

Brüssel, den 27. Februar 2007

Verbraucherschutz: EU geht energisch gegen grenzüberschreitende Betrügereien vor

Gewerbetreibende, die grenzüberschreitend gegen Rechtsvorschriften verstoßen, sehen sich einer EU-weiten Verfolgung ausgesetzt, da morgen in Brüssel offiziell ein robustes Netz für Durchsetzungsmaßnahmen ins Leben gerufen wird. Das Netz wird grenzüberschreitende Betrügereien aufs Korn nehmen, wie z. B. falsche Lotterien und unechte Urlaubsklubs. Desgleichen wird es energisch gegen systematische Verstöße gegen die Regeln des EU-Verbraucherschutzes vorgehen, von Weigerungen, Entschädigungen für Flugverspätungen zu leisten, bis zu aggressiven Verkaufsmethoden für Timesharing-Urlaub und zur Versendung irreführender Urlaubsbroschüren an Verbraucher in anderen EU-Ländern. Die Verordnung über die Zusammenarbeit bei der Durchsetzung begründet ein EU-weites Netz von Durchsetzungsstellen, das gegen Betrüger angehen soll, die ihre Opfer in einem Land ausnehmen, aber von einem anderen aus agieren. Durch die Verordnung werden auch Mindeststandards für nationale Durchsetzungsbehörden festgelegt. Dazu gehört die Befugnis, Inspektionen vor Ort durchzuführen, Geldbußen aufzuerlegen und Unternehmen Anordnungen zu erteilen, illegale Praktiken einzustellen. Diese Befugnisse könnten zum Beispiel zur Folge haben, dass die Guthaben von Gewerbetreibenden eingefroren werden, die mit Verkaufstricks arbeiten, und dass diese daran gehindert werden, Verbrauchern und ehrlichen Gewerbetreibenden noch mehr zu schaden. Die EU-Kommissarin für Verbraucherangelegenheiten, Meglena Kuneva, wird das neue Netz am Mittwoch mit Vertretern der nationalen Durchsetzungsbehörden nach der ersten Zusammenkunft morgen offiziell seiner Bestimmung übergeben. Die Veranstaltung findet um 13.30 Uhr in der VIP-Corner im Hauptgebäude der Kommission, dem Berlaymont-Gebäude, statt.

„Trickbetrüger arbeiten mit massenweiser Versendung von E-Mails oder mit betrügerischen Versprechungen von großen Gewinnen, um dafür empfängliche Menschen hereinzulegen“, sagte Frau Kuneva. „Die Betrüger sind schlau – sie nutzen die Unterschiede zwischen Rechtssystemen in der EU aus, um gezielt gefährdete Menschen anzugehen. Ihre geschickten Tricks, wie z. B. persönliche Anschreiben, die professionell aussehen, kosten EU-Verbraucher Millionen von Euro. Allein im Vereinigten Königreich werden jedes Jahr drei Millionen Erwachsene Opfer von Verkaufstricks, was in jedem Einzelfall durchschnittlich 1500 EUR an Kosten verursacht. Diese bössartigen Praktiken müssen aufhören. Das neue EU-weite Netz einzelstaatlicher „Wachhunde“ wird dabei helfen, skrupellose Geschäftemacher aufzuspüren, und sicherzustellen, dass sie den Verbraucherschutzbehörden nicht länger entgehen können.“

Was das Netz bekämpft wird

1. Lockangebote

Unseriöse Geschäftemacher sind im allgemeinen mobil und wechseln über Grenzen, um sich nicht erwischen zu lassen. Zu den Tricks, gegen die man mit den neuen Regeln vorgehen will, gehören:

- Unechte Urlaubsklubs – Die Verbraucherin A befindet sich in einem anderen EU-Land in Urlaub und erhält eine Karte einer „Rubbellotterie“, mit der ihr mitgeteilt wird, dass sie einen Gratisurlaub „gewonnen“ hat. Sie wird zu einer Präsentation eingeladen, um den Preis abzuholen, und dazu überredet, einem exklusiven Urlaubsklub beizutreten, der keineswegs einen Urlaub gratis anbietet und bei dem, wie sich herausstellt, jede Menge versteckter Kosten anfallen.
- Gewinnspiele, internationale Lotterien und Betrugereien mit Wettbewerben mit Verlosung – Der Verbraucher B erhält ein Schreiben, mit dem ihm mitgeteilt wird, dass er einen Lotteriepries gewonnen hat. Nicht nur muss er einen kostspieligen Telefonanruf tätigen, um herauszufinden, wie er den Preis in Anspruch nehmen kann, ihm wird anschließend mitgeteilt, dass er sein Gewinnlos nur gegen Zahlung einer Registrierungs- oder Verwaltungsgebühr erhalten kann. Diese Gebühr muss durch eine Geldüberweisung in ein anderes Land entrichtet werden und der Preis kommt nie an.

2. Verstöße gegen das Verbraucherrecht

Die neue EU-Verordnung über die grenzüberschreitende Zusammenarbeit deckt Verstöße gegen 16 EU-Rechtsakte ab, einschließlich von Fragen wie irreführende Werbung, Pauschalreisen, Timesharing und Fernabsatz. Das Netz könnte zum Beispiel gegen folgende Verstöße vorgehen:

- Irreführende Urlaubsbroschüren – Ein Unternehmen macht Reklame für eine Busfahrt zu einem Pauschalpreis in ein anderes Land, aber mit „wahlweisen“ Ausflügen gegen eine zusätzliche Gebühr. Während der Fahrt stellen die Urlauber fest, dass dann, wenn sie diese „wahlweisen“ Ausflüge nicht buchen, das Busunternehmen sie in Hotels absetzt, die weit abseits von allen Touristenzentren liegen. Die Behörden im Herkunftsland der Verbraucher könnten die Behörden im Zielland ersuchen, gegen das Unternehmen wegen Irreführung der Verbraucher zu ermitteln.
- Klausel „Erstattung ausgeschlossen“ – Ein Unternehmen, das Verbrauchern in anderen EU-Ländern Konzertkarten verkauft, hat in seinen Geschäftsbedingungen eine Klausel, die besagt, dass Verbraucher kein Anrecht auf Erstattung haben, auch wenn das Konzert abgesagt wird. Diese Verweigerung des Rechts auf Erstattung könnte als unfair angesehen werden und eine grenzüberschreitende Klage gegen das Unternehmen wäre jetzt möglich.

Was muss ich tun, wenn ich mit einem Gewerbetreibenden in einem anderen EU-Land Probleme haben?

Wenn Sie Probleme mit einem grenzüberschreitend tätigen Gewerbetreibenden haben, sollten Sie zu allererst das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Landes anrufen. Dieses wird sich mit den näheren Umständen Ihres Falls beschäftigen und möglicherweise Hilfe bei der Streitbeilegung und sonstigen Maßnahmen bieten, wie z. B. einer Entschädigung. Das Verbraucherzentrum leitet Informationen über Unternehmen und ihre Praktiken, über die bei ihm Beschwerden eingehen, an die nationalen Durchsetzungsbehörden weiter, die dann tätig werden können, um gegen die allgemeinen unzulässigen Praktiken dieser Gewerbetreibenden vorzugehen.

Was kommt dann?

Die Verordnung über die grenzüberschreitende Zusammenarbeit wurde am 27. Oktober 2004 verabschiedet und trat im Januar 2007 uneingeschränkt in Kraft. Auf dem Treffen heute in Brüssel wird die Kommissarin für Verbraucherangelegenheiten zusammen mit den Vertretern der nationalen Durchsetzungsbehörden die Tätigkeit des Netzes mit dessen neuen Befugnissen offiziell eröffnen. Dies ist das erste einer Reihe von regelmäßigen Treffen von EU-Durchsetzungsagenturen in Brüssel, die das Kernstück des neuen Systems der Zusammenarbeit bilden.