



Lidl Stiftung & Co. KG · Stiftsbergstr. 1 · 74167 Neckarsulm

Centrum für Europäische Politik
CEP

Per Fax 0761 – 38 693 111

| | | | | |
|--------------------|---------------------------|----------------------|------------------|------------------|
| <i>Ihr Zeichen</i> | <i>Ihre Nachricht vom</i> | <i>Unser Zeichen</i> | <i>Durchwahl</i> | <i>Datum</i> |
| | | Ho/sch | -2231 | 02. Oktober 2008 |

Stellungnahme bezüglich der EU-Konsultation „Verbraucherbeschwerde“

Sehr geehrte Damen und Herren,

wunschgemäß erhalten Sie anbei unsere Stellungnahme bezüglich der EU-Konsultation „Verbraucherbeschwerde“ :

Stellungnahme

Generell hat das Beschwerdemanagement für Lidl eine hohe Bedeutung, wir sehen jedoch keine Notwendigkeit für ein EU-weites System zur Einstufung und Meldung für Verbraucherbeschwerden.

Auf Basis der vorliegenden Informationen sehen wir das Vorhaben als nicht zielführend an.

Gerade im Einzelhandel sind Qualität und Kundenservice sowie eine damit verbundene Kundenzufriedenheit entscheidende Wettbewerbsfaktoren.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Kundenanfragen und Beschwerden jeglicher Art ist für uns selbstverständlich und in unseren Standardprozessen abgebildet.

Auf das Vorhaben bezogen, stellen sich daher primär die folgenden Fragen :

1. Anwendungsbereich

Welche Betriebe sollen hier erfasst werden ?

Ist die Anwendung auf EG zugelassene Betriebe beschränkt ?

Was ist mit Verkaufsständen, Kiosk- und Kleinstbetrieben ?

*Lidl Stiftung & Co. KG, Stiftsbergstr. 1 · 74167 Neckarsulm
Telefon: 0 71 32/94-20 00
Telefax: 0 71 32/94-22 36 Einkauf
Bankverbindung: Dresdner Bank AG
Konto-Nr.: 909 497 000 (BLZ 600 800 00)
S.W.I.F.T.-Code: DRES DE FF 600
IBAN: DE12 6008 0000 0909 4970 00
Sitz: Neckarsulm
Registergericht Stuttgart HRA 102314
USt.-IdNr.: DE 145 803 808*

*Komplementäre:
Lidl Stiftung & Co. Beteiligungs-GmbH
Sitz: Neckarsulm
Registergericht Stuttgart HRB 107937
Geschäftsführer:
Lutz Becker, Jan Bock, Tim Bork, Helge Bremicker, Harald Eckert,
Jörn Fischer, Peter Fischer, Gordon Göbböls, Robin Goudsblom,
Peter Hack, Andreas Häckl, Michael Hensel, Thorsten Hermelink,
Jesper Hojer, Volker Köster, Carsten Kortum, Manuela Kraft,
Rolf Kuhnert, Dieter Lamprecht, Uwe Lorenz, Robert Maier,
Stefan Reinhard, Johannes Schmid, Hubertus Thost, Florian Ullmer,
Rudolf Vyyial, Ralf Wiens*

*Handelshof Stiftung
rechtsfähige Stiftung
privaten Rechts
Sitz: Neckarsulm
Vorstände:
Holger Albrecht,
Karl-Heinz Holland,
Wilfried Oskierski,
Veit Weiland*

2. Verwendung und Vertraulichkeit der Daten

Für uns steht die Frage der Verwendung der Daten als kritische Frage vorne an.

Die Verwendung der Daten wird sehr offen gehalten (höhere Effizienz der Märkte, bessere Dienstleistungen für die Verbraucher sowie höhere Produktivität).

Es ist damit eine klarere Formulierung der Zielsetzung/Verwendung und Auswertung der Daten (Veröffentlichung in einem Ranking, etc.) zu fordern.

3. Aussagekraft der Daten

Nach Ihren Ausführungen sollen lediglich Beschwerden erfasst werden, die bei Dritten – zum Beispiel Verbraucherschutzorganisationen oder einer staatlichen Behörde – eingehen.

Damit sollen hauptsächlich die Fälle aufgezeichnet werden, bei denen Anzeichen von Marktstörungen mit nicht zufrieden stellenden Gegebenheiten im Verbraucherbereich in Verbindung stehen.

Das Kriterium „Beschwerden“ an Dritte ist jedoch von der Beschwerdebereitschaft der Verbraucher an sich abhängig, welche von Land zu Land sowie von der Produktgruppe sehr unterschiedlich sein kann.

Bei der Auswertung von Verbraucherbeschwerden, die durch unbeteiligte Drittparteien eingereicht werden, besteht die Gefahr der Fehl- oder gar Falschinterpretation.

Man benötigt für Beschwerden oft genauere Detailkenntnisse zum Produkt, Herstellungsverfahren, etc., um eine qualifizierte Einschätzung der Beschwerde vornehmen zu können.

Die Erfahrung zeigt, dass Verbraucherbeschwerden oft durch Subjektivität geprägt sind und nicht alle Beschwerden halten einer neutralen Bewertung stand.

Zudem sollte sichergestellt sein, dass ein Zugang der betroffenen Unternehmen gegeben ist, um zu den von Dritten gemeldeten Beschwerden grundsätzlich Stellung zu nehmen und diese im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung der Unternehmensabläufe zu berücksichtigen.

Gute Service- bzw. Garantieleistungen führen dabei zu einer Verringerung der Beschwerdeanzahl (auch bei Dritten) und würden somit beim angedachten Monitoring keine Berücksichtigung finden.

Der Markt ist hierdurch nicht vollständig bewertbar, da zum Beispiel nicht alle „Produktmängel“ zu einer Beschwerde bei Dritten führen.

Umgekehrt würden Beschwerden, die an mehrere Stellen gehen, gegebenenfalls doppelt erfasst werden.

Aus unserer Sicht kann dadurch nicht sichergestellt werden, dass die vorgesehene Art der Datenerhebung die tatsächliche Marktlage widerspiegelt.

4. Art der Daten

Bezüglich Art und Umfang der erfassten und ausgewerteten Verbraucherbeschwerden, sollte man den erforderlichen Aufwand in Relation zum erwarteten Nutzen stellen.

Daher würden wir uns für eine Konzentration auf Kernbereiche wie Gesundheit, Sicherheit oder rechtswidrige Vorgehensweisen aussprechen.

Anfragen, die vorrangig die Unternehmenspolitik betreffen – beispielsweise die Sortimentsgestaltung – sollten von der Erfassung ausgeschlossen werden.

Des Weiteren ist auch genauer zu hinterfragen, welchen Detaillierungsgrad die gemeldeten Beschwerden haben würden.

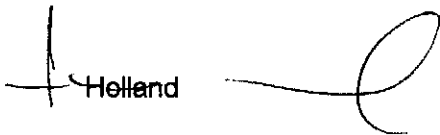
5. Kosten

Hinsichtlich der Kosten, kann aufgrund der fehlenden Detailinformationen keine Aussage getroffen werden, da hierzu keine Meldezyklen sowie die Dateninhalte nicht festgelegt sind und nicht bekannt ist, ob und in welchem Umfang der Handel zu einer Meldung verpflichtet werden soll.

Es kann jedoch ausgeschlossen werden, dass – wie in der „EU-Konsultation Verbraucherbeschwerden“ erwähnt – ein IT Tool der Kommission, evtl. das derzeit im Unternehmen eingesetzte IT-Tool ersetzen könnte.

Somit ist das Vorhaben aus unserer Sicht mit erheblichen Zusatzkosten verbunden, da die hierfür geforderten Strukturen intern nicht gegeben sowie nicht in dieser Form gewünscht sind.

Freundliche Grüße

 Holland