

Europäische Beratende Verbrauchergruppe (EBVG)

Protokoll der Sitzung vom 28. und 29. Juni 2012

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

Die Kommission (Frau Carina Törnblom, GD SANCO) begrüßt als Sitzungsvorsitzende die EBVG-Mitglieder.

Frau Törnblom erklärt, dass sich ab 1. April 2012 für die Arbeitsgruppen einige Bestimmungen über die Offenlegung von Daten geändert hätten. Alle Unterlagen, Tagesordnungen und Präsentationen würden daher auf der EBVG-Website der GD SANCO veröffentlicht.

2. Aktueller Stand der Verbraucheragenda und des Verbraucherprogramms

Die Kommission (Herr Olivier Micol, GD SANCO) berichtet über den aktuellen Stand und die Folgemaßnahmen zur Verbraucheragenda und zum Verbraucherprogramm.

Die Agenda, die am 22. Mai als gemeinsame Initiative von Vizepräsidentin Reding und Kommissionsmitglied Dalli veröffentlicht worden sei, enthalte die Vision der Kommission zur Verbraucherpolitik der EU für die nächsten Jahre im Einklang mit den Zielen der Strategie Europa 2020. Ziel der Agenda sei, die EU-Verbraucherpolitik umfassend darzustellen. In der Agenda seien daher vier Hauptziele formuliert, nämlich die Erhöhung der Produktsicherheit, die Erweiterung des Wissens, die Verbesserung der Umsetzung, der Durchsetzung und des Rechtsschutzes sowie die Anpassung von Rechten und wichtigen Politiken an den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Wandel. Eins der zentralen Themen sei in diesem Zusammenhang die Einbeziehung von Verbraucherinteressen in die Konzeption sektoraler Maßnahmen, die für Verbraucher wichtig seien, insbesondere digitale Dienste, Finanzen, Lebensmittel, Energie und Verkehr. Ferner enthalte die Agenda zu jedem der vier Ziele besondere Initiativen, deren Umsetzung in der Amtszeit der jetzigen Kommission, also bis 2014, vorgesehen sei. In der Agenda seien mehrere Herausforderungen für die EU-Verbraucherpolitik aufgeführt, etwa die größere Komplexität der Märkte, die notwendige Entwicklung hin zu nachhaltigeren Verbrauchsgewohnheiten, die Frage der sozialen Ausgrenzung und schutzbedürftiger Verbraucher sowie die Digitalisierung. Herr Micol merkt an, dass die Agenda in vielen Punkten mit dem Dokument zum 50-jährigen Bestehen des BEUC übereinstimme. Zusätzlich verweist er auf den „Report on Consumer Policy“, die Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen zu der Agenda, in der die wichtigsten EU-Initiativen im Bereich der Verbraucherpolitik von Mitte 2010 bis Ende 2011 vorgestellt seien. Die Agenda werde außerdem durch eine in Kürze erscheinende Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen zum Thema Verbraucherkompetenz ergänzt.

Frau Törnblom betont, es sei wichtig, die Maßnahmen zur Stärkung der Verbraucherkompetenz finanziell durch das Verbraucherprogramm zu unterstützen, und kündigt an, dass die Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen zum Thema Verbraucherkompetenz auf der nächsten EBVG-Sitzung vorgelegt werde.

Die Kommission (Herr Carl Gösta Petri, GD JUST) berichtet ausführlich über die Maßnahmen im Zuständigkeitsbereich der GD Justiz. Er betont vor allem, dass es wichtig sei, sowohl Verbraucher als auch Unternehmen zu informieren, und weist auf die Entwicklung einer Datenbank zum Verbraucherrecht hin, die Fachleuten den Zugang zu verbraucherrechtlichen Bestimmungen erleichtern soll. Noch in diesem Jahr werde ein Bericht zur Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken veröffentlicht; die Pauschalreiserichtlinie werde derzeit überarbeitet (Text noch zu bestätigen).

Herr Micol erläutert kurz den aktuellen Stand der Diskussion im Rat und im Europäischen Parlament über den künftigen Finanzrahmen – das Verbraucherprogramm 2014-2020. Die Debatten in beiden Einrichtungen hätten gezeigt, dass der Grundgedanke eines Verbraucherprogramms und die von der Kommission vorgeschlagenen Ziele auf breiter Basis unterstützt würden. Allerdings seien beim bevorstehenden Trilog zwischen Kommission, Parlament und Rat noch mehrere Fragen inhaltlicher und rechtlicher Natur zu klären.

Nach Angaben von Frau Törnblom arbeiten die Kommissionsdienststellen in vorrangigen Bereichen der Verbraucherpolitik zunehmend enger zusammen, etwa auf dem Gebiet von Energiepartnerschaften.

- Die Vertreterin *Dänemarks* bittet um Klärung zum Zeitrahmen der Agenda. Es seien klare Begrifflichkeiten nötig, um die Verwirrung zum Ziel „Verbraucherkompetenz“ zu verringern.
- Die Vertreterin *Spaniens* zweifelt an der Wirksamkeit einer Stärkung der Verbraucherkompetenz und der momentanen Durchsetzung. Sie betont, dass es den Verbrauchern aufgrund vielfältiger Probleme und der sich verschlechternden Wirtschaftslage schlechter gehe als zuvor, sie jedoch noch größere Probleme bei der Kreditaufnahme hätten, wenn ihre Namen auf Schuldnerlisten auftauchen würden.
- Der Vertreter *Luxemburgs* äußert sich zum Bereich E-Commerce und zu dessen grenzüberschreitender Komponente. Er verweist insbesondere auf die Intensität grenzüberschreitender Geschäfte für kleine Länder wie Luxemburg, Malta und Zypern.
- Die Vertreterin *Griechenlands* merkt an, in der Verbraucheragenda würden einige Themen fehlen: kollektiver Rechtsschutz, Verbrauchergesundheit und finanzielle Hilfen für Verbraucherorganisationen.
- Der Vertreter *Schwedens* bittet um Erläuterungen zu künftigen Maßnahmen und den Strategien im Bereich digitaler Inhalte.
- Die Vertreterin *Sloweniens* betont, dass Verbraucherorganisationen über Maßnahmen des Kapazitätsaufbaus hinaus finanziell geholfen werden müsse.

Herr Micol erklärt, der Gedanke der Verbraucherkompetenz in der Agenda beziehe sich auf alle vier genannten Ziele. Die Grundprinzipien und die Vision der Verbraucheragenda seien langfristig ausgerichtet, während die dort aufgeführten besonderen Initiativen bis 2014 umgesetzt würden. Die Kommission schlage infolge der Ergebnisse der Evaluierung des aktuellen Programms und der Folgenabschätzung vor, Verbraucherorganisationen auf EU-Ebene direkt finanziell zu helfen. Die Unterstützung nationaler Verbraucherorganisationen sei dagegen Sache der nationalen Behörden, auch wenn die Kommission uneingeschränkt anerkenne, dass die nationalen Verbraucherorganisationen, wie in der Verbraucheragenda beschrieben, eine Schlüsselrolle einnehmen, weshalb vorgeschlagen worden sei, die Maßnahmen zum Kapazitätsaufbau im Verbraucherprogramm 2014-2020 in verstärktem Maße fortzuführen.

Herr Petri erwähnt, dass eine ähnliche Datenbank existiere wie die zum Verbraucherrecht geplante, nämlich die Datenbank zu unlauteren Geschäftspraktiken. Diese Datenbank sei effektiver, da die Rechtsvorschriften auf diesem Gebiet komplett harmonisiert seien (Text noch zu bestätigen).

Herr Petri erklärt ferner, dass die Frage digitaler Inhalte in der Verbraucheragenda vorkomme: Es seien Maßnahmen enthalten, um die Erfahrung mit digitalen Inhalten zu verbessern und diese nach Möglichkeit zu standardisieren. Die GD MARKT beschäftige sich derzeit mit dem Zugang zu digitalen Inhalten und den Lizenzanforderungen. Ebenso seien Verbesserungen im Bereich der kollektiven Rechtswahrnehmung zu erwarten, die die multiterritoriale Lizenzierung erleichtern würden. Langfristig könne die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken an die digitale Welt angepasst werden, wobei Minderjährige und digitale Inhalte den Schwerpunkt bilden sollten (Text noch zu bestätigen).

3. Verbrauchergipfel

Nächstes Thema ist der Verbrauchergipfel, der am 29. Mai 2012 stattfand. In diesem Jahr wurden zwei parallele Workshops durchgeführt: zu „Greenwashing“ und zu Preisvergleichstools.

Herr Van Laer (GD SANCO) berichtet, am Workshop über Greenwashing hätten rund hundert Vertreter der verschiedenen Interessengruppen teilgenommen, die sich mit dem Thema Umweltangaben beschäftigten (von nationalen Regulierungsbehörden bis zu Selbstkontrollenrichtungen, Verbraucherorganisationen, Umweltverbänden, der Werbebranche sowie Industrie und Forschung).

Der Workshop sei in zwei Hälften unterteilt gewesen: Im ersten Teil sei der aktuelle Stand behandelt worden, im zweiten Teil habe man über den Weg nach vorne diskutiert. Der Workshop habe folgende Schlussfolgerungen erbracht:

- EU-weit sei eine einheitliche Methodik zur Bewertung von Umweltangaben nötig.
- Man müsse sich auf die Durchsetzung konzentrieren und die nationalen Vollzugsbehörden stärker darin unterstützen, die Bestimmungen der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken ordnungsgemäß anzuwenden.
- Branchenspezifische sowie freiwillige Verhaltenskodizes mit genaueren Regeln könnten dazu beitragen, irreführende Umweltangaben in bestimmten Märkten zu verhindern und die allgemeinen Bestimmungen der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken umzusetzen. Allerdings hätten auch einige Teilnehmer an dem Workshop die Meinung vertreten, es seien spezifischere EU-weite Regelungen nötig.
- Unternehmen werde bisweilen davon abgeraten, Ökomarketing zu verfolgen, da beispielsweise das Risiko bestehe, als „Greenwasher“ zu gelten. Ein verantwortliches Ökomarketing eigne sich jedoch sehr gut zur Stärkung der Verbraucher.

Die Teilnehmer hätten Interesse an der Fortführung des Dialogs zwischen den verschiedenen Interessengruppen, am Austausch bewährter Verfahren, an der Beobachtung der Lage und an der Mitentwicklung möglicher zukunftsgerichteter EU-Strategien bekundet. Als mögliche Folgemaßnahme käme auch eine EU-Studie über Umweltangaben in Betracht.

Frau Törnblom bittet alle interessierten EBVG-Mitglieder, die GD SANCO zu informieren, falls sie an den Sitzungen der Interessenvertreter zum Thema Umweltangaben teilnehmen möchten.

Frau Kanellopoulou (GD SANCO) berichtet über den Workshop zum Thema Preisvergleichstools (mit über 150 Teilnehmern). Die 2011 von der GD SANCO in Auftrag gegebene E-Commerce-Studie habe Websites, auf denen Produktpreise verglichen würden, in Augenschein genommen und auf eine Reihe von Problemen hingewiesen, die Verbraucher mit der Verwendung dieser Tools hätten. Bisweilen seien die an erster Stelle genannten Angebote nicht wirklich die günstigsten für die Verbraucher. Die Kommission werde sich daher mit der Transparenz und Verlässlichkeit der Informationsvermittler befassen. Der erste Schritt dazu sei auf dem Workshop beim Europäischen Verbrauchergipfel 2012 unternommen worden, bei dem ein breites Spektrum an Interessenträgern aus verschiedenen Branchen zusammengekommen seien, um die meisten Arten von Preisvergleichstools abzudecken. Die Diskussion sei hilfreich gewesen, da sie ein genaueres Bild der aktuellen Lage gezeichnet und die vorhandenen Lücken stärker ins Blickfeld gerückt habe.

Die Nachfrage nach zuverlässigen Preisvergleichstools werde steigen, da sie sowohl Verbrauchern als auch Unternehmen nützen könnten, indem sie faire Wettbewerbsbedingungen zwischen großen und kleinen Anbietern schaffen und dadurch den Wettbewerb sowie den Anbieterwechsel fördern würden.

Die Öffentlichkeit sehe von nationalen Regulierungsbehörden betriebene Preisvergleichstools als unparteiisch an, während von privater Seite angebotene Tools durch benutzerfreundliche Seiten, verlässliche und aktuelle Informationen sowie ein transparentes Geschäftsmodell (Einstufungskriterien und Finanzierung) erst Vertrauen aufbauen müssten. Andere überlegenswerte Merkmale seien über den Preis hinausgehende Parameter wie Nachhaltigkeit, Optionen zur alternativen Streitbeilegung, Informationen über Versandkosten und geografische Beschränkungen sowie barrierefreier Zugang zu Waren und Dienstleistungen für schutzbedürftige Verbraucher. Die beteiligten Interessengruppen hätten sich bereit erklärt, den Dialog fortzuführen; die Gespräche würden im Herbst fortgesetzt.

Frau Törnblom bittet alle interessierten EBVG-Mitglieder, die GD SANCO zu informieren, falls sie an den Sitzungen der Interessengruppen zum Thema Preisvergleichstools teilnehmen möchten.

4. Nachhaltiger Verbrauch

Herr Van Laer erklärt, die GD ENV sei wegen eines Away-Days nicht imstande, an der Sitzung teilzunehmen. Er informiert über die jüngsten Neuerungen bei den Maßnahmen der Kommission in Bezug auf Nachhaltigkeit bei Verbrauch und Produktion und die von der Kommission diesbezüglich angenommenen Strategiepapiere, etwa den Aktionsplan für Nachhaltigkeit in Produktion und Verbrauch (2008), den Fahrplan für ein ressourcenschonendes Europa (2011) und die Europäische Verbraucheragenda (2012). Er berichtet über verschiedene in diesen Dokumenten angekündigte Maßnahmen zur Förderung eines nachhaltigen Verbrauchs und einer nachhaltigen Produktion und gibt Erläuterungen zur Überprüfung des Aktionsplans für Nachhaltigkeit in Produktion und Verbrauch und zur öffentlichen Konsultation in Bezug auf mögliche neue Konzepte in diesem Bereich.

Frau Van Tongelen (GD SANCO) berichtet über das Thema Lebensmittelverluste und Lebensmittelverschwendung. Sie erläutert den Hintergrund, den aktuellen Stand und die künftigen kurz- und langfristigen Maßnahmen auf europäischer Ebene.

- Der Vertreter *Luxemburgs* bekundet Interesse am Gebiet des nachhaltigen Verbrauchs, weist jedoch darauf hin, dass mehr Zeit für eine angemessene Diskussion zu diesem Thema nötig sei.
- Der Vertreter *Schwedens* schlägt vor, die Nachhaltigkeit beim Verbrauch als zentrales Verbraucherrecht zu bewerben. Überdies weist er auf die am 15. November in Stockholm stattfindende Veranstaltung „Verbraucheraktion für Nachhaltigkeit“ hin und merkt an, dass mehr getan werden müsse, um den Aspekt der Nachhaltigkeit stärker in alle politischen Entscheidungen einzubinden.
- Die ANEC-Vertreterin erklärt, ihre Organisation arbeite gemeinsam mit dem BEUC am Thema nachhaltiger Verbrauch. Ehrgeizigere Ziele würden ebenso begrüßt wie eine Ausweitung der Ökodesign-Richtlinie. Überdies sei ein kritisches Dokument über die Methodik zur Berechnung des ökologischen Fußabdrucks veröffentlicht worden, das zur weiteren Analyse und Erörterung mit der Kommission vorgelegt werden könne.
- Die Vertreterin *Dänemarks* gibt an, die Lebensmittelverschwendung entwickle sich auch in ihrem Land zu einem wichtigen Thema. Daher sei Dänemark daran interessiert, aktiv an der Überwachung und Beseitigung des Problems mitzuhelfen.
- Die Vertreterin *Griechenlands* betont, es seien neue Energielabel notwendig, da die Verbraucher die derzeitigen Kennzeichen nicht verstünden.

Herr Van Laer begrüßt das Interesse der EBVG-Mitglieder am nachhaltigen Verbrauch. Er sei gerne bereit, sich für eine längere Aussprache über diesbezügliche Konzepte auf einer künftigen EBVG-Sitzung mit Vertretern der GD SANCO und GD ENV, aber auch der GDENER, der GD ENTR und der GD CLIMA zu engagieren. Dies wird von den EBVG-Mitgliedern begrüßt. Bezüglich des ANEC-Dokuments erklärt Herr Van Laer, es habe bereits eine Sitzung zwischen der GD SANCO und dem zuständigen ANEC-Referenten stattgefunden, zudem gebe es entsprechende Kontakte mit der GD ENV.

Frau Van Tongelen erklärt, die GD SANCO sei mit der GD AGRI in Kontakt. Dieses sensible Thema bedürfe einer ausführlichen Analyse und der Mitwirkung zahlreicher Interessengruppen.

Bildungspolitisch unterstütze die GD SANCO eine Initiative gegen Übergewicht durch Versorgung der teilnehmenden Schulen mit frischem Obst.

5. Energie und Verbraucher

Frau Törnblom stellt das Thema Energie und Verbraucher vor. Sie verweist auf die beiden Arbeitsgruppen, die das Thema gegenwärtig für die Kommission bearbeiten: die Arbeitsgruppe „Price Transparency in EU Energy Retail Markets“ (Vorsitz: GD SANCO) und die Arbeitsgruppe „Vulnerable Consumers in Energy“ (Vorsitz: GD ENER). Beide Arbeitsgruppen würden voraussichtlich am 13. und 14. November beim Bürgerforum „Energie“ in London Berichte zu ihren jeweiligen Bereichen vorstellen. Parallel zur Tätigkeit der Arbeitsgruppen werde die Tagesordnung für das diesjährige Forum erarbeitet.

Die EBVG-Untergruppe „Energie“ habe zuletzt einen Mitgliederanstieg verzeichnet, weshalb die Kommission den EBVG-Mitgliedern für ihr Interesse und die aktive Suche nach Vertretern in ihren Ländern danke. Allerdings seien einige Mitgliedstaaten wie Frankreich, Bulgarien, Rumänien und Irland noch immer nicht vertreten. Die Teilnahme an der Untergruppe gebe Verbrauchervertretern die Gelegenheit, die Verbesserung der europäischen (und letztlich auch der nationalen) Rechtsvorschriften im Energiesektor mitzugestalten, insbesondere in Bereichen, die Energieverbrauchern wichtig seien. Durch die Einrichtung eines funktionierenden Netzwerks von Verbrauchervertretern werde die Qualität des europäischen Energiesektors verbessert.

Herr Gialoglou (GD SANCO) betont, das dritte Energiepaket biete einen umfassenden Rechtsrahmen. Es enthalte mehrere ausführliche Bestimmungen für Verbraucher, unter anderem im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden, zu AS-Stellen und zum Anbieterwechsel. Außerdem verleihe es den Energieregulierungsbehörden zusätzliche Kompetenzen und Zuständigkeiten, so dass diese Verbraucherprobleme aufgreifen könnten.

Die Mitwirkung und das Feedback von Verbraucherorganisationen seien für das ordnungsgemäße Funktionieren des Energiesektors unerlässlich. Dies sei auch auf den beiden Junikonferenzen zum Thema Energie und Verbraucher bestätigt worden, nämlich der von der Fondazione Consumo Sostenibile am 20. Juni im Europäischen Parlament organisierten Konferenz und der vom Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden am 21. Juni im Konferenzzentrum „Albert Borschette“ abgehaltenen Veranstaltung. Im Verlauf der Konferenzen sei hervorgehoben worden, dass die Verbraucherbeteiligung nicht nur für die „zentralen“ Fragen zum Strom- und Gasmarkt für Privatkunden wichtig sei, sondern auch für die Entscheidungsfindung bei Infrastrukturinvestitionen (z. B. Hochspannungsleitungen und Gaspipelines).

Die Arbeit der EBVG-Untergruppe „Energie“ sei daher eminent wichtig, um Verbraucherexperten in den genannten Bereichen zu konsultieren. Ferner biete die Gruppe Verbrauchervertretern eine Plattform für die Darstellung ihrer Prioritäten auf nationaler und europäischer Ebene.

Zum Schluss beantwortet Herr Gialoglou Fragen von EBVG-Mitgliedern zur Energiekennzeichnung von Haushaltsgeräten. Er erklärt, Energielabel könnten sehr komplex sein, da sie versuchten, für die Verbraucher wichtige (und von ihnen geforderte) Informationen zu vermitteln, die für fundierte Entscheidungen erforderlich seien. Es müsse jedoch ein Gleichgewicht zwischen Information sowie Erläuterung und Darstellung hergestellt werden. Die Kommission arbeite daher an einer Verhaltensstudie, die aufzeigen solle, wie Verbraucher Energielabel wahrnehmen, um deren Gestaltung zu optimieren.

Frau Blake (GD ENER) erläutert die Haltung der GD ENER zum Verbraucherschutz und ihre Tätigkeit auf dem Gebiet. Das Londoner Bürgerforum „Energie“ im November und die Mitteilung über den Energiebinnenmarkt der EU im Oktober stünden momentan im Mittelpunkt. Sie führt aus, dass das Format des Forums nur unwesentlich verändert worden sei. Es werde eine bessere Koordinierung zwischen den beteiligten Akteuren geben und verstärkte Interaktionen durch Kleingruppensitzungen zu den Themen intelligente Stromzähler und Stromnetze, schutzbedürftige Verbraucher sowie Energieeffizienz. Gemeinsam mit der Ständigen Vertretung Spaniens auf EU-Ebene werde am 19. Juli in Madrid zudem ein nationaler Tag der Energieverbraucher veranstaltet. Die Konferenz werde die Themen Energiemarkt für Privatverbraucher, intelligente Stromzähler, Energieeffizienz,

schutzbedürftige Verbraucher und Infrastruktursysteme behandeln. Verbrauchereinrichtungen und andere relevante Akteure seien als Teilnehmer willkommen.

- Die Vertreterin des *Vereinigten Königreichs* führt zum Thema intelligente Stromzähler an, dass seit deren Einführung die Abrechnungsgenauigkeit nicht verbessert worden sei.

Frau Blake erwidert, es sei schwierig, die spezifischen Vorteile für Verbraucher über korrekte Abrechnungen hinaus zu vermitteln. Dennoch werde die Erfahrung helfen, künftige Produkteinführungen besser zu kommunizieren, und Vorteile in Form verringerter Energiespitzen und zunehmender Möglichkeiten zur Stromerzeugung auf Mikroebene sowie zur Eigenerzeugung bringen.

6. Alternative Streitbeilegung / Online-Streitbeilegung

Frau Russo (GD SANCO) informiert die EBVG-Vertreter über den neuesten Stand im Bereich der alternativen und der Online-Streitbeilegung. Der Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO) werde am 10. Juli über die Stellungnahme abstimmen.

Die Erörterungen über die alternative Streitbeilegung im Rat seien zäh verlaufen, da mehrere Mitgliedstaaten versucht hätten, den Geltungsbereich des Vorschlags auf rein grenzüberschreitende Fragen und einige ausgewählte Branchen zu beschränken. Der Gesundheitssektor und das Bildungswesen seien nicht im Gesamtkonzept vertreten. Die Erörterungen hätten jedoch auch Erfolge zustande gebracht: Der Geltungsbereich sei so umfassend wie möglich definiert und die vorgesehenen Qualitätskriterien beibehalten worden. Dagegen habe der Rat die Informationsanforderungen abgeschwächt. Das Gesamtkonzept zur Online-Streitbeilegung (OS) sei recht zufriedenstellend. Zur Arbeitsweise der OS-Plattform habe es ein paar Klärungen gegeben.

Die Berichterstatter im Europäischen Parlament arbeiteten mit Hochdruck an den Vorschlägen, damit ihr Bericht dem Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO) am 10. Juli zur Abstimmung vorgelegt werden könne.

- Die Vertreterin *Spaniens* bittet um eine Liste der Mitgliedstaaten, die den Vorschlag abgelehnt hätten, damit die konkreten Probleme auf nationaler Ebene angegangen werden könnten.
- Die Vertreterin *Frankreichs* hält es für erforderlich, interne Dienstleistungen weiter auszuschließen und ausdrücklich auf die Unabhängigkeit der AS-Stellen hinzuweisen.
- Der Vertreter *Luxemburgs* stellt sich gegen die Maßnahme, in kleinen Ländern wie Luxemburg die nationale Rechtsstruktur beizubehalten. Außerdem weist er auf Unstimmigkeiten im derzeitigen Text hinsichtlich der Bearbeitung länderübergreifender Beschwerden durch die nationalen Behörden hin. Es müsse Kontakt mit den Mitgesetzgebern aufgenommen werden, um diese Dinge zu klären.
- Die Vertreterin *Dänemarks* äußert Zweifel an den juristischen Argumenten im Gesamtkonzept und an den Kosten der Beschwerdeverfahren. Sie erklärt ferner, dass die Online-Streitbeilegung „nicht ganz ernstzunehmen“ sei.

7. Bankkonten

Frau Passera (GD SANCO) stellt das Legislativpaket zum Thema Bankkonten vor. In Bezug auf Privatkonten seien folgende Initiativen vorgesehen: Zugang zu Bankkonten, transparente und umfassende Gebühren sowie die Möglichkeit, den Finanzdienstleister zu wechseln, indem Hindernisse abgebaut würden. Eine transparente Selbstregulierung sei versucht und eine Empfehlung formuliert worden, beides offenbar ohne besonderen Erfolg. Die GD SANCO sei im Begriff, eine Folgenabschätzung zu beenden, und werde versuchen, das Legislativpaket im November auf den Weg zu bringen. Eine öffentliche Konsultation sei bereits angelaufen, die Antworten würden derzeit untersucht.

- Die Vertreterin der *Tschechischen Republik* informiert die Kommission über eine tschechische Studie zum Selbstregulierungskodex bezüglich der Mobilität von Bankkonten. Bei Verbrauchern sei dieser jedoch nicht bekannt.

Frau Passera dankt der Vertreterin der *Tschechischen Republik* und bittet um Übersendung weiterer Informationen.

- Der Vertreter *Irlands* begrüßt die Initiativen und spricht sich für ein schnelles Handeln aus. Hinsichtlich des Bankensektors gebe es derzeit große Probleme, etwa die mangelnde Kreditvergabe und die Furcht der Verbraucher vor hohen Gebühren bei einem Anbieterwechsel.

8. Barometer zur Lage der Verbraucher

Herr Dionisie (GD SANCO) stellt das Ende Mai 2012 veröffentlichte Barometer zur Lage der Verbraucher vor, das die Integration des Einzelhandels und die Verbrauchersituation in den einzelnen Ländern untersucht. Ein Bestandteil dieser Barometer-Ausgabe sei der Verbraucherlage-Index, in den folgende Parameter einfließen: Qualität der Rechtsvorschriften für Verbraucher und Unternehmen; Effektivität der Streitbeilegung und des Umgangs mit Beschwerden; Verbrauchervertrauen in Behörden, Händler, Werbung und Verbraucherorganisationen; Grad des Vertrauens in die Sicherheit der auf dem Markt erhältlichen Produkte. Das Barometer zeige, dass sich die Lage der Verbraucher im Jahr 2011 in den meisten EU-Ländern weiter erholt habe. Allerdings sei die Kenntnis der grundlegenden Verbraucherrechte sowohl bei Verbrauchern als auch bei Unternehmen weiterhin enttäuschend gering, zudem müsse weiter am Abbau von Hindernissen gearbeitet werden, die die Verbraucher davon abhielten, genauso problemlos jenseits der Landesgrenzen einzukaufen wie im eigenen Land.

Frau Törnblom fügt unter Hinweis auf die von Herrn Dionisie dargelegten Zahlen an, dass künftig die Durchsetzung im Mittelpunkt stehen solle. Dies sei der Weg nach vorn.

- Der Vertreter *Luxemburgs* verweist auf die öffentliche Konsultation, die in Kürze zum Thema E-Commerce-Lieferungen gestartet werde.
- Die Vertreterin *Sloweniens* merkt an, dass die Zahlen zu Slowenien in Kapitel 3.5.2 („Streitbeilegung“) nicht korrekt seien, da es in Slowenien keine AS-Stelle gebe, die sich um Verbraucherbeschwerden kümmere.

9. Verbraucher und Schutzbedürftigkeit

Herr Panek (GD ENER) berichtet, die Mitglieder des Bürgerforums „Energie“ hätten beschlossen, Gespräche zwischen den Interessengruppen über das gegenwärtige Konsumumfeld in Gang zu bringen, das durch die Finanzkrise, den Anstieg der Gas- und Strompreise sowie die allgemeine Marktumstellung im Zuge der Liberalisierung gekennzeichnet sei. Die GD ENER und die GD SANCO hätten in diesem Zusammenhang zwei Arbeitsgruppen eingerichtet, eine zum Thema schutzbedürftige Verbraucher und eine zum Thema Preistransparenz. Den Gruppen gehörten Vertreter aller Interessengruppen im Energiebereich an: Nichtregierungsorganisationen, Regulierungsbehörden, Unternehmen, Forschung, Verbraucherorganisationen usw.

Hauptaufgabe der Gruppe „Schutzbedürftige Verbraucher“ sei, die Schutzbedürftigkeit aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten. Es müsse geprüft werden, wie die geltenden Rechtsvorschriften und die Anforderungen des dritten Energiepakets in den Mitgliedstaaten umgesetzt würden, daneben sei aber auch wichtig, über die Rechtsvorschriften hinauszublicken. Die Arbeitsgruppe werde ermitteln, welche Maßnahmen – legislativer und nicht legislativer Art – nötig seien, um die Verbraucher durch einen Austausch bewährter Verfahren zwischen den Mitgliedstaaten angemessen zu schützen.

Das Ziel sei, Strategien zu ermitteln, die dazu beitragen, die Zahl der schutzbedürftigen Verbraucher zu verringern, die Prävention zu stärken und Effizienzmaßnahmen auf den Weg zu bringen, die leicht für schutzbedürftige Verbraucher zugänglich seien.

Herr Panek merkt an, dass der Abschlussbericht nicht bis zum nächsten Bürgerforum „Energie“ im November 2012 fertig sein werde. Die Gruppe werde stattdessen einen vorläufigen Bericht vorlegen, der aufzeigen werde, auf welche Bereiche die Gruppe ihre künftigen Aktivitäten vornehmlich konzentrieren wolle.

- Der Vertreter der *Niederlande* unterstützt die Initiative der Kommission anerkennend und merkt an, die Niederlande hätten den Begriff der Schutzbedürftigkeit noch nicht definiert; auch in den Rechtsvorschriften werde die Schutzbedürftigkeit nicht erwähnt, es werde nur nach „Klein- und Großabnehmern“ unterschieden.

Die ANEC hält einen Vortrag über das veröffentlichte Positionspapier „How to protect vulnerable consumers“. Der Vortrag stellt Elemente einer Definition schutzbedürftiger Verbraucher vor, auch durch einen Vergleich mit dem Durchschnittsverbraucher, dem eigentlichen Bezugspunkt im Verbraucherrecht. Im Mittelpunkt stehen Sicherheitsaspekte, aber auch die Frage, wie schutzbedürftige Verbraucher über den Aspekt der Sicherheit hinaus geschützt werden können.

Die Sitzung wird im Workshopmodus fortgesetzt. Die EBVG-Mitglieder bilden vier Gruppen, um aus der Perspektive ihres jeweiligen Landes folgende Fragen zu erörtern:

- Wie lässt sich das Konzept der Schutzbedürftigkeit von Verbrauchern definieren? Welche Arten von Schutzbedürftigkeit gibt es?
- In welchen Branchen/Endkundenmärkten könnten sich Verbraucher schutzbedürftig fühlen und wie könnte ihre Erfahrung aussehen?

- Verschiedene Arten der Schutzbedürftigkeit könnten durch verschiedene politische Instrumente ins Visier genommen werden. Welche Art von Instrumenten gibt es in Ihrem Land?

- Welche Arten erfolgreicher politischer Instrumente werden bereits im Bereich der Schutzbedürftigkeit eingesetzt oder könnten eingesetzt werden (horizontale oder sektorspezifische Rechtsvorschriften, nationales Recht, öffentlich-private Partnerschaften, freiwillige Vereinbarungen, Regelungen auf lokaler Ebene usw.)?

Zum Schluss fasst ein Vertreter jeder Gruppe die Diskussion zusammen (auf der Website und im Anhang zum Sitzungsbericht nachzulesen).

Frau Törnblom dankt der Gruppe für ihr konstruktives Feedback und erinnert die Mitglieder an ihr zuvor geäußertes Ansuchen, eine Stellungnahme zum Thema Schutzbedürftigkeit von Verbrauchern zu erarbeiten. Sie fragt, ob jemand bereit sei, als Berichterstatter zu fungieren, und wendet sich der ANEC-Vertreterin zu, da sich dies an das ANEC-Positionspapier anschließen könne.

- Die ANEC-Vertreterin erklärt sich dazu bereit und schlägt vor, auch den BEUC und andere interessierte EBVG-Mitglieder einzuladen, da sich ihre Organisation vornehmlich auf die Sicherheitsaspekte konzentrieren werde.

Fortsetzung der Sitzung am 29. Juni 2012

Die Kommission (Frau Carina Törnblom, GD SANCO) begrüßt die Mitglieder und erinnert sie daran, dass Punkt 9 der Tagesordnung „Empfehlung zu Verbraucherbeschwerden“, der am Donnerstag, dem 28. Juni 2012, nicht erörtert worden sei, nach den Länderpräsentationen Deutschlands und der Niederlande behandelt werde.

10. Länderpräsentation Deutschland: Allgemeiner Teil

Die Vertreterin Deutschlands hält einen Vortrag über Entwicklung und Besonderheiten der Verbraucherorganisationen und des Verbraucherschutzes in Deutschland.

- Der Vertreter der *Niederlande* fragt, welche Rolle der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) im Bereich der Durchsetzung spiele und welche Art von Sanktionen er aussprechen könne (etwa im Falle irreführender Werbung).

Die Vertreterin Deutschlands erklärt, dass der vzbv Unternehmen im ersten Schritt abmahnen oder den Deutschen Werberat einschalten könne. Nach der Abmahnung könne der Verband die Unterlassung fordern, verbunden mit einer Strafvereinbarung, falls der Missstand nicht behoben werde. Sollte das Problem weiterbestehen, könne der vzbv allgemein die Unzulässigkeit feststellen und in einem Unterlassungsverfahren gerichtlich überprüfen lassen.

- Die Vertreterin des *Vereinigten Königreichs* fragt nach der zentralen deutschen Anlaufstelle im Bereich des Verbraucherschutzes und ob Deutschland über eine Aufsichtsbehörde im Verbraucherbereich verfüge.

Die Vertreterin Deutschlands erwidert, dass die EU-Vorschriften eine staatliche Behörde für die Umsetzung vorsähen, der vzbv jedoch keine staatliche Einrichtung sei. Es gebe eine

Kontaktstelle, die für die Umsetzung der Rechtsvorschriften zuständig und vornehmlich für die Überwachung von Lebens- und Nahrungsmitteln verantwortlich sei.

- Der Vertreter Finnlands fragt, wie viele Mitarbeiter die Organisation habe und wie sich die Organisation finanziere.

Die Vertreterin Deutschlands erwidert, der vzbv habe 120 Mitarbeiter. Der Verband finanziere sich fast ausschließlich durch öffentliche Gelder und zum Teil durch Beiträge von Verbrauchern, die bei einem Ersuchen um Beistand eine geringe Gebühr (5 bis 6 EUR) entrichten müssten.

- Carina Törnblom erkundigt sich nach den Hauptschwerpunkten des vzbv für dieses Jahr und bittet um Angaben zum Vorstand des Verbandes.

Die Vertreterin Deutschlands erklärt, es gebe einen Verwaltungsrat (der mit allgemeinen Angelegenheiten befasst sei) und die Mitgliederversammlung (die das Arbeitsprogramm erörtere). Zu den Hauptthemen zählten unter anderem die Finanzmärkte und ihre Regulierung, die digitale Agenda, M-Commerce, der Datenschutz und der Energiemarkt.

- Anita Fokkema (GD SANCO, B6) fragt, wie sich die Mitgliederzahlen der Verbraucherorganisationen in Relation zur Entwicklung der sozialen Medien entwickelt hätten.

Die Vertreterin Deutschlands erwidert, die traditionellen deutschen Verbraucherorganisationen hätten keine Einzelmitglieder und könnten daher auch keine Mitglieder verlieren. Ein interaktives Konzept (das auch soziale Netzwerke und Blogs umfasse) trage dazu bei, Informationen über aktuelle Probleme zu erhalten.

Länderpräsentation Deutschland: Kampagne zum Wechsel des Energieversorgers und Energieberatung

Die Vertreterin Deutschlands stellt zwei Initiativen der deutschen Verbraucherzentralen vor: die Kampagne zum Wechsel des Energieversorgers *und* die Energieberatung.

- Anita Fokkema (GD SANCO) fragt, ob der Verband irgendwelche messbaren Daten dazu habe, wie sich die Kampagne auf die Preise, das Verhalten der Energielieferanten und den Energieverbrauch ausgewirkt habe.

Die Vertreterin Deutschlands erwidert, dass deutlich mehr Verbraucher den Anbieter gewechselt hätten, seit im Rahmen der Kampagne im Internet Preisvergleiche angeboten würden, was den Verbrauchern helfe. Allerdings sei es notwendig, dass mehr Verbraucher aus eigenem Antrieb den Energieversorger wechseln. Die Rechtsdurchsetzung werde ebenfalls behandelt. Die Verbraucher würden häufig nur unzureichend von den Versorgern über die tatsächlichen Energiekosten aufgeklärt. Bisweilen ziehe der vzbv vor Gericht, etwa wenn der Verband der Meinung sei, dass es Kartellabsprachen gebe. Im Rahmen der Energieberatung könnten die Verbraucher auch Informationen über die Kapitalrendite erhalten.

Länderpräsentation Niederlande

Der Vertreter der Niederlande hält einen Vortrag über das politische Klima in den Niederlanden in Bezug auf Verbraucherfragen und über die Arbeit der niederländischen Verbraucherorganisation „de Consumentenbond“.

- Die Vertreterin *Dänemarks* fragt, ob die Organisation weiterhin das alte Tool für den Energieversorgerwechsel verwende und ob beide Systeme parallel angeboten würden.

Der Vertreter der Niederlande erklärt, dass das herkömmliche Online-Tool für den Energieversorgerwechsel auch weiterhin verfügbar sei. Das „Energiekollektiv“ sei ein neues Instrument, das parallel dazu angeboten werde. Mit seiner Hilfe könnten Verbraucher gemeinsam Energie einkaufen; dabei werde im Rahmen einer Auktion der Versorger mit dem besten Angebot ausgewählt.

- Der Vertreter *Rumäniens* merkt an, Verbraucherorganisationen würden gewöhnlich kein Geld von Unternehmen erhalten. Durch das Wechseltool flössen dem „Consumentenbond“ jedoch Gelder von Energieversorgern zu. Er fragt, wie die Verbraucher dazu stehen.

Der Vertreter der Niederlande erwidert, dass die Transparenz sehr hoch sei und Nachfragen gezeigt hätten, dass die Verbraucher nichts gegen die Vergütungen hätten, die der „Consumentenbond“ erhalte.

11. Präsentation zu der Empfehlung zu Verbraucherbeschwerden

Herr Chrosicki (GD SANCO) hält einen Vortrag über die Empfehlung der Kommission zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen.

- Auf Anfrage der Vertreterin *Dänemarks* erläutert Herr Chrosicki, es gebe zwei Lösungsansätze: 1) Es könne sein, dass einige Beschwerdestellen bereits über IT-Systeme, Datenbanken und geschulte Sachbearbeiter für die Bearbeitung von Beschwerden verfügten. In diesem Fall werde die bestehende Situation beibehalten und lediglich eine Verbindung zur Datenbank der Kommission hergestellt. 2) Sollten die Systeme einer Beschwerdestelle noch nicht so weit fortgeschritten sein, stelle die Kommission die Software gratis zur Verfügung. Es sei Sache der nationalen Einrichtungen, zu entscheiden, welche Lösung für sie am besten sei. Die Daten seien trotz der unterschiedlichen nationalen Lösungen vergleichbar, da sie in dieselbe Datenbank eingegeben würden und dabei dasselbe Format verwendet werden solle.
- Die Vertreterin der *Tschechischen Republik* fragt, wie viele Beschwerden pro Land in die Gesamtdatenbank eingetragen worden seien und ob die technischen Probleme bei der Übertragung der Angaben aus der Tschechischen Republik behoben seien.

Herr Chrosicki bestätigt, dass das Problem gelöst sei. Die Kommission warte mit der Weitergabe der Daten, bis die Datenbank eine kritische Größe erreicht habe, so dass eine statistisch relevante Analyse möglich sei.

- Die Frage des Vertreters *Finnlands* beantwortet Herr Chroscicki damit, dass alle Kontakte von Verbrauchern mit den Einrichtungen von der Kommission registriert würden. Ziel der Empfehlung sei es, die Einrichtungen dazu zu bringen, zwischen *Beschwerden* und *Anfragen* zu unterscheiden. Einige Einrichtungen hielten die beiden Formen nicht auseinander, was die statistischen Ergebnisse verfälsche.
- Die Vertreterin *Spaniens* erkundigt sich nach dem aktuellen Stand der Arbeiten mit den Autonomen Gemeinschaften in Spanien.

Herr Chroscicki antwortet, dass die Kommission im Fall Spaniens die IT-Arbeiten noch nicht abgeschlossen habe. Er schlägt vor, das Thema auf bilateraler Ebene weiterzuerörtern.

- Die Vertreterin *Sloweniens* fragt, ob das Projekt der einheitlichen Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden nicht zeige, dass auch die Aktivitäten der nationalen (und nicht nur der europäischen) Verbraucherorganisationen die EU beschäftige.

Herr Chroscicki erwidert, es gebe einen klaren Zusatznutzen für die EU, weshalb der nächste Finanzrahmen die Möglichkeit von Zuschüssen für die beteiligten Beschwerdestellen vorsehe. Zur weiteren Erörterung der besonderen Situation in Slowenien seien weitere bilaterale Gespräche vorgeschlagen worden.

12. Präsentation zur Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz

Frau Marie-Paule Benassi (Kommission, GD SANCO, B5) hält einen Vortrag über die Überprüfung der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz. In der Verordnung selbst sei festgeschrieben, dass ihre Funktionstüchtigkeit bis Ende 2014 überprüft werden müsse, so dass in den kommenden Monaten eine Reihe von Schritten erforderlich seien. Der erste Schritt sei eine laufende externe Bewertung, deren Ergebnisse für Ende Oktober erwartet würden, gefolgt von einer öffentlichen Konsultation und einer Großveranstaltung mit allen maßgeblichen Akteuren im Frühjahr 2013. Sie ruft die Verbraucherorganisationen dazu auf, sich an dem Prozess zu beteiligen.

- Die Vertreterin *Dänemarks* schlägt vor, den Fragebogen zur Evaluierung der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz aufgrund der niedrigen Rücklaufquote noch einmal zu versenden. Es folgt eine allgemeine Debatte über die große Zahl an Fragebögen, die von der Kommission (und anderen Einrichtungen) an die Mitglieder gesendet würden. Die Mitglieder geben an, sie hätten nicht genügend Ressourcen, um alle Fragebögen zu beantworten.
- Der Vertreter *Belgiens* merkt an, dass die qualitativen Fragen beantwortet werden könnten, während bei den quantitativen Fragen die knappen Ressourcen der Verbände mangelndes Fachwissen oder fehlende Zeit der Berater nicht wettmachen könnten. Gleichzeitig solle der Fragebogenansatz kohärenter sein, um verwertbare Datenreihen zu erhalten.

Frau Benassi erwidert, die erhobenen quantitativen Daten würden nicht für die Erstellung von Statistiken genutzt, da diese nicht repräsentativ seien. Ihr Zweck sei, Entwicklungstrends bei den Mitgliedern abzufragen. Der Fragebogen werde in verkürzter Form erneut versandt. Ferner fordert sie die Mitglieder dazu auf, frühzeitig auf Unklarheiten oder Probleme in Fragebögen hinzuweisen.

- Der Vertreter *Belgiens* schlägt vor, die Kommission solle eher um einen politischen Beitrag zum Thema Durchsetzung in Verbindung mit den europäischen Rechtsvorschriften in Form einer gemeinsamen Position des BEUC nachsuchen. Frau Törnblom erklärt, die Kommission solle sich nicht von den einzelnen Verbraucherorganisationen abkoppeln, und schlägt der Gruppe vor, später noch einmal in einer konstruktiven Aussprache auf diesen Punkt zurückzukommen.
- Die Vertreterin *Spaniens* merkt an, dass die Fragebögen des EBVG-Sekretariats an den Verbraucherrat gesandt würden. Bei Dokumenten, die von außerhalb eingingen, müsse entschieden werden, ob sie vorrangig zu behandeln seien, da es aufgrund gekürzter Mittel und geringerer Ressourcen nicht möglich sei, alle zu bearbeiten. Die Fragebögen erforderten Recherchen und Konsultationen mit verschiedenen Verbraucherorganisationen, was selbst bei sehr wichtigen Themen derzeit undurchführbar sei. Dies stelle ein großes Problem dar, da es effektiv auf eine fehlende Verbraucherbeteiligung hinauslaufe, vergleichbar mit der mangelnden Beteiligung am Normungsprozess.

Frau Törnblom erklärt, die Kommission solle sich nicht von den einzelnen Verbraucherorganisationen abkoppeln, und schlägt der Gruppe vor, später noch einmal in einer konstruktiven Aussprache auf diesen Punkt zurückzukommen.

13. Präsentation zum EVZ-Netz

Frau Benassi (GD SANCO) berichtet über die Entwicklung der Rolle des Netzes europäischer Verbraucherzentren (EVZ-Netz). Die Zentren hätten sich nach Annahme ihres neuen Vademekums in verschiedene Richtungen entwickeln müssen, insbesondere um die Qualität und Relevanz ihrer gemeinsamen Projekte zu verbessern, ihre Kontakte mit den Vollzugsbehörden auszubauen und mit Wirtschaftsakteuren und ihren Verbänden zu kooperieren, vornehmlich, um sicherzustellen, dass diese besser über die Rechtsvorschriften informiert seien und sich auf bewährte Verfahren in dem Bereich verständigten.

- Der Vertreter *Finnlands* fragt, in wie vielen Fällen das EVZ bei einer Nichtregierungsorganisation angesiedelt sei und ob dies zu Problemen führe.

Frau Benassi erwidert, dass beispielsweise das EVZ in Belgien sehr gut mit Test Achat zusammenarbeite, ebenso wie das französische und das deutsche EVZ, die bei einer grenzüberschreitenden französisch-deutschen Einrichtung untergebracht seien, die sich in erster Linie mit grenzüberschreitenden Anliegen befasse.

- Die Vertreterin *Sloweniens* fragt, wie sich die neue Verordnung über die Online-Streitbeilegung auf die europäischen Verbraucherzentren auswirken werde.

Frau Benassi erwidert, die Verordnung über die Online-Streitbeilegung sei für die Arbeit der europäischen Verbraucherzentren äußerst relevant. Die EVZ hätten die Initiative begrüßt und ihre Teilnahmebereitschaft an dem Prozess bekundet.

- Der Vertreter der *Slowakei* weist auf die hohen Kontaktkosten auf Ebene der EVZ verglichen mit den Kosten auf nationaler Ebene hin.

Frau Benassi merkt an, die Kontaktstatistiken der EVZ seien unvollständig, da sehr viele Informationssuchen in der Datenbank nicht codiert seien. Ein Großteil der EVZ-Ressourcen

gehe in die Erteilung von Auskünften an Verbraucher. Es werde bezweckt, das Kosten-Nutzen-Verhältnis über alle Tätigkeiten der EVZ hinweg zu maximieren.

14. Präsentation zur Postrichtlinie

Herr Pochmarski (GD MARKT) berichtet über die regulatorischen Entwicklungen im Postsektor auf EU-Ebene.

- Die Vertreterin *Deutschlands* spricht verschiedene Punkte an, zum Beispiel, dass die Lage in Ländern, in denen der Markt bereits liberalisiert sei, evaluiert werden solle. In Deutschland etwa herrsche bereits Preiswettbewerb, in Bezug auf die Verbraucher seien bislang jedoch noch keine echten Vorteile berichtet worden. So hätten Endverbraucher zum Beispiel keinen Zugang zu einigen Versandwegen. Für Marktkonkurrenten sei es nicht immer einfach, Marktzugang zu erhalten. Sie schlägt vor, es solle möglich sein, ein Paket bei einem Nachbarn abzugeben, wenn der Empfänger nicht zuhause sei. Ferner führt sie an, dass es bei der Verfolgung von Paketen Probleme gebe.
- Die ANEC-Vertreterin fügt hinzu, es gebe Normen, die der Richtlinie zugrunde lägen und an denen die ANEC derzeit arbeite, beispielsweise an der Methodik zur Ermittlung der Zeit für die Paketzustellung. Auch das Thema schutzbedürftige Verbraucher sei durch Normen abgedeckt.
- Der Vertreter *Rumäniens* erklärt, die Postdienstleistungen in Rumänien seien profitabler geworden, während die Dienstqualität gesunken sei, da Postämter auch andere Dinge wie Bankdienstleistungen anböten.
- Der Vertreter *Irlands* fragt, ob im Verlauf des Prozesses auch die Dienstqualität betrachtet werde.

Herr Pochmarski erwidert, mit der Richtlinie werde nicht bezweckt, drei bis fünf oder auch sechs Anbieter zu haben, sondern neue Möglichkeiten zu eröffnen. Das Potenzial der Marktöffnung habe bereits zu mehr Innovation und mehr Dienstleistungen sowie einer besseren Kundenorientierung geführt. Zu Paketsendungen merkt er an, dass sich der Kundenkomfort durch die Möglichkeit, zu wählen, wann und an wen ein Paket ausgeliefert werde und wo es abgeholt werden könne, bereits erhöht habe. Zusätzliche Tätigkeiten der Postämter könnten zwar negative Folgen haben, allerdings rentiere sich ein Postamt manchmal nicht ohne andere Leistungsangebote, zum Beispiel auf dem Land. Zur Frage aus Irland führt er an, dass die Tendenz in den 27 Mitgliedstaaten zeige, dass sich die normalen Postdienste stark verbessert hätten, es könne jedoch Ausnahmen von dieser Regel geben.

15. CESEE 2

Die BEUC-Vertreterin berichtet kurz über die CESEE-2-Studie, die den Zustand der Verbraucherbewegung in Mittel-, Ost- und Südosteuropa (CESEE) ermitteln soll. Da die Studie noch nicht abgeschlossen sei, könnten keine Ergebnisse mitgeteilt werden. Ziel der Studie sei es, die Verbraucherbewegung auf nationaler Ebene zu bewerten. Voraussetzung für eine starke europäische Verbraucherpolitik sei eine starke Verbraucherpolitik auf nationaler Ebene. In den Ländern Mittel-, Ost- und Südosteuropas scheine die Verbraucherbewegung nicht besonders ausgeprägt zu sein.

16. ANEC/BEUC-Broschüre zum Thema Nanomaterialien

Herr Vogelgesang (GD SANCO) befasst sich kurz mit der ANEC/BEUC-Broschüre „NANO: Very small and everywhere – A technological magic silver bullet or a serious safety risk?“ Die Broschüre dreht sich um Nanosilber und seine (antimikrobiellen) Anwendungen, aber auch die Regulierung von Nanomaterialien allgemein.

Herr Vogelgesang verweist auf das Mandat des wissenschaftlichen Ausschusses „Neu auftretende und neu identifizierte Gesundheitsrisiken“ (SCENIHR). Die resultierende Stellungnahme, die derzeit erarbeitet werde, könne eine gute Basis für weitere Maßnahmen auf dem Gebiet sein.

Die bevorstehende Mitteilung der Kommission „Zweite Übersicht über Regelungsaspekte im Bereich ‚Nanomaterialien‘“ (und die zugehörige Arbeitsunterlage) enthalte Überlegungen der Kommission zu einigen Vorschlägen, Ersuchen und Empfehlungen der Broschüre.

Schlussbemerkungen

- Die nächste Sitzung findet am 29. und 30. November 2012 statt (29. November ganztägig, 30. November nur vormittags).
- Carina Törnblom bittet die Gruppe, darüber nachzudenken, die Arbeit der Gruppe „Schutzbedürftige Verbraucher“ weiterzuentwickeln. Es könne beispielsweise mit einem vorläufigen Arbeitsdokument oder einem Bericht begonnen werden. Die Kommission könne Unterstützung bieten, während der BEUC und die ANEC die Koordination übernehmen könnten.
- Die ANEC-Vertreterin erklärt, ihre Organisation könne sich auf die Koordinierung des Sicherheitsaspektes konzentrieren. Was die Koordinierung der anderen Elemente angehe, würden ANEC und BEUC bis zum Herbst gemeinsam einen vorläufigen Text erarbeiten.

ENDE der Sitzung