



Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
- Dienstplatz Berlin - 11055 Berlin

European Commission  
DG Sanco, Unit B5  
Mr. Akis Kyriacou  
Office B-232 7/38  
232, Rue Belliard  
B-1049 Brussels

Dr. Georg Starke  
Ministerialrat

HAUSANSCHRIFT Wilhelmstraße 54, 10117 Berlin

TEL +49 (0)1888 529 – 4458

FAX +49 (0)1888 529 – 4313

E-MAIL [poststelle@bmelv.bund.de](mailto:poststelle@bmelv.bund.de)

INTERNET [www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)

AZ 213-1185/0000.1

DATUM

### **Consumer Scoreboard;**

hier: Public consultation on developing a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints across the European Union

Zu dem vorgenannten Dokument sind folgende grundsätzliche Anmerkungen zu machen:

Die Bundesregierung begrüßt, dass Verbraucherbeschwerden nicht Gegenstand des für Anfang 2009 geplanten Zweiten Verbraucherbarometers sein sollen. Die Bundesregierung teilt die Auffassung der Kommission, dass gerade auch in Bezug auf die Daten über Verbraucherbeschwerden insbesondere die Vergleichbarkeit mit anderen Mitgliedstaaten bislang nicht gegeben ist.

Aus Sicht der Bundesregierung sind folgende Punkte im Zusammenhang mit Verbraucherbeschwerden zu betonen:

Eine vollständige oder weitgehend vollständige Erfassung aller Verbraucherbeschwerden durch staatliche Behörden entspricht – abgesehen von den praktischen Problemen einer solchen Erfassung – ordnungspolitisch nicht der Rolle, die der Staat in der Sozialen Marktwirtschaft nach deutschem Verständnis innehat und ist deshalb ordnungspolitisch nicht vertretbar.

Eine seriöse Evaluierung der Märkte setzt voraus, dass die zugrunde liegende Datenbasis belastbar und verlässlich ist. Vergleichbarkeit, Objektivität und Verifizierbarkeit müssen gewährleistet sein. Um die Vergleichbarkeit und Aussagekraft der Daten sicherzustellen, sind bei der Datenerhebung und Auswertung die gesellschaftlichen, rechtlichen und organisatorischen Besonderheiten der einzelnen Mitgliedstaaten zu berücksichtigen. Dies gilt für den Indikator „Verbraucherbeschwerden“ in besonderem Maße. Aufgrund der unterschiedlichen sozio-ökonomischen Strukturen in den einzelnen Mitgliedstaaten erlaubt etwa allein die Anzahl der Verbraucherbeschwerden keinen Rückschluss auf die Qualität des Verbraucherschut-

zes. Auch erscheint die bloße Erfassung von Verbraucherbeschwerden nicht geeignet, belastbare Aussagen über das Funktionieren des Binnenmarktes zu treffen.

Zuständig für die Datenerhebung und deren Finanzierung ist primär die Kommission. Das Verbraucherbarometer darf - mit Blick auf die Ziele der Entbürokratisierung, der Haushaltskonsolidierung und der Entlastung der Wirtschaft - nicht dazu führen, dass neue nationale Statistiken eingeführt oder bestehende Statistiken zu Lasten der nationalen Haushalte und Unternehmen erweitert werden; hier ist vorrangig auf verfügbare Daten zuzugreifen, statt neue Verpflichtungen zu schaffen. Aus deutscher Sicht ist eine Harmonisierung der Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden allenfalls auf freiwilliger Basis akzeptabel.

Stellungnahme zu den Einzelfragen:

*Do you collect consumer complaints?*

In Deutschland werden Verbraucherbeschwerden im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes nicht zentral bei einer Behörde erhoben und bearbeitet, sondern in der Regel durch privatrechtlich organisierte Einrichtungen, wie die Verbraucherzentralen oder Verbände der Wirtschaft. Daneben gibt es eine Reihe von Ombudsstellen im Bereich Banken und Versicherungen sowie Vereinigungen, welche sich mit besonderen inhaltlichen Schwerpunkten (z.B. Patientenschutz, Mietrecht, Verkehr, Energieberatung) oder mit regionalem Bezug um den Verbraucherschutz bemühen. Eine übergeordnete, generelle Koordination der Vielzahl der mit Verbraucherbeschwerden befassten Einrichtungen findet nicht statt. Soweit die genannten Einrichtungen Beschwerden sammeln, handelt es sich nicht um eine systematische Erfassung.

Eine bundeseinheitliche Erfassung von Verbraucherbeschwerden ist lediglich im Netzwerk der Verbraucherzentralen derzeit im Aufbau. Die geplante Datenbank soll eine differenzierte Aufbereitung nach Themen möglich machen. Das System orientiert sich jedoch nicht an den COICOP-Kriterien, sondern folgt einer Gliederung nach Wirtschaftssektoren. Erfasst sein sollen insbesondere die Bereiche

- Bauen/ Energie/ Umwelt,
- Ernährung,
- Finanzen/ Versicherungen,
- Reise/ Freizeit/ Mobilität,
- Gesundheit/ Pflege,
- Telekommunikation/ Medien,
- Markt und Recht.

Bislang nutzen die Verbraucherzentralen jeweils einzelne Erfassungssysteme.

Die Wettbewerbszentrale, die nach Art. 8 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz in Verbindung mit § 7 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes mit dem Abstellen von grenzüberschreitenden Rechtsverstößen beauftragt ist, differenziert generell nicht zwischen Beschwerden von Mitbewerbern und Verbrauchern, so dass insoweit aussagekräftige Daten nicht zur Verfügung stehen.

Im Bereich des gesundheitlichen Verbraucherschutzes sind für die Durchsetzung der damit zusammenhängenden rechtlichen Regelungen in der Bundesrepublik Deutschland die Länder zuständig. Verbraucher können sich mit Ihren Beschwerden direkt an die zuständigen Behörden vor Ort oder an die zuständigen Veterinär- und Lebensmitteluntersuchungsämter wenden. Darüber hinaus hat das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit einen elektronischen Briefkasten für Verbraucherbeschwerden eingerichtet. Außerdem können sich die Verbraucher auch an die bereits beim wirtschaftlichen Verbraucherschutz erwähnten Verbraucherzentralen wenden.

Im übrigen werden Verbraucherrechte häufig gerichtlich durchgesetzt, ohne dass die Beschwerden zuvor erfasst werden, sodass entsprechende Daten nicht verfügbar sind.

*Which is your preferred policy option on the issue of harmonising consumer complaints classification systems?*

Aus deutscher Sicht kommt allein die Einführung eines harmonisierten Klassifizierungs- und Berichtssystems auf freiwilliger Basis (Option 2) in Betracht. Ziel kann dabei aber keine vollständige oder weitgehend vollständige Erfassung aller Beschwerden von Verbrauchern sein. Bereits im Rahmen der Konsultation der Mitgliedstaaten im Vorfeld der Kommissionsmitteilung wurde auf das Ziel der Entbürokratisierung hingewiesen.

*Do you agree that only the classification of complaints addressed to third parties (e.g. public agencies, ministries, self-regulatory bodies, consumer NGOs, trade associations, ADR bodies, others) should be harmonised and not those made to sellers/ retailers?*

Generell ist aus deutscher Sicht nur ein freiwilliges System zur Erfassung von Verbraucherbeschwerden bei weitestgehender Vermeidung von Bürokratie und Kosten akzeptabel. Insbesondere eine Verpflichtung von Händlern und Unternehmen zur systematischen Erhebung und Aufbereitung von Daten zu Beschwerden gegenüber Händlern und Unternehmen wäre mit dem Ziel der Entlastung der Wirtschaft nicht vereinbar. Es ist auch zu befürchten, dass dadurch entstehende Kosten auf die Verbraucher abgewälzt würden.

*Please give your view on whether a new classification system should include data on the following variables:*

- *Number of complaints*

- *Number of enquiries*

Eine trennscharfe Unterscheidung zwischen Beschwerden und Anfragen ist aus deutscher Sicht schwierig. Abgrenzungsprobleme mindern die Aussagekraft der erhobenen Daten und können zu Ungenauigkeiten in Wertung und Interpretation führen.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass allein die Anzahl der Verbraucherbeschwerden, die auch maßgeblich durch sozio-kulturelle Faktoren bestimmt wird, keinen Rückschluss auf die Qualität des Verbraucherschutzes in den einzelnen Mitgliedstaaten und das Funktionieren des Binnenmarktes erlaubt.

Eine lückenlose Erfassung sämtlicher hier auftretender Verbraucherbeschwerden erscheint, auch wegen der in Deutschland dezentralen Zuständigkeit für die Bearbeitung solcher Beschwerden und dem mit der Erfassung verbundenen bürokratischen Aufwand weder realistisch, noch angemessen.

- *Sectors*

Ja.

- *Nature/type of complaint (e.g. faulty goods, late delivery, overcharging, incorrect labeling, etc.)*

Ja.

- *Mediums of transaction (e.g. face to face, internet, telephone sales, etc.)*

Ja.

- *Associated monetary value*

Nein.

- *Type of infringement and relevant legislation (e.g. horizontal legislation such as Unfair Commercial Practices or sector specific legislation such as Package Travel)*

Nein. Die Klassifizierung nach Art des Verstoßes würde einen enormen bürokratischen Aufwand erfordern, der mit den Zielen des Bürokratieabbaus und der Entlastung der Wirtschaft nicht vereinbar wäre.

- *Should the system use COICOP?*

Nein.

*How often should participating parties report aggregate collected complaints to the Commission?*

Aus deutscher Sicht ist ein Bericht in Zweijahresabständen – auf freiwilliger Basis – ausreichend.

*What would be the cost implications of changing your methodology?*

Aufgrund des im Wesentlichen dezentralen bzw. privatrechtlichen Systems in Deutschland wäre mit sehr hohem, unvertretbarem Kostenaufwand zu rechnen.

---

***Personal data***

*Name of organisation*

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

*Country of establishment of the organisation*

Deutschland

*Address*

Wilhelmstraße 54, 10117 Berlin

*Website address*

[www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)

*Name contact person*

Dr. Katrin Schubert

*Telephone number contact person*

+49 (0)30 18 529 4831

*E-mail contact person*

[213@bmelv.bund.de](mailto:213@bmelv.bund.de)

*Stakeholder group*

Member State Authority

*Size of the organisation*

Im Auftrag



Dr. Starke