



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 9.11.2011  
SEK(2011) 1321 endgültig

**ARBEITSUNTERLAGE DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN**

**ZUSAMMENFASSUNG DER FOLGENABSCHÄTZUNG**

*Begleitunterlage zum*

**Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates**

**über ein Verbraucherprogramm 2014-2020**

{KOM(2011) 707 endgültig}

{SEK(2011) 1320 endgültig}

## Erklärung über den Haftungsausschluss

Diese Folgenabschätzung bindet ausschließlich die an ihrer Erstellung beteiligten Kommissionsdienststellen und greift etwaigen späteren Entscheidungen der Kommission in keiner Weise vor.

## 1. PROBLEMSTELLUNG

Das Verbraucherprogramm für die Zeit nach 2013 (im Folgenden „Programm“) wird die Durchführung der Maßnahmen der GD SANCO im Bereich der Verbraucherpolitik ab 2014 unterstützen. Es baut auf den mit dem laufenden Programm (2007–2013) erzielten Ergebnissen auf.

Das neue Programm wird der künftigen Verbraucherpolitik dienen, die die EU-Bürger als mündige Verbraucher in den Mittelpunkt des Binnenmarktes stellt, und Initiativen ergänzen, die sich auf die Angebotsseite konzentrieren.

Es besteht die Notwendigkeit einer gewissen Kontinuität zwischen dem laufenden und dem künftigen Programm; dies geht auch aus den Ergebnissen der Halbzeitbewertung von Strategie und Programm 2007 – 2013 hervor, wo unterstrichen wurde, dass dieser Politikbereich auf EU-Ebene noch relativ jung und dass Kontinuität für den Erfolg unerlässlich ist.

Zugleich haben neue gesellschaftliche Herausforderungen an Bedeutung gewonnen, u. a. die größere Komplexität der Entscheidungsfindung (Informationsüberflutung; Übergang von mehr Verantwortung auf die Verbraucher infolge der Liberalisierung; komplizierte Produkte, Dienstleistungen und Werbung); die Notwendigkeit, zu einem nachhaltigeren Verbraucherverhalten zu gelangen; die Chancen und Gefahren der Digitalisierung; die zunehmende soziale Ausgrenzung, die wachsende Zahl besonders schutzbedürftiger Verbraucher und die Bevölkerungsalterung.

Die Hauptprobleme, die durch Finanzierung von Maßnahmen im Rahmen des neuen Programms angegangen werden sollen, sind folgende:

### *i) Sicherheit*

Die von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedliche Durchsetzung der Produktsicherheitsvorschriften, das Vorhandensein unsicherer Produkte auf dem Binnenmarkt und die mit der Globalisierung der Produktionskette zusammenhängenden Probleme zwingen die Behörden, effektiver zusammenzuarbeiten, damit verhindert wird, dass gefährliche Produkte auf den Binnenmarkt gelangen, und damit angemessene Schritte unternommen werden können, falls solche gefährlichen Produkte doch auf dem Markt auftauchen. Es ist zu prüfen, ob es angebracht ist, im Bereich der Sicherheit von Dienstleistungen initiativ zu werden. Es fehlt eine adäquate Struktur auf EU-Ebene, die sicherstellt, dass durch die EU-Kofinanzierung der größtmögliche Nutzen erzielt wird.

### *ii) Verbraucherinformation und Verbraucherbildung*

- Monitoring der Endverbrauchermärkte ist unterentwickelt

Fehlen belastbarer, hochwertiger Daten und Analysen zum Funktionieren des Binnenmarktes für Verbraucher;

- Leistungsfähigkeit der Verbraucherorganisationen unzureichend, auch wegen Mangels an Mitteln und Fachwissen, besonders in den neuen Mitgliedstaaten;

- Fehlen transparenter, vergleichbarer, zuverlässiger und benutzerfreundlicher Informationen für Verbraucher, besonders in grenzübergreifenden Angelegenheiten; mangelhafte Kenntnis und mangelhaftes Verständnis der zentralen Verbraucherrechte und Verbraucherschutzmaßnahmen sowohl aufseiten der Verbraucher als auch aufseiten der Einzelhändler; Unsicherheit hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit von Übersichtsseiten (etwa Vergleichswebsites), insbesondere im Digitalbereich;
- Unangemessenheit der verfügbaren EU-Verbraucherbildungsinstrumente, insbesondere bezüglich der Entwicklungen im digitalen Umfeld.

### *iii) Verbraucherrechte und Rechtsschutz*

- suboptimaler Schutz der Verbraucherrechte, insbesondere in grenzübergreifenden Fällen;
- Notwendigkeit, die Einbeziehung der Verbraucherinteressen in die EU-Politiken weiter zu verbessern;
- Probleme der Verbraucher beim Versuch, zu ihrem Recht zu kommen, insbesondere in anderen Ländern.

### *iv) Durchsetzung*

- Potenzial des CPC-Netzes (Netz der nationalen Durchsetzungsbehörden) wird nicht voll ausgeschöpft;
- geringe Bekanntheit des EVZ-Netzes (Netz der Europäischen Verbraucherzentren) bei den Verbrauchern; Notwendigkeit, seine Wirksamkeit zu verstärken. Zu hoher Verwaltungsaufwand und mangelhafte Stabilität der Finanzierung aufgrund des derzeitigen Kofinanzierungsverfahrens.

### *v) Fazit: Handlungsschwerpunkte im Rahmen des neuen Verbraucherprogramms*

Da die Probleme, mit denen sich die Verbraucherpolitik auseinandersetzen muss, vielfältig und umfassend sind, wie oben erwähnt, bedeutet die relativ geringe Mittelausstattung des Verbraucherprogramms, dass die Maßnahmen, die finanziert werden sollen, auf Bereiche zu konzentrieren sind, in denen sich mit Interventionen auf EU-Ebene ein eindeutiger Mehrwert erreichen lässt.

Ausgewählt wurden drei Bereiche:

- 1) Maßnahmen aufgrund rechtlicher Verpflichtungen aus dem Vertrag und dem bestehenden EU-Verbraucherrecht.
  - Finanzierung der Pflege und des reibungslosen Betriebs des RAPEX-Netzes, des CPC-Netzes und der Datenbanken für kosmetische Mittel.
- 2) Maßnahmen, die – wegen ihrer EU-weiten Dimension – nicht auf nationaler Ebene durchgeführt werden bzw. werden können:

- Unterstützung der Verbraucher in grenzübergreifenden Fragen durch:
  - Kofinanzierung des Betriebs des Netzes der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz); nationale Behörden oder Verbraucherorganisationen sind normalerweise nicht in der Lage, die Verbraucher in grenzübergreifenden Fragen zu beraten und zu unterstützen
  - Aufbau und Betrieb einer Plattform für die Online-Streitbeilegung, auch für grenzübergreifende Fälle
- Ausbau der Zusammenarbeit mit internationalen Partnern im Hinblick auf die Auswirkungen der Globalisierung der Produktionskette auf die Produktsicherheit
- Unterstützung der Generierung von EU-weit vergleichbaren Daten über Endverbrauchermärkte zwecks Benchmarking zwischen den Mitgliedstaaten und Bereitstellung von Informationen als Grundlage für die politischen Entscheidungsprozesse auf EU-Ebene
- Gewährleistung der Vertretung von Verbraucherinteressen auf EU-Ebene durch finanzielle Unterstützung der auf EU-Ebene tätigen Verbraucherorganisationen

3) Maßnahmen, die die Wirkung der auf nationaler Ebene getroffenen Maßnahmen erweitern und verstärken:

- Koordinierung und Kofinanzierung gemeinsamer Maßnahmen im Bereich der Produktsicherheit und der Durchsetzung von Verbraucherrechten („Sweeps“)
- Unterstützung von Sensibilisierungskampagnen zu Verbraucherfragen zusammen mit den Mitgliedstaaten und anderen Interessenträgern und Zusammenarbeit mit Vermittlern zwecks Versorgung der Verbraucher mit klaren, transparenten und zuverlässigen Informationen
- Unterstützung der Schulung von Mitarbeitern nationaler Verbraucherorganisationen, was auf nationaler Ebene – ohne den großenbedingten Kostenvorteil – sehr viel kostspieliger wäre
- Bereitstellung einer Plattform für den Austausch und die gemeinsame Nutzung bewährter Verfahren im Bereich der Verbraucherbildung.

## 2. SUBSIDIARITÄTSTEST UND MEHRWERT

Rechtsgrundlage für das Handeln der EU sind die Artikel 169 und 12 AEUV.

Die Begünstigten des Programms werden Verbraucher, nationale für den Verbraucherschutz zuständige Behörden und Verbraucherorganisationen sein, wobei das übergeordnete Ziel eine Besserstellung der Verbraucher in der gesamten EU ist.

Das Programm wird Verbraucherorganisationen auf EU- und auf nationaler Ebene ebenso Unterstützung anbieten wie den nationalen, für Produktsicherheit und Durchsetzung zuständigen Behörden in den Mitgliedstaaten. De facto werden auch seriöse und innovative Unternehmen von dem Programm profitieren, da eine wirksame Verbraucherpolitik das ordnungsgemäße Funktionieren des Binnenmarktes erleichtert. Und schließlich wird es für die Wirtschaftsakteure von Nutzen sein, wenn aufgrund klarer Regeln und einer besser koordinierten Durchsetzung gleiche Bedingungen für alle herrschen. Vor diesem Hintergrund wird das Programm auch zur Stimulierung des Wirtschaftswachstums beitragen.

Das Programm wird die Ziele der künftigen Verbraucherpolitik unterstützen, die sich mit der Nachfrageseite des Binnenmarktes befasst.

### ***i) Produktsicherheit***

Der Betrieb des RAPEX-Systems ist eine der Verpflichtungen, die der Kommission aus der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit (RaPS) und der Verordnung (EG) Nr. 765/2008 erwachsen. Ohne finanzielle Unterstützung würde nicht im notwendigen Umfang und nicht regelmäßig genug gehandelt, um die Zusammenarbeit bei der Marktüberwachung zu verbessern und eine einheitlichere Durchsetzung der Rechtsvorschriften über Produktsicherheit zu gewährleisten.

Ein Handeln auf EU-Ebene und die Zusammenarbeit im RaPS-Netz führt zu besseren Ergebnissen, als es Einzelmaßnahmen der Mitgliedstaaten täten; auf diese Weise ließen sich Informationslücken – auch durch Nutzung der von anderen Staaten (z. B. China) erfassten Informationen – schließen und unterschiedliche Entwicklungen im Binnenmarkt vermeiden. Dies ist von großer Bedeutung, wenn für die Unternehmen wirklich gleiche Bedingungen geschaffen werden sollen. So kommt ein kohärentes Vorgehen gegen die von Verbraucherprodukten ausgehenden Gefahren zustande, und so kann für die Verbraucher in der gesamten EU ein hohes Schutzniveau sichergestellt werden.

### ***ii) Verbraucherbildung und Verbraucherinformation***

- Überwachung der Endverbrauchermärkte: Damit das Wohl der Verbraucher zu einem zentralen Anliegen im Binnenmarkt wird, müssen auf der Nachfrageseite des Binnenmarktes bessere Daten generiert und muss die Marktüberwachung weiterentwickelt werden. Nur auf EU-Ebene ist eine Erhebung und Analyse vergleichbarer Daten möglich als Grundlage für eine Gesamtanalyse des Funktionierens des Binnenmarktes und für die Festlegung von Benchmarks. Dazu wird die harmonisierte Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden beitragen.

Im Allgemeinen sollen die Daten ausreichend belastbar und repräsentativ sein, um nicht nur auf EU-Ebene, sondern auch auf nationaler Ebene verwendet werden zu können. Maßnahmenspezifische Verhaltensstudien und entsprechende Tests sind praktische Instrumente, die helfen, intelligenter Rechtsvorschriften zu erarbeiten.

- Unterstützung von Verbraucherorganisationen: Eine starke und geschlossene Verbrauchervertretung auf EU-Ebene trägt zu einem konsolidierten Input der

Verbraucher zum EU-Entscheidungsprozess, für die EU-Institutionen und zum Dialog auf EU-Ebene bei.

Hiermit wird außerdem ganz unmittelbar den besonders schwachen Verbraucherorganisationen in den neuen Mitgliedstaaten Hilfestellung geleistet und ihre Handlungskompetenz gesteigert. Maßnahmen zur Steigerung der Leistungsfähigkeit (*Capacity Building*) nationaler Verbraucherorganisationen ergänzen nationale Initiativen, führen zu Größenvorteilen und fördern die Entstehung transnationaler Netze – auch zwecks Mentoring und Peer-Review – zwischen den Teilnehmern.

- Verbraucherbildung und Verbraucherinformation

EU-Initiativen zur Verbraucherinformation und Verbraucherbildung steigern das Wissen und das Vertrauen der Verbraucher, was grenzüberschreitende Rechtsgeschäfte betrifft, und fördern so die Vollendung des Binnenmarktes. Sie erleichtern den Austausch bewährter Verfahren zwischen den Mitgliedstaaten und tragen zur Schaffung einer einheitlichen, kohärenten und verlässlichen Informations- und Bildungsquelle auf EU-Ebene bei.

**iii) Verbraucherrechte und Rechtsschutz**

- Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus gemäß Artikel 169 AEUV.
- Die Verpflichtung, die Verbraucherinteressen einzubeziehen, ergibt sich aus Artikel 12 AEUV.
- Rechtsschutz: Die vorliegenden Untersuchungen zeigen, dass der Rechtsschutz für Verbraucher gestärkt werden muss. In diesem Kontext wird die Kommission die Möglichkeit in Betracht ziehen, Initiativen im Bereich der alternativen Streitbeilegung (AS) und der Online-Streitbeilegung (OS) zu ergreifen.

Mit alternativen Streitbeilegungsverfahren wird Verbrauchern und Unternehmen ein kostengünstiger, rascher und einfacher Weg zum – außergerichtlichen – Rechtsschutz in der gesamten EU eröffnet. AS-Systeme, die zentralen Qualitätsgrundsätzen entsprechen, werden für alle Streitigkeiten zur Verfügung stehen und auf diese Weise gleiche Bedingungen für alle sicherstellen.

Durch Einrichtung einer OS-Plattform erhalten die nationalen AS-Systeme die Möglichkeit, grenzübergreifende Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Internetverkauf von Waren oder Dienstleistungen wirksamer in einem vollständig über das Internet ablaufendem Verfahren zu bearbeiten. Die Finanzierung einer europäischen Plattform wird eine koordinierte Vorgehensweise sowie Größenvorteile und Synergieeffekte ermöglichen, die nur durch ein Handeln auf EU-Ebene zustande kommen können.

**iv) Durchsetzung**

- Die Kommission ist mit der Verwaltung des CPC-Netzes (Netz nationaler Durchsetzungsbehörden) beauftragt. Auch die Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz sieht gemeinsame Projekte, gemeinsame Durchsetzungsmaßnahmen und den Austausch von öffentlichen Bediensteten vor. Die Organisation gemeinsamer Maßnahmen mehrerer Mitgliedstaaten, etwa „*Sweeps*“ (die vom Programm und von den Mitgliedstaaten kofinanziert werden), ist dafür ein wirksames Instrument.
- Das EVZ-Netz (Netz der Europäischen Verbraucherzentren), kofinanziert von der Kommission und den Mitgliedstaaten, informiert die Verbraucher über ihre Rechte beim Einkauf jenseits der Grenzen und unterstützt sie, wenn etwas schief geht und sie Rechtsschutz gegenüber einem Unternehmer in einem anderen EU-Mitgliedstaat benötigen. Nationale Verbraucherorganisationen stehen den Verbrauchern bei grenzübergreifenden Fällen nicht zur Seite. Das Netz erfasst alle Mitgliedstaaten und gewährleistet EU-weit die Unterstützung der Verbraucher und die Förderung ihrer Rechte.

### 3. POLITISCHE ZIELE

Mit dem Programm sollte das allgemeine Ziel unterstützt werden, **den mündigen Verbraucher in den Mittelpunkt des Binnenmarktes zu stellen**. Die europäische Verbraucherpolitik soll die nationale Politik so unterstützen und ergänzen, dass die EU-Bürgerinnen und EU-Bürger die Vorteile des Binnenmarktes in vollem Umfang wahrnehmen können und ihre Sicherheits- und Wirtschaftsinteressen dabei angemessen geschützt sind.

Die Maßnahmen werden die folgenden vier Einzelziele unterstützen:

- i) Sicherheit: Konsolidierung und Steigerung der Produktsicherheit durch wirksame Marktüberwachung in der gesamten Union.
- ii) Information und Bildung: Verbesserung der Verbraucherbildung, der Verbraucherinformation und des Wissens der Verbraucher über ihre Rechte, Aufbau einer Daten- und Informationsgrundlage für die Verbraucherpolitik und Unterstützung von Verbraucherorganisationen.
- iii) Rechte und Rechtsschutz: Konsolidierung der Verbraucherrechte insbesondere durch Regulierungsmaßnahmen und Verbesserung des Zugangs zu Rechtsschutzinstrumenten, darunter auch alternativen Streitbeilegungsverfahren.
- iv) Durchsetzung: Unterstützung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsbehörden und durch Beratung der Verbraucher.

Diese Ziele tragen in den Bereichen Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit umfassend zur Strategie Europa 2020 bei. Sie berücksichtigen Europa-2020-spezifische Fragen: *digitale Agenda* (die Digitalisierung soll zu echten Verbesserungen für die Verbraucher führen); *nachhaltiges Wachstum* (das Verbraucherverhalten soll nachhaltiger werden); *soziale Integration* (die spezifische Situation besonders schutzbedürftiger Verbraucher und die Bedürfnisse einer älter werdenden Bevölkerung sollen berücksichtigt werden); *intelligente*



*Regulierung* (die Marktüberwachung soll bei der Ausarbeitung intelligenter und zielgerichteter Vorschriften helfen).

#### **4. HANDLUNGSOPTIONEN**

##### **Basisszenario**

Das Basisszenario entspricht der Option 1 für die Initiativen zu den vier Einzelzielen. Nach dieser Option wird die Mehrzahl der Maßnahmen, die im Rahmen des Programms 2007–2013 durchgeführt werden, mit gewissen Anpassungen fortgesetzt. Einige Maßnahmen werden erheblich reduziert oder nicht weitergeführt, weil sie nicht mehr relevant sind; dagegen werden einige neue, weniger ambitionierte Maßnahmen gestartet (z. B. über Rechtsschutz). Die hierfür bereitgestellten Mittel sind gleich hoch oder geringer als im Rahmen des laufenden Programms.

Die Folgen der nachstehenden gesellschaftlichen Veränderungen führen dazu, dass die Wirkung ähnlicher im Rahmen des Programms 2007-2013 durchgeführter Maßnahmen verändert oder reduziert wird: stärkere Globalisierung der Produktionskette und wachsende Bedeutung der Dienstleistungen im Bereich der Sicherheit; größere Komplexität der Verbraucherentscheidungsprozesse; Notwendigkeit, zu einem nachhaltigeren Verbraucherverhalten zu gelangen; Berücksichtigung der spezifischen Bedürfnisse besonders schutzbedürftiger und älter werdender Verbraucher; weitere Digitalisierung; Online-Shopping; Vermittler.

Auch wenn es schwierig ist, Prognosen für die Zeit ab 2014 zu machen, steht zu erwarten, dass bei den nationalen Behörden, die sich mit Verbraucherfragen befassen, etwa mit Marktüberwachung und Durchsetzung, der Druck auf die Ressourcen weiterbestehen wird. Verbraucherorganisationen müssen befürchten, dass die Finanzhilfen, die sie von der öffentlichen Hand erhalten, erheblich gekürzt werden, besonders in den neuen Mitgliedstaaten. In wirtschaftlich unsicheren Zeiten sparen die Hersteller an allen Ecken und Enden und könnten eher versucht sein zu tricksen; die Verbraucher ihrerseits neigen dazu, billige Ware einzukaufen, und sie fallen eher auf Betrüger herein.

##### **Weitere Optionen:**

Bei einer Gesamtbetrachtung der für jedes der vier Ziele des Programms relevanten Elemente lassen sich die weiteren Optionen folgendermaßen zusammenfassen:

- Option 0 entspricht dem absoluten Minimum an Maßnahmen, die aufgrund der rechtlichen Verpflichtungen aus dem Vertrag und dem bestehenden EU-Verbraucherrecht finanziert werden müssen.
- Option 2 entspricht einem anspruchsvolleren Konzept im Einklang mit den Schwerpunkten der Kommission (Europa 2020, Binnenmarktakte) und den laufenden

Überlegungen zur Zukunft der Verbraucherpolitik<sup>1</sup>. Mittelumfang für diese Option: jährlich rund 25 Mio. EUR.

– Option 3 würde gegenüber dem laufenden Programm eine Mittelerhöhung für zusätzliche Maßnahmen bei einigen Programmkomponenten erfordern, etwa: Entwicklung einer öffentlichen Datenbank zur Sicherheit von Verbraucherprodukten; Rechtsschutz: Einrichtung eines Fonds zur Unterstützung der Finanzierung grenzübergreifender Rechtsschutzmaßnahmen.

In der Mitteilung KOM(2011) 500 vom 29. Juni 2011 werden für das Verbraucherprogramm in den Jahren 2014-2020 (in konstanten Preisen von 2011) 175 Mio. EUR vorgeschlagen.

Option 3, die zunächst in Betracht gezogen worden war, wurde deshalb verworfen, da sie mit dieser Mittelzuweisung nicht vereinbar ist.

## **5. VERGLEICH DER OPTIONEN**

Die Auswahl der bevorzugten Option entsprechend den vier Zielen des Programms wird nachstehend beschrieben.

Option 0, also die Minimallösung, bei der nur die gesetzlich vorgeschriebenen Interventionen aufrechterhalten und mehrere Maßnahmen auf EU-Ebene eingestellt würden, hätte eine Verringerung der EU-Unterstützung für die Verbraucherpolitik zur Folge und liefe den von der EU eingegangenen Verpflichtungen entgegen, die vor allem in der Strategie Europa 2020 und in der Binnenmarktakte sowie in den Schlussfolgerungen der Bewertung der verbraucherpolitischen Strategie und in der laufenden Finanzplanung niedergelegt sind. Sie wäre auch nicht geeignet, eine adäquate Unterstützung für die in Ausarbeitung befindliche künftige Verbraucherpolitik sicherzustellen.

Option 1, deren Mittelausstattung gleich hoch oder geringer als beim laufenden Programm wäre, ermöglichte es nicht, in den nächsten Jahren angemessen auf die Herausforderungen zu reagieren, die sich den Verbrauchern und den verbraucherpolitischen Entscheidungsträgern stellen. Dagegen dürfte Option 3, für die eine erhebliche Erhöhung des Verbraucherschutzbudgets erforderlich wäre, unrealistisch sein und beträchtliche Zusatzkosten verursachen, die in keinem Verhältnis zu den entsprechenden zusätzlichen Vorteilen stünden.

Option 2 (entsprechend Option 2 für jede der Maßnahmen) ist unter dem Kosten-Nutzen-Gesichtspunkt die beste. Für diese Option wären jährlich rund 25 Mio. EUR Haushaltsmittel bereitzustellen, was mit dem Mittelansatz für das Verbraucherprogramm in der Mitteilung KOM(2011) 500 vom 29. Juni 2011 in Einklang stünde. Mit dieser Option würden auch die festgestellten Probleme bei der Mittelverwaltung gelöst: Partnerschaftvereinbarungen, die derzeit zur Unterstützung der EU-Verbraucherorganisationen genutzt werden, könnten auch zur

---

<sup>1</sup> Diese Überlegungen könnten in eine Verbraucheragenda münden, die im Jahr 2012 veröffentlicht würde.

Kofinanzierung von EVZ zum Einsatz kommen; die Einrichtung einer EU-weit tätigen Koordinierungsstelle für sicherheitsbezogene Marktüberwachung sollte auch zu einer Straffung des Finanzierungsverfahrens in diesem Bereich führen.

Geprüft werden soll zudem die Möglichkeit einer möglichst weitgehenden Verwendung von Pauschalbeträgen, um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren.

Auch die Verwaltung durch die Exekutivagentur für Gesundheit und Verbraucher trägt zur Straffung der Verwaltungsverfahren im Rahmen des Finanzierungsvorgangs bei.

Mit dieser Option kann das Programm die Ziele der Strategie Europa 2020 und der künftigen Verbraucherpolitik unterstützen, in deren Mittelpunkt Sicherheit, Information und Bildung, Rechte und Rechtsschutz sowie Durchsetzung stehen werden.

## 6. MONITORING UND BEWERTUNG

Für das Programm ist eine Halbzeitbewertung und eine Ex-post-Bewertung vorgesehen.

Die (vor Ende 2015 geplante) Ex-post-Bewertung des laufenden Programms (2007-2013) wird auch nützliche Hinweise für die Durchführung des nächsten Programms liefern.

Zur Überwachung der Programmdurchführung wurden für die vier Einzelziele Indikatoren festgelegt:

Ziel 1: Sicherheit – Konsolidierung und Steigerung der Produktsicherheit durch wirksame Marktüberwachung in der gesamten Union

Indikator	Quelle	Gegenwärtiger Stand	Ziel
Prozentsatz der RAPEX-Meldungen, die mindestens 1 Reaktion (aus mindestens 1 anderen Mitgliedstaat) zur Folge hatten	RAPEX	43 % (843 Meldungen) im Jahr 2010	+ 10 % in 7 Jahren
Verhältnis zwischen der Zahl der Reaktionen und der Zahl der Meldungen (ernste Risiken)*	RAPEX	107,5 % im Jahr 2010	+ 15 % in 7 Jahren

*\* Eine Meldung kann verschiedene Reaktionen der Behörden anderer Mitgliedstaaten auslösen.*

Ziel 2: Information und Bildung – Verbesserung der Verbraucherbildung, der Verbraucherinformation und des Wissens der Verbraucher über ihre Rechte, Aufbau einer Daten- und Informationsgrundlage für die Verbraucherpolitik und Unterstützung von Verbraucherorganisationen

Indikator	Quelle	Gegenwärtiger Stand	Ziel
Zahl der Beschwerdestellen, die beim Europäischen System zur Registrierung von Verbraucherbeschwerden (ECCRS) Beschwerden einreichen	ECCRS	–	60 % der Beschwerdestellen in 7 Jahren
Vertrauen in grenzübergreifende Rechtsgeschäfte – Prozentsatz der Verbraucher, die genauso viel oder mehr Vertrauen haben, wenn sie Internetkäufe bei Anbietern aus einem anderen EU-Staat tätigen	Verbraucher-Eurobarometer	37 % im Jahr 2010	50 % in 7 Jahren

Ziel 3: Rechte und Rechtsschutz – Konsolidierung der Verbraucherrechte insbesondere durch Regulierungsmaßnahmen und Verbesserung des Zugangs zu Rechtsschutzinstrumenten, darunter auch alternativen Streitbeilegungsverfahren

Indikator	Quelle	Gegenwärtiger Stand	Ziel
Prozentsatz der grenzübergreifenden Fälle, die von Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) zur alternativen Streitbeilegung (AS) weitergeleitet werden	jährlicher EVZ-Bericht	9 % im Jahr 2010	50 % in 7 Jahren
Zahl der Fälle, die über die OS-Plattform bearbeitet werden	Datenbank der OS-Plattform	17 500 (bei EVZ eingegangene Beschwerden über E-Commerce-Geschäfte) im Jahr 2010	38 500 (+ 120 %) in 7 Jahren

Ziel 4: Durchsetzung – Unterstützung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsbehörden und durch Beratung der Verbraucher

Indikator	Quelle	Gegenwärtiger Stand	Ziel
Intensität des Informationsaustauschs und der Zusammenarbeit innerhalb des CPC-Netzes: – Zahl der Anträge auf Informationsaustausch zwischen CPC-Behörden – Zahl der Anträge auf Durchsetzungsmaßnahmen zwischen CPC-Behörden – Zahl der Warnmeldungen innerhalb des CPC-Netzes	Datenbank des CPC-Netzes (CPCS)	Jahresdurchschnitt 2007-2010 - 129 - 142  - 63	+ 40 % in 7 Jahren + 40 % in 7 Jahren + 30 % in 7 Jahren
Zahl der Kontakte der EVZ mit Verbrauchern	EVZ-Bericht	71 000 im Jahr 2010	+ 50 % in 7 Jahren