



8 Prioritäten für die Ungarische Präsidentschaft

Inhaltsverzeichnis

BEUC fordert die ungarische Präsidentschaft zur Förderung einer verbraucherfreundlichen EU-Politik auf.....	4
Verbraucherverträge.....	6
I. Richtlinie über Rechte der Verbraucher.....	6
II. Revision der Pauschalreiserichtlinie und der Gesetzgebung bezüglich der Fluggastrechte.....	9
III. Ein optionales Instrument für Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern?.....	10
Sicherheit.....	12
I. Sichere Verbraucherprodukte.....	12
II. Sicherstellen einer sicheren Entwicklung von Nanotechnologien und Nanomaterialien.....	13
Finanzdienstleistungen.....	15
I. Verbesserung der Einlagensicherung und des Anlegerentschädigungssystem..	15
II. Verbesserung des Investorenschutzes.....	15
III. Zahlungsdienstleister - SEPA.....	16
IV. Kredite - verantwortungsvolle Kreditvergabe.....	17
V. Unlautere Geschäftspraktiken.....	18
VI. Finanzberatung.....	18
VII. Harmonisierung der Gesetzgebung über Finanzvermittler.....	19
VIII. Klarheit und Vergleichbarkeit von Bankgebühren.....	19
IX. Sicherung des Zugangs zu einem Minimum an Bankdienstleistungen für alle Verbraucher.....	20
X. Erhöhung der Finanzaufsicht.....	20
Energie und Nachhaltigkeit.....	22
I. Förderung des Zugangs, der Wahl und erschwinglicher Preise für alle Verbraucher.....	22
a) Für einen wettbewerbsfähigen, verbraucherorientierten und "smarten" europäischen Energiemarkt.....	22
b) Konsolidierungen und Umsetzung der Verbraucherrechte.....	23
II. Förderung nachhaltiger Wahlen durch effiziente und nützliche Mittel.....	24
a) Förderung eines nachhaltigen Designs von Produkten Verbannung der am wenigsten nachhaltigen Produkte vom Markt.....	24
b) Förderung klarer und objektiver Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten der Produkte.....	25

Gruppenklage..... Error! Bookmark not defined.

Lebensmittel 29

- I. Dem Verbraucher helfen, gut informiert Wahlen zu treffen 29
- II. Schutz der Kinder als Priorität 30
- III. Höchstmöglicher Grad der Sicherheit von Lebensmitteln 30

Gesundheit 32

- I. Bessere Gesundheitsinformationen 32
- II. Verbrauchersicherheit in Bezug auf Nebenwirkungen von Medikamenten 32
- III. Schutz der Verbraucher vor gefälschten Medikamenten..... 33
- IV. Mehr Sicherheit beim Patientenrecht 33
- V. e-Gesundheit zum Vorteil der Verbraucher 34

Digitales Umfeld & Telekommunikation..... 35

- I. Sicherung des Zugangs zu Telekommunikationsdienstleistungen für alle..... 35
 - a) Die Revision des Umfangs der Telekommunikations-Grundversorgung sollte allen europäischen Bürgern Zugang zu diesen Dienstleistungen ermöglichen .. 35
 - b) Sicherstellen, dass das Internet offen und neutral bleibt..... 36
- II. Schutz der Verbraucherrechte im digitalen Umfeld 37
 - a) Schutz der persönlichen Daten und der Privatsphäre..... 37
 - b) Recht auf geistiges Eigentum und "abgestufte Erwiderung" 38

BEUC – der Europäischer Verbraucherverband – fordert die ungarische Präsidentschaft zur Förderung einer verbraucherfreundlichen EU-Politik auf

Als die Europäische Kommission Ende Oktober die **Binnenmarktakte** veröffentlicht hat, brachte der Europäische Verbraucherverband BEUC seine Hoffnung zum Ausdruck, dass die politischen Initiativen, die sich aus dieser Binnenmarktakte ergeben, wirklich konkreten Nutzen für die Verbraucher haben werden. Wir hoffen, dass dieser Ansatz, eine Gesetzgebung zu erschaffen, die den Anforderungen der Verbraucher entspricht, die ungarische Regierung bei ihrer ersten Präsidentschaft in der Europäischen Union leiten wird.

Das Flaggschiff der politischen Initiativen der ungarischen Präsidentschaft mit den größten Auswirkungen auf die europäischen Verbraucher wird die **Richtlinie über Rechte der Verbraucher** sein. Im Hinblick auf die anstehende Plenarabstimmung im Europäischen Parlament und der Arbeit der belgischen Präsidentschaft wird der ungarischen Präsidentschaft die Hauptrolle zukommen, diese Gesetzgebung mit deutlichem Nutzen für die europäischen Verbraucher zu einem Abschluss zu bringen. Um dies zu erreichen, muss es große Verbesserungen im Aufbau des Vorschlags selbst geben, da der Ansatz der maximalen Harmonisierung, der anfänglich von der Kommission vorgeschlagen wurde, in Kombination mit dem geringen Grad an Verbraucherschutz aus Sicht einer soliden Verbraucherpolitik, weder auf EU-Ebene noch auf Ebene der Mitgliedsstaaten, akzeptierbar ist. Wir bedauern auch, dass der Rat möglicherweise entscheiden wird, erhebliche Teile des ursprünglichen Kommissionsvorschlags zu streichen. Nach zwei Jahren harter Arbeit wäre das ein unbefriedigendes Ergebnis aus Verbraucherperspektive. Wir fordern den Rat auf, keine voreiligen Schritte zu machen sondern die erste Lesung im Europäischen Parlament abzuwarten und erst dann eine Entscheidung hinsichtlich dieses grundlegenden Themas zu treffen. In diesem Kontext ist BEUC auch sehr skeptisch was die Gesetzesinitiative der Kommission zum Vertragsrecht betrifft, die Verwendung eines **optionalen Instruments** für Verbraucherverträge (das sogenannte "28. Regime"), und befürchtet, dass dies möglicherweise negative Auswirkungen auf die Verbrauchergesetzgebung und nationale Schutzstandards haben kann. Es besteht kein Bedarf, von den traditionellen Verordnungen im Vertragsrecht für Verbraucher abzuweichen und die Kommission sollte auf jeden Fall die Annahme der vorgeschlagenen Richtlinie über Rechte der Verbraucher abwarten. Wir hoffen, dass die ungarische Präsidentschaft unsere Position berücksichtigen wird, falls dieses Thema im Rat besprochen werden wird.

Die Wirtschafts- und Finanzkrise hat viele Verbraucher in Bezug auf die Qualität des Verbraucherschutzes im Bereich der **Finanzdienstleistungen** enttäuscht. Die ungarische Präsidentschaft hat nun die Gelegenheit, einige sehr relevanten Initiativen zur Wiederherstellung des Vertrauens der Verbraucher in den Finanzsektor zu fördern. In dieser Hinsicht, sind die Richtlinie über Einlagensicherungssysteme, die Verordnung zum einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum (SEPA) und die kommende Gesetzgebung zur verantwortungsvollen Kreditvergabe auf dem Hypothekenmarkt Initiativen, bei denen die ungarische Präsidentschaft die Gelegenheit haben wird, dazu beizutragen, dass Finanzdienstleistungen auf die Bedürfnisse der Verbraucher abgestimmt werden.

In Bezug auf **Energie** fordern wir die ungarische Präsidentschaft dazu auf, die gute Arbeit der belgischen Präsidentschaft fortzuführen, und sich dabei darauf zu konzentrieren, wie

der Energiemarkt den Verbrauchern zum Vorteil gereichen kann. Die Liberalisierung des EU-Energiemarktes hat sich für Verbraucher noch nicht ausgezahlt. Der Energiesektor ist immer noch ein beschwerdenintensiver Sektor, mit mangelhaften Abrechnungspraktiken, Schwierigkeiten beim Wechsel, einer nicht-durchsichtigen Preispolitik, aggressiven Marketingpraktiken und einer schwachen Abwicklung von Beschwerden. Wenn sich die europäischen Regierungen im Februar zum speziellen Energierat treffen, um die neue Energiestrategie 2011 - 2020 zu besprechen, fordern wir sie dazu auf, sich darauf zu konzentrieren, wie ein wettbewerbsfähiger Energiemarkt geschaffen werden kann, der den Verbrauchern zum Vorteil gereicht.

Wir laden die ungarische Präsidentschaft auch dazu ein, Fortschritte in den folgenden Bereichen zu machen, um sicherzustellen, dass:

- ➔ mehr im Hinblick auf die Sicherheit der Verbraucherprodukte getan wird, vor allem beim Thema der **gefährlichen Chemikalien** im Kontext der kommenden Revision der **Richtlinie über allgemeine Produktsicherheit**
- ➔ der **Vorschlag für eine Rahmenrichtlinie zur kollektiven Wahrnehmung von Urheberrechten** den zur Verfügung stehenden kreativen Inhalt innerhalb von Europa vergrößern und einen noch wettbewerbsfähigeren Binnenmarkt zur Entwicklung legaler Angebote von Online-Inhalten erschaffen wird
- ➔ Fortschritte gemacht werden, Verbrauchern, die durch illegale Machenschaften von Händlern oder durch wettbewerbswidrige Geschäftspraktiken geschädigt wurden, **Verfahren zur Durchsetzung kollektiver Rechtsansprüche der Verbraucher** zur Verfügung zu stellen
- ➔ die **Verordnung betreffend die Information der Verbraucher über Lebensmittel** Verbrauchern dabei hilft, eine informierte und gesunde Wahl zu treffen, indem sie klare und vollständige Informationen über ihre Lebensmittel erhalten
- ➔ die vorgeschlagene Gesetzgebung zur **Patienteninformation** den Patienten den Zugang zu verlässlichen, werbungsfreien und vergleichbaren Informationen zu Krankheiten, Behandlungsmöglichkeiten und Medikamenten ermöglicht.

In diesem Sinne haben wir **acht prioritäre Problembereiche** ausgemacht, die wir in diesem Dokument näher erläutern werden und zu denen wir **zahlreiche konkrete Vorschläge** gemacht haben. Im ersten Halbjahr 2011, wird die ungarische Regierung für das Führen von Diskussionen und Verhandlungen zu diesen Themen verantwortlich sein. BEUC¹ und seine Mitglieder fordern den Premierminister und die Mitglieder seiner Regierung dazu auf, diese Themen zur Priorität zu machen und konkret zu ermessen, wie ihr Programm den Verbrauchern zum Vorteil gereichen kann.

¹ BEUC, die europäische Verbraucherorganisation, ist der Dachverband der 44 wichtigsten Verbraucherorganisationen aus 31 europäischen Ländern. Unser Ziel ist es, die Interessen der Verbraucher bei den EU-Entscheidungssträgern in allen verbraucherrelevanten Bereichen zu vertreten und zu fördern, die den strategischen Prioritäten unserer Mitglieder entsprechen.

Verbraucherverträge

Starke Regeln zum Schutz der Verbraucher bei Online- und Offline-Geschäften

I. Richtlinie über Rechte der Verbraucher

Im Oktober 2008 hatte die Europäische Kommission einen Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher (pCRD) angenommen, die vier Verbraucherrichtlinien² ändert und sie in einem Instrument zusammenfasst. Das Ziel der Kommission ist es, die bestehenden Regeln über Verträge zwischen Geschäften und Verbrauchern beim Kauf von Produkten oder Dienstleistungen zu vereinfachen und zu vervollständigen.

Der Ansatz einer minimalen Harmonisierung (bei dem die Mitgliedstaaten striktere Regeln beim Verbraucherschutz beibehalten oder annehmen können) wird dafür verantwortlich gemacht, in den unterschiedlichen Ländern unterschiedliche Regeln geschaffen und den grenzüberschreitenden Handel behindert zu haben. Deshalb schlug die Kommission vor, vom Ansatz einer minimalen Harmonisierung abzulassen und diese durch eine vollständige Harmonisierung zu ersetzen (bei der Mitgliedstaaten die Möglichkeit zur Annahme oder Beibehaltung von über den Schutz des EU-Instruments hinausgehenden Regeln verlieren würden), von der erwartet wird, dass sie den immer noch begrenzten grenzüberschreitenden Handel erhöhen und das Vertrauen der Verbraucher fördern wird.

Dennoch liegen die Gründe dafür, dass Verbraucher immer noch zögernd grenzüberschreitende Transaktionen ausführen, nicht in den unterschiedlichen nationalen Gesetzgebungen. Die Verbraucher haben eher Schwierigkeiten mit Fremdsprachen, dem Fehlen grenzüberschreitender Verfahren zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen oder haben Befürchtungen in Bezug auf Sicherheit und Datenschutz im Internet.

Neben der problematischen Anwendung der vollständigen Harmonisierung auf das Verbrauchervertragsrecht bietet der Vorschlag nur einen geringen Grad an Verbraucherschutz: Die vorgeschlagene Richtlinie würde dazu führen, dass den Verbrauchern um des Binnenmarktes Willen wesentliche Rechte weggenommen werden. Der Vorschlag bedarf substantielle Veränderungen und einer Ergänzung, bevor er Teil einer Gesetzgebung werden kann, die den Bedürfnissen und Erwartungen der Verbraucher in der EU entspricht.

In diesem Zusammenhang begrüßte BEUC die Ankündigung der Kommission zum Ablassen von einer vollständigen Harmonisierung in der gesamten Richtlinie und zur Favorisierung eines zielgerichteteren Ansatzes einer vollständigen Harmonisierung, bei dem der Rest unter eine minimale Harmonisierung fällt.

² Richtlinie betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (85/577), Richtlinie über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (93/13), Richtlinie über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz (97/7), und die Richtlinie zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter (1999/44).

Der Entwurf des Berichts des führenden Ausschusses des Europäischen Parlaments (IMCO) führt einige Bedenken in Bezug auf die Nachteile einer unterschiedslosen Anwendung des Prinzips der vollständigen Harmonisierung an. In ihm wird ein gemischter Ansatz vorgeschlagen, der sowohl minimal als auch vollständig harmonisierte Regeln umfasst. Dennoch verbessert der Entwurf des Berichts nicht die Grundlagen der vorgeschlagenen Richtlinie und würde zu rechtlicher Unsicherheit aufgrund von Abgrenzungen zwischen den unterschiedlichen Ebenen der Harmonisierung führen.

Dagegen begrüßt BEUC das Ergebnis der Abstimmung des Wirtschaftsausschusses des Europäischen Parlaments. Das Prinzip der minimalen Harmonisierung wurde als Grundregel angenommen und bringt viele Verbesserungen für das Maß an Verbraucherschutz im Vorschlag mit sich. Der Rechtsausschuss lieferte ebenfalls den Entwurf eines Berichts, der viele Verbesserungen und eine minimale Harmonisierung als Grundregel vorsieht.

BEUC bevorzugt die Einführung einer Mitteilungspflicht für die Mitgliedstaaten, um die Transparenz der nationalen Regeln, die auf einer minimalen Harmonisierung beruhen, zu erhöhen. Dennoch ist ein sogenannter "Effizienztest", wie er im Entwurfsbericht des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz vorgeschlagen wird, weder politisch wünschenswert noch in der Praxis durchführbar.

Im Rat wurde unter der belgischen Präsidentschaft ein deutlicher Fortschritt gemacht, dennoch sind wir enttäuscht, dass der Rat möglicherweise entscheiden wird, erhebliche Teile des ursprünglichen Kommissionsvorschlags zu streichen. Nach zwei Jahren harter Arbeit wäre das ein unbefriedigendes Ergebnis aus Verbraucherperspektive. Wir fordern den Rat auf, keine voreiligen Schritte zu machen sondern die erste Lesung im Europäischen Parlament abzuwarten. Wir zählen auf die Gesetzgeber und vor allem auf die ungarische Präsidentschaft, die in diesen Verhandlungen eine entscheidende Rolle spielen wird, um diese Gesetzgebung zu einem Ende zu bringen, das den europäischen Verbrauchern deutlich zum Vorteil gereicht.

BEUC hat Vorschläge eingereicht, welche darauf abzielen, die Gesetzgeber in ihrer Arbeit, diese Gesetzgebung richtig umzusetzen, zu unterstützen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

Allgemeines

- Sicherstellen, dass zukünftige Richtlinien die Rechte der Verbraucher nicht reduzieren sondern eher deutlich verbessern.
- Eine vollständige Harmonisierung kann nur dann akzeptiert werden, wenn sie auf alle technischen und/oder bereichsübergreifenden Themen angewendet wird (z.B. Definitionen und Rechte beim Rücktritt); deren Anwendung sollte einen wirklich hohen Grad an Schutz sicherstellen und der Umfang eines vollständig harmonisierten Bereichs muss klar sein, so dass rechtliche Sicherheit geboten wird.

- Die Bereiche der Verbrauchergarantien für fehlerhafte Produkte, unlautere Vertragsklauseln und Informationspflichten, die untrennbar mit dem nationalen Zivilrecht verbunden sind, können NICHT vollständig harmonisiert werden. Der Vorschlag könnte sonst wiederum zu einer Situation führen, in der sich allgemeines Vertragsrecht frei entwickelt, während das Verbraucherrecht aufgrund der durch die vollständige Harmonisierung auferlegten Obergrenze stagniert.
- Anpassung der bestehenden Verbrauchergesetze an das digitale Umfeld. Die Förderung eines Online-Binnenmarktes erfordert harmonisierte Regeln, um auf die Belange der Verbraucher im Hinblick auf die Besonderheiten von Produkten mit digitalem Inhalt (wie heruntergeladene Software oder Musik) einzugehen.

Weitere konkrete Forderungen zur Verbesserung des Vorschlags:

Informationspflicht

Die Liste der Informationspflichten sollte eine nicht-erschöpfende Liste sein. Es wurde nie untersucht, wie sich eine vollständig harmonisierte Liste auf die Gesetzgebung der Mitgliedstaaten auswirkt. Wir fordern die Gesetzgeber dazu auf, das einzige innovative Element im Vorschlag der Kommission, nämlich die Einführung einer horizontalen Pflicht zur Information des Verbrauchers, beizubehalten, aber daraus eine Regel minimaler Harmonisierung zu machen.

Rücktrittsrecht

Verbraucherfreundlichere Regeln zum Ausgangspunkt des Rücktrittsrechts, zu den Folgen jeglicher Auslassung von Information seitens des Händlers und zu den Verpflichtungen der Parteien bei einem Rücktrittsfall sollten eingeführt werden.

Einige Ausnahmen vom Rücktrittsrecht, wie sie in der Richtlinie vorgeschlagen sind, sollten gelöscht werden (z.B. für Online-Auktionen und für Autovermietung und Freizeitdienstleistungen, die von zuhause aus gekauft wurden).

Rechtliche Garantien

Die Bestimmungen in Bezug auf die Rechte der Verbraucher bei fehlerhaften Produkten dürfen nicht vollständig harmonisiert werden und sollten verbessert werden. Die vorgeschlagenen Regeln würden, falls sie so angenommen werden, wie sie sind, die Verbraucher der anfänglichen Wahl unter den zur Verfügung stehenden Lösungen berauben. Der Vorschlag, den Verbrauchern das Recht auf eine Garantie zu nehmen, falls diese keinen Fehler melden, ist nicht ausgewogen und sollte komplett gestrichen werden. Auch durch die Empfehlung einer EU-Garantiezeit von zwei Jahren unterstützt der Vorschlag nicht die Vermarktung von nachhaltigen Produkten.

Was die Verbraucher bei einem fehlerhaften Produkt wirklich brauchen, ist eine Verlängerung der Umkehr der Beweispflicht für den Fehler, die momentan zu kurz ist, und eine freie Wahl einer Lösung aus Reparatur, Ersatz, Preisreduzierung und Beendigung des Vertrags.

Unlautere Vertragsklauseln

Das vorgeschlagene vollständig harmonisierte Regime bei unlauteren Vertragsklauseln würde eine deutliche Rechtsunsicherheit erschaffen und

althergebrachtes, effizientes nationales Recht gefährden. Mitgliedstaaten mit größeren Listen von unlauteren Vertragsklauseln müssten diese Klauseln von ihren schwarzen/grauen Listen nehmen.

Im Hinblick darauf begrüßen wir die Tatsache, dass das europäische Parlament und der Rat nun an der Grundlage einer nicht-erschöpfenden Liste unlauterer Vertragsklauseln arbeiten, die in der gesamten EU verboten oder als unlauter angesehen werden sollen. Dennoch sollte nicht nur die Liste unfairer Klauseln sondern das ganze Kapitel zu unlauteren Vertragsklauseln unter einer minimalen Harmonisierung bleiben.

Die Regeln zu unlauteren Vertragsklauseln sollten bei allen Verbraucherverträgen angewandt und an die Besonderheiten digitaler Produkte angepasst werden.

Ein moderner Vorschlag für die Verbraucherrechte

Die folgenden neuen Elemente sollten in die vorgeschlagene Richtlinie eingefügt werden, um effiziente und moderne Verbraucherrechte zu ermöglichen:

- Einführung einer Regel, welche die direkte Verantwortlichkeit des Herstellers bei einer Vertragswidrigkeit einführt. Die Einführung einer solchen Regel würde das Verbrauchervertrauen in grenzüberschreitende Geschäfte fördern, z.B. indem Verbraucher ihren Rechtsanspruch beim Hersteller des bei einem Einzelhändler in einem anderen EU-Staat gekauften fehlerhaften Produkts einfordern können.
- Beendigung von Kundenfang durch Langzeit-Dienstleistungsverträge (z.B. Fitnessstudios oder Internetabonnements) durch das Recht für den Verbraucher, einen Vertrag nach einer maximalen Laufzeit von einem Jahr kündigen zu können.
- Sicherstellen, dass Verbrauchern mindestens eine Zahlungsmöglichkeit ohne Zusatzkosten zur Verfügung steht.

II. Revision der Pauschalreiserichtlinie und der Gesetzgebung bezüglich der Fluggastrechte

Im Dezember 2009 beriet sich die europäische Kommission zu einigen Aspekten in Bezug auf die kommende Revision der Pauschalreiserichtlinie, die auf das Jahr 1990 zurück geht. Das Ziel der Kommission ist es, die bestehenden Regeln in Bezug auf Pauschalreisen zu aktualisieren, da sich der Reisemarkt und das Verhalten der Verbraucher aufgrund von Online-Buchungsmöglichkeiten und Billigfliegern usw. wesentlich verändert haben. Anfang 2010 führte die Kommission dazu auch eine Anhörung zur möglichen Revision der EU-Gesetzgebung bezüglich der Fluggastrechte durch. BEUC betonte anlässlich beider Anhörungen die aktuellen Verbraucherprobleme, die von der bestehenden Gesetzgebung nicht ausreichend abgedeckt werden, und den Bedarf zur Annahme eines weiteren, horizontalen und einheitlicheren Ansatzes für die Verbraucherrechte im Transportbereich. Es wird erwartet, dass die Kommission einen Gesetzgebungsvorschlag zu Pauschalreisen Anfang 2011 veröffentlichen wird.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Einführung einer umfassenden Reiserichtlinie, die Rechtsansprüche und Lösungen für alle Passagiere und Urlauber in einer einzigen Gesetzgebung zusammenfasst.
- Erweiterung des aktuellen Umfangs der Pauschalreiserichtlinie, um die größtmögliche Anzahl an Reisedienstleistungsverträgen (Transport, mit oder ohne Unterkunft, Freizeit-Dienstleistungen in Verbindung mit Transport, fixe oder dynamische Pakete) abzudecken.
- Klärung des Rechtsregimes in Bezug auf Haftung. Verbraucher wissen oft nicht, wer in einem Problemfall verantwortlich ist. Wir fordern eine gesamtschuldnerische Haftung des Verkäufers und des Organisers/Reiseveranstalters. Die Kommission sollte außerdem Leitlinien für ein EU-weites System zur Berechnung der dem Verbraucher zustehenden Entschädigung bieten.
- Damit Verbraucher nicht in die Irre geführt werden, sollte der Verbraucher immer über den Gesamtpreis informiert werden und der Preis sollte nach Abschluss des Vertrags nicht erhöht werden können.
- Einrichtung eines effizienten Schutzes im Fall von Insolvenz der Fluggesellschaft oder anderer Anbieter, die bereits im Voraus gezahlte Reisedienstleistungen anbieten.
- Erstellung einer Liste mit unlauteren und deshalb in Reiseverträgen verbotenen Vertragsklauseln.
- Verpflichtung der Unternehmen zur Einführung eines effizienten Systems zur Abwicklung von Beschwerden und der Mitgliedstaaten zur Einführung eines alternativen Systems zur Schlichtung von Streitfällen, das den Empfehlungen der Kommission in dieser Angelegenheit entspricht.
- Momentan fallen Konflikte in Bezug auf die Fluggastrechte unter eine andere Rechtsprechung als die am Wohnort des Passagiers gültige Rechtsprechung. Das erschwert es den Passagieren, ihre Rechte vor Gericht durchzusetzen. Die Rom-I-Verordnung sollte im Hinblick darauf geändert werden.

III. Ein optionales Instrument für Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern?

Die Einführung des sogenannten "28. Regimes" oder "optionalen Instruments" im Bereich des europäischen Vertragsrechtes und vor allem für Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern wurde als Priorität von nun an für die Kommission verkündet. Ein Gesetzesvorschlag wird frühestens im zweiten Halbjahr 2011 erwartet. Dabei wird ein feststehendes Paket an Regeln (d.h. ein optionales Instrument) als Grundlage für den Vertrag (zwischen Unternehmen und Verbrauchern) dienen und die Anwendung relevanter nationaler Regeln überflüssig machen. Es wurde eine

Expertengruppe der Kommission eingerichtet und bis Ende Januar 2011 ist eine Kommissionsanhörung zu den Optionen einer weiteren Harmonisierung des Vertragsrechts im Gange.

BEUC ist sehr skeptisch über die Verwendung eines optionalen Instruments für Verbraucherverträge. Da die vorgeschlagene Richtlinie über Rechte der Verbraucher bald angenommen werden könnte, besteht kein Bedarf, von den traditionellen Verordnungen im Vertragsrecht für Verbraucher abzuweichen. Desweiteren würde ein optionales Instrument die Anwendung der obligatorischen Verbraucherregeln ausschließen, nicht die Wahl der Verbraucher sein (sondern eher einseitig von Unternehmen gewählt werden) und könnte zu geringeren Standards des Schutzes führen als ihn die Verbraucher momentan in vielen Ländern genießen. Außerdem wäre es für die Verbraucher und Unternehmen verwirrend, sich mit der nationalen Gesetzgebung, der ausländischen Gesetzgebung und zusätzlich mit dem optionalen Instrument beschäftigen zu müssen. Deshalb fordern wir den Rat dazu auf, genau zu untersuchen, ob wirklich Bedarf für die Einführung eines optionalen Instruments besteht, und das Ausmaß und die praktischen Folgen der Verwendung eines solchen Instruments für Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern vollständig zu berücksichtigen.

Sicherheit

Sichere Verbraucherprodukte - Schutz der Verbraucher und der Umwelt vor gefährlichen Chemikalien

I. Sichere Verbraucherprodukte

Auf dem EU-Markt finden sich oft unsichere Verbraucherprodukte, oft auch mit CE-Kennzeichnung, die zurückgerufen werden müssen und somit eine vermeidbare Gefahr für die Gesundheit und die Sicherheit darstellen. Die ersten Produkte, die in den vergangenen Jahren in den Mitgliedstaaten als unsicher ausgemacht wurden, waren Spielzeug, elektrische Geräte und Fahrzeuge, und das wird wahrscheinlich auch in den nächsten Jahren so bleiben. Die hohe Anzahl der RAPEX-Meldungen zeigt, dass die allgemeine und auch sektorspezifische Gesetzgebung bezüglich der Produktsicherheit erneuert und angepasst werden muss, um alle Risiken, die Produkte mit sich bringen, abzudecken. Es muss deutlichere Klarheit darüber herrschen, wie die verschiedenen in der EU gültigen Gesetzgebungen zur Produktsicherheit miteinander interagieren. Zusätzlich muss die Verantwortung der Hersteller verstärkt und verdeutlicht werden. Zu guter Letzt muss noch sichergestellt werden, dass der Grad der Durchsetzung in der gesamten EU gleich ist, und dass Marktaufsicht und Kontrollaktivitäten zahlreich und wirksam sind.

Die Kommission plant eine Revision der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit (RaPs), zu welcher in 2010 eine Anhörungsphase stattfand. Das Europäische Parlament plant die Annahme eines Initiativberichts zu Beginn des Jahres 2011. BEUC in Zusammenarbeit mit ANEC³ hat durch unsere Teilnahme an der öffentlichen Anhörung einen Beitrag zu einer Revision der Richtlinie für die Kommission geleistet. Wir werden weiterhin Beiträge für die Europäische Kommission leisten, indem wir am RaPs-Ausschuss teilnehmen und den Mitentscheidungsprozess genau verfolgen werden. Wir werden weiterhin in Bezug auf Chemikalien auf die Verwendung von problematischen Chemikalien in Verbraucherprodukten und auf das Fehlen spezieller Bestimmungen für Chemikalien in der Sicherheitsgesetzgebung der EU aufmerksam machen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Stärkung der RaPs bei der Entwicklung horizontaler rechtlicher Rahmenbedingungen für die Sicherheit von Dienstleistungen. Zusätzlich ist es wichtig, dass die Sicherheit von Produkten, die bei der Erbringung von Dienstleistungen verwendet werden, unabhängig davon, ob sie vom Verbraucher oder vom Dienstleister verwendet werden, durch die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Sicherheit von Dienstleistungen abgedeckt ist. Momentan sind nur Produkte durch die RaPs abgedeckt, die im Zusammenhang mit einer Dienstleistung verwendet und durch den Verbraucher gehandhabt werden.⁴ Werden in der nahen Zukunft keine rechtlichen Rahmenbedingungen

³ ANEC ist die europäische Stimme der Verbraucher bei der Normung

⁴ Kirmesgeräte, verantwortlich für eine hohe Anzahl an ernststen Unfällen, sind ein gutes Beispiel für ein Produkt, dessen Sicherheitsaspekte nicht von einer europäischen Richtlinie oder Gesetzgebung

für die Sicherheit von Dienstleistungen entwickelt, sollte der Umfang der RaPs auf alle bei einer Dienstleistung verwendeten Produkte ausgeweitet werden.

- Sicherstellen, dass die Sicherheit von auf Kinder anziehend wirkende Produkte durch die RaPs abgedeckt wird, indem eine rechtliche Definition für Produkte die auf Kinder anziehend wirken darin aufgenommen wird und entsprechende spezielle Sicherheitsanforderungen in der RaPs eingeführt werden. Zusätzlich sollte das Verbot von lebensmittelimitierenden Produkten beibehalten werden.
- Sicherstellen eines effektiveren Marktaufsichtsystems durch die Entwicklung europäischer Rahmenbedingungen zur Marktaufsicht und breiteren Zugang zu Informationen über gefährliche Produkte. Es müssen ein von der EU finanziertes Unfallstatistiksystem und eine europäische Beschwerdenabwicklungs- und Berichtsstelle eingerichtet werden.
- Die Notfallmaßnahmen müssen an die sich stellenden Gefahren angepasst werden. Dies bedeutet, dass ermöglicht werden muss, die gemeinschaftlichen Notfallmaßnahmen vollständig an die Risiken anzupassen, gegen die sie schützen sollen, indem diese Maßnahmen entweder permanent zur Verfügung gestellt werden oder ihre Gültigkeit solange gesichert ist, bis eine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.
- Einführen der Rechtsverbindlichkeit für Entscheidungen der Kommission, die Sicherheitsanforderungen im Umfang der RaPs festlegt und die auf die Unterstützung der Entwicklung von genormten Mandaten abzielen.

II. Eine sichere Entwicklung von Nanotechnologien und Nanomaterialien gewährleisten

Nanotechnologien sind neu entstehende Technologien. Die Verwendung von Nanotechnologien ist vergleichbar mit der Arbeit in einem Maßstab, der einem Tausendstel der Dicke eines menschlichen Haares entspricht. Eine höhere Energieeffizienz, eine sauberere Umwelt, effizientere medizinische Behandlung und Verbesserung der Herstellung - es gibt eine breite Anzahl von bestehenden und geplanten Anwendungen für Nanotechnologien in verschiedenen Bereichen.

Uns ist durchaus bewusst, dass einige dieser Anwendungen Vorteile vor allem für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher und für die Umwelt mit sich bringen. Dennoch bereiten uns die möglichen nachteiligen Auswirkungen von Nanomaterialien auf die menschliche Gesundheit und die Umwelt, sowohl kurz- als auch langfristig gesehen, Sorgen.

In diesem Zusammenhang beunruhigt uns die zunehmende Verwendung von Nanomaterialien in auf dem europäischen Markt ohne vorherige Risikobewertung verkauften Verbraucherprodukten. Große Sorgen bereiten uns besonders Produkte, mit denen Verbraucher täglich in direkten Kontakt kommen (zum Beispiel Kosmetik und

abgedeckt sind. Die RaPs deckt dafür z.B. nicht die Sicherheitsaspekte für Aufbau, Betrieb und Wartung solcher Geräte oder für die Kompetenz des Personals ab.

Lebensmittel) und Produkte, die Schadstoffe an die Umwelt abgeben. Es ist sehr wichtig, dass die Verbraucher gut geschützt werden und sich sicher sein können, dass jedes auf dem Markt erhältliche Produkt aus Nanomaterialien (oder das mit Hilfe von Nanotechnologien hergestellt wurde) unabhängig bewertet und als sicher gilt, bevor es verkauft werden darf. In diesem Zusammenhang haben wir hohe Erwartungen bezüglich des zukünftigen Aktionsplans der EU zu Nanotechnologien und Nanomaterialien. 2011 muss die Kommission auf die im April 2009 getroffene Entschließung des Europäischen Parlaments zum ordnungspolitischen Aspekt der Nanomaterialien antworten. Diese Entschließung verlangt, dass verschiedene ehrgeizige Aktionen zur Sicherstellung der Sicherheit von Nanomaterialien und Nanotechnologien durchgeführt werden.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Einigung auf klare Definitionen von Nanomaterialien und Nanotechnologien, da das Fehlen von Definitionen zu rechtlichen Unsicherheiten führen und die Entwicklung von rechtlichen Anforderungen behindern kann.
- Revision und Anpassung aller relevanter Gesetzgebung (wie die REACH-Verordnung und die Produktsicherheitsgesetzgebung), falls notwendig, um den möglichen Risiken von Nanotechnologien für Gesundheit und Umwelt angemessen begegnen zu können.
- Förderung der Entwicklung von Methoden zur angemessenen Sicherheits- und Risikobewertung unter Berücksichtigung aller Eigenschaften von Nanomaterialien.
- Einführung einer Sicherheitsbewertung und Genehmigung aller in Verbraucherprodukten oder in Produkten, die große Auswirkungen auf die Umwelt haben können, verwendeten Nanomaterialien. Der Grundsatz "Ohne Daten kein Markt" sollte gelten.
- Einrichtung einer Liste von Produkten auf dem EU-Markt, die Nanomaterialien beinhalten.
- Verpflichtung der Hersteller zur Kennzeichnung von Produkten, die Nanomaterialien enthalten, vor allem Kleidung, Haushaltswaren und Lebensmittelprodukte, wie es in der neuen, bald in Kraft tretenden Verordnung für Kosmetik gemacht werden wird.
- Regulierung von missverständlichen Angaben, die auf Produkten zu finden sind, die Nanomaterialien enthalten.
- Priorität setzen für die Finanzierung und Forschung in Bezug auf Sicherheitsaspekte für Umwelt und menschliche Gesundheit von Nanomaterialien.
- Eröffnung einer öffentlichen Debatte über Nanotechnologien und Nanomaterialien mit der Kommission und den Mitgliedsstaaten in der gesamten EU, um sicherzustellen, dass die Bürger an einer sicheren und nachhaltigen Entwicklung dieser Technologie und Materialien beteiligt werden.

Finanzdienstleistungen

Ein dynamischer Binnenmarkt für Finanzdienstleistungen für Privatkunden

Die Finanzkrise hat klar gezeigt, dass die Rechte der Verbraucher im Finanzbereich im besten Fall missachtet und im schlimmsten Fall systematisch verletzt wurden. Finanzdienstleister haben sich mehr auf enorme Gewinne konzentriert als auf das Erbringen von auf die individuellen Belange der Verbraucher zugeschnittenen Dienstleistungen. Verbraucher haben das Vertrauen in Anbieter von Einlagen-, Kredit- und Investitionsdienstleistungen verloren, was die Grundlage für einen Binnenmarkt abschwächt und grenzüberschreitende Finanzdienstleistungen verhindert. Des Weiteren handelt der Finanzsektor nicht in einem wettbewerbsfähigen EU-Markt.

I. Verbesserung der Einlagensicherung und des Anlegerentschädigungssystem

Die Finanzkrise hat gezeigt, dass der Schutz der Anlagen der Verbraucher ungenügend war, und dass eine solche Situation zu einem Sturm auf die Banken führen kann. Es wurden schnelle Lösungen sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene (höherer Schutz, Ablassen von der Mitversicherungsmöglichkeit) eingeführt. Um aber einen ausreichenden Schutz zu erhalten und das Vertrauen der Verbraucher in den Finanzsektor wiederzuerlangen, müssen weitere Mängel abgeschafft werden.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

BEUC begrüßt und unterstützt die beiden Vorschläge der Europäischen Kommission vom 12. Juli 2010 für Richtlinien bezüglich des Einlagensicherungssystems (Deposit Guarantee Schemes (DGS)) und des Anlegerentschädigungssystems (Investor Compensation Schemes (ICS)).

In Bezug auf den Vorschlag eines Einlagensicherungssystems sollten einige Verbesserungen angenommen werden:

- Anwenden der Garantiesumme *pro Einleger* und *pro Marke* statt *pro Banklizenz*.
- Anspruch auf Schadensersatz wenn die zuständige Behörde mehr als 5 Tage wartet, um festzustellen, dass die Einlagen aufgrund der Finanzlage der Bank nicht zur Verfügung stehen.
- Ermöglichen, dass ein Einleger, der in einem anderen Land als dem, in dem sich die Bank befindet, lebt, die Möglichkeit hat, Informationen darüber zu erhalten, wie er durch sein örtliches Einlagensicherungssystem eine Rückzahlung erhalten kann, auch wenn die Bank keine Filiale im Land des Einlegers betreibt.

II. Verbesserung des Investorenschutzes

Ersparnisse, Investitionen und Lebensversicherungen decken die gleichen finanziellen Bedürfnisse des Verbrauchers ab, aber die vorvertraglichen Informationen und das

Gebaren von Geschäftsregeln unterscheiden sich nach Art der geleisteten Finanzdienstleistung. Die Folgen davon sind Verwirrung der Verbraucher und Aufsichtsarbitrage.

Auf mitgliedstaatlicher Ebene werden zwar nationale Verordnungen angenommen, um bessere Informationen und Vergleichsmöglichkeiten zu bieten, aber verschiedene nationale Ansätze unterminieren den Binnenmarkt. Der Verbraucher bedarf kohärenter und sektor-übergreifender Verordnungen für Ersparnisse und Investitionen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Annahme kohärenter und sektor-übergreifender Verordnungen für Ersparnisse und Investitionen. Die PRIP-Initiative ist ein guter Schritt in diese Richtung, aber sie sollte nicht auf Standardanlageprodukte beschränkt sein. Der Bedarf an Informationen und die entsprechenden Verkaufspraktiken sollten sich bei den verschiedenen Arten von Investitionen nicht unterscheiden.

III. Zahlungsdienstleister - SEPA

Der einheitliche Euro-Zahlungsverkehrsraum (SEPA) zielt darauf ab, einen Binnenmarkt für elektronische Zahlungen in Euro einzurichten. Bisher war SEPA ein Projekt der Banken, das vom Europäischen Zahlungsverkehrsausschuss (European Payments Council (EPC)), dem Entscheidungsfindungs- und Koordinationsorgan der Europäischen Bankindustrie in Bezug auf Zahlungsmöglichkeiten, entwickelt wurde. Obwohl das Hauptziel sein sollte, die Zahlungsmöglichkeiten so zu gestalten, dass sie den Belangen der Benutzer (v.a. der Verbraucher) entsprechen, hat der EPC versäumt, die Anforderungen der Benutzer vor allem in Bezug auf das SEPA-Lastschriftverfahren zu berücksichtigen. Übrigens werden Forderungen der Verbraucher und deren Belange durch alle EU-Institutionen (Entschlüsse des ECOFIN-Rates vom 2. Dezember 2009, Entschlüsse des Europäischen Parlaments vom 10. März 2010 über die Umsetzung von SEPA und der gemeinsame Brief der Europäischen Kommission/der EZB an den EPC vom 10. März 2010) unterstützt. Darum sollen die kommenden Gesetzesvorschläge der Europäischen Kommission zu Migrationsfristen für die SEPA-Geldüberweisungen und das SEPA-Lastschriftverfahren eine Liste mit wichtigen Anforderungen beinhalten, die bei pan-europäischen Geldüberweisungen und Lastschriftverfahren eingehalten werden müssen. Der Vorschlag sollte auch das Thema eines langfristigen Geschäftsmodells für Bankeinzüge unter Berücksichtigung der Interessen der Verbraucher beinhalten.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Betrachtung der Zahlungsdienstleistungen als wichtiges, allen Verbrauchern in der EU zur Verfügung stehendes Gut.
- Sicherstellung, dass der einheitliche Euro-Zahlungsverkehrsraum konkrete Vorteile für die Verbraucher erbringt: Alle SEPA-Produkte (Geldüberweisung, Lastschriftverfahren, Debitkarte und Kreditkarte, e-Zahlungs- und M-Payment-Methoden) müssen effizient, erschwinglich (Preise im Verhältnis zu den Kosten) sein und einen hohen Grad an Sicherheit bieten.

- Absichern, dass der Vorschlag für eine Verordnung (SEPA-Frist) wichtige Anforderungen für Lastschriftverfahren und Geldüberweisung erfüllt, um die Belange der Verbraucher vor allem in Bezug auf Sicherheit (zum Beispiel Blockieren bestimmter Kreditgeber, etc.) zu schützen und Vorkehrungen beinhalten, um die multilateralen Interbankenentgelte pro Transaktion abzuschaffen.
- Sicherstellen, dass eine bessere SEPA-Verwaltung die Belange der Endverbraucher berücksichtigt. SEPA sollte ein Marktprojekt und nicht nur ein Bankenprojekt sein.

IV. Kredite - verantwortungsvolle Kreditvergabe

Verantwortungslose Kreditvergabe ist eine der hauptsächlichen Ursachen der Finanzkrise. Deshalb sollte diesem Thema mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden. Die Kreditgeber sollten verpflichtet werden, die finanziellen Möglichkeiten der nach einem Kredit verlangenden Verbraucher zu bewerten und ihre Kreditwürdigkeit zu überprüfen. Alle Anbieter von Finanzdienstleistungen, Kreditprodukten und Vertriebskanälen dieser Produkte müssen sich verantwortungsvoll verhalten und reguliert werden, um einen höheren Grad an Qualität zu erreichen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Förderung des Verbraucherschutzes und des verantwortungsvollen Verhaltens von Kreditinstitutionen durch die kommende Gesetzgebung zur verantwortungsvollen Vergabe von Hypotheken: Sollte die Entscheidung der Bank auf einer schlechten Qualitätsbewertung der Finanzlage des Verbrauchers beruhen, sollten die Kosten für eine unverantwortliche Kreditvergabe nur durch den Kreditgeber und nicht vom Verbraucher getragen werden (siehe belgisches Recht zur verantwortungsvollen Kreditvergabe).
- Regulieren von Hypothekarkrediten v.a. durch bindende Maßnahmen in Bezug auf den effektiven Jahreszins, Werbung und Geschäftspraktiken, vorvertragliche Information, hauptsächliche Vertragsbestimmungen, verantwortungsvolle Kreditvergabebedingungen.
- Regulierung von Kreditaktivitäten, welche die Solvenz der Verbraucher ernsthaft gefährden (Kredite in Fremdwährungen, durch Anlagefonds gesicherte Kredite, Lombard-Kredit, revolvingender Kredit, et.), als auch von Zinswucher und exzessiven Kosten.
- Sicherstellen, dass Kreditgeber und Zwischenhändler über angemessene Fachkenntnisse und Fähigkeiten verfügen. Sie sollten auch immer über eine Berufshaftpflichtversicherung verfügen.
- Ausweitung der Gesetzgebung zur verantwortungsvollen Kreditvergabe, um auch Verbraucherkredite statt nur die Hypothekarkredite abzudecken.

V. Unlautere Geschäftspraktiken

Allen Verbrauchern in der EU sollten Finanzdienstleistungen angeboten werden, ohne dass sie durch diskriminierende Praktiken oder unlautere Geschäftspraktiken geschädigt zu werden.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Annahme von bindenden Maßnahmen, die Diskriminierung aufgrund von Wohnort oder Nationalität verbieten.
- Annahme von bindenden Maßnahmen, die unlautere Geschäftspraktiken, die nicht von der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken abgedeckt sind, in allen Finanzdienstleistungsbereichen (Kredite, Kontoführung und Zahlungsmöglichkeiten) verbieten und speziell gebundene und gekoppelte Produkte, an Bedingungen geknüpfte und aggressive Verkaufspraktiken.
- Annahme von bindenden Maßnahmen, die einige Arten von Anreiz- und Vergütungssystemen verbieten, die zu "Fehlkäufen" führen können.

VI. Finanzberatung

Finanzprodukte werden immer komplizierter. Die Finanzkrise hat die Probleme offen gelegt, die sich den Verbrauchern stellen: Auch sachkundige Verbraucher waren nicht in der Lage, die ihnen angebotenen Finanzprodukte zu verstehen (z.B. die Kunden von Madoff). Darüber hinaus fehlt in der EU eine *unabhängige* Beratung aus vertrauenswürdigen Quellen, auf die sich die Verbraucher verlassen können - Quellen, die nicht zu den Finanzinstituten und den Zwischenhändlern gehören. Im Allgemeinen beraten nur die Finanzdienstleister und das oft nicht in Abstimmung mit den Belangen und Erwartungen der Verbraucher, sondern eher in Bezug auf die wirtschaftlichen Interessen der Bank oder der Zwischenhändler. Dies führt zu einer nachteiligen Situation für die Verbraucher.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Realisieren einer unabhängigen Beratung, um den Verbraucher davor zu bewahren, unkluge Entscheidungen vor allem bei großen Finanzentscheidungen zu treffen:
 - Bereitstellen von Finanzierung für unabhängige Berater; teilweise durch öffentliche Behörden, zum Beispiel durch Steueranreize, und teilweise durch die Verbraucher. Auf jeden Fall sollte eine unabhängige Beratung zu einem erschwinglichen Preis erteilt werden.
 - Befähigen der Verbraucherorganisationen oder anderer unabhängiger Organe zur Beratung.
- Erhöhung der Verantwortlichkeit der Berater (Dienstleister, Zwischenhändler und unabhängige Berater):
 - Erstellen eines MiFID-Profiles (Markets in Financial Instruments Directive, Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente) für jeden Investor. Falls

das Produkt nicht dem Profil entspricht, sollten die Verbraucher gewarnt werden.

- Sicherstellen, dass die dem Verbraucher gegebenen Informationen verlässlich sind.
- Übergabe einer effizienten Dokumentation der Beratung an den Kunden.
- Den Kunden erleichtern, Entschädigungen zu fordern (Beweislast sollte beim Berater liegen).

- Annahme von bindenden Regeln, die für alle Finanzberater auf EU-Ebene gelten.

VII. Harmonisierung der Gesetzgebung über Finanzvermittler

Viele Finanzvermittler verkaufen komplexe Finanzprodukte ohne über Qualifikationen zu verfügen und können bei Versagen des Produkts nicht zur Rechenschaft gezogen werden.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass Interessenskonflikte soweit wie möglich effektiv reduziert werden, und dass die übrigen Interessenskonflikte den Verbrauchern mitgeteilt werden. Finanzvermittler sollten ihre Kunden über erhaltene Anreize aufklären.
- Sicherstellung einer Harmonisierung der Regeln für Finanzvermittler unabhängig von dem, was sie verkaufen.
- Einführung von Regeln zu Registrierung, Qualifikation, Transparenz, Haftung und Versicherung

VIII. Klarheit und Vergleichbarkeit von Bankgebühren

Klarheit und Vergleichbarkeit von Bankgebühren sind entscheidend für die Mobilität der Verbraucher und des erweiterten Wettbewerbs zwischen den Finanzinstitutionen. Die Studie der Europäischen Kommission zu Bankgebühren⁵, die 2009 veröffentlicht wurde, hat deutlich gezeigt, dass die Bankgebühren nicht transparent sondern undurchsichtig sind und dadurch die Verbraucher dabei behindern, Marktangebote zu vergleichen und ihre Bank zu wechseln, wenn sie mit ihrer aktuellen Bank unzufrieden sind. Desweiteren stellte sich in der Studie eine starke Verbindung zwischen der "Intransparenz" und der Höhe der Gebühren heraus, wobei die am wenigsten transparenten Märkte die teuersten sind. Die europäische Kommission hatte vor kurzem den Europäischen Ausschuss für das Kreditwesen (European Banking Industry Committee (EBIC)) gebeten, die europäische Bankenindustrie dazu aufzufordern, etwas zu unternehmen, um angemessene Lösungen zu finden und umzusetzen, damit ein richtiges Verständnis und eine Vergleichbarkeit der Bankgebühren in der EU möglich wird.

⁵ "Data collection for prices of current accounts provided to consumers" (Datensammlung zu Preisen von Girokonten für Verbraucher), Europäische Kommission, Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz, 2009:
http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_bank_fees_en.pdf

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Annahme von bindenden Maßnahmen auf EU-Ebene (die Selbstregulierung im Finanzdienstleistungsbereich hat ihre Grenzen aufgezeigt):
 - Harmonisierung der Terminologie.
 - Harmonisierung der Tarifstrukturen und der Präsentation von Informationsbroschüren.
 - Bereitstellen von monatlichen oder jährlichen Bankauszügen für die Verbraucher über die von ihnen gezahlten Gebühren.
 - Erschaffung eines Opt-in-Systems, mit dem die Verbraucher der Bereitstellung eines Dispositionskredits zustimmen müssen. Gebühren für die Überziehung eines Kontos sollten genau untersucht werden, da ein Dispositionskredit auch ein Kredit ist, der den Verbrauchern gewährt wird.
 - Doppelte Gebührenberechnung sollte verboten werden.
- Einrichtung von öffentlichen und unabhängigen Bankgebühr-Datenbanken in ganz Europa, die allen EU-Verbrauchern zur Verfügung stehen, um den Preisvergleich zu erleichtern.

IX. Sicherung des Zugangs zu einem Minimum an Bankdienstleistungen für alle Verbraucher

Finanzielle Ausgrenzung ist ein Problem für viele europäische Verbraucher vorwiegend in den neuen Mitgliedsstaaten. Das Ergebnis ist, dass sie keinen Zugang zu jeglichen grundlegenden Finanzdienstleistungen haben (Girokonto, Sparkonto, Versicherung). Dies führt oft auch zu einer sozialen Ausgrenzung. Es gibt aber auch eine europäische grenzüberschreitenden Dimension der finanziellen Ausgrenzung wenn ein Bürger, der ins Ausland gehen möchte, oft "Bank-Kopfschmerzen" bekommt: Um ein Bankkonto in einem Mitgliedstaat zu eröffnen, muss ein Verbraucher dort leben. Gleichzeitig muss eine Bankgarantie vorgelegt werden, um ein Haus zu mieten oder kaufen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Anerkennung des Rechts der Bürger auf Zugang zu grundlegenden Bankdienstleistungen im europäischen Umfang (Ansatz der Grundversorgung).

X. Erhöhung der Finanzaufsicht

In vielen Mitgliedsstaaten sind die Aufsichtsbehörden nicht in der Lage, Risiken korrekt auszumachen und die nötigen Sicherheitsmaßnahmen einzuführen. Wenn die nationalen Aufseher ihre Arbeit nicht richtig machen, dann ergeben sich Gefahren für die Verbraucher.

Auf EU-Ebene sollten der neue Europäische Ausschuss für Systemrisiken (ESBR) und die drei Finanzkontrollausschüsse, die in die neuen europäischen Aufsichtsbehörden umgewandelt werden (EBA, EIPA und ESMA), ihren Betrieb 2011 aufnehmen. Die neue Architektur konzentriert sich auf die Solvenzaufsicht und berücksichtigt bei der Aufsicht nicht in ausreichendem Maß das Verhalten der Unternehmen obwohl die Verbindungen

zwischen der Solvenzaufsicht und dem Verbraucherschutz bei den Finanzdienstleistungen so offensichtlich sind.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Nationale Aufsichten in ganz Europa mächtiger und unabhängiger machen. Beachtung des Bedarfs, auf der einen Seite die Solvenzaufsicht und auf der anderen Seite die Kontrolle der Marketingmethoden und der professionellen Compliance, zu trennen. Es bedarf auch einer klaren Definition der entsprechenden Verantwortlichkeiten der beiden Aufsichten, damit Interessenkonflikte vermieden werden.
- Es muss sichergestellt werden, dass nationale Aufsichtsbehörden die folgenden Funktionen ausführen, um einen besseren Schutz für die Verbraucher zu bieten: Teilnahme an der Kontrolle der Werbung, Kontrolle der Finanzinformation, Kontrolle unlauterer Praktiken (gekoppelte und gebundene Produkte, an Bedingungen geknüpfte und aggressive Verkaufspraktiken), Kontrolle des Vertriebs von Finanzprodukten (zum Beispiel im Bereich Verbraucherkredite) und Übernahme der Verantwortung für ein Frühwarnsystem (Information der Verbraucher über die Risiken/Risikokategorien der verschiedenen Finanzprodukte auf Grundlage von ständig durchgeführten Untersuchungen).
- Sicherstellen einer effizienten Vertretung der Verbraucher bei den Finanzaufsichtsräten. Dazu sollten die Verbrauchervertreter mit den nötigen Mitteln, z.B. ausreichenden finanziellen Mitteln, versorgt werden.
- Stärkung der Kooperation zwischen nationalen Aufsichts- und Regulierungsbehörden. Erschaffung eines bindenden Netzwerks zwischen ihnen (siehe z.B. die Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz).
- Annahme bindender Regeln auf EU-Ebene, damit alle Mitgliedstaaten zu deren Einhaltung verpflichtet sind. Rechtlich nicht-bindende Regelungen (sogenanntes "Soft Law") haben vor allem im Bereich der Finanzdienstleistungen ihre Grenzen aufgezeigt. Die Regelungslücken müssen geschlossen werden.

Energie und Nachhaltigkeit

Ein wettbewerbsfähiger Energiemarkt und nachhaltige Produkte

I. Förderung des Zugangs, der Wahl und erschwinglicher Preise für alle Verbraucher

a) Ein wettbewerbsfähiger, verbraucherorientierter und "intelligenter" europäischer Energiemarkt

Es ist eine Zeit der Herausforderung für den europäischen Energiemarkt.

In den letzten zwei Jahren hat eine Liberalisierung des Energiemarktes stattgefunden, und dennoch profitieren die Verbraucher immer noch nicht von einem echten Wettbewerb. In einer von BEUC durchgeführten Umfrage über die Funktionsweise der Europäischen Gas- und Strommärkte, die 2008⁶ veröffentlicht wurde, haben die Mitglieder von BEUC vor allem die fehlende Möglichkeit einer echten Wahl, die Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel und unklare Rechnungen als hauptsächliche Problembereiche ausgemacht. Eine von der GD Gesundheit und Verbraucherschutz durchgeführte Einzelhandelsmarktstudie (die im November 2010 veröffentlicht wird) kommt zu den gleichen Schlussfolgerungen, nämlich dass noch mehr geschehen muss, um den Verbrauchern dabei zu helfen, besser am Strommarkt teilhaben zu können.

Eine effiziente Wahl der Verbraucher ist eine sehr wichtige Bedingung für einen wettbewerbsfähigen Markt. Das Dritte Energiepaket zielt darauf ab, die europäischen Energiemärkte wettbewerbsfähiger zu machen, und führt neue Maßnahmen für einen höheren Verbraucherschutz ein: Zugang zu Verbrauchsdaten, Verfahren bei Verbraucherbeschwerden, Recht auf den Wechsel des Anbieters, etc.

BEUC hat sich an der Arbeit beteiligt, die vom Bürgerforum „Energie“ zum Thema der transparenten Stromrechnung durchgeführt wurde, und wir hoffen dass die Empfehlungen, die vom Forum im September 2009 definiert wurden, bald durch die Unternehmen eingeführt werden. Die Verbraucher und die Energielieferanten kommunizieren regelmäßig durch Rechnungen. Verständliche, klare und vollständige Rechnungen sind daher ein Muss für die Verbraucher, um zu überprüfen, wie viel sie verbrauchen und was sie dafür bezahlen, und um ihnen einen Vergleich von Angeboten zu ermöglichen.

Der Klimawandel und dessen Auswirkungen sind der Grund für viele Verbraucher, ihr Verhalten zu überdenken. Das Erreichen der 20-20-20-Ziele wird den Energiesektor entscheidend durch die Einführung von "intelligenten" Technologien, wie digitale Zähler und die Integration von IKT in die Energienetze, beeinflussen, wodurch intelligente Netze ("Smart Grids") entstehen. Die Verbraucher möchten etwas zu diesen Veränderungen beitragen, aber dies kann nur geschehen, wenn ihre Ansichten in der Planungsphase der intelligenten Netze und der intelligenten Zähler

⁶ Die vollständigen Ergebnisse der Studie können unter www.beuc.eu nachgelesen werden.

berücksichtigt werden, und wenn sie ausreichend Informationen über ihren Beitrag, einschließlich Informationen zu "grünen" Angeboten, erhalten.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen einer schnellen Umsetzung des Dritten Energiepakets. Sicherstellen, dass die Bestimmungen bezüglich des Anbieterwechsels und der Informations- und Datenhoheit vollständig in die nationale Gesetzgebung übernommen werden, und dass ihre Effizienz durch die nationalen Regulierer kontrolliert wird.
- Ausmachen von Wegen, um die Eigentümerschaft der Produktion von der des Energienetzwerks (beschrieben als "umfassende eigentumsrechtliche Entflechtung") zu trennen, um den Wettbewerb zu erhöhen und den Markteintritt für neue Anbieter in die europäischen Energiemärkte zu vereinfachen.
- Sicherstellen, dass die Entwicklung und die Umsetzung der smarten Netze und der betreffenden Infrastruktur auf eine Art und Weise geschehen, die den Verbrauchern zum Vorteil gereicht.
- Anerkennung des Bedarfs an nationalen Programmen zur Unterstützung der Verbraucher bei der Änderung ihres Verhaltens beim Energieverbrauch (vor allem im Kontext mit der Einfügung intelligenter Zähler).
- Sicherstellen, dass die Verbraucher, die ihre Energieversorgung aus Gründen des Umweltschutzes auswählen, nicht in die Irre geführt werden.
- Sicherstellen, dass Verbraucher leichten Zugang zu Informationen über ihren tatsächlichen Verbrauch haben, vor allem durch intelligente Zähler.

b) Konsolidierungen und Umsetzung der Verbraucherrechte

Außer dem Fehlen einer wirklichen Wahlmöglichkeit und Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel, hat die Energieumfrage von BEUC auch Probleme mit nicht-kostenorientierten Zahlungsmethoden und Schwierigkeiten der Verbraucher beim Geltendmachen ihrer Rechte festgestellt. Diese Ergebnisse entsprechen dem Bericht der ERGEG (Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Elektrizität und Erdgas) über die Umsetzung der Verbraucherrechte, der im Oktober 2008 veröffentlicht wurde.

Da Energie ein Basisgut für jeden einzelnen Verbraucher ist, sollte das Augenmerk auf den verletzlichen Gruppen unserer Gesellschaft liegen. Die Empfehlungen der Belgischen Präsidentschaft zur Untersuchung einer Rahmendefinition des Begriffs "verletzlicher Verbraucher" und zur Messung, zu welchem Grad die EU durch das Phänomen der "Energiearmut" betroffen ist, sollte in der nächsten Präsidentschaft weiterverfolgt werden.

Gleichzeitig müssen bei den anstehenden Veränderungen des Energiesektors die Verbraucherrechte berücksichtigt werden. Das Recht auf Privatsphäre ist ein grundlegendes Recht in unserer Gesellschaft. Wenn die Belange der Privatsphäre

berücksichtigt werden, wird die Akzeptanz der neuen Technologien hoch und ihre Einführung einfach sein.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass das geplante Arbeitspapier der Kommission zum Thema "An Energy Policy for Consumers" (Eine Energiepolitik für die Verbraucher) einen Überblick über die bestehenden EU-Energiepolitiken bietet, die direkt oder indirekt dazu beitragen können, die Energiepolitik verbraucherfreundlicher zu machen (einschließlich der besten und schlechtesten Praktiken⁷) und, gegebenenfalls, in zusätzliche Verordnungen einfließt.
- Sicherstellen, dass die Empfehlungen bezüglich der intelligenten Zähler die Belange der Verbraucher, wie etwa Schutz der Daten und Privatsphäre, durch Aufbau, Interoperabilität, Kosten, anwenderfreundliches Layout, Sicherheit und Schutz von verletzlichen Verbrauchern im Fall einer Fernunterbrechung berücksichtigen und dem Verbraucher Vorteile bieten.
- Garantieren des Zugangs zu Energie für die verletzlichsten Verbraucher, vor allem durch das Angebot von Sozialtarifen und durch Schutz ihrer Rechte, wenn neue Funktionen wie Fernunterbrechung oder "intelligente" Tarife umgesetzt werden.
- Erteilung des Mandats an die Europäische Kommission, zum Vorschlagen von Kriterien für die Definition von "Energiearmut" im Dritten Energiepaket und, falls notwendig, zur Entwicklung von Leitfäden.
- Sicherstellen, dass eine ständige Aufsicht der Funktionsweise der Energiemärkte und der Wechsel- und Rechnungsstellungspraktiken, sowie der Verfahren zur Abwicklung von Beschwerden, wo notwendig, in Maßnahmen einfließen, um den Energiesektor verbraucherfreundlicher zumachen.

II. Förderung nachhaltiger Kaufentscheidungen durch effiziente und nützliche Verbraucherartikel

- a) Förderung eines nachhaltigen Designs von Produkten und der Verbannung der am wenigsten nachhaltigen Produkte vom Markt

Immer mehr Verbraucher sind dazu bereit und willens, nachhaltigere und vor allem energieeffizientere Produkte zu kaufen, um negative Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren. Hinzu kommt, dass ein dringender Bedarf an der Reduzierung des Energieverbrauchs und der Verwendung von natürlichen Ressourcen in der Europäischen Union und für mehr Nachhaltigkeit besteht. In dem Zusammenhang ist es sehr wichtig, strikte und ehrgeizige Produktnormen einzuführen, und die Zahl der nachhaltigen Produkte auf dem Markt zu erhöhen. Dennoch ist die aktuelle Eco-Design-Richtlinie, in der die Prinzipien, Bedingungen und Kriterien in Bezug auf ökologische Anforderungen an das Produktdesign festgelegt sind, auf

⁷ Zusammenfassung der Präsidentschaft - Informeller Rat der Energieminister, Brüssel, 6.-7. September 2010

energieverbrauchende und energiebedingte Produkte und deren Einfluss auf den Energieverbrauch in der Nutzungsphase beschränkt.

Im Sommer 2008 hat die Kommission ihren lang erwarteten Aktionsplan für Nachhaltigkeit in Verbrauch und Produktion sowie für eine nachhaltige Industriepolitik (*Sustainable Consumption and Production* und *Sustainable Industrial Policy*, SCP/SIP) präsentiert.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass die Initiativen und Maßnahmen, die im Kontext des SCP/SIP-Aktionsplans angekündigt wurden, auch umgesetzt werden. Dieser sollte alle Beteiligten, einschließlich Industrie, Verbraucher und Regierungen, umfassen, und dies sollte zur Setzung von ehrgeizigen, regulatorischen Zielen, vor allem in Bezug auf nachhaltige Normen, führen.
- Entwicklung spezieller Anforderungen an das Eco-Design der unterschiedlichen Produktkategorien, was eine gesetzliche Entfernung von nicht-nachhaltigen Produkten aus den Regalen, zum Beispiel von Produkten mit sehr hohem Energieverbrauch oder mit schädlichen Auswirkungen auf die Umwelt, ermöglichen würde.
- Förderung der entscheidenden Rolle der Einzelhändler bei der Nachhaltigkeit und vor allem durch "Choice Editing", d.h. das Verbannen von nicht nachhaltigen oder weniger nachhaltigen Produkten aus den Regalen zu Gunsten eines breiteren Angebots von nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen in allen Preiskategorien. Dies sollte im Rahmen des Einzelhandelsforums, welches von der Kommission im März 2009 eingerichtet wurde, geschehen. Ehrgeizige Ziele werden von den Mitgliedern aufgestellt und eine regelmäßige unabhängige Kontrolle des Fortschritts stattfinden müssen - möglicherweise durch Verbraucherorganisationen. Wenn kein Fortschritt erreicht wird, sollte die Kommission härtere Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Einzelhändler ihre Rolle tatsächlich ausüben.

b) Förderung klarer und objektiver Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten der Produkte

Auch wenn die Verbraucher immer mehr nachhaltige Produkte verwenden wollen, halten sie das Fehlen von klaren, verlässlichen und vergleichbaren Informationen und die große Anzahl an "grünen" Kennzeichnungen und von Herstellern verwendeten Angaben ohne jegliche Verifizierung durch Dritte, oft vom Handeln ab.

Das EU-Energielabel (das eine feste Skala mit Bewertungsklassen von A bis G verwendet) ist eines der wenigen Label, die den Markt vor allem durch die Einfachheit, Transparenz und Anwenderfreundlichkeit für den Verbraucher wirklich dazu angetrieben haben, mehr energieeffiziente Haushaltsgeräte anzubieten. Eine von BEUC und anderen Partnern in Auftrag gegebene Umfrage unter 7000 Menschen in ganz Europa wurde im Mai 2008⁸ veröffentlicht und zeigte, dass zwischen 97 und 99 % der

⁸ Siehe http://www.mtprog.com/spm/files/download/byname/file/Full_MORI_summary.pdf

befragten Personen das Produkt mit der Kennzeichnung "A" als das energieeffizienteste Haushaltsgeräte erkannt haben. Dies wurde durch andere Untersuchungen⁹ bestätigt. Trotz dieser Ergebnisse sieht die neue Richtlinie über die Angabe des Verbrauchs an Energie und anderen Ressourcen durch energieverbrauchsrelevante Produkte mittels einheitlicher Etiketten und Produktinformationen 2010/30/EU drei zusätzliche Bewertungsklassen zur Klasse "A" vor ("A+++"). Desweiteren wird sich der Farbcode, der früher mit diesen Buchstaben verbunden war, für unterschiedliche Geräte mit der Zeit ändern. Der beschlossene Kompromiss wird keine langfristige Lösung sein, da für einige Produkte, wie zum Beispiel Kühlschränke, bald ausschließlich die letzte Klasse bestückt sein wird. Deshalb fordern wir weiter, dass die Kennzeichnung mit A-G noch dynamischer gestaltet wird, indem diese Klassen mit der Zeit anspruchsvoller werden (und somit die Produkte dazu zwingen, immer energieeffizienter zu werden, um die Klasse "A" zu erreichen).

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Den Verbrauchern die Möglichkeit geben, beim Kauf, bei der Verwendung und bei der Entsorgung der Produkte nachhaltiger zu handeln, indem ihnen einfache Mittel wie das A-G-Energielabel oder das Umweltzeichen zur Verfügung stehen.
- Anerkennen des Europäischen Umweltzeichens als Kennzeichnung besonderer Umweltfreundlichkeit mit einem vollständig am Lebenszyklus orientiertem Ansatz und Förderung einer Bewusstseinsbildungskampagne auf europäischer Ebene, um die Verbraucher damit bekannt zu machen.
- Die Energiekennzeichnung muss dynamischer werden, damit sie einfacher an neue Entwicklungen auf dem Markt angepasst werden kann (zum Beispiel durch Aktualisierung der Kriterien für die verschiedenen Kategorien), wobei ein fester Aufbau aus den Klassen A bis G erhalten bleibt.
- Sicherstellen einer größeren Konsistenz zwischen Eco-Design und den verschiedenen EU-Umwelt-Kennzeichnungssystemen (vor allem bei bereits bestehenden, wie dem EU-Umweltzeichen und dem Energielabel).
- Förderung nachhaltiger Produkte und eines noch nachhaltigeren Verbrauchs durch noch zielgerichtetere Informationskampagnen (d.h. unter Berücksichtigung der Verhaltensforschung).

⁹ Siehe: <http://www.mtprog.com/cms/library-publications/>.

Gruppenklage

Verbraucherrechte Wirklichkeit werden lassen

Um die bestehende Situation der Verbraucher zu verbessern, reicht es nicht aus, die bestehende Gesetzgebung zu verstärken. Die Verbraucher müssen in der Lage sein, ihre ihnen zustehenden Rechte einzufordern.

Sehr oft sind eine Vielzahl an Verbrauchern, oft über mehrere Mitgliedstaaten hinweg, Opfer von fehlerhaften oder gefährlichen Waren oder Dienstleistungen. Sie sind auch oft wettbewerbswidrigen Geschäftspraktiken ausgesetzt. Es ist keine angemessene Lösung, wenn sich die jeweils betroffene Person auf individueller Basis gegen solche Umstände wehrt, da die Kosten der entsprechenden Gerichtsverhandlungen viel höher sein können, als die Entschädigungen, die den betroffenen Verbrauchern zustehen. Da illegales Verhalten von Händlern sehr leicht eine sehr hohe Zahl von Verbrauchern umfassen kann, ist jedoch ein Rechtsinstrument zur Gruppenklage nötig, um sicherzustellen, dass diese Verbraucher einen angemessenen Zugang zur Justiz und die Möglichkeit haben, eine angebrachte Entschädigung für die erlittenen Schäden einzufordern.

Ein europäisches System der Gruppenklage ist erforderlich, um den Verbrauchergruppen eine Entschädigung für durch ein und denselben Händler entstandene Schäden zu sichern, indem ihre Klagen in einer einzigen Klage zusammengefasst werden. Momentan unterscheiden sich die nationalen Systeme in dem 27 EU-Mitgliedsstaaten noch deutlich voneinander. Die Integration der europäischen Märkte und der folgende Anstieg der grenzübergreifenden Aktivitäten betonen den Bedarf EU-weiter, kontinuierlicher Verfahren zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

Die Gruppenklage gibt den Verbrauchern keine neuen Rechte. Sie bietet ihnen nur neue Mittel, um ihr bestehendes Recht durchzusetzen. Desweiteren stellt es keine zusätzliche Belastung für die Unternehmen dar. Die Erfahrung aus den Mitgliedsstaaten, in denen es bereits kollektive Verfahren zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen gibt, zeigt ganz klar, dass europäische Rechtstraditionen die notwendigen Sicherheiten bieten, um einen Missbrauch des Systems zu verhindern. Die Gruppenklagen werden sogar den Unternehmen nützen, die das Gesetz befolgen und die Verbraucher-Gesetzgebung beachten.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Definieren gemeinsamer Prinzipien für eine kollektive Durchsetzung von Rechtsansprüchen im Anschluss an die öffentliche Anhörung der Kommission.
- Definieren und schnellstmögliches Einführen einer europaweiten Gruppenklage für die Missachtung von Verbraucherinteressen in Zusammenarbeit mit den europäischen Institutionen, um:
 - den Verbrauchern Zugang zur Justiz zu gewähren, wenn die Durchsetzung von Rechtsansprüchen im Einzelfall nicht angebracht wäre.

- effektiven Zugang zur Justiz für alle EU-Verbraucher, unabhängig von deren Nationalität oder dem Land, in dem sie leben, sicherzustellen.
 - die Durchsetzung der Verbraucherrechte zu verbessern.
 - die Gerichtskosten sowohl für Verbraucher als auch für die Beklagten zu minimieren.
 - die Überlastung der Gerichte zu reduzieren.
 - die Ungleichheit zwischen Verbrauchern zu reduzieren, die in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten leben und deshalb einige von Gruppenklagen profitieren können, während andere das nicht können.
 - die Funktionsweise des Binnenmarkts verbessern, da die Verbraucher immer mehr Vertrauen für den Einkauf im Ausland entwickeln.
- Unterstützung der Annahme einer gemeinsamen Richtlinie für private Schadensersatzklagen aufgrund von Verstößen gegen das Kartellrecht, das den Opfern solcher Praktiken offensteht. Dies würde Auswirkungen auf die Entschädigungsrechte der Opfer von wettbewerbswidrigen Praktiken haben und es den Verbraucherorganisationen ermöglichen, Klagen im Namen aller Opfer einzureichen.

Lebensmittel

Gesunde Lebensmittel für informierte Verbraucher

I. Dem Verbraucher helfen, gut informierte Entscheidungen zu treffen

In einigen EU-Ländern ist die Hälfte aller Erwachsenen übergewichtig und eins von fünf Kindern ist fettleibig. Herz-Kreislauf-Erkrankungen sind die Ursache für fast die Hälfte aller Todesfälle in Europa und fast ein Drittel dieser Fälle sind durch eine Diät begründet. Diabetes vom Typ II, der ebenfalls im engen Zusammenhang mit Fettleibigkeit steht, ist immer häufiger verbreitet. Obwohl die Lösung für das Problem der Fettleibigkeit viele Faktoren umfasst, spielt die Diät eine Hauptrolle.

Auch wenn die Verbraucher sich der Verbindung zwischen dem, was sie essen, und dessen Auswirkungen auf die Gesundheit bewusst werden, sind sie oft verwirrt, wenn sie die Kennzeichnung auf den Lebensmitteln betrachten. Entweder sind die Nährwertangaben unvollständig oder schwierig zu verwenden - es gibt unterschiedliche vereinfachte Kennzeichnungen auf den Vorderseiten der Packungen, die einen Vergleich zwischen Produkten erschweren - oder die Verbraucher werden über den Nährwert und die Vorteile des Produkt durch übertriebene oder falsche Angaben in die Irre geführt.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Gesunde Produkte müssen verfügbarer gemacht werden und allen Verbrauchern zur Verfügung stehen, wobei besonderes Augenmerk auf benachteiligten Gruppen liegen sollte.
- Verpflichten zur Angabe einer vollständigen Nährwertangabe der acht wichtigsten Nährstoffe (Eiweiß, Energie, Fett, gesättigte Fettsäuren, Kohlenhydrate, Zucker, Salz und Ballaststoffe) und der Transfettsäuren auf der Rückseite der Packung.
- Sicherstellen, dass es eine Möglichkeit gibt, eine vereinfachte Kennzeichnung auf der Vorderseite der Packung anzubringen, die leicht verständlich und einfach zu vergleichen ist, und die den Grad der wichtigsten Nährstoffe aus einer allgemeinen Gesundheitsperspektive heraus darstellt (Fette, gesättigte Fettsäuren, Zucker und Salz). Sicherstellen, dass die Möglichkeit besteht, ein buntes Farbcode-System (Grün, Orange und Rot) zu verwenden, um den Gehalt dieser Nährstoffe in einem Lebensmittel anzuzeigen.
- Verbesserung der Lesbarkeit der Kennzeichnung vor allem in Bezug auf die Größe der Schrift, so dass eine Mindestgröße von 1,2mm für Kleinbuchstaben eingeführt wird und der Kontrast zwischen der Schrift und dem Hintergrund der Packung deutlich sein muss.
- Einführung einer verpflichtenden Kennzeichnung des Herkunftslandes nicht nur für Lebensmittel, die aus einer "einzigsten" Zutat bestehen, sondern auch für die "Haupt-Zutaten" und die "charakteristischen" Zutaten in Lebensmitteln, die aus mehreren Zutaten bestehen.

- Einführung strikter Nährwertprofile, die unabhängig und transparent durch die Kommission entwickelt werden, und das Ziel der Verordnung über nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben widerspiegeln. Nährwertprofile sind erforderlich, da sie bestimmen werden, welche Lebensmittel gesundheits- oder nährwertbezogene Angaben tragen oder nicht tragen müssen, und sollten außerdem den Verbrauchern ermöglichen, diesen Angaben auf den gekauften Produkten zu vertrauen.
- Sicherstellen, dass missverständliche oder übertriebene Angaben schnellstmöglich vom Markt verschwinden, damit die Verbraucher den Angaben auf den Lebensmitteln trauen können.

II. Schutz der Kinder als Priorität

Zahlen der Europäischen Kommission zeigen, dass 14 Millionen Kinder in Europa entweder übergewichtig oder fettleibig sind. Studien unserer Mitgliedsorganisationen zeigen, dass die meiste Werbung für Lebensmittel und Getränke, die auf Kinder abzielen, Produkte mit einem zu hohen Gehalt an Fett, Zucker oder Salz bewerben.

Neben der "konventionellen" Werbung in Zeitschriften oder im Fernsehen gibt es neuerdings Anzeigen im Internet, Sponsoring von Sportausrüstungen in Schulen, Product Placement im Kino oder bei SMS-Gewinnspielen. Dadurch entsteht ein nicht zu akzeptierender Druck auf die Kinder - und deren Eltern - so dass sie ungesunde Lebensmittel essen, und das widerspricht allen von den EU-Entscheidungsträgern gemachten Erklärungen zur Unterstützung des Kampfs gegen die Fettleibigkeit.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Einführen eines Verbots der Werbung für Lebensmittel und Getränke mit einem hohen Gehalt an Fett, Zucker oder Salz im Fernsehen von 6:00 bis 21:00 Uhr (auf der Grundlage der Nährwertprofile, die von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit - EFSA - definiert werden müssen).
- Ausweiten der Beschränkungen auf die Werbung von Lebensmitteln für Kinder, um alle Arten der Marketingtechniken (SMS, virales Marketing) abzudecken.
- Förderung der Annahme durch die Industrie des "Code zum Marketing von Lebensmitteln und nicht-alkoholischen Getränken für Kinder"¹⁰, der von Consumer International vorgeschlagen wurde, bis hin zur Einrichtung von bindenden Maßnahmen auf europäischer Ebene.

III. Höchstmöglicher Grad der Sicherheit von Lebensmitteln

Dank der Arbeit der EFSA und der Anwendung von u.a. der HACCP¹¹-Prinzipien verfügt die EU über eine verlässliche, wissenschaftliche Grundlage, die auf internationaler

¹⁰ Empfehlungen für einen Code zum Marketing von Lebensmitteln und nicht-alkoholischen Getränken für Kinder (Code relating to the marketing of food products and non-alcoholic drinks to children), Consumers International, März 2008.

¹¹ Das HACCP-System besteht aus einer Gefahrenanalyse und kritischen Lenkungspunkten für die Hygiene von Lebensmitteln.

Ebene anerkannt ist, um die Sicherheit des vom Verbraucher gekauften Produktes zu garantieren.

Unter dem Druck seitens der Vereinigten Staaten hat die Kommission vorgeschlagen, die Verwendung einiger Chemikalien für die antimikrobielle Behandlung von Geflügel zuzulassen. Eine solche Situation würde vor allem bei importierten Produkten zu einer nicht akzeptablen Lockerung der Hygienemaßnahmen bei Produktion, Transport und Schlachtung führen. Die USA haben entschieden, den Beschluss der EU-Mitgliedstaaten über die Ablehnung des Vorschlags anzufechten, und die Angelegenheit bei der WTO vorzutragen.

Neue Technologien bei Aufzucht und Produktion könnten Einfluss auf die Sicherheit der Lebensmittel haben. Obwohl die Verbraucher von diesen Innovationen profitieren können, dürfen Wettbewerbsfähigkeit und Innovation nicht die Priorität vor der öffentlichen Gesundheit und Sicherheit haben.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Verpflichten aller Lebensmittelunternehmen, einschließlich der Kleinunternehmer, zur Einhaltung der HACCP-Prinzipien.
- Verteidigen des Prinzips der Einhaltung der Hygieneregeln "vom Bauernhof bis auf den Tisch" und kategorische Ablehnung von "chemikalischer Behandlung" als Ersatz dafür (z.B. Waschen von Geflügel mit chloriertem Wasser) am Ende der Produktionskette.
- Aufnahme aller Lebensmittel in die Liste der "neuartigen" Lebensmittel, die aus einer bisher noch nicht verwendeten Produktionstechnologie stammen, wie z.B. Lebensmittel aus Pflanzen, die durch nicht-traditionelle Anbaumethoden produziert oder durch neue Produktionsprozesse, wie Nanotechnologien, verändert wurden.
- Sicherstellen, dass alle neuartigen Lebensmittel einer vollständigen Überprüfung in Bezug auf ihre Sicherheit unterzogen werden, bevor sie auf dem europäischen Markt zugelassen werden.

Gesundheit

Verbrauchergesundheit an erster Stelle

Gesundheit ist ein grundlegendes Menschenrecht. Die Entscheidungsträger müssen sicherstellen, dass die öffentliche Gesundheit geschützt wird, und sie müssen den Zugang zu qualitativ hochwertigen und effizienten Gesundheitsdiensten garantieren.

Auf EU-Ebene ist es wichtig, ein besseres Gleichgewicht zwischen dem Gesundheitswesen und den wirtschaftlichen Interessen bei der Formulierung der Politiken in Bezug auf Pharmazeutika, medizinische Geräte und e-Gesundheit herzustellen.

I. Bessere Gesundheitsinformationen

Patienten benötigen bessere Informationen über Krankheiten, Behandlungsmöglichkeiten und Medikamente. Diese Informationen müssen verlässlich, werbefrei und vergleichbar sein. Damit die Verbraucher in der Lage sind, eine gut informierte Wahl zu treffen, ist es notwendig, eine klare Unterscheidung zwischen Information und Werbung beizubehalten.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

Entwicklung einer Strategie in Bezug auf die Gesundheitsinformationen, die:

- auf einer tiefgründigen Beurteilung des Informationsbedarfs der Verbraucher, der Art und Weise, wie diesen Bedürfnissen momentan entsprochen wird, und der möglichen Verbesserungen beruht.
- verlässliche Informationsquellen fördert.
- den Verbrauchern eine Wahl und einen Vergleich von Medikamenten und unterschiedlichen Behandlungsmöglichkeiten erlaubt.
- Ungleichheiten beim Zugang zu Informationen aus einer Perspektive der öffentlichen Gesundheit entgegenwirkt.

II. Verbrauchersicherheit in Bezug auf Nebenwirkungen von Medikamenten

Medikamente retten Leben, können aber auch Nebenwirkungen haben, die sich manchmal als tödlich herausstellen. Um die Sicherheit der Patienten zu sichern, ist es deshalb außerordentlich wichtig, ein effizientes, transparentes und proaktives Arzneimittelüberwachungssystem einzurichten, das die Risiken der Medikamente kontrolliert und verwaltet.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass Verbraucher Nebenwirkungen direkt an die zuständigen Behörden melden.
- Einrichten effizienter Verfahren zur Arzneimittelüberwachung mit strikten Regeln im Fall der Nichteinhaltung.

- Beibehalten strikter Kriterien, um (an Bedingungen geknüpfte) Marktzulassungen zu gewähren.
- Gewähren eines größeren Zugangs zu Arzneimittelüberwachungsinformationen für die Öffentlichkeit
- Durchführen unabhängiger Untersuchungen und Sicherheitsstudien nach der Zulassung über die möglichen langfristigen Auswirkungen der Medikamente.
- Durchführen öffentlicher Informationskampagnen, um die wichtige Bedeutung des Meldens von Nebenwirkungen zu betonen.

III. Schutz der Verbraucher vor gefälschten Medikamenten

Gefälschte Medikamente können ein Gesundheitsrisiko darstellen. Es ist wichtig, dass die Lieferung von Medikamenten sicher, strenger überwacht und transparenter wird.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Einführung sicherer Nachverfolgungstechnologien, die keine zusätzlichen Kosten für den Verbraucher mit sich bringen.
- Einrichten spezieller Maßnahmen gegen den illegalen Verkauf von Medikamenten im Internet.
- Aufklärung der Verbraucher über die Risiken, die gefälschte Medikamente mit sich bringen können.
- Verstärkung der internationalen Zusammenarbeit im Kampf gegen das organisierte Verbrechen.
- Einführung härterer Sanktionen für die Fälscher.

IV. Mehr Sicherheit beim Patientenrecht

Es ist für die immer mobiler werdenden europäischen Verbraucher wichtig, ihre Rechte im Bereich der Gesundheitsdienste sowohl in ihrem Land als auch im Ausland zu kennen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass Verbraucher Zugang zu einer qualitativ hochwertigen Gesundheitsversorgung haben, ihre Rechte kennen und über die Mittel verfügen, diese in allen Mitgliedsstaaten durchzusetzen.
- Einführung klarer rechtlicher Rahmenbedingungen für die Rechte der Patienten bei der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung, und zwar in Bezug auf Erstattung, Bereitstellung von Informationen, Durchsetzung von Rechtsansprüchen beim Auftreten von Problemen und Fortführung der Pflege.
- Sicherstellen, dass die bestehende Sozialversicherungsgesetzgebung bei der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung effektiv umgesetzt wird.

V. e-Gesundheit zum Vorteil der Verbraucher

Es gibt keine Einigung über eine Definition der e-Gesundheit, aber diese umfasst wohl ein breites Angebot an Mitteln auf der Grundlage der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), die zur Prävention, Diagnose, Behandlung, Kontrolle und Verwaltung der Gesundheit verwendet werden. Sie beinhaltet unter anderem auch Netzwerke für Gesundheitsinformationen, elektronische Gesundheitsaufzeichnungen oder Telemedizin-Dienstleistungen. In diesem Bereich wurden große Fortschritte gemacht. Alle europäischen Verbraucher sollten von den Möglichkeiten Gebrauch machen können, die ihnen die IKT im Gesundheitssektor bieten können.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen, dass die neuen e-Gesundheits-Anwendungen konkrete und greifbare Vorteile für die Verbraucher haben.
- Berücksichtigung der Perspektive des Patienten bei Entscheidungen in Bezug auf e-Gesundheit.

Digitales Umfeld & Telekommunikation

Den Verbrauchern ermöglichen, eine zentrale Rolle in einem sicheren, fairen und wettbewerbsfähigen digitalen Markt zu spielen

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben das Verbraucherverhalten bedeutend verändert und stellen einen immer größer werdenden Teil des Haushaltbudgets dar. Obwohl diese Technologien dem Bürger ein "Must Have"-Mittel zum Zugang zu Informationen und zur aktiven Teilnahme in der Gesellschaft bieten, bergen sie in sich auch das Risiko einer Verletzung zahlreicher Grundrechte.

Die Digitale Agenda der EU ist die erste Vorreiterinitiative der Strategie Europa 2020. Sie definiert ehrgeizige Ziele und umfasst die wichtigsten Aktionen, die von der Europäischen Union in den nächsten fünf Jahren unternommen werden. BEUC hat selbst eine "digitale Agenda" erstellt, die 10 horizontale Prinzipien enthält, die in allen Sektoren und Politikbereichen angewendet werden, und die sicherstellen, dass die europäischen Verbraucher in ihrem digitalen Leben handlungsfähig sind.

I. Sicherung des Zugangs zu Telekommunikationsdienstleistungen für alle

Die schrittweise Liberalisierung der europäischen Telekommunikationsmärkte hat die Wahlmöglichkeiten und die Qualität der dem Verbraucher angebotenen Dienstleistungen durch die Stimulierung des Wettbewerbs erhöht. Dennoch stellen sich neue Gefahren für den Wettbewerb, da die Unternehmen die Möglichkeit haben, den Zugang für die Verbraucher zu bestimmten Inhalten, Dienstleistungen und Anwendungen zu beschränken. Zur gleichen Zeit haben nicht alle europäischen Verbraucher Zugang zum Breitbandinternet, was zu einem sozialen Ausschluss führt.

- a) Die Revision des Umfangs der Telekommunikations-Grundversorgung sollte allen europäischen Bürgern Zugang zu diesen Dienstleistungen ermöglichen

E-Government, e-Gesundheit, e-Business, anwendererzeugte Inhalte, e-Learning (wie Online-Enzyklopädien und Online-Studiengänge), Internetseiten mit Stellenangeboten, Internetseiten zum Vergleich (z.B. für Energiepreise), soziale Netzwerke, etc. - dies sind nur ein paar Beispiele für die neuen Dienstleistungen, die durch Breitband möglich wurden. Durch die steigenden Durchdringungsquoten (50% der europäischen Haushalte verfügen über Breitband¹²) und die immer schnelleren Geschwindigkeiten sind diese Dienstleistungen weit verbreitet.

Nach einer öffentlichen Anhörung zur Grundversorgung mit den angebotenen Telekommunikations-Dienstleistungen, wird erwartet, dass die europäische Kommission Ende 2010 eine Mitteilung annehmen wird, die die verschiedenen untersuchten Optionen darlegen wird. Was BEUC angeht, so glauben wir, dass es an der Zeit ist, den Umfang der Grundversorgung auf Breitband auszuweiten, und zu analysieren, ob an dieser Stelle Mobilfunk darin aufgenommen werden soll.

¹² Eurostat 2008

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Förderung der Aufnahme von Breitband in den Umfang der Grundversorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen.
- Analysieren, zu welchem Umfang Mobilfunk in den Umfang der Grundversorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen aufgenommen werden soll.

b) Sicherstellen, dass das Internet offen und neutral bleibt

In den letzten Jahren haben das Europäische Parlament und der Rat ausführlich über die Aktualisierung des Regelungsrahmens in Bezug auf die Telekommunikationsdienstleistungen diskutiert. Das Ziel war die Garantie eines gesunden Wettbewerbs, der zu einem deutlichen Sinken der Einzelhandelspreise und einer besseren Qualität der Dienstleistungen führt.

In diesem Zusammenhang sollte dem Prinzip der "Netzneutralität" mehr Beachtung geschenkt werden. Die Anbieter von Internetdienstleistungen, die Telekommunikationsanbieter und die Anbieter von Inhalten schließen sich immer häufiger vertikal zusammen und kooperieren, so dass sie technisch in der Lage wären, Zugang zu Inhalten, Dienstleistungen oder Anwendungen, die im Wettbewerb zu ihren eigenen Dienstleistungen stehen könnten, zu beschränken. Dadurch wird die innovative Leistungsfähigkeit des Internets langfristig gefährdet.

BEUC hält es für extrem wichtig, eine starke Haltung zur Neutralität einzunehmen. Damit die Regulierer dies tun können, sollten die neuen Regeln für die Telekommunikationsdienstleistungen vollständig und schnell umgesetzt werden. Dies wird immer wichtiger, wenn wir das Missbrauchspotenzial der marktbeherrschenden Stellungen in der Netzwerkindustrie beachten.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

Die Europäische Kommission berät sich momentan zur Netzneutralität. BEUC unterstützt einen Regulierungsansatz in Bezug auf die Netzneutralität, um die kohärente Umsetzung in den Mitgliedsstaaten sicherzustellen. Die neuen Rahmenbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen konzentrieren sich nur auf Informationen für die Verbraucher und auf Transparenz, vergessen dabei aber, den Verbrauchern starke Rahmenbedingungen zu bieten, in denen der Wettbewerb funktionieren kann.

- Sicherstellen, dass die europäische Kommission die Netzneutralität als grundlegendes Regulierungsprinzip anerkennt und ein bindendes Instrument annimmt
- Sicherstellen, dass die EU-Regulierer ihre Märkte analysieren und die Befugnisse, die sie aufgrund der Ex-Ante-Wettbewerbsregeln haben, vollständig anwenden, um sicherzustellen, dass neue Unternehmen innovative Dienstleistungen anbieten können und die Märkte wettbewerbsfähig bleiben, wenn neue Technologien eingeführt werden.

II. Schutz der Verbraucherrechte im digitalen Umfeld

Digitale Technologien haben neue Wege für Werbung, Kauf und Erhalt von Waren und Dienstleistungen möglich gemacht. Es gibt praktisch keinen Bereich mehr beim Verbrauch, der nicht von der schnellen Entwicklung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien betroffen ist. Das Internet ist auch eine wichtige Zugangsmöglichkeit zu Wissen und zu Online-Dienstleistungen (wie Verwaltung oder Gesundheitsdienst), als auch zur öffentlichen demokratischen Diskussion. Deshalb muss sichergestellt werden, dass die Verbraucherrechte in der digitalen Welt vollständig angewendet werden.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Anerkennung und Verstärkung der sechs grundlegenden Verbraucherrechte in der digitalen Welt:
 - Recht auf Wahlmöglichkeiten, Wissen und kulturelle Vielfalt
 - Recht auf das Prinzip der "technologischen Neutralität"
 - Recht auf Nutzen der technologischen Innovationen ohne missbräuchliche Beschränkungen
 - Recht auf die Interoperabilität von Inhalt und Geräten
 - Recht auf den Schutz der Privatsphäre
 - Recht auf Nicht-Kriminalisierung

Besonders die folgenden beiden Themen sind für Verbraucher von besonderer Bedeutung:

a) Schutz der persönlichen Daten und der Privatsphäre

Das Internet öffnet die Tür für potentiellen Missbrauch des Rechts auf Privatsphäre in einem bisher nicht gekannten Ausmaß. Neue Technologien (einschließlich Behavioural Targeting und Deep Packet Inspection Techniken) und vor allem neue Plattformen mit digitalem Inhalt (z.B. soziale Netzwerke) ermöglichen Interessengruppen aus dem privaten Sektor, Verbraucher durch das Sammeln und Verwenden persönlicher Details zu identifizieren und ohne deren Wissen oder Zustimmung in ihre Privatsphäre einzudringen. Die gleichen Daten stehen auch Internetverbrechen, wie ID-Diebstahl und/oder Verbreitung vertraulicher Daten, zur Verfügung.

Die europäische Kommission arbeitet momentan an einer Revision der Datenschutzrahmenrichtlinie. Eine Mitteilung über die hauptsächlichen Herausforderungen wird für Mitte Oktober 2010 erwartet und im Europäischen Parlament und im Rat diskutiert werden. BEUC vertritt die Auffassung, dass die bestehende Rahmenrichtlinie technologieneutral ist und damit deren grundlegende Prinzipien auf das digitale Umfeld angewendet werden können und sie deshalb beibehalten werden soll.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Sicherstellen eines hohen Grads des persönlichen Datenschutzes in der kommenden Revision der Datenschutzrahmenrichtlinie.
- Beibehalten der Prinzipien der Transparenz von Datensammlungen, der fairen und gesetzmäßigen Verarbeitung, der Zweckbindung und Spezifizierung, der Einwilligung und des Rechts auf Zugang, Widerspruch, Korrektur und Rücknahme der eigenen Daten.
- Einführung von Transparenz, Fairness, Verbraucherkontrolle und Einhaltung der online getroffenen Wahl der Verbraucher bei der Anwendung neuer Technologien, die Einfluss auf die Privatsphäre der Verbraucher haben können.
- Förderung der Umsetzung von "standardmäßiger Privatsphäre und Sicherheit" in der IKT, bei digitalen Produkten und Anwendungen, einschließlich intelligenter Zähler.
- Einführung neuer Rechte "um vergessen zu werden" und dabei die Informationsfreiheit und das Recht auf "Ruhe vor den Chips"¹³ nicht zu beeinträchtigen, und Durchführung von Untersuchungen, wie solche Rechte effektiv in die Praxis umgesetzt werden können.
- Einrichtung einer allgemeinen Mitteilung über die Verletzung der Datensicherheit und Einführung einer gemeinsamen Verantwortlichkeit der kontrollierenden und der dritten Parteien, die die Daten für sie verarbeiten.
- Zugang für die Verbraucher zu effizienten Verfahren zur Abwicklung von Beschwerden und zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen, falls ihre Daten missbraucht wurden.
- Verpflichtung der Unternehmen, angemessene Maßnahmen zu treffen, damit Netzwerke sicher und verlässlich sind.
- Sicherstellen, dass Internetanbieter den Verbrauchern angemessene Technologien zur Lösung von Sicherheitsproblemen zu vernünftigen Preisen bieten.
- Beurteilung aller Vorschläge der Europäischen Kommission und anderer internationaler Vereinbarungen im Hinblick auf die Charta der Grundrechte der Europäischen Union.

b) Recht auf geistiges Eigentum und "gestufte Repression (graduate response)"

Wir erkennen den Bedarf, den Schutz des Rechts auf geistiges Eigentums - vor allem im Internet - sicherzustellen, vollkommen an, damit Künstler eine faire Vergütung für die Verbreitung und Verwendung ihrer Arbeit erhalten. Dennoch lehnen wir die Lösung zur Durchsetzung des Rechts auf geistiges Eigentum, auf die sich Frankreich und andere Mitgliedsstaaten zubewegen, d.h. die "gestufte Repression", bei der die Rechteinhaber die Internetdienstleister bitten können, den mutmaßlichen Verletzern

¹³ Ruhe vor den Chips ("Silence of the chips") bezieht sich auf die Möglichkeit von Einzelpersonen, sich zu jeder Zeit von ihrem vernetzten Umfeld zu trennen.

des Rechts auf geistiges Eigentum damit zu drohen, ihnen den Internetzugang zu verweigern, aufs Schärfste ab.

Wir sind der festen Überzeugung, dass man sich nicht auf repressive Maßnahmen zur Durchsetzung des Rechts konzentrieren sollte, sondern mehr Aufmerksamkeit auf die Förderung innovativer Geschäftsmodelle gerichtet werden sollte, die den Verbrauchern legitimen Online-Content bieten können. Die Reform der aktuellen Urheberrechtsrahmenbedingungen zusammen mit der Einrichtung effizienter und gut regulierter Lizenzierungssysteme würde zu einer deutlichen Reduzierung der unautorisierten Verwendung von urheberrechtlich geschützten Werken führen.

Wie sollten die Belange der Verbraucher berücksichtigt werden?

- Anerkennen des Unterschieds zwischen Fälschung/Piraterie, wie sie von organisierten Einheiten ausgeführt wird, die Profit damit erzielen wollen, und Praktiken, die von vielen privaten Verbrauchern zu Hause im kleineren Umfang und ohne wirtschaftliches Interesse durchgeführt werden. Vor allem was **strafrechtliche Sanktionen** betrifft, sollte klar sein, dass solche Sanktionen nur geschäftsmäßigen Fälschern auferlegt werden können, die auf der Ebene des organisierten Verbrechens arbeiten.
- Jedem Versuch widersprechen, die Verantwortlichkeit in Bezug auf die Überwachung von Urheberrechtsverletzungen den Internetdienstleistern aufzuerlegen: Eine solche Maßnahme wäre unverhältnismäßig, ineffektiv und, was noch viel wichtiger ist, sie würde einige Grundrechte, wie das Recht auf die Unschuldsvermutung, das Recht auf eine faire Gerichtsverhandlung und den Schutz der persönlichen Daten und der Privatsphäre, verletzen. Es wird von zahlreichen schädlichen Auswirkungen in der Praxis berichtet, wie z.B. die Identifizierung eines Computers statt der eigentlich verantwortlichen Person, und die Anwendung von sehr strikten Regeln, trotz der Tatsache, dass eine Unterscheidung zwischen legalen und illegalen Downloads alles andere als einfach ist und nicht automatisch erfolgen kann.
- Sicherstellen, dass der Vorschlag für eine Richtlinie zur kollektiven Verwaltung von Urheberrechten grenzüberschreitend die Entwicklung einer paneuropäischen Lizenzierung von kreativem Inhalt unterstützt, und eine starke Kontrolle der Verwertungsgesellschaften einrichtet.
- Sicherstellen, dass das ACTA-Abkommen mit der EU-Gesetzgebung zur Durchsetzung des Rechts auf geistiges Eigentum, dem e-Commerce und der Charta der Grundrechte der Europäischen Union übereinstimmt.
- Klarheit über den Umfang der Ausnahme des privaten Kopierens bieten und Bewerten der Effektivität des aktuellen Systems der Abgaben für private Kopien als eine Art der fairen Vergütung. Es ist erforderlich sicherzustellen, dass alternative Systeme einer fairen Vergütung untersucht werden, die am besten geeignet wären, die Herausforderungen des digitalen Umfeldes zu meistern und die Rechteinhaber für den tatsächlich entstandenen Schaden entschädigen.



- AT** - Verein für Konsumenten-information - VKI
- AT** - Arbeitskammer - AK
- BE** - Test-Achats/Test-Aankoop
- BG** - Bulgarian National Association Active Consumers- BNAAC
- CH** - Fédération Romande des Consommateurs - FRC
- CY** - Cyprus Consumers' Association
- CZ** - SOS - Consumers Protection Association
- CZ** - TEST - Czech association of consumers
- DE** - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE** - Stiftung Warentest
- DK** - Forbrugerrådet - FR
- EE** - ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit
- EL** - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
- EL** - General Consumers' Federation of Greece - INKA
- EL** - Consumers' Protection Center - KEPKA
- ES** - Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU
- ES** - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
- FI** - Suomen Kuluttajaliitto
- FI** - Kuluttajat-Konsumenterna ry
- FI** - Kuluttajavirasto
- FR** - UFC - Que Choisir
- FR** - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
- FR** - Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO
- HR** - Croatian Union of the Consumer Protection Associations - Potrosac
- HU** - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
- IE** - Consumers' Association of Ireland - CAI
- IS** - Neytendasamtökin - NS
- IT** - Altroconsumo
- IT** - Consumatori Italiani per l'Europa - CIE
- LU** - Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC
- LV** - Latvia Consumer Association - PIAA
- MK** - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
- MT** - Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
- NL** - Consumentenbond - CB
- NO** - Forbrukerrådet - FR
- PL** - Polish Consumer Federation National Council - Federacja Konsumentów
- PL** - Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
- PT** - Associação Portuguesa. para a Defesa do Consumidor - DECO
- RO** - Association for Consumers' Protection - APC-Romania
- SE** - The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter
- SI** - Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS
- SK** - Association of Slovak Consumers- ZSS
- UK** - Which?
- UK** - Consumer Focus



The European Consumers' Organisation
 Bureau Européen des Unions de Consommateurs
 rue d'Arlon 80
 B-1040 Brussels
 Tel : +32 (0)2 743 15 90
 Fax: +32 (0)2 740 28 02
 consumers@beuc.eu
 www.beuc.eu



BEUC activities are partly funded from the EU budget