



EUROPÄISCHE KOMMISSION
GENERALDIREKTION GESUNDHEIT UND VERBRAUCHER

Verbraucherfragen
Verbraucherpolitische Strategie, Interessenvertretung und internationale Beziehungen

Protokoll der Sitzung der Europäischen Beratenden Verbrauchergruppe (EBVG) vom 24. – 25. März 2009

**BRÜSSEL, KONFERENZZENTRUM „ALBERT BORSCHETTE“, RAUM 3D
VORSITZ: EUROPÄISCHE KOMMISSION**

1. Eröffnung der Sitzung und Annahme der Tagesordnung (ECCG2009 008)

Die Kommission (Frau Minor, GD Gesundheit und Verbraucher) teilt mit, dass Herr Thibaut aus Belgien nicht länger Mitglied der EBVG sei. Die Tagesordnung der Sitzung wird angenommen.

2. Europäischer Verbrauchergipfel, 1. – 2. April 2009

Die Kommission (Frau Tornblom, GD Gesundheit und Verbraucher) stellt das Programm des Europäischen Verbrauchergipfels vor. An ihm würden Interessenvertreter aus der EU teilnehmen, um sich mit den Herausforderungen und Möglichkeiten des Verbrauchers von heute zu befassen, wobei die besondere Aufmerksamkeit der digitalen Welt gelten werde.

Unterlagen zum Verbrauchergipfel seien auf der eigens eingerichteten Website abrufbar:
<http://www.european-consumer-summit.eu/>

3. Neue Leitlinien der Kommission für die Folgenabschätzung (ECCG2009 014)

Die Kommission (Herr Robert Scharrenborg, Generalsekretariat) erläutert den Sachstand der Agenda für bessere Rechtsetzung und der neuen Leitlinien für die Folgenabschätzung. Zwecks Verbesserung der Folgenabschätzungen habe die Kommission diese bereits auf Initiativen wie Komitologiebeschlüsse, die von erheblicher Tragweite seien, ausgeweitet. Die Kommission habe außerdem eine zentrale Qualitätskontrolle in Form eines Ausschusses für Folgenabschätzung eingerichtet.

Die neuen Leitlinien dienen in erster Linie dem Zweck, die Qualität der Folgenabschätzungen zu verbessern. Dazu werde in den Leitlinien die zentrale Funktion der Folgenabschätzungsreferate in den einzelnen Generaldirektionen hervorgehoben. Die Generaldirektoren müssten die Folgenabschätzungen persönlich abzeichnen, wodurch ihre Verantwortung hierfür erhöht werde. Ferner wird betont, dass die Lenkungsgruppen für Folgenabschätzung (IASG) der einzelnen Generaldirektionen die anderen maßgeblichen Generaldirektionen einbinden müssten. Die IASG müssten die Folgenabschätzungen überprüfen, bevor sie sie dem Ausschuss für Folgenabschätzung vorlegten. Des Weiteren würden die öffentlichen Anhörungen verbessert und es werde mehr Gewicht auf die besonderen Aspekte der Folgen, z. B. für die Grundrechte, die KMU und die Verbraucher, gelegt.

Die Kommission (Frau Michaela Holl, GD Gesundheit und Verbraucher) erläutert, wie die neuen Leitlinien den Verbraucherinteressen Rechnung tragen. Erstens gäben sie den Dienststellen der Kommission, die die Ansichten der Verbraucher zu neuen Legislativvorschlägen erkunden wollten, nützliche Instrumente an die Hand, etwa die Anhörung der EBVG. Zweitens enthielten sie detaillierte Orientierungshilfen für die Beurteilung der Verbraucherbenachteiligung. Sie fußten auf dem Handbuch, das von der GD Gesundheit und Verbraucher veröffentlicht worden sei.

Während der Aussprache

- fordern einige Mitglieder, den Verbraucherinteressen besser Rechnung zu tragen und Verbraucherorganisationen in das Verfahren der Folgenabschätzung einzubeziehen. Ein Mitglied kritisiert die Tatsache, dass die Berücksichtigung der Verbraucherbenachteiligung bei den Folgenabschätzungen nicht obligatorisch sei. Die Kommission antwortet, dass sie einen ausgewogen, integrierten Ansatz anstrebe und dass alle wichtigen Folgen, auch die für die Verbraucher, in den Folgenabschätzungen berücksichtigt werden müssten. Es müssten halt verschiedene Interessen gegeneinander abgewogen werden;
- fordert ein Mitglied, dass die Leitlinien anhand konkreter Fälle erörtert werden sollten. Er sagt, dass am Ende der Folgenabschätzung häufig eine politische Entscheidung – ohne wissenschaftliche Grundlage – getroffen werde. Die Kommission erwidert, dass die Folgenabschätzung zur Unterstützung der Entscheidungsfindung diene, nicht jedoch Ersatz für eine politische Wertung sei; diese sei Sache des Kollegiums der Kommissare.

Weiteres Vorgehen:

- Die Kommission wird die Links zu den Ablaufplänen für die Vorschläge übermitteln, die im Arbeitsprogramm der Kommission für 2009 vorgesehen sind.
Siehe http://ec.europa.eu/atwork/programmes/index_de.htm
- Die EBVG wird in ihrer nächsten Sitzung die Anwendung der Methodik zur Beurteilung der Verbraucherbenachteiligung im Kontext der Folgenabschätzung von Pauschalreisen sowie anhand von Fällen erörtern, in denen eine Folgenabschätzung vorgenommen worden sei (Einzelheiten später).

4. Der europäische Binnenmarkt und die Verbraucher

Die Kommission (Herr Holmquist, GD Binnenmarkt und Dienstleistungen) stellt das Programm der Kommission zur Reform der Finanzdienstleistungen vor, das in der am 4. März 2009 vorgelegten Mitteilung der Kommission für die Frühjahrstagung des Europäischen Rates bekannt gegeben wurde. Der Europäische Rat unterstütze die Vorschläge. Im Laufe des Jahres 2009 werde die Kommission notwendige Änderungen in Schlüsselbereichen der Beaufsichtigung und Regulierung von Finanzdienstleistungen in der EU vorschlagen.

Ein zentraler Aspekt des Reformpakets seien die Verbraucherinteressen. Man habe vor, einen zuverlässigen Rahmen für Finanzdienstleistungen für Privatkunden auszuarbeiten. Zu diesem Zweck werde die Kommission erstens eine klare Politik für verantwortungsvolles Kreditgebaren schaffen. Für Juli seien eine breit angelegte, öffentliche Konsultation und eine offene Anhörung vorgesehen. Im April werde man dann eine Mitteilung über Anlageprodukte für Kleinanleger vorlegen, mit der die Sicherheitsvorkehrungen beim Vertrieb der Produkte durch die Finanzinstitute verbessert werden sollten. Außerdem habe die Kommission vor,

später im Jahr die geltenden Vorschriften über Einlagensicherungssysteme zu überprüfen. Ähnliche Garantien sollten auch für Kunden von Versicherungsagenturen vorgesehen werden.

Des Weiteren werde die Kommission den Ausbau von Kapazitäten unter den Vertretern der Interessen von Verbrauchern und Anlegern fördern, damit diese sich besser für die Verbraucherinteressen im Rahmen der Politik für Finanzdienstleistungen auf europäischer Ebene einsetzen könnten. Die Kommission werde vor Ende 2009 Ideen hierfür unterbreiten. Außerdem werde sie sich weiterhin für die Vermittlung und den Erwerb von Finanzwissen in Europa einsetzen.

Die Kommission weist auch auf die wichtigsten Schlussfolgerungen des im Dezember 2008 vorgelegten Berichts „Überprüfung des Binnenmarkts: ein Jahr später“ hin. Die Aussage des Berichts laute, dass die Auswirkungen der Rezession gemindert würden, wenn das Verbrauchervertrauen erhöht werde. Außerdem sei das Projekt „Binnenmarkt-Unterstützungsdienste“ angelaufen, mit dem die Informationsvermittlung und Problemlösung für Bürger und Unternehmen effizienter und leichter zugänglich gestaltet werden sollten. Angestrebt werde eine einzige Schnittstelle für die Unterrichtung und Unterstützung, die im Jahr 2010 einsatzbereit sein dürfte.

- Mehrere EBVG-Mitglieder befürworteten das Paket der Kommission zur Reform der Finanzmärkte.
- Einige Mitglieder äußern sich kritisch in Bezug auf die Banken sowie die nationalen Interventionspläne und betonen, dass sie das Vertrauen der Verbraucher beeinträchtigt hätten. Sie äußern ferner Bedenken wegen des fehlenden Zugangs zu Krediten und wegen der Abschottungstendenzen infolge der Finanzkrise. Nach Ansicht der Kommission gibt es mehrere Verantwortliche für die gegenwärtige schwierige Wirtschaftslage: die Banken, die Regulierungs- und die Aufsichtsstellen. Die Banken, denen es besser gehe, unterlägen im Allgemeinen einer strengeren Aufsicht. Ohne die nationalen Rettungspläne wäre das Verbrauchervertrauen noch viel geringer. Es sei überaus wichtig, das Bankensystem zu retten. Letzten Oktober habe die Kommission binnen weniger Tage auch Vorschläge zur Verbesserung des Einlegerschutzes und der Verbuchungsregeln angenommen.
- Ein Mitglied bittet um Auskunft über die Durchführung der Verbraucherkreditrichtlinie. Die Kommission erwidert, dass die Durchführung in einer Reihe von Workshops und in Konsultationen mit den Mitgliedstaaten erörtert worden sei. Unter anderem sei es um die fakultativen Teile der Richtlinie, unter anderem um die verantwortungsvolle Kreditvergabe, gegangen.
- Die Kommission teilt mit, dass ein neues DOLCETA-Modul zur Bildung der Verbraucher über die Budgetplanung entwickelt werde. Das Modul werde auf die einzelnen Mitgliedstaaten zugeschnitten.
- Ein Mitglied fragt, ob die Kommission erwäge, die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken zu überarbeiten, um die unlauteren Geschäftspraktiken im Bereich der Finanzdienstleistungen zu berücksichtigen. Die Kommission erwidert, dass die grundlegende Missbräuchlichkeitsprüfung hierfür gelte, und stellt fest, dass es eine gute Idee wäre, sich mit den unlauteren Praktiken bei der Bewerbung und Vermarktung von Krediten zu befassen.

- Ein Mitglied begrüßt den Vorschlag, den Ausbau von Kapazitäten unter den Vertretern der Interessen von Verbrauchern und Anlegern zu fördern, und wünscht nähere Angaben hierzu.

Weiteres Vorgehen: Der Zeitplan für die Initiativen, die in der Mitteilung der Kommission „Impulse für den Aufschwung in Europa“ vom 4 März 2009 genannt sind, ist in ihrem Anhang zu finden:

http://ec.europa.eu/commission_barroso/president/pdf/press_20090304_annx_en.pdf

5. Die Dienstleistungsrichtlinie (ECCG2009 014)

Die Kommission (Frau Martin-Prat, GD Binnenmarkt und Dienstleistungen) stellt die Dienstleistungsrichtlinie (Richtlinie 123/2006/EG) vor, die bis zum 28. Dezember 2009 umzusetzen ist. Es wird betont, dass die Richtlinie es den Dienstleistungserbringern nicht nur leichter machen werde, ihre Dienstleistungen grenzüberschreitend anzubieten, sondern dass sie auch den Zugang der Verbraucher zu Dienstleistungen im Binnenmarkt verbessern werde.

Für die Verbraucher sei die wichtigste Bestimmung der Dienstleistungsrichtlinie wahrscheinlich Artikel 20 Absatz 2: Darin sei geregelt, dass Verbraucher nicht aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit oder ihres Wohnsitzes von Unternehmen diskriminiert werden dürften. Gegenwärtig sei es für Verbraucher oft schwierig, Dienstleistungen oder Waren grenzüberschreitend zu erwerben, insbesondere über das Internet. Beispiele für diskriminierende Praktiken seien die Lieferweigerung oder Preisschwankungen je nach Wohnsitzland. Im Zusammenhang mit der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie arbeite die Kommission gegenwärtig zusammen mit den Mitgliedstaaten Leitlinien für den Grundsatz der Nichtdiskriminierung aus. Eine andere, auf den Schutz der Verbraucher ausgerichtete Bestimmung der Dienstleistungsrichtlinie sei beispielsweise Artikel 21, nach dem die Mitgliedstaaten sicherstellen müssten, dass die Verbraucher allgemeine Informationen über die Verbraucherschutzvorschriften und -anforderungen erhielten, die für Dienstleistungserbringer in anderen Mitgliedstaaten gelten. In vielen Mitgliedstaaten werde wahrscheinlich das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) diese Aufgabe übernehmen. Des Weiteren sei nach den Artikeln 22 und 27 der Richtlinie vorgeschrieben, dass Dienstleistungserbringer den Verbrauchern die wesentlichen Informationen wie Kontaktdaten und Preisangaben zur Verfügung stellen müssten.

In Bezug auf den Grundsatz der Nichtdiskriminierung fragt ein Mitglied, ob die Kommission Leitlinien dazu ausarbeiten werde, was „objektive Gründe“ seien, die es nach Artikel 20 Absatz 2 der Dienstleistungsrichtlinie rechtfertigen könnten, Unterschiede vorzusehen. Die Kommission merkt an, dass sie eine Studie zur Frage der Diskriminierung von Dienstleistungsempfängern eingeleitet habe, um die betreffenden Geschäftspraktiken zu ermitteln und zu untersuchen und um die Gründe für eine unterschiedliche Behandlung ausfindig zu machen. Sobald die Ergebnisse dieser Studie vorlägen, werde man die darin getroffenen Feststellungen mit den Mitgliedstaaten erörtern, um für eine einheitliche Vorgehensweise bei der Anwendung und Durchsetzung dieses Artikels zu sorgen. Die Kommission erläutert, dass es in diesem Artikel um die Pflicht der Nichtdiskriminierung, nicht jedoch um eine allgemeine Verkaufspflicht gehe. Auch habe die Kommission kürzlich einen Bericht über den grenzüberschreitenden elektronischen Geschäftsverkehr (siehe Punkt 8 der Tagesordnung) vorgelegt.

- Ein Mitglied fragt nach den praktischen Auswirkungen von Artikel 26, nach dem die Mitgliedstaaten - in Zusammenarbeit mit der Kommission - die Dienstleistungserbringer dazu anzuhalten müssten, freiwillig die Qualität der Dienstleistungen zu sichern. Die Kommission erwidert, dass nach Artikel 26 der Dienstleistungsrichtlinie Maßnahmen vorzusehen seien, deren Durchführung sicherlich über die Ende 2009 auslaufende Umsetzungsfrist hinaus andauern werde.
- Ein Mitglied fragt, ob die Kommission einen Vergleich der Dienstleistungspreise in den Mitgliedstaaten zu erstellen beabsichtige. Die Kommission erwidert, dass es zwar sehr schwierig sei, Dienstleistungspreise zu vergleichen; sie habe jedoch vor, sich künftig hiermit zu befassen, da dies ein wichtiger Aspekt sei.

6. Künftige Arbeit der EBVG und alternative Arbeitsmodelle (ECCG2009 014)

Die Kommission (Frau Minor, GD Gesundheit und Verbraucher) beschreibt die Ziele und Pläne, die anstehen. Sie erläutert den 2-Stufen-Prozess: erstens Überarbeitung des Beschlusses zur Einsetzung einer Europäischen beratenden Verbrauchergruppe in diesem Jahr, zweitens die Einrichtung eines europäischen Verbraucherrats (*Consumer Stakeholder Council*), die im Jahr 2009 vorbereitet werden sollte, damit der Verbraucherrat dann im Jahr 2010 seine Arbeit aufnehmen könne.

Was die erste Phase betrifft, so stimmen die EBVG-Mitglieder im Großen und Ganzen zu, dass in den Ernennungsantrag Kriterien für den Repräsentationsgrad aufgenommen werden müssen. Was die strengeren Berichterstattungspflichten betrifft, mit denen die Mitwirkung der nationalen Verbraucherorganisationen verbessert werden soll, so sind einige der Ansicht, dass die hiermit verbundene Arbeitsbelastung kleine Verbraucherorganisationen daran hindern könne, sich als EBVG-Kandidaten aufstellen zu lassen. Einige sind dafür, die geltende Regel zu ändern, nach der EBVG-Mitglieder lediglich für 2 Mandate ernannt werden können, da es in einigen Ländern nur eine Verbraucherorganisation gebe. Eurocoop möchte Vollmitglied der EBVG werden anstatt nur assoziiertes Mitglied zu sein.

Was die zweite Phase betrifft, so äußert die Mehrzahl der EBVG-Mitglieder, dass sie erst die nationalen Kollegen konsultieren müssten. Mehrere Mitglieder hegen Bedenken, dass der neue Verbraucherrat die Funktion der EBVG aufgrund seiner untergeordneten Position schmälern werde. Einige Mitglieder befürworten die Idee hingegen und ein Mitglied verweist auf die positiven Erfahrungen mit dem französischen „*Conseil National de la Consommation*“.

Die Mitglieder weisen auf Folgendes hin:

- Mehrere sind dafür, mit Unternehmen Ad-hoc-Sitzungen oder –anhörungen zu bestimmten Themen abzuhalten anstatt einen permanenten Dialog über allgemeine Themen zu führen.
- Die Mitglieder merken an, dass sichergestellt werden müsse, dass sich die Übermacht der Unternehmen durch die Einrichtung des Verbraucherrats nicht noch erhöhe, da er ja nur zu einem Drittel aus Verbrauchervertretern zusammengesetzt sei.

- Die EBVG schlägt vor, die Bezeichnung des neuen Verbraucherrats zu ändern. Das Wort „Verbraucher“ („*Consumer*“) weise nicht darauf hin, dass darin auch die Interessen der Unternehmen vertreten würden; das Wort „Rat“ („*Council*“) erhöhe seine Wichtigkeit.
- Die EBVG erwähnt ferner, dass die paritätische Zusammensetzung des Verbraucherrats diesen bei bestimmten Themen beschlussunfähig machen und zu Einigungen auf der Stufe des kleinsten gemeinsamen Nenners führen könne.
- Einige sind der Ansicht, dass die Vielfalt der Zusammensetzung der EBVG, die sich aus der Tatsache ergeben, da jeder Mitgliedstaat einen Vertreter entsende, in einem Forum mit vielen Interessenvertretern verwässert würde. Einige möchten, dass die EBVG - und nicht die Kommission - die EBVG-Delegation für den Verbraucherrat auswählt.
- Es werden ferner Fragen zur Verständigung zwischen der EBVG und dem Verbraucherrat gestellt (d. h. zur gegenseitigen Abhängigkeit der beiden Gremien, zur Abfolge bzw. Häufigkeit der Sitzungen, zum Zusammenhang zwischen den Stellungnahmen der EBVG und den möglichen Stellungnahmen des Verbraucherrats).

Die Kommission betont, dass sie die Funktion der EBVG erhalten und ausbauen wolle. Außerdem habe die Kommission ein Interesse daran, verschiedene Interessenvertreter zu Verbraucherfragen in einem einzigen, integrativen Forum anzuhören und die unterschiedlichen Ansichten in Erfahrung zu bringen mit dem Ziel, den Beitrag der Politik zur Arbeit der GD SANCO zu verbessern; dies sei für sie wertvoll. Ein zusätzlicher Nutzen bestehe darin, dass beide Gruppen von Angesicht zu Angesicht zusammenkommen würden, um einander zuzuhören, unmittelbar auf die verschiedenen Meinungen einzugehen und diese zu erörtern. Die Arbeitsgruppe, die sich mit dem Abrechnungswesen im Energiemarkt befasst, wird als Beispiel dafür angeführt, wie diese Art des direkten Dialogs für die Verbraucher von Vorteil sein kann.

Die Kommission werde die in diesem Forum zu erörternden Themen sorgfältig auswählen müssen. Anhörungen und Fachsitzungen fänden bereits statt und würden auch weiterhin stattfinden, sofern dies zweckdienlich sei, stellten jedoch keinen Ersatz für ein Gremium mit festen Mitgliedern dar. Das neue Forum werde seiner Wichtigkeit nach nicht übergeordnet sein; es könne der EBVG helfen, ihre Themen in einem dynamischen Dialog anzusprechen. Als dritte Gruppe würden in dem Verbraucherrat auch die Bürger vertreten sein, die nützliche Beiträge leisten könnten. Die EBVG werde nicht „gezwungen“, sich auf einen kleinsten gemeinsamen Nenner zu verständigen. Die Kommission sagt, dass man über die Verständigung zwischen den beiden Gremien in der Tat noch nachdenken müsse; diese müsse ausgestaltet werden.

Weiteres Vorgehen: Die Zukunft der EBVG wird auf der Tagesordnung der nächsten Sitzung stehen.

7. Auskünfte der Verbraucherorganisationen zu laufenden bzw. anstehenden Initiativen

Stellungnahme der EBVG zu kollektiven Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher (ECCG2009 013)

Herr Klimbie (EBVG-Mitglied für NL und EBVG-Berichterstatter für diese Stellungnahme) beschreibt, wie die Stellungnahme der EBVG zu kollektiven Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher verfasst wurde. Seiner Ansicht nach sei das Verfahren hierfür sehr gut geeignet gewesen und er empfiehlt es als Beispiel, das für künftige Stellungnahmen der EBVG befolgt werden könne. Eine Einigung sei rasch erzielt worden und mehrere Mitglieder hätten gute, konkrete Beispiele genannt, die für die Ausarbeitung der Stellungnahme nützlich gewesen seien. Er dankt außerdem der Kommission dafür, dass sie die Stellungnahme so schnell veröffentlicht habe. Die Stellungnahme sei positiv aufgenommen worden und fördere den Bekanntheitsgrad der EBVG. Die Kommission dankt dem Berichterstatter für die Arbeit.

Was das Grünbuch über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher betreffe, so habe die Kommission noch nicht von allen Mitgliedstaaten eine Antwort erhalten. Sobald die vielen Antworten, die im Rahmen der Konsultation erteilt würden, ausgewertet seien, werde die Kommission auf der Website der GD SANCO hierüber berichten. Am 29. Mai werde die Kommission eine Anhörung zu diesem Thema veranstalten.

Weiteres Vorgehen: Die Kommission wird die Anmerkungen von Kommissarin Kuneva zu dem Grünbuch über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher an das Europäische Parlament übermitteln:

Die Anmerkungen und die Debatte hierüber sind auf der Website des Europäischen Parlaments unter folgender Adresse abrufbar:

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+CRE+20090326+ITEM-003+DOC+XML+V0//DE>

Vorstellung des Projekts CORENET (ECCG2009 014)

Frau Vanhaevre (stellvertretendes EBVG-Mitglied für BE und Koordinatorin für das Projekt CORENET) stellt das Projekt CORENET vor. Mit dem Projekt werde bezweckt, Fragen des Verbraucherschutzes intensiver zu erforschen. Ein erster Workshop zur Forschungsmethodik sei Ende 2008 veranstaltet worden, zwei weitere Workshops über unlautere Praktiken und nachhaltigen Verbrauch würden folgen. Eine CORENET-Datenbank sei eingerichtet worden, um Auskunft über Studien und Forschungsarbeiten zu Verbraucherfragen zu geben. Hierdurch erhielten alle Interessierten einen einfachen Zugang zur Verbraucherbefragung, die von Organisationen aus anderen Mitgliedstaaten durchgeführt worden sei. Die EBVG-Mitglieder seien aufgerufen, die eigenen Forschungsarbeiten und Studien in die Datenbank unter www.consumerresearchnetwork.eu einzustellen. Frau Vanhaevre bittet die EBVG-Mitglieder außerdem, andere Verbraucherorganisationen aufzufordern, sich registrieren zu lassen und Studien hochzuladen.

EBVG-Untergruppe „Energie“ und EBVG-Arbeitsgruppe „Abrechnungen“

Die Kommission (Herr Gialoglou, GD Gesundheit und Verbraucher) unterrichtet die Gruppe über die im Rat und im Europäischen Parlament erzielte Einigung über das dritte Energie-Legislativpaket.

Die Kommission (Herr Labarre, Test-Achats) erläutert die wichtigsten Ergebnisse der Sitzung der Arbeitsgruppe „Abrechnungswesen“ vom 23. März, insbesondere die in Bezug auf die Informationsanforderungen erzielten Ergebnisse. Eine der Herausforderungen bestehe darin, dass die nationalen Abrechnungsmethoden und die nationalen Rechtsvorschriften sehr unterschiedlich seien. Die Kommission (Frau Minor, GD Gesundheit und Verbraucher) fügt hinzu, dass die Arbeitsgruppe „Abrechnungswesen“ eine sehr positive Erfahrung gewesen sei, was das Zusammenbringen von Verbrauchern, der Industrie und Regulierungsstellen betreffe.

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Abrechnungswesen“ würden im September in dem Energieforum für die Angelegenheiten des Bürgers präsentiert. Man werde Beispiele für vorbildliche Abrechnungsverfahren vorbereiten.

Weiteres Vorgehen: Die Kommission wird Informationen zu den wichtigsten Punkten der im Rat und im Europäischen Parlament erzielte Einigung über das dritte Energie-Legislativpaket übermitteln.

8. Verbrauchermärkte

Zweite Ausgabe des Verbraucherbarometers

Die Kommission (Herr Mair, GD Gesundheit und Verbraucher) stellt die zweite Ausgabe des Verbraucherbarometers vor. Man habe gegenüber der ersten Ausgabe mehrere Änderungen vorgenommen. So gebe es mehr Daten über Preise, Kundenzufriedenheit und den Wechsel des Versorgers. Die Kommission werde das Verbraucherbarometer weiter ausbauen, um problematische Märkte leichter ermitteln zu können.

Eine der wichtigsten Feststellungen sei, dass die Verbraucher mit Warenmärkten besser zufrieden als mit Dienstleistungsmärkten seien. Des Weiteren habe sich ergeben, dass die Wirtschaftszweige Energie, Banken und Verkehr (Bus- und Schienenverkehr) die Märkte seien, die nicht gut funktionierten. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse werde die Kommission eine Folgestudie zum Stromendkundenmarkt durchführen. Die Kommission werde sich mit der EBVG wegen dieser Studie in Verbindung setzen. Man habe bereits mit der Arbeit zum Wirtschaftszweig Banken begonnen. Die Kommission ermutige die EBVG, das Verbraucherbarometer in der politischen Debatte auf nationaler Ebene zu nutzen. Es eigne sich sehr gut dazu, die Situation in den Verbrauchermärkten der Mitgliedstaaten zu vergleichen.

Die Kommission werde im Oktober dieses Jahres eine Konferenz über Preisdaten veranstalten, zu der die EBVG-Mitglieder herzlich willkommen seien. Die Einladungen würden verschickt, sobald die Daten zusammengestellt seien. Was die Verbraucherezufriedenheit betreffe, so werde die Kommission die wichtigsten Zahlen der Erhebung zur Zufriedenheit der Verbraucher mit acht Warenmärkten im April veröffentlichen. Die Kommission sei im Hinblick auf die Studie zum Endkundenmarkt an Rückmeldungen der EBVG-Mitglieder interessiert. Man werde den EBVG-Mitgliedern Fragebögen übermitteln.

- Mehrere Mitglieder gratulieren der Kommission zu dem Verbraucherbarometer und äußern, dass es ihnen bei ihrer Arbeit helfe. Ein Mitglied sagt, dass das Verbraucherbarometer in Universitätskursen diskutiert worden sei.
- Ein Mitglied erwähnt, dass Verbraucher in einigen Mitgliedstaaten Probleme damit hätten, Waren über das Internet zu erwerben, da es Anbieter gebe, die Kreditkarten aus andern Mitgliedstaaten nicht akzeptierten. Die Kommission erwidert, dass sie weitere Studien zu Problemen der Verbraucher beim elektronischen Geschäftsverkehr durchführen werde.
- Ein Mitglied ersucht die Kommission, sich näher mit den Lebensmittelpreisen zu befassen, insbesondere mit den Kosten für das Versenden von Waren von einem Mitgliedstaat in einen anderen. Es gebe große Preisunterschiede bei denselben Waren

zwischen Mitgliedstaaten. Die Kommission stimmt zu, dass die Lebensmittelpreise untersucht werden müssten und dass ein besseres Verständnis der Verbringungskosten erforderlich sei.

Harmonisierte Methodik zur Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden und zur Berichterstattung hierüber in der EU und im EWR

Die Kommission (Herr Kyriacou, GD Gesundheit und Verbraucher) stellt das Projekt zur Entwicklung der harmonisierten Methodik vor. Das Projekt diene dazu, Daten über Verbraucherbeschwerden zur Verfügung stellen, damit sie auf der Ebene der Mitgliedstaaten verglichen werden könnten. Fred Hahndiek (Gartner, Auftragnehmer für das Projekt) stellt die erste Phase des Projekts vor. Fünf Mitgliedstaaten (DE, FR, SE, PL, UK) seien bereit worden, um Informationen darüber zu sammeln, wie Beschwerden gehandhabt würden. Die Mitgliedstaaten würden so ausgewählt, dass möglichst unterschiedliche Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden erfasst würden.

- Mehrere Mitglieder äußern, dass Daten über Verbraucherbeschwerden, die sich auf der Ebene der Mitgliedstaaten vergleichen ließen, sehr nützlich wären.
- Mehrere EBVG-Mitglieder erwähnen, dass es für Verbraucherorganisationen und Behörden nicht einfach sein werde, sich der harmonisierten Methodik anzupassen. In einigen Mitgliedstaaten würden die Verbraucherbeschwerden auf sehr unterschiedliche Weise erfasst und die Verfahren hierfür seien von Wirtschaftszweig zu Wirtschaftszweig und von Verwaltungsebene zu Verwaltungsebene unterschiedlich. Der Wechsel zu einem harmonisierten Standard müsse daher schrittweise erfolgen und werde einiger Zeit bedürfen. Ein Mitglied schlägt vor, den harmonisierten Standard anhand eines oder einiger weniger Wirtschaftszweige zu testen.
- Ein Mitglied weist darauf hin, dass der Vergleich von Verbraucherbeschwerden unter den Mitgliedstaaten selbst mittels einer harmonisierten Methodik problematisch sein könne. Verbraucher aus verschiedenen Mitgliedstaaten und Regionen könnten die Fragen zu ihren Beschwerden unterschiedlich auffassen.

Weiteres Vorgehen:

- Die Kommission wird einen Fragebogen zu Dienstleistungen in Endkundenmärkten übermitteln (erledigt – ECCG 2009 015).
- Die Kommission wird die zweite Ausgabe des Verbraucherbarometers in Kopie als Ausdruck auf Papier übermitteln.

9. Auskünfte der Kommission zu laufenden bzw. anstehenden Initiativen, die für die Verbraucher von Interesse sind

Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher

Die Kommission (Herr Petri, GD Gesundheit und Verbraucher) erläutert den Sachstand der vorgeschlagenen Richtlinie über Rechte der Verbraucher, der vom Kollegium im Oktober 2008 angenommen wurde. Im Rat seien die Artikel des Vorschlags während des tschechischen Vorsitzes erörtert worden. Kein Mitgliedstaat habe bislang eine definitive Position bezogen. Unter den Mitgliedstaaten werde die vollständige Harmonisierung teilweise

befürwortet, jedoch hätten viele Mitgliedstaaten Fragen und müssten noch untersuchen, wie sich der Vorschlag auf ihr einzelstaatliches Recht insgesamt auswirken werde.

Im Europäischen Parlament sei der Ausschuss „Binnenmarkt und Verbraucherschutz“ (IMCO) zu Sitzungen zusammengekommen. Man habe dort die allgemeinen Aspekte des Vorschlags und die Folgenabschätzung erörtert. Außerdem habe der Ausschuss IMCO eine Anhörung zu dem Vorschlag veranstaltet. Das Parlament werde die erste Lesung während der Wahlperiode nicht zum Abschluss bringen können. Jedoch könne es eine Entschließung zu dem Vorschlag annehmen. Im Wirtschafts- und Sozialrat (ECOSOC) seien die Meinungen geteilt.

Einige EBVG-Mitglieder verweisen erneut auf ihre Bedenken, dass diese Richtlinie das Niveau des Verbraucherschutzes in mehreren Ländern beeinträchtigen werde.

Vorschlag für eine Richtlinie über die Sicherheit von Spielzeug

Die Kommission (Frau Pietilainen, GD Unternehmen und Industrie) erläutert den Sachstand der vorgeschlagenen Richtlinie über die Sicherheit von Spielzeug. Nach einem Jahr Verhandlungen sei die Richtlinie in erster Lesung angenommen worden. Man gehe davon aus, dass der Rat sie im Mai förmlich annehmen werde. Die Richtlinie werde ab dem Jahr 2011 anzuwenden sein, abgesehen von dem Teil, in dem die chemischen Eigenschaften geregelt seien; dieser sei ab dem Jahr 2013 anzuwenden. Die Kommission arbeite derzeit an einem Leitfaden und einer Informationsbroschüre zu der Richtlinie. Die Kommission erläutert die wichtigsten Elemente des endgültigen Wortlauts.

Vorschlag für eine Verordnung betreffend die Information der Verbraucher über Lebensmittel

Die Kommission (Frau Lee, GD Gesundheit und Verbraucher) erläutert, dass die Fortschritte im Europäischen Parlament und im Rat aufgrund der Komplexität des Vorschlags recht langsam seien. In der Debatte gehe es hauptsächlich um die vorgeschlagenen zwingenden Angaben. Was die Kennzeichnungsvorschriften für Nahrungsbestandteile betreffe, so gebe es im Rat kaum Widerstand dagegen, diese zwingend zu machen, jedoch sei die Diskussion über den Inhalt noch nicht abgeschlossen. Im Europäischen Parlament habe der Berichterstatter vorgeschlagen, die erste Lesung dem nächsten Europäischen Parlament zu überlassen, was bedeute, dass die erste Lesung nicht vor Ende dieses Jahres zum Abschluss gebracht werden könne und wahrscheinlich erst Anfang 2010 erfolgen werde.

Überarbeitung der Richtlinie 89/398/EWG zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über Lebensmittel, die für eine besondere Ernährung bestimmt sind (ECCG2009 014)

Die Kommission (Frau Vander Stappen) erläutert, dass sie gegenwärtig an der Folgenabschätzung der Überarbeitung der Rahmenrichtlinie arbeite, in der es um Lebensmittel für eine besondere Ernährung gehe. Sie legt die Probleme bei den Begriffsbestimmungen, die Ziele der Überarbeitung und die zu erwägenden Optionen dar und äußert sich zur Anhörung der Interessenträger. Ein externer Berater sei mit der Folgenabschätzung beauftragt worden, was das Sammeln quantitativer Daten, die Ermittlung der ökonomischen Folgen und der sozialen Folgen für die Verbraucher sowie die Befragung behördlicher Stellen und der Interessenträger beinhalte. Die Kommission begrüße Beiträge der Verbraucher. Die Folgenabschätzung dürfte im Sommer vorliegen und der Vorschlag dürfte vom Kollegium Ende dieses Jahres oder Anfang 2010 angenommen werden.

Weiteres Vorgehen: Mitglieder, die nähere Angaben zur Überarbeitung der Richtlinie 89/398/EWG zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über Lebensmittel, die für eine besondere Ernährung bestimmt sind, haben oder Beiträge hierzu leisten möchten, mögen sich mit der Referentin unter ariane.vander-stappen@ec.europa.eu in Verbindung setzen.

10. Vorschlag für einen Rechtsakt über die Bereitstellung von Informationen für Patienten (ECCG2008 108 – ECCG2009 014)

Die Kommission (Frau Sacristan-Sanchez, GD Unternehmen und Industrie) stellt den Vorschlag vor, der Teil des Arzneimittelpakets ist. Darin werde vorgeschlagen, den Arzneimittelherstellern zu gestatten, Informationen über ihre rezeptpflichtigen Arzneimittel in der Öffentlichkeit zu verbreiten. Die Vorschläge wiesen folgende Schwerpunkte auf:

- Es dürften nur bestimmte Informationen über rezeptpflichtige Arzneimittel veröffentlicht werden, wie zum Beispiel die Packungsbeilage selbst bzw. ihr Inhalt in anderer Aufmachung.
- Die Informationsverbreitung sei auf bestimmte Kommunikationskanäle beschränkt. Dazu gehörten das Internet und gesundheitsbezogene Publikationen, gemäß der Definition des Mitgliedstaats, in dem die Veröffentlichung erfolge. Fernsehen und Radio gehörten nicht dazu.
- Es müssten strenge Qualitätskriterien eingehalten werden.
- Dies sei mit zweckmäßigen Kontrollen wirkungsvoll zu überwachen (d. h. mittels vorhergehender Überprüfung der Informationen).

Ein EBVG-Mitglied äußert sich zufrieden damit, dass die Stellungnahme der EBVG in dem Vorschlag der Kommission berücksichtigt worden sei, und betont, dass der Grundsatz der vorherigen Genehmigung beibehalten werden müsse.

11. Verschiedenes

Es sei daran erinnert, dass ein Vertreter aus jedem Land während der gesamten Dauer der Sitzung an beiden Tagen anwesend sein soll.

Entwurf der Tagesordnung der nächsten Sitzung am Dienstag, 7. Juli, bis Mittwoch, 8. Juli (7.7.: nachmittags, 8.7.: ganzer Tag)

Wie üblich werde dieses Datum erst 6 Wochen vor dem anberaumten Termin bestätigt, Daher werde darum gebeten, die Flüge erst zu buchen, wenn das Datum bestätigt worden sei.

Punkte zur Information für den 7. Juli (Sitzung ohne Verdolmetschung)

- *Weitere Befassung mit dem Grünbuch über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher*
- *Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher*
- *Leitfaden über digitale Rechte*
- *Empfehlung zum Schutz der Privatsphäre bei der Radiofrequenz-Identifikation (RFID)*
- *Kampagne für die CE-Kennzeichnung*

Punkte zur Aussprache für den 8. Juli (Sitzung mit Verdolmetschung)

- *Künftige Arbeit der EBVG*
- *Mitteilung der Kommission, in der es um die Durchsetzung geht (noch festzulegen)*
- *Fallstudien zur Folgenabschätzung (Einzelheiten später)*
- *Bewertung der Arbeit der EBVG-Untergruppe, die sich mit Finanzdienstleistungen befasst, d. h. mit der Verbrauchergruppe für Finanzdienstleistungen (Financial Services Consumer Group, FSCG)*
- *Nanotechnologien: Bitte um Mitteilung, welche Bereiche für die EBVG von Interesse sind (z. B. chemische Erzeugnisse, Lebensmittel...)*

ANHANG: TEILNEHMERVERZEICHNIS**MITGLIEDER**

Belgien	Frau Ingrid VANHAEVRE
Bulgarien	Herr Bogomil NIKOLOV
Dänemark	Frau Benedicte FEDERSPIEL
Deutschland	Frau Cornelia TAUSCH
Estland	Frau Linda LÄÄNESAAR
Finnland	Frau Gun WINTER
Frankreich	Herr Daniel FOUNDOULIS
Griechenland	Herr Konstantinos DAGOS
Irland	Herr Dermott JEWELL
Italien	Frau Anna BARTOLINI
Lettland	Frau Silvija VIKSNINA
Litauen	Herr Rimantas ZABARAUSKAS
Luxemburg	Herr Bob SCHMITZ
Malta	----
Niederlande	Herr Rogier KLIMBIE
Österreich	Herr Harald GLATZ
Polen	Frau Małgorzata NIEPKULCZYCKA
Portugal	Frau Patrícia CRUZ GOMES GAMITO
Rumänien	Herr Emil BOJIN
Schweden	Herr Jens HENRIKSSON
Slowakei	Frau Božena STAŠENKOVÁ
Slowenien	----
Spanien	Frau Conchy Martin REY
Tschechische Republik	Herr Karel PAVLÍK
Ungarn	Herr Gyorgy BARANOVSKY
Vereinigtes Königreich	Frau Helen McCULLUM
Zypern	Herr Petros MARKOU
ANEC	Herr Stephen RUSSELL
BEUC	Frau Willemien BAX

BEOBACHTER

Island	----
Norwegen	Herr Audun SKEIDSVOLL

ASSOZIIERTE MITGLIEDER

COFACE	Herr Nicolas REVENU
EUROCOOP	Herr Rodrigo GOUVEIA

EUROPÄISCHE KOMMISSION

GD Gesundheit und Verbraucher	Frau Jacqueline MINOR
	Frau Carina TORNBLOM
	Herr David MAIR
	Herr Akis KYRIACOU
	Herr Gabriel DAYRE
	Herr Gösta PETRI
	Herr George ROSSIDES
	Frau Rosella DELFINO
	Frau Isabelle ROUVEURE
	Herr Kyriokos GIALOGLOU
	Frau Virginie RAULT
	Frau Marie-Charlotte van LAMSWEERDE
	Frau Malgorzata FRYZE
	Frau Katrine THOMSEN
	Frau Helen LEE
	Frau Ariane VANDER STAPPEN
	Frau Michaela HOLL

GD Binnenmarkt und Dienstleistungen	Herr Jorgen HOLMQUIST Frau Maria MARTIN-PRAT Herr Marco GIORELLO
Generalsekretariat	Herr Robert SCHARRENBORG
GD Unternehmen und Industrie	Frau Elina PIETILAINEN Frau Irene SACRISTAN-SANCHEZ
EXTERNE REFERENTEN	Herr Fred HAHNDIEK (Gartner) Herr Vincent LABARRE (Test-Achats)