

30. CEIES-Seminar

Verbraucherschutzstatistik

Ljubljana, 1. und 2. Juni 2006



EUROPÄISCHE
KOMMISSION



THEMENKREIS
Allgemeine und
Regionalstatistiken

Europe Direct soll Ihnen helfen, Antworten auf Ihre Fragen zur Europäischen Union zu finden

Gebührenfreie Telefonnummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet, Server Europa (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2006

ISBN 92-79-02695-X

ISSN 1725-132X

© Europäische Gemeinschaften, 2006

Erster Tag

1. Juni 2006

1. ERÖFFNUNGSSITZUNG **BEGRÜSSUNG DER TEILNEHMER**

Frau Ineke Stoop, Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses für Sozialstatistik

Frau Irena Krížman, Generaldirektorin, Statistisches Amt der Republik Slowenien

Herr Michel Glaude, Direktor, Eurostat

2. VERBRAUCHERSCHUTZSTATISTIK **VORSITZENDER: HERR JOACHIM LAMEL, MITGLIED DES VORSTANDES,** **ÖSTERREICHISCHE STATISTISCHE GESELLSCHAFT**

Frau Johanna Varjonen, Nationales Zentrum für Verbraucherschutz, Helsinki: Änderungen im Verbraucherverhalten

Frau Agne Pantelouri, Direktorin, Generaldirektion Gesundheits- und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission: statistischer Bedarf der Verbraucherpolitik

Herr Antonio Puente Rodero, Eurostat: bei Eurostat vorhandene statistische Quellen zum Verbraucherschutz

3. VERBRAUCHERZUFRIEDENHEIT (KONZEPTE, METHODEN UND MESSUNG) **VORSITZENDE: FRAU AGNE PANTELOURI, DIREKTORIN, GD SANCO**

Herr Olivier Henry-Biabaud, General Manager, IPSOS Belgium - „Entwicklung von Indikatoren zur Verbraucherezufriedenheit“ und laufende Erhebungen bei IPSOS Belgium

OFFENE DISKUSSION – VALIDIERUNG DER METHODIK UND NÄCHSTE SCHRITTE

4. PREISMESSUNG IM BINNENMARKT **VORSITZENDER: HERR MICHEL GLAUDE, DIREKTOR, EUROSTAT**

Herr Erik Brouwer, Price Waterhouse Coopers, Niederlande: Präsentation von „Methoden zur Erfassung von Preisen für Dienstleistungen für Verbraucher“

OFFENE DISKUSSION – VALIDIERUNG DER METHODIK UND NÄCHSTE SCHRITTE

Zweiter Tag 2. Juni 2006

4. PREISMESSUNG IM BINNENMARKT

VORSITZENDER: HERR MICHEL GLAUDE, DIREKTOR, EUROSTAT

Herr Reno Camilleri, Malta Statistics Authority: Verbraucherschutz und Verbraucherpreisindex

PRÄSENTATION UND DISKUSSION

5. VERBRAUCHERGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT

**VORSITZENDE: FRAU LEA BREGAR, WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTLICHE
FAKULTÄT, UNIVERSITÄT LJUBLJANA**

Frau Ana-María Martínez Palou, Eurostat: Präsentation über Statistik der Lebensmittelsicherheit

Herr Robert Bauer, Bereich Heim, Freizeit & Sport im Kuratorium für Verkehrssicherheit (KfV), Österreich: Präsentation zur Produktsicherheit („non-food“): Machbarkeitsstudie über die Verbesserung der Datenerhebung über Gebrauchsgüter und Dienstleistungen im Rahmen der Verletzungsdatenbank (IDB) Erörterung der Studie und laufende Arbeiten in diesem Bereich

Frau Borka Jerman-Blažič, Vorstand der Internet Society European Chapters Coordinating Council, Barcelona, Spanien und Institut Jožef Stefan, wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Universität Ljubljana: Sicherheit, Datenschutz und Schutz der Privatsphäre bei Online-Diensten: Gefahren und Gegenmaßnahmen

OFFENE DISKUSSION

ZUSAMMENFASSUNG

Frau Ineke Stoop, Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses für Sozialstatistik

REAKTION VON EUROSTAT

Herr Michel Glaude, Direktor: die Rolle Eurostats bei der Erstellung von Verbraucherstatistiken: Prioritäten für das nächste Fünfjahresprogramm

SCHLUSSWORT

Frau Margit Epler, stellvertretende Vorsitzende des CEIES

ENDE DES SEMINARS

Hintergrund und Ziel des Seminars

Die Verbraucherpolitik nimmt bei den strategischen Zielen der Europäischen Kommission im Hinblick auf eine bessere Lebensqualität für alle eine Schlüsselstellung ein. Die Schaffung einer Generaldirektion für Gesundheits- und Verbraucherschutz und die Neuorganisation der Arbeiten im Regulierungs- und Wissenschaftsbereich zu Beginn des neuen Jahrtausends zeigen die zunehmende Bedeutung von Verbraucherthemen in der Politik der Gemeinschaft. Verbraucherpolitische Maßnahmen auf EU-Ebene gelten als wesentlich für die schrittweise Stärkung des Binnenmarkts und eine spätere Ausweitung auf die regionale Ebene. Stetiges Vertrauen der EU-Bürger in einen wachsenden Markt ist ein wichtiger Faktor für die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit Europas.

2002 verabschiedete die Europäische Kommission eine neue Strategie für die Verbraucherpolitik mit drei Hauptzielen, die bis 2006 erreicht werden sollen:

- ein gleichmäßig hohes Verbraucherschutzniveau in Europa,
- wirksame Durchsetzung der Rechtsvorschriften zum Verbraucherschutz und
- Beteiligung der Verbraucherorganisationen an den Politikbereichen der EU.

Für das zweitägige Seminar sind fünf Vollsitzungen geplant, auf denen sowohl Produzenten als auch Nutzer aus unterschiedlichen Bereichen zu Wort kommen sollen.

Mit dem Seminar soll der Dialog zwischen Nutzern und Produzenten von Verbraucherschutzstatistiken und der Forschung in diesem Bereich gefördert werden, um

- (i) die Verfügbarkeit dieser Statistiken zu verbessern und Lücken zu schließen,
- (ii) ihre Qualität und Relevanz für (zukünftige) politische Entscheidungen zu verbessern und
- (iii) sicherstellen, dass alle Bereiche abgedeckt sind, für die Verbraucherschutzstatistiken relevant sind.

Was ist der CEIES?

CEIES steht für Comité consultatif européen de l'information statistique dans les domaines économique et social oder auf Deutsch: „Europäischer Beratender Ausschuss für statistische Informationen im Wirtschafts- und Sozialbereich“. Aufgabe des Ausschusses ist es, den Rat und die Kommission bei der Koordinierung der Ziele der gemeinschaftlichen Politik der statistischen Information zu unterstützen und dabei den Nutzerbedarf und die den Informationsproduzenten entstehenden Kosten zu berücksichtigen.

Der Ausschuss wurde mit dem Beschluss 91/116/EWG des Rates vom 25. Februar 1991 eingesetzt. Der ursprüngliche Beschluss wurde durch den Beschluss 97/255/EG des Rates vom 19. April 1997 unter Berücksichtigung des Beitritts von Österreich, Finnland und Schweden geändert.

Den Vorsitz über den CEIES hat das für Statistik zuständige Kommissionsmitglied inne. Stellvertretende Vorsitzende ist Frau Margit Epler aus Österreich. Dem CEIES gehören zwei vom Rat bestimmte Mitglieder je Mitgliedstaat, drei Mitglieder der Europäischen Kommission, der Vorsitzende des Ausschusses für die Währungs-, Finanz- und Zahlungsbilanzstatistik (AWFZ) und die Leiter der nationalen statistischen Ämter der Mitgliedstaaten an.



Europäischer Beratender Ausschuss für Statistische Informationen im Wirtschafts- und Sozialbereich Sekretariat: Eurostat, Referat A-2

Fax (352) 4301-32629

<http://ec.europa.eu/eurostat>

e-mail: estat-ceies@ec.europa.eu

Organisatoren: *der CEIES-Unterausschuss für Sozialstatistik: Frau I. Stoop, Vorsitzende, Herr K. Degroote, Herr F. Marques, Graf Pückler, Herr A. Golini, Herr R. Ramm-Schmidt, Frau G. Kasnauskiene, Herr A. Mankevicius, Frau I. Kotowska, Frau K. Mossler, mit Unterstützung von Frau M. Epler, stellvertretende Vorsitzende CEIES, und Frau E. Kilpiö, Mitglied des CEIES*
Von Eurostat: Herr A. Puente-Rodero
Von der GD SANCO: Frau M. Altmutter, Herr A. Kyriacou

CEIES-Sekretariat: *Herr G. Wächter, Frau M.-P. Scheidhauer, Frau S. Blair*

INHALT

Die Unterlagen sind eine Sammlung von Beiträgen, die von den Rednern vor Beginn des Seminars verfasst wurden. Sie enthalten weder die Ergebnisse der offenen Diskussionen noch die der Podiumsdiskussion.

Die vorgetragenen und hier veröffentlichten Beiträge geben nur die Meinung ihrer Autoren wieder und nicht unbedingt die offizielle Position ihrer Institutionen/Organisationen.

Diese Veröffentlichung enthält die Zusammenfassungen der Unterlagen, die während des Seminars vorgetragen wurden. Die vollständigen Unterlagen stehen auf Englisch zur Verfügung.

ERÖFFNUNGSSITZUNG

<i>Frau Ineke Stoop, Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses für Sozialstatistik</i>	9
<i>Frau Irena Križman, Generaldirektorin, Statistisches Amt der Republik Slowenien</i>	12
<i>Herr Michel Glaude, Direktor, Eurostat</i>	14

VERBRAUCHERSCHUTZSTATISTIK

<i>Frau Johanna Varjonen, Nationales Zentrum für Verbraucherforschung, Helsinki:</i>	
<i>Änderungen im Verbraucherverhalten.....</i>	16
<i>Frau Agne Pantelouri, Direktorin, Generaldirektion Gesundheits- und Verbraucherschutz</i>	
<i>der Europäischen Kommission: statistischer Bedarf der Verbraucherpolitik</i>	17
<i>Herr Antonio Puente Rodero, Eurostat: bei Eurostat vorhandene statistische Quellen</i>	
<i>zum Verbraucherschutz.....</i>	19

VERBRAUCHERZUFRIEDENHEIT (KONZEPTE, METHODEN UND MESSUNG)

<i>Herr Olivier Henry-Biabaud, General Manager, IPSOS Belgium - Entwicklung von Indikatoren zur</i>	
<i>Verbraucherzufriedenheit, und laufende Erhebungen bei IPSOS Belgium.....</i>	20

PREISMESSUNG IM BINNENMARKT

<i>Herr Erik Brouwer, Price Waterhouse Coopers, Niederlande: Methoden zur Erfassung von Preisen für</i>	
<i>Dienstleistungen für Verbraucher.....</i>	24
<i>Herr Reno Camilleri, Malta Statistics Authority: Verbraucherschutz und Verbraucherpreisindex.....</i>	27

VERBRAUCHERGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT

<i>Frau Ana-María Martínez Palou, Eurostat: Statistik der Lebensmittelsicherheit</i>	29
<i>Herr Robert Bauer, Bereich Heim, Freizeit & Sport im Kuratorium für Verkehrssicherheit (KfV), Österreich:</i>	
<i>Machbarkeitsstudie über die Verbesserung der Datenerhebung über Gebrauchsgüter und Dienstleistungen im</i>	
<i>Rahmen der Verletzungsdatenbank (IDB).</i>	
<i>Erörterung der Studie und laufende Arbeiten in diesem Bereich.....</i>	32
<i>Frau Borka Jerman-Blažič, Vorstand der Internet Society European Chapters Coordinating Council,</i>	
<i>Barcelona, Spanien und Institut Jožef Stefan, wirtschaftswissenschaftliche Fakultät,</i>	
<i>Universität Ljubljana: Sicherheit, Datenschutz und Schutz der Privatsphäre bei Online-Diensten:</i>	
<i>Gefahren und Gegenmaßnahmen.....</i>	35

ZUSAMMENFASSUNG

Frau Ineke Stoop, Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses für Sozialstatistik 37

REAKTION VON EUROSTAT

*Herr Michel Glaude, Direktor: die Rolle Eurostats bei der Erstellung von Verbraucherstatistiken:
Prioritäten für das nächste Fünfjahresprogramm*..... 40

TEILNEHMERLISTE 43

ERÖFFNUNGSSITZUNG

Ineke Stoop

Social and Cultural Planning Office, Niederlande
Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses „Sozialstatistik“

Ich freue mich sehr, Sie zum 30. CEIES-Seminar zum Thema „Verbraucherschutzstatistik“ begrüßen zu können, das vom CEIES und von Eurostat in Zusammenarbeit mit dem statistischen Amt Sloweniens und der GD Gesundheit und Verbraucherschutz, kurz „GD SANCO“, veranstaltet wird. Diese Seminare sollen einen Dialog zwischen den Nutzern und den Produzenten von Statistiken ermöglichen, damit

- die Verfügbarkeit einschlägiger Statistiken verbessert und Lücken geschlossen werden,
- Verfahren zur Erhebung und Analyse EU-weiter Statistiken entwickelt und verbreitet werden,
- die Qualität einschlägiger Statistiken verbessert und ihre Relevanz gesteigert wird,
- gewährleistet ist, dass über alle relevanten Gebiete Statistiken vorliegen.

Das Thema dieses Seminars sind Statistiken über das relativ junge Gebiet des Verbraucherschutzes. Dies ist gleichzeitig ein weites Gebiet, so dass mit diesem Seminar der in der Vergangenheit bereits begonnene Trend fortgesetzt wird, d. h. statt rein statistischer Fragen sollen soziale Themen, die einen Input aus verschiedenen statistischen Bereichen erfordern, eingehend erörtert werden. Begonnen wurde dieser Trend mit den Seminaren über soziale Ausgrenzung (London, 1999), lebenslanges Lernen (Parma, 2001), aktives Altern (Den Haag, 2002), geschlechtsspezifische Statistiken (Stockholm, 2004) und Migrationsstatistiken (Riga, 2005).

Der Verbraucherschutz ist ein Gebiet, auf dem viele verschiedene Akteure tätig sind – private Haushalte, der öffentliche Sektor, der Markt –, und das für verschiedene Sektoren relevant ist (von der Nahrungsmittelindustrie über die Leistungen der Daseinsvorsorge bis zur Verkehrswirtschaft). Verbraucherschutz sollte grenzüberschreitend stattfinden; er stellt sich in den einzelnen Ländern sehr unterschiedlich dar und ist für den EU-Binnenmarkt sehr wichtig. Verbraucherschutzstatistiken umfassen harte und weiche Daten, decken unterschiedliche Aspekte ab (Preise, Zufriedenheit, Sicherheit, Qualität, Ausgaben) und sind für eine Vielzahl verschiedener Stellen wichtig (für Entscheidungsträger, nationale Verwaltungen, Verbraucherschutzorganisationen, Verbraucherverbände, die Industrie, die Anbieter öffentlicher Dienstleistungen, Gesundheitseinrichtungen, Forscher, die Medien und natürlich für die breite Öffentlichkeit). Viele dieser Aspekte werden auf diesem Seminar angesprochen werden, und viele der genannten Stellen sind hier vertreten.

Verbraucherschutz kann man auch einfach so sehen: Worüber machen wir uns Gedanken, wenn wir zu einem Seminar nach Ljubljana fahren? Wir fragen uns, wie viel der Flug kosten wird (und da gibt es enorme Preisunterschiede), ob wir die Angaben zu unserer Kreditkarte gefahrlos mitteilen können, ob wir beim Essen aufpassen müssen (müssen wir nicht, und das Essen wird außerdem gut sein), ob das Hotel in Ordnung sein wird (wird es), ob die Konferenz interessant sein wird und

wie wohl die anderen Teilnehmer sein werden. Die ersten dieser Fragen fallen in den Bereich des Verbraucherschutzes.

Ich bin - vor allem, wenn ich mir das Programm anschau - fest überzeugt davon, dass das Seminar sehr interessant werden wird. Bleibt mir nur noch, Ihnen etwas über die Teilnehmer zu sagen.

Tabelle 1 zeigt uns, aus welchem Land die Teilnehmer kommen. Der Einfachheit halber werden Eurostat und die Kommission dort als zwei eigene europäische Länder aufgeführt. Es wird Sie freuen zu sehen, dass so viele Teilnehmer aus dem gastgebenden Land, aus Slowenien, kommen. Abb. 1 enthält dieselben Angaben in kondensierter Form. Die Bedeutung des Seminars für die neuen EU-Mitgliedstaaten ist klar ersichtlich. Abb. 2 gibt einen Überblick darüber, aus welchen Einrichtungen die Teilnehmer kommen. Dabei wird deutlich, dass das Thema des Seminars für die Datennutzer (Kommission, Ministerien, Verbraucherverbände, Forscher) von großem Interesse ist.

Tabelle 1. Herkunft der Teilnehmer nach Ländern (einschl. Eurostat und Kommission)

Land	# Teilnehmer	Land	# Teilnehmer	Land	# Teilnehmer
Slowenien	15	Belgien	2	Bulgarien	1
Eurostat	6	Zypern	2	England	1
Österreich	5	Dänemark	2	Deutschland	1
Kommission	5	Finnland	2	Irland	1
Litauen	5	Ungarn	2	Malta	1
Tschechische Republik	3	Lettland	2	Portugal	1
Schweden	3	Niederlande	2	Rumänien	1
		Norwegen	2	Slowakische Republik	1
		Polen	2	Spanien	1

Das interessante Programm, die große Teilnehmerzahl, der vielfältige fachliche Hintergrund der Teilnehmer und der schöne Rahmen sind beste Voraussetzungen für ein erfolgreiches Seminar. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in Ljubljana und interessante Seminartage.

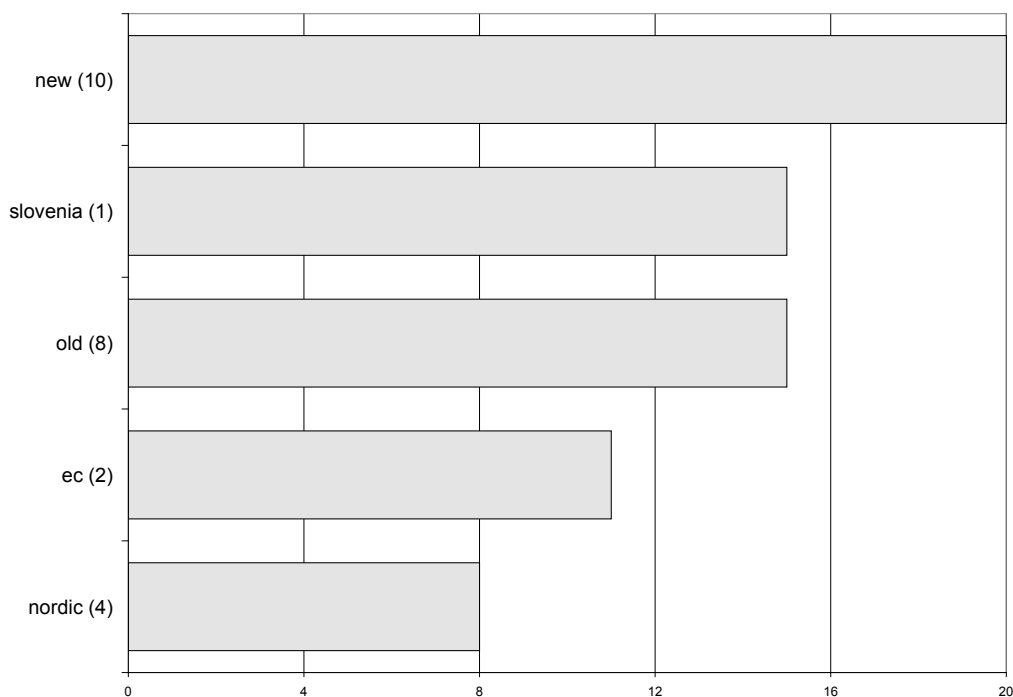


Abb. 1. Herkunft der Teilnehmer nach Ländergruppen

new: Neue MS: Bulgarien, Estland, Lettland, Litauen, Malta, Rumänien, Slowakische Republik, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern
slovenia: Slowenien
old: Alte MS: Belgien, Deutschland, England, Irland, Niederlande, Österreich, Portugal, Spanien
ec: EG : Kommission, Eurostat
nordic: Nordische Länder: Denmark, Finland, Norway, Sweden

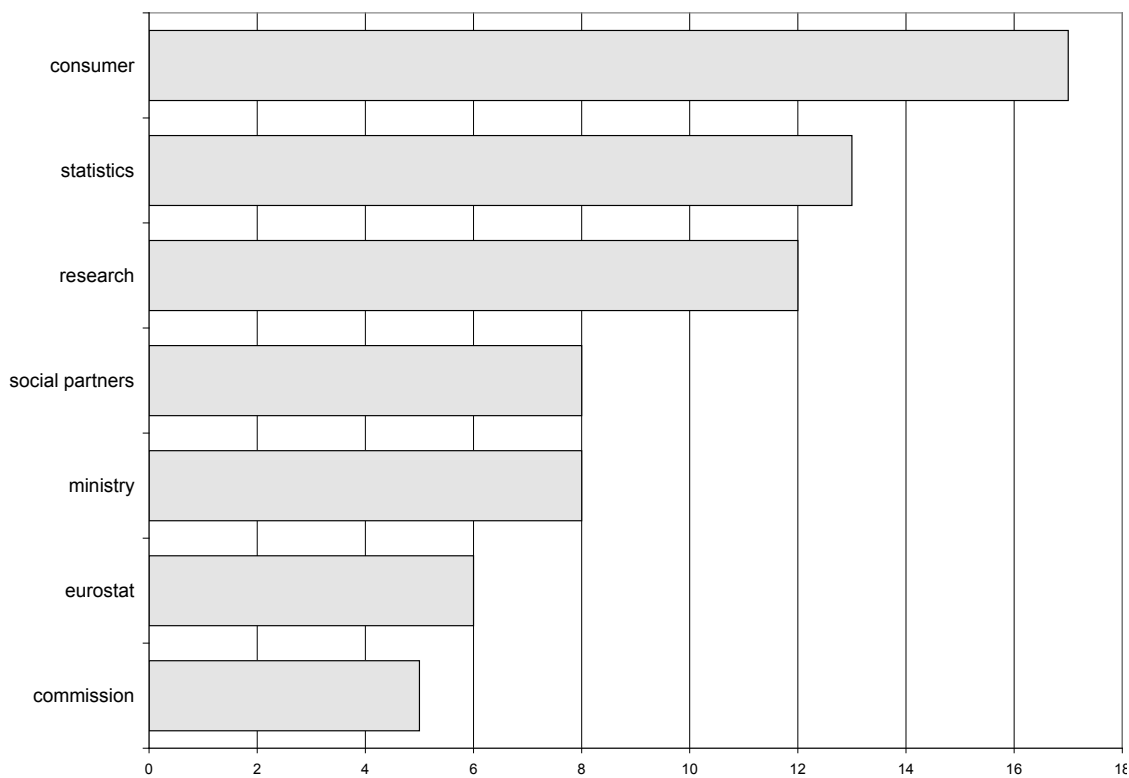


Abb. 2. Herkunft der Teilnehmer nach Einrichtungen

Verbraucher(schutz)verbände, NSÄ, Forschung/Hochschulen, Sozialpartner, Ministerien, Eurostat, Kommission

consumer	=	Verbraucher
statistics	=	Statistik
research	=	Forschung
social partners	=	Sozialpartner
ministry	=	Ministerien
eurostat	=	Eurostat
commission	=	Kommission

Irena Križman

Generaldirektorin, Statistisches Amt der Republik Slowenien

Als Generaldirektorin des Statistischen Amtes von Slowenien darf ich Sie zum 30. CEIES-Seminar mit dem Schwerpunkt Verbraucherschutzstatistik begrüßen. Gleichzeitig ist es mir eine große Freude, Ihnen das nationale statistische System und das Statistische Amt Sloweniens vorstellen zu können. Ich lege auch Wert darauf festzustellen, dass wir uns der enormen Bedeutung bewusst sind, die einem gemeinsam zu errichtenden europäischen statistischen System für die europäischen Bürger und für die europäische Politik zukommt.

Sicherlich hat das nationale statistische Amt Sloweniens keine besonders lange Geschichte, doch hat es in den sechs Jahrzehnten seines Bestehens, die sehr lebhaft und spannend waren, sehr gute Arbeit geleistet. Das Statistische Amt entstand zwar erst 1944, also im Zweiten Weltkrieg, doch finden wir die ersten Statistiken bereits im Jahr 1754, als die erste Volkszählung auf slowenischem Gebiet durchgeführt wurde. Das Statistische Amt Sloweniens arbeitete seit dem Zweiten Weltkrieg nach den Rechtsvorschriften des früheren Jugoslawiens; das heißt, lange vor der Unabhängigkeit Sloweniens im Jahre 1991 begann es bereits damit, die europäischen statistischen Standards und Konzepte einzuführen. Heute hat sich das Statistische Amt Sloweniens der großen internationalen statistischen Gemeinschaft geöffnet und es nimmt eine aktive Rolle im Zusammenspiel der statistischen Ämter und internationalen statistischen Organisationen ein. Manager und Statistiker sind sich auch bewusst, wie wichtig der Wissensaustausch mit den Wissenschaftlern an den Universitäten ist.

Das nationale statistische System Sloweniens setzt sich zusammen aus dem Statistischen Amt und sieben bevollmächtigten Institutionen, dem Statistischen Rat und vielen beratenden Ausschüssen. Das Statistische Amt ist in erster Linie für die Koordinierung des statistischen Systems, die internationale Zusammenarbeit, die Erarbeitung statistischer Standards und vor allem dafür zuständig, dass die statistische Daten gleichzeitig die Nutzererfordernisse und den Datenschutz berücksichtigen. Kurz gesagt besteht unsere Aufgabe darin, zuverlässige und nutzerorientierte Statistiken zu erstellen. In diesem Zusammenhang verweise ich auch auf die Rolle und die große Bedeutung der drei Interessengruppen (Datenlieferanten, Datennutzer und Produzenten von Statistiken). Die Werte der slowenischen Statistik sind liegen auf der Hand: Unabhängigkeit der Institution und des Berufsstands, Wissen, Bedeutung der Nutzererfordernisse, Datenqualität und gleichzeitig Schutz personenbezogener Daten, wobei die Gefahren des Internet berücksichtigt werden.

Eines der Ziele der nationalen Statistik Sloweniens ist derzeit die Anpassung an die internationalen Vorgaben und ihre Erfordernisse, die Öffnung für neue Entwicklungen und Ansätze bei der Messung neuer Phänomene und Merkmale, die die EU mit sich bringt. Ohne Zweifel können die Veränderungen des Verbraucherverhaltens und die strategische Verbraucherpolitik in der EU als eines der Ziele für Statistiker betrachtet werden. Obwohl die nationalen statistischen Stellen viele sozioökonomische Indikatoren im Bereich der Verbraucherstatistik und des Verbraucherschutzes berechnen können, lassen sich viele Fragen nicht beantworten, vor allem in den so genannten „weichen Statistiken“, die sich eher für Verbrauchererfordernisse und die Erwartungen der politischen Entscheidungsträger eignen.

Unser Ziel ist dabei nicht nur die Entwicklung neuer statistischer Konzepte, mit denen sich Statistiken erstellen lassen, die ein besseres Verständnis der Verbraucher und der Märkte ermöglichen.

Die Forderungen nach einer Ausweitung des statistischen Programms auf nationaler und internationaler Ebene muss ebenfalls sorgfältig geprüft werden. Viele der statistischen Stellen sind gegenwärtig überfordert und die Belastung für die Datenlieferanten ist zu hoch. Diese Aussage kann nicht oft genug wiederholt werden. Andererseits dürften wir den Datenschutz nicht außer Acht lassen, der kleine Länder manchmal vor unlösbare Probleme stellen. Dennoch muss der Datenschutz in der Zukunft unbedingt beibehalten werden.

Verbraucherschutz geht jeden von uns an, da Verbraucherpolitik das Leben jedes Einzelnen betrifft. An diesem Bereich sind daher viele wichtige Akteure beteiligt: Behörden und politischen Instanzen, Verbraucherorganisationen, Statistiker und Forscher.

Ich bin sicher, dass das Programm dieses Seminars seinen Zielen gerecht wird und dass Sie die Präsentationen und Erörterungen interessant und bereichernd finden werden.

Ich möchte Sie ganz herzlich zu diesem Seminar begrüßen, vor allem diejenigen unter Ihnen, die zum ersten Mal nach Slowenien gekommen sind.

Michel Glaude

Direktor Sozialstatistik und Informationsgesellschaft
Eurostat

Wie Frau Stoop und Frau Krizman es soeben getan haben, begrüße auch ich Sie alle herzlich zu diesem Seminar und hoffe, dass Sie eine gute und angenehme Anreise hatten.

Ich möchte bei dieser Gelegenheit im Namen von Eurostat dem CEIES und dem Statistischen Amt Sloweniens für die Ausrichtung des Seminars danken.

In Ihrer Eröffnungsansprache haben Sie, Frau Vizepräsidentin, darauf hingewiesen, welche große Bedeutung den Verbrauchern und dem Verbraucherschutz unter wirtschaftlichen und sozialen Gesichtspunkten zukommt. Mit dem Wegfall der Grenzen und der Vollendung des Binnenmarktes am 1. Januar 1993 ist ein Markt von mehr als 340 Millionen Verbrauchern entstanden, der heute sogar mehr als 370 Millionen umfasst. Dies hatte zur Folge, dass neue Regeln über das Funktionieren der Märkte und insbesondere die Beziehungen zwischen Verbrauchern, Anbietern von Konsumgütern und der öffentlichen Verwaltung aufgestellt werden mussten. Der Vertrag von Amsterdam hat der Verbraucherpolitik die notwendigen Impulse gegeben. Nach dem neuen Artikel 129 a besteht das allgemeine Ziel im Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie in der Förderung ihres Rechtes auf Information, Erziehung und die Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen. Um diese Herausforderungen bewältigen zu können, hat die Europäische Kommission in der Mitte der neunziger Jahre die Verbraucherpolitik energisch vorangetrieben. Die zeitliche Kontinuität wurde dabei durch mehrere aufeinander folgende Aktionsprogramme gewährleistet, die von der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz durchgeführt wurden.

Von Anfang an haben das Europäische Statistische System und Eurostat bei der Unterstützung dieser Politik eine Schlüsselrolle gespielt. Die Entscheidungsträger benötigen sachdienliche, genaue und aktuelle statistische Daten, damit sie den politischen Bedarf analysieren, Programme überwachen und die Ergebnisse der bereits durchgeführten Maßnahmen bewerten können. Die europäischen Politiker sind indessen nicht die einzigen Nutzer dieser Informationen. Auch einzelstaatliche Stellen, die mit Verbraucherangelegenheiten, Verbraucherorganisationen, Anbietern von Waren und Dienstleistungen, Journalisten und sogar mit der breiten Öffentlichkeit zu tun haben, sind daran interessiert, qualitativ hochwertige statistische Informationen zu diesem Thema zu erhalten.

Eurostat hat diesem Bedarf entsprochen, indem es einen eigenen Titel über „Verbraucherschutz“ in sein mehrjähriges Statistisches Programm aufgenommen hat. Die lange Tradition von Eurostat bei der Erhebung von Wirtschafts- und Sozialstatistiken und der sektorübergreifende Charakter der Verbraucherpolitik haben uns die Aufgabe erleichtert. Ein Großteil der benötigten Informationen stand bereits in Statistiken zur Verfügung, die ursprünglich für andere Zwecke erstellt worden waren. Bislang wurden zahlreiche statistische Bereiche in unterschiedlich großem Umfang für die Unterstützung der Verbraucherpolitik ausgewertet. Dabei handelte es sich, um Ihnen nur ein paar Beispiele zu nennen, um die Wirtschaftsrechnungen der privaten Haushalte, die Preis-, Wohnungs-, Energie- und Unternehmensstatistik, die Statistik der Informationsgesellschaft oder auch die Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen. Die meisten dieser Daten stehen kostenlos auf der Website von Eurostat zur Verfügung.

Eurostat hat darüber hinaus einige Veröffentlichungen speziell zum Thema Verbraucherangelegenheiten herausgegeben. An erster Stelle sind dabei die regelmäßigen Veröffentlichungen „Verbraucher in Europa - Zahlen, Daten, Fakten“ aus der Sammlung „Panorama der Europäischen Union“ zu nennen, die in Zusammenarbeit mit der GD SANCO erarbeitet wurden. Bisher sind bereits zwei Ausgaben dieser Veröffentlichung erschienen, eine dritte ist in Vorbereitung.

Wegen der Vielfalt und der Komplexität dieses Bereichs war es jedoch trotz aller Anstrengungen nicht möglich, sämtlichen Anfragen der Nutzer und Entscheidungsträger nach statistischen Daten gerecht zu werden. Viele wichtige wirtschaftliche Phänomene, wie etwa der grenzüberschreitende Handel zwischen Unternehmen und Endverbrauchern (B2C), Leistungen der Daseinsvorsorge, Dienstleistungspreise, elektronischer Geschäftsverkehr (E-Commerce), Sicherheit von Konsumgütern und Dienstleistungen und Verbraucherbeschwerden werden von den derzeit vorhandenen statistischen Daten nur unzureichend abgedeckt.

Eurostat hat, sowohl von sich aus als auch in Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen der Europäischen Kommission, eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um diese Probleme zu lösen. Ganz besonders möchte ich dabei hervorheben, dass wir kontinuierlich bemüht sind, unsere statistischen Datenquellen im Europäischen Statistischen System zu verbessern, indem neue Datenerhebungen vorgeschlagen und die empfohlenen Methodiken an die neuesten Anforderungen angepasst werden. Ein aktuelles Beispiel für diese Art von Initiativen ist die Einrichtung einer dienststellenübergreifenden Taskforce „detaillierte Preisstatistiken“, die die Aufgabe hat, die Erstellung und Nutzung von Preisstatistiken für mikroökonomische Zwecke zu verbessern.

Die Vielschichtigkeit der Themen und das Fehlen geeigneter nationaler Datenquellen für einige der Bereiche lassen das Problem zu einer schwierigen Herausforderung werden. Darum freue ich mich ganz besonders, dass dieses Seminar stattfinden kann und so zahlreiche hochrangige Fachleute daran teilnehmen. Ich bin überzeugt, dass das Seminar von unvergleichlichem Nutzen sein wird, bietet es doch die Gelegenheit, den Bedarf an statistischen Daten über den Verbraucherschutz zu erörtern und geeignete Wege zu erkunden, wie die bestehenden Informationslücken geschlossen werden können.

ÄNDERUNGEN IM VERBRAUCHERVERHALTEN

Johanna Varjonen

Nationales Zentrum für Verbraucherschutz, Finnland

Zusammenfassung

Änderungen im Verbraucherverhalten können aus unterschiedlichen Blickwinkeln untersucht werden. In diesem Beitrag wird der Verbraucher als Wirtschaftsakteur gesehen, wobei das Wohlergehen der Menschen das oberste Ziel darstellt. Die für den Alltag benötigten Waren und Dienstleistungen werden von Märkten, der öffentlichen Hand und den Haushalten selbst bereitgestellt. In diesem Beitrag werden die strukturellen Veränderungen im Verbrauch der privaten Haushalte und die möglichen Auswirkungen dieser Veränderungen auf den Verbraucherschutz untersucht. Die Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen liefern Informationen über den tatsächlichen Individualverbrauch, wozu die Konsumausgaben der privaten Haushalte gehören, aber auch Waren und Dienstleistungen, die die Haushalte kostenlos oder zu nominalen Preisen von Staat und privaten Organisationen ohne Erwerbzweck erhalten. Auf der Grundlage von Daten für eine bestimmte Anzahl von Ländern werden Änderungen im tatsächlichen Individualverbrauch untersucht. Ferner wird, um ein vollständigeres Bild zu erhalten, kurz die Produktion selbst erstellter Waren und Dienstleistungen erörtert.

Der größte Teil der Konsumausgaben Europäischer Haushalte entfällt auf Wohnung. Die Ausgaben sind insbesondere in den nördlichen Ländern während der letzten 15 Jahre weiter gestiegen, was offensichtlich auf zunehmende Energiepreise zurückzuführen ist. Die stärksten Zunahmen bei den Konsumausgaben in den vergangenen zehn Jahren sind jedoch in der Kategorie der Geräte für Audiovision, Fotografie und Datenverarbeitung zu beobachten. Auch die Preise für Dienstleistungen im Bereich Freizeit und Erholung sind gestiegen. Der Anteil der Kommunikationsdienstleistungen an den Konsumausgaben ist immer noch recht gering, hat jedoch in den letzten Jahren trotz der fallenden Preise stark zugenommen. Andere Kategorien, wie Nahrungsmittel, Pflegeleistungen, Bildung und Gesundheit, weisen nur geringfügige Veränderungen auf. Interessant ist, dass Nahrungsmittel beispielsweise in Polen und in Italien an zweiter Stelle stehen, in den USA oder im Vereinigten Königreich hingegen nur an sechster Stelle. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Durchschnittszahlen keinen Aufschluss geben über Unterschiede zwischen Einzelpersonen in einem Land.

Auf Dienstleistungen des Staates, Bildung, Gesundheit und Sozialdienstleistungen entfallen 15 bis 20 % des tatsächlichen Individualverbrauchs, wobei der Anteil je nach Land unterschiedlich ausfällt. Im Vergleich zu 1993 ist er im Jahr 2004 außerdem geringfügig niedriger.

Der Wert der von den privaten Haushalten erbrachten Dienstleistungen für den Eigenbedarf wird in den amtlichen Statistiken nicht berücksichtigt. Berechnungen in beispielsweise Finnland und Deutschland weisen jedoch darauf hin, dass der Anteil dieser Dienstleistungen am Wert des Verbrauchs bei rund 60 % liegt.

Veränderungen bei den Konsumausgaben sind ein Hinweis auf Veränderungen im Lebensstil und/oder auf Veränderungen von Marktstrukturen, z. B. Änderungen bei den Energiepreisen. Strukturelle Veränderungen sind insbesondere auf neue auf den Markt gebrachte Technologien und Produkte zurückzuführen. Verbraucherverbände sollten auf größere Veränderungen bei Konsumstrukturen achten und sie verstehen. Neue Produkte und unterschiedliche Phänomene der Globalisierung wirken sich stark auf den Alltag der Menschen aus. Entsprechend sollten die Rechtsvorschriften in den einzelnen Ländern aktualisiert werden, damit diesen Entwicklungen Rechnung getragen wird. Dies stellt auch eine Herausforderung für die Statistik dar, die entsprechend konzipiert werden und so detailliert sein sollte, dass sie diese Veränderungen widerspiegelt.

STATISTISCHER BEDARF DER VERBRAUCHERPOLITIK

Agne Pantelouri

Direktorin, Europäische Kommission, GD SANCO

Zusammenfassung

Die Schaffung einer Datenstrategie zur Unterstützung der Verbraucherpolitik und der Rechtsetzung in diesem Bereich ist ein Eckpfeiler der derzeitigen verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006. Die Entwicklung einer Datenstrategie für verbraucherrelevante Fragen spielt noch eine wichtigere Rolle in der neuen verbraucherpolitischen Strategie und dem Programm 2007-2013. Um in diesem Bereich Ergebnisse zu erzielen, ist ein nachhaltiger mittelfristiger Ansatz erforderlich.

Eine Datenstrategie ist von zentraler Bedeutung für die Verwirklichung von Verbraucherschutzzielen, da Daten in jeder Phase des politischen Zyklus eine Rolle spielen. Detaillierte vergleichbare Daten sind von wesentlicher Bedeutung für die Ermittlung des zu lösenden Problems, die Evaluierung unterschiedlicher Optionen, die Erarbeitung der Lösung und der anschließenden Überwachung und Evaluierung der Ergebnisse. Eine bessere „Wissensbasis“ wird politische Maßnahmen verbessern, aber auch die notwendige Munition liefern, um andere politische Entscheidungsträger innerhalb der Kommission, des Parlaments und des Rates von der Bedeutung der Verbraucherpolitik zu überzeugen. Sie bildet die Grundlage für eine bessere Rechtsetzung. Es ist ebenfalls wesentlich, zu gewährleisten, dass die Arbeiten im Zeitverlauf nachhaltig sind.

„Daten“ umfassen Statistiken und andere quantitative Daten, aber auch qualitative Daten und Belege wie beispielsweise zielgruppenspezifische und andere methodische Arbeiten zu Verbraucher-, Geschäfts- und Marktverhalten.

Verbraucherpolitikrelevante Statistiken sind weder auf nationaler noch auf EU-Ebene gut entwickelt. Eine klare Aussage von Verbraucher- und Wettbewerbspolitikern zum statistischen Bedarf und zu entsprechenden Prioritäten in der Verbraucherpolitik würde den statistischen Behörden helfen, ihrerseits für den kommenden Zeitraum Prioritäten zu setzen und sich zwischen miteinander konkurrierenden Bedarfsmustern zu entscheiden. Auch politische Maßnahmen zur Folgenabschätzung erhöhen den Bedarf an Verbraucherstatistiken.

Einige Schlüsselbereiche mit prioritärem Bedarf, die nachfolgend dargelegt werden, wurden ermittelt:

- **Preise.** Die Daten zu Preisen von Waren und Dienstleistungen in der EU sind unzureichend. Preisdaten sind wichtig für politische Entscheidungsträger, um Marktversagen auf nationaler und EU-Ebene zu erkennen. Gibt es eine Konvergenz der Preise? Wenn ja, liegt ein Abwärtstrend vor? Inwieweit spiegeln Preisunterschiede Unterschiede in den Lebenshaltungskosten wider? Wie entwickeln sich Preise im Zeitverlauf? Gibt es besondere Probleme in den neuen Mitgliedstaaten? Sowohl auf Ebene der Entscheidungsträger im Bereich Verbraucherpolitik, als auch für die Wettbewerbspolitik besteht dringender Bedarf an derartigen Daten, da die Erklärungen, warum Preise divergieren, vielfältig sein können. Ferner besteht dringender Bedarf an der Schaffung von Methodiken für die Ermittlung von Angaben zu Dienstleistungspreisen.
- **„Weiche“ Statistiken.** Die Verbraucherpolitik benötigt Statistiken, die schwer zu messen sind, weil sie sich auf immaterielle Konzepte beziehen, wie beispielsweise Verbraucherzufriedenheit,

Benachteiligung, Qualität, Erreichbarkeit, und nicht auf leicht messbare Variablen wie Stahlmengen. Das Verbraucherverhalten muss auch besser nachvollzogen werden, z. B. die Fähigkeit des Verbrauchers, komplexere Dienste zu verstehen, und seine Erwartungen an den Verbraucherschutz. Daher wird ein rigoroserer Ansatz zur Schaffung derartiger weicher Statistiken benötigt.

- **Integrationsfragen.** Die meisten statistischen Behörden sind so strukturiert, dass verbraucherrelevante Statistiken unabhängig von sektoralen Statistiken zu Bereichen wie Verkehr, Telekommunikation, Tourismus, Energie, Postdienste behandelt werden. Dadurch wird die Ermittlung sektoraler Daten, die für die Verbraucherpolitik relevant sind, nicht erleichtert. Die Veröffentlichung „Fakten und Zahlen“ über die Verbraucher im Binnenmarkt ist ein tragfähiger Anfang, um diese Bereiche zusammenzuführen, doch geht er noch nicht weit genug. So ist es derzeit beispielsweise schwierig, wenn nicht gar unmöglich, festzustellen, ob bei bestimmten Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse die Beförderungspflicht eingehalten wird, weil die vorliegenden Informationen nicht die notwendigen Einzelheiten beinhalten. Prioritäre Bereiche für die statistischen Behörden sollten Telekommunikation und Postdienste sein.
- **Grenzüberschreitender Handel.** Die Informationen zum grenzüberschreitenden Handel in der EU sind unzureichend. Es wäre hilfreich, über die notwendigen Daten zur Überwachung von Entwicklungen im grenzüberschreitenden Handel zwischen Unternehmen und Endverbrauchern (B2C) zu verfügen, die als Indikator wirtschaftlicher Integration herangezogen werden könnten.

Der viel versprechende Anfang im Bereich **Sicherheit von Waren und Dienstleistung** (Vorschlag der Kommission für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates für Gemeinschaftsstatistiken zur öffentlichen Gesundheit und zur Sicherheit am Arbeitsplatz) zeigt, was im Bereich Verbraucher getan werden kann.

ÜBERBLICK ÜBER STATISTISCHE INFORMATIONEN ZUR UNTERSTÜTZUNG DES VERBRAUCHERSCHUTZES

Antonio Puente

Leiter des Projekts „Erhebung über die Wirtschaftsrechnungen der privaten Haushalte“ und
„Verbraucherschutzstatistik“
Eurostat

Zusammenfassung

Mit diesem Papier wird ein Überblick gegeben über die wichtigsten Quellen statistischer Informationen zur Unterstützung der „Verbraucherpolitik“ in Europa. Die Analyse ist in drei Teile untergliedert: Ermittlung des Informationsbedarfs bei politischen Entscheidungsträgern, Inventar statistischer Quellen und Analyse der Lücken. Zum Schluss werden die wichtigsten Ergebnisse der Analyse zusammengefasst.

Der Überblick hat nicht nur quantitative amtliche Statistiken auf europäischer Ebene zum Gegenstand, sondern auch alle anderen Arten von Informationen, die für die „Verbraucherpolitik“ hilfreich sein könnten. Daher werden auch nationale statistische Quellen berücksichtigt, nichtamtliche Datenquellen, wie beispielsweise Daten, die von auf europäischer Ebene agierenden Industrieverbänden produziert werden, sowie qualitative Informationen und Meinungsumfragen.

ENTWICKLUNG VON INDIKATOREN ZUR VERBRAUCHERZUFRIEDENHEIT

IPSOS im Auftrag der GD SANCO

Zusammenfassung

I. Schaffung eines Bezugsrahmens für die Ausgestaltung der europäischen Verbraucherpolitik

Ipsos hat gemeinsam mit der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission (GD SANCO) eine Methode zur Entwicklung von Indikatoren für den Zufriedenheitsgrad der Verbraucher in der Europäischen Union ausgearbeitet, die als Bezugsrahmen für die europäische Verbraucherpolitik dienen. Das vorgeschlagene Modell wurde 2004/2005 im Rahmen einer Piloterhebung über eine Reihe von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse in acht europäischen Ländern validiert. Unter der Federführung von Ipsos trug ein zu diesem Zweck gebildeter wissenschaftlicher Ausschuss Fachwissen aus verschiedenen Bereichen zusammen (Universität Hasselt, Deloitte sowie namhafte Experten für Verbraucherzufriedenheit) und entwickelte ein Erhebungskonzept (Fragebogen, Zielgruppe und Stichprobenverfahren, Erhebungsmethoden usw.) sowie statistische Verfahren für die Berechnung und Darstellung der Indikatoren für Verbraucherzufriedenheit.

- Es handelt sich um eine branchenbezogene Methode (siehe unten), die Folgendes ermöglichen soll:
- Erlangen von Kenntnisse darüber, wie Verbraucher bestimmte Märkte wahrnehmen, was ihre wichtigsten Bedürfnisse sind und wie wichtige Dienstleistungsbereiche diese Erwartungen erfüllen;
- Vergleich der Leistungen (Benchmark) bestimmter Wirtschaftszweige zwischen EU-Mitgliedstaaten;
- Vergleich der Leistungen (Benchmark) verschiedener Wirtschaftszweige innerhalb eines Land oder auf EU-Ebene;
- Ermittlung besonders verbesserungswürdiger Bereiche, mit anderen Worten, der Bereiche, in denen Verbesserungen sich besonders stark auf die Verbraucherzufriedenheit auswirken;
- Ausarbeiten von Zielen für die Verbesserung und Überwachung der Fortschritte.

Schwerpunkt des Projekts sind 11 Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse in allen 25 EU-Mitgliedstaaten, nämlich Gas, Wasser, Strom, Postdienste, Mobiltelefonie, Festnetztelefonie, öffentlicher Personen-Nahverkehr (innerhalb von Städten und Gemeinden: Straßenbahn, Bus, U-Bahn, Eisenbahn/S-Bahn), öffentlicher Personen-Fernverkehr (zwischen Städten und Gemeinden: Bahn, Bus), Luftverkehr, Bankwesen mit Privatkundengeschäft, Versicherungen.

II. Erhebungsmethode

Um einen vollständigen Vergleich der Ergebnisse zu gewährleisten, wird in allen Ländern eine robuste und homogene Methode mit folgenden Merkmalen verwendet:

- 500 Interviews je Branche und Land (250 je Branche mit geringen Nutzerzahlen); persönliche Interviews zu Hause mit einer durchschnittlichen Länge von 55 Minuten;
- repräsentative Stichprobe der Nutzer der vergangenen 12 Monate in jeder Branche, geschichtet nach Region und Verstärkerungsgrad, mit den Merkmalen Geschlecht, Alter und Beruf.

Mit Hilfe des Fragebogens werden die Variablen bei den Nutzern und die Anzeiger der Verbraucherzufriedenheit erhoben; sie umfassen gemeinsame und spezifische Punkte für jede Branchen:

- Zufriedenheit insgesamt und Erfüllung der Erwartungen;
- Qualität der Dienstleistung: Zuverlässigkeit, Sicherheit, technische Unterstützung, Verfügbarkeit, Mitarbeiter, Informationen usw.;
- Preis: Höhe, Transparenz, Zahlungsverfahren, Angebot, Erschwinglichkeit usw.;
- Image: Ruf, Einzigartigkeit, Beliebtheit, Umwelt, kundenfreundlich, usw.;
- Persönliche Faktoren und Marktfaktoren: Alternativen, Möglichkeit eines Wechsels, nationale Präferenzen usw.;
- Kundentreue: Absicht, die Dienstleistung weiterhin in Anspruch zu nehmen;
- Anzahl der negativen Verbrauchererfahrungen und Umgang mit Beschwerden.

Jedem einzelnen Punkt der Verbraucherzufriedenheit wird ein Wert zwischen 1 bis 10 zugeordnet. Dies ermöglicht eine nuancierte Bewertung durch die Verbraucher. Außerdem kann diese Skala grenzübergreifend am einheitlichsten verwendet werden.

III. Definition und Ausarbeitung von Indikatoren für den Grad der Verbraucherzufriedenheit

1. Primärindikatoren

Die Analyse ist so angelegt, dass aussagekräftige Vergleiche (und Aggregationen) von Verbraucherwahrnehmungen möglich sind, und zwar branchenübergreifend in einem Mitgliedstaat, länderübergreifend in einer Branche (EU-25, EU-15, EU-10) und (zu einem späteren Zeitpunkt) im Laufe der Zeit. Für jede Branche werden u. a. die folgenden Schlüsselzahlen und -daten erfasst:

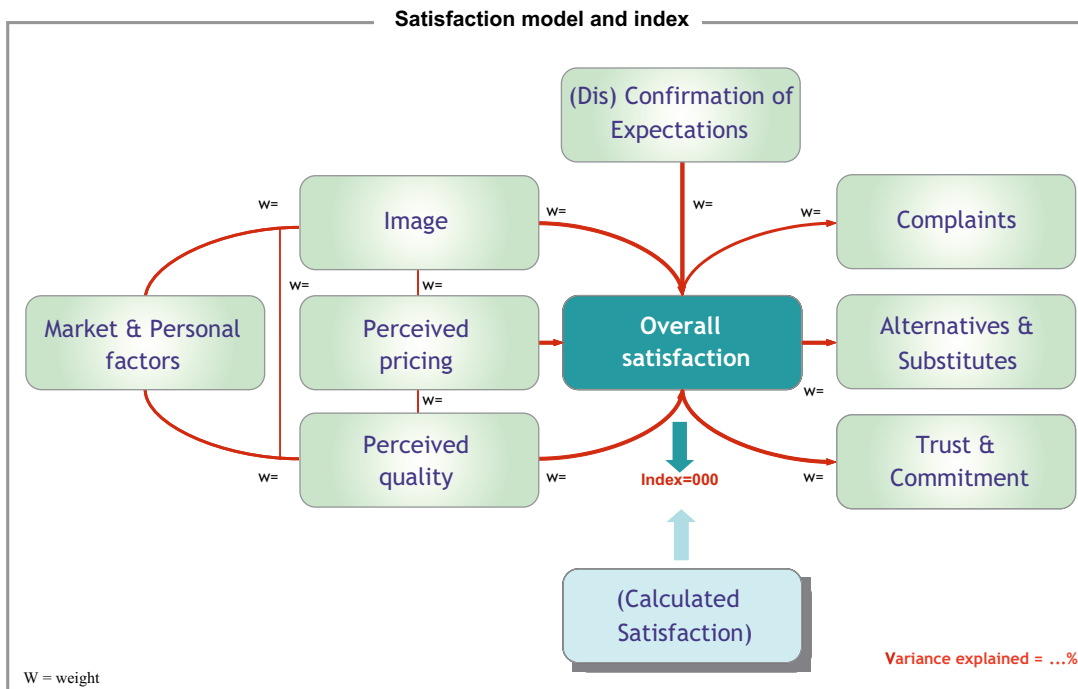
- Grad der Zufriedenheit insgesamt und Erfüllung der Erwartungen;
- Grad der Zufriedenheit für die aggregierten Anzeiger: Qualität, Preis, Image;
- Grad der Zufriedenheit und Unzufriedenheit für die einzelnen Variablen zu jedem Anzeiger (Preistransparenz, Zuverlässigkeit, Ruf, Information usw.) sowie Kundentreue und persönliche Faktoren;

- Durchschnittliche Zahl der Verbraucherbeschwerden;
- Untergliederung der Analyse nach dem demografischen Profil der Verbraucher (Alter, Geschlecht, Beschäftigung usw.).

Wie allgemein üblich, wird der Grad der Zufriedenheit als Prozentanteil der Verbraucherbewertungen mit 8, 9 oder 10 Punkten (auf der Zehnpunkteskala) bzw. der Grad der Unzufriedenheit als Prozentanteil der Bewertungen mit 1, 2, 3 oder 4 Punkten ausgedrückt.

2. Zusätzliche Indikatoren

Zur Ergänzung der Primärindikatoren wurde speziell für die GD SANCO ein statistisches Modell entwickelt, das bereits im Rahmen einer Pilotstudie validiert wurde. Dieses Modell bietet eine Reihe möglicher zusätzlicher Analysen, u. a. die Berechnung eines branchenbezogenen Index; dabei geht die Auswirkung der einzelnen Dimensionen (Preis, Image, Qualität, Marktfaktoren usw.) in die Ermittlung der Verbrauchierzufriedenheit insgesamt ein (siehe folgende Abbildung).

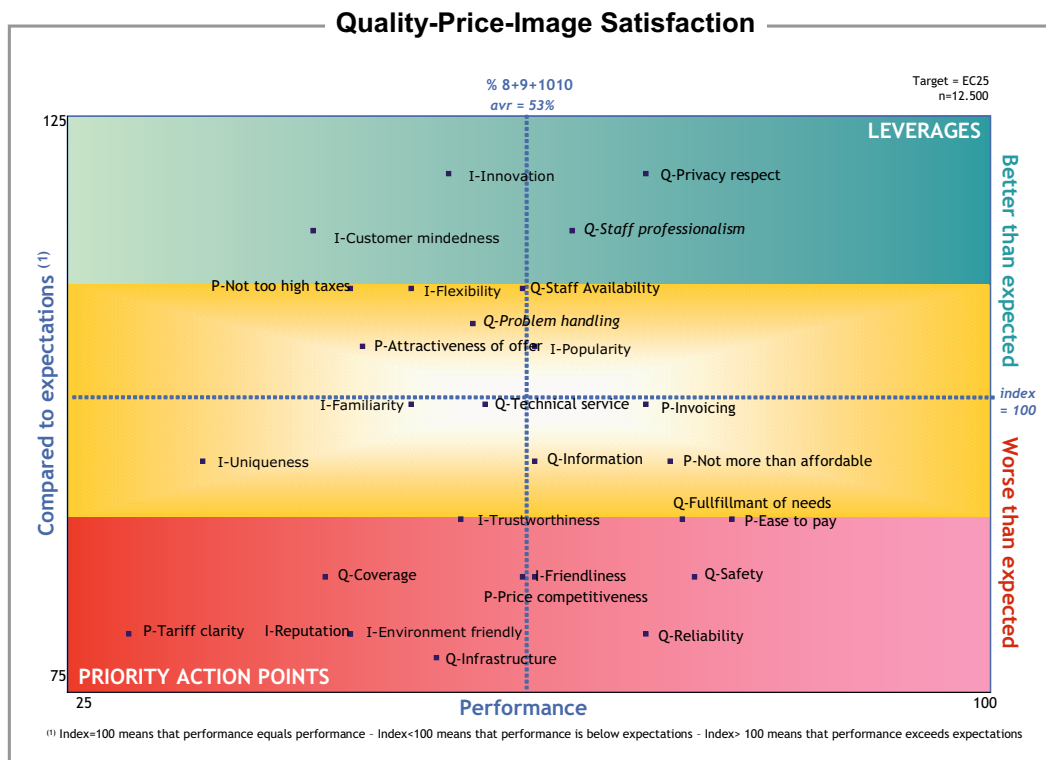


Die **SWOT-Analyse** (Stärken - Schwächen - Chancen - Risiken) ist ein Verfahren, das gerne im Zusammenhang mit Daten zur Verbrauchierzufriedenheit verwendet wird. Es ermöglicht die bildliche Darstellung der Endergebnisse. Ziel dieser Analyse ist die Zusammenfassung der Stärken und Schwächen einer Branche nach der Verbrauchierzufriedenheit mit einer einfachen Darstellung, wobei folgende Daten berücksichtigt werden:

Ergebnis der einzelnen Variablen (Prozentsatz der Verbraucher, die ihre Zufriedenheit mit 8+9+10 bewertet haben);

Grad der Verbrauchererwartungen.

So lassen sich sehr einfach die **verbesserungswürdigen Bereiche** ermitteln, die von der Europäischen Kommission und der GD SANCO berücksichtigt werden sollen.



Das Modell kann auch für die **Ermittlung und Prüfung weiterer Hypothesen** herangezogen werden. Außerdem lassen sich mögliche Auswirkungen von Maßnahmen bewerten, wie folgendes Beispiel zeigt:

„Eine 10-prozentige Verbesserung der Verbraucherzufriedenheit mit den Preisen von Postdienstleistungen würde die Verbraucherzufriedenheit mit den Postdiensten insgesamt innerhalb von EU-25 auf 33 % erhöhen. Die Empfehlung könnte daher lauten, dass sich die Anstrengungen der politischen Entscheidungsträger in erster Linie auf die Preistransparenz und die Verbraucherinformationen konzentrieren, um diesen Wert zu erzielen.“

IV. Aussichten

2006 werden **erstmalig europäische Indikatoren für den Zufriedenheitsgrad der Verbraucher** veröffentlicht, die künftig als Bezugsinstrument dienen sollen. Die Methode wurde so konzipiert, dass **die Datenerhebung im Laufe der Zeit problemlos erneut durchgeführt** werden kann, um Fortschritte zu prüfen und neue Ziele für die in der Union agierenden politischen Entscheidungsträger zu setzen. Wie häufig diese Erhebung durchgeführt wird, muss noch festgelegt werden.

Dieser Ansatz erlaubt es auch, ggf. zu einem späteren Zeitpunkt neue Branchen aufzunehmen und dieselbe Methode zu verwenden.

METHODEN ZUR ERFASSUNG VON PREISEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Erik Brouwer

PricewaterhouseCoopers Almere, Niederlande

Zusammenfassung

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts „Die Ausarbeitung statistischer Methoden zur Erfassung von Preisen für Dienstleistungen für Verbraucher in Europa“ im Auftrag der Europäischen Kommission erstellt. Die Europäische Kommission möchte eine umfangreiche Datensammlung in die Wege leiten, um die Preise für Dienstleistungen besser verstehen und vergleichen zu können.

Für viele Dienstleistungen liegen keine Datenerhebungsmethoden vor, oder sie werden derzeit erst ausgearbeitet. Preisdatensammlungen, die von statistischen Ämtern durchgeführt wurden, werden anonym und unter Angabe von aggregierten Werten veröffentlicht. Von den statistischen Ämtern zusammengestellte aggregierte Daten geben keinen Aufschluss über die Differenzierung und Segmentierung des Dienstleistungssektors und die Angebotspalette. Die Verwendung von aggregierten Daten, Durchschnittswerten, Indizes oder berichtigten Daten ist mit einem methodischen Vorgehen bei der Erhebung von Preisen, die von Verbrauchern für Dienstleistungen gezahlt werden, unvereinbar.

Ziel der Arbeitsgruppe war es, der Kommission das am besten zur Erfassung von Preisen für ausgewählte Dienstleistungen geeignete Verfahren vorzuschlagen. „Am besten geeignet“ in zweierlei Hinsicht: zum einen zur Erhebung von Daten über verschiedene Dienstleistungen und zum anderen zur Erreichung der Ziele der Kommission, d. h. als Instrument zur Erhebung solider und zuverlässiger Daten über absolute Preise von Dienstleistungen.

Mit dieser Studie sollten im Wesentlichen zwei Aufgaben erfüllt werden:

- a. *„Bestimmung der einschlägigen Verbraucherdienstleistungen, die langfristig untersucht und überwacht werden sollten;“*
- b. *„Festlegung einer statistischen Methodik zur regelmäßigen Erhebung von Preisen als absolute Werte.“*

a. Einschlägige Verbraucherdienstleistungen, die langfristig untersucht und überwacht werden sollten

Auf der Grundlage einer von der Kommission vorgeschlagenen Liste potenzieller grenzüberschreitender Dienstleistungen auf verschiedenen Gebieten (Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Tourismus, Informationsgesellschaft und allgemeine Dienstleistungen) und einer Erhebung über den Verbrauch an grenzüberschreitenden Dienstleistungen in der Europäischen Union bei Verbraucherverbänden und Verbraucherinformationszentren wurde eine lange Liste mit 49 potenziellen Dienstleistungen erstellt.

Diese lange Liste wurde anhand einschlägiger Auswahlkriterien wie länderübergreifende Homogenität oder Anteil am Verbrauch privater Haushalte zu einer kürzeren Liste zusammengeschnitten. Die endgültige Kurzliste mit 11 Dienstleistungen weist eine große Vielfalt (was die Methodik und die Komplexität im Hinblick auf Preiszusammensetzung und –struktur anbetrifft) von Dienstleistungsarten auf. Es handelt sich um folgende Dienstleistungen: Kabel- und Satellitenfernsehen, Autoversicherung,

Autovermietung, Zahnhygiene (Behandlung), Strom, Internetanschluss zu Hause, (Internet)konto, Mobiltelefonie (einschließlich Roaming), Kleinkredite, Postdienstleistungen (Brief- und Paketbeförderung) und Eisenbahnverkehr.

b. Methodik für die Erfassung von Preisen für Dienstleistungen für Verbraucher

Eine allgemeine, auf alle Dienstleistungen für Verbraucher anwendbare Methodik erscheint nur als Strategie zur Untersuchung spezifischer Methodiken für einzelne Dienstleistungen denkbar. Die Suche nach einer allgemeinen Methodik für Dienstleistungen hat dazu geführt, dass eine Reihe von Dienstleistungsmerkmalen ausgemacht wurden, die von unmittelbarer Bedeutung für die Erfassung von Preisen für alle Dienstleistungen sind. Diese Suche nach einer allgemeinen Methodik hat sich auf allgemeine theoretische Studien, die Entwicklung einer spezifischen Methode für jede einzelne Dienstleistung sowie auf Erfahrungen während der Umsetzung gestützt.

Ein Top-Down-Ansatz zur Entwicklung einer „Methode zur Erfassung von Preisdaten“ ist zu ehrgeizig. Mit Hilfe einer Typologie werden die Erkenntnisse aus einem vom Einzelfall ausgehenden Ansatz ex post revidiert, klassifiziert und interpretiert, sie dient jedoch nicht der Ausarbeitung einer Methodik zur Erfassung von Preisdaten. Für die Methodik ist ein Bottom-Up-Ansatz nötig.

Anhand der Erfahrungen der Forschungsgruppe mit empirischen Preisstudien wurde eine allgemeine Strategie zur Behandlung aller Dienstleistungen entwickelt. Diese Strategie wurde von den Forschern in kleinen Studien über 11 verschiedene Dienstleistungen und in Piloterhebungen für drei von diesen angewendet. In allen Fällen erwies sich die Strategie als erfolgreich, so dass sie als allgemeiner Ansatz für die künftige Erfassung von Preisen für Dienstleistungen in Europa betrachtet werden kann.

Der allgemeine Ansatz kann als eine Reihe von Arbeitsanweisungen zusammengefasst werden:

- Untersuchen Sie Inhalt und Art der Dienstleistungen auf dem europäischen Markt.
- Analysieren Sie die inhaltlichen Bestandteile der Dienstleistung und listen Sie sie auf.
- Arbeiten Sie eine praxisorientierte Definition der Dienstleistung aus, die für Preisvergleiche auf EU-Ebene sachdienlich und geeignet ist.
- Erfassen Sie auf dem EU-Markt Daten über die Dienstleistung.
- Analysieren Sie alle einschlägigen endogenen Variablen des Preises der Dienstleistung und listen Sie diese auf.
- Sammeln Sie Informationen über die Zusammensetzung des Preises der Dienstleistung.
- Standardisieren Sie komplexe Dienstleistungen.
- Falls erforderlich, standardisieren Sie Verbraucher zu einem oder mehreren „Referenzverbrauchern“ (dabei handelt es sich um spezifische Modelle verschiedener Verbraucher mit eindeutig festgelegten Merkmalen und/oder Verbrauchsmustern).
- Entwerfen Sie verschiedene Beispieltabellen.
- Beschreiben Sie ausführlich, welche Daten zu erfassen sind, um diese Tabellen auszufüllen, und wann und wie dies zu geschehen hat.
 - a. Berücksichtigung aller möglichen Datenerhebungsmethoden für die Dienstleistung:

Machbarkeit und Kosten-Nutzen-Analyse. Spezifische „Subrecherchen“ sind durchzuführen, wenn Referenzverbraucher oder Stichprobenziehung erforderlich sind;

- b. Evaluierung der (Zuverlässigkeit von) Datenquellen;
 - c. im Hinblick auf vorhandene Dienstleistungsspezifikationen und Datenquellen: genaue Abgrenzung der Dienstleistungs- und Preisdefinition(en) und Auswahl von ein oder zwei Methoden zur Erhebung von Preisdaten (als zusätzliche Methoden oder für Validierungszwecke).
- Untergliedern Sie die Feldarbeit in folgende Schritte:
- a. führen Sie alle denkbaren Verkaufsstellen auf,
 - b. führen Sie alle Einzelheiten der Dienstleistungen auf,
 - c. legen Sie eine realisierbare Stichprobe und einen genauen Beobachtungszeitraum fest,
 - d. probieren Sie aus und geben Sie Feedback,
 - e. nehmen Sie ggf. Änderungen vor,
 - f. geben Sie dem Erhebungspersonal/den „Geisterkäufern“ genaue Anweisungen,
 - g. führen Sie Feldarbeit durch,
 - h. überprüfen Sie die Daten.

Für die Europäische Kommission ist es wichtig zu wissen, welcher Anteil der Methodik allgemein bei der Erfassung von Preisdaten für Dienstleistungen für Verbraucher angewendet werden kann und welcher Anteil *ad hoc* entwickelt werden muss. Nach der Arbeit mit elf – sehr unterschiedlichen – Dienstleistungen für Verbraucher dürfte eine grobe Schätzung der jeweiligen Anteile am allgemeinen wie auch am spezifischen Teil möglich sein. Für die spezifische Komponente wird ein Anteil von 60 % an Kosten und Zeit veranschlagt. Dabei handelt es sich um eine Schätzung für die erste Anwendung der Methodik. Für das Follow-up werden natürlich andere Werte geschätzt.

VERBRAUCHERSCHUTZ, DATEN AUS DER ERHEBUNG ÜBER DIE VERBRAUCHSAUSGABEN UND DER VERBRAUCHERPREISINDEX

Reno Camilleri
Malta Statistics Authority

Zusammenfassung

Im letzten Jahr hat die Europäische Kommission eine neue gemeinsame Strategie für die Bereiche Gesundheit und Verbraucherpolitik vorgelegt, in der mehrere Ziele für die kommenden acht Jahre genannt werden. Zu diesen Zielen gehören ein besseres Verständnis von Verbrauchern und Märkten und bessere Legislativ- und sonstige Regulierungsverfahren, einschließlich besserer Durchsetzungs- und Überwachungsmaßnahmen und eines besseren Rechtsschutzes. Ein weiteres Ziel sind besser informierte und aufgeklärte Verbraucher.

Vor diesem Hintergrund haben mehrere Länder den Verbraucherschutz, da er zur Aufrechterhaltung des Lebensstandards und der Verbraucherzufriedenheit beiträgt, zum Herzstück ihrer Sozialgesetzgebung für den Einzelnen und die Familie gemacht.

Unter Verbraucherschutzvorschriften versteht man im Allgemeinen diejenigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die verhindern sollen, dass die anerkanntermaßen schwache Verhandlungsposition des einzelnen Verbrauchers ausgenutzt wird.

Die Rechtsinstrumente müssen den Verbraucher dadurch schützen, dass sie das Konzept des fairen Handels und die Verbesserung der angebotenen Leistungen fördern und die Verbreitung falscher Informationen über Waren oder Dienstleistungen untersagen. Die Vorschriften über Haustürgeschäfte und Handelslizenzen müssen verbessert werden. Außerdem müssen entsprechende Gerichte geschaffen werden.

Aus statistischer Sicht lassen sich zwei zusätzliche Quellen von Marktdaten nennen. Erstens die Erhebungen über die Ausgaben der privaten Haushalte, die Aufschluss über die sich verändernde Struktur der Verbrauchsausgaben geben, und zweitens der Verbraucherpreisindex, der als nützlicher Indikator für die Entwicklung der Verbraucherpreise dienen kann.

Erhebungen über die Ausgaben der privaten Haushalte sind für den Verbraucherschutz sehr wichtig, denn sie vermitteln einen allgemeinen Eindruck davon, wie sich die Verbrauchsstrukturen national und international entwickeln. Die Verbrauchsstrukturen werden durch Veränderungen der Sparquote und die Entwicklung der relativen Preise beeinflusst. Ein Beispiel ist der jüngste drastische Anstieg der Treibstoffpreise. Die Entwicklung bzw. die Anhebung dieser Preise kann auf saisonale oder geografische Faktoren, auf einen anhaltenden Inflationsdruck oder auf Preismissbrauch durch Kartelle zurückzuführen sein.

Der Verbraucherpreisindex (VPI) ist dagegen ein inländischer Index, der zur Ermittlung und Beurteilung des allgemeinen Preisniveaus, insbesondere der Inflation, in einem bestimmten Land herangezogen wird. Da durch die Inflation die Kaufkraft der Verbraucher zurückgeht, ist es die Pflicht der Regierungen und der Industrie, den Realwert der Einkommen, der von Zeit zu Zeit sinkt, so weit wie möglich wiederherzustellen. Dadurch wächst die Bedeutung des Verbraucherpreisindex.

Der VPI ist insbesondere ein unverzichtbarer Indikator für Tarifverhandlungen zwischen den Unternehmen, dem Staat und den Gewerkschaften.

Man kann sich fragen, ob uns genügend statistische Daten zum Verbraucherschutz vorliegen. Ich habe den Eindruck, dass wir vielleicht noch nicht wirklich begriffen haben, wie wertvoll die sozioökonomischen Informationen sind, die uns aus Erhebungen über die Verbrauchsausgaben und dank der VPI vorliegen. Bevor wir „neue“ Datenquellen einführen, sollten wir die Daten, die wir bereits erheben, genauer betrachten. Auf nationaler Ebene müssen das nationale statistische Amt und die Wettbewerbsbehörde sowie andere für den Verbraucherschutz zuständige Stellen zusammenarbeiten, um Preismissbrauch zu verhindern. Andernfalls wird der Nutzen der VPI in diesem Zusammenhang u. U. nur begrenzt sein.

Vor allem im Bereich Gesundheitsstandards sind vollständigere und stärker harmonisierte Informationen erforderlich. Wenn es um Verbraucherschutzfragen geht, sind jedoch sowohl die Erhebungen über die Verbrauchsausgaben als auch die VPI potentielle Informationsquellen für den sachkundigen Analysten; dies gilt vor allem in Zeiten steigender Preise - steigender Preise, die für bestimmte Bevölkerungsgruppen Härten bedeuten können, und zwar insbesondere für ältere Menschen, die auf das Handeln und den Schutz des Staates angewiesen sind.

STATISTIK DER LEBENSMITTELSICHERHEIT

Ana-María Martínez Palou

Leiter des Projekts „Statistik der Lebensmittelsicherheit“

Eurostat

Zusammenfassung

Lebensmittelsicherheit ist ein wichtiger Bereich innerhalb der Verbraucherschutzpolitik. Das zentrale Ziel der Europäischen Kommission für die Politik der Lebensmittelsicherheit ist die Gewährleistung eines hohen Maßes an Gesundheits- und Verbraucherschutz und die Wahrung der Interessen des Verbrauchers in Bezug auf Lebensmittel bei gleichzeitiger Gewährleistung des ordnungsgemäßen Funktionierens des Binnenmarkts. Das Leitprinzip der Kommission ist dabei die Anwendung eines integrierten Ansatzes, der alle Bereiche der Lebensmittelkette abdeckt: vom Futter über die landwirtschaftliche Primärerzeugung, die Lebensmittelverarbeitung, die Lagerung, den Transport bis zum Einzelhandel. Dieser Ansatz „vom Erzeuger zum Verbraucher“ beinhaltet die Entwicklung rechtlicher und anderer Maßnahmen, um effektive Kontrollsysteme für die gesamte Kette sicherzustellen.

Lebensmittelsicherheit hat im Laufe der Zeit an Relevanz zugenommen und ist zu einem gesellschaftlichen Anspruch geworden, auf den die öffentlichen Verwaltungen reagieren müssen. Aus der Notwendigkeit, europäische Lebensmittelsicherheit zu messen, ergibt sich ein Bedarf an qualitativ hochwertigen Daten. Aus diesem Grunde wurde das Projekt zur Statistik der Lebensmittelsicherheit ins Leben gerufen.

Ziel und Ansatz

Eurostat begann mit dem Projekt „Statistik der Lebensmittelsicherheit“ im Jahr 2002 unter Berücksichtigung der obersten Prioritäten der Europäischen Kommission. Dabei soll ein Rahmen für die quantitative Evaluierung von Daten zur Sicherheit von Produkten bereitgestellt werden, die in den Mitgliedstaaten für den menschlichen oder tierischen Verzehr bestimmt sind unabhängig davon, ob diese Produkte innerhalb der EU erzeugt oder importiert wurden.

Ziel ist die Schaffung einer zuverlässigen Datenbank, die regelmäßig aktualisiert wird und mit deren Hilfe sowohl Stand als auch Veränderungen der Lebensmittelsicherheit im Zeitverlauf in Europa gemessen werden können. Mit der Datenbank sollten nach der Strategie „vom Erzeuger zum Verbraucher“ alle Stufen der Lebensmittelkette abgedeckt werden.

Nach einer ersten Bestandsaufnahme im Jahre 2003 wurden auch einige prioritäre Bereiche ermittelt. Dazu gehörten *Erzeugnisse mit besonderen Kennzeichnungen, Lebens- und Futtermittelkontrollen sowie Überwachungsmaßnahmen und Lebensmittelverbrauch*. Sie wurden mit Hilfe von Taskforces unter Beteiligung von Sachverständigen aus den Ländern umfassend analysiert. Eine Reflektionsgruppe, die im Juni 2005 zusammentraf, hat weitere prioritäre Bereiche ermittelt: *Fragen der menschlichen Gesundheit im Zusammenhang mit Lebensmittelsicherheit und Sensibilisierung der Verbraucher*. Sie werden mittelfristig analysiert.

Leichter Zugang zu vorliegenden Daten: die LEBENSMITTEL-Datenbank

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe zur Statistik der Lebensmittelsicherheit begrüßten die Einrichtung einer Datenbank als einzigem und einheitlichem Zugang zu allen Daten im Zusammenhang mit Lebensmittelsicherheit, wodurch die Datenanalyse erleichtert und die Möglichkeit geboten werden soll, Entwicklungen zu untersuchen. In einem ersten Schritt – im Jahr 2005 – wurden alle bei Eurostat vorliegenden Statistiken in einer gemeinsamen Datenbank „*Lebensmittel*“ gruppiert und strukturiert. Dem folgte das Eurostat-Taschenbuch ‚*Food: From Farm to Fork Statistics*‘, das kürzlich veröffentlicht wurde. In der zweiten Phase 2006-2007 werden die Daten zu Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen aufgenommen.

Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen

2004 richtete Eurostat eine Taskforce ein, die untersuchen sollte, ob Verwaltungsdaten aus Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen für statistische Zwecke geeignet sind. Unter Berücksichtigung des komplexen Charakters und des Umfangs dieser Maßnahmen setzte die Taskforce ihre Arbeit auch 2005 und 2006 fort.

Ihre Arbeit setzt den Schwerpunkt auf ein gemeinsames Glossar und eine Klassifikation von Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen sowie auf die Entwicklung einer Datenbank mit Daten zu Überwachungsintensität und Kontrollergebnissen. Damit soll ein globaler Überblick über Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen und ihre Entwicklungen gegeben und der Schwerpunkt auf Daten gelegt werden, bei denen die Harmonisierungsbestrebungen bereits abgeschlossen sind oder laufen.

Erzeugnisse mit besonderen Kennzeichnungen: differenzierte Qualität

Produkte mit einem Etikett, auf dem Art oder Anbaumethode angegeben sind, wo das Erzeugnis produziert, verarbeitet und vermarktet wurde usw., werden ebenfalls in die Statistiken der Lebensmittelsicherheit aufgenommen. Eurostat arbeitet derzeit an der Harmonisierung der Definitionen von Variablen, verbessert die Verwaltungsdaten über ökologische Erzeugnisse und untersucht Möglichkeiten zur Erfassung von Außenhandelsdaten für einige ausgewählte GV-Produkte¹. Eine freiwillige Datensammlung über Erzeugnisse g.U./g.g.A.² wurde 2005 auf den Weg gebracht.

Lebensmittelverbrauch: notwendig für die Risikobewertung

Für die Risikobewertung der Lebensmittelsicherheit werden Einzeldaten über die Lebensmittelaufnahme sowie Daten über Schadstoffe in Lebensmitteln benötigt. Beides trägt zur Evaluierung der Exposition der Bevölkerung gegenüber bestimmten Gefahren durch Lebensmittel bei. Die allgemeine Forderung nach nachhaltigen und harmonisierten statistischen Daten über den Lebensmittelverbrauch veranlasste Eurostat dazu, 2005 eine Taskforce einzurichten, um dies zu analysieren.

Für jeden Bedarf sind unterschiedliche Variablen erforderlich. Die Klassifikation der Nahrungsmittel und die Verbrauchsdeterminanten werden aber auch von der Politik bestimmt. Als verfügbare Quellen für Informationen über die individuelle Lebensmittelaufnahme gibt es nur Ernährungserhebungen. Es gibt jedoch andere Datenquellen, mit deren Hilfe Näherungsvariablen zur Bewertung von Entwicklungen beim Lebensmittelverbrauch hilfreich sein können. Die Taskforce entschied sich für einen schrittweisen Ansatz, bei dem vorhandene Datenquellen herangezogen werden oder aufgezeigt wird, wie detailliertere Daten anhand von Erhebungen ermittelt werden können.

1 Genetisch verändert.

2 „g.U.“ steht für geografische Ursprungsbezeichnung, „g.g.A.“ geografische Angabe.

Reflektionsgruppe: Prioritäten für die Zukunft

Die Entscheidungen und festgelegten Orientierungen der Arbeitsgruppe aus dem Jahr 2003 bildeten die Grundlage für die bisher durchgeführten und die in der nahen Zukunft zu erledigenden Arbeiten. 2005 entschied Eurostat, dass es an der Zeit sei, die bereits durchgeführten Arbeiten zu überdenken und eine Reflektionsgruppe einzurichten, um die Vollständigkeit der bereits durchgeführten Arbeiten zu analysieren und potentielle größere Lücken aufzuzeigen.

Die Gruppe bestätigte die „Produktionskette“, „Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen“ und „biologische Risiken“ als prioritäre Bereiche für die Statistik der Lebensmittelsicherheit. Weitere drei prioritäre Bereiche, die 2003 noch nicht berücksichtigt wurden, wurden ebenfalls festgelegt: „menschliche Gesundheit im Zusammenhang mit Lebensmittelsicherheit“, „Verbrauchersensibilisierung“ und „wissenschaftliche Gutachten“.

Der von Eurostat verfolgte Ansatz basiert darauf, bereits vorhandene Daten zu analysieren, bevor neue Verfahren zur Datenerfassung auf den Weg gebracht werden, insbesondere Erhebungen, stets mit dem Ziel, soweit wie möglich die Belastung für die Mitgliedstaaten einzugrenzen und Doppelarbeit zu vermeiden. Sollte dieser Ansatz beibehalten werden? Sind wir auf dem richtigen Weg?

ENTWICKLUNG EINER METHODIK FÜR DIE VERBESSERUNG DER EUROPÄISCHEN VERLETZUNGSDATENBANK (EUROPEAN INJURY DATABASE - IDB) HINSICHTLICH DER DIENSTLEISTUNGS- UND PRODUKTDIMENSION, EINSCHLIESSLICH EINER DURCHFÜHRBARKEITSSSTUDIE ÜBER VERBRAUCHERPRODUKTE UND -DIENSTLEISTUNGEN

Robert Bauer *

Bereich Heim, Freizeit & Sport
des Österreichischen Kuratoriums für Verkehrssicherheit (KfV)
Schleiergasse 18
1100 Wien
Tel. +43 (0) 5 77 0 77 - 1320
E-Mail: robert.bauer@kfv.at
Internet: <http://www.kfv.at>

* Koautoren:

Saakje Mulder, Institut für Verbrauchersicherheit, Amsterdam;
Monika Moises, Österreichisches Kuratorium für Verkehrssicherheit, Wien

Die Europäische Verletzungsdatenbank bietet Zugang zu den genauen Daten über eine Großzahl von produkt- und dienstleistungsbezogenen Unfällen in der EU. Derzeit werden jährlich etwa 200 000 neue Fälle aus 50 Krankenhäusern in ausgewählten Mitgliedstaaten zur Analyse in das System eingegeben. Es gilt jedoch jetzt, die sich ändernden Anforderungen der Verbrauchersicherheit hinsichtlich Relevanz, Spezifität und Aktualität der IDB-Daten zu erfüllen. In einem Projekt der GD Sanco werden derzeit verschiedene methodische Innovationen für die Verbesserung des Produkt- und Dienstleistungsumfangs in der IDB geprüft.

Verletzungen sind in der EU mit einem Anteil von 15 Prozent an der Gesamtsterblichkeit der unter 60-Jährigen die Hauptursache für vorzeitigen Tod und machen 10 Prozent der Kosten der medizinischen Akutversorgung aus. Verletzungen stellen daher ein Hauptproblem für das Gesundheitswesen in Europa dar und zählen zu den Prioritäten des aktuellen Gesundheitsprogramms der GD Sanco. Sie werden im Programm von einer speziellen Arbeitsgruppe zur Prävention von Verletzungen behandelt. Die Europäische Verletzungsdatenbank soll von dieser Arbeitsgruppe als Hauptquelle für Daten über äußere Ursachen und Umstände nichttödlicher Verletzungen genutzt werden, um Informationen und Anleitungen zur Verhütung von Verletzungen auf EU-Ebene und in den Mitgliedstaaten geben zu können – insbesondere im zunehmenden Bereich der Heim- und Freizeitunfälle.

Die IDB ist eine 1999 von der GD Sanco im Rahmen des Programms zur Verhütung von Verletzungen eingerichtete Internetdatenbank, die einen zentralen Zugriff auf die im Rahmen des EHLASS-Programms (Europäisches Überwachungssystem für Heim- und Freizeitunfälle) in den Mitgliedstaaten gesammelten Daten ermöglichen soll. Da viele Heim- und Freizeitunfälle mit Produkten in Verbindung stehen, zielte EHLASS insbesondere auf die Identifizierung gefährlicher Verbrauchsgüter ab. Als Nachfolger des EHLASS-Systems ermöglicht auch die gegenwärtige IDB Zugang zu einem

umfangreichen Informationspool an produktbezogenen Unfällen. Heim- und Freizeitunfälle machen in der EU bereits mehr als zwei Drittel aller unbeabsichtigten Verletzungen aus und nehmen stetig zu. Es ist daher recht erstaunlich, dass es noch immer keine Routine- bzw. Pflichtüberwachung für Heim- und Freizeitunfälle in der EU gibt. (Bei der Sicherheit im Verkehr und am Arbeitsplatz sind Daten über die äußeren Umstände von Verletzungen selbstverständlich unabdingbar; diese Daten werden auf EU-Ebene von den CARE- und ESAW-Datenbanken bereitgestellt. In den Bereichen Sicherheit im Verkehr und am Arbeitsplatz wurden durch gemeinsame Zusammenarbeit und verbesserte Rechtsrahmen – einschließlich verbesserten statistischen Informationen auf EU-Ebene – große Fortschritte erzielt. Dank dieser Bemühungen sind Verkehrs- und Arbeitsunfälle – im Gegensatz zu Heim- und Freizeitunfällen – in den meisten Mitgliedstaaten rückläufig).

Im Jahr 2006 ist die IDB in sieben Ländern - Österreich, Dänemark, Frankreich, Griechenland, den Niederlanden, Portugal und Schweden - implementiert und weitgehend konsolidiert, und in weiteren dreizehn Mitgliedstaaten, vorwiegend in der erweiterten EU, gibt es Pilotimplementierungen. IDB-Daten werden in unterschiedlich vielen Unfall- und Notaufnahmeabteilungen erhoben, die eine repräsentative Stichprobe der in Krankenhäusern behandelten Verletzungen des jeweiligen Landes liefern sollen. Die IDB-Daten werden nach einem gemeinsamen Protokoll gesammelt, das – neben den medizinischen Informationen über die Verletzung (z. B. Diagnose) – genaue Angaben darüber enthält, wo der Unfall passierte (Ort des Vorfalls), was passierte (Tätigkeit zum Zeitpunkt der Verletzung), wie es passierte (Verletzungsmechanismus) und welche Produkte daran beteiligt waren. Die letztgenannte Information besteht aus drei Teilen: aus dem Produkt, das den Unfall verursachte, dem Produkt, das die Verletzung direkt herbeiführte und einem potentiellen dritten beteiligten Produkt. Obgleich die IDB ursprünglich nicht dazu bestimmt war, Unfälle im Zusammenhang mit Dienstleistungen zu erfassen, ist es bis zu einem gewissen Grad möglich, bestimmte Dienstleistungen in den Bereichen Tourismus, Sport und anderen Bereichen durch eine kombinierte Analyse der IDB-Bestandteile Tätigkeit (z. B. Sport), Ort des Vorfalls (z. B. Turnhalle), Sportart (z. B. Aerobic) und der Unfallbeschreibung („auf nassen Fliesen in der Dusche ausgerutscht“) zu identifizieren. Trotz umfangreicher Informationen über die äußeren Verletzungsursachen stand und steht der Nutzen der IDB-Daten für die Produktsicherheit auf EU-Ebene immer noch weit hinter den Erwartungen zurück. Dies wurde bereits in früheren externen Bewertungen von EHLASS und entsprechenden Projekten der GD Sanco festgestellt.

Das Thema Verletzungen im Zusammenhang mit Dienstleistungen wurde im Juni 2003 in der Mitteilung der Kommission zur Sicherheit von Dienstleistungen zur Priorität erklärt und vom Ministerrat in seiner EntschlieÙung vom Dezember 2003 bestätigt. Es folgte 2005 eine Ausschreibung für eine Durchführbarkeitsstudie über die Optimierung und Verbesserung der Datensammlung zu Verbraucherprodukten und –dienstleistungen im Rahmen der IDB (Nr. SANCO/2005/B3/009–D 230413). Ziel der Ausschreibung ist es, die Möglichkeiten der Nutzung der bestehenden IDB für Daten über Produkte und Dienstleistungen zu verbessern sowie herauszufinden, wie die IDB weiterentwickelt werden kann, um die Wissensbasis für die Produkt- und Dienstleistungssicherheit zu verbessern. Die „erneute Prüfung“ der IDB in dieser Studie durch die GD Gesundheit und Verbraucherschutz spiegelt das enorme Potential des Systems wider, was sowohl die bereits verfügbaren Datenelemente als auch den bereits erreichten Grad der Harmonisierung in der länderübergreifenden Datenaggregation auf EU-Ebene anbelangt.

Das Institut für Verbraucherschutz (CSI) in den Niederlanden will diese Studie in Zusammenarbeit mit Europas führenden Organisationen auf dem Gebiet der Überwachung und Erforschung von Verletzungen durchführen, die entweder die nationalen Daten für die IDB liefern oder sich anderweitig aktiv an der Entwicklung der Erhebung und Analyse von Verletzungsdaten beteiligen. Ziel der Studie ist es,

- eine Methodik zur Ermittlung der gefährlichsten Produkte und unsichersten dienstleistungsbezogenen Tätigkeiten mit Hilfe von IDB-Daten zu entwickeln;
- eine auf vorhandene IDB-Daten gestützte quantitative und qualitative Analyse einer Reihe von relativ gefährlichen Produkten und relativ unsicheren Dienstleistungen durchzuführen;
- den Inhalt zusätzlicher Datenelemente/Codes/Fragen für das IDB-Schlüsselverzeichnis oder zusätzliche Datensammlungsverfahren genau zu definieren;
- die verschiedenen Möglichkeiten, zukünftig zusätzliche Informationen über Produkt und Produktsicherheit in der IDB zu sammeln, zu überprüfen und zu vergleichen (einschließlich der damit verbundenen Kosten).

Die vorgeschlagenen Aufgaben zur Analyse der IDB-Daten hinsichtlich dienstleistungsbezogener Unfälle sind:

- a. Festlegung des Selektionsmechanismus für Dienstleistungen in der IDB;
- b. Prioritätensetzung auf der Grundlage epidemiologischer Faktoren;
- c. Prioritätensetzung auf der Grundlage epidemiologischer und interventionsbezogener Faktoren;
- d. Durchführung detaillierter Analysen der IDB-Daten für eine Auswahl von Dienstleistungen;
- e. Festlegung der Ebene der für eine wirksame Verhütung von Verletzungen nötigen Basisinformationen über den Unfall;
- f. Konzeption und Durchführung von Pilotstudien für die Erhebung zusätzlicher Daten in oder mit Hilfe von IDB-Krankenhäusern.

Die Präsentation wird Beispiele zur derzeitigen Verwendung der Produkt- und Dienstleistungsdimension der IDB liefern und die besonderen Aufgaben a. bis f. der laufenden Durchführbarkeitsstudie zur Verbesserung dieser Dimension darlegen.

DATENSCHUTZ UND SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE BEI ONLINE-DIENSTEN: GEFAHREN UND GEGENMASSNAHMEN

Borka Jerman-Blažič

Vorsitzende, Vorstand

Internet Society European Chapters Coordinating Council

Barcelona, Spanien, und

Institut Jožef Stefan, wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Universität Ljubljana, Slowenien

Erweiterte Zusammenfassung

In unserer heutigen Gesellschaft gibt es kaum noch einen Lebensbereich, in den Computer nicht Einzug gehalten haben. Fast alle täglichen Routinearbeiten werden durch oder mit Hilfe von Computern ausgeführt. Überall, wo wir Informationsdienste nutzen, hinterlassen wir Spuren, elektronische Fingerabdrücke, so dass jeder, der daran interessiert ist, unsere persönlichen Daten sammeln, organisieren und analysieren kann. Es liegt in der Natur des elektronischen Geschäftsverkehrs (Online-Business und E-Commerce), bei dem persönliche Daten in digitaler Form übertragen werden, dass die Privatsphäre täglich bedroht ist. Durch mangelnden Datenschutz ist der Verbraucher in vielerlei Hinsicht Angriffen ausgesetzt, mit denen man sich jetzt erst genauer beschäftigt, und infolgedessen werden nun Maßnahmen angeboten, mit denen man Gefahren und Missbrauch entgegenwirken kann.

Es gibt viele gute Gründe für den Verbraucher, sich über den Datenschutz im Internet und in Kommunikationsnetzen Gedanken zu machen. Dabei reicht das Spektrum von der Aversion gegen gezielte Junk-E-Mails bis zum Wunsch, unbeobachtet nach bestimmten Themen zu suchen. So hat jemand beispielsweise ein Gesundheitsproblem, über das er nicht mit anderen reden möchte. Wenn er nun aber im Internet nach Informationen zu diesem bestimmten Gesundheitsproblem sucht, hinterlässt er eine Vielzahl von Informationen im Internet.

Im vorgestellten Beitrag werden mehrere Ansätze mit technologischem Hintergrund und auf der Basis von Rechtsvorschriften untersucht, die dazu beitragen sollen, unter Datenschutzgesichtspunkten sichere Dienste zu schaffen. Der vorgestellte Ansatz basiert auf den laufenden Arbeiten zur Entwicklung von Technologien zum Schutz der Privatsphäre. Der Schwerpunkt des Beitrags liegt auf den Gefahren mit Beispielen aus der Praxis, auf der Präsentation der jüngsten Entwicklungen und dem Einsatz technischer Instrumente und Methoden, die vertrauensbildend wirken sollen, wenn es um die Arbeit in einer online-basierten Gesellschaft geht.

Grundlage des Beitrags bildet die Definition der Privatsphäre von Ross Anderson, wonach man unter Privatsphäre die Möglichkeit und/oder das Recht versteht, persönliche Geheimnisse zu schützen und so das Eindringen in die persönliche Sphäre zu verhindern. Die Privatsphäre einer Person ist dann gegeben, wenn zwei Faktoren vorhanden sind: Zum einen muss sie die Möglichkeit haben, Informationen über sich selbst zu kontrollieren, und zum anderen muss sie diese Kontrolle nach ihren Wertvorstellungen ausüben können. Beim ersten Faktor geht es um das Vorhandensein einer Auswahlmöglichkeit — die rechtliche Möglichkeit, die Freigabe von Informationen zu kontrollieren

— und nicht darum, wie leicht die entsprechende Vorgehensweise ist. In der Geschäftswelt haben die Menschen in der Regel eine gewisse Möglichkeit, Informationen über sich selbst zu kontrollieren. Wenn wir rein geschäftliche Transaktionen ausschließen, zum Beispiel im Bankensektor, können sie durchaus darüber entscheiden, wer berechtigt ist, diese Informationen zu erhalten. Damit wird dem ersten Faktor Genüge getan. Die Kontrolle auch auszuüben — der zweite für die Privatsphäre ausschlaggebende Faktor — ist indes schwieriger. Viele Nutzer, die im Internet surfen oder ungeprüfte E-Mails erhalten, wissen nicht, wie die Informationsindustrie funktioniert und dass sie unbeabsichtigt ein Teil derselben sind. Es werden Informationen über spezifisches Nutzerverhalten gesammelt, ohne dass sich der Nutzer dessen bewusst ist. Gut unterrichtete und aufgeklärte Nutzer, die die Gefahren dieser neuen Welt kennen, verstehen besser, was im Internet passiert und wie persönliche Daten missbraucht werden können. Es gibt jedoch Nutzer oder Verbraucher, die extrem beunruhigt sind über die Offenlegung von Informationen. Doch ist hier eine Kontrolle schwierig, da Unternehmen immer noch sehr selten im Rahmen ihrer Dienstleistungen ausreichende Informationen über ihre Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre anbieten. Aufgrund dieser mangelhaften Auswahlmöglichkeiten ist der zweite Faktor für den Schutz der Privatsphäre schwer umzusetzen. Andere Nutzer oder Verbraucher von Informationen haben möglicherweise eine höhere Toleranzschwelle im Hinblick auf Informationsverbreitung, oder aber sie reagieren empfindlich bei persönlichen Angaben, die den Handel bisher nicht interessieren. Ihre Privatsphäre dürfte trotz intensiver Informationsverbreitung zu geschäftlichen Zwecken unangetastet bleiben. Ein gutes Beispiel für Daten, die geschützt werden müssen, sind medizinische Daten. Damit wir erkennen, welche Instrumente und Methoden uns helfen können, Verbraucherdaten und Privatsphäre zu schützen, müssen zunächst die Gefahren benannt werden.

Mit diesem Beitrag wird anhand von Beispielen ein kurzer Überblick über die Gefahren gegeben. Anschließend werden vorhandene Ansätze zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre des Verbrauchers sowohl aus dem technischen als auch aus dem rechtlichen Bereich präsentiert. Sie werden beschrieben und die bekanntesten Beispiele werden aufgeführt. Es folgt eine kurze Erläuterung der zur Verfügung stehenden technischen Methoden, die der Verbraucher zum Schutz persönlicher Daten einsetzen kann. Zum Abschluss wird eine Diskussion der wichtigsten bekannten Ansätze, Projekte und Rechtsvorschriften stattfinden, die auf einen besseren Datenschutz und einen besseren Schutz der Privatsphäre hinwirken. Schließlich wird auch die Bedeutung der Sensibilisierung und der Verbraucheraufklärung angesprochen.

ZUSAMMENFASSUNG

Ineke Stoop

Vorsitzende des CEIES-Unterausschusses „Sozialstatistik“

Die für die Verbraucherpolitik Verantwortlichen versuchen sicherzustellen, dass die Märkte – einschließlich des EU-Binnenmarktes – sowohl in sozialer als auch in wirtschaftlicher Hinsicht effizient funktionieren. Um festzustellen, in welchem Maße dieses Ziel erreicht wird, wird sowohl im Hinblick auf die Nachfrage- als auch auf die Angebotsseite eine Mischung aus Sozial- und Wirtschaftsstatistiken benötigt. Ziel des Verbraucherschutzes ist das zentrale Wohlergehen des Einzelnen und der Familie. Hier sind Statistiken zur Nachfrageseite von wesentlicher Bedeutung, wobei diese weniger gut entwickelt sind als die Statistiken zur Angebotsseite.

Drei Hauptgruppen sind am Verbraucherschutz beteiligt: die Anbieter von Waren und Dienstleistungen (die öffentliche Hand, der Markt und die privaten Haushalte), die Verbraucher und ihre Schützer. Durch Waren und Dienstleistungen sollte das Wohlergehen der Verbraucher verbessert werden, doch gibt es auch eine Menge von Gefahren und Problemen. Da sind zunächst die Kosten zu nennen. Dabei geht es nicht nur um hohe Preise, sondern auch um Preistransparenz und Themen in Verbindung mit Marktversagen und Wettbewerbsfähigkeit des Binnenmarktes. Dann geht es um den Zugang zu Waren und Dienstleistungen, der eingeschränkt oder nicht vorhanden sein könnte. Ferner ist natürlich Qualität von Bedeutung: Decken Waren und Dienstleistungen den Nutzerbedarf? Und schließlich gibt es die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken in Verbindung mit Lebensmitteln, Verkehr und Verletzungen, Umweltgefahren und Risiken in Zusammenhang mit dem Einsatz von IKT (Datenschutz und Betrug). Glücklicherweise werden die Verbraucher vor diesen Gefahren und Risiken durch Rechtsvorschriften und Regelungen geschützt sowie durch Verbraucherverbände, Verbraucherschutzorganisationen, Umweltverbände, Verkehrs-sicherheitsorganisationen und durch Datenschutz- und Geheimhaltungsgremien.

Auf dem Seminar, an dem 69 Personen aus 26 Ländern teilnahmen, konnten nicht alle Aspekte des Verbraucherschutzes berücksichtigt werden. Dennoch war das Spektrum sehr breit, weil mehrere Beiträge den Verbraucherschutz unter einer weit gefassten Perspektive betrachteten und beispielsweise einen Überblick über sich verändernde Verbrauchsstrukturen der privaten Haushalte gaben oder von der GD SANCO in Auftrag gegebene innovative Studien über die Messung der Verbraucherzufriedenheit und Dienstleistungspreise vorgelegt wurden. Dienstleistungen waren ein zentrales Thema, denn Europa wandelt sich mehr und mehr zu einer Dienstleistungsgesellschaft. Andere angesprochene Bereiche waren Gesundheit sowie Lebensmittel- und Produktsicherheit. Ferner wurde ein recht erschreckender Überblick über Datenschutz und IKT-Gefahren gegeben. Aufgrund des umfangreichen Spektrums ist eine Zusammenfassung des Seminars ziemlich schwierig.

Die große Zahl der Teilnehmer, die unterschiedlichen sozialen und wirtschaftlichen Aspekte des Verbraucherschutzes und der Bedarf an Informationen über die Angebots- und die Nachfrageseite belegen, dass in vielen Bereichen Statistiken und Forschungsarbeiten notwendig sind und dass die Integration von Statistiken erforderlich ist. Derzeit stehen viele Daten im Bereich Verbraucherschutz zur Verfügung, die sowohl aus sehr allgemeinen Quellen wie demografischen Daten, Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen und Einkommensstatistiken stammen als auch aus sehr spezifischen Quellen wie

den Informationen über Ernährungsstrukturen und der Verletzungsdatenbank. Eurostat liefert Daten zu den Bereichen Demographie, Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen, Preise, Ausgaben, Verkehr, Gesundheit und vielen anderen. Es werden Daten von Unternehmen und privaten Haushalten erhoben. Mit den Eurobarometer-Erhebungen werden Aspekte des Verbraucherverhaltens und der -zufriedenheit gemessen. Der jüngste Bericht von Eurostat – Verbraucher in Europa – Zahlen, Daten, Fakten –, der teilweise auf Daten von Dritten basiert, liefert einen weit gefassten und nützlichen Überblick. Eine wichtige Schlussfolgerung dieses Seminars ist, dass die verfügbaren Daten möglicherweise nicht ausreichend genutzt werden und dass beispielsweise durch die Kombinierung von Informationen aus den Erhebungen über die Wirtschaftsrechnungen der privaten Haushalte und Preisindizes wichtige Fragen behandelt werden können.

Häufig wurde auf dem Seminar auch die Frage gestellt, welche Aspekte des Verbraucherschutzes in den Aufgabenbereich der nationalen und der europäischen amtlichen Statistik fallen und welche nicht. Allgemein waren die Teilnehmer der Ansicht, dass Dienstleistungen Teil des statistischen Arbeitsprogrammes sein müssen, da die „New Economy“ in Europa zunehmend dienstleistungsorientiert ist. Als Problem erweist sich dabei, dass die Erhebung von Daten über Dienstleistungen schwieriger ist als über Waren, insbesondere in einem länderübergreifenden Kontext. Vielfach wurde angesprochen, wer Daten zu neuen Bereichen wie Verbraucherzufriedenheit, Dienstleistungsgesellschaft und Eigenproduktion privater Haushalte bereitstellen sollte, um Informationen über unsere Gesellschaft und die europäische Wirtschaft – insbesondere die „New Economy“ – zu erhalten. Auf der einen Seite wird der Standpunkt vertreten, dass die amtliche Statistik den gesamten Bedarf an neuen Daten decken sollte, während auf der anderen Seite die Meinung herrscht, dass all diese Aufgabenbereiche sehr interessant sind, aber

- nicht in den Aufgabenbereich der amtlichen Statistik fallen,
- keine Personal- oder Finanzressourcen zur Verfügung stehen,
- dass sie Gegenstand spezifischer Untersuchungen und Forschungsarbeiten sein sollten,
- den NSÄ, internationalen Organisationen, Nichtregierungsorganisationen, privaten Beratern usw. überlassen werden sollten.

Es liegt auf der Hand, dass die amtliche Statistik all diese neuen Bereiche nicht sofort berücksichtigen kann. Nichtsdestoweniger benötigen politische Entscheidungsträger qualitativ hochwertige, robuste und stichhaltige Daten, Daten die im Zeitverlauf, länderübergreifend und studienübergreifend vergleichbar sind. Dies wird nicht immer der Fall sein bei Datensammlungen und Statistiken, die von Dritten erstellt wurden. Statistische Ämter sind nicht zwangsläufig die einzigen Einrichtungen, die zuverlässige, unabhängige Daten erheben können. Der Wert der Daten Dritter würde jedoch steigen, wenn sie zumindest von der amtlichen Statistik validiert würden. Damit Statistiken Dritter für eine evidenzbasierte Politik relevant sind und angesichts der zunehmenden Bedeutung des Binnenmarkts, muss sichergestellt werden, dass – wie bei amtlichen Statistiken – diese im Zeitverlauf konsistent sind und sie länderübergreifend miteinander verglichen werden können. Dies ist nur möglich, wenn im Zeitverlauf, in Studien und in den Ländern dieselben Konzepte, Methodiken und Klassifikationen verwendet werden.

Die endgültigen Empfehlungen dieses Seminars müssen festgelegt werden. Aus dem Seminar geht jedoch absolut klar hervor, dass wir Statistiken zum Verbraucherschutz überdenken sollten. Die nachfolgenden Bereiche müssen mit einer gewissen Dringlichkeit untersucht werden (nicht zwangsläufig in der Reihenfolge ihrer Bedeutung):

- die Bedeutung harmonisierter Definitionen und harmonisierter Datensammlungen;

- die Analyse von Konzepten im Bereich Verbraucherschutz und ihrer Integration;
- die Integration unterschiedlicher Datentypen: Verwaltungsdaten und -erhebungen, Daten zur Verbraucherzufriedenheit und objektive Daten;
- wie können Lücken in den vorliegenden Angaben zum Verbraucherschutz gefüllt werden, beispielsweise mit Blick auf Angaben zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und die Disaggregation und Verfügbarkeit von Preisangaben;
- wie kann die Kooperation von Eurostat mit den nationalen statistischen Ämtern erhöht werden, und wie können Synergien auf europäischer und auf nationaler Ebene geschaffen werden;
- Entwicklung eines integrierten Programms zu Verbraucher- und Verbraucherschutzstatistiken;
- Festlegung klarer Prioritäten unter Berücksichtigung der wichtigsten Themen des Verbraucherschutzes, der von amtlichen Statistiken abzudecken ist.

Das Seminar hat gezeigt, dass sich die Welt verändert, nationale Märkte teilweise durch einen europäischen Markt ersetzt werden, Verbraucherstrukturen sich verändern und an die Stelle der alten Industriegesellschaft eine neue Dienstleistungsgesellschaft tritt. In den Statistiken sollte diesen Veränderungen Rechnung getragen werden, und man sollte versuchen, auf den sich wandelnden Bedarf zu reagieren.

REAKTION VON EUROSTAT

Michel Glaude

Direktor, Sozialstatistik und Informationsgesellschaft
Eurostat

Vielen Dank für die äußerst anregenden und interessanten Vorträge und Stellungnahmen. Diese haben deutlich gemacht, wie sich Fortschritte bei der Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses zwischen den Nutzern und ihrem Bedarf und den mit Sachzwängen konfrontierten Produzenten erzielen lassen. Wir haben gesehen, dass dies mitunter nicht nur davon abhängt, dass Finanzmittel zur Verfügung stehen, sondern dass auch das Personal verfügbar ist, das benötigt wird, um sich mit verschiedenen methodischen Fragen auseinanderzusetzen. Ich möchte den CEIES dazu beglückwünschen, dass er Eurostat und dem ESS diese Informationen bereitgestellt und den Input geliefert hat, der zur Beurteilung und Konzipierung der statistischen Zukunft dieses Themas notwendig ist.

Zunächst möchte ich feststellen, dass der **Verbraucherschutz** ein neuer und zweifellos faszinierender Bereich ist:

- Er ist für jedermann von Interesse, da jedermann Verbraucher ist und über eine große persönliche Erfahrung auf diesem Gebiet verfügt.
- Er macht einen ausgewogenen Satz von ökonomischen und sozialen Konzepten notwendig.
- Er leistet einen Beitrag zur Vergrößerung des Wettbewerbs, zur Steigerung des Wachstums und zur Schaffung von mehr Arbeitsplätzen.

Was ist nun mit Blick auf die **Nachfrageseite** bei diesem Seminar herausgekommen?

- Der Bedarf an Statistiken, die qualitativ hochwertiger und für eine evidenzbasierte politische Entscheidungsebene auf europäischer Ebene besser geeignet sind, wurde von der GD SANCO nachdrücklich zum Ausdruck gebracht. Allerdings gab es eine aufschlussreiche Diskussion über die genauen Gründe, warum die GD SANCO eine präzise Beurteilung des Preisniveaus von Dienstleistungen benötigt, was zeigt, dass der gesamte neue Bedarf an Statistiken mittlerweile an den Kosten gemessen werden muss, um „mehr fürs Geld zu erhalten“.
- Auf den nationalen politischen Bedarf wurde zwar nicht speziell eingegangen, er wurde aber von der GD SANCO zum Ausdruck gebracht.
- Verbraucherorganisationen haben ihrem Bedarf Ausdruck verliehen, der allerdings eher Aspekte im Zusammenhang mit „Gesundheit und Sicherheit“ betraf als „Preismessung“ oder „Verbraucherzufriedenheit“. Zweifellos haben auch sie zahlreiche Anforderungen auf diesem Gebiet zu verzeichnen.

Es ist klar, dass unter allen Gesichtspunkten amtliche „**maßgebliche**“ Statistiken benötigt werden.

Die Vorträge haben gezeigt, dass eine große Menge nützlicher und detaillierter Daten vom privaten Sektor erfasst - aber nicht immer auch verbreitet - wird und dass eine Vielzahl von Angaben von Verbraucherorganisationen veröffentlicht wird. In beiden Fällen sind diese Statistiken allerdings anfechtbar. Daher besteht ein eindeutiger Bedarf an amtlichen Statistiken.

Auf der **Angebotsseite** werden zahlreiche wirtschafts- und sozialstatistische Daten, die bereits für andere Zwecke erfasst werden, weiterhin in das statistische „Verbraucherschutzprogramm“ eingespeist. Dies betrifft Daten aus dem Bereich der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen, der Statistik des Warenverkehrs, der Wirtschaftsrechnungen der privaten Haushalte, der Preisstatistik, der Informationsgesellschaft usw. Im Bereich „Lebensmittelsicherheit“ hat sich der Grundsatz durchgesetzt, dass Daten, die im Rahmen von Lebensmittel- und Futtermittelkontrollen sowie Aufsichtsmaßnahmen erhoben werden, zur Verringerung der Belastung der Befragten umfassend ausgewertet werden sollen, bevor neue Erhebungen eingeführt werden. Zur Vermeidung von Doppelarbeit für die Mitgliedstaaten bittet Eurostat die GD SANCO ferner, diese administrativen Daten direkt zur Verfügung zu stellen. Diese Strategie der bestmöglichen Nutzung von bereits vorhandenem Datenmaterial sollte weiterverfolgt werden.

Wie wir gesehen haben, ist die Komplexität und Diversität des neuen Bedarfs jedoch so groß, dass neue Initiativen eingeleitet wurden. Einige dieser Initiativen wurden während des Seminars vorgestellt, insbesondere die Initiativen der GD SANCO im Hinblick auf „Indikatoren zur Verbraucherzufriedenheit“, „Preise für Dienstleistungen für Verbraucher“, und die „Europäische Verletzungsdatenbank“ sowie die von Eurostat auf dem Gebiet der Lebensmittelsicherheit. Die Vorträge waren klar und präzise und während der lebhaften Diskussionen wurden eine Reihe von Fragen zur Methodik angesprochen. Diese Initiativen müssen weiterentwickelt und verstärkt werden.

Lassen Sie uns nun die **Lehren** zusammenfassen, die **Eurostat gezogen hat**, um die Zukunft des statistischen Programms im Bereich des „Verbraucherschutzes zu verbessern.

Zunächst einmal ist es notwendig, den **Erfassungsbereich der amtlichen Statistik** besser zu definieren. Wie während des Seminars deutlich gemacht wurde, gibt es Spielraum für verschiedene Ansätze, d. h. für sogenannte „weiche“ und „harte“ Statistiken, die von Eurobarometer bis hin zu den Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen reichen. In der Regel ist es Sache der amtlichen Statistik, die grundlegenden Bezugsdaten für jedes wichtige Gebiet mit einem hohen Grad an Qualität und Vergleichbarkeit zur Verfügung zu stellen, wobei eine spezialisiertere und detailliertere Datenerfassung und –auswertung allerdings auch von anderen öffentlichen oder privaten Beteiligten (wie Forschungszentren usw.) durchgeführt werden kann.

Auch wenn die Kernaufgabe von Eurostat die „amtliche Statistik“ betrifft, so kann Eurostat doch anderen Kommissionsdienststellen **methodische Unterstützung** bei der Erhebung von „weicheren“ Statistiken leisten, wie dies auch bereits geschieht.

Die dritte Lehre betrifft die **bessere Verbreitung** der vorliegenden Angaben. Da der Verbraucherschutz ein recht neues horizontales Konzept ist, haben die Nutzer Schwierigkeiten, die von ihnen benötigten Angaben zu finden. Daher kommt es darauf an, die Herausgabe der gemeinsam mit der GD SANCO erstellten Veröffentlichung „Verbraucher in Europa: Fakten und Zahlen“ fortzuführen, in der auf ein breites Spektrum an Daten (von weichen bis harten Statistiken) Bezug genommen wird. Die Nutzerfreundlichkeit der entsprechenden Eurostat-Website sollte ebenfalls verbessert werden.

Ein Gebiet, auf dem die verbesserte Nutzung bereits vorliegenden Datenmaterials möglich ist, ist die **Preisstatistik**. Eine große Menge detaillierter Daten wird regelmäßig erhoben, um den HVPI (Harmonisierter Verbraucherpreisindex) und die KKP (Kaufkraftparitäten) zu erstellen. Könnten diese Daten benutzt werden, um absolute Preise für verschiedene Artikel zu schätzen und zwischen einzelnen Ländern zu vergleichen? Die Beantwortung dieser Frage ist nicht einfach, da jedes Instrument (HVPI, KKP) eigens für einen bestimmten Zweck konzipiert wurde und die Erfüllung neuer Anforderungen schwierig und kostspielig sein wird. Dennoch wurde eine dienststellenübergreifende Taskforce zur „detaillierteren Preisstatistik“ (in Zusammenarbeit mit den Generaldirektionen SANCO, MARKT, ECFIN, COMP und AGRI) eingesetzt und wir werden auf der Grundlage ihrer Schlussfolgerungen eine Entscheidung treffen.

Eurostat und das ESS müssen darüber hinaus Wege finden, ihre **Reaktionsfähigkeit** angesichts eines neu auftretenden Bedarfs zu erhöhen. Wir kennen alle die beträchtlichen Auswirkungen der Schwerfälligkeit bei der Erstellung der amtlichen Statistik, die hauptsächlich auf die Dezentralisierung der Datenerfassung in den Mitgliedstaaten zurückzuführen ist (was allerdings auch eine Garantie für die Datenqualität ist). Es gibt verschiedene Methoden, um kurzfristigen Änderungen des Informationsbedarfs gerecht zu werden:

- Meinungsumfragen (z. B. Eurobarometer), die von anderen Generaldirektionen durchgeführt werden und „weiche Statistiken“ liefern;
- Ad-hoc-Studien mit geringen methodischen Anforderungen zur Erhebung von indikativen Daten für vorbereitende Analysen (die ebenfalls von anderen Generaldirektionen durchgeführt werden);
- Ad-hoc-Module in Verbindung mit einer europäischen Erhebung zur Erfassung solider statistischer Daten über bestimmte Themen. So hat Eurostat insbesondere Diskussionen über ein Projekt zu einer jährlichen „Europäischen Haushaltserhebung“ begonnen, die aus einem festen Teil (Kernvariablen und Kernindikatoren) und einem variablen Teil bestehen wird, der Ad-hoc-Module umfasst. „Verbraucherschutz“ oder „grenzüberschreitender Verbrauch“ könnten geeignete Kandidaten für solche Module sein. Allerdings wird dieses Projekt erst im Jahre 2009 umgesetzt werden können.

Zum Abschluss meiner Ausführungen über die „Lehren, die Eurostat gezogen hat“ möchte ich nochmals darauf hinweisen, wie notwendig die **Zusammenarbeit** zwischen Statistikern und Experten der verschiedenen Bereiche ist, um eine tatsächliche Verbesserung der statistischen Instrumente (Indikatoren, Erhebungen usw.) zu erzielen, die zur Überwachung und Bewertung des Bereichs „Verbraucherschutz“ notwendig sind. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen den NSÄ der Mitgliedstaaten und Eurostat ist ebenfalls eine Voraussetzung für weitere Fortschritte.

Angesichts der Qualität der Beiträge und Diskussionen während dieses Seminars scheint eine solche verbesserte Zusammenarbeit tatsächlich möglich.

TEILNEHMERLISTE

AMBROZAITIENE Dalia
Vilnius, Litauen

BROUWER Erik
Almere, Niederlande

GRAF PÜCKLER, Botho
Köln, Deutschland

AMBRUS Árpád
Budapest, Ungarn

CAMILLERI Reno
Valetta, Malta

GRBEC Aleš
Laibach, Slowenien

ANDERSON Johan
Stockholm, Schweden

DACKEBY Ulrika
Stockholm, Schweden

HEIDEMANN Lasse Hamilton
Kopenhagen, Dänemark

ANTONIOU Andreas
Nicosia, Zypern

DANUSĒVIČS Henriks
Riga, Lettland

HENRY-BIABAUD Olivier
Brüssel, Belgien

ARNAIZ-RONDO Carlos
Madrid, Spanien

DEGROOTE Kris
Brüssel, Belgien

HOCEVAR Andreja
Laibach, Slowenien

BALTUTYTE Dalia
Vilnius, Litauen

EBLING Günther
Brüssel, Belgien

HRBEK Jiri
Prag, Tschechische Republik

BAUER Robert
Wien, Österreich

EPLER Margit
Wien, Österreich

HRIBAR Bernarda
Laibach, Slowenien

BIKSINIECE Sanita
Riga, Lettland

GANCHEVA Antoaneta
Sofia, Bulgarien

INGLIČ Rihard Tomaž
Laibach, Slowenien

BLAIR Sheena
Luxemburg

GLAUDE Michel
Luxemburg

JERMAN-BLAŽIČ Borka
Laibach, Slowenien

BREGAR Lea
Laibach, Slowenien

GØRSKI Andrzej
Warschau, Polen

KASNAUSKIENE Gindra
Vilnius, Litauen

KEISPER Bostjan Laibach, Slowenien	MACLEAN Ian Esher, Vereinigtes Königreich	PODBELSEK Iris Wien, Österreich
KILPIÖ Eila Helsinki, Finnland	MACZÁK Bela Budapest, Ungarn	PUENTE RODERO Antonio Luxemburg
KLEPP Jozica Laibach, Slowenien	MAIR David Brüssel, Belgien	SCHEIDHAUER Marie-Paule Luxemburg
KLOPPENBURG Horst Brüssel, Belgien	MANKEVIČIUS Artūras Vilnius, Litauen	SCHIEFER Peter Wien, Österreich
KODIŠ Vaclav Prag, Tschechische Republik	MARQUES Fernando Lissabon, Portugal	SHORTT Paul Dublin, Irland
KOLEJKOVA Daniela Brno, Tschechische Republik	MARTÍNEZ PALOU Anna-María Luxemburg	SIUNE Karen Aarhus, Dänemark
KOTOWSKA Irena Warschau, Poland	MIKLAVČIČ Barbara Laibach, Slowenien	SKAUDAL Erik Oslo, Norwegen
KRIŽMAN Irena Laibach, Slowenien	MOSSLER Karin Stockholm, Schweden	STØ Eivind Oslo, Norwegen
KRSNIK Ivan Laibach, Slowenien	PANTELOURI Agne Brüssel, Belgien	STOOP Ineke Den Haag, Niederlande
KUTIN BREDA Laibach, Slowenien	PAVČIČ Marusa Laibach, Slowenien	SCHNORR-BÄCKER Susanne Wiesbaden, Deutschland
KYRIACOU Kyriacos Brüssel, Belgien	PAVLIKKAS Andreas Nicosia, Zypern	STRAŽIŠAR Nina Laibach, Slowenien
LAMEL Joachim Klosterneuburg, Österreich	PETRAUSKAS Feliksas Vilnius, Litauen	TÖRÖK ROMAN Bratislava, Slowakische Republik

TRILER Mojca

Laibach, Slowenien

VARJONEN Johanna

Helsinki, Finnland

VASILE Andreea

Bukarest, Rumänien

WÄCHTER Gerhard

Luxemburg

ZABKAR Vesna

Laibach, Slowenien