

## Office of Fair Trading

### Verbraucherschutz - Zur Bereitstellung eines fairen und sicheren Marktes für alle Menschen in Queensland.

Wir bieten hilfreiche Informationen und Ratschläge zum Thema Rechte und Pflichten der in Queensland angesiedelten Verbraucher und Unternehmen.

#### Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

Sollten Sie die Dienste eines Dolmetschers benötigen, so rufen Sie uns unter der Nummer 13 14 50 an. Wir können persönliche oder telefonische kostenlose Dolmetscherdienste organisieren, die Ihnen dabei helfen, die Informationen und Dienstleistungen des Verbraucherschutzes in Anspruch zu nehmen.

Unsere Webseite enthält zahlreiche Informationen über Ihre Rechte und Pflichten als Kunde oder Unternehmer in Queensland. Besuchen Sie unsere Webseite unter [www.fairtrading.qld.gov.au](http://www.fairtrading.qld.gov.au).

#### Einkauf von Gütern und Dienstleistungen

Denken Sie beim Einkaufen an die folgenden Tips:

- Erstellen Sie ein Budget und geben Sie Ihr Geld vernünftig aus. Kaufen Sie nicht spontan und versuchen Sie, Ihr Geld für zukünftige größere Anschaffungen zu sparen.
- Sehen Sie sich um und stellen Sie Vergleiche an, bevor Sie etwas kaufen.
- Informieren Sie sich über Ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit Rückgaben.
- Lesen und behalten Sie Ihre Unterlagen. Bevor Sie einen Vertrag unterschreiben, sollten Sie alle Geschäftsbedingungen durchlesen.
- Sollten Sie mit von Ihnen erstandenen Gütern oder Dienstleistungen ein Problem haben, so setzen Sie sich mit dem Unternehmen in Verbindung und versuchen Sie, das Problem zu lösen. Wenn Ihnen dies nicht gelingt, wenden Sie sich an uns und wir helfen Ihnen dabei, den Streitfall beizulegen.

Gesetzlich steht Ihnen eine Rückerstattung, ein Umtausch oder eine Reparatur zu, wenn Produkte oder Dienstleistungen:

- keine angemessene Lebensdauer haben
- einen Ihnen zum Zeitpunkt des Kaufs unbekanntem Fehler aufweisen

- die Ihnen beschriebenen Funktionen nicht ausführen
- von den Beschreibungen des Verkäufers oder des Werbematerials abweichen
- nicht mit dem Muster übereinstimmen.

Ein Unternehmen ist nicht zu einer Rückerstattung verpflichtet, wenn Sie es sich einfach anders überlegt, die falsche Größe ausgesucht oder den gleichen Artikel anderswo zu einem billigeren Preis gefunden haben.

## **Schwindel**

Nehmen Sie sich vor betrügerischen Angeboten in Acht. Besuchen Sie die Webseite von Scamwatch unter [www.scamwatch.gov.au](http://www.scamwatch.gov.au). Dort finden Sie Informationen über häufig vorkommende betrügerische Aktionen sowie darüber, wie Sie sich vor diesen schützen können. Denken Sie immer daran, wenn ein Angebot zu gut ist, um wahr zu sein, dann handelt es sich wahrscheinlich um einen Schwindel.

## **Hausierer**

Wenn Verkäufer oder Händler unangemeldet zu Ihnen nach Hause kommen, haben Sie zusätzliche Rechte. Wenn der Wert des Vertrags mehr als \$100 beträgt, steht Ihnen eine zehntägige Bedenkzeit zu, während der der Händler kein Geld (einschließlich einer Anzahlung) von Ihnen nehmen, mit Arbeiten beginnen oder Güter oder Dienstleistungen zur Verfügung stellen darf. Während dieses Zeitraums können Sie den Vertrag jederzeit schriftlich kündigen.

## **Teure Anschaffungen**

Wenn Sie größere Anschaffungen wie zum Beispiel ein Haus oder ein Auto tätigen wollen, empfehlen wir Ihnen zusätzliche Schutzmaßnahmen. Unsere Webseite enthält eine schrittweise Anleitung zum Hauskauf. Bevor Sie einen Gebrauchtwagen kaufen, sollten Sie eine REVS-Überprüfung beantragen, um festzustellen, ob der frühere Besitzer darauf noch Geld schuldet.

## **Finanz- und Kreditangelegenheiten**

Wir können Ihnen Informationen und Ratschläge bezüglich des Einkaufs von Artikeln auf Kredit sowie der vernünftigen Nutzung von Kreditkarten geben. Wenn Sie finanzielle Probleme haben, können wir Sie auch an eine Finanzberatungsstelle verweisen.

## **Lizenzierte Unternehmen**

Händler in diesen Industrien und Berufszweigen müssen zum Schutz des Verbrauchers lizenziert sein:

- Immobilienmakler
- Sicherheitsdienste
- Fahrzeughändler
- Gebrauchtwarenhändler und Pfandleiher
- Schuldeintreiber und Gerichtszusteller

- Reisebüros
- Betreiber von Pensionen
- Tourismusanbieter
- Vermittlungsagenten.

Bevor Sie mit einem dieser Händler in geschäftliche Beziehung treten, sollten Sie um Einsicht in seine Lizenz bitten. Wenn er nicht nachweisen kann, dass er ordnungsgemäß lizenziert ist, sollten Sie keine geschäftlichen Beziehungen mit ihm unterhalten. Auf unserer Webseite können Sie eine kostenlose Lizenzsuche durchführen.

### **Gemeinnützige Organisationen**

Wenn Sie an der Führung einer gemeinnützigen Organisation beteiligt sind, können Sie diese zu einer Gesellschaft umwandeln, um den Mitgliedern ausgedehnteren gesetzlichen Schutz angedeihen zu lassen. Wenn Sie für einen gemeinnützigen Zweck Geld sammeln, müssen Sie sich bei uns anmelden.

### **Jugendwebseite “Get out there”**

Die Jugendwebseite “Get out there” bietet jungen Leuten in Queensland umfassende Informationen über alles Mögliche, vom Kauf des ersten Autos bis zum Erstellen eines Budgets. Besuchen Sie die Webseite unter [www.getoutthere.qld.gov.au](http://www.getoutthere.qld.gov.au).

### **Produktsicherheit**

Wir bieten umfassende Informationen über aus Sicherheitsgründen verbotene Produkte, Rückrufaktionen und Maßnahmen, die Sie ergreifen sollten, um die Sicherheit Ihrer Kinder und Ihrer Familie bei der Benutzung bestimmter Produkte sicherzustellen. Alle Unternehmen sind für die Sicherheit der von ihnen verkauften Produkte verantwortlich.