

# DIE VERBRAUCHERPOLITIK DEUTSCHLANDS

## *IM VERGLEICH MIT DEN POLITIKEN DER ÜBRIGEN MITGLIEDSTAATEN DER EUROPÄISCHEN UNION*

<b><u>Inhalt</u></b>	<b><u>Seite</u></b>
Einleitung	4
<b>1. Teil : Allgemeine Lage</b>	
1. Allgemeines	6
1.1.    Hauptausrichtungen der Politiken der Mitgliedstaaten zum Schutz der Verbraucher	6
1.2.    Mittelfristiges Aktionsprogramm	7
1.3.    Die für die Durchführung dieses Programms hauptverantwortliche Verwaltungsstruktur	7
1.4.    Berücksichtigung der Interessen der Verbraucher in den übrigen Bereichen der Regierungspolitik	8
2. Verbraucherorganisationen	9
2.1.    Verbraucherorganisationen auf nationaler oder regionaler Ebene	9
2.2.    Werden sie bei der Verwirklichung der Politik bzw. der Durchführung der von den Behörden beschlossenen Aktionen miteinbezogen?	10
2.3.    Falls ja, in welcher Weise?	10
2.4.    Falls nein, warum nicht?	10
2.5.    Nationale Dachorganisationen	10
3. Verbraucherrat	11
4. Beobachtung des Verbrauchs	12
5. Internationale Zusammenarbeit	13
6. Verwirklichung des Binnenmarktes	15
6.1.    Welche Maßnahmen wurden auf nationaler oder regionaler Ebene ergriffen, um die Verbraucher über die Durchführung des Binnenmarktes und die Vorteile, die ihnen daraus entstehen, zu informieren?	15
6.2.    Welche Aktionen könnte/sollte die Europäische Kommission zur Unterstützung dieser Maßnahmen vorschlagen?	16
7. Spezifische Aktionen	16
7.1.    Welche gezielten Aktionen könnte/sollte die Europäische Kommission im Rahmen von Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages zur Unterstützung und ggf. Ergänzung der Verbraucherpolitik der Mitgliedstaaten vorschlagen?	16

7.2.	Sonstige gezielte Aktionen: Müßten gezielte Aktionen in anderen Bereichen als den in Art. 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages genannten ins Augegefaßt werden? Falls ja, welche?	16
------	--	----

## **2. Teil : Fragen zu den in Artikel 153 (ex art. 129a) des Vertrages genannten Aktionsbereichen**

1.	Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher	18
1.1.	Verwaltungsstruktur	18
1.2.	Überwachung der Sicherheit der Produkte	19
1.3.	Mitwirkung der Verbraucherorganisationen	19
1.4.	Systeme zur Erfassung von Informationen	20
1.5.	Sicherheit von Dienstleistungen	20
2.	Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher	22
2.1.	Marktbeobachtung	22
2.2.	Das Grünbuch über den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Streitfällen in Verbrauchergeschäften im einheitlichen Markt	23
2.3.	In welchen Bereichen gibt es Handlungsbedarf auf Gemeinschaftsebene?	23
2.4.	Wie wird der Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher gewährleistet?	23
3.	Sicherstellung einer angemessenen Information der Verbraucher	24
3.1.	Zuständige Dienste	24
3.2.	Mitwirkung anderer Organisationen	25
3.3.	Vorrangige Zielsetzungen in diesen beiden Bereichen	25
3.4.	Aktionen, die in den Jahren 1991 – 1994 unternommen wurden	26
3.5.	Für die Jahre 1994 – 1998 geplante oder beschlossene Aktionen	26
3.6.	Vorrangige Themen	27
3.7.	Fernsehen und Verbraucherinformation	28

## ANHÄNGE

### **Einleitung**

Der **Vertrag von Amsterdam** ist am 2. Oktober 1997 unterzeichnet worden. In Artikel 153 (ehemaliger Artikel 129a) ist folgendes festgelegt:

1. "Zur Förderung der Interessen der Verbraucher und zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus leistet die Gemeinschaft einen Beitrag zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie zur Förderung ihres Rechtes auf Information, Erziehung und Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen.
2. Den Erfordernissen des Verbraucherschutzes wird bei der Festlegung und Durchführung der anderen Gemeinschaftspolitiken und -maßnahmen Rechnung getragen.
3. Die Gemeinschaft leistet einen Beitrag zur Erreichung der in Abschnitt 1 genannten Ziele durch:

- a) Maßnahmen, die sie im Rahmen der Verwirklichung des Binnenmarktes nach Artikel 100 a erläßt;
- b) Maßnahmen zur Unterstützung, Ergänzung und Überwachung der Politik der Mitgliedstaaten. (...)”
- Artikel 153 Absatz 5 sieht vor, daß diese "(...) Maßnahmen (...) die einzelnen Mitgliedstaaten nicht daran (hindern), strengere Schutzmaßnahmen beizubehalten oder zu ergreifen. Diese Maßnahmen müssen mit diesem Vertrag vereinbar sein. Sie werden der Kommission mitgeteilt."

**Bereits 1989** hat der Wille der Europäischen Union, eine Politik zugunsten der Verbraucher in Europa durchzuführen, die Kommission dazu veranlaßt, den Dienst "Verbraucherpolitik" (SPC)<sup>1</sup> zu gründen. Eine Aufgabe dieses Dienstes bestand darin, sich über die rechtlichen Voraussetzungen der Verbraucherpolitik in den einzelnen Mitgliedstaaten zu informieren.

Mit dem am 1. November 1993 in Kraft getretenen **Vertrag von Maastricht** über die Europäische Union mußte er seine Kenntnisse vertiefen, um zu einem besseren Verständnis der Politik und der Organisation der Mitgliedstaaten in diesem Bereich zu gelangen und zu ermitteln, welche gezielten Maßnahmen auf Gemeinschaftsebene ergriffen werden könnten, um die Politik der Mitgliedstaaten zu unterstützen und zu ergänzen.

Dazu hat die Kommission einen Fragebogen ausgearbeitet und 1994 an die damals zwölf Mitgliedstaaten der Europäischen Union verschickt. Später wurde die Erhebung auf die drei neuen Mitgliedstaaten ausgedehnt. Alle Mitgliedstaaten haben der Kommission ihre Antworten zukommen lassen, der letzte am 2. Februar 1996.

Die Antworten der 15 Mitgliedstaaten sind ausgewertet worden. Der daraufhin verfaßte Bericht über die Verbraucherpolitik<sup>2</sup> hat die hauptsächlichen Übereinstimmungen und Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten auf diesem Gebiet festgehalten und die Ausgangslage der Union auf diesem Gebiet deutlich gemacht.

Auf der Grundlage dieses Berichts wurde für jeden einzelnen Mitgliedstaat ein Bericht verfaßt, um die Situation der Verbraucherpolitik in diesem Mitgliedstaat mit der in den anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union vergleichen zu können.

*Der vorliegende Bericht betrifft Deutschland. Er wurde auf der Grundlage der Antworten der deutschen Regierungsbehörden auf den Fragebogen der Kommission erstellt und 1998 aktualisiert*

## **1. Teil: Allgemeine Lage**

### **1. Allgemeines**

---

<sup>1</sup> Der Dienst „Verbraucherpolitik“ wurde am 1. April 1997 in die GD XXIV mit der Bezeichnung Generaldirektion "Verbraucherpolitik und Gesundheitsschutz der Verbraucher" umgewandelt.

<sup>2</sup> "Die Verbraucherpolitik in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union " - Dok. XXIV (97) 1.0.

## 1.1. Hauptausrichtungen der Politiken der Mitgliedstaaten zum Schutz der Verbraucher

Die Antworten der Mitgliedstaaten auf den Fragenkatalog zeugen vom gemeinsamen Willen aller Beteiligten, die Rechte der Verbraucher zu schützen. Die meisten der in Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages genannten Themen finden sich in den Verbraucherpolitiken der nationalen Regierungen wieder, insbesondere der Wille, ein hohes Schutzniveau, die Gesundheit, Sicherheit, wirtschaftlichen Interessen sowie die Information und Organisation der Verbraucher zur Wahrung ihrer Interessen zu gewährleisten.

Ohne daß sie sich dadurch von den anderen Mitgliedstaaten abheben würden, führen mehrere Mitgliedstaaten an, daß sie eine Verbesserung

- ? der geltenden Rechtsvorschriften, mit der Absicht, ein echtes Verbraucherrecht zu schaffen,
- ? des Rechtsschutzes,
- ? der Qualität der Erzeugnisse und Dienstleistungen,
- ? der Bildung,
- ? der Interessensvertretung usw.,

anstreben und den freien Wettbewerb und die Auswahl für den Verbraucher fördern wollen.

Nach Angaben der Mitgliedstaaten beruht diese Politik auf freiwilligen Verhaltenskodizes, Verordnungen, Gesetzen oder sogar der Verfassung (E) <sup>3</sup>, sowie auf nationalen Rechtsvorschriften, die durch Umsetzung gemeinschaftlicher und internationaler Rechtsvorschriften in nationales Recht entstanden sind.

Allen gemeinsam ist also die Zielrichtung - der Schutz der Verbraucherinteressen - , die Formulierungen unterscheiden sich jedoch aufgrund der nationalen Besonderheiten und der unterschiedlichen Schwerpunkte bei der Durchführung.

*In Deutschland ist die Verbraucherpolitik nach dem Verständnis der Bundesregierung ein unabdingbarer Bestandteil der Wirtschaftspolitik, da dem Verbraucher als Adressaten des marktvermittelten Güterangebots eine Schlüsselrolle bei der Gestaltung der Sozialen Marktwirtschaft zukommt.*

*Zur Stärkung der Stellung der Verbraucher steht - in engem Zusammenhang mit der Wettbewerbspolitik - ein erprobtes Instrumentarium zur Verfügung. Dazu gehören neben der staatlichen Unterstützung der anbieterunabhängigen Verbraucher-information auch die Förderung der Interessenvertretung der Verbraucher wie sie von den Organisationen geleistet wird, die die Maßnahmen zugunsten der Verbraucher koordinieren, sowie die Erhaltung und Verbesserung des verbraucherrechtlichen Individualschutzes durch legislatorische Maßnahmen.*

*Übermäßige Reglementierung und Bürokratisierung gilt es dabei nach Auffassung der Bundesregierung zu vermeiden.*

---

<sup>3</sup> Die hier aufgeführten Vorschläge, Bemerkungen oder Beschreibungen der österreichischen, belgischen, dänischen, deutschen, spanischen und anderen Behörden werden teilweise durch die nachfolgenden Kürzel in Klammern (A), (B), (DK), (D), (E) usw. gekennzeichnet, damit der Leser die jeweilige Quelle erfährt.

## 1.2. Mittelfristiges Aktionsprogramm

In den meisten Mitgliedstaaten gibt es ein Programm, das die Prioritäten des Verbraucherschutzes festschreibt. Die Programme unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Laufzeiten (DK - E - F - P - UK). In einigen Ländern gelten die Programme für die Dauer einer Legislaturperiode (A - IRL - S). In anderen werden sie jeweils für ein Jahr verabschiedet ( D - L - NL).

Betrachtet man die am häufigsten angeführten Themen, so sollen diese Programme in erster Linie den Gesundheits- und Rechtsschutz sowie die Information und Bildung der Verbraucher fördern.

Belgien zufolge sollen diese Programme auch dazu beitragen, die bisherige Politik auf diesem Gebiet weiterzuentwickeln und weiterzuentwickeln. Mit ihnen kann außerdem die richtige Anwendung der Rechtsvorschriften überwacht werden.

*In Deutschland gibt es kein spezielles "Aktionsprogramm", wohl aber politische Zielvorstellungen für eine im Kern als integraler Bestandteil der allgemeinen Wirtschaftspolitik verstandene Verbraucherpolitik. Die Bundesregierung legt die Grundzüge ihrer Politik auch in diesem Bereich im Jahreswirtschaftsbericht fest.*

*Auf mittlere Sicht angelegt ist der Bericht der Bundesregierung zur Zukunftssicherung des Standortes Deutschland, der in seinen verbraucherpolitischen Aussagen auf einen Abbau marktwidriger Regulierungen zielt. Einige Verbraucherorganisationen ziehen allerdings in Zweifel, daß die Bundesregierung eine solche Befreiung des Marktes von Reglementierungen nachhaltig verfolgt.*

*Einen besonderen Schwerpunkt bildete in den letzten Jahren der Aufbau von Verbraucherorganisationen in den neuen Bundesländern (Finanzierung, organisatorische Unterstützung, Fortbildungsmaßnahmen) und die generelle Information der Verbraucher in den neuen Bundesländern über ihre Rechte und Möglichkeiten in der Marktwirtschaft.*

## 1.3. Die für die Durchführung dieses Programms hauptverantwortliche Verwaltungsstruktur

Die in den meisten Fällen mit dem **Wirtschaftsministerium** (B - D - F - L - NL) oder dem **Ministerium für Handel und Industrie** (DK - FIN - GR - I - UK) verbundene Verwaltungsstruktur dieses Bereichs ist in den einzelnen Mitgliedstaaten ganz unterschiedlich ausgeprägt, sowohl hinsichtlich ihres Aufbaus als auch hinsichtlich der übergeordneten Ministerien.

Außerdem sind in vielen Ländern gleichzeitig mehrere Ministerien im Rahmen ihres Ressorts für Verbraucherpolitik zuständig (A - B - D - GR - I - L - UK).

Damit sind einige Nachteile verbunden. Diese Aufgabenverteilung ist beispielsweise einer Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten, die darauf abzielt, eine gemeinsame Verbraucherpolitik auf Unionsebene zu erarbeiten, nicht förderlich.

Festzuhalten ist ferner, daß es in keinem Mitgliedstaat ein Ministerium oder Staatssekretariat für Verbraucherfragen gibt, wie dies in Frankreich bis 1993 der Fall war. Als Anhang 1 finden Sie eine Liste der staatlichen Vertreter des letzten Rates „Verbraucherschutz“, der am 23. April in Brüssel stattfand. *Deutschland wurde durch Hr. Lorenz Schomerus, Staatssekretär des Wirtschaftsministeriums vertreten.*

*In Deutschland liegt die Federführung für Verbraucherpolitik allgemein beim **Bundesministerium für Wirtschaft**. Bei der letzten Versammlung der führenden Beamten im Verbraucherschutz wurde Deutschland durch **Dr. Jürg Ter-Nedden** aus eben diesem Ministerium vertreten<sup>4</sup>. Auch auf Länderebene liegt die Zuständigkeit bei den Wirtschaftsressorts. Den spezifischen Aspekten, insbesondere der Rechtspolitik, der Sozial- und Familienpolitik, der Umweltpolitik, der Ernährungs- und der Gesundheitspolitik wird durch die fachpolitischen Maßnahmen der zuständigen Fachministerien Rechnung getragen. Zwischen Bundesregierung und Ländern werden verbraucherpolitische Fragen regelmäßig im Bund/Länderausschuß für Verbraucherfragen erörtert, der etwa zweimal im Jahr - seit 1991 auch unter Beteiligung der neuen Länder - zusammentritt.*

#### **1.4. Berücksichtigung der Interessen der Verbraucher in den übrigen Bereichen der Regierungspolitik**

In allen Mitgliedstaaten wird den Verbraucherinteressen in den übrigen Bereichen der Regierungspolitik aufgrund der interministeriellen Koordination (A - B - D - F - IRL - I - L - S - UK), der Konsultation der Verbraucherorganisationen (DK - E - I - P - UK) und/oder der Verbraucherschutzbehörden (E - P) in unterschiedlichem Maße Rechnung getragen.

*In Deutschland wird den Interessen der Verbraucher in den übrigen Bereichen der Regierungspolitik durch laufende Abstimmung zwischen den Ministerien und - bei Bedarf - auch durch spezielle Sitzungen des Interministeriellen Ausschusses für Verbraucherfragen Rechnung getragen.*

## **2. Verbraucherorganisationen**

### **2.1. Verbraucherorganisationen auf nationaler oder regionaler Ebene**

In jedem Mitgliedstaat gibt es Verbraucherorganisationen auf nationaler und regionaler Ebene.

Die Zahl der Verbraucherorganisationen auf **nationaler Ebene** ist je nach Mitgliedstaat sehr unterschiedlich. Die Streuung reicht von einer einzigen Organisation auf nationaler Ebene (IRL - L - NL) bis zu 15 (B, I) oder 20 (F) Organisationen. Sie verfügen dementsprechend über einen unterschiedlich großen Handlungsspielraum und Einfluß. Insgesamt sind die Handlungsmöglichkeiten der Verbraucherorganisationen relativ gering. Mit Ausnahme des Vereinigten Königreichs, wo die Verbraucherorganisationen vom Staat finanziert werden (außer „Consumers association“, die unabhängig ist), und abgesehen von kleineren Zuschüssen, die ihnen in einigen Mitgliedstaaten gewährt werden, verfügen die Verbraucherorganisationen nur über die Beiträge und Spenden ihrer Mitglieder sowie über die Gelder, die ihnen bestimmte Aktionen oder Aufträge, (solche, die sie auf eigene Initiative oder im Auftrag der öffentlichen Hand bzw. der Europäischen Kommission ausführen), einbringen.

*In Deutschland gibt es zwei Verbraucherorganisationen auf Bundesebene:*

- ? *die **Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. – AgV** und*
- ? *den **Verbraucherschutzverein e.V.***

---

<sup>4</sup> Annex 2: Teilnehmerliste der Versammlung führender Beamter im Verbraucherschutz vom 13.01.1998

*Die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e. V. - (AgV) hat die Aufgabe,*

*? die Interessen und die Rechte der Verbraucher in der Öffentlichkeit und gegenüber Gesetzgebung, Verwaltung, Rechtsprechung, Anbietern und Wirtschaftsorganisationen auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene zu vertreten, insbesondere im Bezug auf den Schutz ihrer wirtschaftlichen Interessen, den Schutz ihrer Gesundheit und der Umwelt, sowie darauf hinzuwirken, daß die Selbsthilfe der Verbraucher durch Verbraucherinformation, Verbraucherberatung und Verbraucher-bildung in der sozialen Marktwirtschaft gestützt und gefördert wird.*

*? durch Förderung und Koordination der Tätigkeit der verbraucherberatenden Mitgliedsorganisationen und -institutionen zur Unterrichtung der Verbraucher beizutragen.*

*Der Verbraucherschutzverein e. V. (VSV), eine Gründung u.a. der AgV und der Verbraucherzentralen, hat die Aufgabe, unlautere Geschäftsmethoden und irreführende Werbung zu bekämpfen, sowie gegen unzulässige allgemeine Geschäftsbedingungen vorzugehen.*

*Zusätzlich zu diesen beiden Institutionen gibt es auf Bundesebene:*

*? die Stiftung Warentest*

*? die Stiftung Verbraucherinstitut und*

*? Die Verbraucher Initiative*

*sowie mehrere Organisationen auf Länderebene.<sup>5</sup>*

*Die 16 Länder unterhalten in der Bundesrepublik Deutschland rund 300 Verbraucherberatungsstellen.*

*Zur Finanzierung ist anzumerken, daß die regionalen Verbraucherzentralen, die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e. V. - (AgV) und die Stiftung Verbraucherinstitut hauptsächlich von staatlichen Mitteln getragen werden.*

## **2.2. Werden sie bei der Verwirklichung der Politik bzw. der Durchführung der von den Behörden beschlossenen Aktionen miteinbezogen?**

Ja, außer in Irland, Schweden und im Vereinigten Königreich.

## **2.3. Falls ja, in welcher Weise?**

Die Abstimmung zwischen der öffentlichen Hand und den Verbraucherverbänden erfolgt:

- entweder im Rahmen des Verbraucherrats (B - E - F - L) (siehe Punkt 3)
- oder in direkter (A - DK - D - NL) oder indirekter Abstimmung (NL - P) mit den betroffenen Ministerien.

## **2.4. Falls nein, warum nicht?**

In Irland vermutlich aufgrund fehlender Mittel.

---

<sup>5</sup> Siehe Anhang 3

In Schweden aufgrund ihrer geringen Bedeutung.

Im Vereinigten Königreich, weil die Durchführung der von der Regierung beschlossenen Politik nicht zum Aufgabenbereich dieser Organisationen gehören.

## **2.5. Sind die Verbraucherorganisationen in einer nationalen Dachorganisation zusammengefaßt?**

Dachverbände sind in 10 Mitgliedstaaten anzutreffen (B - DK - D - FIN - IRL - I - L - NL - S - UK). Stellvertretend für die anderen können folgende Länder aufgeführt werden:

- In Belgien stellt der "Verband der Verbraucherorganisationen" eine inoffizielle Koordinierungs- und Konzertierungsstruktur dar, die alle Organisationen (mit Ausnahme von „Test-achats“) beim Verbraucherrat zusammenfaßt.
- In Italien sind die wichtigsten Vereinigungen Mitglied der „Nationalen Konferenz der Verbraucher und Nutzer“. Manchmal schließen sie sich zusammen, um mit den Akteuren bestimmter Sektoren, eventuell unter der Schirmherrschaft des zuständigen Ministeriums Vereinbarungen zu treffen.
- In Schweden vereinigen die beiden wichtigsten Verbände 14 bzw. 16 Organisationen unter ihrem Dach.

*In Deutschland ist die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) der Dachverband für 36 Mitgliedsorganisationen, d.h. für die wichtigsten deutschen Verbraucherorganisationen. Ihr gehören neben rein verbraucherorientierten Verbänden, wie den 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer auch Hausfrauenverbände, der Deutsche Mieterbund (der größte Interessenverband der Mieter) und andere sozialpolitisch orientierte Verbände, sowie wissenschaftliche Institute an.*

## **3. Verbraucherrat**

**Besteht auf nationaler Ebene ein Organismus, in dem repräsentative Persönlichkeiten der mit Verbraucherfragen befaßten Kreise vertreten sind (Verwaltung, Verbraucher, Industrie, Handel usw.) ?**

Ja. In jedem Mitgliedstaat besteht ein Verbraucherrat, außer in *Deutschland* und in Finnland, wo die Verbraucherbeiräte sich in ihrer Konzeption vom Verbraucherrat unterscheiden, und in Irland, wo die Einrichtung eines Verbraucherrats geplant ist, ebenso wie in Schweden und Italien.

Der Verbraucherrat ist im allgemeinen ein Beratungsorgan, das dem für Verbraucherschutz zuständigen Ministerium untersteht (B - DK - F - GR - L - UK). Er kann auch der Verbraucherbehörde unterstellt (E), oder die Verbraucherbehörde selbst sein (P).

Im allgemeinen setzt sich der Verbraucherrat zu gleichen Teilen aus Vertretern der Verbraucherorganisationen und

entweder Vertretern der Berufsstände (B - F - GR - NL)

oder Vertretern der ebenfalls betroffenen Ministerien (L - P)



zusammen. Hinzu kommen Sachverständige in Verbraucherfragen.

*In Deutschland gibt es 5 Organismen, die den Kriterien des Verbraucherrats mehr oder weniger entsprechen.*

*Es handelt sich um:*

**I. Verbraucherbeirat beim Bundesministerium für Wirtschaft:** *er hat die Aufgabe, zu grundsätzlichen verbraucherpolitischen Fragen der Verbraucherpolitik die Auffassung der Verbraucher darzulegen, Stellungnahmen abzugeben und von sich aus Anregungen an die Bundesregierung heranzutragen.*

*Die Einrichtung des Verbraucherbeirats geht auf einen Erlaß des Bundesministers für Wirtschaft zurück, der Beirat untersteht aber keiner Verwaltungsstruktur. Die Mitglieder, die aufgrund ihrer Kenntnis der aktuellen Situation ernannt werden (Vertreter von Verbraucherorganisationen, Gewerkschaftsvertreter, Journalisten, etc.) werden vom Bundesminister für Wirtschaft in das persönliche Ehrenamt berufen.*

**II. Verbraucherrat des Deutschen Instituts für Normung (DIN):** *er berät und unterstützt die Lenkungs- und Arbeitsgremien des DIN in Fragen, die für die nichtgewerblichen Letztverbraucher von Interesse sind. Er soll die Interessen der nichtgewerblichen Letztverbraucher in der internationalen, regionalen und nationalen Normung in den Gremien des DIN wahrnehmen. Er erfüllt diese Aufgabe durch Mitwirkung in der Facharbeit, Einsprüche gegen Normentwürfe und durch die Anstrengung von Schlichtungs- und Schiedsverfahren. Der Verbraucherrat erstellt keine Normen und untersteht keiner Verwaltungsstruktur.*

**III. Verbraucherausschuß beim Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (BML):** *er setzt sich aus 16 Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens zusammen, die über besondere Erfahrungen in Verbraucherangelegenheiten verfügen. Er berät das BML zu grundsätzlichen verbraucherpolitischen Fragen der Ernährungs- und Agrarpolitik und zu Verbraucherbelangen von allgemeiner Bedeutung.*

**IV. Ausschuß für technische Arbeitsmittel:** *er berät den Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung und beschäftigt sich mit Fragen der Sicherheit technischer Arbeitsmittel und der Sicherheit von Sport-, Freizeit- und Spielzeuggeräten, sowie Haushaltsgeräten. Dem Ausschuß gehören die zuständigen Landesbehörden, die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung, das Deutsche Institut für Normung, die Arbeitgebervereinigungen und Gewerkschaften, sowie Vertreter der Verbraucherschutzverbände an.*

**V. Deutsche Lebensmittelbuchkommission:** *sie besteht aus Mitgliedern der Wissenschaft, der Lebensmittelüberwachung, der Verbraucherverbände und der Lebensmittelwirtschaft. Die Kommission erstellt Leitsätze, in denen Herstellung, Beschaffenheit oder sonstige Merkmale von Lebensmitteln, die für die Verkehrsfähigkeit der Lebensmittel von Bedeutung sind, behandelt werden. Die Kommission wird vom Bundesminister für Gesundheit im Einvernehmen mit den Bundesministerien für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten und für Wirtschaft berufen. Die Geschäftsführung der Kommission wird im Bundesministerium für Gesundheit wahrgenommen.*

*Des weiteren besteht ein Ausschuß für Gefahrstoffe: Er berät den Minister für Arbeit und Sozialordnung in wissenschaftlicher, technischer und medizinischer Hinsicht, was Fragen des*

*Arbeitsschutzes und der Einstufung und Kennzeichnung von gefährlichen Arbeitsstoffen betrifft.*

#### **4. Beobachtung des Verbrauchs**

In jedem Mitgliedstaat werden mit unterschiedlicher Regelmäßigkeit Analysen und Erhebungen durchgeführt, die eine laufende Beobachtung des Verbrauchs ermöglichen.

Die geschieht im allgemeinen in Dienststellen der Ministerien, die in Abschnitt 1.3 genannt werden (A - D - DK - E - F - IRL - L - P - S - UK) oder in ihnen unterstehenden Behörden (B - L).

Es scheint jedoch nur in Frankreich mit der DGCCRF und im Vereinigten Königreich mit dem Office of Fair Trading eine feste Einrichtung zu bestehen, die sich ausschließlich mit Verbraucherfragen befaßt und eine laufende Beobachtung des Verbrauchs für alle Erzeugnisse und Dienstleistungen sicherstellt.

In keinem Mitgliedstaat scheint es jedoch eine unabhängige Einrichtung oder Struktur zu geben, die dem Konzept der "Beobachtungsstelle für den Verbrauch" entspricht. <sup>6</sup>

*In Deutschland nehmen mehrere Institutionen Aufgaben wahr, die zu einer laufenden Beobachtung des Verbrauchs beitragen.*

? *Das Statistische Bundesamt in Wiesbaden,*

? *das Bundeskartellamt im Bereich des Wettbewerbes,*

? *für Angelegenheiten der Post und Telekommunikation sind seit Januar 1998 die entsprechenden Regierungsbehörden zuständig,*

? *Kontrollen des Lebensmittelangebotes werden von Lebensmittelüberwachungs-ämtern durchgeführt und*

? *in Fällen von unlauterem Wettbewerb werden vor allem die Verbraucherverbände aktiv*

#### **5. Internationale Zusammenarbeit**

Die internationale Zusammenarbeit auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes ist relativ gut entwickelt, sowohl auf staatlicher Ebene, als auch im Bereich der Verbraucherorganisationen. In zwei Ländern obliegt sie hauptsächlich (L) bzw. fast ausschließlich (NL) den Verbrauchervereinigungen (U.L.C. und Consumentenbond).

Die Mitgliedstaaten beteiligen sich in erster Linie aktiv an der Zusammenarbeit **im Rahmen der Europäischen Union** und zwar in bezug auf

? *Sicherheit : System des schnellen Informationsaustausches;*

*Austausch von Informationen im Rahmen der Richtlinie über die allgemeine Sicherheit der Erzeugnisse,*

? *grenzüberschreitende Zusammenarbeit: europäische Verbraucherberatungsstellen,*

? *Zusammenarbeit auf der Ebene der Ständigen Vertretungen usw.,*

---

<sup>6</sup> siehe Definition im Anhang 4

aber auch im **internationalen Rahmen**:

- ? das 1992 eingerichtete internationale Netzwerk zur Überwachung der Handelspraktiken innerhalb der OECD (International Marketing Supervision Network),
- ? verbraucherpolitischer Ausschuss der OECD,
- ? Überwachung der Sicherheit von Verbrauchsgütern, PROSAFE, ECOSA,
- ? regionale Kooperation Skandinaviens (DK - S), Zentraleuropas (A), EFTA bis 1994,
- ? Codex alimentarius,
- ? UNCTAD

Dazu kommen gezieltere Aktionen der Zusammenarbeit **zwischen den „Schwester“-Organisationen** bestimmter Mitgliedstaaten, wie zum Beispiel bestimmten Organisationen für Verbraucherfragen (INC-E, INC-F, ADICONSUM-I, IC-P) bei der Durchführung vergleichender Tests und Untersuchungen oder Marktanalysen im Rahmen des Europäischen Kooperationsprogramms (D - E - F - I - P).

Die meisten Mitgliedstaaten halten außerdem eine in unterschiedlichem Maße formelle, intensive und fortlaufende **bilaterale Zusammenarbeit** mit bestimmten Mitgliedstaaten oder Drittländern aufrecht:

- Lateinamerika (E) - MOEL (F) - EFTA (F) - Afrika (P)
- Marktüberwachung : Vertrag zwischen der Allgemeinen Wirtschaftsinspektion (B) und der DGCCRF (F)
- Information über Unfallgefahren und Risiken bestimmter Verbrauchsgüter (E) usw ..

Auf der Ebene der **Verbraucherorganisationen** besteht im Rahmen der Gemeinschaft und auf internationaler Ebene eine enge Zusammenarbeit, im besonders im Bereich von „Consumers international (C.I., ex-IOCU)“. Auf **gemeinschaftlicher** Ebene gibt es fünf europäische Verbraucherorganisationen, nämlich **BEUC** (Europäisches Büro der Verbraucherverbände), **EURO-COOP** (Europäische Gemeinschaft der Konsumentgenossenschaften), **COFACE** (Verband der Familienorganisationen bei den europäischen Gemeinschaften), **EGB** (Europäischer Gewerkschaftsbund) mit Sitz in Brüssel und **IERC** (Institut Européen Interrégional de la Consommation - Europäisches Institut für überregionale Verbraucherfragen) mit Sitz in Lille. Der **Verbraucherausschuss**, der 1995 von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde, hat die Aufgabe, alle gemeinschaftlichen, nationalen und regionalen Verbraucherorganisationen auf institutioneller Ebene zu vertreten.

*Auch in Deutschland ist die internationale Zusammenarbeit gut entwickelt. Für die Konsumgüter ist hinzuweisen auf:*

- a) *den Informationsaustausch über ernste und schwerwiegende Warnungen vor gefährlichen Produkten (Allgemeine Produktsicherheitsrichtlinie) und*
- b) *die Übermittlung von Informationen über bekanntgewordene gefährliche Produkte.*

*Im Lebensmittelbereich ist beispielsweise die Zusammenarbeit im Rahmen des Codex alimentarius anzuführen.*

*Außerdem besteht innerhalb der OECD eine Zusammenarbeit im Rahmen des verbraucherpolitischen Ausschusses und seiner Arbeitsgruppen.*

*Einige Verbraucherorganisationen haben nicht nur auf europäischer Ebene, sondern auch weltweit vielfältige Kontakte aufgebaut. Es bestehen unter anderem internationale*

*Arbeitsgruppen und Versammlungen, sowie Zusammenarbeit im Rahmen von Projekten, im besonderen mit den Staaten Zentral- und Osteuropas und den Ländern der dritten Welt.*

## **6. Verwirklichung des Binnenmarktes<sup>7</sup>**

### **6.1. Welche Maßnahmen wurden auf nationaler oder regionaler Ebene ergriffen, um die Verbraucher über die Durchführung des Binnenmarktes und die Vorteile, die ihnen daraus entstehen, zu informieren?**

In allen Mitgliedstaaten einschließlich den neuen (A - S) wurde die Öffentlichkeit informiert, aber während in einigen Mitgliedstaaten diese Anstrengungen relativ begrenzt waren <sup>8</sup> oder sogar der Initiative der Medien überlassen wurden (GR - IRL), haben andere Mitgliedstaaten (A - B - D - F - S - UK) zahlreiche Aktionen insbesondere in den Medien durchgeführt, mit denen sie die Öffentlichkeit über die Vorteile der Einführung des EG-Binnenmarktes informiert haben.

*In Deutschland hat die Bundesregierung vielfältige Maßnahmen ergriffen, um den Verbraucher über den Binnenmarkt und dessen Vorteile zu informieren.*

*Es wurden **Anzeigenkampagnen** in auflagenstarken Zeitungen zum Thema „Verbraucher in Europa“ gestartet, Hörfunkspots wurden von allen regionalen Sendern ausgestrahlt.*

*Das Bundeswirtschaftsministerium richtete ein **„Eurotelefon“** ein, über das sich die Verbraucher zum Nulltarif über den EG-Binnenmarkt informieren bzw. zu ganz persönlichen Problemen Auskunft über EG-Regelungen geben lassen konnten. Daneben wurde in einer Vielzahl von Broschüren über den EG-Binnenmarkt informiert, insbesondere in 24 Faltblättern, die das Bundeswirtschaftsministerium herausgegeben hat.*

*Es wurden auch finanzielle Projektmittel bewilligt, mit denen die Verbraucherorganisationen Fernsehspots produziert, Fortbildungsseminare organisiert und Broschüren erstellt haben.*

*Das Presse- und Informationsamt der Bundesregierung, das Bundesministerium für Gesundheit und das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten haben Anfang 1994 eine gemeinsame Broschüre **„Gedeckter Tisch Europa, Informationen zum EG-Lebensmittelrecht“** herausgegeben.*

*Trotz dieser Anstrengungen bleibt, nach Meinung einiger Verbraucherorganisationen, die Europäische Union für die meisten Deutschen ein unbekanntes Gebilde mit eher negativem Image. Oftmals sind die Maßnahmen, die die Kommission zugunsten der Verbraucher ergreift den Bürgern schlicht nicht bekannt und nur selten werden die Auswirkungen der gemeinschaftlichen Regelungen für den Verbraucher direkt spürbar.*

---

<sup>7</sup> Der Binnenmarkt wurde am 1. Januar 1993 gemäß der ( am 17. Februar 1986 unterzeichneten) Einheitlichen Europäischen Akte verwirklicht; er umfaßt einen Raum ohne Binnengrenzen, in dem der freie Waren-, Personen-, Dienstleistungs- und Kapitalverkehr gewährleistet wird.

<sup>8</sup> Veröffentlichung einer Broschüre und verschiedener Artikel in E und GR, Konferenz von 1990, jährliche Veröffentlichung einer Broschüre in DK usw.

## **6.2. Welche Aktionen könnte/sollte die Europäische Kommission zur Unterstützung dieser Maßnahmen vorschlagen?**

Mit Ausnahme *Deutschlands*, das diese Frage nicht beantwortet hat, des Vereinigten Königreichs, das der Ansicht ist, daß diese Frage nicht in die Zuständigkeit der Kommission falle, und mit Ausnahme der Niederlande haben die Mitgliedstaaten ihr Interesse an möglichen Maßnahmen der Kommission in diesem Bereich bekundet, d.h. an Informations-, Bildungs- und Sensibilisierungskampagnen, mit denen die Verbraucher über die Vorteile des EG-Binnenmarktes aufgeklärt werden sollen:

- entweder direkt (A - E - GR - IRL - L - P),
- oder eventuell in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Parlament (B),
- oder durch eventuelle finanzielle Unterstützung (A - DK) der Mitgliedstaaten (F)
- oder der Verbraucherorganisationen (A - L).

*Deutschland hat auf diese Frage nicht geantwortet.*

## **7. Spezifische Aktionen**

### **7.1. Welche gezielten Aktionen könnte/sollte die Europäische Kommission im Rahmen von Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages (in seiner durch den Amsterdamer Vertrag geänderten Fassung) zur Unterstützung und ggf. Ergänzung der Verbraucherpolitik der Mitgliedstaaten vorschlagen?**

Drei Mitgliedstaaten haben entweder keine Vorschläge unterbreitet (UK) oder waren der Ansicht, daß keine weiteren gezielten Maßnahmen zugunsten der Verbraucher ergriffen werden müssen (D - NL).

Die anderen waren grundsätzlich damit einverstanden, daß die Kommission tätig wird und haben angeregt, daß die Aktionen, die die Kommission im Rahmen von Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages speziell im Bereich der Information (B - E - F - GR - L - P - S) und des EHLASS-Programms (DK - E - F - P) durchführt, ausgebaut und weiterentwickelt werden.

*Deutschland erachtet weitere gezielte Maßnahmen für nicht notwendig.*

### **7.2. Sonstige gezielte Aktionen: Müßten gezielte Aktionen in anderen Bereichen als den in Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages genannten ins Auge gefaßt werden? Falls ja, welche?**

Die meisten Mitgliedstaaten haben auf diese Frage nicht geantwortet (GR - IRL) oder haben sich gegen Aktionen der Kommission in Bereichen, die nicht in Artikel 153 (ex-Art. 129a) vorgesehen sind, ausgesprochen (D - E - F - L - NL - UK).

Nur fünf Mitgliedstaaten (A - B - DK - P - S) befürworteten grundsätzlich ein weiteres Tätigwerden der Kommission, ohne daß sie jedoch konkrete Aktionen für Themenbereiche nennen, die nicht im Vertrag aufgeführt sind.

*Deutschland spricht sich dagegen aus, daß die Kommission Aktionen in Bereichen unternimmt, die nicht in Artikel 153(ex-Art. 129a) des Vertrages genannt werden.*

## **2. Teil : Fragen zu den in Artikel 153 (ex-Art. 129a) des Vertrages genannten Aktionsbereichen**

### **1. Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher**<sup>9</sup>

#### **1.1. Verwaltungsstruktur**

Außer möglicherweise in Österreich und Irland bestehen in allen Mitgliedstaaten Verwaltungsstrukturen, die den Schutz der Gesundheit und der Sicherheit der Verbraucher sicherstellen. Es handelt sich im allgemeinen (B - DK - F - GR - P) um Dienste, die dem für Verbraucherfragen zuständigen Ministerium unterstehen<sup>10</sup>, oder auch um bestimmte Verbraucherorganisationen (L).

Für Lebensmittel- und Gesundheitsschutz besteht in den meisten Mitgliedstaaten ebenfalls eine vergleichbare Struktur, die aber im allgemeinen (DK - GR - IRL - UK) dem Gesundheitsministerium untersteht.

Je nach Fall sind diese Strukturen befugt, Beschwerden von Verbrauchern entgegenzunehmen, Stellungnahmen abzugeben oder Vorbeugungs- und Aufklärungskampagnen durchzuführen. In einigen Fällen werden sie auf lokaler Ebene durch Dienste, die den Gemeinden unterstellt sind, unterstützt (S).

*In Deutschland sind die **chemischen Untersuchungsämter und -anstalten** und die **tierärztlichen Untersuchungsämter** für die amtliche Lebensmittelüberwachung zuständig. Sie nehmen, wie auch die staatlichen Gewerbeaufsichtsämter Beschwerden der Verbraucher entgegen. Die Ämter gehören zum Bereich der staatlichen Verwaltung.*

*Für die Sicherheit von Dienstleistungen sind für bestimmte Bereiche das **Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen - BAV** und das **Bundesaufsichtsamt für den Wertpapierhandel - BAW** (entsprechend den Regelungen im Entwurf eines zweiten Finanzmarktförderungsgesetzes) zuständig.*

*Die genannten Behörden geben zu diesen Bereichen auch Stellungnahmen ab. Zu erwähnen ist außerdem, daß Vorbeugungs- und Aufklärungskampagnen im Sicherheitsbereich durchgeführt werden. Im Lebensmittelbereich beispielsweise fördert die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufgaben die gesundheitliche Ernährungs- und Verbraucheraufklärung. Die Bundeszentrale gehört dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit an.*

#### **1.2. Sind die für die Überwachung der Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stehenden Mittel sektorgebunden?**

Nur Spanien und das Vereinigte Königreich verfolgen in diesem Bereich einen sektorgebundenen Ansatz.

---

<sup>9</sup> NL hat zu dieser Frage keine Angaben gemacht

<sup>10</sup> Siehe 1. Teil Abschnitt 1.3

In den meisten Mitgliedstaaten (B - DK - D - F - IRL - P - S) stehen die Mittel für die Überwachung der Sicherheit der Konsumgüter pauschal zur Verfügung, eine sektorielle Bindung erfolgt erst im zweiten Anlauf und richtet sich nach dem konkreten Bedarf. Ohne diesen Grundsatz in Frage zu stellen, stellen bestimmte Mitgliedstaaten jedoch eine getrennte Behandlung von Lebensmitteln (B - D - E), Elektromaterial und Spielzeug (B), Tabakerzeugnissen und kosmetischen Mitteln, Bedarfsgegenständen (D) oder Erzeugnissen für die Gesundheit (E - GR) sicher.

*In Deutschland sind die für die amtliche Lebensmittelüberwachung verantwortlichen Behörden grundsätzlich für die dem Lebensmittel- und Bedarfsgegenstände-Gesetz unterworfenen Erzeugnisse, also Lebensmittel, Tabakerzeugnisse, kosmetische Mittel und Bedarfsgegenstände zuständig. Ausserhalb dieses Bereiches besteht keine Sektorbindung.*

### **1.3. Wird die Mitwirkung der die Interessen der Verbraucher vertretenden Organisationen sichergestellt?**

Außer in Irland und Schweden wirken die Verbraucherorganisationen in allen Mitgliedstaaten bei der Ausarbeitung der nationalen Rechtsvorschriften, bei der Umsetzung der Gemeinschaftsrichtlinien in nationales Recht und bei ihrer Durchführung mit, entweder unmittelbar oder über die Organismen, in denen sie vertreten sind <sup>11</sup>.

Sie wirken auch bei der Ausarbeitung von Sicherheitsnormen mit, die von den auf die Sicherheit der jeweiligen Produkte und Dienstleistungen spezialisierten Verbraucherorganisationen (A - B - E - F - GR) erstellt werden.

*In Deutschland können die Vertretungen der beteiligten Fachkreise und die Verbraucherverbände bei der Vorbereitung von Gesetzen unterrichtet und um Überlassung von Unterlagen gebeten werden; sie können außerdem Gelegenheit zur Stellungnahme erhalten.*

*Hervorzuheben ist, daß das Lebensmittel- und Bedarfsgegenständegesetz bestimmt, daß vor dem Erlaß von Verordnungen nach diesem Gesetz ein auszuwählender Kreis von Sachkennern aus der Wissenschaft, der Verbraucherschaft und der beteiligten Wirtschaft gehört wird.*

### **1.4. Werden Informationen gesammelt, die über die hinausgehen, die im Gemeinschaftssystem zur Erfassung von Daten über Heim- und Freizeitunfälle erfaßt werden?**

Fünf Mitgliedstaaten (A - B - D - IRL - L) haben mit nein geantwortet.

Weitere 6 Mitgliedstaaten (E - F - GR - P - S - UK) gaben an, weitere oder ergänzende Daten zum Gemeinschaftssystem zur Erfassung von Daten über Heim- und Freizeitunfälle (EHLASS) zu erfassen.

**Portugal** verfügt beispielsweise über ein Informationszentrum zur Sicherheit, das in Lissabon und in ganz Portugal unmittelbar 3 Arten von Informationen erfaßt.

---

<sup>11</sup> Verbraucherrat, Arbeitsgruppen, Ad-hoc-Ausschüsse, Institute usw.

**Frankreich** verfügt über ein internes Erfassungsnetz, in dem alle Unfälle, die durch mangelhafte Erzeugnisse oder Dienstleistungen verursacht worden sind, erfaßt werden. Dieses Netz stützt sich auf Direktionen in den Departements, die sich wiederum auf die Netze vor allem der Notfalldienste stützen, die von diesen Unfällen betroffen sind (Krankenhäuser, Feuerwachen, Polizeiposten, Beratungszentren für Vergiftungen usw.).

Obgleich alle Mitgliedstaaten sich wahrscheinlich an diesen Programmen beteiligen, haben nur **Dänemark** und **Spanien** angegeben, daß sie sich an den einschlägigen Netzen der Notfalldienste und an der Notifizierung an die OECD, die Europäische Union und, im Fall Dänemarks, an die skandinavischen Länder beteiligen.

*In Deutschland gibt es außer dem Gemeinschaftssystem zur Erfassung von Heim- und Freizeitunfällen kein weiteres Informationserfassungssystem.*

## **1.5. Gewährleistung der Sicherheit von Dienstleistungen**

### **1.5.1. Welche Maßnahmen werden auf nationaler Ebene getroffen, um die Sicherheit von Dienstleistungen zu gewährleisten, namentlich**

- bei Sport- und Freizeitveranstaltungen?**
- in Freizeitzentren, auf Spielplätzen und in Vergnügungsparks?**

Die meisten Mitgliedstaaten behandeln diesen Fragenkomplex auf nationaler Ebene im Rahmen der allgemeinen Verbraucherpolitik (E), aber auch im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften (L - UK), der Musterverordnungen für den Bau und die Verwaltung von Versammlungsstätten (D - IRL - P), der Normung (A - DK - D - E - UK), der Verhaltenskodizes (IRL) oder des Zivilrechts (GR).

Maßnahmen zur Umsetzung der Vorgaben und anderer besonderer Bestimmungen werden dann im einzelnen von den verantwortlichen Stellen festgelegt, die je nach Mitgliedstaat und Bereich, auf nationaler (A - B - F - IRL), regionaler (A - B - D - E - F) oder lokaler Ebene (B - E - L) angesiedelt sein können. In Belgien war das "Springen an einem Gummiseil (Bunji-jumping)" Gegenstand eines Rundschreibens des Innenministeriums, das den Bürgermeistern davon abriet, die Ausübung dieses „Sports“ in ihren Gemeinden zu gestatten.

Je nach Mitgliedstaat betrifft dies die Ministerien, die für Verbraucherfragen (A - F) oder für den betreffenden Bereich (B - L) zuständig sind.

In mehreren Ländern wurden spezielle Maßnahmen ergriffen, um die Sicherheit von Dienstleistungen und insbesondere von folgenden Anlagen zu gewährleisten:

- ? Sport- und Freizeitanlagen (F - IRL<sup>12</sup> - UK),
- ? Vergnügungszentren, Kinderspielplätze und Vergnügungsparks (D - E - GR - L - UK),
- ? "fliegende" Bauten (D<sup>13</sup>),

---

<sup>12</sup> Popkonzerte und Open-air-Konzerte

<sup>13</sup> Anlagen, die regelmäßig an verschiedenen Orten aufgebaut, genutzt und anschließend wieder abgebaut werden, wie beispielsweise auf Jahrmärkten



? Festsäle (E);

In anderen Ländern gelten ausschließlich allgemeine Vorschriften.

*In Deutschland ist für die Sicherheit von Sport- und Freizeitveranstaltungen die Musterverordnung über den Bau und Vertrieb von Versammlungsstätten (**Versammlungsstättenverordnung**) grundlegend. In dieser Verordnung werden vielfältige Maßnahmen für den sicheren Betrieb bei Veranstaltungen vorgeschrieben; im einzelnen angesprochen werden Rettungswege, Wege für die Feuerwehr, Brandverhütungsmaßnahmen, Anwesenheitspflichten, Belehrung und Aufgaben verantwortlicher Personen, Hallen- und Stadionordnungen, organisatorische Maßnahmen vor, während und nach Veranstaltungen.*

*Spezielle Vorschriften gelten für "fliegende Bauten", d.h. Anlagen, die regelmäßig an unterschiedlichen Standorten aufgebaut, genutzt und wieder abgebaut werden.*

*An Kinderspielplätze werden aus gestalterischer Sicht und im Hinblick auf eine sichere Nutzung in einer speziellen Norm, DIN 18 034 "**Spielplätze und Freiflächen zum Spielen**", Anforderungen gestellt. Diese Norm wirkt in Verbindung mit den Normen für Gerätesicherheit der Spielplatzgeräte (DIN 79 26).*

*Anzumerken ist, daß bei der möglichen Einführung einer Haftung für Dienstleistungen die Dienstleistungen gemeinnütziger Einrichtungen im Medizin- und Veterinärwesen sowie in der Pflege von der Haftung ausgenommen werden müssen. Vermieden werden muß, daß unentgeltliche karitative Dienstleistungen einer quasi automatischen Haftung aufgrund der Beweislastumkehr unterfallen, da sie in einem solchen Fall gar nicht erbracht würden.*

### **1.5.2. Werden auf nationaler Ebene Maßnahmen getroffen, um auf die Normung der Sicherheitsregeln und der Regeln des Know-how im Dienstleistungsbereich hinzuwirken ?**

Österreich, Belgien, Dänemark und Irland antworteten mit „nein“.

In anderen Ländern (D - E - F - L - P) werden Maßnahmen in verschiedenen Bereichen getroffen:

- ? Börsen- und Wertpapierwesen (D)
- ? Verkehr und Veranstaltungen (E)
- ? Schulen, öffentliche Gebäude, Baustellen (L)
- ? Autoreparaturen, Haushaltsgeräte, Heizungsanlagen für Privathäuser, Schwimmbäder usw. (P).

*In Deutschland gibt es im Börsen- und Wertpapierhandel eine solche Normung durch eine Vielzahl von Anlegerschutzvorschriften.*

## **2. Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher**

### **2.1. Wie wird die Überwachung des Marktes unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher gewährleistet?**

In jedem Mitgliedstaat gibt es **spezialisierte Ministerialdienste**, die die Anwendung der Rechtsvorschriften wirtschaftlichen Charakters überwachen, um die Rechte der Verbraucher zu schützen.

Nach ihrer Zuständigkeit werden unterschieden:

? die Dienste, die allgemein zuständig sind, und zwar:

- auf nationaler oder Bundesebene (B - DK - E - F - GR - IRL - I - L - P - UK)
- auf regionaler oder lokaler Ebene (A - E - S)

? die Dienste, die für bestimmte Sektoren zuständig sind, und zwar:

- auf nationaler oder Bundesebene (A - B - DK - D - E - F - GR - P)
- auf regionaler oder lokaler Ebene (DK - D)

In einigen Mitgliedstaaten (A - D - I) spielen die Verbraucherorganisationen auch eine Rolle bei der Marktbeobachtung. Andere Mitgliedstaaten (F - L) wollen die Verbraucherorganisationen respektive die Verbraucher selbst in diese Überwachung einbinden.

*In Deutschland kommt der höchstrichterlichen Rechtsprechung zu den jeweiligen materiell-rechtlichen Verbraucherschutzvorschriften eine wesentliche markt-bereinigende Wirkung zu. Die Verbraucherverbände haben ein eigenes Klagerecht (Unterlassungsklage).*

*Verbraucherinstitutionen sind sowohl auf lokaler Ebene (Verbraucherberatungsstellen) als auch auf Länderebene (Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer) und auf Bundesebene (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V.) tätig. Abmahnungen von Gewerbetreibenden und Unterlassungsklagen werden durch einen gemeinsamen Klageverein der Verbraucherzentralen (Verbraucherschutzverein e. V. in Berlin) koordiniert und in die Wege geleitet.*

*Für die Bereiche Versicherung und Finanzdienstleistungen gibt es besondere Aufsichtsämter auf Bundesebene, das Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen und für das Kreditwesen (jeweils in Berlin), denen die Aufsicht über die in diesen Sektoren tätigen Unternehmen obliegt.*

*Auf dem Banksektor hat der Bundesverband Deutscher Banken einen Ombudsmann als Beschwerdestelle der Verbraucher bestellt und ein besonderes Schlichtungsverfahren für die Beilegung von Verbraucherbeschwerden eingerichtet.*

*Der Markt ist im Bereich der Wertpapierdienstleistungen, Anteilen an Investmentfonds und Preisangaben einer Überwachung unterworfen, damit die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher gewahrt werden.*

## **2.2. Das Grünbuch über den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Streitfällen in Verbrauchergeschäften im einheitlichen Markt**

Bezüglich der **auf Gemeinschaftsebene zu treffende Maßnahmen** lassen die Antworten der Mitgliedsstaaten auf den Fragebogen auf eine im allgemeinen positive Aufnahme des Grünbuchs schließen (A - B - DK - D - E - F - I - NL - P), zu dem aber auch Vorbehalte (L -

UK) oder Einwände in bezug auf bestimmte Vorschläge (DK -D) geäußert wurden. Andere Länder bedauerten, daß die Vorschläge nicht entschlossen genug (F) oder zu begrenzt (I) seien.

### **2.3. In welchen Bereiche gibt es Handlungsbedarf auf Gemeinschaftsebene?**

Nach Meinung *Deutschlands*, Luxemburgs und des Vereinigten Königreichs sind keine weiteren Aktionen der Gemeinschaft außer den bereits beschlossenen erforderlich; die übrigen Mitgliedstaaten machten mehrere Vorschläge für Aktionen, allerdings unter Hinweis auf das Subsidiaritätsprinzip (DK).

### **2.4. Wie wird der Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher gewährleistet, insbesondere in den Bereichen Verkehr, Postdienste, Telekommunikation, Energieversorgung, usw. ?**

Trotz der regen Entwicklungen in den letzten Jahren, besonders in der öffentlichen Verwaltung gehören die genannten Bereiche in den meisten Mitgliedstaaten nach wie vor zum öffentlichen Sektor. Sie werden im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften von staatlichen Unternehmen verwaltet, die eine Monopolstellung innehaben. Die Tarife und Nutzungsbedingungen werden im allgemeinen von den Unternehmen selbst festgelegt, wobei sie den Betriebsbedingungen, Vorschriften der öffentlichen Hand und Verbraucherinteressen Rechnung tragen, jedoch ohne dem Wettbewerbsdruck ausgesetzt zu sein.

Die Regeln des freien Marktes können erst dann auf diese Sektoren angewendet werden, wenn sie teilweise oder ganz dem freien Wettbewerb unterliegen (DK, IRL).

Den Interessen der Verbraucher wird im Einzelfall Rechnung getragen:

- ? durch gesetzliche Regelungen oder Rechtsvorschriften (B - DK - E - GR - L - NL), die die allgemeinen Bedingungen des Verbraucherschutzes festlegen,
- ? durch Vermittlungsstellen (B), Ausschüsse (DK : bus), Schiedsstellen (NL) und sonstige Überwachungs- und Zustimmungsverfahren (DK), die im allgemeinen gesetzlich vorgeschrieben sind,
- ? durch die Verbraucherorganisationen oder -räte (P - UK),
- ? durch Anrufung der Gerichte (GR - NL),
- ? durch Selbstbeschränkung (GR), insbesondere was die Werbung der Banken für die Zielgruppe der Jugendlichen betrifft (A),
- ? durch das übergeordnete Ministerium (F - NL - P).

*Über Deutschland liegen uns keine weitergehenden Informationen vor, abgesehen von der Existenz einer speziellen Regierungsbehörde für Telekommunikation und Post, die sich unter anderem auch mit Fragen des Verbraucherschutzes befasst.*

## **3. Sicherstellung einer angemessenen Information der Verbraucher**

### **3.1. Welche Behörde ist auf nationaler bzw. regionaler Ebene verantwortlich für die Information der Verbraucher und die Verbrauchernerziehung?**

In den einzelnen Mitgliedstaaten sind **mehrere Behörden** für die Information der Verbraucher und die Verbrauchernerziehung zuständig. Die Information obliegt im allgemeinen dem für die allgemeine Verbraucherpolitik zuständigen Ministerium. Die Verbrauchernerziehung wird

grundsätzlich vom Schulsystem und/oder von Behörden des Bildungsministeriums wahrgenommen.

Die Zuständigkeit liegt je nach Mitgliedstaat auf nationaler (B -DK -E - F - GR - IRL - L - P - UK), regionaler (B - D) und/oder lokaler Ebene (E - S -UK).

*In Deutschland **informieren** die Bundesministerien bzw. Ministerien der Länder, soweit Ressortzuständigkeiten betroffen sind, die Verbraucher auf dem Wege ihrer Öffentlichkeitsarbeit oder über nachgeordnete Behörden. Das Schwergewicht der Informationstätigkeit liegt aber bei nicht-staatlichen Einrichtungen wie der **Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e. V. (AgV), der Stiftung Warentest, der Verbraucher Initiative** und den **Verbraucherzentralen** der Länder.*

*Die **Verbrauchererziehung** fällt in die Zuständigkeit*

- *der Kultusministerien der Länder auf regionaler Ebene und*
- *auf nationaler Ebene wird sie entweder vom Ministerium, von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung oder vom Bundesgesundheitsamt wahrgenommen.*

### **3.2. Welche anderen Organisationen wirken mit bei der Durchführung von Aktionen hinsichtlich der Information und der Erziehung der Verbraucher?**

Neben den Verbraucherorganisationen, die meistens mit der Durchführung dieser beiden Arten von Aktionen befaßt sind, und den Medien (Radio, Fernsehen, Presse usw.) gibt es in allen Mitgliedstaaten Einrichtungen speziell für diese beiden Aktionsbereiche .

*In Deutschland sind im Bereich der Verbraucheraufklärung allgemein die **Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV), die Verbraucherzentralen der Länder** und die **Stiftung Warentest** tätig. Die Information der Verbraucher ist die originäre Aufgabe dieser Einrichtungen. Ihre Tätigkeit ist nicht auf eine „Mitwirkung“ bei der „Durchführung von Aktionen“ beschränkt.*

*Darüber hinaus gibt es:*

- *Die **Stiftung Verbraucherinstitut** (gemeinsame Gründung von AgV und Stiftung Warentest), zu deren Aufgaben die Entwicklung von Modellen und Grundsätzen zur Verbraucherinformation und Verbrauchererziehung ebenso gehört wie die Organisation von Fortbildungsveranstaltungen.*

- *Die **Verbraucher Initiative**, die sich vor allem mit den ökologischen, gesund-heitlichen und sozialen Aspekten des Verbraucherschutzes befasst.*

- *Die **Deutsche Gesellschaft für Ernährung**, die auf dem Gebiet der Ernährung tätig ist.*

*Anzumerken ist, daß die **Deutsche Gesellschaft für Produktinformation – DGPI**, die vor allem im Bereich der Etikettierung tätig war, seit 1997 nicht mehr besteht.*

### **3.3. Welche Zielsetzungen sind in diesen beiden Bereichen vorrangig?**

Die Antworten auf diese Frage ergeben zweierlei:

Als erstes kann man feststellen, daß die Verbraucherinformation und die Verbrauchererziehung von den Verantwortlichen der Verbraucherpolitik in den Mitgliedstaaten (A - F - IRL -L - P - S - UK) als vorrangig eingestuft wird.

Als zweites fällt das recht hohe Maß an Freiheit auf, über das die zuständigen Dienste bei der Festlegung ihrer derzeit vorrangigen Ziele in diesen beiden Bereichen verfügen ( D - F - UK).

Die verfolgten Ziele weisen daher eine große Bandbreite auf.

*In Deutschland ist die **Unabhängigkeit der Verbraucherberatung** ein wichtiges Element der Verbraucherpolitik. Als Folge der deutschen Wiedervereinigung war es ein besonderes Anliegen, die Verbraucher in den 5 neuen Bundesländern über ihre Rechte und Möglichkeiten in der Marktwirtschaft zu informieren und Verbraucherzentralen und Verbraucherberatungsstellen in den neuen Ländern aufzubauen. Durch das Fortschreiten des Einigungsprozesses gleichen sich die Unterschiede zwischen den Bundesländern zunehmend aus.*

*Die Verbraucherorganisationen veröffentlichen im übrigen seit Jahren Informationen zu vielfältigen Themen, unter anderem zu Lebensmitteln und Ernährung, Arzneimitteln, Reiserechtsfragen, Finanzdienstleistungen, neuen Medien bis hin zu Umweltfragen, Tips zu Hauskauf und –renovierung, sowie zu vielen anderen Bereichen.*

### **3.4. Welche Aktionen wurden in den Jahren 1991 – 1994 unternommen?**

Die Erhebung läßt zwar keine Rückschlüsse auf den jeweiligen Umfang der Aktionen zu, die in und von den Mitgliedstaaten im Bereich Verbraucherinformation und Verbrauchererziehung durchgeführt wurden, aber es geht aus ihr hervor, daß bedeutende Aktionen in allen Mitgliedstaaten durchgeführt wurden, entweder vom zuständigen Ministerium oder von anderen Ministerien oder Organisationen, die sich mit Verbraucherfragen beschäftigen.

Erwähnt werden u.a. folgende Aktionen:

- ? Veröffentlichungen: Broschüren, Informationsblätter, Fachpublikationen, Pressemitteilungen,
- ? Audiovisueller Bereich: Telefoninformationsdienste, Radio, Fernsehen,
- ? Seminare, Kongresse, Messen, Ausstellungen, Sensibilisierungskampagnen, spezielle Kurse,
- ? Studien, Umfragen, Datenbanken,
- ? Informationsstellen: amtliche Stellen, Verbände, europäische Verbraucherberatungsstellen.

*In Deutschland hat die Bundesregierung die Verbraucherinformation mit zusätzlichen Mitteln unterstützt.*

*Das Bundesministerium für Wirtschaft ist bei der Information über den Binnenmarkt und bei der Energieeinsparberatung tätig geworden. Genutzt wurden dabei vor allem Printmedien, für die Information über den Binnenmarkt wurde zusätzlich ein "Euro-Telefon" eingerichtet, und im Bereich Energieeinsparung werden auch speziell eingerichtete Busse für eine mobile Beratung eingesetzt.*

*Zum Ernährungsbereich stand in diesen Jahren die Aufklärung über die gesunde Ernährung im Vordergrund, der Schwerpunkt lag auf der Erstellung von Kursprogrammen, Broschüren*

und Ausstellungen. Daneben hat das Bundesministerium für Gesundheit ein besonderes Infotelefon eingerichtet und informiert die Öffentlichkeit regelmäßig über die Entwicklung der Rechtsharmonisierung auf Gemeinschaftsebene.

### **3.5. Welche Aktionen waren für die Jahre 1994 – 1998 geplant oder beschlossen?**

Sechs Mitgliedstaaten gaben an, daß ihrer Einschätzung nach die Aktionen der vorangehenden Jahre weitergeführt (B - D - F - L) oder ausgebaut (E - IRL) werden sollten, wofür die notwendigen Mittel zur Verfügung gestellt würden (D).

Andere Mitgliedstaaten hatten neue Aktionen in folgenden Bereichen vorgesehen:

- ? Bildung und Information (GR - NL - P),
- ? Umwelt, Ernährung und Sicherheit der Produkte (DK),
- ? Medien (GR),
- ? Gesundheit (UK),

*In Deutschland dürften Themen im Zusammenhang mit den neuen Bundesländern bzw. im Zusammenhang mit der Entwicklung auf Gemeinschaftsebene weiterhin einen Schwerpunkt gebildet haben, soweit Ressortzuständigkeiten betroffen sind. Im übrigen war es vorgesehen, die Mittel zur Förderung der Verbraucherinformation unabhängigen Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.*

### **3.6. Welche der in Anhang 5 aufgeführten Themen sollten Gegenstand der Verbraucherinformation sein und in welcher Reihenfolge ?**

**3.6.1.** Die Antworten lassen den grundsätzlichen Eindruck entstehen, daß die meisten oder sogar alle in Anhang 5 aufgeführten Themen wichtig und damit in gewisser Weise vorrangig sind (A - B - DK - D - GR - P); es ist schwierig, eine Rangfolge festzulegen, da diese vom jeweiligen Zuständigkeitsbereich der betreffenden Dienste/Ministerien abhängt oder im Fall unabhängiger Einrichtungen frei festlegbar ist.

**3.6.2.** Von den aufgeführten Themen lassen sich der Reihenfolge nach folgende **Prioritäten** ablesen:

- ? die Sicherheit der Verbraucher und insbesondere:
  - die Sicherheit von Lebensmitteln (UK)
  - die allgemeine Sicherheit von Erzeugnissen (DK - GR - IRL - L),
  - das Informationssystem EHLASS, mit dem alle Heim- und Freizeitunfälle erfaßt werden (A - DK - E),
- ? die Finanzdienstleistungen:
  - Zahlungssysteme, Versicherungen, Bankangelegenheiten usw. (DK - F - GR - IRL - L),
- ? die Lebensmittelgesetzgebung (DK - D - GR - P),
- ? Pauschalreisen (F - GR - L)
- ? die Kennzeichnung von Schuhen, Stromverbrauch, Umweltzeichen, Gütesiegel (DK - F - GR).

Die anderen Themen werden nicht so häufig genannt, was aber nicht zwangsläufig bedeutet, daß sie weniger vorrangig sind, wenn man die Ausführungen in Abschnitt 3.6.1 berücksichtigt. Im übrigen stufen einige Mitgliedstaaten folgende dieser Themen als absolut vorrangig ein:

? Sicherheit spezieller Erzeugnisse (P), insbesondere von Spielzeugen (F) oder pharmazeutischen Erzeugnissen (GR).

*In Deutschland werden unabhängigen Einrichtungen die Prioritäten nicht vom Staat vorgegeben, sondern von ihnen selbst festgelegt. Naturgemäß stehen die das Bundesministerium für Gesundheit betreffenden Themen für das Ministerium im Vordergrund. Eine Rangfolge aus übergeordneten Gesichtspunkten zu erstellen, ist hier nicht möglich.*

*Aus Sicht des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten hat der dritte Themenkomplex (Rechtsvorschriften über Nahrungsmittel) besondere Bedeutung.*

**3.6.3.** Andere Mitgliedstaaten haben den Themenkatalog ergänzt und als vorrangige Themen folgende genannt:

- ? Kraftfahrzeuge, in erster Linie Gebrauchtfahrzeuge (A),
- ? Immobilienhändler (A),
- ? Anlageberater (A),
- ? Versandhandel (A),
- ? die neuen Richtlinien (B),
- ? allgemeine Information über die Rechte der Verbraucher und über die Strukturen, die die Verbraucher unterstützen (E),
- ? neue Erzeugnisse (Güter) (E),
- ? Gewährleistung (L).

### **3.7. Fernsehen und Verbraucherinformation**

Die Situation ist in den einzelnen Mitgliedstaaten **sehr unterschiedlich**.

In den meisten Mitgliedstaaten (A - B - D - E - GR - IRL - L - UK) werden von der öffentlichen Hand oder den Verbraucherorganisationen keine regelmäßigen Informationsprogramme für Verbraucher im Fernsehen verbreitet.

Insbesondere aus aktuellem Anlaß kann es jedoch manchmal vorkommen, daß die Fernsehsender Informationen verbreiten, die sie über ein aktuelles Thema in Zusammenarbeit mit öffentlichen Stellen oder einschlägigen Einrichtungen zusammengestellt haben (B - E). Aus diesen Informationen werden zuweilen vollständige Sendungen gemacht, die die Fernsehanstalten in ihr Programm aufnehmen, je nach dem, welchen Vorrang sie ihnen einräumen (B - DK - D<sup>14</sup> - UK).

Nur in drei Mitgliedstaaten (DK - F - P) werden regelmäßig Informationen im Fernsehen gesendet.

---

<sup>14</sup> Informationen zur Gesundheit

*In Deutschland ist die **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung** Co-Produzent bei Spielfilmen und Serien im Unterhaltungsprogramm, vorwiegend zur allgemeinen gesundheitlichen Aufklärung oder zu Themen wie Sucht und AIDS-Prävention. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung hat in Eigenproduktion eine Kurzfilmreihe zur Gesundheit hergestellt, die zum Teil Themen des Verbraucherschutzes beinhalten. Bisher wurden die Filme im Nachmittags- und Vorabendprogramm gesendet. Es ist vorgesehen, in Zukunft im Abendprogramm vertreten zu sein.  
Ministerien bzw. nachgeordnete Behörden verbreiten keine Fernsehprogramme.*

## ANHANG 1

### Vertreter der Mitgliedstaaten anlässlich des Rates « Verbraucherschutz » am 23. April 1998

#### Deutschland

M. Lorenz SCHOMERUS Staatssekretär beim Bundesministerium für  
Wirtschaft

#### Belgien

M. Jean Louis SIX Ständiger Vertreter

#### Dänemark

Mme. Pia GJELLERUP Ministerin für Handel und Industrie

#### Griechenland

M. Michalis CHRYSOCHOÏDIS Staatssekretär für Entwicklung

#### Spanien

M. Miguel Angel NAVARRO Ständiger Vertreter

#### Frankreich

Mme Marilyse LEBRANCHU Staatssekretärin beim Ministerium für  
Wirtschaft, Finanzen und Industrie

#### Irland

M. Tom KIT Staatsminister im Ministerium für  
Unternehmen, Handel und Beschäftigung

#### Italien

M. Roberto ROSSI Ständiger Vertreter

#### Luxemburg

Mme Marie-Josée JACOBS Familienministerin

#### Niederlande

Mme Anneke VAN DOK VAN WEELE Staatssekretärin für Wirtschaft

#### Osterreich

Mme Barbara PRAMMER Ministerin für Frauenfragen und  
Verbraucherschutz



M. Joa de VALLERA Ständiger Vertreter

Finland

M. Antti KALLIOMÄKI Minister für Handel und Industrie

Schweden

M. Mickel SJÖBERG Staatssekretärin im Ministerium für Einwanderungs- und Flüchtlingsfragen sowie für Arbeitsrecht

Vereinigtes Königreich

Nigel GRIFFITHS Parlamentarischer Staatssekretär für Wettbewerb und Verbraucherschutz beim Ministerium für Handel und Industrie

ANHANG 2

**Teilnehmer der Versammlung führender Beamter im Verbraucherschutz am  
13.1.1998**

**Deutschland**

Dr. Jürg Ter-Nedden  
Unterabteilungsleiter  
Bundesministerium für Wirtschaft  
Abteilung II  
D – 53107 Bonn

**Osterreich**

M. G. Mayer  
Bundeskanzleramt  
VII/B  
Radetzkystraße 2  
A – 1030 Wien

Mme R. Delerue  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Avenur de Cortenberg, 30  
B - 1040

**Belgien**

M. L. Van Boxstael, Directeur Général,  
M. Allardin und Mme. Lemaigre  
Ministère des Affaires économiques  
Administration de la politique commerciale  
North Gate III  
Blvd Em. Jacquain 154  
1000 Bruxelles

## **Dänemark**

Mrs Bente Saltorp, Deputy Director General,  
und Mr. Kenneth Skov Jensen  
National Consumer Agency of Denmark  
Amagerfaelledvej 56  
DK - 2300 Copenhagen

## **Spanien**

D. Ismael Díaz Yubero, Vicepresidente und  
D. Oscar López Santos, Subdirector General de Ordenación del Consumo  
Instituto Nacional del Consumo  
PrincipedeVergas 54  
E-28006 Madrid

## **Finland**

Mrs Marita Wilska  
Director General  
National Consumer Administration  
Haapaniemenkatu 4A  
PL 5  
FIN - 00531 Helsinki

Mr. Erik Mickwitz  
Consumer Ombudsman  
Office of Consumer Ombudsman  
Kaikukatu 3  
PL 306  
FIN - 00531 Helsinki

Mr. Mikko Könkkölä  
Director of legislation  
Ministry of Justice  
PL 1  
FIN - 00131 Helsinki

Mr. Kristian Tammivuori  
Government Counsellor  
Ministry of Trade and Industry  
Aleksanterinkatu 4  
FIN - 00170 Helsinki

## **Frankreich**

M. J. Gallot  
Directeur Général de la Concurrence, de la

Consommation et de la Répression des Fraudes  
Ministère de l'Economie et des Finances  
59, Bld Vincent Auriel  
F – 75703 Paris Cedex 13

M. Ch. Bacquart  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Place de Louvain, 14  
B – 1000 Bruxelles

### **Griechenland**

M. Georgios Gad und Mme Ekaterini Papalouka  
Ministère du Développement  
Place Cannigos  
GR - 10181 Athènes

Mme C. Tsoni  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Rue Montoyer, 25  
B – 1000 Bruxelles

### **Irland**

Mr. Fagan  
Director of Consumer Affairs  
4/5 Harcourt Road  
IRL - Dublin 2

### **Italien**

Dr. Antonio Lirosi  
Direttore Generale per l'Armonizzazione e la Tutela del Mercato  
Ministero dell'Industria  
P.le dell'Industria 20  
I-00100 Roma

Dr. Attilio Mambelli und  
Dr.ssa Antonella Valery  
Ministero dell'Industria  
Via Molise 2  
I-00187 Roma

Dr. Giuseppe Porcelli  
Dirigente  
Dipartimento Veterinario e Alimentare

Ministero della Sanità  
P.le dell'Industria 20  
I-00100 Roma

M. A. Cagli  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Rue du Marteau, 9  
B – 1000 Bruxelles

### **Luxemburg**

M. Michel Neyens  
Conseiller de Direction 1ère classe  
Ministère de la Famille  
12-14 Ave E. Reuter  
L – 2919 Luxembourg

M. Bob Schmitz  
Ministère de la Famille  
Consultant à Bruxelles

### **Niederlande**

Dr. N. van Hulst  
plv. directeur-generaal van Economische Structuur  
und De Heer Formsma  
Ministerie van Economische Zaken  
Bezuidenhoutseweg 30  
Postbus 20101  
NL - 2500 EC Den Haag

De heer Van Eck  
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Postbus 5406  
NL – 2280 HK Rijswijk

De heer Hecker  
Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij  
Postbus 20401  
NL – 2500 EK Den Haag

### **Portugal**

Dr. Lucas Estevão  
Presidente do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor  
Pç Saldanha 31  
P-1000 Lisboa

Dra Ana Castro  
Ministerio da Agricultura  
Rua Padre António Vieira 7  
P-1000 Lisboa

### **Vereinigtes Konigreich**

Geoff Horton  
Office of Fair Trading  
Field House  
15-25 Bream's Buildings  
UK - London EC4A 1PR

David Gladwell  
Lord Chancellor's Department  
Selborne House  
54-60 Victoria Street  
UK – SW1E6QW London

Mrs Denise Love  
MAFF  
Ergon House  
17 Smith Square  
UK – SW1P3JR London

Paul Salvidge  
Director, Consumer Affairs and Competition Policy  
Department of Trade and Industry  
1 Victoria Street  
UK - London SW1H OET

M. B. Coates  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Avenue D'Auderghem, 10  
B – 1040  
Bruxelles

### **Schweden**

Carina Törnblom  
Ministry of the Interior  
Fredsgatan 8  
S - 103 33 Stockholm

Marianne Abyhammar  
Deputy Consumer Ombudsman  
Rosenlundsg. 9

PA 118 87  
S- Stockholm

Stuart Slorach  
National Food Administration  
Deputy Director General  
Hannespl. 5  
PA Box 622  
S – 751 26 Uppsala

M. M. Tollerz  
Représentation Permanente  
Chancellerie  
Square Meeûs, 30  
B – 1000 Bruxelles

### ANHANG 3

## **Verbraucherverbände in Deutschland:**

### **Auf Bundesebene:**

- \* **Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e. V. (AgV)**  
Heilsbachstraße 20  
53123 Bonn
- \* **Verbraucherschutzverein e. V.**  
Bayreuther Str. 41  
10787 Berlin
- \* **Stiftung Warentest**  
Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin
- \* **Stiftung Verbraucherinstitut**  
Carnotstr. 5  
10587 Berlin
- \* **Die Verbraucher Initiative**  
Breite Strasse 51  
53111 Bonn

### **Auf Länderebene:**

- |  |  |
|--|--|
| * Verbraucherzentrale<br>Baden-Württemberg e. V.<br>Paulinenstraße 47<br>70178 Stuttgart | * Verbraucherzentrale<br>Bayern e. V.<br>Mozartstraße 9<br>80336 München |
|--|--|

- |   |   |
|---|---|
| * Verbraucherzentrale<br>Berlin e. V.<br>Bayreuther Str. 40<br>10787 Berlin               | * Verbraucherzentrale<br>Nordrhein-Westfalen e. V.<br>Mintropstr. 27<br>40215 Düsseldorf  |
| * Verbraucherzentrale<br>Brandenburg e. V.<br>Templiner Str. 21<br>14473 Potsdam          | * Verbraucherzentrale<br>Rheinland-Pfalz e. V.<br>Große Langgasse 16<br>55116 Mainz       |
| * Verbraucherzentrale<br>des Landes Bremen e. V.<br>Altenweg 4<br>28195 Bremen            | * Verbraucherzentrale<br>des Saarlandes e. V.<br>Hohenzollernstr. 11<br>66117 Saarbrücken |
| * Verbraucherzentrale<br>Hamburg e. V.<br>Kirchenallee 22<br>20099 Hamburg                | * Verbraucherzentrale<br>Sachsen e. V.<br>Bernhardstraße 7<br>04315 Leipzig               |
| * Verbraucherzentrale<br>Hessen e. V.<br>Reuterweg 51-53<br>60323 Frankfurt/Main          | * Verbraucherzentrale<br>Sachsen-Anhalt e. V.<br>Steinbocksgasse 1<br>06108 Halle         |
| * Verbraucherzentrale<br>Mecklenburg-Vorpommern e. V.<br>Strandstraße 98<br>18055 Rostock | * Verbraucherzentrale<br>Schleswig-Holstein e. V.<br>Bergstraße 24<br>24103 Kiel          |
| * Verbraucherzentrale<br>Niedersachsen e. V.<br>Herrenstraße 14<br>30159 Hannover         | * Verbraucherzentrale<br>Thüringen e. V.<br>Eugen-Richter-Str. 44<br>99085 Erfurt         |

#### ANHANG 4

#### **Beobachtungsstelle für den Verbrauch (Abschnitt 4)**

Definition : unter "Beobachtungsstelle für den Verbrauch"\*, wird eine ständige Einrichtung verstanden, die die Aufgabe hat, zusammen mit den Verwaltungen und den anderen betroffenen öffentlichen oder privaten Organisationen zu mehr Kenntnissen auf dem Gebiet des Verbrauchs beizutragen, indem sie auf der Grundlage systematischer Untersuchungen und Umfragen die Informationen zusammenträgt, die zu einer besseren Einschätzung des Verbrauchs und insbesondere der Gefahren für den Verbraucher beitragen.

Die "Einrichtung" kann je nach Land unterschiedliche Formen annehmen, z.B. eine relativ festgelegte Form wie die eines Forschungsinstituts oder eine relativ offene Form wie z.B. die eines Datenbanknetzes.

- 
- \* je nach Land spricht man von "Beobachtungsstelle für den Verbrauch" oder von "Einrichtung zur ständigen Beobachtung des Verbrauchs "

## ANHANG 5

### **Themen, die für die Gemeinschaft von Bedeutung sind**

- Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen
  - Allgemeine Produktsicherheit \*
  - Produkthaftung
  - Gemeinschaftssystem zur Erfassung der Heim- und Freizeitunfälle (EHLASS)\*
  - Schnell funktionierendes Warnsystem
  - Sicherheit von Dienstleistungen
- Sicherheit besonderer Verbrauchsgüter
  - Kleidung
  - Kosmetische Erzeugnisse
  - Spiele
  - Pharmazeutische Produkte
  - Wasser (einschließlich Umweltschutz)
- Lebensmittelgesetzgebung \*: insbesondere in bezug auf die Kennzeichnung von Produkten, Preisangaben, Qualitätskontrolle, neue und/oder besondere Produkte, Gesundheit und die Zusätze in Lebensmitteln.
- Wirtschafts- und Finanzfragen
  - Verbraucherkredite
  - Finanzdienstleistungen (Zahlungssysteme, Versicherungen, Bankangelegenheiten)\*
  - MwSt.
- Reisen und Fremdenverkehr
  - Pauschalreisen \*
  - Reservierungssysteme
  - Überreservierungen
- Sonstige
  - Kennzeichnung von Produkten (Schuhe, Stromverbrauch, Umweltzeichen, Gütesiegel) \*
  - Irreführende Werbung
  - unzulässige Vertragsklauseln.

- 
- \* Themen, die am häufigsten als vorrangig genannt wurden