

DIE BÜRGER DER EUROPÄISCHEN UNION UND DER ZUGANG ZUR JUSTIZ

Feldstudie : September 2003

Veröffentlichung : Oktober 2004

ZUSAMMENFASSUNG

Einleitung

Dieses Dokument beinhaltet eine Zusammenfassung der Ergebnisse der Umfrage Eurobarometer 60.0, die sich mit dem Zugang der Bürger der Europäischen Union zur Justiz befasst. Folgende Themen werden behandelt:

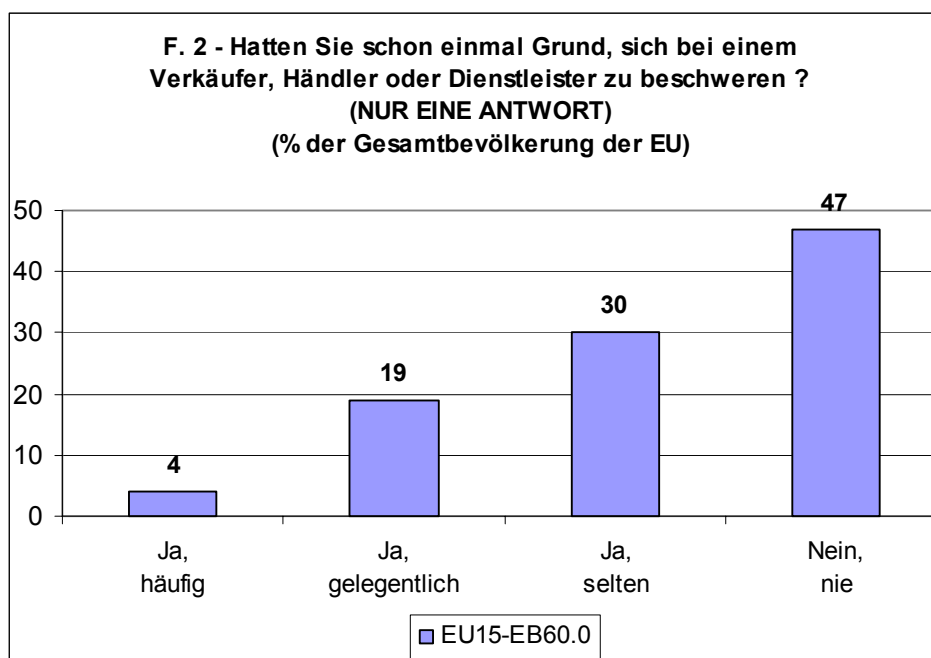
- Beschwerden über ein Produkt oder eine Dienstleistung;
- Einstellung der Bürger der Europäischen Union zu Institutionen, die sich mit Verbraucherstreitigkeiten befassen;
- Einstellung der Bürger der Europäischen Union zu Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen;
- Hindernisse beim Zugang zur Justiz und Elemente, welche die Bürger der Europäischen Union ermutigen würden, ihre Rechte zu verteidigen;
- Vertrauen in die Instanzen, welche die Verbraucherrechte garantieren;
- Probleme in Verbindung mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung im Ausland;
- Einstellung der Bürger der Europäischen Union zum europäischen Einheitsformular und zum EEJ-Net.

Außerdem werden die Ergebnisse mit denen der Umfrage Eurobarometer 52.1 vom Herbst 1999 verglichen.

Kapitel I: Beschwerden über ein Produkt oder eine Dienstleistung

1. Hin und wieder beschweren sich Bürger der Europäischen Union über ein Produkt oder eine Dienstleistung, dies kommt aber nicht sehr häufig vor.

Auf die Frage „Hatten Sie schon einmal Grund, sich bei einem Verkäufer, Händler oder Dienstleister zu beschweren?“ antworten 47 % der Bürger der Europäischen Union mit „Nein“. 53 % der Befragten antworteten mit „Ja“, davon 4 % „sehr häufig“, 19 % „von Zeit zu Zeit“ und 30 % „selten“.



Obwohl diese Frage im Vergleich zu 1999 modifiziert wurde¹(die Einführung und die Abstufung unterscheiden sich ein wenig), so lassen sich doch einige interessante Entwicklungen feststellen:

- Anstieg des Anteils derjenigen, die bereits Grund hatten, sich zu beschweren, in Spanien (+ 15 Prozentpunkte), den Niederlanden (+ 14 Prozentpunkte), Griechenland (+ 13 Prozentpunkte) und Österreich (+ 11 Prozentpunkte);
- Rückgang dieses Anteils besonders in Belgien (- 12 Prozentpunkte).

Das Antwortprofil ist jedoch EU-weit identisch mit dem Profil von 1999.

¹ 1999 war die Frage wie folgt formuliert: Hatten Sie schon einmal Grund, sich über ein Produkt oder eine Dienstleistung zu beschweren, das oder die Sie erworben haben? (WENN JA) Würden Sie sagen, dass Ihnen dies sehr häufig, ziemlich häufig, nicht sehr häufig oder absolut nicht häufig passiert ist?

2. Die Bürger der Europäischen Union bevorzugen die persönliche Beschwerde bei den Händlern oder Dienstleistern.

Die große Mehrheit der Bürger der Europäischen Union (73 %) beschwert sich über ein Produkt oder eine Dienstleistung bevorzugt „persönlich“ beim Verkäufer, Händler bzw. Dienstleister.

Mittlerweile beschweren sich jedoch auch mehr und mehr Bürger per Telefon: Bei der letzten Umfrage wählten nur 20 % diese Form der Beschwerde. Mittlerweile tun dies bereits 26 %. Das ist hauptsächlich der Fall im Vereinigten Königreich (44 %, + 15 Prozentpunkte), Luxemburg (38 %, + 16 Prozentpunkte), Schweden und Dänemark (34 %, + 11 Prozentpunkte in beiden Ländern).

3. Schriftliche Beschwerde

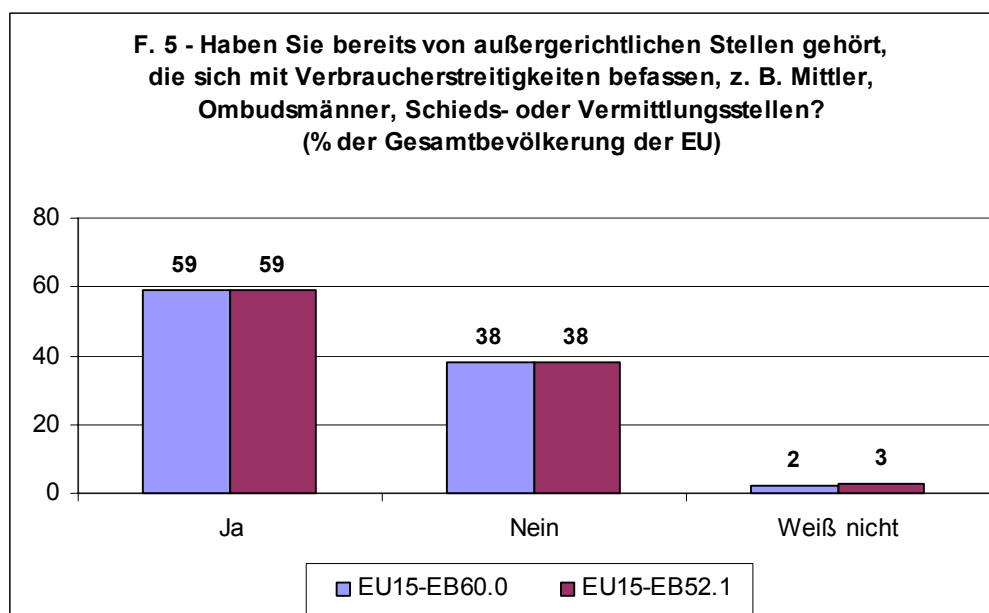
85 % der Befragten, die angaben, sich bereits schriftlich² beschwert zu haben, haben das Reklamationsschreiben selbst verfasst. Nur 14 % nahmen dazu die Hilfe eines Freundes oder eines Familienmitgliedes in Anspruch, 7 % die Hilfe eines Anwalts und weitere 7 % die Hilfe eines Verbraucherverbandes.

² 12 % der Gesamtbevölkerung der Europäischen Union beschwert sich per Fax oder Brief und 3 % per E-Mail.

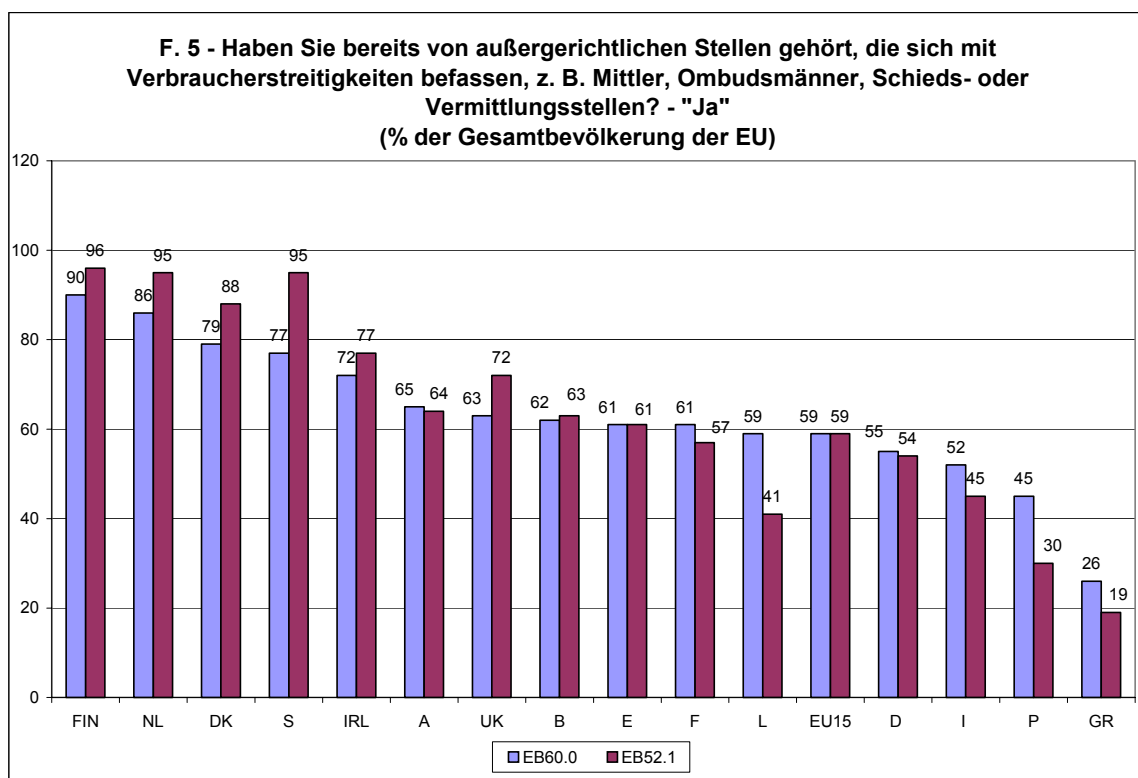
Kapitel II: Institutionen zur Klärung von Verbraucherstreitigkeiten

1. Die Mehrheit der Bürger der Europäischen Union hat bereits von Institutionen zur Klärung von Verbraucherstreitigkeiten gehört.

Auf die Frage „Haben Sie bereits von außergerichtlichen Stellen gehört, die sich mit Verbraucherstreitigkeiten befassen, wie z. B. Mittler, Ombudsmänner, Schieds- oder Vermittlungsstellen?“ antworteten 59 % der befragten Personen mit „Ja“ und nur 38 % mit „Nein“.



Obwohl der Bekanntheitsgrad EU-weit gleich geblieben ist, sinkt er doch merklich in den Ländern ab, in denen er bei der letzten Umfrage am höchsten war, z. B. in Finnland (90 %, - 6 Prozentpunkte), den Niederlanden (86 %, - 9 Prozentpunkte), Dänemark (79 %, - 9 Prozentpunkte), Schweden (77 %, - 18 Prozentpunkte), Irland (72 %, - 5 Prozentpunkte) und dem Vereinigten Königreich (63 %, - 9 Prozentpunkte). Eine positive Entwicklung gibt es jedoch in den Ländern, in denen bei der letzten Umfrage der größere Teil der Befragten laut Angabe noch nichts von diesen Institutionen gehört hatte. Es handelt sich hier um Luxemburg (59 %, + 18 Prozentpunkte), Portugal (45 %, + 15 Prozentpunkte), Italien (52, % + 7 Prozentpunkte) und Griechenland (26 %, + 7 Prozentpunkte).

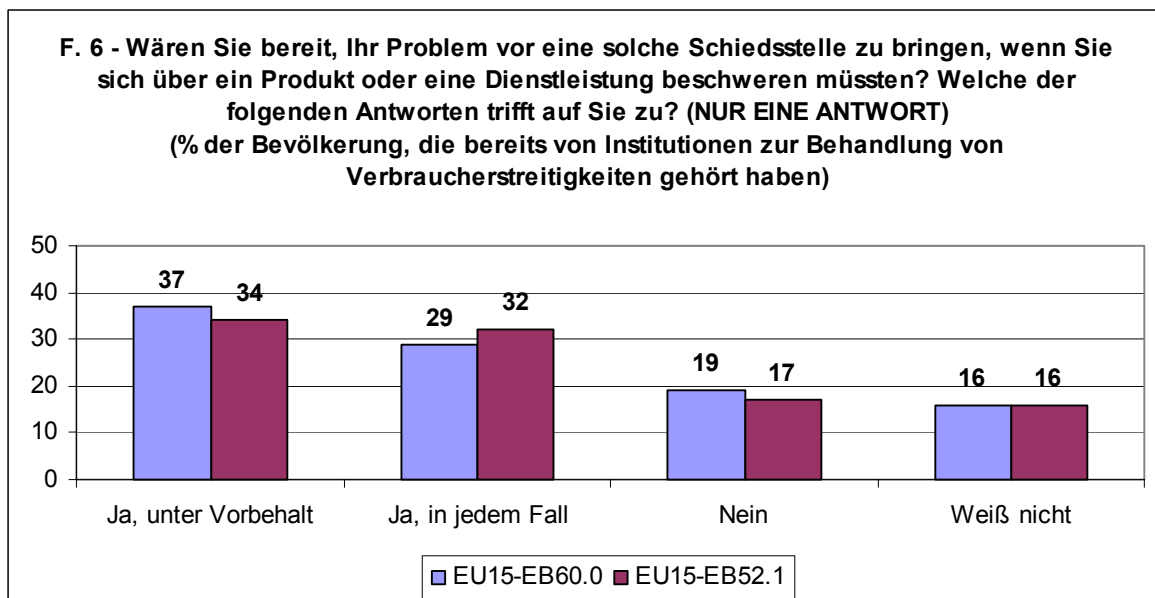


2. **Zwei Drittel der Bürger der Europäischen Union wären bereit, auf Institutionen zurückzugreifen, die sich mit Verbraucherstreitigkeiten befassen.**

Von den Personen, die bereits von Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen gehört haben (59 % der Bürger der Europäischen Union), erklären **zwei Drittel, dass sie bei einer Beschwerde über ein Produkt oder eine Dienstleistung bereit wären, ihr Problem einer solchen Institution vorzutragen.** Dies war auch früher bereits der Fall.

Jedoch sind die Bürger der Europäischen Union **etwas weniger kategorisch** als vorher: Es überwiegt der Anteil derjenigen mit der Antwort „unter Vorbehalt“ (37 % gegenüber 34 % im Jahr 1999).

Während die Mehrheit der Befragten bereit ist, auf diese Institutionen unter Vorbehalt zurückzugreifen, heben sich 5 Länder heraus: In Dänemark, Griechenland, den Niederlanden, Portugal und Schweden wären die Befragten **in jedem Fall** bereit, sich an Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen zu wenden.



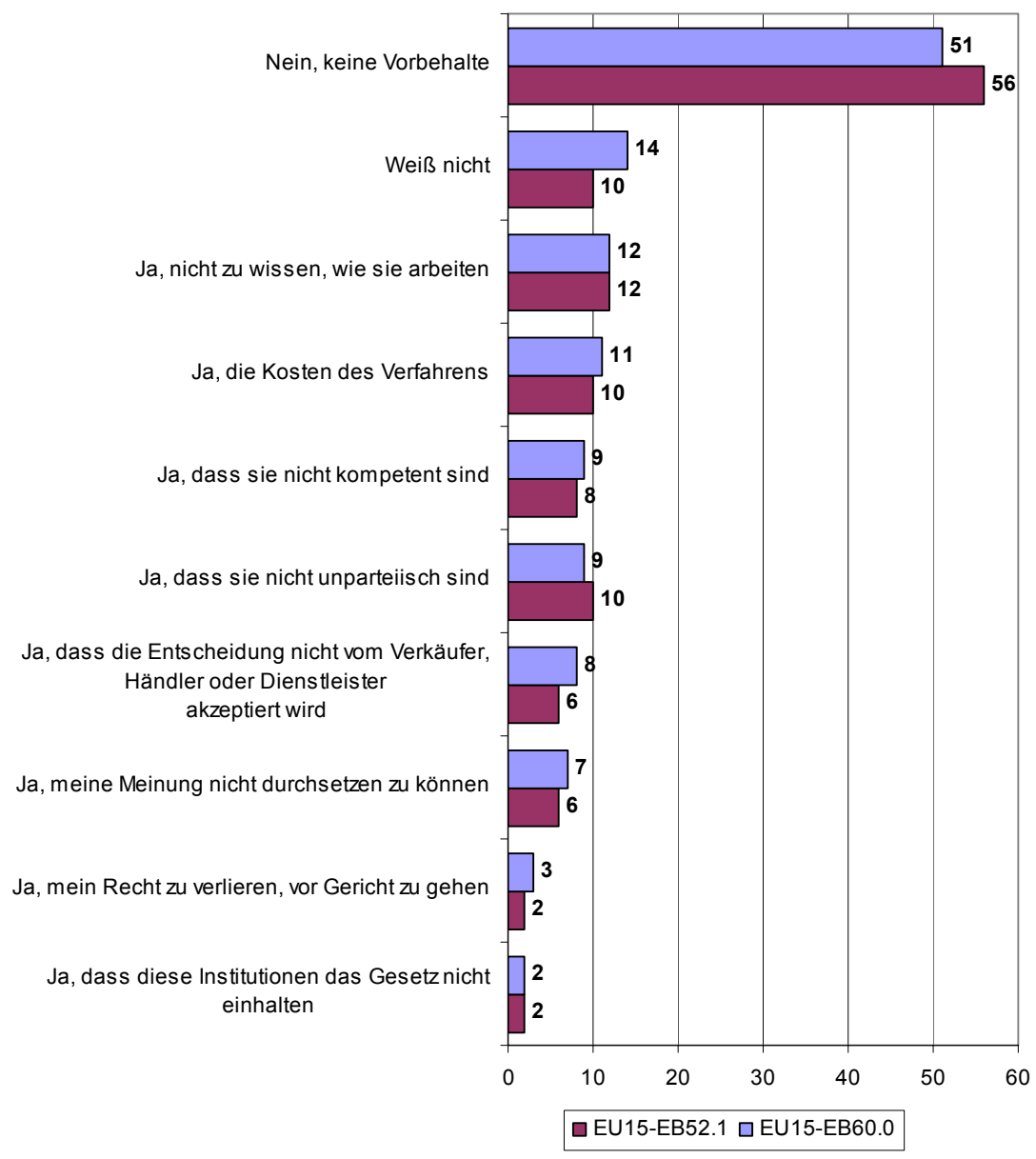
3. Bei 51 % der befragten Personen bestehen keine Vorbehalte gegen die Institutionen, die sich mit Verbraucherstreitigkeiten befassen.

Etwas mehr als die Hälfte der Bürger der Europäischen Union (51 %), die von der Existenz von Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen wissen, erklärte, dass sie keine Vorbehalte gegen diese Institutionen habe. Jedoch ist das Vertrauen gegenüber 1999 gesunken. Damals lag der Anteil bei 56 %. In Schweden, den Niederlanden, Luxemburg, Belgien, dem Vereinigten Königreich, Frankreich und Finnland sank das Vertrauen in diese Stellen am stärksten (von - 7 Prozentpunkten in Frankreich bis zu - 23 Prozentpunkten in Schweden).

Diejenigen, die erklärten, Vorbehalte gegen diese Institutionen zu haben, nannten folgende Vorbehalte:

- nicht zu wissen, wie sie arbeiten (12 %, gleiches Ergebnis wie 1999);
- die Kosten des Verfahrens (11 % gegenüber 10 % im Jahr 1999);
- dass sie nicht kompetent sind (9 % gegenüber vorher 8 %) und dass sie nicht unparteiisch sind (9 % gegenüber vorher 10 %).

F. 7 - Haben Sie bei solchen Schieds-, Vermittlungs- oder Schlichtungsstellen irgendwelche Befürchtungen? (Falls ja) Welche?
(Mehrfachnennungen möglich)
(% der Bevölkerung, die bereits von Institutionen zur Behandlung von Verbraucherstreitigkeiten gehört haben)



Kapitel III: Probleme in Verbindung mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung

1. Weniger als ein Zehntel der Bevölkerung der Europäischen Union konnte seine Probleme nicht gütlich lösen.

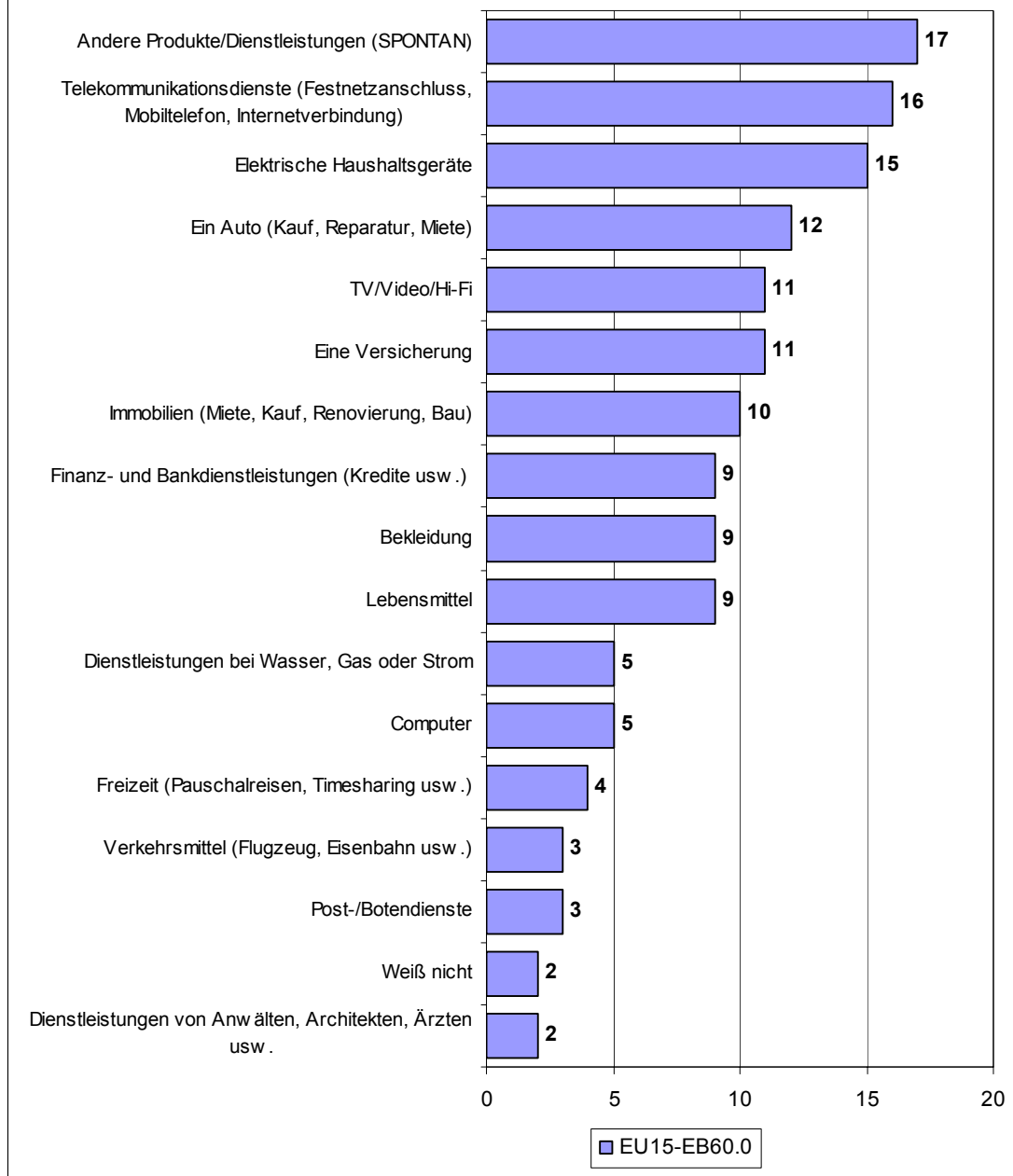
Zuerst muss unterstrichen werden, dass die Mehrheit der Bürger der Europäischen Union (59 %) niemals Probleme in Verbindung mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung hatte. Dies ist besonders in Portugal, den Niederlanden und Griechenland (81 %, 76 % und 75 % der Bevölkerung) der Fall.

Von denjenigen, die sich im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung beschweren mussten, konnte fast ein Drittel sein Problem gütlich regeln. Dagegen konnten nur **8 % ihr Problem nicht gütlich regeln.**

2. Telekommunikationsdienste und elektrische Haushaltsgeräte verursachten die meisten Probleme.

Der sehr geringen Zahl von Personen, die erklärten, bereits Probleme gehabt zu haben, die sie nicht gütlich regeln konnten (8 % der Gesamtbevölkerung der Europäischen Union), wurde die Frage gestellt, um welche Arten von Produkten oder Dienstleistungen es sich gehandelt habe. An der Spitze stehen **Telekommunikationsdienste** (16 %), dann folgen **elektrische Haushaltsgeräte (15 %)**, ein Auto (12%), eine Versicherung und ein Fernseh-, Video- bzw. HiFi-Gerät (jeweils 11 %).

**F. 9 - Um welche Art von Produkten oder Dienstleistungen ging es da?
(Mehrfachnennungen möglich)
(% der Bevölkerung, die bezüglich ihrer Probleme als Verbraucher
keine Einigung finden konnten)**



3. Wenn keine gütliche Lösung möglich ist, geht die Tendenz dahin, die Sache nicht weiter zu verfolgen.

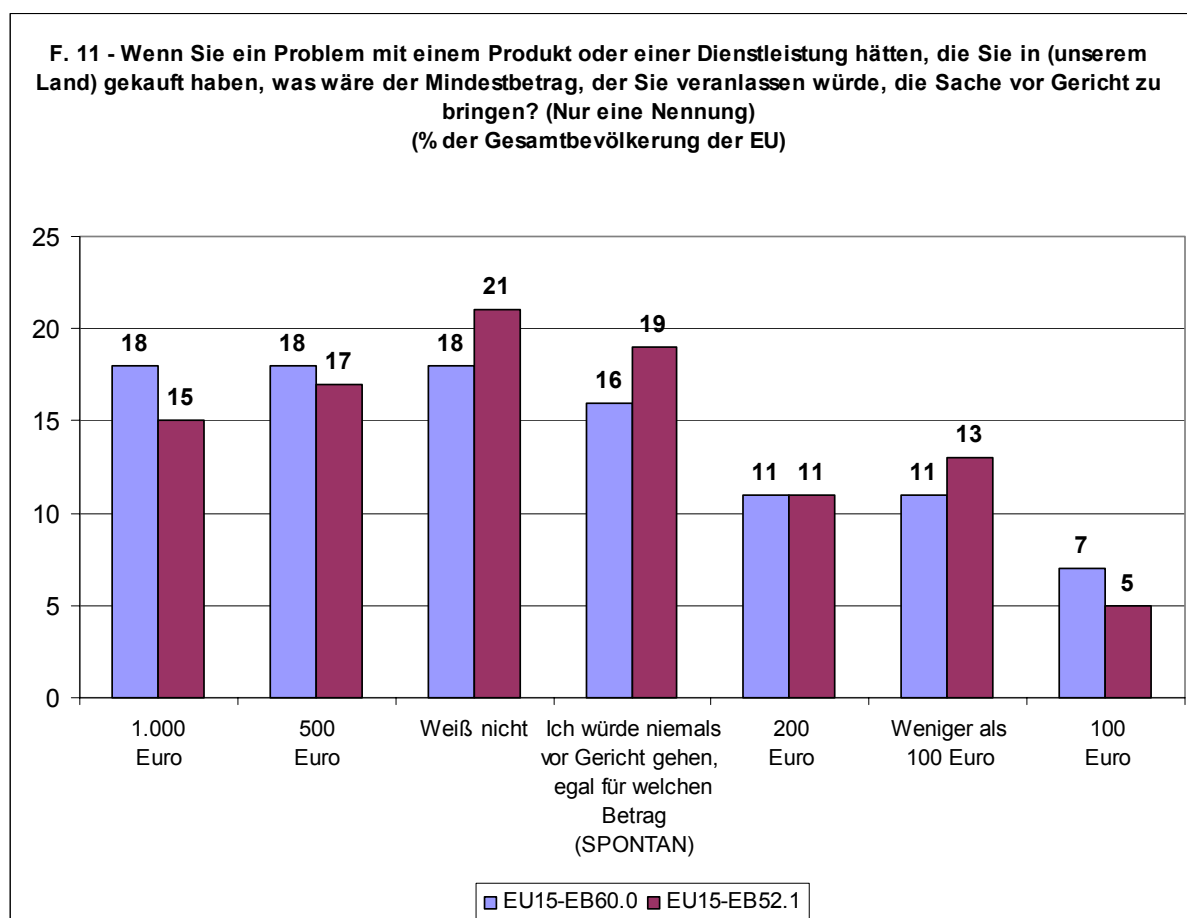
38 % der Befragten, die ein Verbraucherproblem hatten, das sich nicht gütlich regeln ließ, haben anschließend keine weiteren Schritte unternommen. 13 % wandten sich an einen Anwalt oder das Gericht, und 12 % suchten Rat bei einem Anwalt oder einem Verbraucherverband, unternahmen aber keine Schritte. Das gleiche Antwortprofil wurde bereits bei der letzten Umfrage festgestellt. Zugenommen hat jedoch die Zahl derjenigen, die überhaupt keine Schritte unternommen haben, in Spanien (+ 24 Prozentpunkte), Belgien (+ 16 Prozentpunkte) und den Niederlanden (+ 13 Prozentpunkte). Dagegen sank dieser Anteil am stärksten in Dänemark (- 16 Prozentpunkte), Irland (ebenfalls - 16 Prozentpunkte), Finnland (- 10 Prozentpunkte) und Schweden (- 8 Prozentpunkte).

Kapitel IV: Zugang zur Justiz bei Streitigkeiten zu Inlandskäufen

1. Die Bürger der Europäischen Union sind bereit, für einen Betrag über 500 Euro vor Gericht zu gehen.

18 % der Befragten erklärten, sie seien bereit, bei einem Streitfall um ein Produkt oder eine Dienstleistung vor Gericht zu gehen, wenn der Wert mindestens 500 € beträgt. Der gleiche Anteil der Befragten legte den Schwellenbetrag auf 1000 € fest. Dies bestätigt, was bereits bei der vorherigen Umfrage beobachtet wurde. Diese beiden Antworten gewannen 1 bzw. 3 Prozentpunkte hinzu.

Außerdem nahm der Anteil der Personen, die erklärten, niemals vor Gericht gehen zu wollen, um **3 Prozentpunkte ab** (16 % gegenüber vorher 19 %).

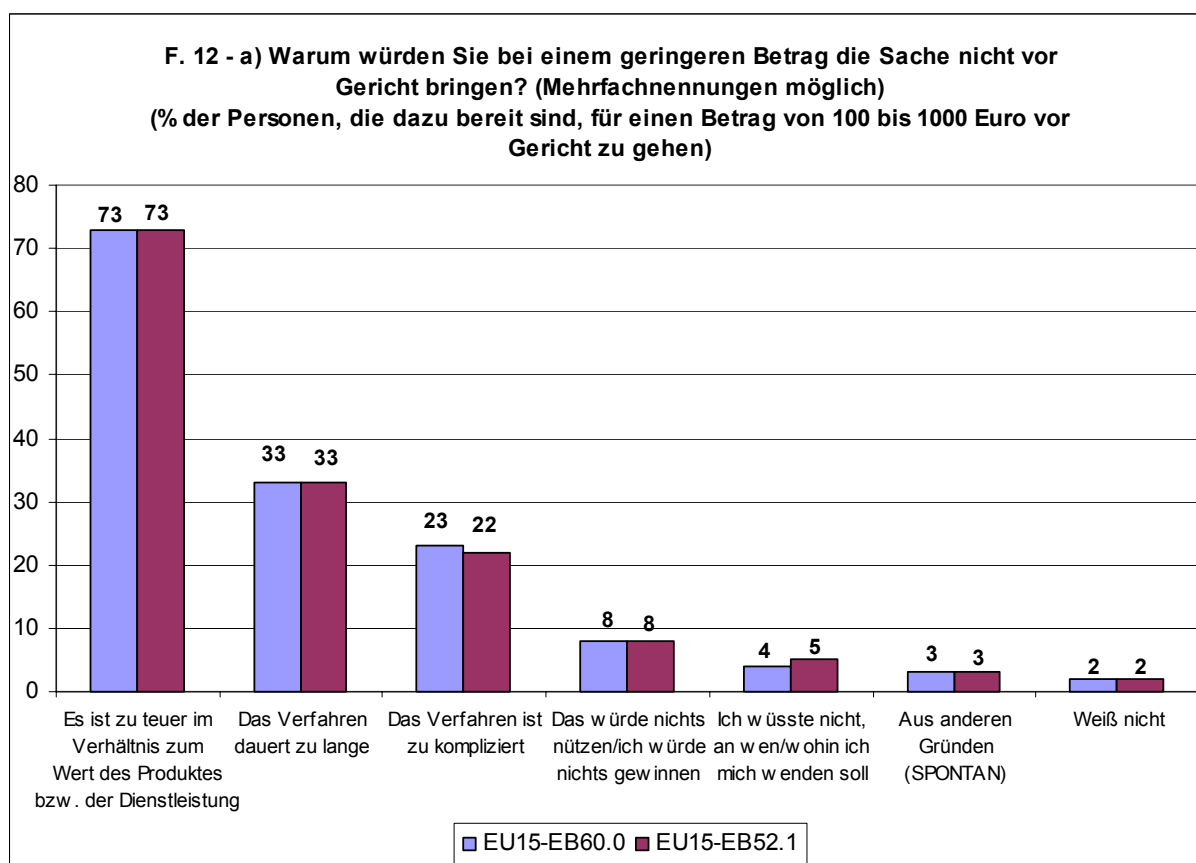


2. Hindernisse beim Zugang zur Justiz

2.1. Die Kosten des Gerichtsverfahrens werden in Bezug auf den Wert des Produkts oder der Dienstleistung für zu hoch gehalten.

Den Personen, die erklärten, dass sie ein Problem in Verbindung mit dem Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung vor Gericht bringen würden, wenn der Wert mindestens 100 € beträgt (54 % der Gesamtbevölkerung der Europäischen Union), wurde die Frage gestellt: „Warum würden Sie für einen geringeren Betrag nicht vor Gericht gehen? (...)“

Genau wie bei der Umfrage von 1999 antworteten **die meisten Personen (73 %) „weil es in Bezug auf den Wert des Produktes oder der Dienstleistung zu teuer ist“**, besonders in Deutschland (81 %) und Belgien (79%). Außerdem stieg im Vereinigten Königreich und in Portugal der Anteil der Personen mit diesem Argument im Vergleich zur letzten Umfrage stark an: + 11 Prozentpunkte bzw. + 10 Prozentpunkte.



2.2. Die Kosten des Verfahrens sind auch das Hauptargument, um niemals vor Gericht zu gehen.

Wenn man sich lediglich auf diejenigen mit der Antwort konzentriert „Ich würde niemals vor Gericht gehen, egal um welchen Betrag“ (16 %), stellt man fest, dass sie ihre Antwort genauso rechtfertigen wie diejenigen, die erklärten, sie wollten nicht vor Gericht gehen, wenn der Wert einen von ihnen festgesetzten Schwellenbetrag unterschreite. Sie befürchteten, dass das Verfahren kostenintensiv (53 %), lang andauernd (31 %) oder zu kompliziert (27 %) sei.

3. Drei Viertel der Bürger der Europäischen Union hat keine Rechtsschutzversicherung, um einen Prozess bei Verbraucherstreitigkeiten im eigenen Land zu führen.

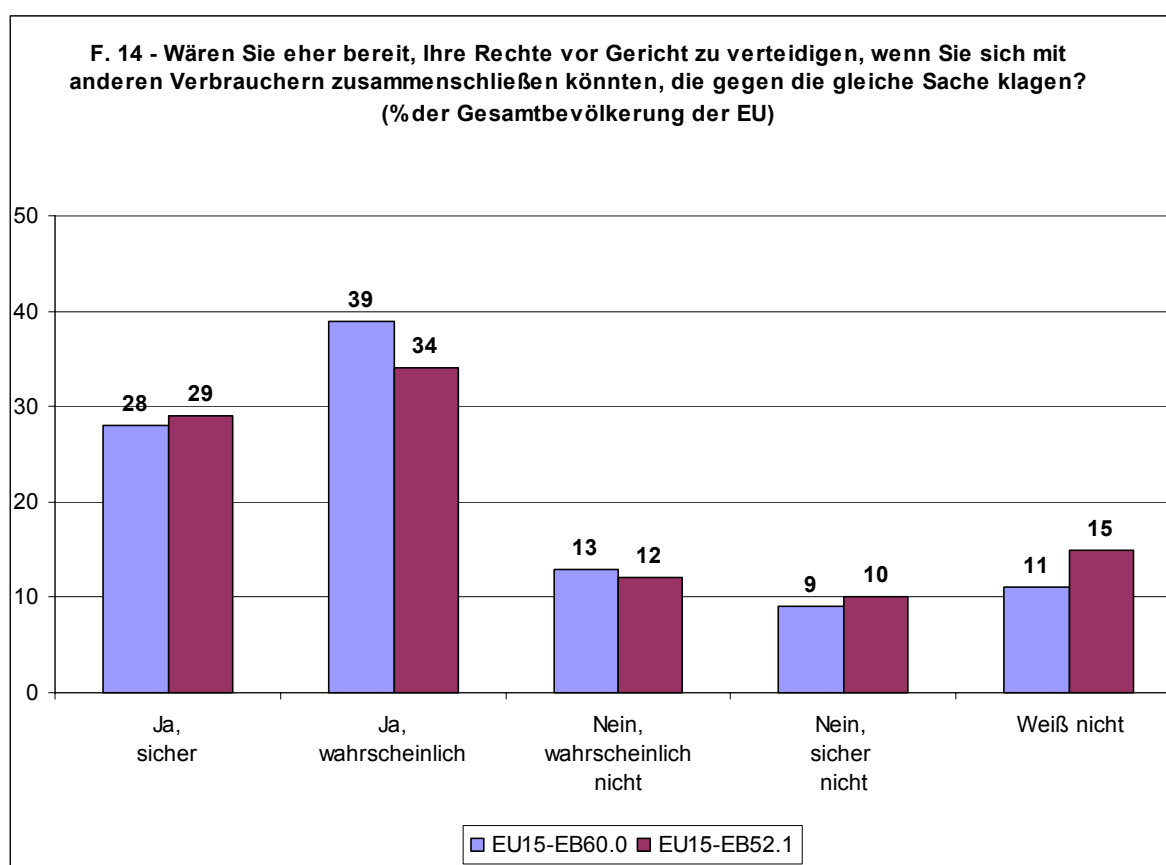
74 % der Befragten besitzen keine Versicherung, die bei einem Prozess im Falle von Streitigkeiten, die mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung in ihrem eigenen Land zusammenhängen, die Verfahrenskosten zahlen würde. Dies ist besonders der Fall bei 98 % der Griechen, 97 % der Portugiesen, 96 % der Italiener, 93 % der Iren und 86 % der Spanier.

Interessant ist jedoch, dass mehr als 30 % der Luxemburger, Österreicher, Niederländer, Schweden, Deutschen, Finnen und Dänen eine solche Versicherung besitzen (bei einem europäischen Durchschnitt von 19 %).

4. Der Zusammenschluss mit anderen Verbrauchern würde fast 7 von 10 Personen dazu ermutigen, ihre Rechte zu verteidigen.

Die Option, sich mit anderen Verbrauchern zusammenzuschließen, würde nahezu 70 % der Bürger der Europäischen Union dazu ermutigen, ihre Rechte vor Gericht zu verteidigen. Dies entspricht einer Zunahme um 4 Prozentpunkte im Vergleich zur letzten Umfrage.

In Griechenland hat diese Option am meisten an Boden gewonnen. Hier nahm der Anteil von positiven Antworten um 23 Prozentpunkte zu.

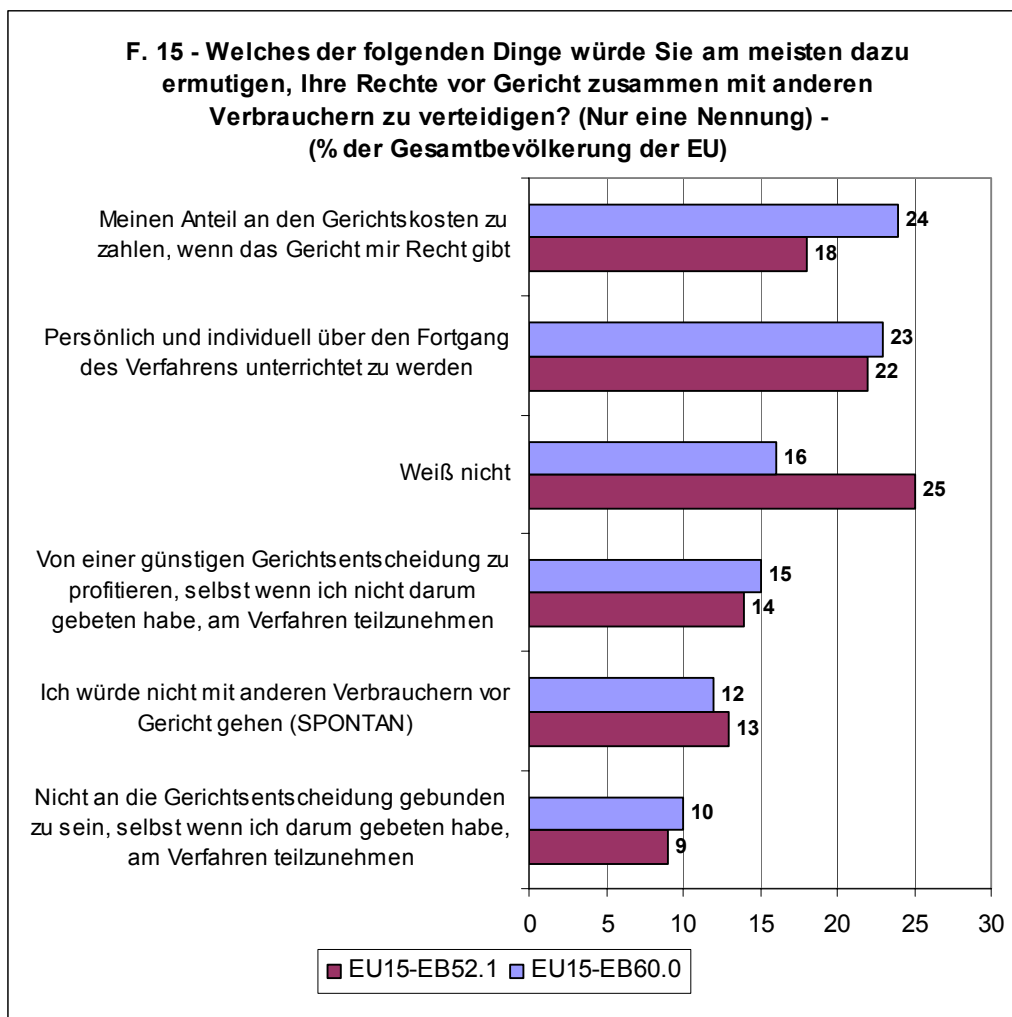


5. Die Gerichtskosten nur im Fall eines gewonnenen Prozesses zu bezahlen, wäre das Element, das die Befragten am meisten dazu bewegen würde, ihre Rechte gemeinsam mit anderen Verbrauchern zu verteidigen.

Im Vergleich zur letzten Umfrage haben die Bürger der Europäischen Union eine klarere Vorstellung von den Elementen, die sie ermutigen würden, ihre Rechte gemeinsam mit anderen Verbrauchern vor Gericht zu verteidigen. 1999 gaben 25 % der Befragten auf diese Frage keine Antwort. Bei dieser Umfrage sind es nur noch 16 %.

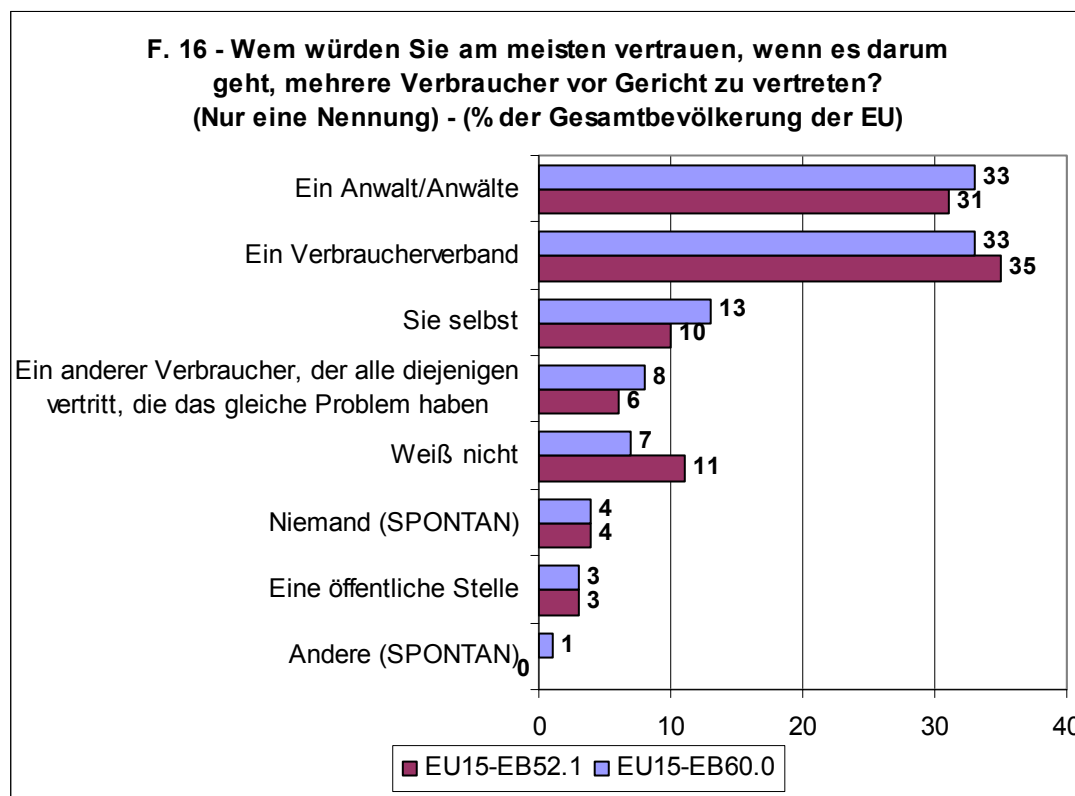
Unter den Elementen, die sie ermutigen würden, sich mit anderen Verbrauchern zusammenzuschließen, nennen die Bürger der Europäischen Union zunächst die Möglichkeit, ihren Anteil an den Gerichtskosten nur dann zu bezahlen, wenn das Gericht ihnen Recht gibt (24 % gegenüber 18 % bei der letzten Befragung). Bei der vorherigen Umfrage war das bestimmende Motiv die Tatsache, persönlich und individuell vom Fortgang des Verfahrens unterrichtet zu sein. Dieses Element steht jetzt an zweiter Stelle.

Die Tatsache, von einer Gerichtsentscheidung zu profitieren, selbst wenn man nicht darum gebeten hat, am Verfahren teilzunehmen, ist ein weiterer Anreiz, sich mit anderen Verbrauchern zusammenzuschließen (15 % gegenüber vorher 14 %).



6. Die Bürger der Europäischen Union schenken ihr Vertrauen den Anwälten und Verbraucherverbänden, um sich vor Gericht vertreten zu lassen.

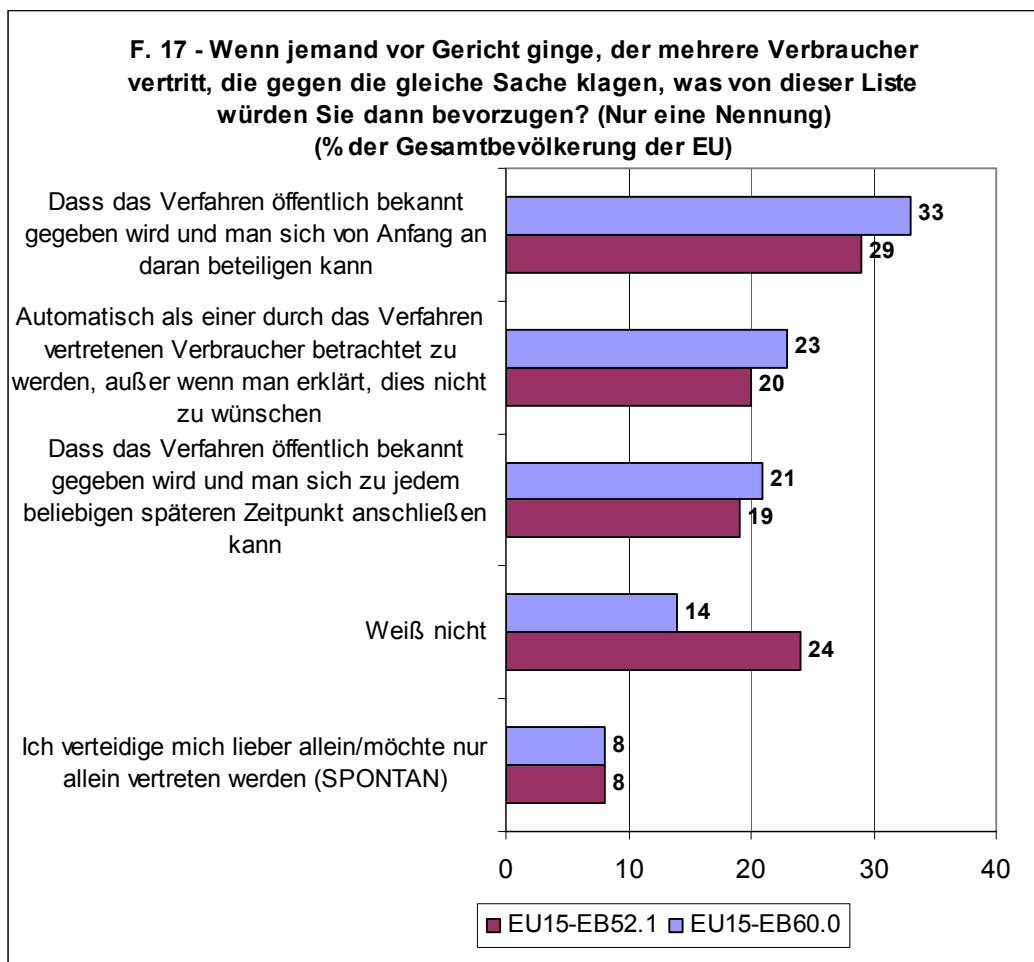
33 % der befragten Personen geben an, Vertrauen zu den Anwälten zu haben, wenn es darum geht, mehrere Verbraucher vor Gericht vertreten. Ein weiteres Drittel nennt auch die Verbraucherverbände.



Im Vergleich zur Umfrage von 1999 ist der Vertrauensgrad gegenüber den Rechtsanwälten EU-weit um 2 Prozentpunkte gestiegen. Der größte Anstieg wurde in Griechenland festgestellt (+ 15 Prozentpunkte). Dagegen ist der Vertrauensgrad gegenüber den Verbraucherverbänden insgesamt um 2 Prozentpunkte gesunken. In den Niederlanden und in Frankreich war der Rückgang am stärksten (- 11 bzw. - 9 Prozentpunkte).

7. Bei einem Gerichtsverfahren hätten die Bürger der Europäischen Union lieber die Möglichkeit, von Anfang an daran teilzunehmen.

Auf die Frage „Wenn jemand im Namen mehrere Verbraucher vor Gericht ginge, die das gleiche Problem haben, was würden Sie bevorzugen?“ wählen 33 % der befragten Personen die Option „**Dass das Verfahren öffentlich bekannt gegeben wird und man sich von Anfang an daran beteiligen kann**“. Für diese Option stimmten die meisten Befragten in Schweden (49 %), Dänemark (41 %), Deutschland (39 %), Luxemburg (38 %) und Griechenland (37 %). Im Vergleich zu 1999 stieg in Griechenland (+ 17 Prozentpunkte), Portugal (+ 10 Prozentpunkte), Irland (+ 8 Prozentpunkte), Spanien und Schweden (jeweils + 7 Prozentpunkte) der Anteil der Personen mit dieser Antwort am stärksten.



8. Fast 60 % der Befragten haben Vertrauen zu den Gerichten.

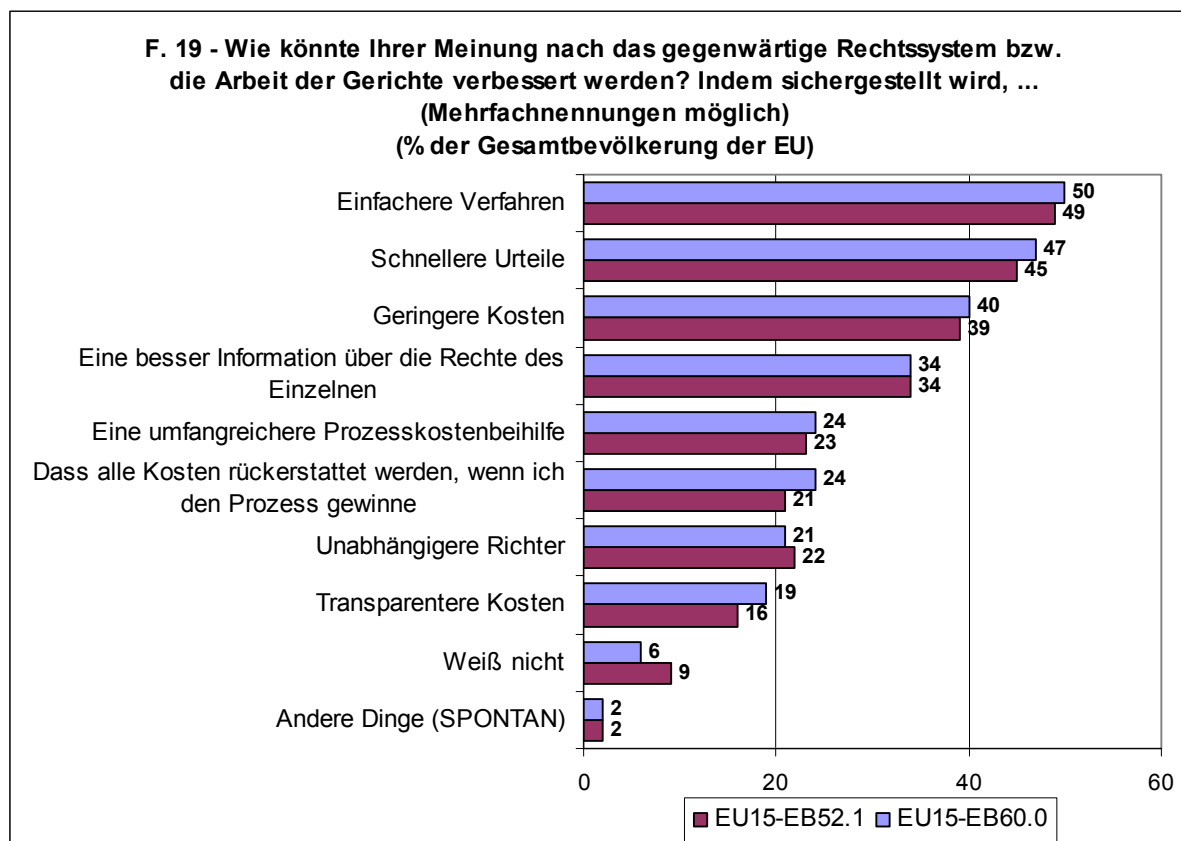
Die Mehrheit der Bürger der Europäischen Union vertraut darauf, dass die Gerichte Verbraucherstreitigkeiten effektiv regeln. 50 % erklärten, sie hätten „eher Vertrauen“, und 9 % erklärten sogar, sie hätten „großes Vertrauen“. Dieser Vertrauensgrad³ ist am höchsten in Dänemark (82 %), den Niederlanden (77 %) und Finnland (71 %).

Allgemein steigt der Vertrauensgrad gegenüber den Gerichten in den meisten Ländern der Europäischen Union seit der letzten Umfrage (+ 5 Prozentpunkte), vor allem in Spanien, Griechenland, Portugal, Finnland und Belgien (+ 12, + 11, + 9 bzw. + 8 Prozentpunkte).

9. Eine Verbesserung der Arbeit der Gerichte ist nur möglich durch eine Vereinfachung der Verfahren.

Genau wie bei der letzten Umfrage sind die Bürger der Europäischen Union (50 %) der Meinung, dass **einfachere Verfahren** die Justiz bzw. die Arbeit der Gerichte verbessern könnten.

Für die Optionen „schnellere Urteile“ und „geringere Kosten“ plädieren entsprechend 47 % (+ 2 Prozentpunkte im Vergleich zu 1999) bzw. 40 % der Befragten (+ 1 Prozentpunkt).



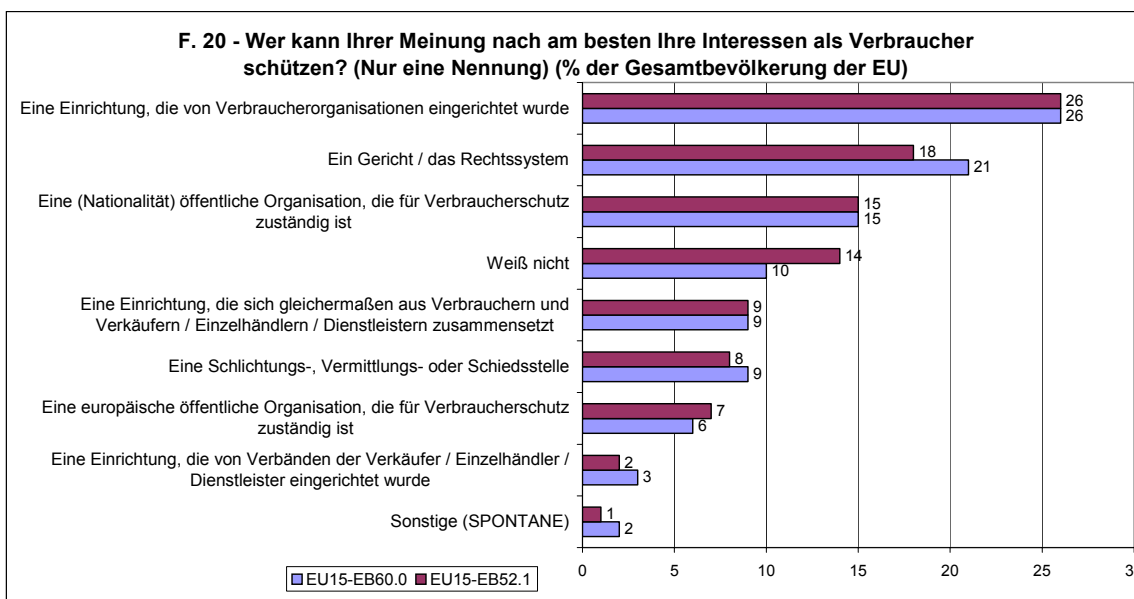
³ „Vertrauen“ = „eher Vertrauen“ + „großes Vertrauen“

10. Eine durch die Verbraucherverbände geschaffene Institution bleibt der beste Garant für den Schutz der Verbraucherrechte.

Die Meinung, dass die Verbraucherverbände der beste Garant für den Schutz der Verbraucherrechte seien, wird von mehr als einem Viertel der Bevölkerung der Europäischen Union geteilt. Dies war bereits bei der Umfrage von 1999 der Fall. Außerdem favorisiert mehr als ein Fünftel (21 %) ein Gericht bzw. die Justiz. Dieser Anteil betrug vor vier Jahren 18 %.

Trotz der EU-weit sehr schwachen Zunahme von Stimmen für die **Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen** (9 %, + 1 Prozentpunkt) sind auf nationaler Ebene zwei interessante Abweichungen festzustellen:

- In den Niederlanden und in Dänemark haben die Befragten ein größeres Vertrauen zu diesen Institutionen: 18 % (gegenüber vorher 6 %) bzw. 16 % (gegenüber vorher 8 %) sind der Meinung, dass diese Institutionen am besten ihre Rechte als Verbraucher schützen können.
- In Schweden dagegen sank der Anteil der Personen, die dieser Meinung zustimmen, um 11 Prozentpunkte.



Kapitel V: Klärung von Streitigkeiten bei grenzüberschreitenden Käufen

1. Die Schwellenbeträge für eine Klage zu einem im Ausland erworbenen Produkt oder einer Dienstleistung vor Gericht sind identisch mit denen bei Inlandskäufen.

Der am häufigsten genannte Betrag, ab dem die Befragten bereit wären, ihren Streitfall vor Gericht zu bringen, lautet „500 Euro“ (16 % der Befragten). Ein etwa gleicher Anteil (15 %) nannte „1.000 Euro“.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass die Bürger der Europäischen Union eher als früher bereit sind, vor Gericht zu gehen. Die Optionen „100 Euro“, „200 Euro“ und „500 Euro“ gewannen 3 bis 4 Prozentpunkte. Außerdem verringerte sich der Anteil der Befragten, die erklärten, niemals vor Gericht gehen zu wollen, egal für welchen Betrag, um 3 Prozentpunkte⁴.

Schließlich ist interessant, dass 21 % der Befragten niemals Produkte oder Dienstleistungen im Ausland kaufen würden. Dieses Ergebnis stieg sogar um 3 Prozentpunkte im Vergleich zur letzten Umfrage.

2. Die große Mehrheit der Bürger der Europäischen Union hatte niemals Grund, sich über ein im Ausland erworbenes Produkt oder eine Dienstleistung zu beschweren.

Nur 3 % der befragten Personen hatten bereits Grund, sich über ein im Ausland erworbenes Produkt oder eine Dienstleistung zu beschweren. In Luxemburg beträgt dieser Anteil 10 %, in Österreich 7 % und in Finnland sowie in Schweden 6 %. Im Vergleich zur vorherigen Umfrage blieb der Anteil derjenigen, die mit „Ja“ antworteten, relativ stabil, der Anteil derjenigen, die mit „Nein“ antworteten, sank dagegen um 7 Prozentpunkte.

Jedoch erklärte ein immer größerer Teil der Befragten, niemals Käufe im Ausland getätigt zu haben (25 % gegenüber vorher 18 %). In Portugal sind das 52 % (+ 9 Prozentpunkte) und in Frankreich 42 % (+ 20 Prozentpunkte).

⁴ Die Frage unterscheidet sich von der vorherigen Umfrage dadurch, dass Beispiele hinzugefügt wurden, die den Kontext illustrieren, in dem der Kauf getätigt wurde (Reisen, Teleshopping, Internet).

2.1. Bei einem Problem in Verbindung mit einem im Ausland erworbenen Produkt oder einer Dienstleistung wenden sich mehr Bürger der Europäischen Union als vorher direkt an den Verkäufer bzw. oder den Dienstleister.

Die 3 % der Bürger der Europäischen Union, die bereits Grund hatten, sich über ein im Ausland erworbenes Produkt oder eine Dienstleistung zu beschweren, sollten genauer angeben, was sie unternommen haben. Die Analyse der Ergebnisse führt zu der Feststellung, dass 74 % von ihnen entsprechende Schritte unternommen haben. 1999 lag dieser Anteil bei 61 %.

Bei denjenigen, die Schritte unternommen haben, steht eine **persönliche** Beschwerde beim Verkäufer, Händler oder Dienstleister an erster Stelle (32 % genau wie 1999). Dagegen hat sich der Anteil von **telefonischen Beschwerden** an den Verkäufer, Händler oder Dienstleister im Vergleich zu 1999 mehr als verdoppelt (23 % gegenüber vorher 11 %). Bei Beschwerden per E-Mail ist ein Sprung von 10 Prozentpunkten zu beobachten (13 % gegenüber vorher 3 %).

An **Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen** (im Inland oder dem Einkaufsland) wurden nur von 2 % der Betroffenen Beschwerden gerichtet.

2.2. Die Personen, die zu ihrem Verbraucherproblem entsprechende Schritte unternommen haben, sind eher zufrieden mit dem Ergebnis.

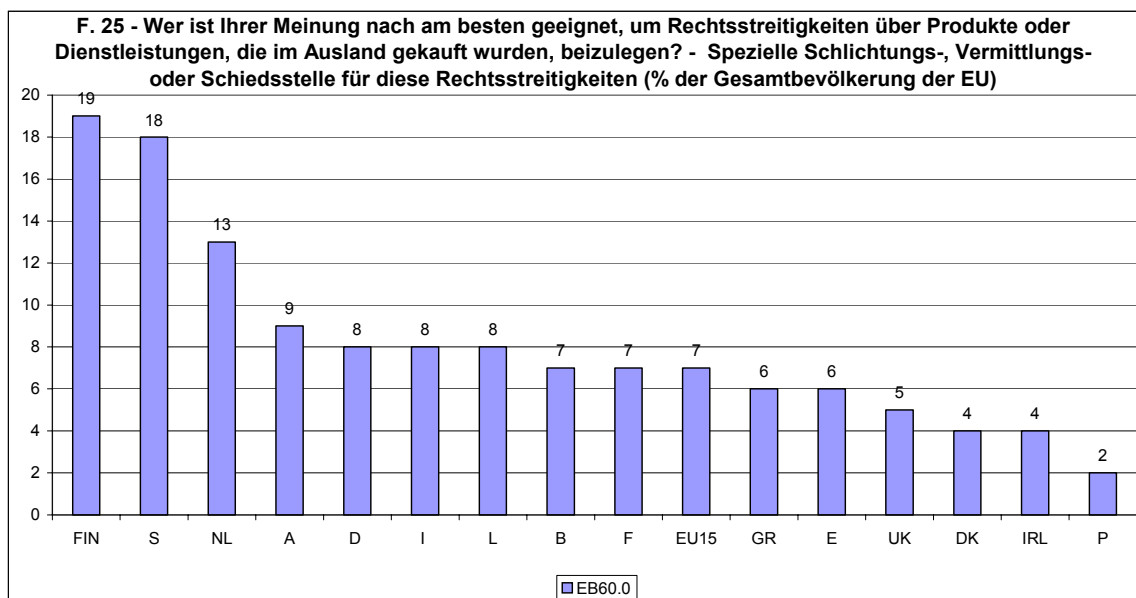
Auf einer Skala mit 4 Punkten, wobei 4 bedeutet „sehr zufrieden“, 3 „eher zufrieden“, 2 „eher nicht zufrieden“ und 1 „überhaupt nicht zufrieden“ mit einem Mittelwert von 2,5, tendiert der Durchschnitt zu „eher zufrieden“ mit einem Wert von 2,75. Dieser Durchschnitt lag 1999 bei 2,86.

3. Eine öffentliche europäische Institution zum Schutz der Verbraucher ist die beste Instanz, um grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten beizulegen.

Fast ein Viertel der Bürger der Europäischen Union (24 %) ist der Meinung, dass eine öffentliche europäische Institution zum Schutz der Verbraucher die beste Instanz ist, um Streitigkeiten zu im Ausland erworbenen Produkten oder Dienstleistungen beizulegen.

Für ein weiteres Fünftel (22 %) sind dies die Gerichte, die auf diese Streitfragen spezialisiert sind, und für 13 % die Gerichte des Einkaufslandes. Die Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen erhalten weniger als 10 % der Stimmen. Mehr als ein Fünftel äußerte sich nicht zu dieser Frage (22 % der Antworten lauteten „Weiß nicht“).

Obwohl die Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen, die auf Verbraucherstreitigkeiten spezialisiert sind, von nur 7 % der Bürger der Europäischen Union erwähnt wurden, erreichen sie 19 % in Finnland, 18 % in Schweden und 13 % in den Niederlanden. Außerdem nannten in Schweden mehr als 10 % der Bevölkerung auch „die Schieds-, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen im Einkaufsland“ (der europäische Durchschnitt liegt bei 5 %).



Kapitel VI: Ein europäisches Einheitsformular zur Behandlung von Verbraucherstreitigkeiten

1. Ein Einheitsformular wird als nützlich eingeschätzt.

Die Befragten sollten sich dazu äußern, ob sie ein europäisches Einheitsformular, das von allen Verbrauchern in jedem Land der Europäischen Union für Beschwerden über ein Produkt oder eine Dienstleistung verwendet werden kann, als nützlich erachten.

Auf einer Skala mit 4 Punkten, wobei 4 bedeutet „sehr nützlich“, 3 „ziemlich nützlich“, 2 „nicht sehr nützlich“ und 1 „überhaupt nicht nützlich“ mit einem Mittelwert von 2,5, liegt der europäische Durchschnitt mit 3,46 sehr hoch (und nahe bei „sehr nützlich“). Die ist der gleiche Stand wie bei der vorherigen Umfrage.

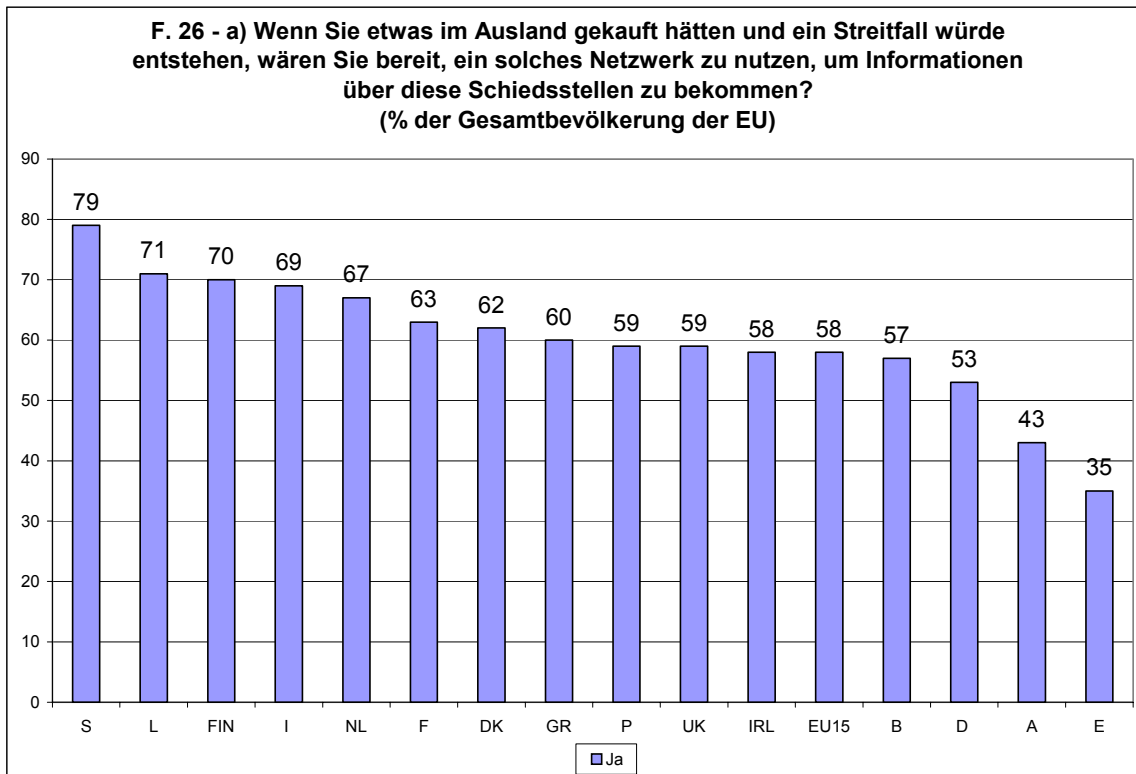
2. Der Bekanntheitsgrad des Einheitsformulars, das durch die Europäische Kommission bereits erstellt wurde, ist sehr gering.

Nur 5 % der Bürger der Europäischen Union haben bereits von dem Einheitsformular gehört, das von der Europäischen Kommission erstellt wurde und das den Verbrauchern helfen soll, die sich über ein Produkt oder eine Dienstleistung beschweren wollen. Dieser Bekanntheitsgrad nimmt im Vergleich zu 1999 noch ab (- 2 Prozentpunkte).

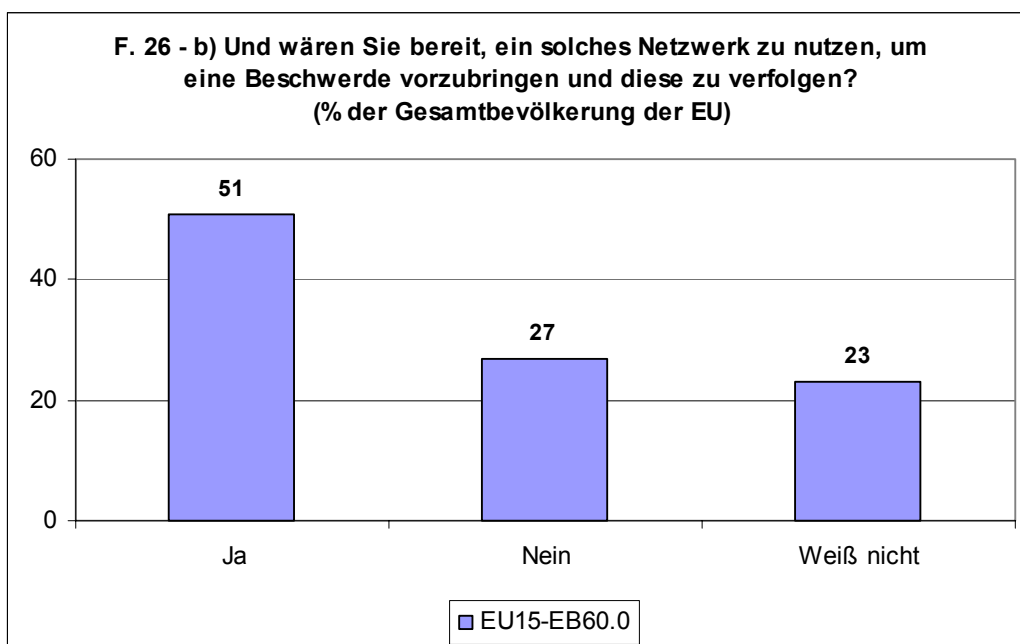
Kapitel VII: Das EEJ-Net

1. Die Bürger der Europäischen Union sind bereit, auf das EEJ-Net zurückzugreifen, aber eher, um Informationen einzuholen, als um eine Beschwerde vorzubringen.

Auf europäischer Ebene scheint der Rückgriff auf das EEJ-Net, um Informationen über die Institutionen zu erhalten, die Verbraucherstreitigkeiten beilegen können, ziemlich akzeptiert zu sein. So erklärten fast sechs von zehn Befragten, sie seien bereit, dies zu tun. In Schweden sind es sogar fast 80 %. Es folgen Luxemburg, Finnland, Italien und die Niederlande mit 71 %, 70 %, 69 % bzw. 67 % positiver Antworten. Spanien dagegen ist das einzige Land der Europäischen Union, in dem die Mehrheit der Bevölkerung nicht bereit ist, auf dieses Netzwerk zurückzugreifen, um Informationen einzuholen (51 %).



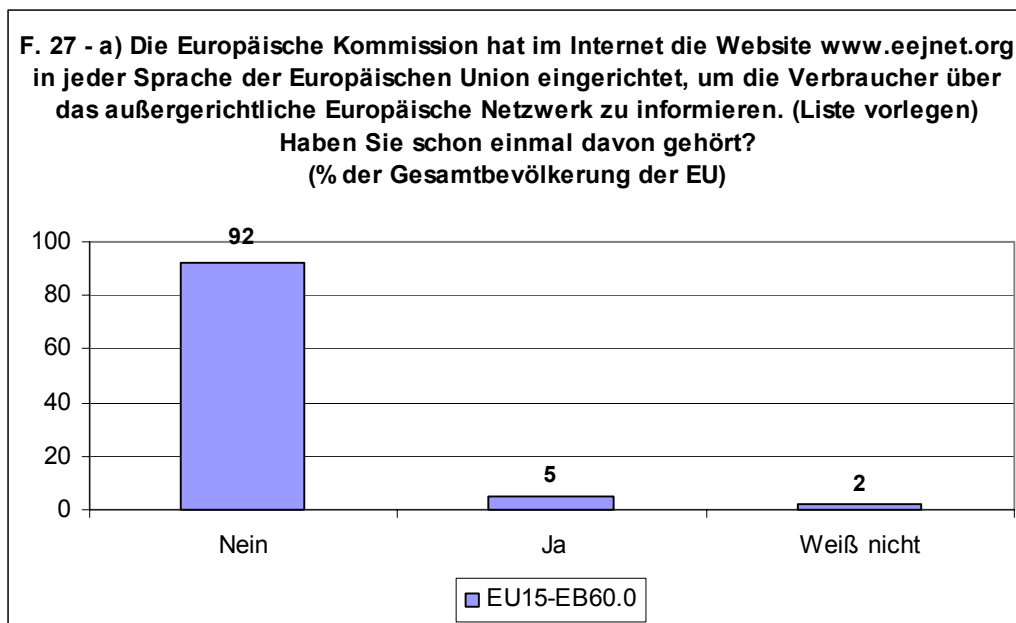
Wenn es darum geht, auf das EEJ-Net zurückzugreifen, um eine Beschwerde vorzubringen und deren Weiterverfolgung zu gewährleisten, sind die Bürger der Europäischen Union ein wenig zögerlicher geworden. Trotzdem sind 51 % mit dieser Idee einverstanden, vor allem in Schweden (72 %), Finnland (65 %) und den Niederlanden (63 %). Auch hier ist in Spanien eine Mehrheit von negativen Antworten zu beobachten (52 %, der EU-Durchschnitt beträgt 27 %).



2. Bekanntheitsgrad der Website www.eejnet.org

2.1. Nur wenige Personen haben von dieser Website schon gehört.

Wenn man die Bürger der Europäischen Union fragt, ob sie bereits von der Website www.eejnet.org gehört haben, antworten nur 5 % zustimmend. In Luxemburg beträgt dieser Anteil jedoch 16 %.



2.2. Sehr wenig Befragte haben die Webseite bereits besucht

Von der ohnehin schon geringen Zahl der Befragten, die von der Website www.eejnet.org gehört haben, haben sie nur 15 % bereits besucht.

STICHPROBENSPEZIFIKATIONEN

Die European Opinion Research Group, ein Konsortium von Markt- und Meinungsforschungsunternehmen bestehend aus INRA in Belgien - I.C.O. und GfK Worldwide, führte zwischen dem 1. September und 30. September 2003 im Auftrag der Europäischen Kommission, Generaldirektion für Presse- und Informationsdienst, Meinungsumfragen, die Umfrage 60.0 des Standard-Eurobarometer durch.

Im Rahmen des Eurobarometers 60.0 wurden in allen EU-Mitgliedsländern Personen befragt, die mindestens 15 Jahre alt sind, ihren Wohnsitz in dem jeweiligen Land haben und die Staatsangehörigkeit eines EU-Mitgliedslandes besitzen. In allen Mitgliedsländern wurde eine mehrstufige Zufallsstichprobe verwendet. In jedem EU-Land wurde eine bestimmte Anzahl von Sampling Points nach dem Zufallsprinzip gezogen, die die Struktur der Grundgesamtheit in bezug auf ihre regionale Verteilung (für eine vollständige Erfassung des Landes) repräsentativ abbildet.

Die Sampling Points wurden systematisch auf der Grundlage der "regionalen Verwaltungseinheiten" geschichtet nach Gebietstyp und regionaler Einheit gezogen. Sie bilden also das gesamte Gebiet der EU-Mitgliedsländer gemäß EUROSTAT-NUTS II (oder einer äquivalenten Einteilung) repräsentativ ab und spiegeln die Verteilung der Wohnbevölkerung der jeweiligen EU Staatsbürger in Bezug auf großstädtische, mittel- bzw. kleinstädtische und ländliche Gebiete wider. In jedem Sampling Point wurde eine Startadresse zufällig gezogen. Weitere Adressen wurden als die jeweils x-te Adresse nach der Random-Route-Regel, ausgehend von der Startadresse, definiert. In jedem so ermittelten Haushalt wurde die Zielperson nach einem Zufallskriterium bestimmt. Alle Interviews wurden persönlich im Haushalt des Befragten und in der jeweiligen Landessprache durchgeführt.

LÄNDER	INSTITUTE	ANZAHL DER INTERVIEWS	FELDZEIT	BEVÖLKERUNG 15+ (X 000)
Belgien	INRA/IPSOS BELGIUM	1030	1/10 – 30/09	8,458
Dänemark	GfK DANMARK	1000	1/10 – 30/09	4,355
Ost-Deutschland	INRA/IPSOS DEUTSCHLAND	1014	1/10 – 19/09	13,164
West-Deutschland	INRA/IPSOS DEUTSCHLAND	1043	2/10 – 19/09	56,319
Griechenland	MARKET ANALYSIS	1000	6/10 – 30/09	8,899
Spanien	INRA/IPSOS ESPAÑA	1000	8/10 – 29/09	34,239
Frankreich	CSA-TMO	1051	1/10 – 22/09	47,936
Irland	LANSDOWNE Market Research	1001	1/10 – 28/09	3,004
Italien	Demoskopea	1000	2/10 – 28/09	49,531
Luxemburg	ILRes	606	1/10 – 30/09	357
Niederlande	INTOMART	1023	1/10 – 30/09	13,010
Österreich	SPECTRA	1031	2/10 – 28/09	6,770
Portugal	METRIS	1000	4/10 – 25/09	8,620
Finnland	MDC MARKETING RESEARCH	1011	1/10 – 30/09	4,245
Schweden	GfK SVERIGE	1000	1/10 – 30/09	7,252
Großbritannien	MARTIN HAMBLIN LTD	1004	1/10 – 30/09	46,370
Nordirland	ULSTER MARKETING SURVEYS	310	2/10 – 24/09	1,314
	GESAMTZAHL	16124		

Für jedes Land wurde die Struktur der Netto-Stichprobe mit der Grundgesamtheit verglichen. Die Beschreibung der Grundgesamtheit basiert auf den Bevölkerungsdaten von EUROSTAT. Ausgehend von der Beschreibung der Grundgesamtheit wurden die Daten jedes EU-Mitgliedslandes auf nationaler Ebene in bezug auf die Zellen- und Randverteilung iterativ gewichtet, wobei pro Land mindestens eine Wichtung nach Geschlecht, Alter, Region nach NUTS II und Ortsgröße durchgeführt wurde. Für die internationale Wichtung (d.h. EU-Mittelwerte) legt INRA (EUROPE) die offiziellen Bevölkerungszahlen zugrunde, die EUROSTAT oder das nationale Amt für Statistik ausweist. Für diese ex-post Wichtung wurden die oben genannten Bevölkerungszahlen benutzt.

Die Ergebnisse der EUROBAROMETER-Erhebungen werden in Form von Tabellen, Datenbeständen und Analysen veröffentlicht. Zu jeder Frage wird eine Ergebnistabelle erstellt, die den vollständigen Fragentext in Englisch, Französisch und Deutsch enthält. Die Ergebnisse sind als Prozentsatz der Gesamtbasis wiedergegeben. Die Ergebnisse der EUROBAROMETER-Erhebungen werden vom Referat "Generaldirektion für Presse- und Informationsdienst, Meinungsumfragen" der Europäischen Kommission, Rue de la Loi 200, B-1049 Brüssel, ausgewertet und zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse werden auf der Homepage der Europäischen Kommission veröffentlicht: http://europa.eu.int/comm/public_opinion. Alle Daten der EUROBAROMETER-Erhebungen werden im Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung (Universität Köln, Bachemer Straße 40, D-50931 Köln-Lindenthal) eingestellt und sind über die CESSDA-Datenbank abrufbar unter <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Sie stehen allen Mitgliedsinstituten des "European Consortium for Political Research" (Essex), dem "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) und all jenen, die an sozialwissenschaftlichen Forschungen interessiert sind, zur Verfügung.

Der Leser wird darauf hingewiesen, daß es sich bei den Erhebungsergebnissen um Schätzwerte handelt, deren Genauigkeit – bei sonst gleichen Voraussetzungen – vom Stichprobenumfang und dem Stichprobenanteil des erhobenen Merkmals abhängt. Bei Stichprobengrößen von etwa 1.000 Interviews liegen die wahren Werte innerhalb der folgenden Konfidenzintervalle:

Stichprobenanteil	10% oder 90%	20% oder 80%	30% oder 70%	40% oder 60%	50%
Konfidenzintervall	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

STANDARD EUROBAROMETER 60.0
BETEILIGTE INSTITUTE UND ANSPRECHPARTNER
The European Opinion Research Group EEIG
Christine Kotarakos
111, rue Colonel Bourg – B-1140 Brüssel
Tel : +32 2 724 89 15 – Fax : +32 2 724 89 12
e-mail: christine.kotarakos@eorg.be

Inra in Belgium SA/NV
159-165, avenue de la Couronne – B-1050 Brüssel
Tel : +32 2 642 47 11 – Fax : +32 2 648 34 08

BELGIQUE	INRA in BELGIUM 159, avenue de la Couronne B-1050 BRUXELLES	Mrs. Karin Schreurs Karin.Scheurs@inra.com	Tel. Fax	++/32 2 642 47 11 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DANMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr. Line Strecker Hansen Line.Strecker.Hansen@gfk.dk	Tel. Fax	++/45 38 32 20 00 ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	IPSOS GmbH Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr. Uwe Reising Uwe.Reising@ipsos.de	Tel. Fax	++/49 4542 801 0 ++/49 4542 801 201
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camileris markanalysis@ marketanalysis.gr	Tel. Fax	++/30 1 75 64 688 ++/30 1 70 19 355
ESPAA	Avda de Burgos Nº 12, 8ª planta 28036 Madrid SPAIN	victoria.miquel@ consulting.ecoipsos.es	Fax	++/34 91 3834254
FRANCE	CSA-TMO 30, rue Saint Augustin F-75002 PARIS	Mr. Bruno JEANBART bruno.jeanbart@csa-tmo.fr	Tel. Fax	++/33 1 44 94 59 10 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr. Roger JUPP roger@Lmr.ie	Tel. Fax	++/353 1 661 34 83 ++/353 1 661 34 79
ITALIA	Demoskopea S.p.A. Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs. Maria-Adelaïde SANTILLI Santilli@demoskopea.it	Tel. Fax	++/39 06 85 37 521 ++/39 06 85 35 01 75
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr. Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	Tel. Fax	++/352 49 92 91 ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Dré Koks Dre.Koks@intomart.nl	Tel. Fax	++/31/35/625 84 11 ++/31/35/625 84 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Mrs. Jitka NEUMANN neji@spectra.at	Tel. Fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	MetrisGfK Rua Marquês da Fronteira, 8 – 1º Andar 1070 - 296 LISBOA	Mrs. Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.gfk.pt	Tel. Fax	++/351 210 000 200 ++/351 210 000 290
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mr. Mika Kiiski Mika.Kiiski@tns-gallup.fi	Tel. Fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr. Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	Tel. Fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	MARTIN HAMBLIN LTD Mulberry House, Smith Square 36 UK-London Swip 3HL	Mrs. Kerry Walsh kerry.walsh@ martinhamblin.co.uk	Tel. Fax	++/44 207 222 81 81 ++/44 207 396 90 46