeln, Nuckelflaschen),
- Tragetaschen,
- Wiegen,
- Hochstühle,
- Autobetten und -sitze,
- Tragegestelle.

Hierzu gehören nicht: Säuglingsnahrung (1.5), Säuglingsbekleidung (1.9).

1.28. Reinigungs- und Pflegeprodukte, Reinigungsartikel und kurzlebige Haushaltswaren

Hierzu gehören:

- Reinigungs- und Pflegemittel wie Waschpulver, flüssige Wasch- und Spülmittel, Enthärtungsmittel, Konditionierer, Wachse, Polituren, Farbstoffe, Desinfektionsmittel, Insektizide, Fungizide und destilliertes Wasser,
- Reinigungsartikel wie Besen, Schrubber, Kehrbleche und Handfeger, Staubtücher, Trockentücher, Aufnehmer, Schwämme,
- Papiererzeugnisse wie Filter, Tischdecken und Servietten, Küchenpapier, Staubsaugerbeutel und Pappgeschirr einschließlich Aluminiumfolie und Müllbeuteln,
- andere kurzlebige Haushaltswaren wie Streichhölzer, Kerzen, Lampendochte, Brennspritus, Sicherheitsnadeln, Nägel, Schrauben, Muttern, Stifte, Unterlegscheiben, Kleber und Klebebänder für den Hausgebrauch, Bindfäden und Gummihandschuhe,
- Polituren, Cremes und andere Schuhpflegemittel.

Hierzu gehören nicht: Papierhandtücher, Seife, Schwämme und andere Hygieneartikel (1.25).

2. **Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher**

Beschreibung/Erläuterung

2.1. *Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien*

Hierzu gehören:

- Dienstleistungen von Immobilienmaklern und Verwaltern,
- Bewertung von Häusern/Wohnungen, Grundstückübertragung und damit verbundene Dienstleistungen,
- Transaktionen beim Verkauf neuer oder bestehender Häuser/Wohnungen,
- Grundstückverkauf.

2.2. *Bau neuer Häuser/Wohnungen*

Hierzu gehört:

- Bau neuer Häuser/Wohnungen.

2.3. *Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung*

Instandhaltung, Umbau und Reparatur.

Hierzu gehören:

- Dacharbeiten,
- Leistungen von Tapezieren, Bodenbeläge, Leistungen von Tischlern/Schreibern und Malern, Wandbekleidungen,
- Leistungen von Installateuren,
- Zentralheizung,
- Leistungen von Elektrikern und elektrische Anlagen,
- Leistungen von Maurern,
- Leistungen von Glasern,
- Leistungen von Gärtnern und Baumdoktoren, Asphaltier- und Pflasterarbeiten,
- Einbauküchen, Einbaubäder,
- Isolierung,
- Alarmanlagen,
- Abdichtung gegen Feuchtigkeit,
- Solarzellen, Windkraftanlagen und Instandhaltung,
- Dachrinnen und Fallrohre,
- Schornsteinreinigung und -reparaturen,
- Austausch von Türen und Fenstern,
- Leistungen im Zusammenhang mit Schwimmbecken,
- andere Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses.

Hierzu gehören nicht: Kauf von Produkten für die Instandhaltung und Verschönerung des Hauses oder der Wohnung unabhängig von der erbrachten Dienstleistung (1.10); Arbeiten und Dienstleistungen während des Baus neuer Häuser (2.2).

2.4. *Umzugs- und Lagerungsleistungen*

Hierzu gehören:

- Umzug von Hausrat,
- vorübergehende Lagerung von Hausrat,
- Fracht und Verladung.

2.5. *Reinigungsleistungen rund ums Haus*

Hierzu gehören:

- Innenreinigung,
- Fensterreinigung,
- Teppichreinigung,
- Desinfektion, Insekten- und Schädlingsbekämpfung,
- Sammlung und Beseitigung von Abfällen.

Hierzu gehören nicht: Reinigungsprodukte (1.28).

2.6. *Körperpflegeleistungen*

Hierzu gehören:

- Friseursalons, Schönheitssalons,
- Haartherapie, Kosmetiktherapie,
- Sonnenstudios,
- Diätclubs/-zentren,
- türkische Bäder, Spas, Saunas, Solarien usw.,
- Pflege des Körpers,
- Tattoo und Piercing.

Hierzu gehören nicht: Fitnesszentren (6.6).

2.7. *Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen*

Hierzu gehören:

- Trockenreinigung, Waschen, Bügeln und Färben von Kleidungsstücken,
- Stopfen, Ausbessern, Reparatur und Änderung von Bekleidung,
- Reparatur von Bekleidung (auch maßgeschneiderte Waren),
- Schuhreparatur, Schuhputzen,
- Miete von Bekleidung,
- Miete von Schuhen,
- Miete von speziellen Schuhen (Ski-, Fußball-, Golf-, Schlitt-, Lauf- oder Rollschuhen usw.).

Hierzu gehören nicht: Neue Bekleidung und das Schneiden neuer Bekleidung (1.9).

2.8. *Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen*

Hierzu gehören:

- Personalvermittlung,
- Coaching,
- Veranstaltungsorganisation,
- Arbeitsvermittlung,
- Beratung, Anleitung, Schlichtung, Hilfestellung für Familien,
- andere Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen.

2.9. *Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen und anderen Verkehrsmitteln*

Dienstleistungen für die Instandhaltung und Reparatur privater Verkehrsmittel.

Hierzu gehören:

- Einbau von Ersatzteilen und Zubehör,
- Waschen und Polieren,
- Auswuchten von Reifen, technische Prüfung, Pannendienst, Ölwechsel,
- Abschmieren und Waschen,
- Beistandsleistungen im Straßenverkehr.

Nicht hierzu gehören Waren, die als Teil der Leistung verwendet werden: Ersatzteile und Zubehör (1.20); Kraft- und Schmierstoffe (1.21).

2.10. *Rechtsberatung und Buchhaltung*

Hierzu gehören:

- Notare,
- Rechtsanwälte,
- Rechtsberatung und andere private juristische Leistungen,
- Buchhalter,
- Steuerberater,
- Wirtschaftsprüfer.

2.11. *Bestattungsdienste*

Alle Leistungen im Zusammenhang mit den Feierlichkeiten anlässlich des Todes eines Menschen. Umfasst auch den Transport des Verstorbenen zum Bestattungs- oder Gedenkort.

2.12. *Kinderbetreuung*

Subventionierte und private Kindertagesstätten und andere Kinderbetreuungseinrichtungen; umfasst auch Leistungen zu Hause wie Hilfestellung und unterstützende Leistungen für Kinder sowie Babysitten.

2.13. *Dienstleistungen für Heimtiere*

Veterinär- und andere Leistungen für Heimtiere, zum Beispiel Unterbringung in Hundepensionen.

Hierzu gehören nicht: Heimtiere und Heimtierprodukte (1.23)

3. **Finanzdienstleistungen**

Beschreibung/Erläuterung

3.1. *Finanzdienstleistungen — Zahlungskonto und Zahlungsleistungen*

Bezieht sich auf Zahlungsleistungen und Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto, von dem schnell und einfach Geld abgehoben werden kann.

Hierzu gehören:

- Überziehungsfazität für das Zahlungskonto,
- persönliche Bankgeschäfte, Internet-Banking, Telefon-Banking und mobiles Banking in Verbindung mit einem Zahlungskonto,
- Ausführung von Zahlungen mittels einer Debitkarte,
- Zahlungsdienstleistungen wie elektronisches Geld.

3.2. *Finanzdienstleistungen — Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)*

Bezieht sich auf Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Aufnahme von Krediten; ein Geldbetrag, bei dem eine Rückzahlungspflicht besteht.

Hierzu gehören:

- Darlehen,
- Ausführung von Zahlungen mittels einer Kreditkarte, wobei die Mittel durch eine Kreditlinie für den Nutzer von Zahlungsdienstleistungen abgedeckt sind, einschließlich revolvingender Kredite,

— Verbraucherkredite, die von Einzelhändlern gewährt werden, und Kundenkarten.

Hierzu gehören nicht: Überziehungsfazität für das Zahlungskonto (3.1), Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien (3.3).

3.3. *Finanzdienstleistungen — Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien*

Bezieht sich auf Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Übergang des Eigentumsrechts an einer Immobilie vom Verbraucher auf den Kreditgeber.

3.4. *Finanzdienstleistungen — Sparen*

Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Sparkonto. Dies ist ein Konto, dessen Einlagen verzinst werden und das nicht unmittelbar genutzt werden kann.

Hierzu gehören nicht: Anlage-, Renten- und Wertpapier-Sparpläne (3.6).

3.5. *Finanzdienstleistungen — Andere*

Andere Finanzdienstleistungen wie Überweisungen zwischen Verbrauchern und Geldumtausch.

3.6. *Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere*

Dienstleistungen im Zusammenhang mit Investitionen in Anleihen, Wertpapiere und andere Geldanlagen, einschließlich Finanzinstrumenten oder Investmentprodukten wie Fonds, die von Banken, Investmentgesellschaften und anderen Finanzdienstleistern angeboten werden.

Hierzu gehören:

- private Rentenfonds,
- Standardanlageprodukte (einschließlich Versicherungsverträgen, deren Hauptzweck die Kapitalanlage ist, wie fonds- und indexgebundene Lebensversicherungen, aber ohne die Produkte in Abschnitt 3.11),
- Portfolio- und Vermögensverwaltung,
- Verwahrung,
- Ausführung von Kundenanweisungen (Brokerage-Dienste) im Zusammenhang mit Geldanlagen und Finanzinstrumenten,
- Internet-Banking, Telefon-Banking und mobiles Banking in Verbindung mit Investitionen, Rentenfonds und Wertpapieren,
- Beratungsleistungen einschließlich Anlageberatung und Finanzplanung.

Hierzu gehören nicht: Lebensversicherungsprodukte gemäß der Richtlinie 2002/83/EG des Europäischen Parlaments und des Rates⁽³⁾ (3.11).

3.7. *Gebäude- und Hausratversicherungen*

Versicherungsdienstleistungen im Zusammenhang mit einer Wohnung. Das Leistungsentgelt für Versicherungen, die mehrere Risiken abdecken, sind auf der Grundlage der Kosten für das Hauptrisiko einzuordnen, falls es sich nicht den einzelnen Risiken zuordnen lässt.

Hierzu gehören: Leistungsentgelte, die von Eigennutzern und Mietern für Versicherungen gezahlt werden, die typischerweise vom Mieter gegen Schäden durch Feuer, Explosion, Sturm, Naturgewalten (außer Sturm), Diebstahl und Wasser abgeschlossen werden.

Hierzu gehören nicht: Leistungsentgelte, die von Eigennutzern für Versicherungen gezahlt werden, die typischerweise vom Vermieter abgeschlossen werden; Fahrzeugversicherungen (3.8).

3.8. *Fahrzeugversicherungen*

Hierzu gehören:

- Versicherung auf Vertragsbasis betreffend die Nutzung eines privaten Verkehrsmittels, zum Beispiel motorbetriebene Landfahrzeuge, Boote, Schiffe und Luftfahrzeuge,
- alle Schäden an oder Verlust von motorbetriebenen Landfahrzeugen, Booten, Schiffen und Luftfahrzeugen,
- alle Schäden an oder Verlust von transportierten Gütern, die oben nicht aufgeführt sind.

3.9. *Reiseversicherungen*

Hierzu gehören:

- Versicherungen im Zusammenhang mit Reisen, etwa für: Verspätungen von Flügen und Stornierungen, verlorenes Gepäck und Arztkosten.

⁽³⁾ ABl. L 345 vom 19.12.2002, S. 1.

3.10. Krankheits- und Unfallversicherungen

Hierzu gehören:

- ständige Krankenversicherung,
- Zusatzversicherung (Versicherung gegen Gesundheitsschäden und Behinderungen infolge eines Unfalls oder einer Krankheit),
- Kreditversicherung, Kautionsversicherung, Versicherung gegen finanzielle Verluste (Verlustversicherung), Rechtsschutzversicherung,
- alle anderen Versicherungen, die weder oben noch in den Bereichen Gebäude und Hausrat (3.7), Fahrzeuge (3.8), Reise (3.9) und Leben (3.11) aufgeführt sind.

3.11. Lebensversicherungen

Diese Kategorie umfasst die Versicherung auf Vertragsbasis betreffend:

- Lebensversicherung (die Versicherung auf den Erlebensfall, die Versicherung auf den Todesfall, die gemischte Versicherung, die Lebensversicherung mit Prämienrückgewähr sowie die Heirats- und Geburtenversicherung — außer wenn der Hauptzweck der Lebensversicherungsprodukte die Kapitalanlage ist).

Hierzu gehören nicht: Lebensversicherungsprodukte, deren Hauptzweck die Kapitalanlage ist, wie fonds- und indexgebundene Lebensversicherungsverträge (3.6).

4. Postdienste und elektronische Kommunikation

Beschreibung/Erläuterung

Umfasst: Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Sprach-, Bild- und Datenübertragung und -ausstrahlung, umfasst nicht Verbrauchsgüter wie Fernsehgeräte und Mobiltelefone.

4.1. Post- und Kurierdienste

Zustellung von Briefen, Postkarten, Päckchen und Paketen; umfasst Leistungen, die von Postunternehmen und privaten Unternehmen erbracht werden.

Hierzu gehören:

- Korrespondenz,
- Päckchen und Pakete,
- Expresssendungen,
- Periodika,
- adressierte Werbesendungen,
- Ausgabe und Verkauf von Briefmarken,
- Telexdienste,
- Kurierdienste.

Hierzu gehören nicht: Finanzdienstleistungen von Postämtern (3).

4.2. Festnetztelefoniedienste

Hierzu gehören:

- Telefonbereitstellung,
- Installation privater Telefonanlagen,
- Telefongespräche über private oder öffentliche Leitungen (öffentliche Telefonzellen, Telefone in Postämtern usw.),
- Funktelefonie-, Funktelegrafie- und Funktelexdienste,
- Festnetztelefoniedienste, die als Teil eines Pakets angeboten werden.

Hierzu gehören nicht: Feste Telefongeräte (1.15), über Personalcomputer abgewickelte Antwortdienste für Telefax und Telefon (1.15), feste Internetzugänge (4.4), Telefonanrufe, die von Freizeiteinrichtungen aus erfolgen, z. B. von Hotels oder anderen Urlaubsunterkünften (6.1) und von Gaststätten (6.5).

4.3. Mobiltelefondienste

Diese Kategorie umfasst Mobil- und Satellitentelefoniedienste.

Hierzu gehören:

- Telefonbereitstellung,
- Verträge,
- Voicemail-Dienste,
- Roaming-Dienste,
- Datenübermittlung mittels eines mobilen Telefongerätes,
- Textnachrichten (SMS),
- Multimedia-Nachrichtendienste (MMS),
- Mobiltelefoniedienste, die als Teil eines Pakets angeboten werden.

Hierzu gehören nicht: Mobile Telefongeräte (1.15), Klingeltöne (4.6), Prepaid-Karten (4.6) und mobiler Internetzugang (4.4).

4.4. Internetdienste

Hierzu gehören:

- fester Internetzugang,
- mobiler Internetzugang (schnurloser Internetzugang über Laptops, Notebooks, Mobiltelefone oder andere ähnliche Geräte),
- soziale Netzwerke im Internet,
- andere Internetdienste, z. B. Chatrooms,
- Nachrichtendienste,
- Domainnamendienste,
- Pay-per-View-Dienste,
- E-Mail-Konto-Dienste,
- Internetdienste, die als Teil eines Pakets angeboten werden.

Hierzu gehören nicht: Modems und Decodergeräte (1.15).

4.5. Fernsehdienste

Diese Kategorie umfasst Verträge für digitales und terrestrisches Fernsehen und die Bereitstellung der dazu gehörigen Dienste über Kabel, Satellit oder in anderer Form.

Hierzu gehören:

- Anschluss des Modems,
- hochauflösendes Fernsehen,
- Video-on-Demand,
- Kindersperre,
- Inhalte,
- Werbung/Werbespots,
- Fernsehdienste, die als Teil eines Pakets angeboten werden.

Hierzu gehören nicht: Modems und Decodergeräte (1.15).

4.6. Andere Kommunikationsdienste

Hierzu gehören:

- Prepaid-Telefonkarten,
- VoIP,

- öffentliche Bezahltelefondienste,
- Premium-Dienste,
- Telefon-Downloads (z. B. Klingeltöne, Spiele),
- Internettelefondienste.

5. **Verkehrsdienstleistungen**

Beschreibung/Erläuterung

Umfasst: öffentliche und private Verkehrsdienstleistungen und damit zusammenhängende Dienstleistungen.

5.1. *Straßenbahn, Bus, U-Bahn*

Beförderung von Einzelpersonen und Gruppen sowie von Gepäck mit Straßenbahnen, Bus und U-Bahnen.

5.2. *Eisenbahn*

Beförderung von Einzelpersonen und Gruppen sowie von Gepäck mit der Eisenbahn.

Hierzu gehört auch die Beförderung von Privatfahrzeugen.

5.3. *Flugverkehr*

Beförderung von Einzelpersonen und Gruppen sowie von Gepäck mit Flugzeugen und Hubschraubern.

5.4. *Taxi*

Beförderung von Einzelpersonen und Gruppen sowie von Gepäck mit Taxis und Mietwagen mit Fahrer.

5.5. *See- und Binnenschiffsverkehr*

Beförderung von Einzelpersonen und Gruppen sowie von Gepäck mit Schiffen, Booten, Fähren, Luftkissenfahrzeugen und Tragflügelschiffen. Hierzu gehören Kreuzfahrten und die Beförderung von Privatfahrzeugen.

5.6. *Verkehrsinfrastruktur*

Hierzu gehören:

- Parkeinrichtungen und Parkuhren,
- Einrichtungen für die Erhebung von Benutzungsgebühren (Mautstationen),
- Bahnhöfe/Bushaltestellen,
- Häfen,
- Flughäfen,
- Skilifte,
- Luftseilbahnen,
- Standseilbahnen.

5.7. *Mietdienste*

Hierzu gehören:

- Pkw-Vermietung,
- Motorradvermietung,
- Lieferwagenvermietung,
- Wohnwagenvermietung,
- Fahrradvermietung,
- Bootsvermietung,
- Carsharing,
- andere verkehrsbezogene Mietdienste.

6. **Dienstleistungen im Freizeitbereich**

Beschreibung/Erläuterung

Umfasst: Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeit und Kultur.

6.1. *Hotels und andere Urlaubsunterkünfte*

Beherbergungs- und andere Leistungen (z. B. Bewirtungsdienste) von:

- Hotels, Pensionen, Motels, Gasthäusern und Anbietern von „Zimmer mit Frühstück“,
- Feriendörfern und -zentren, Campingplätzen, Jugendherbergen und Berghütten,
- Wohnheimen,
- Urlaubsunterkünften in Wohnungen, Häusern oder Ähnlichem.

Hierzu gehören auch: Träger, Telefonanrufe, die von Hotels oder anderen Urlaubsunterkünften aus erfolgen.

6.2. *Pauschalreisen*

Im Voraus zusammengestellte Urlaubspakete, die mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen umfassen: a) Beförderung, b) Unterbringung, c) andere touristische Dienstleistungen, die nicht im Zusammenhang mit der Beförderung oder der Unterbringung stehen, jedoch einen erheblichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

6.3. *Dienstleistungen von Reisebüros*

Dienstleistungen von Reisebüros.

6.4. *Ferienwohnrecht (Timesharing) und Ähnliches*

Hierzu gehören:

- Teilzeitnutzungsverträge (Gewerbetreibende bieten für mindestens drei Jahre das Recht an, zu einem festgelegten oder festlegbaren Zeitpunkt des Jahres eine bestimmte Zeit (z. B. eine oder mehrere Wochen) in einer Ferienunterkunft zu verbringen.),
- Wiederverkaufsverträge,
- Tauschverträge,
- Timesharing-Cashback-Verträge,
- Verträge über langfristige Urlaubsprodukte,
- (rabattierte) Ferienclubleistungen.

6.5. *Gaststätten*

Bewirtungsleistungen (einschließlich Speisen, Snacks, Getränken und Erfrischungen), die von Restaurants, Gasthäusern, Cafés, Bars, Teestuben, Kantinen, Nachtclubs/Diskotheiken, Imbissrestaurants, mobilen Verkäufern usw. erbracht werden, auch in:

- Freizeit-, Kultur-, Sport- und Unterhaltungseinrichtungen: Theater, Kino, Sportstadion, Schwimmbad, Sportanlage, Museum, Kunstgalerie, Nachtclub, Tanzlokal usw.,
- öffentlichen Verkehrsmitteln (Busse, Züge, Schiffe, Flugzeuge usw.), sofern die Leistungen von einem selbständigen Gewerbetreibenden erbracht werden,
- privaten Einrichtungen wie Kantinen in Betrieben, Büros, Schulen, Universitäten und anderen Bildungseinrichtungen.

Hierzu gehören auch:

- der Verkauf zubereiteter Speisen durch Restaurants für den anderwärtigen Verzehr,
- der Verkauf zubereiteter Speisen durch Caterer (Selbstabholung und Lieferung).

Hierzu gehören auch: Trinkgelder, Telefonanrufe, die von Gaststätten aus erfolgen.

Hierzu gehört nicht: Tabak (1.8).

6.6. *Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby*

Hierzu gehören:

- Leistungen, die in/von/auf folgenden Einrichtungen erbracht werden: Sportstadien, Pferderennbahnen, Motorsport-Rennstrecken, Radrennbahnen usw., Eislauf- und Rollschuhbahnen, Golfplätzen, Turnhallen, Fitnesszentren, Tennisplätzen, Squashplätzen und Bowlingbahnen, Karussells, Schaukeln und anderen Spielplatzgeräten; Flippern und anderen Spielen für Erwachsene außer Glücksspielen, Skipisten,

- Vermietung von Geräten und Zubehör für Sport und Freizeit wie Flugzeuge, Boote, Pferde, Ski- und Campingausrüstung,
- außerschulische Einzel- oder Gruppenkurse in Bridge, Schach, Aerobic, Tanzen, Musik, Schlitt- und Rollschuhlaufen, Skifahren, Schwimmen und anderen Freizeitaktivitäten,
- Leistungen von Bergführern, Reisebegleitern usw.,
- Navigationshilfeleistungen für Bootsführer,
- Vermietung von speziellen Schuhen (Ski-, Fußball-, Golf-, Schlitt- oder Rollschuhe usw.).

Hierzu gehören nicht: Bewirtungs- und andere Leistungen, die von selbständigen Gaststätten (6.5) erbracht werden.

6.7. *Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung*

Hierzu gehören:

- Kinos, Theater, Opernhäuser, Konzert- und Musikhallen, Zirkusse, Sound- und Light-Shows,
- Museen, Büchereien, Kunstgalerien, Ausstellungen,
- Denkmäler, Nationalparks, zoologische und botanische Gärten, Aquarien, Verleih von Geräten und Bedarf für die Kultur wie Fernsehgeräte, Videokassetten usw.,
- Festplätze und Vergnügungsparks,
- Sportveranstaltungen,
- Leistungen im Zusammenhang mit dem Verkauf von Eintrittskarten,
- Leistungen von Musikern, Clowns und Privatunterhaltern.

6.8. *Glücksspiele und Wetten, Lotterien*

Glücksspiel/Wette ist das Setzen von Geld oder materiellen Werten auf ein Ereignis mit ungewissem Ausgang, hauptsächlich in der Absicht, Geld und/oder materielle Güter zu gewinnen.

Hierzu gehören:

- Dienstleistungen des Wettwesens,
- Lotterien,
- Spielkasinos,
- Glücksspiele über Internet/Mobiltelefon.

Andere Glücksspiele.

6.9. *Sonstige Dienstleistungen im Freizeitbereich*

7. **Energie und Wasser**

Beschreibung/Erläuterung

Hierzu gehören: Waren und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wasser, Elektrizität, Gas und anderen Energieträgern.

7.1. *Wasser*

Hierzu gehören:

- Wasserversorgung,
- zugehörige Ausgaben wie Zählermiete, Zählerablesen, feste Gebühren usw.,
- Sammlung und Beseitigung von Abwasser.

Hierzu gehören nicht: in Flaschen oder andere Behälter abgefülltes Trinkwasser (1.6); Warmwasser und Wasserdampf aus Heizkraftwerken (7.4).

7.2. *Elektrizität*

Hierzu gehören:

- Elektrizitätsversorgung,
- zugehörige Ausgaben wie Zählermiete, Zählerablesen, feste Gebühren usw.

7.3. *Gas*

Diese Kategorie bezieht sich auf Gas, das über ein reguliertes Rohrleitungsnetz bereitgestellt wird.

Hierzu gehören:

- Stadtgas und Erdgas,
- zugehörige Ausgaben wie Zählermiete, Zählerablesen, Lagerbehälter, feste Gebühren usw.

7.4. *Andere Energieträger*

Hierzu gehören:

- Haushalts-Heizöl und Petroleum,
- feste Brennstoffe, u. a. Kohle, Holzkohle, Koks, Briketts, Brennholz, Holzspäne, Pellets, Torf und Ähnliches, Biobrennstoffe,
- verflüssigte Kohlenwasserstoffe (Butan, Propan usw.),
- Warmwasser und Wasserdampf aus Heizkraftwerken,
- Fernwärme und Fernkühlung,
- Erdwärmeheizung,
- Erdgas, das lokal über ein nichtreguliertes Netz bereitgestellt wird.

Hierzu gehören auch: zugehörige Ausgaben wie Zählermiete, Zählerablesen, feste Gebühren, Eis für Kühl- und Gefrierzwecke.

Hierzu gehören nicht: Kraft- und Schmierstoffe für Fahrzeuge und andere private Fahrzeuge (1.21).

8. **Gesundheit**

Beschreibung/Erläuterung

Hierzu gehören: Waren und Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Gesundheitsversorgung.

8.1. *Rezeptpflichtige Arzneimittel*

Hierzu gehören:

- Arzneimittel, die mit Verschreibung gekauft und von Menschen zu gesundheitlichen Zwecken wie Heilung, Linderung, Behandlung oder Prävention von Erkrankungen verwendet werden,
- alternative Arzneimittel, die gegen Vorlage einer Verschreibung verkauft werden.

Hierzu gehören nicht: veterinärmedizinische Produkte (1.23); Körperpflegeartikel wie medizinische Seife (1.25).

8.2. *Rezeptfreie Arzneimittel*

Hierzu gehören:

- Arzneimittel, die ohne Verschreibung gekauft und von Menschen zu gesundheitlichen Zwecken wie Heilung, Linderung, Behandlung oder Prävention von Erkrankungen verwendet werden,
- alternative Arzneimittel, die ohne Verschreibung verkauft werden.

8.3. *Medizinprodukte und andere Hilfsgegenstände für den Eigenbedarf*

Diese Produkte und Gegenstände dienen dazu, eine Verletzung oder eine Behinderung auszugleichen oder deren Folgen zu lindern.

Hierzu gehören:

- Sehhilfen, Korrektionsbrillen und Kontaktlinsen,
- orthopädische Schuhe,
- medizinische Trikotagen wie elastische Strümpfe,
- Prothesen,
- Gehstöcke,
- Hörhilfen,
- Mobilitätshilfen,
- motorbetriebene Leichtfahrzeuge und Rollstühle sowie andere zu medizinischen Zwecken eingesetzte Mobilitätsfahrzeuge,
- Treppenlifte,
- verstellbare/orthopädische Betten,
- andere Medizinprodukte für den Eigenbedarf.

8.4. Gesundheitsdienstleistungen

Diese Gruppe umfasst die Dienstleistungen von allgemeinen und Fachärzten, medizinischen Zentren, Entbindungskliniken, Heil- und Pflegeanstalten sowie Nachsorgekliniken, die im Wesentlichen stationäre Patienten behandeln, Dienstleistungen von Altenheimen, bei denen die ärztliche Überwachung ein wesentliches Element darstellt, Dienstleistungen von Rehabilitationszentren, die stationäre Patienten betreuen, sowie Rehabilitationstherapien, deren Ziel eher in der Behandlung als in der langfristigen Unterstützung der Patienten besteht.

Hierzu gehören:

- Gesundheitsdienstleistungen in Krankenhäusern, Privatkliniken und Rehabilitationszentren,
- Konsultation von allgemeinen oder Fachärzten,
- Dienstleistungen von medizinischen Labors und Röntgenzentren,
- Dienstleistungen von freiberuflichen Krankenschwestern, Pflegern und Hebammen,
- Dienstleistungen von freiberuflichen Akupunkteuren, Chiropraktikern, Augenoptikern, Psychiatern, Psychologen, Physiotherapeuten, Podologen, Osteopathen, Logopäden usw.,
- ärztlich verschriebene Bewegungstherapie,
- Thermalbäder oder Meerwasserbehandlungen für ambulante Patienten,
- ambulante Dienstleistungen,
- Miete von therapeutischen Geräten,
- Dienstleistungen von Kieferorthopäden,
- Zahnärzte,
- Optiker,
- kosmetische Chirurgie.

Hierzu gehören nicht: Dienstleistungen von Altenheimen, Behindertenheimen und Rehabilitationszentren, die in erster Linie langfristige Unterstützung leisten (8.5).

8.5. Altenheime und häusliche Pflege

Die Leistungen beinhalten Heimpflege, häusliche Hilfe, Tagesbetreuung und Rehabilitation. Diese Klasse umfasst Ausgaben der Haushalte für:

- Alten- und Behindertenheime, Rehabilitationszentren, bei denen nicht die medizinische Betreuung und Rehabilitationstherapie, sondern die langfristige Unterstützung im Vordergrund steht; Behindertenschulen, deren Hauptziel darin besteht, den Schülern bei der Überwindung ihrer Behinderung zu helfen,
- häusliche Hilfe für alte und behinderte Menschen (Reinigungsdienste, Mahlzeiten, Tagesbetreuungszentren und -dienste, Ferienbetreuungsdienste).

9. Bildung und Erziehung

Beschreibung/Erläuterung

Diese Kategorie umfasst ausschließlich Dienstleistungen. Sie umfasst nicht: Lehrmaterial wie Bücher und Schreibwaren, Nebenleistungen wie Gesundheitsversorgung, Beförderungs-, Bewirtungs- und Beherbergungsleistungen.

Hierzu gehören Unterrichtsprogramme von Radio und Fernsehen.

Hierzu gehören nicht: Bewirtungs- und sonstige Leistungen selbständiger Gaststätten (6.5), außerschulische Einzel- oder Gruppenkurse in Bridge, Schach, Aerobic, Tanzen, Musik, Schlitt- und Rollschuhlaufen, Skifahren, Schwimmen und anderen Freizeitaktivitäten (6.6).

9.1. Schulen

Hierzu gehören: Bildungsprogramme, im Allgemeinen für Erwachsene, die keine besonderen vorherigen Anleitungen erfordern, insbesondere zur beruflichen oder kulturellen Bildung.

Hierzu gehören nicht: von selbständigen Lehrern gegebene Kurse in Sport, Bridge und anderen Freizeitaktivitäten (6.6).

9.2. *Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht*

Hierzu gehören:

- Fremdsprachenunterricht (von tageweise bis mehrjährig),
- Unterricht, der die Teilnehmer zum Führen eines Kraftfahrzeugs befähigen soll,
- anderer Privatunterricht.

Hierzu gehören nicht: Unterricht im Zusammenhang mit Sport, Hobby und anderen Freizeitaktivitäten (6.6).

10. **Andere**

Beschreibung/Erläuterung

10.1. *Andere (umfasst sowohl Waren als auch Dienstleistungen)*

Andere Waren und Dienstleistungen, die nicht unter die übrigen Kategorien in Abschnitt B fallen.

ABSCHNITT C

INFORMATIONEN ZUR ART DER BESCHWERDE ODER DER ANFRAGE

Beispiel für Ebene 1: „Qualität der Waren und Dienstleistungen“.

Beispiel für Ebene 2: „Fehlerhaft, hat Schaden verursacht“.

1. **Qualität der Waren und Dienstleistungen**

1.1. *Fehlerhaft, hat Schaden verursacht*

Die Ware weist Mängel auf, funktioniert nicht oder hat Schaden verursacht bzw. die Dienstleistung wurde nicht vollständig erbracht oder hat Schaden verursacht.

Hierzu gehören nicht: Aspekte der Sicherheit (C 10).

1.2. *Nicht auftragsgemäß*

Die gelieferte Ware oder die erbrachte Dienstleistung stimmt hinsichtlich der Beschaffenheit oder Art nicht mit der in der Bestellung bzw. dem Auftrag beschriebenen Ware bzw. Dienstleistung überein (hierzu gehören auch: nicht zufrieden stellende Qualität und nachgeahmte Produkte).

1.3. *Nicht zweckgemäß*

Die gelieferte Ware oder die erbrachte Dienstleistung eignet sich nicht für den Zweck, für den der Verbraucher sie wollte und von dem er den Gewerbetreibenden zum Zeitpunkt des Vertrags- oder Kaufabschlusses in Kenntnis gesetzt hatte.

2. **Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistungen**

2.1. *Nicht geliefert/Nicht erbracht*

Die Ware wurde dem Verbraucher nicht geliefert bzw. die Dienstleistung wurde dem Verbraucher nicht erbracht. Nichterfüllung eines Liefer- oder Dienstleistungsauftrags durch den Gewerbetreibenden.

Hierzu gehören: Verlust, falsche Lieferanschrift und Auftragsstornierung.

2.2. *Teilweise geliefert/Teilweise erbracht*

Die Lieferung war insofern unvollständig, als einzelne Artikel fehlten, bzw. die Dienstleistung wurde nur teilweise erbracht.

2.3. *Verspätung*

Die Ware oder Dienstleistung wurde nicht fristgerecht (zum vorgesehenen oder vereinbarten Termin) geliefert bzw. erbracht.

2.4. *Nicht verfügbar/Kein Zugang*

Der Verbraucher hat keinen Zugang zu den von einem Gewerbetreibenden angebotenen Waren oder Dienstleistungen, oder einzelne Waren oder Dienstleistungen sind für den Verbraucher nicht oder nicht mehr zugänglich. Beispiele: Internet- oder Telefonverbindung, Gas/Strom oder ein beim Händler vor Ort nicht mehr erhältlicher Artikel.

Hierzu gehören nicht: Waren oder Dienstleistungen, die zu liefern bzw. zu erbringen ein Gewerbetreibender rechtlich verpflichtet ist, die jedoch nicht geliefert bzw. nicht erbracht wurden (C 2.1). Zum Kauf angebotene Waren oder Dienstleistungen, deren Verkauf bzw. Erbringung der Gewerbetreibende einem Verbraucher verweigert (C 2.5).

2.5. *Weigerung, eine Ware zu verkaufen oder eine Dienstleistung zu erbringen*

Die Weigerung, einem Verbraucher eine zum Verkauf angebotene Ware oder Dienstleistung zu verkaufen bzw. zu erbringen.

- 2.6. *Aussetzung der Lieferung einer Ware oder der Erbringung einer Dienstleistung ohne Vorankündigung*
Die Lieferung einer Ware oder die Erbringung einer Dienstleistung wird unerwartet abgebrochen.
- 2.7. *Geschäftszeiten*
Betrifft die Fälle, in denen die Geschäftszeiten so sind, dass der Verbraucher nur eingeschränkte Möglichkeiten hat, sich mit dem Gewerbetreibenden in Verbindung zu setzen.
- 2.8. *Kundenbetreuung beim Kauf*
Der Verbraucher war mit dem vom Gewerbetreibenden gebotenen Service im Zusammenhang mit dem Kauf einer Ware oder Dienstleistung bis zur Verkaufsstelle bzw. zum Erbringungsort nicht zufrieden.

Hierzu gehört auch: Länge der Warteschlangen.
- 2.9. *Kundenbetreuung nach dem Kauf/Kundendienst*
Die Kundenbetreuung nach dem Kauf einer Ware oder einer Dienstleistung war für den Verbraucher hinsichtlich der Kommunikation und/oder Verfahren nicht zufrieden stellend.

Hierzu gehört auch: schwieriger, kostenaufwändiger oder kein Zugang zum Callcenter.
- 2.10. *Andere Aspekte im Zusammenhang mit der Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistungen*
3. **Preise/Gebühren**
- 3.1. *Preis-/Gebührenänderungen*
Änderungen betreffend Preise und Gebühren.
- 3.2. *Preisliche Diskriminierung*
Eine Preispolitik, die darin besteht, Kunden für dieselbe Ware oder Dienstleistung unterschiedliche Preise zu berechnen.

Hierzu gehören nicht: unkorrekte oder irreführende Preis-/Gebührenangabe und Kennzeichnung (C 7.2).
- 3.3. *Gebührentransparenz (unklar, komplex)*
Die Informationen darüber, wie sich Gebühren zusammensetzen — z. B. welche Kosten oder Leistungen darin enthalten sind und welche nicht —, sind ungenau und/oder komplex. Hierunter fallen zusätzliche Kosten wie Gebühren für Zahlungsverzug, Konventionalstrafen, Bearbeitungsgebühren, Liefergebühren usw.

Hierzu gehören nicht: unkorrekte oder irreführende Preis-/Gebührenangabe und Kennzeichnung (C 7.2).
- 3.4. *Sonstige Aspekte im Zusammenhang mit Preisen/Gebühren*
Hierzu gehören nicht: unkorrekte oder irreführende Preis-/Gebührenangabe und Kennzeichnung (C 7.2).
4. **Rechnungsstellung und Einziehung von Forderungen**
- 4.1. *Unkorrekte Rechnung*
Fehlerhafte Rechnung, z. B. mit falscher Kontonummer, falscher Bezeichnung der Ware bzw. Dienstleistung oder falschem Rechnungsbetrag. Hierzu gehört auch das mehrfache Inrechnungstellen.
- 4.2. *Unklare Rechnung*
Rechnung unverständlich; mangelnde Transparenz bezüglich der berechneten Waren oder Dienstleistungen oder des Zustandekommens des Gesamtpreises.
- 4.3. *Nichtausstellung einer Rechnung oder schwer zugängliche Rechnung/monatliche Abrechnung*
Die Rechnung ist dem Verbraucher nicht zugesandt worden oder der Verbraucher hat, z. B. über Internet, keinen Zugang zu seiner Rechnung oder seiner monatlichen Abrechnung.
- 4.4. *Ungerechtfertigte Rechnungsstellung*
Berechnung nicht gekaufter Waren/Dienstleistungen.

4.5. *Einziehung von Forderungen*

Bezieht sich auf Aspekte im Zusammenhang mit der Einziehung geschuldeter Rechnungsbeträge durch den Gewerbetreibenden.

4.6. *Sonstige Aspekte der Rechnungsstellung und Einziehung von Forderungen*

5. **Garantie/Gewährleistung und Garantien von Gewerbetreibenden oder Herstellern (gewerbliche Garantien)**

5.1. *Garantie/Gewährleistung: Pflichten nicht erfüllt*

Der Gewerbetreibende kommt seinen Verpflichtungen im Rahmen der Garantie/Gewährleistung (d. h. in Bezug auf die dem Verbraucher gesetzlich zustehenden Rechte) nicht nach.

5.2. *Gewerbliche Garantien: Pflichten nicht erfüllt*

Der Gewerbetreibende kommt seinen Verpflichtungen im Rahmen der von ihm selbst eingeräumten gewerblichen Garantien nicht nach.

6. **Entschädigung**

6.1. *Schwieriger Zugang zur Entschädigung*

Der Verbraucher hat Schwierigkeiten, sich Informationen darüber zu beschaffen, wo er Beschwerde einlegen und Entschädigung fordern kann (z. B. keine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, sämtliche Telefonleitungen besetzt).

6.2. *Keine Entschädigung*

Abgesehen von den üblichen gesetzlichen Garantien und den gewerblichen Garantien erhält der Verbraucher keine Entschädigung.

Der Verbraucher wird für (z. B.) Verluste, Sach- oder Personenschäden nicht entschädigt.

6.3. *Teilweise oder unzulängliche Entschädigung*

Der Verbraucher wird für (z. B.) Verluste, Sach- oder Personenschäden nicht umfassend und nicht seinen Erwartungen entsprechend entschädigt.

6.4. *Verspätete Entschädigung*

Der Verbraucher wird nicht rechtzeitig (innerhalb einer erwarteten oder vereinbarten Frist) entschädigt.

6.5. *Sonstige Aspekte der Entschädigung*

7. **Unlautere Geschäftspraktiken**

7.1. *Irreführende Vertragsbestimmungen*

Die Information über Vertragsbestimmungen ist irreführend, wenn sie falsche Angaben enthält und somit unwahr ist oder wenn sie in irgendeiner Weise, einschließlich sämtlicher Umstände ihrer Präsentation, selbst mit sachlich richtigen Angaben den Durchschnittsverbraucher täuscht oder ihn zu täuschen geeignet ist und ihn in jedem Fall tatsächlich oder voraussichtlich zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er ansonsten nicht getroffen hätte.

7.2. *Unkorrekte oder irreführende Preis-/Gebührenangabe und Kennzeichnung*

Der auf dem Etikett, in der Preisliste oder anderswo angegebene Preis entspricht nicht dem vollständigen Preis (versteckte Kosten) oder ist schlicht falsch.

Hierzu gehören auch andere Angaben auf dem Etikett (Produktbezeichnung, Hersteller, Mindesthaltbarkeitsdatum (sofern zutreffend), Gefahrenhinweise usw.) sowie dessen Form, Anbringung usw.

Hierzu gehören nicht: Aspekte im Zusammenhang mit Preisen/Gebühren (C 3), Rechnungsstellung und Einziehung von Forderungen (C 4) und Sicherheit (C 10.2).

7.3. *Irreführende Werbung*

Werbung ist irreführend, wenn sie falsche Angaben enthält und somit unwahr ist, wenn sie wesentliche Informationen vorenthält oder verheimlicht, die der Durchschnittsverbraucher benötigt, um eine Entscheidung zu treffen, oder wenn sie in irgendeiner Weise, einschließlich sämtlicher Umstände der Präsentation, selbst mit sachlich richtigen Angaben, den Durchschnittsverbraucher täuscht oder zu täuschen geeignet ist und ihn zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er anderenfalls nicht getroffen hätte.

7.4. *Unerbetene Werbung*

Bezieht sich auf unerbetene Mitteilungen zum Zwecke der Direktwerbung, die entweder ohne die Einwilligung des Verbrauchers erfolgen oder an einen Verbraucher gerichtet sind, der derartige Mitteilungen nicht erhalten möchte.

7.5. *Unbestellte Waren oder Dienstleistungen*

Bezieht sich auf gelieferte Waren oder erbrachte Dienstleistungen, die nicht angefordert wurden.

7.6. *Aggressive Verkaufspraktiken*

Eine Verkaufspraxis gilt als aggressiv, wenn sie die Entscheidungs- oder Verhaltensfreiheit des Durchschnittsverbrauchers erheblich beeinträchtigt. Das heißt, es werden die Mittel der Belästigung, der Nötigung, einschließlich der Anwendung körperlicher Gewalt, oder der unzulässigen Beeinflussung eingesetzt. „Unzulässige Beeinflussung“ ist „die Ausnutzung einer Machtposition gegenüber dem Verbraucher zur Ausübung von Druck, auch ohne die Anwendung oder Androhung von körperlicher Gewalt, in einer Weise, die die Fähigkeit des Verbrauchers zu einer informierten Entscheidung wesentlich einschränkt“.

7.7. *Betrügerische Praktiken*

Betrug ist der Straftatbestand, der darin besteht, einen Dritten vorsätzlich in der Absicht zu täuschen, diesen zu schädigen — in der Regel, um sich rechtswidrige Vermögensvorteile (Sachen oder Leistungen) zu verschaffen.

7.8. *Sonstige unlautere Geschäftspraktiken*

In diese Kategorie fallen andere als die aufgeführten unlauteren Geschäftspraktiken, z. B. die irreführende oder falsche Beratung vor einem Kauf.

8. **Verträge und Kaufabschlüsse**

8.1. *Missbräuchliche Vertragsbestimmungen/Änderungen an Vertragsbestimmungen*

Eine Vertragsbedingung, die nicht im Einzelnen ausgehandelt wurde, gilt als missbräuchlich, wenn sie entgegen dem Gebot von Treu und Glauben zum Nachteil des Verbrauchers ein erhebliches Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht.

Eine Änderung einer Vertragsbedingung gilt als missbräuchlich, wenn sie einseitig vom Gewerbetreibenden in einer Weise vorgenommen wurde, dass sie zum Nachteil des Verbrauchers eine erhebliche Umgestaltung der vertraglichen Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht.

Hierzu gehören nicht: irreführende Vertragsbestimmungen (C 7.1).

8.2. *Unzureichende Information*

Dem Verbraucher werden die laut Vertrag unerlässlichen Informationen nicht mitgeteilt (z. B. Angaben zum Gewerbetreibenden, wesentliche Merkmale des Artikels, Besonderheiten des Kaufabschlusses und Lieferkosten).

8.3. *Auftragsbestätigung (nicht erhalten/falsch)*

Der Verbraucher erhält keine oder eine fehlerhafte Bestätigung seiner Bestellung.

8.4. *Widerrufsfrist/Rücktrittsrecht*

Der Gewerbetreibende missachtet das Recht des Verbrauchers, von einem Vertrag zurückzutreten oder (wie es unter bestimmten Umständen möglich ist) seine Kaufentscheidung innerhalb einer Widerrufsfrist rückgängig zu machen.

8.5. *Zahlungen (z. B. Vorauszahlungen und Raten)*

Aspekte im Zusammenhang mit den vertraglich vereinbarten Zahlungsmodalitäten, z. B. Leistung von Vorauszahlungen und Staffelung von Teilzahlungen an den Gewerbetreibenden entsprechend einem Tilgungsplan (Ratenzahlung).

8.6. *Vertragsauflösung*

Aspekte im Zusammenhang mit der Beendigung oder Kündigung eines Vertrags. Bei der Vertragsauflösung handelt es sich um eine Beendigung eines Vertrags außerhalb der Widerrufsfrist.

8.7. *Mindestvertragslaufzeit*

Bezieht sich auf eine vom Verbraucher als zu lang empfundene Zeitspanne, während der ein Vertrag nicht gekündigt werden darf.

8.8. *Sonstige Aspekte im Zusammenhang mit Verträgen und Verkäufen*

9. **Wechsel des Anbieters**

9.1. *Wechsel des Anbieters*

Aspekte im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel.

10. Sicherheit von Waren (einschließlich Nahrungsmitteln) und Dienstleistungen

10.1. Produktsicherheit — betrifft sowohl Waren (einschließlich Nahrungsmitteln) als auch Dienstleistungen

Produktsicherheit erstreckt sich auf jedes Produkt, das bei einer normalen oder vernünftigerweise vorhersehbaren Verwendung (hierzu gehören auch die Gebrauchsdauer sowie gegebenenfalls die Inbetriebnahme, Installation und Wartung) den geltenden Rechtsvorschriften entspricht oder keine oder nur geringe, mit seiner Verwendung zu vereinbarende und unter Wahrung eines hohen Schutzniveaus für die Gesundheit und Sicherheit von Personen vertretbare Gefahren birgt, wobei insbesondere die folgenden Punkte zu berücksichtigen sind:

- die in Rechtsvorschriften festgelegten Sicherheitsanforderungen;
- die Eigenschaften des Produkts, u. a. seine Zusammensetzung;
- seine Einwirkung auf andere Produkte, wenn eine gemeinsame Verwendung mit anderen Produkten vernünftigerweise vorhersehbar ist;
- die Gruppen von Verbrauchern, die bei der Verwendung des Produkts einem Risiko ausgesetzt sind, vor allem Kinder und ältere Menschen.

10.2. Verpackung, Kennzeichnung und Anweisungen — betrifft sowohl Waren (einschließlich Nahrungsmitteln) als auch Dienstleistungen

Die Kennzeichnung hat u. a. zum Ziel, sicherzustellen, dass die Verbraucher im Hinblick auf den Schutz ihrer Gesundheit und Sicherheit Zugang zu umfassenden Informationen über den Inhalt und die Zusammensetzung von Produkten haben. Hierzu gehört jede Information, die näheren Aufschluss über einen spezifischen gesundheits- oder sicherheitsrelevanten Aspekt des Produkts geben kann, z. B. das Herstellungsverfahren. Die Kennzeichnung müsste Angaben umfassen wie: nichtsichere Verpackung mit gefährlichen Inhaltsstoffen, nicht geeignet für Kinder (Erstickengefahr usw.). Die Kennzeichnung bestimmter Nonfood-Produkte muss außerdem spezielle Angaben umfassen, damit eine sichere Handhabung gewährleistet ist und die Verbraucher eine echte Wahlmöglichkeit haben.

11. Privatsphäre und Datenschutz

11.1. Datenschutz

Hierunter fallen die Zerstörung, die Weitergabe oder der Diebstahl von Daten, die dem Verbraucher gehören, wenn z. B. Daten während einer routinemäßigen Wartung von einer Festplatte kopiert werden. Sind dabei personenbezogene Daten betroffen, so fällt die Beschwerde unter „Privatsphäre“.

Zu den Datenschutz-Beschwerden gehören Fälle, in denen personenbezogene Daten (d. h. Angaben über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person) gefährdet sind oder nicht im Einklang mit den nationalen Rechtsvorschriften zum Datenschutz verarbeitet werden. Organisationen sind verpflichtet, personenbezogene Daten nach Treu und Glauben und auf rechtmäßige Weise für festgelegte eindeutige und rechtmäßige Zwecke zu verarbeiten; es ist ihnen untersagt, sie in einer mit diesen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterzuverarbeiten. Die Daten müssen den Zwecken entsprechen, für die sie erhoben und/oder weiterverarbeitet werden, dafür erheblich sein und nicht darüber hinausgehen. Der für die Verarbeitung Verantwortliche muss geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um personenbezogene Daten vor einer zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, einem zufälligen Verlust, einer Veränderung sowie einem unbefugten Zugriff oder einer unbefugten Weitergabe zu schützen.

11.2. Privatsphäre

In diese Kategorie gehören Fälle, in denen das Recht des Einzelnen auf Privatsphäre gefährdet oder missachtet wird. Dies ist z. B. dann gegeben, wenn das Briefgeheimnis missachtet oder eine Person ohne angemessene rechtliche Begründung z. B. bei Online-Käufen überwacht wird.

11.3. Sonstige Aspekte im Zusammenhang mit dem Schutz der Privatsphäre und dem Datenschutz

12. Sonstige Aspekte

Andere Aspekte, die nicht unter die übrigen Kategorien in Abschnitt C fallen, z. B. Diskriminierung bei Verbrauchertransaktionen; Aspekte im Zusammenhang mit der ökologischen und sozialen Verantwortung, die für Verbrauchertransaktionen relevant sind; Geschmack, Anstand und Anstößigkeit in audiovisuellen Mediendiensten⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Richtlinie 2010/13/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. März 2010 zur Koordinierung bestimmter Rechts und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste) (ABl. L 95 vom 15.4.2010, S. 1)