



**EUROPÄISCHE KOMMISSION**  
GENERALDIREKTION GESUNDHEIT UND VERBRAUCHER

Verbraucherfragen  
**Verbraucherpolitische Strategie, Interessenvertretung und internationale Beziehungen**

## **Protokoll der Sitzung der Europäischen Beratenden Verbrauchergruppe (EBVG)**

**28. Januar 2011**

**Brüssel, Konferenzzentrum „ALBERT BORSCHETTE“**

**Vorsitz: Europäischen Kommission**

### **1. Eröffnung der Sitzung und Vorstellung der EBVG-Mitglieder**

Die Kommission (Jacqueline Minor, GD SANCO) begrüßt die EBVG-Mitglieder. Die Tagesordnung der Sitzung wird angenommen.

### **Punkte zur Aussprache**

#### **2. Sachstand der Entwicklungen des Projekts „Europäisches Vertragsrecht“: Relevanz für die Verbraucher**

Die Kommission (Paraskevi Michou, GD JUST, Dir. A) erörtert die Arbeit der GD JUST an der Entwicklung der Rechtsvorschriften zum Vertragsrecht.

Frau Michou berichtet, dass der Entwurf des Grünbuchs zum Projekt „Europäisches Vertragsrecht“ von einer Sachverständigengruppe erarbeitet und eine Sondierungsgruppe für die Konsultation mit Verbraucherverbänden und Unternehmen gebildet wurde. Sie weist die Teilnehmer zudem auf das Ende der öffentlichen Konsultation am 31. Januar hin und fordert sie zur Abgabe ihrer Stellungnahmen auf. Frau Michou berichtet ferner, dass das Projekt „Europäisches Vertragsrecht“ einer der Schwerpunkte der ungarischen und der folgenden polnischen Ratspräsidentschaft ist.

Während der Erörterung stellt die BEUC-Vertreterin die Frage, welche Methode zur Berücksichtigung der zum Grünbuch erhaltenen Stellungnahmen angewandt werde. Frau Michou erklärt, es werde eine qualitative Auswertung unter Berücksichtigung aller konstruktiven Stellungnahmen durchgeführt.

Der Vertreter Luxemburgs merkt an, dass die abschließende Erklärung zum Grünbuch des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses an die GD JUST übermittelt werde. Die Vertreterin Dänemarks, die auch Mitglied des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses ist, weist darauf hin, wie schwierig es gewesen sei, eine Einigung zu erzielen, da einige der Mitglieder dieses Ausschusses sich bereits vorab eine Meinung gebildet hatten. Man müsse also zu einer Kompromissstellungnahme gelangen.

### **3. Für das Projekt „Europäisches Vertragsrecht“ bzw. das fakultative Instrument zuständige EBVG-Arbeitsgruppe**

Herr de Halleux (Mitglied aus Belgien) stellt den Entwurf der Stellungnahme der EBVG-Arbeitsgruppe zum Projekt „Europäisches Vertragsrecht“ bzw. zum fakultativen Instrument vor. Herr de Halleux äußert Bedenken über die Konsultation, da einige Aspekte der vorgeschlagenen Optionen unklar erscheinen.

Die Notwendigkeit einer solchen Gesetzesinitiative werde in Frage gestellt. Voraussetzung für Initiativen in Bezug auf das Vertragsrecht seien Nachteile für den Binnenmarkt und Vorteile für die Verbraucher. Herr de Halleux erklärt, dass keine Beweise für einen dieser Faktoren vorliegen.

Die Auswertung aller vorgeschlagenen Optionen habe ergeben, dass die Optionen 4 bis 7 die EU-Kompetenzen überschreiten, was den Grundsatz der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit angeht. Was Option 4, das fakultative Instrument, angeht, so seien u. a. folgende Aspekte angesprochen worden:

- Es sei nicht klar, welche Partei die für den Vertrag geltende Rechtsordnung wählt, nämlich das fakultative Instrument oder die Rechtsordnung des Mitgliedstaats.
- Es sei nicht klar, welchen Schutz die Verbraucher durch das fakultative Instrument erlangen.
- Es sei nicht klar, ob das fakultative Instrument nur für grenzüberschreitende Geschäfte oder auch für innerstaatliche Geschäfte gelten würde.
- Der Anwendungsbereich des fakultativen Instruments sei nicht festgelegt.
- Es gebe keinen zusätzlichen Nutzen für die Verbraucher. Die Wahl zwischen zwei verschiedenen Rechtsordnungen würde bei den Verbrauchern zu Unsicherheit und Verwirrung führen.
- Es bestehe das Risiko, dass der Verbraucherschutz abnehme.
- Es bestehe das Risiko, dass sich die Position der schwächeren Partei verschlechtere.
- Es bestehe das Risiko, dass das fakultative Instrument auf innerstaatliche Verträge ausgedehnt wird.
- Es bestehe das Risiko, dass die Anzahl von fakultativen Instrumenten zunimmt.

Es seien keine Bedenken in Bezug auf die Optionen 1 und 2 geäußert worden. Die EBVG-Arbeitsgruppe erachte diese als tragfähige Lösungen. Im Hinblick auf Option 3 spreche sich die EBVG-Arbeitsgruppe nicht gegen die erste Alternative, nämlich die Übernahme des Ergebnisses der Arbeit der Sachverständigengruppe in nationale Rechtsvorschriften, aus. Die EBVG-Arbeitsgruppe spreche sich jedoch gegen die zweite Option aus, nämlich die Übernahme einer entsprechenden Bestimmung als fakultative Regelung in nationale Rechtsvorschriften. Option 5 zur weiteren Harmonisierung des einzelstaatlichen Vertragsrechts werde von der EBVG-Arbeitsgruppe unterstützt. Die Arbeitsgruppe spreche sich nicht für Option 6 aus, da die Schaffung eines Europäischen Vertragsrechts, das die verschiedenen innerstaatlichen Vorschriften ersetzt, nicht mit den Grundsätzen der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit vereinbar wäre. Auch Option 7, nämlich die Schaffung eines Europäischen Zivilrechtsgesetzbuchs, werde als zu starker Eingriff und als Verstoß gegen die Grundsätze der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit erachtet. Man spreche sich auch gegen die Schaffung eines auf den Online-Geschäftsverkehr zugeschnittenen Instruments aus, da die Befürchtung bestehe, ein solches würde zu einer weiteren Fragmentierung führen.

Herr de Halleux kommt zu dem Schluss, bislang sei der Konsultationsprozess unbefriedigend gewesen, und er fordert die Kommission auf, den Prozess anzuhalten und neue

Untersuchungen durchzuführen, realistische Alternativen zu erörtern, die Auswirkungen der einzelnen Optionen basierend auf einer Folgenabschätzung zu untersuchen und eine zweite Konsultation auf Grundlage der Ergebnisse der Sachverständigengruppe und des Sondierungsgremiums einzuleiten.

Frau Michou (GD JUST) erwidert darauf, die GD JUST werde den Prozess nicht anhalten und dass man im Gegenteil davon ausgehe, dass weitere konstruktive Vorschläge eingehen würden.

Der Vertreter Luxemburgs erklärt, er stimme dem Vorschlag, den Prozess anzuhalten, nicht zu, obwohl er der Position der EBVG-Arbeitsgruppe hinsichtlich Option 4 zustimme.

Die Vertreterin Dänemarks widerspricht dem und merkt an, die Konsultation werde zu schnell durchgeführt und dass tatsächlich auch Bedenken seitens der dänischen Regierung bestünden. Sie fordert die Kommission auf, den Prozess zu verlangsamen.

Der Vertreter Deutschlands merkt an, im Moment bestehe keine Notwendigkeit für eine solche Initiative, da Unternehmen Niederlassungsfreiheit hätten; so könnten die Verbraucher Niederlassungen von Unternehmen in ihrem Land finden, es bestehe also keine Notwendigkeit von Rechtsvorschriften für grenzüberschreitende Geschäfte.

Die Vertreterin Spaniens bekräftigt die Bedeutung der Verhaltensökonomie, um das Verbraucherverhalten verstehen zu können. Frau Martin Rey erklärt, es sei wichtig zu handeln, um Verbraucherschutz zu gewährleisten, und dass die Verbraucher momentan kein Vertrauen in grenzüberschreitende Geschäfte hätten. Daher sei es notwendig, auch in dieser Richtung tätig zu werden, um das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts zu gewährleisten. Sie weist jedoch darauf hin, dass auch die im Grünbuch vorgeschlagene Gesetzgebung nicht zum Verbraucherschutz beitragen werde. Der Prozess müsse angehalten werden, und in den Mitgliedstaaten müsse das Verbraucherschutzrecht wirksamer umgesetzt werden.

Die Vertreterin des Vereinigten Königreichs erklärt, das Justizministerium ihres Landes habe drei Veranstaltungen zur Erörterung des Grünbuchs organisiert. Sie erklärt ferner, ihre Organisation (WHICH?) werde eine von der Stellungnahme der EBVG-Arbeitsgruppe abweichende Stellungnahme zu dem Grünbuch abgeben.

Der Vertreter Schwedens weist darauf hin, das in Option 4 vorgeschlagene Instrument sei eigentlich ein Ersatz für die Verbraucherschutz-Richtlinie. Des Weiteren bittet er um ausführlichere Informationen zu den Bestandteilen des Instruments, um beurteilen zu können, ob der größtmögliche Verbraucherschutz gewährleistet ist. Nur dann sei eine Diskussion durchführbar. Er erklärt zudem, dieses Mehr an Rechtsvorschriften würde KMU von grenzüberschreitenden Geschäften abschrecken. Auch er bekräftigt, der Konsultationsprozess müsse verlangsamt werden.

Die Vertreterin Frankreichs erklärt, die vorgeschlagenen Optionen stellten keinen Vorteil für die Verbraucher dar, das Mehr an Rechtsvorschriften würde im Gegenteil das Leben der Verbraucher, die grenzüberschreitende Geschäfte tätigen möchten, erschweren.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, das Verbraucherbarometer werde Auskunft über den Sachstand des grenzüberschreitenden Handels, über offenkundige Hindernisse, über die

Verbraucherumgebung in den Mitgliedstaaten und das Vertrauen der Verbraucher in den Handel im Allgemeinen geben.

Frau Michou (GD JUST) garantiert, ihre GD werde alle erhaltenen Stellungnahmen einer qualitativen Auswertung unterziehen. Ferner bittet sie die Vertreter und Vertreterinnen der Verbraucherverbände, sich weiterhin an dem Prozess zu beteiligen. Sie versichert ihnen, dass der Prozess nicht schnell durchgeführt werde und sie zusammenarbeiten würden. Frau Michou beteuert zudem, die GD JUST werde alle Bemühungen unternehmen, mit der GD SANCO deren Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie zu erörtern, und werde diesbezüglich mit der GD zusammenarbeiten.

Frau Minor (GD SANCO) bittet die anwesenden EBVG-Mitglieder, den Entwurf der Stellungnahme der EBVG-Arbeitsgruppe zum Grünbuch der Europäischen Kommission über die Optionen für die Einführung eines Europäischen Vertragsrechts für Verbraucher und Unternehmen zu billigen. Der Entwurf der Stellungnahme wird mit der Mehrheit der Stimmen angenommen; der Vertreter Luxemburgs stimmt dagegen. Er legt eine Ergänzung zu dem Entwurf der Stellungnahme der EBVG-Arbeitsgruppe vor, in der er seine abweichende Stellungnahme darlegt.

#### **4. Für die Indikatoren zur Beobachtung der Verbraucherbewegung zuständige EBVG-Untergruppe – Stellungnahme der Untergruppe**

Die Kommission (Jacqueline Minor, GD SANCO) stellt die Arbeit der für die Indikatoren zur Beobachtung der Verbraucherbewegung zuständigen EBVG-Untergruppe vor und betont die Bedeutung der Erkenntnisse der Untergruppe für die Marktbeobachtung im Verbraucherbarometer.

Der Sachverständige der für die Indikatoren zur Beobachtung der Verbraucherbewegung zuständigen EBVG-Untergruppe (Hugues Thibaut) stellt die Ergebnisse der Arbeit der Untergruppe vor. Aufgaben der Gruppe seien die Erarbeitung von Indikatoren für die Beobachtung der nationalen Verbraucherbewegung und der Austausch bewährter Verfahrensweisen zwischen den verschiedenen Verbraucherbewegungen gewesen. Die drei Hauptquellen seien die Erfahrung der Mitglieder, Besuche in Dänemark, Frankreich, Portugal, Slowenien und im Vereinigten Königreich sowie Schreibtischstudien zu Australien und Kanada gewesen. Herr Thibaut erklärt, Thema der Untersuchung sei die gesamte Verbraucherbewegung eines Landes gewesen, die er als Verbraucherumgebung definiert. Die fünf Aufgabenbereiche, zu denen Indikatoren erarbeitet werden sollten, seien folgende gewesen: Rechtsdurchsetzung und Rechtsschutz, Informationen und Ratschläge, Beratung, Prüfung von Produkten und Dienstleistungen, Untersuchung. Ausgehend von diesen fünf Aufgabenbereichen seien um die 20 Indikatoren in die engere Wahl gezogen und in sechs Rubriken (fünf Bereiche und eine allgemeine Rubrik) unterteilt worden. Zweck der Indikatoren sei es nicht, Länder oder Verbraucherumgebungen zu klassifizieren.

Auf Grundlage der Ergebnisse empfiehlt Herr Thibaut der Kommission, dass die Schlussfolgerungen der Untergruppe dem Netz für Verbraucherpolitik und dem Behördennetzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz vorgelegt und auf nationaler Ebene dynamisch Akteure aufgestellt werden sollten, die ganz oder teilweise die fünf identifizierten Aufgaben der Verbraucherbewegung übernehmen. Ferner wird vorgeschlagen, die Indikatoren im Rahmen der dynamischen Aufstellung nationalen Akteuren

zuzuordnen, die in der Verbraucherbewegung aktiv sind, die Empfehlungen der Untergruppe in das Verbraucherbarometer aufzunehmen, die Mitglieder der Untergruppe weiter in die Entwicklung einer Methode zur Messung der Leistung nationaler Verbraucherbewegungen mithilfe der Indikatoren einzubeziehen und auf europäischer und nationaler Ebene die Grundsätze zu billigen, die die Unabhängigkeit und das Know-how der Vertreter von Verbraucherverbänden garantieren sollen.

Frau Minor (GD SANCO) dankt der EBVG-Untergruppe für den hervorragenden und informativen Bericht. Sie erklärt, das Verbraucherbarometer weise einige Indikatoren auf, die einseitig und nicht ganz zufriedenstellend seien; die Schlussfolgerungen der Untergruppe würden demnach Berücksichtigung finden.

Die Vertreterin Sloweniens erklärt, dieses Dokument könne auf nationaler Ebene für die Verbraucherpolitik verwendet werden. Sie weist darauf hin, dass eine von ihrer Organisation vorgeschlagene Änderung in dem Bericht bereits berücksichtigt sei. Der geänderte Absatz werde an die Teilnehmer verteilt.

Die Vertreterin Spaniens merkt an, nicht alle Länder verfügten über ein spezielles Ministerium für Verbraucherschutz. Diese Tatsache würde bei der Bewertung der Verbraucherumgebung ins Gewicht fallen.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, eine Änderung der vorgeschlagenen Indikatoren diesbezüglich könne vorgelegt werden.

Die Vertreterin des Vereinigten Königreichs stimmt den Empfehlungen zu, merkt jedoch an, die Zahl von 20 Indikatoren sei zu hoch, und fragt nach den Plänen für die Weiterverfolgung dieses Berichts.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, dass höchstwahrscheinlich nicht alle Indikatoren in das Barometer einbezogen werden können. Zudem weiche die Verbraucherkultur in den einzelnen Ländern voneinander ab, und auch dies müsse berücksichtigt werden.

Die Vertreterin Frankreichs erklärt, die Verbraucherbewegung sei in diesem Jahr in Frankreich reformiert worden. Zudem sei der Verbraucheralltag in Frankreich äußerst vielfältig und würde nicht der Beschreibung der französischen Verbraucherumgebung im Bericht der Untergruppe entsprechen. Der Bericht müsse die Situation auf lokaler Ebene widerspiegeln. Daraufhin wird beschlossen, zu diesem Aspekt eine Änderung vorzulegen.

Die Vertreterin Sloweniens schlägt eine Finanzierung der Verbraucherbewegung in Osteuropa durch die Kommission vor. Ferner erklärt sie, die Informationen aus dem Bericht seien geeignet, um als Leitlinien für eine stärkere Verbraucherbewegung verwendet zu werden.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, eine allgemeine Mitteilung zur Stärkung der Verbraucher, in der verschiedene Aspekte der Stärkung der Verbraucher herausgestellt würden, werde im nächsten Jahr herausgegeben. Ferner weist sie darauf hin, jegliche Initiative zur Förderung durch die Kommission bedürfe des Engagements der Mitgliedstaaten, um ihre Durchführbarkeit und Wirksamkeit sicherzustellen.

Die Vertreterin Sloweniens möchte wissen, wie die Verbraucherverbände mit den wenigen zur Verfügung stehenden Mitteln die Aufgaben im Zusammenhang mit den Indikatoren

wahrnehmen sollen. Ferner möchte sie wissen, wie die Informationen zu Indikatoren zu erfassen sind.

Der Sachverständige der für die Indikatoren zur Beobachtung der Verbraucherbewegung zuständigen EBVG-Untergruppe (Hugues Thibaut) erklärt, nicht alle 20 Indikatoren seien für alle Verbraucherverbände von Relevanz.

Frau Minor (GD SANCO) weist darauf hin, die Indikatoren würden nach ihrer Nützlichkeit in einer Reihe von Mitgliedstaaten ausgewählt und wären zudem problemlos zugänglich.

Die Vertreterin Lettlands merkt an, zahlreiche Umweltorganisationen beschäftigten sich derzeit mit Verbraucherschutzthemen. Sie möchte daher wissen, in welcher Weise in dem Bericht diesen Organisationen Rechnung getragen wird.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, eine Festlegung, wo die Verbraucherbewegung ende und wo die Arbeit anderer Organisationen beginne, sei schwierig. Im Bericht fänden nur Verbraucherverbände Berücksichtigung, um herauszufinden, welche bewährte Verfahrensweisen in andere Länder übertragen werden könne.

Der Vertreter Deutschlands äußert sich positiv über den Bericht und erklärt, die Mitgliedstaaten müssten, angesprochen von Europäischer Kommission und BEUC, wirksam zusammenarbeiten.

Der Vertreter Schwedens erklärt, bei der Betrachtung der Indikatoren sei es offensichtlich, dass es auf Ebene der Mitgliedstaaten zahlreiche Organisationen gebe, die in einigen speziellen Fragen der Verbraucherunterrichtung oder -vertretung zuständig seien. Diese Verbände könnten jedoch niemals einen wirklich unabhängigen Verbraucherverband ersetzen.

Die Vertreterin Griechenlands weist darauf hin, derzeit würde sich aus Gewerkschaften, Industrieverbänden und anwaltlichen Organisationen heraus eine Vielzahl von Verbraucherverbänden entwickeln. Angesichts des daraus entstehenden Interessenkonflikts möchte sie wissen, ob die Möglichkeit bestehe, der Definition der Vertretung der Verbraucher Kriterien zu Interessenkonflikten hinzuzufügen.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, Informationen dazu seien in der letzten im Bericht dargelegten Empfehlung zu finden, wenn auch kein ausdrücklicher Hinweis auf Gruppen enthalten sei.

Herr Thibaut erklärt, die letzte Empfehlung im Bericht verweise auf diese Frage.

Der Vertreter Rumäniens hebt hervor, es sei notwendig, die Organisationen festzulegen, die die Interessen der Verbraucher vertreten dürfen. Zu diesem Zweck schlägt er die Festlegung eindeutiger Grundsätze vor.

Frau Minor (GD SANCO) erwidert darauf, dass der Zweck der Untergruppe darin bestehe, zu prüfen, wie die Verbraucherumgebung funktioniere, um bewährte Verfahrensweisen zu ermitteln, und nicht darin, vorgeschriebene Standards zu schaffen.

Die Vertreterin Spaniens spricht sich für die Vorlage des Berichts beim Netz für Verbraucherpolitik aus, da dadurch eine Brücke zur nationalen Ebene geschlagen werde.

Die BEUC-Vertreterin erklärt, der Bericht konzentriere sich zu sehr auf die nationale Ebene. Mehr Indikatoren auf EU-Ebene müssten in ihn einbezogen werden.

Frau Minor (GD SANCO) erwidert darauf, die Untergruppe sei speziell um die Erarbeitung von Indikatoren auf Ebene der Mitgliedstaaten gebeten worden. Frau Minor beendet die Debatte zu diesem Punkt und erinnert daran, die beiden von den Vertreterinnen Spaniens und Frankreichs vorgeschlagenen Änderungen würden verteilt werden. Vorbehaltlich dieser beiden Änderungen wird der Bericht einstimmig angenommen.

## **5. Auswertung der verbraucherpolitischen Strategie 2007-2013 und des Aktionsprogramms der Gemeinschaft**

Die Kommission (Olivier Micol, GD SANCO) erläutert die vorläufigen Ergebnisse der Halbzeitbewertung der verbraucherpolitischen Strategie 2007-2013 und des Aktionsprogramms der Gemeinschaft (Finanzrahmen der Strategie), die gerade abgeschlossen wird. Laut vorläufigen Ergebnissen sei die Wirksamkeit der verbraucherpolitischen Strategie allgemein als positiv bewertet worden. Herr Micol berichtet jedoch, die Strategie werde von nationalen Behörden und Verbraucherverbänden unterschiedlich wahrgenommen und dass letztere weniger positiv seien. Herr Micol verweist auf eine Reihe von Problemen, die im Zusammenhang mit der Bewertung identifiziert wurden, z. B. Rechtsschutz, die Tatsache, dass das Behördennetzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz nicht in vollem Umfang genutzt werde, und die Definition der Zielgruppe für das Online-Projekt „Dolceta“. Zu den identifizierten neuen Aufgaben gehörten nachhaltiger Konsum und Digitalisierung. Die Bewertung hebt ferner die positive Rolle von Verbraucherverbänden auf EU-Ebene (BEUC, ANEC) hervor. Herr Micol führt eventuelle Schwerpunkte für eine zukünftige Strategie und ein zukünftiges Programm auf: Aufnahme von Verbraucherschutzmaßnahmen in die EU-Politik, Beobachtung des Verbrauchermarkts einschließlich Verhaltensökonomie, Produktsicherheit, Verbraucherrechte, u. a. Rechtsdurchsetzung und Rechtsschutz, sowie Unterstützung für Verbraucherverbände, Unterrichtung und Aufklärung der Verbraucher. Das zukünftige Aktionsprogramm der Gemeinschaft solle im Einklang mit den Zielen der Strategie Europa 2020 stehen (gemeinschaftlicher Mehrwert und Beitrag zum Wirtschaftswachstum).

### Weiteres Vorgehen:

- Der Abschlussbericht über die Bewertung der verbraucherpolitischen Strategie und des Programms werde dem Europäischen Parlament, dem Rat und dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss vor Ende März 2011 zugeleitet.
- Die Folgenabschätzung der nächsten verbraucherpolitischen Strategie (für die Zeit nach 2013) und des Programms müsse bis Sommer 2011 abgeschlossen sein.
- Das zukünftige Aktionsprogramm der Gemeinschaft (Finanzrahmen) müsse (zusammen mit anderen Finanzrahmen) bis Ende 2011 vom Kollegium gebilligt werden.
- Die GD SANCO werde gleichzeitig die zukünftige verbraucherpolitische Strategie vorbereiten.

Frau Minor (GD SANCO) fügt den Erläuterungen hinzu, der GD SANCO bleibe nur wenig Zeit, um die neue Strategie und das neue Programm zu erarbeiten, die bzw. das bis Ende 2011 abgeschlossen sein müssen.

Die Vertreterin Griechenlands möchte wissen, ob ausführlichere Informationen zur Bewertung des Bildungsprogramms zur Verfügung stehen.

Frau Minor (GD SANCO) erwidert, die GD SANCO sei vom Wert der Verbraucheraufklärung überzeugt. Das Programm müsse jedoch von Dritten bewertet werden.

Die Vertreterin Sloweniens schlägt vor, die Nützlichkeit von Programmen zur Verbraucheraufklärung in Mitgliedstaaten durch die Entwicklung eines weiteren Indikators zu überprüfen. Sie erklärt, es müsse geprüft werden, inwiefern die Verbraucheraufklärung in die regulären Lehrpläne der Schulen integriert werden könne.

Frau Minor (GD SANCO) weist darauf hin, Bildung falle in die ausschließliche Kompetenz der Mitgliedstaaten.

## **6. Vorbereitung des Verbrauchergipfels 2011**

Die Kommission (Carina Törnblom, GD SANCO) berichtet über die Vorbereitung des Verbrauchergipfels 2011. In diesem Jahr werde der Fokus auf Beiträgen zu Vorschlägen für die Strategie für die Zeit nach 2013 liegen. Im Rahmen des Gipfels würden u. a. Workshops zur Faktenbasis, zur partizipativen Rechtsdurchsetzung, zu alternativen Streitbeilegungsverfahren, zum Kapazitätsaufbau in der Verbraucherbewegung sowie zur Unterrichtung und Aufklärung der Verbraucher angeboten.

Die Vertreterin des Vereinigten Königreichs möchte wissen, warum der Fokus nicht auf der Einbeziehung der Interessen der Verbraucher in die EU-Politik liege.

Frau Minor (GD SANCO) erwidert, dieses Thema habe im Mittelpunkt des letztjährigen Verbrauchergipfels gestanden. Über Fortschritte bei Themen des letztjährigen Gipfels werde auf dem nächsten Verbrauchergipfel im April 2011 berichtet.

## **7. Konsultation über alternative Streitbeilegungsverfahren**

Frau Minor (GD SANCO) stellt den neuen Tagesordnungspunkt vor und erklärt, die Europäische Kommission habe am 18. Januar 2011 eine öffentliche Konsultation über alternative Verfahren für Verbraucher zur Streitbeilegung (ADR) eingeleitet. Die Kommission strebe an, das Vertrauen der Verbraucher beim Einkauf im Binnenmarkt zu stärken, indem sichergestellt wird, dass Streitfälle zwischen Verbrauchern und Unternehmern problemloser, schneller und kostengünstiger außergerichtlich beigelegt werden.

Die Kommission (Isabelle Rouveure, GD SANCO) erläutert die Konsultation über ADR-Verfahren als Mittel für die Beilegung von Streitigkeiten in Bezug auf Geschäftstransaktionen und -praktiken in der Europäischen Union. Sie berichtet, die Europäische Kommission verfolge bereits seit 10 Jahren ADR-Verfahren, alle Fragen im Zusammenhang mit Dritten und außergerichtliche Fragen. Derzeit gebe es in der EU mindestens 750 ADR-Systeme, die von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich sind, trotzdem erhielten die Verbraucher nicht immer die notwendige Unterstützung. Schätzungen zufolge würden die EU-Verbraucher infolge von Streitigkeiten Einbußen von ungefähr 0,3 % des europäischen BIP erleiden. Abschließend erklärt sie, die Konsultation werde bis zum 15. März durchgeführt, und lädt alle Mitglieder zur Teilnahme ein. Die Ergebnisse der Konsultation würden in die Gestaltung des



Kommissionsvorschlags für einen Rechtsakt einfließen, der im November 2011 vorgelegt werden soll.

#### Kommentare und Fragen der Mitglieder:

Die Vertreterin Dänemarks erklärt, das ADR-System funktioniere in Dänemark gut. Sie erklärt jedoch, Empfehlungen zu ADR-Verfahren würden nicht ausreichen. Sie würden u. U. nur als Empfehlungen, d. h. nicht als obligatorisch, sondern als freiwillig, verstanden. Sie führt weiter aus, die Pressemitteilung enthalte nur nationale Beispiele, z. B. Frankreich und Griechenland.

Die Vertreterin Österreichs betont, im Luftverkehr könnten möglicherweise Lücken bestehen.

Die Vertreterin Sloweniens merkt an, in ihrem Land seien ADR-Verfahren in durchschnittlichem Maße umgesetzt, das Land sei aber in einigen Fragen im Rückstand.

Der Vertreter Deutschlands erklärt, in Deutschland gebe es bereits 250 ADR-Verfahren auf verschiedenen Ebenen. Er führt aus, es sei ein gutes System, das jedoch nicht in allen Fällen funktioniere.

Die Vertreterin Frankreichs erklärt, Frankreich müsse im Vergleich zu anderen Ländern bei ADR-Verfahren noch aufholen. Weiter führt sie aus, ADR-Verfahren würden insbesondere bei Verbraucherschutzthemen immer wichtiger. Das Land wolle in Zukunft die Verbraucherperspektive mehr in den Mittelpunkt stellen.

Der Vertreter der Tschechischen Republik weist darauf hin, sein Land habe sich bereits mit 2 700 Fällen befasst, von denen nur sechs verhandelt worden seien, während alle anderen seien von Unternehmen gestoppt worden seien.

#### Antworten von Frau Minor und Frau Rouveure (beide GD SANCO)

Frau Reveure erklärt, die Kommission werde keine Empfehlungen zur Lösung von Fragen in Bezug auf grenzüberschreitende Geschäfte und nationale Geschäfte aussprechen und dass es von großer Bedeutung sei, den Anwendungsbereich von ADR-Verfahren in allen Sektoren auszuweiten. Zum Schluss fordert sie die Mitglieder auf, Vorschläge für die Konsultation zu unterbreiten und dabei positive Beispiele aus der Praxis in ihren jeweiligen Ländern anzuführen.

Frau Minor unterstreicht, es seien zusätzliche nationale Durchsetzungsbehörden erforderlich, diese würden jedoch nicht dafür sorgen, dass Fluggesellschaften Passagiere entschädigen. Des Weiteren bittet sie um Unterbreitung von Vorschlägen und kündigt an, die Kommission gehe davon aus, in den folgenden Wochen die Empfehlung über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren abzugeben.

### **8. Roundtable zu verhaltensorientierter Internetwerbung**

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, die Ergebnisse des Roundtable zu verhaltensorientierter Internetwerbung seien sowohl für nationale als auch internationale Organisationen von Interesse.

Die Kommission (Achim Klabunde, GD INFOS) erklärt, die digitale Agenda sei eine Leitinitiative der Strategie Europa 2020 und dass das fehlende Vertrauen und die daraus resultierende begrenzte Nutzung von Online-Diensten eine der zu behandelnden Fragen sei. Das Problem liege in dem fehlenden Vertrauen der Verbraucher beim Online-Einkauf, das eines der Hauptanliegen sei.

Die Kommission (GD INFOS) habe im Dezember 2010 ein Treffen von Interessengruppen zum Thema der von der Industrie vorgeschlagenen Selbstregulierung bei

verhaltensorientierter Internetwerbung organisiert. Bei diesem Treffen sei beschlossen worden, dass sich alle Interessengruppen gegenüber der Industrie zu dem Entwurf äußern und der Kommission Vorschläge zur Beobachtung von Maßnahmen und zur Ausweitung ihres Anwendungsbereichs insbesondere in Bezug auf die Bewusstseinsbildung unterbreitet werden sollten. In einem nächsten Schritt sollten im Rahmen eines zweiten Treffens am 9. März die Vorschläge der Industrie und die Rückmeldungen der Interessengruppen weiterhin erörtert werden.

#### Kommentare der Mitglieder:

Die BEUC-Vertreterin merkt an, dies sei ein geeigneter Tag, dieses Thema zu erörtern, da an diesem Tag „Datenschutztag“ sei. Ferner weist sie darauf hin, BEUC spreche sich für einige Themen nicht aus, z. B. die Selbstregulierung, da diese nicht genug bewirke. Außerdem halte BEUC den „symbolbasierten“ Ansatz nicht für gut, da nur 0,6 % der Verbraucher auf Symbole klickten und dies nicht verbraucherfreundlich genug sei.

Die Vertreterin des Vereinigten Königreichs erklärt, die Arbeit werde sehr geschätzt. Allerdings werde nicht auf alle Fragen eingegangen. Gegenüber der Kommission gibt sie zu verstehen, sie würde es begrüßen, wenn die Kommission sich mehr in Lösung der Probleme einbringen würde.

Der Vertreter der Niederlande führt an, sein Land habe eine Kampagne gestartet, um bei den Verbrauchern das Bewusstsein für Online-Verhalten und Verbraucherrechte und insbesondere für den Datenschutz zu schärfen. Er erklärt, es gebe Grenzen, was die Verbraucherunterrichtung anbelange, und obwohl ausreichend Informationen bereitgestellt würden, würden die Verbraucher dennoch in nur wenigen Fällen ihr Verhalten ändern. Daher sei die Verbraucheraufklärung von großer Bedeutung.

Der Vertreter Deutschlands weist auf eine interessante Studie der Technischen Universität München vom November 2010 mit dem Thema „Digitale Profilbildung und Gefahren für die Verbraucher“ hin. Diese kann unter [http://www.surfer-haben-rechte.de/cps/rde/xbcr/digitalrechte/digitale\\_profilbildung\\_tu\\_muenchen\\_leithold\\_2010.pdf](http://www.surfer-haben-rechte.de/cps/rde/xbcr/digitalrechte/digitale_profilbildung_tu_muenchen_leithold_2010.pdf) abgerufen werden.

Die Vertreterin Dänemarks erklärt, es sei wichtig, die Instrumente zu identifizieren und zu beurteilen, die am besten geeignet sind, um Verbraucher zu schützen und zu informieren.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, die GD JUST könne aufgrund des „Datenschutztags“ nicht an der Sitzung teilnehmen. Abschließend erklärt sie, die Mitglieder würden auf dem Laufenden gehalten, und bittet um weitere Beiträge.

## **9. Ergebnisse der Verhaltensstudie**

Die Kommission (David Mair, GD SANCO) erläutert die Ergebnisse der ersten Verhaltensstudie der Europäischen Kommission zum Thema Verbraucherentscheidung bei Anlagendienstleistungen und das Eurobarometer zur Stärkung der Verbraucher.

Er stellt fest, dass auf europäischer Ebene die Verhaltensökonomie immer stärker in die Verbraucher- und Wettbewerbspolitik einbezogen werde, und das in Bereichen wie

Verbraucherverträge und Schaffung von Rechtsmitteln in Wettbewerbsfällen. Die Studie sei als Weiterverfolgung der Erkenntnisse des Verbraucherbarometers 2009 zu verstehen, in dem der Anlagendienstleistungsmarkt als einer der leistungsschwächsten Märkte für Verbraucher identifiziert wurde. Herr Mair stellt einige der neuen Erkenntnisse aus der ersten Verhaltensstudie der Kommission über Verzerrungen bei Verbraucherentscheidungen bei Anlagendienstleistungen vor.

Die neuartigen Aspekte der Studie seien eine Reihe von Online- und direkten Untersuchungen gewesen, in denen 6 000 Verbraucher aus acht Ländern befragt worden seien. Die Studie habe auffällige Ergebnisse erbracht, beispielsweise, dass es Probleme bereiten würde, optimale Investitionsentscheidungen zu treffen.

Herr Mair weist darauf hin, dass hinsichtlich politischer Empfehlungen die Ergebnisse der Studie zeigen würden, dass eine Standardisierung und Vereinfachung der Produktdokumentation zu einem verbesserten Angebot für Verbraucher führen könne, wohingegen die Offenlegung der Voreingenommenheit der Beratenden unterschiedliche Auswirkungen haben könne, je nachdem, wie deutlich die „Integritätswarnungen“ seien.

Er weist ferner darauf hin, andere Dienststellen der Europäischen Kommission würden nun, nachdem die GD SANCO den Weg zur Anwendung der Verhaltensökonomie in der politische Beschlussfassung geebnet habe, nachziehen.

Frau Minor (GD SANCO) beendet die Sitzung mit der Ankündigung, dass die Kommission den Mitgliedern die Ergebnisse der Befragung zur Verfügung stellen und sie über weitere Maßnahmen und Aktionen auf dem Laufenden halten werde.

## **9. Sachstand der Marktstudien**

Die Kommission (Pauline Gbur, GD SANCO) informiert die Mitglieder über die neuesten Marktstudien aus dem Verbraucherbarometer vom November 2010.

Die wichtigsten Erkenntnisse bezögen sich auf die Verbraucherperspektive; drei Dienstleistungsmärkte würden regelmäßig die niedrigsten Werte aufweisen, egal, ob die Größe der EU-Länder berücksichtigt würde. Bei diesen drei Märkten handele es sich um „Anlagen, Renten und Wertpapiere“, „Immobiliendienstleistungen“ und „Internetdienste“. Die drei leistungsschwächsten Warenmärkte seien Gebrauchtwagen, Bekleidung und Schuhe sowie Fleisch.

In den nächsten von der Kommission geplanten Schritten würden zwei Marktstudien zur eingehenden Untersuchung der Gründe für die Erkenntnisse und zur Identifizierung von politischen Lösungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Studie sollten 2012 vorliegen. Bei dem betroffenen Markt handele es sich um „Internetdienste“. Dieser stehe unter den leistungsschwächsten Märkten an dritter Stelle und sei der Markt, auf dem die meisten Verbraucher Probleme hätten und auf dem die Preise in der EU stark voneinander abwichen. Der Internetzugang sei wichtig für die digitale Integration und den digitalen Binnenmarkt. Ferner werde eine Studie über den Fleischmarkt durchgeführt. Der Fleischmarkt sei einer der Warenmärkte mit den niedrigsten Werten. Zudem stelle Fleisch ein häufig gekauftes Produkt dar, für das die Verbraucher einen großen Teil ihres Budgets ausgeben.

Frau Gbur weist darauf hin, dass in den von der Kommission durchgeführten Studien die Preise ein zentrales Thema sein würden.

Frau Minor (GD SANCO) erklärt, es sei richtig, dass der Preisaspekt eine wichtige Rolle spiele.

## **10. Sachstand des Dialogs zwischen der EU und den USA über verbraucherpolitische Themen**

Die Kommission (Geraldine Emberger, GD TRADE) unterrichtet die Teilnehmer über die Ergebnisse der Sitzung des Transatlantischen Wirtschaftsrats im Dezember 2010 und die neuesten Errungenschaften des Rats.

Sie bewertet die Sitzung als erfolgreich, es seien zahlreiche Teilnehmer aus Amerika und Europa anwesend gewesen. Es sei eine lebhafte Debatte geführt worden, an der sich alle Teilnehmer rege beteiligt hätten. Die Vorsitzenden hätten auf ehrgeizigeren Fristen als erwartet bestanden. Der Transatlantische Wirtschaftsrat habe sich insbesondere darauf konzentriert, wie die Zusammenarbeit in Regulierungsfragen und entsprechende Innovationen zum Abbau von Handelshemmnissen und zur Verbesserung des Wirtschaftswachstums in den beiden Volkswirtschaften beitragen können. Zu den konkreten Ergebnissen und Sitzungspunkten habe u. a. eine Absichtserklärung zum Austausch technischer Informationen zu Chemikalien gehört, die von der Environmental Protection Agency und der Europäischen Chemikalienagentur unterzeichnet wurde, eine gemeinsame Erklärung des US-amerikanischen Energieministeriums und der Europäischen Kommission über die Fortsetzung der fachlichen Zusammenarbeit mit den Schwerpunkten Prüfung, Technologie und Markt, die Bedeutung von Transparenz und der Mitwirkung von Interessengruppen sowie eines besseren Schutzes; außerdem sei die Schaffung eines Prozesses für die Identifizierung der Sektoren anvisiert worden, in denen beide Seiten die Zusammenarbeit in Regulierungsfragen im vorgelagerten Bereich fortführen könnten; ferner habe der Transatlantische Wirtschaftsrat das Forum angewiesen, ein Paket gemeinsamer Verbesserungen für die jeweiligen Prozesse zur Verwendung von Standards in der Regulierung zu erarbeiten, die die Transparenz und die Mitwirkung von Interessengruppen fördern.

Abschließend fordert sie die Mitglieder auf, Beiträge zu den oben genannten Entwicklungen des Transatlantischen Wirtschaftsrats zu leisten.

Stefano Soro (GD SANCO) spricht über die Vereinbarung über gefährliche Konsumprodukte und erklärt, eine Vereinbarung komme vor dem Sommer nicht zustande. Zu den Zielen gehörten: die gute Zusammenarbeit mit Amerika, Erfolge, die in gegenseitigem Interesse sind, z. B. ein gemeinsamer Besuch in China oder das Herausheben der Sicherheit in der Produktpolitik. Er spricht sich dafür aus, dass die EU und die Vereinigten Staaten den Austausch von Know-how in mehreren Bereichen ausbauen, um vorhandene Hindernisse zu beseitigen. Ziel sei es, von den USA Informationen über bestimmte gefährliche Produkte zu erhalten und Informationen zu Forschungsprojekten auszutauschen, z. B. zum Thema Produktsicherheit. Der wichtigste Punkt sei die Behandlung vertraulicher Informationen, die weiter ausgestaltet werden müsse. Er weist auf die Notwendigkeit hin, die Aktivitäten aller Parteien zu unterstützen.

Herr Molnar (GD SANCO) informiert die Mitglieder über eine Kooperationsvereinbarung zur Verbraucherunterrichtung, die auf Vorschriften des Behördennetzwerks für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz basiert. Somit wären die Durchführung von Untersuchungen durch die Durchsetzungsbehörden und der Austausch bewährter Verfahrensweisen gesichert. Die Vereinbarung ermögliche einen sicheren Austausch von Erklärungen im Sinne des Datenschutzes. Abschließend führt er an, die Verbraucherverbände seien um die Vorlage von Beiträgen bezüglich bewährter Verfahren gebeten worden, und er werde sie über die nun folgenden Schritte auf dem Laufenden halten.

Frau Minor (GD SANCO) dankt allen Teilnehmern für ihre Beiträge. Sie weist darauf hin, dass als nächste Sitzung der eigentliche Verbrauchergipfel am 11. und 12. April anstehe und dass die ursprünglich für Februar anberaumte EBVG-Sitzung abgesagt worden sei. Die Mitglieder würden über die kommenden EBVG-Sitzungstermine informiert. Zukünftige Tagesordnungspunkte seien u. a. internationale Aspekte der Verbraucherpolitik. Vorschläge seien wie immer willkommen.

Sitzungsprotokoll: Daniele Granata, Katharina Knoll, Marie-Luise Altmutter

#### ANHANG: TEILNEHMERVERZEICHNIS – MITGLIEDER, STELLVERTRETER UND BEOBACHTER

	LAND	ORGANISATION	Name	
1.	Österreich	Arbeiterkammer Wien	Herr Karl Kollmann	/
2.		VKI (Verein für Konsumenteninformation)	Frau Ulrike Docekal	√
3.	Belgien	Test-Achats	Herr Gilles de Halleux	√
4.		CRIOC	Herr Thibault Willaert	/
5.	Bulgarien	Nationaler Verbraucherverband Bulgariens (Bulgarian National Consumer Association)	Herr Asen Nenov	
6.		Nationale Verbraucherorganisation Bulgariens (Bulgarian Consumer National Organisation)	Herr Bogomil Nikolov	
7.	Zypern	Verbraucherverband Zyperns (Cyprus Consumers Association)	Herr Giorgos Tziapouras	
8.			Frau Maria Fotiou	
9.	Tschechische Republik	TEST (Tschechischer Verbraucherverband)	Herr Karel Pavlik	√
10.		Tschechischer Verbraucherverband (Czech Consumer Association)	Herr Libor Dupal	/
11.	Dänemark	Forbrugerrådet (Dänischer Verbraucherrat)	Herr Rasmus Kjeldahl	/
12.			Frau Benedicte Federspiel	√
13.	Estland	Verbraucherverband Estlands (Estonian Consumers Union)	Frau Linda Läänesaar	√
14.			Herr Enn-Toivo Annuk	/
15.	Finnland	Suomen Kuluttajaliitto ry (Finnischer Verbraucherverband)	Frau Tuula Sario	
16.		Kuluttajat - Konsumenterna ry (Verbraucherverband)	Herr Jyrki Konola	√
17.	Frankreich	Association Consommation, Logement, Cadre de Vie (CLCV)	Frau Sandrine Perrois	/
18.		C.S.F	Frau Elsa Cohen	√
19.	Deutschland	VZBV	Frau Cornelia Tausch	/

	LAND	ORGANISATION	Name	
20.		Stiftung Warentest	Herr Heinz Willnat	√
21.	Griechenland	KEPKA	Frau Evangelia Kekeleki	√
22.		Verbraucherschutzverband von Serres (Consumers' Protection Union of Serres)	Herr Konstantinos Dagkos	/
23.	Ungarn	Ungarischer Verbraucherschutz (Hungarian Consumer Rights Protection)	Herr Zsolt Hajnal	
24.		Gesellschaftsunion (Union of Society)	Frau Anita Czar	
25.	Irland	Consumers' Association of Ireland	Herr James Doorley	√
26.			Herr Dermott Jewell	/
27.	Italien	Unione Nazionale Consumatori	Herr Massimiliano Dona	√
28.		Verband zum Schutz und zur Orientierung der Verbraucher (Association for the Defence and orientation of consumers)	Herr Carlo Pileri	/
29.	Lettland	PIAA (Lettischer Nationalverband für Verbraucherschutz)	Frau Baiba Miltovica	√
30.			Herr Aivars Smagars	/
31.	Litauen	Nationaler Verband der Verbraucher im Finanzdienstleistungssektor (National Association of Financial Services Consumers)	Frau Eglė Kybartienė	/
32.		Litauisches Verbraucherinstitut (Lithuanian Consumer Institute)	Frau Zita Ceponytė	√
33.	Luxemburg	ULC	Herr Eugène Kirsch	/
34.			Herr Bob Schmitz	√
35.	Malta	Consumers' Association Malta	Herr Renarld Blundell	√
36.			Herr Stefan Xuereb	/

	LAND	ORGANISATION	Name	
	Niederlande	Consumentenbond	Herr Michiel Karskens	√
	Polen	Nationaler Rat des polnischen Verbraucherverbunds (Polish Consumer Federation National Council)	Frau Olesia Fraczek	
		SKP (Verband der polnischen Verbraucher)	Frau Grazyna Rokicka	
	Portugal	DECO	Herr Luís Silveira Rodrigues	/
		FENACOOP (Nationaler genossenschaftlicher Verbraucherverbund)	Frau Patricia Gomes	√
	Rumänien	Verband für Verbraucherschutz in Rumänien (Association for Consumers Protection from Romania)	Herr Emil Bojin	√
			Herr Sorin Toma	/
	Slowakei	Slowakischer Verbraucherverband (Association of Slovak Consumer)	Herr Miroslav Tulak	√
		Verband der Verbraucherorganisationen in der Slowakei (Association of Consumer Organizations in Slovakia)	Frau Božena Stasenková	/
	Slowenien	Slowenischer Verbraucherverband (Slovene	Frau Breda Kutin	√

	LAND	ORGANISATION	Name	
		Consumers' Association)	Frau Ziva Drol Novak	
	Spanien	Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	Frau Conchy Martin Rey	√
		CEACCU	Herr Eugenio Ribón Seisdedos	
	Schweden	Schwedischer Verbraucherverband (Swedish Consumer Association)	Herr Jens Henriksson	√
			Herr Jan Bertoft	/
	Vereinigtes Königreich	WHICH?	Frau Michelle Smyth	/
		Consumer Focus	Frau Jill Johnstone	√
	Europäische Organisation	ANEC	Herr Stephen Russell	/
			Frau Chiara Giovannini	√
	Europäische Organisation	BEUC – Bureau Européen des Unions des Consommateurs	Frau Monique Goyens	√
			Frau Ursula Pachtl	
	Assoziierte Mitglieder	COFACE	Herr Nicolas Revenu	
	Assoziierte Mitglieder	EUROCOOP	Frau Marie le Higuinen	√
	Island	Verbraucherorganisation Islands (Consumer Organisation of Iceland)	Herr Jóhannes Gunnarsson	
	Norwegen	Verbraucherrat (The Consumer Council)	Herr Audun Skeidsvoll	