

# INHALTSVERZEICHNIS

## I. Entwicklung des Europäischen Netzwerkes für die außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-NET) im Jahr 2002

A. Hintergründe des EEJ-NET

B. Zusammenfassung der Europäischen Netzwerkarbeiten 2002

## II. Aufbau und Arbeit der Clearingstelle

A. Eingliederung in die Struktur EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.

B. Eröffnungsfeierlichkeiten der Clearingstelle (08. März 2002)

C. Vereinszweck und Auswirkungen auf die gesamte Vereinsstruktur

D. Die Aufgaben der Clearingstelle

1. Dienstleistungen für den Verbraucher

2. Koordination außergerichtlicher Streitbeilegung

## III. Bearbeitung von Informationsanfragen und Reklamationsfällen

A. Informationsanfragen

B. Reklamationsfälle

1. Geographische Herkunft der Verbraucherstreitigkeiten

a) Beschwerden deutscher Verbraucher

b) Beschwerden ausländischer Verbraucher

2. Art der Beschwerdesachverhalte

C. Sonderthema E-Commerce

D. Sonderthema Versicherungsansprüche bei Auslandsunfällen

E. Sonderthema Timesharing

F. Sonderthema Gewinnspielwerbung

#### IV. Erzielte Ergebnisse für die Beschwerdeführer

A. Positive Ergebnisse für den Verbraucher

B. Negative Ergebnisse: Unmöglichkeit eines Schlichtungsverfahrens

1. Unberechtigte Beschwerde, Beschwerderücknahme
2. Fehlendes Einverständnis der Schlichtung
3. Unlautere und kriminelle Geschäftspraktiken
4. Mangel an geeigneten Schlichtungsstellen

C. Unbekannte Ergebnisse

D. Schwebende Verfahren

#### V. Statistiken zu Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern

(Graphiken s. Annex)

A. Reklamationsfälle

1. Art der Einlegung der Beschwerde
2. Gewählte Kommunikationsmittel
3. Herkunft der Verbraucher
4. Herkunft der Unternehmer
5. Beschwerdethemenbereiche
6. Vertragstypen
7. Angewendete Vertriebsmethoden
8. Überblick auf Beschwerdeanlässe
9. Beschwerdeanlass bzgl. Produkt und Leistung
10. Beschwerdeanlass bzgl. Entschädigung, Vertriebsmethode und Preis
11. Übersetzungssprachen
12. Mittel der Streitbeilegung
13. Ergebnisse für Verbraucher

- 14. Weiterverweisung
- 15. Gründe für Weiterverweisung

## B. Informationsanfragen (Statistik Nr. 16)

## VI. Öffentlichkeitsarbeit der Clearingstelle (Presserevue im Anhang)

## VII. Anhang / Grundlagentexte zur Clearingstelle und zum EEJ-Net

- A. Arbeitsdokument der Europäischen Kommission zum EEJ-Net (2002/0405 (SEK))
- B. Absichtserklärung der Mitgliedstaaten (Memorandum of Understanding)
- C. Berichtsentwurf zum EEJ-Net des Europäischen Parlaments vom 05.03.2001
- D. Mitteilung der Europäischen Kommission zur Erweiterung des Zugangs der Verbraucher zur alternativen Streitbeilegung vom 04.04.2001
- E. Mitteilung der Kommission zur verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006 vom 07.05.2002 (Auszug)
- F. Empfehlungen (98/257/CE und 01/310 CE) der Europäischen Kommission zu den Schlichtungsstellen ....
- G. Liste der 203 gemeldeten Schlichtungsstellen in Deutschland (Stand 2002)
- H. Rede des Kommissars für Verbraucherschutz Byrne zum Start des EEJ-Nets vom 16.10.2001
- J. Reden zur Eröffnungsfeier der Clearingstelle vom 8. März 2002  
(Bundesministerin der Justiz Däubler-Gmelin, Monsieur Courtois (Europäische Kommission))
- K. Beschwerdeformblätter und Richtlinien der Clearingstelle
- L. Kurzbeschreibung der Clearingstelle
- M. Faltblatt der Clearingstelle Deutschland
- N. Pamphlet der Kommission zum EEJ-Net (mit Liste sämtlicher Clearingstellen)
- O. Satzung des Vereins Euro-Info-Verbraucher e. V. (Auszug)
- P. Vortrag "Clearingstelle Deutschland: Berührungspunkte zwischen EEJ Net und FIN-Net" vom 17.09.2002
- Q. Presserevue

# I. Entwicklung des Europäischen Netzwerkes für die außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-Net)

## A. Hintergründe des EEJ-Net

Das EEJ-Net beruht auf einer Initiative der Europäischen Kommission zur Verbesserung des Zugangs zum Recht. Der Europäische Kommissar für Gesundheit und Verbraucherschutz sieht hierin einen weiteren Meilenstein auf dem Weg zur Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in das Funktionieren des europäischen Binnenmarkts.

Die neu geschaffenen Clearingstellen unterstützen den Verbraucher bei seiner grenzüberschreitenden Beschwerde und informieren ihn über Schlichtungseinrichtungen und -verfahren in Europa. Bereits seit 1998 strebt die Kommission ein europaweites Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung an. Schließlich startete am 16. Oktober 2001 offiziell die noch bis April 2003 währende Pilotphase des EEJ-Nets. Eine positive Zwischenbilanz des Netzwerkes zog der für Verbraucherschutz zuständige Kommissar Byrne im Europäischen Ministerrat im Dezember 2002.

Zum Jahreswechsel 2001/ 2002 sowie spätestens im Laufe des Jahres 2002 bildeten die Mitgliedstaaten ihre nationalen Kontaktstellen (sogenannte Clearingstellen oder Clearing Houses). Im Gegensatz zur Clearingstelle Deutschland nahm das französische Pendant in Lille seinen Betrieb nicht zu Jahresbeginn 2002, sondern im Herbst 2002 auf. Aus diesem Grunde nahmen viele Verbraucher die deutsch-französische Beratungsabteilung von Euro-Info-Verbraucher e.V. zur Lösung ihrer deutsch-französischen Probleme in Anspruch. Die hierfür verantwortlichen Mitarbeiter des Vereins stellten infolgedessen einen lückenlosen Schutz der betreffenden Verbraucher sicher.

Die im Netzwerk beteiligten 17 Clearingstellen (Liste s. Anhang N) sowie und deren Aufgaben wurden von den Regierungen der beteiligten Staaten benannt. Eine Absichtserklärung der Mitgliedstaaten setzt die Mindestvoraussetzungen und die Zusammenarbeit der Clearingstellen fest (sog. Memorandum of Understanding, s. Anhang B). Unter Berücksichtigung der Empfehlungen der Kommission von 1998 und 2001 (s. Anhang F) haben die betreffenden Regierungen der Europäischen Kommission mehr als 400 Schlichtungseinrichtungen (Liste: [http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/commu/database.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/database.htm)) gemeldet. Davon befinden sich 203 Einrichtungen in Deutschland (Liste: [http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/commu/acce\\_just04\\_de\\_ccb\\_de.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_de_ccb_de.pdf) oder s. Anhang G).

## B. Zusammenfassung der Europäischen Netzwerkarbeiten 2002

Zu den Netzwerkarbeiten gehörten zunächst die **Aufnahme und Konzeption von Verfahrensabläufen** im Kontakt zwischen den einzelnen Clearingstellen und den beteiligten Schlichtern. Von Vorteil waren dabei die in der Mehrzahl bereits bestehenden langjährigen Kontakte zu den europäischen Partnereinrichtungen, die nun als Clearingstellen zusätzliche Aufgaben übernommen haben. Auch die Trägereinrichtung der Clearingstelle Deutschland, EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V., arbeitet seit Jahren mit Verbraucherschutzinstitutionen in vielen Mitgliedsstaaten zusammen. Eine effiziente Aufarbeitung und zügige Weiterleitung der

an die Clearingstelle Deutschland herangetragenen Informations- und Reklamationsanfragen in das Netzwerk stellten deshalb kein Problem dar.

Regelmäßige Experten- und Arbeitstreffen der Clearingstellen, der Europäischen Kommission und den beteiligten Ministerien sowie ein intensiver Informations- und Reklamationsaustausch via Fernkommunikationsmittel führten bereits innerhalb kurzer Zeit zu einem funktionierendem Netzwerk. Zwei Arbeitstreffen des EEJ-Nets in Portugal dienten der Fortentwicklung der Zusammenarbeit zwischen den Clearing- und Schlichtungsstellen.

Im Gründungsjahr des Netzwerkes bildeten neben der Bearbeitung der ersten Beschwerden insbesondere die Aufstellung der nationalen Clearingstellen sowie die Entwicklung der Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Akteuren, namentlich die Kommission, die Mitgliedstaaten (Justizministerien), die Clearingstellen sowie die Schlichtungsstellen die Prioritäten. Insbesondere stand in Zusammenarbeit mit dem Joint Research Centre der Europäischen Kommission die Entwicklung einer verbraucherfreundlichen Internetplattform und eine gemeinsame Datenbank im Vordergrund.

Zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades wurde in allen EU-Mitgliedsstaaten sowie in Island und Norwegen Medien- und Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Darüber hinaus veröffentlicht die Europäische Kommission einzelne Informationen auf Ihrer Internetseite unter [http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/eej\\_net/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_en.htm).

Im April 2002 wurden verschiedene **Expertengruppen** (u.a. zu Inhalt der gemeinsamen EEJ-Net-Homepage, Logo, Datenbank und Beschwerdeverfahren). Die Clearingstelle Deutschland beteiligte sich in Zusammenarbeit mit den Stellen aus Island, Portugal, Belgien und Spanien an der Arbeitsgruppe „Content Review“ (Inhalt der EEJ-Net-Homepage).

Die Kommission führte im Zeitraum vom 1. Juli bis zum 4. Oktober 2002 eine erste Datenerhebung durch, bei der die einzelnen Clearingstellen ein Zwischenergebnis zu den bisher eingegangenen und behandelten **Verbraucherbeschwerden** mitteilten. Den hierauf beruhenden Zwischenbericht der Kommission wurde anlässlich des EEJ-Net Treffens in Brüssel am 14. Oktober 2002 vorgestellt.

Hierzu im Einzelnen:

- 1000 Reklamationsbeschwerden im Netzwerk, davon
  - 54 % Beschwerden abgeschlossen;
  - 04 % Schlichtungsverfahren durchgeführt
  - 32 % Schlichtungsverfahren nicht möglich
  
  - 37 % der Beschwerden betreffen den Warenkauf (insb. Kfz-Sektor); 31 % das Timesharing und verwandte Verträge; 12 % Reisemängel; andere: Gewinnspielwerbung, Finanzdienstleistungen, E-Commerce sowie Gesundheits- und Telekommunikationsdienstleistungen.

## II. Aufbau und Aufgaben der Clearingstelle

Die Clearingstelle wurde mit Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und der Europäischen Kommission errichtet und unterhalten. Der gemeinnützige Verein Euro-Info-Verbraucher e.V. dient der Clearingstelle als juristischer Träger.

### A. Eingliederung in die Struktur EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.

Euro-Info-Verbraucher e.V. richtete zum 01.01.2002 - entsprechend der Mitteilung des Bundesministeriums für Justiz vom 26. Oktober 2001 - die Clearingstelle Deutschland als juristischer Träger in ihren Räumlichkeiten ein. Die Bundesrepublik Deutschland folgte damit der Entschließung des Rates vom 11. Mai 2000, Nr. 10 (2),

*„in jedem Mitgliedsstaat eine zentrale Stelle (Verbindungsstelle) einzurichten oder zu benennen, die Verbrauchern Informationen erteilt, sie berät und ihnen praktische Unterstützung und praktische Hilfestellung leistet, um den Zugang zu den einschlägigen außergerichtlichen Einrichtungen und Systemen auf nationaler Ebene und im Land des Lieferanten sowie auch zu den Kontaktstellen in den anderen Mitgliedstaaten zu erleichtern.“*

Seither agiert die Clearingstelle bei grenzüberschreitenden Streitfällen als Schalt- und Kontaktstelle zwischen den Streitparteien, d. h. den Verbrauchern und Unternehmen verschiedener Herkunft, sowie den zuständigen Partner der anderen Clearing- und Schlichtungsstellen. Die zitierte Entscheidung zugunsten des Vereins wurde in Ansehung der langjährigen Erfahrungen des Vereins und seiner Mitarbeiter im Umgang mit grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten sowie seiner tiefen geographischen und politischen Einbettung in einem europäischen Umfeld an der Schnittstelle der beiden größten Staaten der Europäischen Union getroffen. Der Verein entwickelte neben seiner zentralen Internetseite (<http://www.euoinfo-kehl.com>) für die Verbraucher eine spezielle Seite (<http://www.eej-net.de>) als Information- und Kontaktplattform. Eine gemeinsame Internetseite des Netzwerkes wurde in Kooperation mit den nationalen Clearingstellen durch die Kommission über das Joint Research Centre entwickelt und wird 2003 Online gestellt.

### B. Eröffnungsfeierlichkeiten der Clearingstelle (8. März 2002)

Am 08. März 2002 hat Euro-Info-Verbraucher e.V. die Clearingstelle Deutschland feierlich eröffnet. Durch die Teilnahme hochrangiger Vertreter aus den nationalen deutschen und französischen, sowie europäischen Verwaltungen und Verbraucherschutzeinrichtungen wurde die Bedeutung des Ereignisses betont. In der von der Stadt Kehl zur Verfügung gestellten Stadthalle unterstrich nicht alleine die Nationalität der Anwesenden den deutsch-französischen Charakter der Veranstaltung und reflektierte die Stellung der Einrichtung Euro-Info-Verbraucher als aktiver Teilnehmer an der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit am Oberrhein.

Auch in Ihren Ausführungen hoben alle Redner die Wichtigkeit der deutsch-französischen Kooperation hervor und lobten die langjährigen erfolgreichen Aktivitäten der grenzüberschreitenden Einrichtungen in Kehl und die besondere Bedeutung der deutsch-französischen Kooperation am Oberrhein.

Durch das große Interesse der Medien und die zahlreichen Berichte wurden darüber hinaus viele Bürger in der ganzen Bundesrepublik Deutschland auf die neue Clearingstelle aufmerksam gemacht. Das Interesse hat über das gesamte Jahr 2002 nicht nachgelassen.

Für die Bundesrepublik Deutschland übernahm die zum damaligen Zeitpunkt amtierende Bundesjustizministerin Prof. Dr. Däubler-Gmelin die Eröffnungsworte. In Ihrer umfangreichen Rede (s. Anhang J), unterstrich die Ministerin einen für das EEJ-Net kennzeichnenden Grundgedanken, welcher auch von EU-Kommissar Byrne bei der Eröffnung des gesamten Netzwerkes im Oktober 2001 dargelegt wurde:

*„Das Vertrauen der Verbraucher ist entscheidend für das Funktionieren eines modernen und wettbewerbsfähigen Binnenmarktes. Und das EEJ -Netzwerk ist ein unerlässliches Element zur Schaffung dieses Vertrauens.“*

Unmittelbar im Anschluss machte die Ministerin Ausführungen zu dem Thema *„virtuelles Surfbrett Internet“*. Sie sieht die Unterstützungsarbeit der Clearingstelle und des Netzwerkes als neues Instrument den dabei auftretenden Risiken entgegenzutreten. Tatsächlich bestätigten die vielseitigen Reklamationsfälle und Informationsanfragen zum Online-Handel aus dem Jahr 2002 die Bedeutung dieses Themenbereiches.

Die Clearingstellen haben jedoch nicht einzig die Aufgabe Beschwerdefälle weiterzuleiten, sondern dienen nach Auffassung des Bundesjustizministeriums als *„Informations- und Notrufsäule“*, welche *„die Verbraucher über ihre Rechte informieren; über EU-weite und über die jeweils in den Mitgliedsstaaten bestehenden Regelungen.“*

*„Schlichten ist besser als Richten“*, weshalb die Bedeutung der Anlaufstellen im Bereich der aussergerichtlichen Streitbeilegung von der Ministerin noch mehrfach unterstrichen wurde. Gleichzeitig betonte Prof. Dr. Däubler-Gmelin Ihre Ansicht, wonach sich der europäische Verbraucher unter Berücksichtigung der in Europa bereits geschaffenen gemeinsamen Standards im Verbraucherschutz nicht *„schutz- und hilflos auf hoher See befindet, wenn er grenzüberschreitend Geschäfte tätigt.“*

Dennoch: *„Der Platz der Verbraucherinnen und Verbraucher im gemeinsamen Raum der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts, soll gesichert und komfortabel sein. Das müssen wir erreichen. Das können wir erreichen. Das EEJ -Netzwerk hilft dabei in vielfältiger Weise.“*  
( Rede der Bundesministerin der Justiz Prof. Dr.Däubler-Gmelin, Mitteilung für die Presse Nr.A9/02)

Durch die Ausführungen von Herrn Courtois von der Europäischen Kommission (s. Anhang J), erhielten die Anwesenden nicht nur einen Einblick in die seit Jahren bestehende Zusammenarbeit der Einrichtung Euro-Info-Verbraucher mit der europäischen Kommission und dem Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren, sondern darüber hinaus wichtige Informationen zu den europäischen Vorstellungen soweit es um das Netzwerk für die aussergerichtliche Streitbeilegung und deren Clearingstellen geht.

Wir danken an dieser Stelle noch einmal allen Rednern und Teilnehmern für die Unterstützung und das große Interesse an der Einrichtung Euro-Info-Verbraucher und der Clearingstelle, welches bei der Eröffnungsfeier so vielfältig zum Ausdruck kam.

## C. Vereinszweck und Auswirkungen auf die gesamte Vereinsstruktur

Gemäß § 2 Nr.1 der Satzung ist Zweck des Vereins „die Wahrnehmung der Interessen der europäischen Verbraucher, insbesondere im Hinblick auf grenzüberschreitende Probleme“. Seit der Vereinsgründung im Jahr der Einführung des Europäischen Binnenmarktes 1993 wirkt der binationale Verein in der deutsch-französischen Verbraucherberatung, grenzüberschreitenden Zusammenarbeit, und im europäischen Verbraucherschutz mit; letzteres insbesondere durch die Aufarbeitung von Rechtsproblemen im Bereich des länderübergreifenden Verbraucherschutzes, durch die Erstellung von mehrsprachigen Informationsmaterialien und die Ausrichtung europäisch orientierter Seminare.

Weitere Einzelheiten zu den Aktivitäten des Jahres 2002 ergeben sich aus dem Jahresbericht „Euro-Info-Verbraucher, 2002“.

Dank der zusätzlichen Funktion als Clearingstelle intensivierte sich für den Verein insgesamt der grenzüberschreitende Dialog mit betroffenen Verbrauchern, Unternehmen sowie nationalen und insbesondere europäischen Akteuren im Bereich des Verbraucherschutzes. Zudem führte das weitreichende Interesse der Medien - insbesondere nach der feierlichen Eröffnung der Clearingstelle in der Stadthalle Kehl am 08. März 2002, bei der u. a. die Bundesministerin der Justiz sowie hochrangige Vertreter deutscher und französischer Politik und Verwaltung beteiligt waren - zu einer nachhaltigen Ausdehnung des Wirkungsraums. So wurden insbesondere vermehrt Verbraucheranfragen aus dem gesamten Bundesgebiet verzeichnet.

## D. Aufgaben der Clearingstelle

Innerhalb des EEJ-Net arbeitet die Clearingstelle mit insgesamt sechszehn anderen nationalen Clearingstellen und den Schlichtungsstellen eng zusammen. Ihr Ziel ist dabei, Verbraucherstreitigkeiten einer außergerichtlichen und somit für den Verbraucher schnellen und kostengünstigen Lösung zuzuführen.

Die Bestimmung der Mindestbandbreite der von der Clearingstelle zu leistenden Aufgaben folgt dem Geist und den Buchstaben Vereinssatzung (Auszug der Satzung s. unten VII. Anhang O.) des Arbeitsdokumentes der Europäischen Kommission (s. Anhang A.), der gemeinsamen Absichtserklärung der Mitgliedstaaten (Memorandum of Understanding, s. Anhang B.) sowie dem Berichtsentwurf der Europäischen Kommission (s. Anhang C).

### 1. Dienstleistungen für den Verbraucher

Die Clearingstelle erfüllt umfangreiche Aufgaben. Im Vordergrund stehen die Beratung und Unterstützung der Verbraucher bei der Beurteilung einer Beschwerde, deren Einreichung in das europäische Netzwerk der aussergerichtlichen Streitbeilegung, die Aufarbeitung von Beschwerden sowie die Information über aussergerichtliche Streitbeilegungseinrichtungen und -verfahren in Europa.

Die Clearingstelle versteht sich als Dienstleister für den Verbraucher und legt daher den Schwerpunkt ihrer Arbeit auf:

#### ■ praktische und juristische Unterstützung

- Der Verbraucher wird zunächst ermutigt, ohne formelle Einschaltung Dritter selbst seine Reklamation gegenüber seinem Vertragspartner sachlich (und möglichst schriftlich)

vorzubringen. Dem Verbraucher wird empfohlen, das eigens für solche Fälle konzipierte **Europäische Formblatt für Verbraucherbeschwerden** zu verwenden. Hierzu kann die Clearingstelle oder eine andere Verbraucherberatungsstelle ggf. durch Beratung Hilfe leisten.

- Zur Vereinfachung der treffenden Darstellung sowie anschließenden Versendung ungelöster Streitfälle an die Clearingstelle stellt diese dem Verbraucher das **Formblatt für Verbraucherbeschwerden** zur Verfügung.

- Die Beschwerden werden aufgenommen und zur Weiterleitung an die zuständige Clearingstelle im Land des Unternehmers aufbereitet. Dies bedeutet eine erste rechtliche Prüfung des zu Grunde liegenden Sachverhaltes sowie die korrekte Formulierung der Beschwerde. In der Regel bedarf es zudem einer englischen Übersetzung der Beschwerde und der relevanten Unterlagen (Kaufvertrag etc.).

- Nach Einleitung des Verfahrens unterrichtet die Clearingstelle den Verbraucher über den Verlauf seiner Angelegenheit sowie über den Ausgang des Schlichtungsverfahrens.

### ■ **Beratung und Information**

- **Ausländische** Verbraucher berät die Clearingstelle - unter Vermittlung der für ihn zuständigen Clearingstelle - hinsichtlich der insgesamt 203 deutschen Schlichtungsstellen des EEJ-Nets.

- **Einheimische** Verbraucher werden in enger Zusammenarbeit mit der jeweiligen ausländischen Clearingstelle hinsichtlich der zuständigen Schlichtungsstellen des EEJ-Nets im Lande des beteiligten Unternehmers beraten.

Zu diesem Zweck können Listen und Kontaktadressen zu den vorhandenen Einrichtungen und deren Verfahrensordnungen unter anderem auf der Internetseite der Clearingstelle Deutschland ([www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)) eingesehen werden.

- Die Clearingstelle informiert deutsche und ausländische Verbraucher über nationales und europäisches (Verbraucher-)Privatrecht sowie ggf. über anzuwendendes Verfahrensrecht. Hilfsweise wird über andere Formen der Rechtsdurchsetzung mittels Mahn- und Gerichtsverfahren unter Berücksichtigung von Prozesskosten- und Beratungshilfe informiert.

### ■ **Auswertung und Veröffentlichung von Verbraucherrechtsproblemen**

- Häufig in Beschwerden wiederkehrende aber vermeidbare Probleme werden analysiert und anschließend über Medien, Internetseite und andere geeignete Kanäle der Allgemeinheit zur Aufklärung zugänglich gemacht. Ungeachtet des eindeutigen Schwerpunktes der Clearingstelle auf reaktive Tätigkeiten nach dem Entstehen einer Streitigkeit, drängen sich diese Präventivmaßnahmen zur Vermeidung bzw. Reduzierung der Wiederholung ähnlicher Streitigkeiten geradezu auf.

### ■ **Wegweiserdienst**

- Verbrauchern mit innerdeutschen Beschwerden Verbraucherrechtsstreitigkeiten werden zu den nationalen Verbraucherzentralen geführt. Bei grenzüberschreitenden Fragen außerhalb des juristischen Bereichs wird mit der Verbraucherberatungsstelle des Vereins sowie den Europäischen Verbraucherinformationszentren zusammengearbeitet (Produktsicherheit,

Gentechnik etc.). Besondere Bedeutung kommt hier auch den anderen komplementären europäischen Netzwerken zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu. Hierbei handelt es sich namentlich um die SOLVIT-Stellen (bei Streitigkeiten mit nationalen Verwaltungen), den Europäischen Bürgerbeauftragten (bei Streitigkeiten mit Verwaltungen der Europäischen Union) und das FIN-NET (Streitigkeiten mit Finanzdienstleistungsanbietern).

## 2. Koordination außergerichtlicher Streitbeilegung

Eine Reihe von Reklamationen eignete sich dem Grunde nach für eine Schlichtung. So konnte die Clearingstelle einige Schlichtungsverfahren im In- und Ausland einleiten.

Bei Beschwerden, die offensichtlich durch unlautere oder gar kriminelle Geschäftspraktiken entstanden sind, war die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung in vielen Fällen von vornherein mangels Kooperationswillen auf der Seite der gewerblich Handelnden ausgeschlossen. Dessen ungeachtet leistete die Clearingstelle den Betroffenen in Gestalt von Beratung sowie, zum Teil, durch Weiterleitung an Staatsanwaltschaften und Polizeibehörden (9 Fälle) Unterstützung. Einige immer wiederkehrende Probleme (z. B. im Bereich des Timesharings (18 Fälle) oder im Bereich des Gewinnspiels) wurden zu Präventionszwecken ausgewertet und veröffentlicht.

Innerhalb kurzer Zeit konnten sich bestimmte Verfahren zur Behandlung der Beschwerden entwickeln. Hervorzuheben sind dabei diejenigen Kontakte und Ansätze einer regelmäßigen Zusammenarbeit, soweit diese von den Clearingstellen zu den ADR-Einrichtungen aufgebaut werden konnten. Die von der Clearingstelle Deutschland im Detail angewendete Methode geht aus den Beschwerdeformblättern und Bearbeitungsrichtlinien hervor (s. VII. Anhang K).

Die Clearingstelle Deutschland konnte im Jahr 2002 fallbezogene Kontakte insbesondere zu Schlichtern aus dem Bereich des Kraftfahrzeuggewerbes und zu den Schlichtungseinrichtungen der Internationalen Industrie- und Handelskammern aufbauen. In diesen Bereichen konnten bereits erste Schlichtungsverfahren durchgeführt oder eingeleitet werden, um auf diesem Wege den Versuch einer aussergerichtlichen Lösung im Konfliktfall eines ausländischen Verbrauchers mit einem deutschen Unternehmer zu unternehmen.

Vor dem Hintergrund des großen Potentials an weiteren Schlichtungsstellen besteht die Aussicht, dass in der Zukunft nach Vorschlag und Meldung des Bundesministeriums der Justiz die bisher mit 203 Stellen vergleichsweise hohe Zahl deutscher EEJ-Net-Schlichtungsstellen weiter anwachsen wird. Angesichts einiger Lücken in verschiedenen Wirtschaftssektoren und Regionen erscheint ein solches Anwachsen für die weitere positive Entwicklung des Netzwerkes zum Wohle des europäischen Verbrauchers auch mehr als zweckmäßig.

Damit ein solches Netz in Deutschland möglichst eng geknüpft ist, wäre insbesondere der Ausbau weiterer Schlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten (mit entsprechend geringen Verfahrensgebühren) bei den IHK'n zu begrüßen. Denn bedauerlicherweise sind noch nicht bei allen IHK'n derartige Stellen eingerichtet. Hier besteht der Vorteil darin, dass im Gegensatz zu den Einrichtungen der Berufskammer- und -innungen die IHK für alle angemeldeten Gewerbetreibenden zuständig ist und somit als Auffangschlichtungsstelle fungieren kann.

Dadurch könnte folgendes Dilemma gelöst werden: In einer Vielzahl von eingereichten Beschwerdefällen mussten sowohl die Schlichtungsstellen der angerufenen Innung der Branche

des beteiligten deutschen Unternehmens auf Grund fehlender Innungsmitgliedschaft, als auch die ebenfalls angerufene IHK am Sitz des Unternehmers, die noch keine bzw. keine Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten mehr unterhielt, die Übernahme des Falles ablehnen.

Ungeachtet der tatsächlichen Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist jedoch nicht zu verkennen, dass bereits das "ins Spiel bringen" der Clearingstelle, mit dem Angebot eine Schlichtung mittels einer neutralen Stelle im Land des Unternehmers durchzuführen, den Beginn eines fruchtbaren Dialogs zwischen den Streitparteien (und der Clearingstelle als Schaltstelle) begünstigt. Ein solcher Prozess kann so manche bisher versperrte Tür öffnen und in eine außergerichtlichen Einigung mittels Einlenken oder Vergleichs der Parteien münden. Gleich ob durch einen Schlichterspruch oder durch eine "eigene" außergerichtliche Einigung erzielte Streitbeilegung, in jedem Falle bleibt den Parteien und dem Staat die Durchführung eines aufwendigen Gerichtsverfahren erspart.

### III. Bearbeitung von Informationsanfragen und Reklamationsfällen

Bereits im ersten Jahr seines Bestehens und des Aufbaus des Netzwerkes wurden die Dienste der Clearingstellen von vielen Bürgern in Anspruch genommen; und dies, obwohl der Schwerpunkt im Jahr 2002 auf dem Aufbau der Kooperation mit den Netzwerkpartnern sowie auf der Präsentation der Clearingstellen in der Öffentlichkeit lag.

Die Anfragen (s. Statistik 16) und Verfahren (s. Statistik 5) betrafen alle Themenbereiche des Verbraucherschutzes wie beispielsweise Verbrauchsgüterkauf, Dienstleistungen, Immobilienkauf, Versicherungen und Kfz-Reparatur sowie Gewinnspiele und Timesharing.

#### A. Informationsanfragen

Die Clearingstelle bearbeitete insgesamt 532 Informationsanfragen von Personen und Organisationen. Neben reinen Anfragen sind hierin auch grenzüberschreitende Verbraucherrechtsstreitigkeiten, in denen ein Informationsaustausch mit den Netzwerkpartnern nicht erfolgte, enthalten. Es handelt sich dabei um Verbraucherbeschwerden in denen nach ersten Beratungen und rechtlicher Überprüfung von einer Beschwerde insgesamt abgesehen oder die Weiterverfolgung der Angelegenheit auf einem anderen Weg für sinnvoller erachtet wurde.

#### B. Reklamationsfälle

Daneben führte die Clearingstelle in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern insgesamt 226 europäische Reklamationsverfahren für Verbraucher durch.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die vorgenannten Zahlen nicht grenzüberschreitende deutsch-französische Reklamationsfälle enthalten bei denen Verbraucher eine Bearbeitung durch die spezialisierte Abteilung für deutsch-französische Verbraucherberatung von Euro-Info-Verbraucher e.V. (ggf. in Zusammenarbeit mit der Clearingstelle) bevorzugten.

#### 1. Geographische Herkunft der Verbraucherstreitigkeiten

Die Clearingstelle Deutschland befasste sich mit Reklamationsfällen, die Verbraucher anderer Mitgliedsstaaten gegen ein deutsches Unternehmen richten oder die von deutschen Verbrauchern eingereicht werden und einen ausländischen Vertragspartner betreffen (s. unten V. A. Statistiken Nr. 3 und 4).

Im Jahr 2002 wurde der ganz überwiegende Teil der behandelten Fälle nach direkter Kontaktaufnahme durch einen deutschen Verbraucher eingereicht und betraf einen ausländischen Vertragspartner.

##### a) Beschwerden deutscher Verbraucher

Der ganz überwiegende Teil der Fälle deutscher Verbraucher aus dem ganzen Bundesgebiet wurde bei der Clearingstelle auf direktem Wege eingereicht (157 von insgesamt 167 Fällen). Bevorzugte Kommunikationsmittel der Verbraucher bilden mit einem Anteil von 38,54 % das

Telefon, gefolgt von Briefsendungen (33,85 %). Allerdings ist auch der Anteil der Kontaktaufnahmen mittels E-Mail mit 15,63 % beachtlich.

Bei einem Blick auf die Herkunft der beteiligten Unternehmen fällt die erhebliche Anzahl von Beschwerden gegen Unternehmen mit Sitz in Spanien (61 Fälle) und in den Niederlanden (31 Fälle) ins Auge. Erklären lässt sich diese Häufung durch häufige Reisen in beide Länder. Zudem suchen viele Deutsche in Spanien einen Altersruhe- oder Zweitwohnsitz, während vor allem Verbraucher im dichtbesiedelten Nordwesten Deutschlands die Niederlande gerne zum Erwerb von Konsumgütern aufsuchen.

Die geographische Auswertung der Anfragen bestätigt die europaweite Mobilität deutscher Konsumenten.

### b) Beschwerden ausländischer Verbraucher

Die Beschwerden ausländischer Verbraucher gegen deutsche Unternehmen (53 Fälle) betreffend, wurden der Clearingstelle Deutschland in nahezu allen Fällen die Beschwerde über die im Ausland eingeschaltete heimische Clearingstelle bzw. über eine andere nationale oder europäische Verbraucherschutzinstitution zugeleitet. Demgegenüber ist festzustellen, dass sich vereinzelt Verbraucher aus nicht zum EEJ-Net gehörenden Staaten mangels eigener Anlaufstelle in ihrem Heimatstaat direkt an die Clearingstelle in Deutschland bei ihren Streitigkeiten mit deutschen Unternehmen (8 Fälle) wenden. Für die Zukunft stellt sich daher die Aufnahme weiterer Staaten (EU-Beitrittsstaaten sowie die Schweiz) in das Netzwerk als wünschenswert dar.

Die Clearingstelle verzeichnete in diesem Jahr Reklamationen ausländischer Verbraucher aus fast allen am EEJ-Net beteiligten Staaten, wobei angesichts der Bevölkerungsrelationen Norwegen und Schweden mit insgesamt 21 Fällen zahlenmäßig herausragen. Der Schwerpunkt bei den Beschwerden schwedischer oder norwegischer Verbraucher lag beim Gebrauchtwagenhandel. Dieses Phänomen findet seine Erklärung in der zu beobachtenden Praxis der Skandinavier, auf dem deutschen Markt Gebrauchtfahrzeuge zu erwerben. Hierbei bleiben naturgemäß einzelne Streitigkeiten, beispielsweise über Mängel am Fahrzeug, nicht aus.

## 2. Art der Beschwerdesachverhalte

Die in 2002 behandelten Beschwerden betreffen ein weites Spektrum an Sachverhalten (s. unten V. A. Statistik Nr. 5):

### ■ **Verbrauchsgüterkauf (Nicht-, Teil- oder Falschlieferung)**

Zahlenmäßig überwiegen Reklamationsfälle aus dem Bereich des Verbrauchsgüterkaufs, insbesondere bei Gelegenheit einer Urlaubs- oder Geschäftsreise oder auch via Internet.

### ■ **Immobilienwerb**

Hierzu gehören beispielsweise Qualitätsabweichungen und Zeitverzögerungen bei nach Bauplan erworbener Ferienwohnungen in Spanien. Diese Streitigkeiten beruhen zum Teil auf der eingeschränkten Möglichkeit der Bauherren (auf Grund weiter Entfernungen), die Bauleistungen zu kontrollieren. Ferner werden Kaufverträge ohne ausreichende Kenntnisnahme und Übersetzung der Vertragsklauseln voreilig abgeschlossen.

### ■ **Kraftfahrzeughandel**

Das Gros dieser Beschwerden betrifft Gewährleistungsansprüche bei Gebrauchtwagen sowie falsche Versprechen bzgl. der Mehrwertsteuererstattung bei Ausfuhr des Fahrzeugs. Ferner widerfuhren den Verbrauchern beim Erwerb von Re-Import Fahrzeugen Probleme bei der Schadstoffeinstufung und Zulassung.

#### ■ Schadensregulierung mit Versicherungen

Mehrfach hatten im Ausland Geschädigte mit Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche mit gegnerischen Haftpflichtversicherungen zu kämpfen. In der Regel handelt es sich hier um Kfz-Unfälle, mitunter auch Sportunfälle. Die Anspruchsteller erhalten häufig keine zufriedenstellende Kompensation von der ausländischen Versicherungsgesellschaft. Häufig bezweifelt die betroffene Versicherung die Aussagekraft von Zeugen oder Gutachten. Probleme resultieren auch aus der fehlenden Einheitlichkeit des Schadenersatzrechts der einzelnen Mitgliedstaaten. So wird z. B. die Verjährung bei der Geltendmachung der Schadenersatzansprüche in der EU unterschiedlich gehandhabt (s. unten zu D. Sonderthema Versicherungsansprüche bei Auslandsunfällen).

#### ■ Versagte oder verspätete Beförderung bei Flugreisen

#### ■ Nichtstattfinden von gebuchten Reisen

### C. Sonderthema E-Commerce

Immer mehr Verbraucher zeigen sich an den Möglichkeiten eines Einkaufs im Internet interessiert. Es handelt sich um eine Variante des modernen Konsums, bei dem Entfernungen und Staatsgrenzen eine immer geringere Rolle spielen werden und die Angebote des europäischen Marktes uneingeschränkter genutzt werden können.

Das Jahr 2002 bestätigte jedoch erneut und trotz des mittlerweile einheitlichen Zahlungsmittels im Euroland einen nicht unwesentlichen Vertrauensmangel des europäischen Verbrauchers gegenüber dem als noch zu neu und unsicher empfundenen Medium. Euro-Info-Verbraucher und die Clearingstelle legten deshalb in diesem Bereich einen Schwerpunkt auf die Verbraucherinformation (vgl. Verbraucherleitfaden zum E-Commerce auf der Internetseite des Vereins).

Darüber hinaus unterstützte die Einrichtung Verbraucher bei grenzüberschreitenden Reklamationen nach einem Online Kauf. Häufig handelte es sich bei den in das Netzwerk eingereichten Fällen um Probleme der Falsch- oder Nichtlieferung. Die Angelegenheiten konnten nach Einschaltung der Clearingstellen in den meisten Fällen ohne weiteres Schlichtungsverfahren gelöst werden. In der Mehrzahl der Angelegenheiten erfüllte der Unternehmer die Ansprüche seines Vertragspartners, nachdem er von der Clearingstelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung aufgefordert worden war.

Eine besondere Problematik zeigte sich im Zusammenhang mit dem **Zigarettenkauf im Internet**. Da deutsche Raucher für ihr Vergnügen immer tiefer in die Tasche greifen müssen und andere EU-Staaten, wie z.B. Spanien und Portugal, teilweise niedrigere Steuersätze haben, nahmen im Jahr 2002 Internetangebote und -bestellungen für Zigaretten aus eben diesen Ländern zu.

Im Internet tauchten Anbieter auf, die Zigaretten per Versandhandel verkaufen und mit Preisnachlässen bis zu 30% warben. Zwar kommen auch noch Versandkosten hinzu, aber unterm Strich scheint dieses Angebot meist billiger als der Gang zum Tabakladen oder zum Automaten an der Ecke und dafür nimmt manch einer auch gern eine längere Lieferzeit in Kauf.

Ganz ohne Probleme funktioniert dies aber nicht immer. Bei der Lieferung kam es insbesondere zu erheblichen Verzögerungen, weil die Bestellungen beim Zollamt festlagen und nur gegen Nachversteuerung durch den Verbraucher eingelöst werden konnten.

Entscheidend ist, dass Verbraucher bis zu 200 Zigaretten zum privaten Verbrauch oder als Geschenk mit nach Hause nehmen können. Auch der Versand ist möglich, wobei es sich jedoch um eine Geschenksendung von privat an privat handeln muss. Im Regelfall werden die beschriebenen Internetlieferungen als gewerblich eingestuft. So wird der Versand zwar von den Verbrauchern in Auftrag gegeben. Hinter dem Verkäufer und Versandunternehmen verbergen sich jedoch in der Regel die selben Personen. Es entstehen in diesem Fall weitergehende Zölle und von dem versprochenen Preisvorteil bleibt dann nichts mehr übrig.

Der Trägerverein ist gegen Ende des Berichtsjahres durch das Bundesministerium der Justiz zur zentralen E- Commerce Verbindungsstelle ernannt worden. Hierzu mehr im Jahresbericht von Euro-Info-Verbraucher e.V..

## D. Sonderthema: Versicherungsansprüche bei Auslandsunfällen

In einer Reihe von Beschwerden handelte es sich um die Regulierung von Unfallschäden, wobei Straßenverkehrsunfälle, mitunter auch Sport- insbes. Skiunfälle im Vordergrund standen.

Bereits in tatsächlicher Hinsicht ist das Potential für Konflikte in diesem Sektor erheblich. Die Mobilität der Europäer ist ungebrochen, wobei das Automobil als Transportmittel sich weiterhin großer Beliebtheit unter den Bürgern erfreut. Allerdings ist die Zunahme der Straßenverkehrsunfälle im Ausland die Kehrseite dieser Entwicklung. So wird die Zahl der Verkehrsunfälle, bei denen EU-Bürger außerhalb ihres Herkunftslandes geschädigt werden, auf etwa 500.000 jährlich geschätzt.

Bei denen an die Clearingstelle herangetragenen Problemfällen handelt es sich beispielsweise um Situationen, in denen ein isländischer Fahrzeugführer in Italien das Wohnmobil eines deutschen Urlaubers beschädigt. Unter anderem erhebliche Verständigungsschwierigkeiten können dazu führen, dass dem Geschädigten deutschen Verbraucher nach seiner Rückkehr ins Heimatland nur das amtliche Kennzeichen des Unfallgegners bekannt ist und ihm die Regulierung aussichtslos erschien.

In anderen Fällen, wie dem Unfall eines Deutschen mit einem spanischen Versicherten in Spanien, erhalten deutsche Unfallbeteiligte auf die Forderung nach Regulierung eines Schadens häufig keine oder nur nach mehrfachem Nachfragen eine Reaktion von der gegnerischen Versicherung. Kommt es zu einer Antwort ist es kein Ausnahmefall, das seitens der ausländischen Versicherung immer wieder die Aussagekraft von Unfallzeugen oder ausländischen Schadensgutachten in Zweifel gezogen wird.

An dieser Stelle soll nicht unterschlagen werden, dass gelegentlich der Verbraucher selbst unbeabsichtigt den Grundstein für eine verzögerte oder mangelhafte Regulierung des Schadens

legt. Beispiele für solche Fehler sind unvollständige oder überzogene Anspruchsschreiben, falsch ausgefüllte Unfallberichte, oder Versäumnisse, alle Daten des Unfallgegners, seines Fahrzeugs und seiner Haftpflichtversicherung zu notieren. Häufig bereitet dem Verbraucher auch im weiteren Verlauf der Angelegenheit die treffende Formulierung seines Anspruchs gegenüber der ausländischen Versicherung beträchtliche Schwierigkeiten. In rechtlicher Hinsicht verstärkt zudem die Anwendung des ausländischen Rechts die Orientierungslosigkeit des Bürgers. Nicht selten steht der Verbraucher nach Austragen eines Papierkriegs ohne Anerkennung seines Anspruchs da.

Zwar verspricht die Beauftragung eines ortsansässigen Rechtsanwaltes zur Interessenvertretung gegenüber der Versicherung häufig mehr Erfolg als ein eigenhändiger Kontaktversuch aus der Distanz. Dem stehen jedoch weitere Kosten in Gestalt von Anwaltshonoraren gegenüber, deren Übernahme die Versicherungen teilweise ablehnen.

Schon vor der Aufnahme der Arbeit der Clearingstelle war Euro-Info-Verbraucher e.V. mit einer Reihe von deutsch-französischen Versicherungsfällen befasst. Dabei spielte die positive Zusammenarbeit mit dem französischen Mediator für Versicherungsstreitigkeiten eine entscheidende Rolle. Mit dessen Hilfe konnten eine Reihe von Beschwerden der Verbraucher bereits im frühen Stadium durch den qualifizierten Dialog mit den beteiligten Versicherungen gelöst werden. Ähnlich wichtig erscheint auch deshalb und nach Bildung der Netzwerke FIN-NET ([http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/de/finances/consumer/intro.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/finances/consumer/intro.htm)) und EEJ-Net die enge Kooperation der Mitglieder, soweit es um den Versicherungs- und Finanzdienstleistungssektor geht. Bereits nach einem Jahr zeigen sich die ersten Früchte der Zusammenarbeit (s. Vortrag "Clearingstelle Deutschland: Berührungspunkte zwischen EEJ-Net und FIN-NET" im Anhang P).

Natürlich steht dem Geschädigten im Ausland auch der ordentliche Rechtsweg offen. Indes bedingt das hiermit verbundene Kostenrisiko auch hier eine Zurückhaltung der Verbraucher. Die vorgenannten Hürden stellen sich insbesondere im Lichte laufender Verjährungsfristen von Schadensersatzansprüchen als sehr unvorteilhaft für den Geschädigten dar. Kurze Fristen von nur zwei Jahren gebieten rasche Auskünfte und Entscheidungen der Beteiligten.

In der Gesamtschau erweist sich die Schadensregulierung eines Auslandsschadens jedoch meist als langwierig und schwierig.

Die Erfahrungen zeigen, dass Konflikte auch in der fehlenden Einheitlichkeit des Schadenersatzrechts der einzelnen Mitgliedstaaten ihren Ursprung finden. Dies betrifft u. a. die Behandlung der Wertminderung des beschädigten Fahrzeugs, der fiktiven Reparaturkosten, der Nutzungsausfallentschädigung, der Finanzierungskosten, des Verdienstausfalls, der Anwaltskosten, der Mietwagenkosten und der weiteren Unkosten durch Porto und Telefon.

Gleiches gilt für den Nachweis zur Schadenshöhe. Hier variieren die Richtmaße für die Regulierung der Schäden zwischen Besichtigung des beschädigten Kfz, Sachverständigengutachten und einfachen Kostenvoranschlag. Hieran schließt sich die Frage nach der Erstattung der Gutachterkosten an, die in Europa auch uneinheitlich beantwortet wird.

Mit Unverständnis begegnen viele Beschwerdeführer dem Umstand, dass sie weniger Schadensersatz als in ihrem Heimatstaat erhalten. Dies gilt insbesondere dann, wenn sie hiermit zu Hause eine Reparatur oder ein Ersatzfahrzeug nicht vollständig finanzieren können. Die vorherrschende Regel des internationalen Privatrechts, nach der das Recht des Unfallortes

Anwendung findet, erscheint einem Laien nicht unbedingt einsichtig. Diese Haltung ist dem Betroffenen nicht zu verdenken, insbesondere da er aus praktischen Gründen in aller Regel gehalten ist, seinen Schaden im Heimatstaat zu regulieren.

Auch auf der Ebene der Durchsetzbarkeit der jeweiligen Ansprüche hat der Geschädigte entscheidende Differenzen zu berücksichtigen. Die Verjährungsfrist läuft in der EU in einer Bandbreite von einem Jahr in Spanien und 30 Jahren in Luxemburg. Darüber hinaus wird die wichtige Frage nach der Möglichkeit, die Verjährung zu hemmen oder zu unterbrechen von den nationalen Regelungen unterschiedlich entschieden. Als solche Akte kommen beispielsweise in Betracht: Vergleichsangebote der Gegenseite, förmlich zugestellte Zahlungsaufforderungen, Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens und Güteverhandlungen.

Ferner kann der Schadensausgleich auch auf Grund von Beweisschwierigkeiten scheitern. So werden in zahlreichen Ländern Verwandte und Fahrzeuginsassen als Zeugenbeweismittel nicht ausreichend anerkannt. Selbst die Vorlage von Lichtbildern kann die Beweisnot nicht immer beseitigen.

Aufmerksam werden die tatsächlichen Auswirkungen der 4. Europäischen Kraftfahrzeugrichtlinie zu verfolgen sein. Nach deren vollständiger Umsetzung in die nationalen Rechtsordnungen bzw. mit entsprechender Berücksichtigung in der Versicherungspraxis könnten einige Beschwerdetypen (Verständigungsschwierigkeiten, kurze Verjährungsfristen und unvollständige Unfalldaten) der Vergangenheit angehören.

## E. Sonderthema Timesharing

Die Mehrzahl der Beschwerden im Bereich des Timesharings richtete sich gegen missbräuchliche Geschäftsgebaren von Agenturen mit Sitz in Spanien; vereinzelt wurden jedoch auch Fälle mit Anbietern aus der Schweiz und Österreich verzeichnet. Die vorgetragenen Beanstandungen eigneten sich mangels adäquater Schlichtungsstellen und mangelndem Kooperationswillen auf der Anbieterseite in der Regel nicht zur außergerichtlichen Einigung.

Hier bedurfte es vielmehr der individuellen Aufklärung betroffener Verbraucher sowie der anschließenden Auswertung der Sachverhalte. Dabei ist festzustellen, dass inzwischen nicht mehr der klassische Timesharingvertrag, sondern falsche Wiederverkaufsversprechen sowie unliebsame Mitgliedschaften in sogenannten Ferienclubs als Beschwerdegegenstände in diesem Bereich überwiegen.

Mittlerweile möchten viele Eigentümer von Teilzeitwohnrechten ihre in die Jahre gekommenen Rechte auf Grund hoher Verwaltungskosten und abnehmender Mobilität (bei Senioren) veräußern und treten hierbei ohne Sicherheit zugunsten unlauterer Wiederverkaufsagenturen mit einer Anzahlung (in der Regel mindestens 1000 €) für vorgebliche Dienste oder Kosten in Vorleistung. Zur Aufklärung der Öffentlichkeit und zur individuellen Beratung wurde auf der Grundlage der vorgetragenen Beschwerdesachverhalte ein detaillierter Leitfaden zum Umgang mit Wiederverkaufsagenturen erstellt, der auf der Internetseite der Clearingstelle abrufbar ist.

Im Zuge der Umgehung der europäischen Richtlinie zum Timesharing und der hierauf beruhenden nationalen Gesetze (insbesondere Widerrufsfristen) häuft sich das Angebot timeshareähnlicher Ferienclubmitgliedschaften. Dabei sind insbesondere Beschwerden hinsichtlich aggressiver oder irreführender Verkaufsmethoden, erschwerender

Buchungsmodalitäten und undurchschaubarer Verstrickung mehrerer Gesellschaften vorgetragen worden.

## F. Sonderthema Gewinnspielwerbung

Oft richten sich deutsche Verbraucher, die überraschend von einem ausländischen Unternehmen eine Mitteilung über einen Bar- oder Sachgewinn erhalten haben, an die Clearingstelle. Obwohl die Verbraucher sämtliche Anweisungen zum Abruf des angeblichen Gewinnes befolgen (so z.B. Bestellung von Waren, Anruf einer teuren 0190-Telefonnummer) wird dieser in der Regel nicht an sie ausgezahlt. Da die Unternehmen oft nur Postfach-Adressen angeben, ergeben sich für die Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten, die Auszahlung ihrer angeblichen Gewinne durchzusetzen.

Die Clearingstelle hat dies zum Anlass genommen eine Untersuchung über die rechtliche Behandlung von Gewinnspielwerbung in den anderen europäischen Staaten anzustellen. Dank der Mithilfe der Kollegen des EEJ-Netzes konnten wir die nachfolgenden Ergebnisse festhalten:

In meisten europäischen Staaten (Deutschland, Österreich, Dänemark, Frankreich, Luxemburg, Finnland, Schweiz) wird es als unzulässig erachtet, die Teilnahme an einem Gewinnspiel von Bestellungen oder Dienstleistungen abhängig zu machen. In Italien, Schweden, den Niederlanden und der Schweiz sind jedenfalls solche Gewinnspiele untersagt, die unmittelbar auf den Verkauf von Gütern abzielen.

Die Unzulässigkeit der Werbung hat aber in der Regel keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der Bestellung, so dass die Verbraucher zu deren Bezahlung verpflichtet bleiben.

Ein Anspruch auf Auszahlung des zugesagten Gewinnes besteht nach deutschem, österreichischem, luxemburgischem und französischem Recht. In Italien und in Frankreich besteht ein Anspruch auf Schadensersatz gegen das werbende Unternehmen.

Einzelheiten der Untersuchung sind auf der Internetseite der Clearingstelle (<http://www.eej-net.de>) abrufbar.

## IV. Erzielte Ergebnisse für die Beschwerdeführer

Die Heterogenität der Sachverhalte, der Streitparteien und der Schlichtungsstellen bedingte eine ebenso vielfältige Bandbreite von Verfahrensergebnissen (s. unten V. Statistik A. Nr. 13).

### A. Positive Ergebnisse für den Verbraucher

Insgesamt konnte die Clearingstelle im Jahr 2002 in **62 von insgesamt 226 Fällen**, Verbrauchern zu einer **teilweisen oder gänzlichen Anspruchsanerkennung** des beteiligten Unternehmers verhelfen. In **drei Fällen** liegt der Clearingstelle Deutschland die **Entscheidung eines Schlichters** vor. In den anderen Fällen führte bereits die bloße Einschaltung der Clearingstelle (und ihr an das Unternehmen gerichtete Angebot, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen) zu einer positiven außergerichtlichen Lösung der Rechtsstreitigkeit.

### B. Negative Ergebnisse: Unmöglichkeit eines Schlichtungsverfahrens

In **86 Fällen** stellte sich nach Ausschöpfung aller zur Verfügung stehender Mittel eine **außergerichtliche Einigung als nicht möglich** dar.

#### 1. Unberechtigte Beschwerde und Beschwerderücknahme

Dies ist zurückzuführen darauf, dass teilweise die Rechtslage gegen die Position des Verbrauchers sprach und die Beschwerde kein Erfolg hatte oder zurückgezogen wurde.

#### 2. Fehlendes Einverständnis zur Durchführung der Schlichtung

Ein weiterer häufiger Hinderungsgrund bestand in der ausdrücklichen oder stillschweigenden **Ablehnung des involvierten Unternehmers, der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zuzustimmen**.

#### 3. Unlautere und kriminelle Geschäftspraktiken

Einige der betreffenden Unternehmen überschritten die Grenze zwischen der "bloßen" Verletzung zivilrechtlicher Pflichten sowie der Begehung strafrechtlicher Handlungen in Form von Betrug oder Unterschlagung. Hier stößt das System der freiwilligen außergerichtlichen Streitbeilegung naturgemäß an seine immanenten Schranken. An dieser Stelle ist vielmehr die grenzüberschreitende Zusammenarbeit der Strafverfolgungsbehörden gefragt. Einige immer wiederkehrende Probleme wurden zu Präventionszwecken ausgewertet und veröffentlicht. Dies gilt beispielsweise für die Bereiche Timesharing und Gewinnspiel.

#### 4. Mangel an geeigneten Schlichtungsstellen

Ferner ist bedauerlicherweise zu konstatieren, dass für bestimmte Wirtschaftsbereiche (beispielsweise die Reisebranche) und in einigen Regionen **geeignete Schlichtungsstellen bisher fehlen**, so dass von vornherein den Beteiligten eine Schlichtungsstelle nicht angeboten werden konnte.

### C. Unbekannte Ergebnisse

Aus unbekanntem Gründen hatten Verbraucher in 29 Fällen das Verfahren **nicht weiter betrieben** bzw. sich zur Durchsetzung ihrer Ansprüche zwischenzeitlich **eines Anwalts bedient**.

### D. Schwebende Verfahren

Weitere **49 Fälle** waren Ende 2002 noch nicht abgeschlossen und befinden sich auf Grund laufender Verfahren noch in einem **schwebenden Zustand**.

## V. Statistiken zu Anfragen und Reklamationen von Verbrauchern

### A. Reklamationsfälle

1. Art der Einlegung der Beschwerde
2. Gewählte Kommunikationsmittel
3. Herkunft der Verbraucher
4. Herkunft der Unternehmer
5. Beschwerdethemenbereiche
6. Vertragstypen
7. Angewendete Vertriebsmethoden
8. Überblick auf Beschwerdeanlässe
9. Beschwerdeanlass bzgl. Produkt und Leistung
10. Beschwerdeanlass bzgl. Entschädigung, Vertriebsmethode und Preis
11. Übersetzungssprachen
12. Mittel der Streitbeilegung
13. Ergebnisse für Verbraucher
14. Weiterverweisung
15. Gründe für Weiterverweisung

### B. Infoanfragen (Statistik Nr. 16)

## VI. Öffentlichkeitsarbeit der Clearingstelle

Die Herausgabe von Informationsmaterial, in Form von Faltblättern (Faltblatt zur Clearingstelle s. Anhang M) und Plakaten, sowie der Internetauftritt (<http://www.eej-net.de>) ermöglichen die Übermittlung wichtiger Hinweise an eine Vielzahl von potentiell interessierten Verbrauchern.

Die Bemühungen, im Rundfunk, Fernsehen und Printmedien präsent zu sein, trugen schnell dank zahlreicher regional- und bundesweiter Presseartikel, Radio- und Fernsehsendungen zur Clearingstelle und zum EEJ-Net Früchte (Pressrevue s. Anhang Q). Die Anfragen und Beschwerden deutscher Verbraucher stammten daher aus dem ganzen Bundesgebiet.

In einer groß angelegten Werbekampagne wurden zahlreiche Behörden, Gerichte, Berufskammern, Info-Points und andere Anlaufstellen über die neue Einrichtung der Clearingstelle schriftlich und umfänglich informiert sowie zwecks Auslage mit ausreichend Faltblättern und Plakaten versorgt.

Damit ein großer Kreis von Bürgern und Verbrauchern die Möglichkeiten des EEJ-Net nutzen kann, war es gerade in der Anfangsphase des Projektes überaus wichtig, kontinuierlich den Bekanntheitsgrad des Netzwerkes zu erhöhen.

Viele Verbraucher, die ein Problem mit einem Anbieter aus dem Ausland haben, wissen immer noch nicht, wie sie ihre Rechte durchsetzen können und wo sie dabei Hilfe erhalten können. Der Weg über Anwalt und Gericht wird meist wegen der damit verbundenen Ausgaben gescheut. Da im Netzwerk eine enge Zusammenarbeit mit den nationalen Justizministerien (bzw. den Ministerien auf Länderebene) vorgesehen ist, wurden diese in die Öffentlichkeitsarbeit mit einbezogen. Wir nahmen Kontakt mit den jeweiligen Pressestellen der Landesjustizministerien auf und besprachen mit ihnen die Verteilung unseres Infomaterials (Plakate und Infofaltblätter), diese sicherten uns eine Verteilung an die jeweiligen Oberlandes-, Land- und Amtsgerichte im Rahmen ihrer internen Infrastruktur zu.

Da die Ministerien und auch eine Vielzahl von Gerichten über Internetseiten verfügen, wurde ebenfalls eine Erwähnung und Kurzbeschreibung des Projektes mit Link auf unsere Internetseite <http://www.eej-net.de> angeregt.

Ähnlich verlief die Aktion über das Netzwerk der Verbraucherzentralen der einzelnen Bundesländer. Die Pressesprecher bzw. Geschäftsführer erklärten sich bereit, für die Weiterverteilung des Infomaterials in die einzelnen Beratungsstellen zu sorgen.

Innerhalb des Netzwerkes der „Info Point Europe“, dessen Aufgabe es ist, Europa dem Bürger näher zu bringen, wurden die insgesamt 16 Beratungsstellen direkt mit Infomaterial versorgt. Dies gilt ebenfalls für die Niederlassungen der Europäischen Kommission in München und Berlin.

Informationspakete gingen ferner an deutsche Botschaften und Konsulate in den Mitgliedsstaaten des Netzwerkes. Dadurch können sich Ratsuchende, die beispielsweise im Auslandsurlaub Probleme feststellen, vor Ort über die Hilfsangebote der Clearingstelle und des EEJ-Net informieren können.

## VII. Anhang / Grundlagentexte zur Clearingstelle und zum EEJ-Net

- A. Arbeitsdokument der Europäischen Kommission zum EEJ-Net (2002/0405 (SEK))
- B. Absichtserklärung der Mitgliedstaaten zum EEJ-Net (Memorandum of Understanding)
- C. Bericht des Europäischen Parlaments zum EEJ-Net vom 25.04.2001
- D. Mitteilung der Europäischen Kommission zur Erweiterung des Zugangs der Verbraucher zur alternativen Streitbeilegung vom 04.04.2001
- E. Verbraucherpolitischen Strategie der Europäischen Kommission für 2002- 2006 vom 07.05.2002 (Auszug, S. 27 f.)
- F. Empfehlungen (98/257/CE und 01/310 CE) der Europäischen Kommission zu den Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung
- G. Liste der 203 gemeldeten Schlichtungsstellen in Deutschland geordnet nach Bundesländern und Städten (Stand 2002)
- H. Rede zum Start des EEJ-Nets vom 16.10.2001 (Kommissar für Verbraucherschutz Byrne)
- J. Reden zur Eröffnungsfeier der Clearingstelle vom 08.03.2002 (Bundesministerin der Justiz Däubler-Gmelin, Monsieur Courtois (Europäische Kommission))
- K. Beschwerdeformblätter samt Richtlinien der Clearingstelle
- L. Kurzbeschreibung der Clearingstelle
- M. Infofaltblatt zur Clearingstelle Deutschland
- N. Pamphlet der Europäischen Kommission zum EEJ-Net (mit Liste sämtlicher Clearingstellen)
- O. Satzung des Vereins Euro-Info-Verbraucher e. V. (Auszug)
- P. Vortrag "Clearingstelle Deutschland: Berührungspunkte zwischen EEJ-Net und FIN-Net" vom 17.09.2002
- Q. Presserevue Clearingstelle 2002