

**NATIONALE MASSNAHMEN DER NIEDERLANDE ZUR FÖRDERUNG DER ZIELSETZUNGEN
DER VERBRAUCHERPOLITISCHEN STRATEGIE (2002-2006)**

Bericht über die Umsetzung der Strategie

Diese Tabelle folgt der Struktur des laufend aktualisierten Aktionsprogramms der verbraucherpolitischen Strategie 2002-2006 (KOM(2002)208 endg.

ZIEL 1: EIN GLEICHMÄSSIG HOHES VERBRAUCHERSCHUTZNIVEAU

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen / Stand der Maßnahme
[Gebiet]:		
1. Kauf von Wohnungen und Appartements	<p>In den Niederlanden treten demnächst neue Rechtsvorschriften für den Kauf von Wohnungen und Appartements in Kraft. Die neuen Bestimmungen stärken die Rechtsstellung der Verbraucher, die Wohnungen kaufen, in folgender Hinsicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ist der Käufer ein Verbraucher, so muss der Kaufvertrag künftig schriftlich geschlossen werden. • Dem Käufer steht nach Empfang des Kaufvertrags oder einer Abschrift desselben eine dreitägige Bedenkzeit zu. In dieser Zeit kann er noch vom Kaufvertrag zurücktreten. • Der Kaufvertrag kann künftig auch in die öffentlichen Register eingetragen werden. Der Käufer ist dadurch z. B. besser vor einem Konkurs des Verkäufers oder davor geschützt, dass die Wohnung dann doch an einen anderen Käufer verkauft wird, der einen höheren Preis geboten hat. • Den Käufern von Neubauwohnungen wird das Recht eingeräumt, einen Teil der letzten Rate einzubehalten: ein Verbraucher, der ein Haus bauen lässt (man denke z. B. an Bauverträge), kann dann ohne Weiteres von den letzten Raten der Vergütung 5 % einbehalten und bei einem Notar für den Fall hinterlegen, dass Mängel vorhanden sein sollten. Erst nach Ablauf von drei Monaten nach der Übergabe muss der Verbraucher, der die hinterlegte Summe weiterhin zurückbehalten will, 	<p>Die neuen Bestimmungen gehören zum Gesetz zur „Ergänzung von Titel 7.1 (Kauf und Tausch) des neuen Bürgerlichen Gesetzbuches (Burgerlijk Wetboek) mit Bestimmungen über den Kauf von unbeweglichen Sachen sowie zur Feststellung und Einführung von Titel 7.12 (Annahme des Werks)“. Die Erste Kammer hat dem betreffenden Gesetzentwurf am 3. Juni 2003 zugestimmt (23 095). (Stb 230, 17. Juni 2003) Das Gesetz ist seit 1. September 2003 in Kraft.</p>

	<p>beweisen, dass die Wohnung Mängel aufweist, die noch nicht beseitigt wurden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das neue Gesetz begrenzt auch die Möglichkeit, vom Verbraucher Vorauszahlungen auf den Kaufpreis zu verlangen: so gilt insbesondere ein Verbot der Vorauszahlung des Preises bei Kauf- oder Bauverträgen; es kann höchstens die Hinterlegung von bis zu 10 % des Preises bei einem Notar als Sicherheit dafür verlangt werden, dass der Verbraucher seinen Verpflichtungen nachkommt. 	
2. Mietrecht	<p>In den Niederlanden ist ein neues Mietrecht in Kraft getreten. Dieses bringt für den Verbraucher (Mieter) Verbesserungen u. a. in Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beseitigung von Mängeln durch den Mieter auf Kosten des Vermieters; • Einbau von Einrichtungen durch den Mieter selbst; • Rückgabe der Wohnung nach Ablauf des Mietvertrags; • Sanierung von Wohnanlagen; • Untervermietung; • Nebenkosten und Senkung der Mietkaution; • vorgeschriebene Aufteilung der Instandhaltungspflichten auf Mieter und Vermieter 	<p>Die Vorschriften über die Vermietung von Wohnräumen aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch, dem Gesetz über Mietpreise (Huurprijzenwet Woonruimte) und dem Gesetz über Mietkommissionen (Wet op de de Huurcommissies) wurden zusammengefasst. Die Bestimmungen über Mietverträge im Allgemeinen, die Vermietung von Wohnräumen und die Vermietung von Geschäftsräumen wurden in das Bürgerliche Gesetzbuch aufgenommen (Titel 7:4). Das Gesetz ist seit 1. August 2003 in Kraft.</p>
3. Beratungsgremium „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ des Sozioökonomischen Rates (SER)	<p>Die Förderung wünschenswerter Entwicklungen im Geschäftsleben gehört zu den gesetzlichen Aufgaben des SER. Dies geschieht auch durch den offenen Rahmen, den die Koordinierungsgruppe Selbstregulierung (<i>Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg, CZ</i>) des SER den Unternehmer- und Verbraucherverbänden für Diskussionen über ausgewogene Allgemeine Geschäftsbedingungen (<i>Algemene Voorwaarden, AV</i>) bietet, die dann für den Kauf von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen gelten</p>	<p>Dieses Beratungsgremium hat in der letzten Zeit zur Ausarbeitung einiger neuer Geschäftsbedingungen beigetragen, z. B. in den Bereichen Post, Installationsbetriebe, Textilunternehmen, Tourismus, Konferenzzentren, Do-it-yourself-Branche.</p>

	<p>(diese Aufgabe hat sie 1996 von der <i>Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)</i> des SER übernommen). Siehe auch im Internet: http://www.ser.nl/overdeser/default.asp?desc=overdeser_consumentenvoorwaarden</p> <p>Häufig enthalten diese Geschäftsbedingungen eine Regelung für die Schlichtung von Streitigkeiten durch einen SGC-Schlichtungsausschuss.</p>	
<p>4. Kauf und Gewährleistung (Umsetzung der EG-Richtlinie zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter)</p>	<p>Es geht dabei um bewegliche Sachen (Produkte), die von Gewerbetreibenden für den Gebrauch durch eine Privatperson angeboten werden. Das können nicht nur langlebige Verbrauchsgüter sein, sondern auch Lebensmittel, Pflanzen oder Tiere. „Dienstleistungen“ sind von dieser Regelung ausgeschlossen.</p> <p>Das Gesetz enthält u. a. folgende Regelungen:</p> <p>* <i>Verpflichtungen des Verkäufers</i> Der Verkäufer ist verpflichtet, ein Produkt zu liefern, das die beim Kauf zugesagten Eigenschaften sowie diejenigen Eigenschaften aufweist, die der Käufer bei normalem Gebrauch erwarten darf.</p> <p>*<i>Defekte und Mängel</i> Tritt bei einem Produkt nach seiner Anschaffung ein Defekt ein Mangel auf, mit dem der Käufer nicht rechnen musste, so kann der Käufer diesen Defekt oder Mangel beim Verkäufer reklamieren. Es muss sich dann um einen Defekt handeln, der bereits bei der Lieferung vorhanden war, auch wenn er sich erst später zeigte (z. B. Rost am Auto). Zeigt sich ein derartiger Defekt innerhalb von sechs Monaten nach der Anschaffung, so wird davon ausgegangen, dass dieser Defekt auf einen bereits bei der Lieferung vorhandenen Mangel zurückzuführen ist. Der Verkäufer muss beweisen, dass das nicht der Fall ist.</p> <p>* <i>Was ist bei einem Defekt zu tun?</i> Nachdem er einen Defekt oder Mangel an einem Produkt festgestellt hat, hat der Käufer zwei Monate Zeit, um sich</p>	<p>Das Gesetz ist am 1. Mai 2003 in Kraft getreten. (Gesetz vom 6. März 2003, Stb.110).</p>

<p>5. Umsetzung der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit</p>	<p>beim Verkäufer zu beschweren und seine Ansprüche geltend zu machen. Wartet er damit länger als zwei Monate, geht er seiner Rechte verlustig.</p> <p>Die Richtlinie schützt den Verbraucher dadurch, dass sie das Inverkehrbringen unsicherer Produkte in der EU untersagt. Diese Richtlinie tritt an die Stelle der ersten Produktsicherheitsrichtlinie der EG (Richtlinie 92/59/EG) und unterscheidet sich von dieser in folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Geltungsbereich ist insoweit erweitert worden, als nunmehr auch Produkte darunter fallen, die von Verbrauchern benutzt werden können, auch wenn nicht speziell für diese bestimmt sind. Ebenso gilt die Richtlinie für Produkte, die den Verbraucher im Rahmen der Erbringung einer Dienstleistung bereitgestellt werden. - Mit der Richtlinie wird für die Unternehmen eine Meldepflicht eingeführt, der zufolge sie die Behörden von unsicheren Produkten in Kenntnis setzen müssen. - Mit der Richtlinie erhalten Europäische Normen, auf die die Europäische Kommission als Normen verweist, deren Einhaltung die Vermutung der Übereinstimmung mit den entsprechenden Anforderungen der Richtlinie begründet, einen „gesetzlichen“ Status. - Die Richtlinie legt strengere Verpflichtungen zur Zusammenarbeit der zuständigen Dienststellen fest, u.a. in Sachen Informationsaustausch. 	<p>Umgesetzt werden wird die Richtlinie durch Abänderung des Warengesetzes („<i>Warenwet</i>“) und der entsprechenden Produktsicherheits-Durchführungsverordnung („<i>Warenwetbesluit algemene productveiligheid</i>“). Verwirklicht werden soll dies Anfang des Jahres 2004.</p>
<p>6. Umsetzung verschiedener Änderungen zu der „Verbotsrichtlinie“ 76/769/EWG über Beschränkungen des Inverkehrbringens und der Verwendung gewisser gefährlicher Stoffe und Zubereitungen</p> <p>a. Richtlinie „Azofarbstoffe“</p> <p>b. Verschiedene Richtlinie über Stoffe und Zubereitungen, die krebserzeugende, erbgutverändernde bzw. fortpflanzungsgefährdende Bestandteile</p>	<p>Die Änderungen zu der „Verbotsrichtlinie“ dienen zum Schutz des Verbrauchers gegen bestimmte gefährliche Stoffe und Zubereitungen, denen er ggf. ausgesetzt sein kann.</p> <p>ad a): Mit dieser Änderungsrichtlinie werden bestimmte krebserzeugende Farbstoffe für Verbrauchererzeugnisse aus Leder oder Textil, die mittelbar mit der Haut in Berührung kommen, untersagt.</p> <p>ad b): Diese Richtlinien untersagen die Abgabe von Stoffen, die als krebserzeugend, erbgutverändernd oder</p>	<p>ad a) Richtlinie umgesetzt durch Abänderung der niederländischen Durchführungsverordnung (warenwetbesluit) über AZO-Farbstoffe.</p> <p>ad b): Richtlinien umgesetzt durch dynamische Abänderung der Durchführungsregelung über die allgemeine Sicherheit chemischer Erzeugnisse.</p>

<p>enthalten.</p>	<p>fortpflanzungsgefährdend eingestuft sind, an Verbraucher.</p>	
<p>7. Flammfestigkeit von Bekleidung</p>	<p>In Vorbereitung befindet sich eine gesetzliche Regelung zur Untersagung des Inverkehrbringens leicht entzündlicher Bekleidungsartikel für Verbraucher. Darin festgelegt werden Anforderungen in bezug auf Entflammbarkeitsverhalten, Flammenausbreitung und Schmelztropfen. Zurückzuführen ist die geplante Regelung auf die Brandkatastrophe von Volendam in der Sylvesternacht zum 1. Januar 2001.</p>	<p>Eine Regelung auf der Grundlage des „Warengesetzes“ ist vom Konzept her fertig. Angepeilt wird ein Inkrafttreten zu Beginn des ersten Quartals 2004.</p>
<p>8. Weichmacher (Phtalate) in Spielzeug und Babyartikeln</p>	<p>a. Zur Durchführung der Entscheidung der Kommission über Maßnahmen zur Untersagung des Inverkehrbringens von Spielzeug- und Babyartikeln, die dazu bestimmt sind, von Kindern unter drei Jahren in den Mund genommen zu werden und aus Weich-PVC bestehen, das bestimmte Weichmacher enthält, ist im vergangenen Jahr eine Regelung auf der Grundlage des <i>Warenwet</i> mehrmals verlängert worden. Besagte Weichmacher haben krebserzeugende Eigenschaften.</p> <p>b. Die Europäische Kommission ist bestrebt, die Problematik der Weichmacher in Spielzeug- und Babyartikeln durch Änderung der Richtlinien 76/769/EWG (Gefahrstoff-Verbotsrichtlinie) und 88/378/EWG (Spielzeugrichtlinie) ein für allemal zu regeln. Bisher sind keine Fortschritte im Hinblick auf eine definitive Regelung festzustellen. Infolgedessen befindet sich derzeit eine nationale Regelung zur Untersagung des Inverkehrbringens besagter Artikel in Vorbereitung, sofern sie Phtalate enthalten und für Kinder unter drei Jahren bestimmt sind, und zwar unabhängig davon, ob sie dazu bestimmt sind, in den Mund genommen zu werden.</p>	<p>ad a): In Kraft ist eine (Verlängerung) der Geltungsdauer der gesetzlichen Regelung über Phtalate in Spielzeug- und Babyartikeln.</p> <p>ad b): In Vorbereitung findet sich ein Entwurf für eine Durchführungsverordnung (<i>Warenwetbesluit</i>) für Phtalate in Spielzeug- und Babyartikeln. Geplant ist, die Kommission von dieser Regelung Ende dieses Jahres in Kenntnis zu setzen. Inkrafttreten im ersten Quartal 2004.</p>
<p>9. Farbstoffe für Tattoos</p>	<p>Eine Untersuchung der niederländischen Prüfstelle für Waren hat gezeigt, dass viele Farbstoffe für Tattoos krebserzeugende Substanzen enthalten bzw. mikrobiologisch verunreinigt sind. Eine in diesem Jahr erstellte Verordnung über Tattoo-Farbstoffe untersagt den Handel und die Verwendung von Farbstoffen, die gefährliche Substanzen enthalten oder verunreinigt sind.</p>	<p>Die Verordnung über Tattoo-Farbstoffe (<i>Warenwetbesluit tatoegekleurstoffen</i>) wird demnächst (im Oktober) in Kraft treten.</p>

<p>10. Hygienevorschriften beim Anbringen von Tattoos und Piercings.</p>	<p>Das Anbringen von Piercings und Tattoos ist mit Infektionsrisiken verbunden. Beide Arten der Körperverzierungen haben sich inzwischen zu einem bedeutenden Lifestyle-Phänomen entwickelt. Die Niederlande zählen etwa 1 Million Tätowierter, und Tag für Tag werden Tausende Piercings vorgenommen. Nachweislich lässt dabei die Hygiene vielfach zu wünschen übrig. In Vorbereitung befindet sich deshalb eine gesetzliche Regelung mit Hygienevorschriften für diese Branche.</p>	<p>Eine gesetzliche Regelung mit Hygienevorschriften für Tattoos und Piercings wird Ende 2004 ausgearbeitet werden.</p>
<p>11. Sicherheit von Spielgeräten auf Jahrmärkten und Spielplätzen</p>	<p>Seit 1997 gilt der entsprechende Beschluss (<i>Besluit veiligheid van attractie- en speeltoestellen, BVAS</i>). Zustande kam er infolge der zahlreichen Unfallmeldungen, die besonders Kleinkinder betrafen. Der Beschluss ist in diesem Jahr einer Evaluierung unterzogen worden, die Anlass zu einer Überarbeitung im Sinne einer Verbesserung der Sicherheit für Kinder gab.</p>	<p>Zu Beginn des Jahres 2004 wird ein Vorschlag zwecks Änderung und Anpassung des Beschlusses erarbeitet und mit den Interessenvertretern erörtert werden. Zu Beginn des Jahres 2005 wird ein entsprechend angepasster Beschluss in Kraft treten.</p>
<p>12. Strategie „Handhabung chemischer Stoffe“ (SOMS)</p>	<p>Bei der SOMS-Strategie (SOMS= Strategie Omgaan met Stoffen) handelt es sich um ein neues nationales Konzept, das im Jahr 2001 vom Kabinett festgelegt wurde. Zentrales Anliegen: sicherer innerbetrieblicher Umgang mit Chemikalien unter den Aspekten Arbeitsbedingungen, Umwelt und für Endverbraucher bestimmte Erzeugnisse sowie Sicherstellung der zugehörigen Unterrichtung. Im Jahre 2002 hat das Kabinett der Zweiten Kammer zwei Durchführungsvorlagen unterbreitet, denen zufolge die in Frage kommenden Ministerien die Umsetzung der Strategie und der damit verbundenen neuen Chemikalienpolitik laufend zu überprüfen gedenken. Zwecks konkreter Umsetzung der entsprechenden Vorhaben in den kommenden Jahren wird gegenwärtig eine Kooperationsvereinbarung (Übereinkunft) erarbeitet, die von den in Frage kommenden Ministerien und den Dachverbänden der Wirtschaft unterzeichnet werden soll. Es wird davon ausgegangen, dass die Übereinkunft in der zweiten Jahreshälfte 2003 unterzeichnet wird und dass bis November 2004 ein öffentliches Aktionsprogramm für</p>	<p>Die einzelnen Ministerien und die Wirtschaft haben verschiedene Projekte ausgearbeitet bzw. arbeiten derzeit weiterhin Projekte zur Verwirklichung der SOMS-Strategie aus. In Zusammenarbeit mit der Behörde für Lebensmittel und Waren wird das Gesundheitsministerium SOMS-Projekte in den Bereichen Spielwaren, Reinigungsmittel und Farben in Angriff nehmen. Mit diesen Projekten sollen Unternehmen, Branchen und Warenhausketten dazu ermutigt werden, die Handhabung chemischer Stoffe sicherer zu gestalten, gleichzeitig aber auch offen zu legen, auf welche Weise sie gewährleisten, dass ihre für</p>

	SOMS-Durchführungsprojekte aufgelegt wird.	Verbraucher bestimmten Produkte sicher sind.
Berücksichtigung der Verbraucherbelange im Rahmen anderer Politikbereiche: Politische Initiativen, bei denen die Verbraucherbelange berücksichtigt wurden (z. B. Umwelt, Verkehr, Energie, Finanzdienstleistungen, Informationsgesellschaft)		
1. Gesetz über Finanzdienstleistungen (Wet financiële dienstverlening)	<p>Momentan wird in den Niederlanden ein Gesetz ausgearbeitet, das die Verbraucher bei Vertragsabschlüssen über Finanzprodukte schützen soll. Mit diesem Gesetz werden u. a. die Richtlinie über Verbraucherkredite, die Richtlinie über die Versicherungsvermittlung und die Richtlinie über Finanzdienstleistungen im Fernabsatz umgesetzt. Das Gesetz beruht auf der Grundidee, dass die Regelungen für die einzelnen Sektoren und Vertriebsmethoden konsistent sein müssen. Das Gesetz über Finanzdienstleistungen gilt für Finanzdienstleister (Anbieter, Vermittler und bestimmte Berater) und für alle Finanzprodukte. Das Gesetz sieht u. a. vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine Erlaubnispflicht für Erbringer von Finanzdienstleistungen, die an eine entsprechende Prüfung der Sachkunde und Zuverlässigkeit gebunden ist; • eine Pflicht der Finanzdienstleister zur Unterrichtung der Kunden vor dem bzw. beim Abschluss eines Vertrages und in der Werbung; • eine Pflicht, sich bei der Beratung des Kunden über diesen zu informieren und • eine Pflicht zum angemessenen Umgang mit Reklamationen. 	Das Gesetz soll voraussichtlich im April 2004 in Kraft treten.
2. Kosten eines Anbieterwechsels	Diese Kosten entstehen, wenn ein Verbraucher von einem Dienstleistungs- oder Produkthanbieter zu einem anderen wechseln will. Eine Arbeitsgruppe Marktmechanismen, Deregulierung und Gesetzgebungsqualität hat Empfehlungen ausgearbeitet, um marktverzerrende Wechselkosten zu verringern. In ihrem Bericht ist sie auf die Märkte für Versicherungen, Bankdienste, Strom und Telefon	Dieses Projekt ist im Juni 2001 angelaufen. Der Bericht der Projektgruppe wurde der Zweiten Kammer im Juni 2002 übermittelt.

	eingegangen. Die Arbeitsgruppe arbeitet Empfehlungen für die einzelnen Branchen aus. Im Banksektor empfiehlt sie, einen Anspruch des Kunden auf Mitnahme seiner Kontonummer einzuführen.	
3. Zahlungsverkehr	<p>Auf dem Gebiet des Zahlungsverkehrs wurden in den Niederlanden viele Absprachen direkt mit dem Banksektor getroffen. Diese Vereinbarungen regeln u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Einführung eines „Umzugsservices“ zwecks Senkung der mit dem Wechsel zu einer anderen Bank verbundenen Kosten; • die Verbesserung des Zugangs zu Zahlungsdiensten; • die Gewährleistung der Transparenz bei der Valuierung durch die Banken; • eine regelmäßige Kontrolle der Sicherheit von Zahlungsprodukten und • die Verkürzung der Frist für die Gutschrift von Inlandsüberweisungen auf 3 Tage. 	Diese Vereinbarungen sollen in nächster Zeit evaluiert werden.
4. Umsetzung der EU-Telekommunikations-Richtlinien	Es geht namentlich um den Schutz der Verbraucher vor zu hohen Preisen bestimmter Anbieter mit beträchtlicher Marktmacht auf Einzelhandelsmärkten, Geschäftsbedingungen, Transparenz, Streitbeilegung, Nummernmitnahme und Schutz der Privatsphäre	Über den Gesetzentwurf wird zurzeit in der Zweiten Kammer beraten. Umsetzung voraussichtlich Ende 2003.
5. Garantieregelung Lebensversicherungen	Vor kurzem ist in den Niederlanden eine Auffangregelung für Lebensversicherungen in Kraft getreten. Nach dieser Regelung geht das gesamte Portefeuille oder ein Teil davon auf eine Auffangeinrichtung über, wenn die Lebensversicherung in finanzielle Schwierigkeiten gerät. Die Regelung bietet zugleich die Möglichkeit, durch Beiträge der Lebensversicherungen die Verluste der Verbraucher in Grenzen zu halten.	Diese Regelung ist am 13.12.2003 bekannt gemacht worden (Stb 622).
6. Europäische Sicherheitsagentur (Internet)	Die Agentur soll für Sicherheit im Internet sorgen und die europaweite Zusammenarbeit durch Hinweise auf Viren und deren Beseitigung fördern.	Geplant ist, dass die Agentur am 1.1.2004 ihre Arbeit aufnehmen kann.

<p>7. Umsetzung der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr</p>	<p>Die Richtlinie betrifft nicht den Handel mit Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen als solchen, wenn das Geschäft nicht auf elektronischem Weg zustande gekommen ist. Die Vorschriften der Richtlinie gelten für den Online-Kauf von Waren, jedoch nicht für die „Off-line“-Lieferung derselben. Die „Online“-Lieferung von Software und Dateien fällt jedoch in den Geltungsbereich der Richtlinie. Die Richtlinie enthält keine Sondervorschriften für das internationale Privatrecht (das bestimmt, welches Gericht in welchem Land nach welchem Recht einen privatrechtlichen Rechtsstreit entscheidet). Insbesondere hat die Richtlinie keinen Einfluss darauf, welches Recht für vertragliche Verpflichtungen aus Verbraucherverträgen anwendbar ist, so dass sich der Verbraucher nach wie vor auf Schutzbestimmungen seines eigenen Landes berufen kann.</p>	<p>Die Zweite Kammer berät derzeit über den Entwurf eines Umsetzungsgesetzes.</p>
---	--	---

ZIEL 2: WIRKSAME DURCHSETZUNG DER VORSCHRIFTEN ZUM SCHUTZ DER VERBRAUCHER

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen / Stand der Maßnahme
[Gebiet]:		
1. Lebensmittel- und Warenbehörde	<p>Die Einrichtung der Lebensmittel- und Warenbehörde (Voedsel en Waren Autoriteit, VWA) ist der bislang wichtigste Schritt im Prozess der Verbesserung des Verbraucherschutzes im Bereich der Lebensmittelsicherheit. Durch die Schaffung dieser neuen, unabhängigen Einrichtung wurden die Zuständigkeiten für die Kontrolle und Anwendung der einschlägigen Vorschriften, für die zuvor verschiedene Stellen zuständig waren, in einer Stelle zusammengeführt. Darüber hinaus ist diese Stelle für die Durchführung (oder die Vergabe von Aufträgen für die Durchführung) von Risikobewertungen zuständig, kann auf Antrag oder aus eigener Initiative Ratschläge an die Ministerien für Landwirtschaft und Gesundheit richten, die sich auf Fragen der Lebensmittelsicherheit beziehen, und spielt eine Rolle bei der Aufklärung der Verbraucher über Risiken.</p> <p>Die Stelle hat es sich selbst zur Aufgabe gemacht, eine spürbare Risikoverringerung zu erreichen. Auch die öffentlichen Kontrollaufgaben im Bereich der Nicht-Lebensmittelprodukte wurden der VWA übertragen.</p>	<p>Die VWA wurde im Juni 2002 geschaffen. Im Juni 2003 wurde beschlossen, die VWA organisatorisch in das Ministerium für Landwirtschaft, Natur und Lebensmittelqualität zu integrieren.</p>
2. Verbraucherportal	<p>Die niederländische Regierung legt großen Wert darauf, dass die Bürger in der Lage sind, sich selbst zu helfen, und möchte sie dabei fördern und unterstützen. Deshalb hat sie hierfür eine gute Rechtsgrundlage im Bürgerlichen Gesetzbuch geschaffen. Alle (allgemeinen) Verbraucherrechte und –pflichten sind darin verankert. Um die gewünschte Rolle spielen zu können und um die Verbraucherschutzvorschriften durchzusetzen, unterstützt das Wirtschaftsministerium die Verbraucher durch seinen Internetauftritt. Seit Anfang 2003 gibt es in den Niederlanden</p>	<p>Die erste Phase wurde am 20.1.2003 durch Staatssekretär Wijn eingeleitet (Rechte und Pflichten aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch). Die zweite Phase, in der weitere Themen wie Verkehr, Reisen, Pflege usw. einbezogen werden, soll im Oktober 2003 eingeleitet werden.</p>

	ein Portal, das Verbrauchern Informationen zu ihren Rechten und Pflichten bietet: www.staikstark.nl . Anhand von Fällen und kurzen Erläuterungen, die in für den Verbraucher durchschaubare Themengruppen gegliedert sind, wird den Verbrauchern in einfachen Worten erklärt, welche Rechte bzw. Pflichten sie haben.	
3. Einrichtung der niederländischen Clearingstelle im Rahmen des EEJ-Netzes	Die Stichting Consumenten Informatie Punt (CIP, Verbraucherinformationsstelle) wurde für Verbraucher eingerichtet, die in einen Rechtsstreit mit einem Unternehmer im Ausland verwickelt sind. Die Stichting CIP gehört dem Europäischen Netz für die außergerichtliche Streitbeilegung (European Extra-Judicial Network, EEJ-Net) an. Dieses von der Europäischen Kommission eingerichtete Netz dient der Beilegung von grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten durch Einschaltung außergerichtlicher Stellen, die die Anforderungen der Europäischen Kommission erfüllen. Siehe im Internet: www.consumenteninformatiepunt.nl	Die CIP wurde am 19. Mai 2003 geschaffen.
4. Behörde für Finanzmärkte (Autoriteit Financiële Markten)	Im Jahr 2002 wurde in den Niederlanden eine Aufsichtsbehörde geschaffen, die Autoriteit Financiële Markten (AFM). Die AFM überwacht das Auftreten der Anbieter von Finanzdienstleistungen gegenüber Verbrauchern. Die AFM wird u. a. die Durchführung der oben genannten Wfd überwachen. Die AFM verfügt u. a. über folgende Zuständigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Sie kann verlangen, dass das Auftreten gegenüber Verbrauchern geändert wird. • Sie kann eine Geldstrafe oder ein Zwangsgeld verhängen. • Sie kann (unter bestimmten Umständen) die Zuwiderhandlung und den Namen des Zuwiderhandelnden publik machen. • Sie kann den Zuwiderhandelnden vom Markt ausschließen, indem sie ihm die Erlaubnis entzieht. 	Die Wfd soll voraussichtlich im April 2004 in Kraft treten.
5. Einrichtung eines Schlichtungsausschusses Telekommunikation dgTP	1999 hat die Stichting Geschillencommissie Telecommunicatie offiziell ihre Arbeit aufgenommen. Im Jahr	

	2002 sind ca. 1150 Beschwerden eingegangen, vor allem über Mobiltelefondienste. In 35 % der Fälle wurde die Entscheidung ganz oder teilweise begründet. In ca. 17 % der Fälle fand vor der Verhandlung vor der SGC ein Gütetermin mit den Parteien statt.	
6. Kampagne „Sicher surfen“ (Campagne Surf op Safe, mit Website www.surfopsafe.nl)	Dieses Projekt hat sich aus dem Aktionsplan „Safer Use of Internet“ ergeben. Es handelt sich um eine Sensibilisierungs- und Aufklärungskampagne zur sicheren Nutzung des Internets. Die Website enthält viele praktische Tipps und Tricks, mit denen sich der Verbraucher vor Risiken schützen kann.	Beitrag zum EU-Projekt SafeBorders (läuft bis 2004).
6. Allgemeine Verbraucherinformation	An der Information der Verbraucher sind alle Ministerien und Aufsichtsbehörden in verschiedener Form beteiligt. So z. B. das Justizministerium: Dieses klärt die Verbraucher aktiv über neue Verbraucherschutzvorschriften auf, und zwar in Form von Presseberichten, Factsheets auf Papier oder im Internet, durch Information von Interessenverbänden, Förderung der Sachkenntnis z. B. von Wohnungsmaklern, damit diese ihre Kunden auf ihre Rechte (Bedenkzeit usw.) hinweisen. Die Aufsichtsbehörde für Post und Telekommunikation OPTA hat am 1. August 2002 eine Website mit Informationen über die Tarife verschiedener Anbieter lokaler Telefondienste eingerichtet. Diese Website wird sehr häufig aufgesucht. Daneben informiert die OPTA die Verbraucher konkret über Rechtsvorschriften, z. B. zum Schutz der Privatsphäre.	
7. OPTA	Neben der Bearbeitung von telefonisch, schriftlich oder per E-Mail eingereichten Beschwerden erarbeitet die OPTA Richtlinien und Informationsmaterial für die Endkunden/Verbraucher, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Richtlinien für Art. 24 des Besluit openbare telefonie en huurlijnen (Boht, Beschluss über öffentliche Telefondienste und Mietleitungen). Diese sollen dafür sorgen, dass die Telefonanbieter ihren Verpflichtungen in Bezug auf die Aufklärung über die Bedingungen für den Zugang zu und die Verwendung von Telefonnetzen 	

	<p>und –diensten nachkommen. Diese Bestimmung muss noch durch ministerielle Regelung in das neue Telecom-Gesetz einbezogen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anpassung der Durchführungsvorschriften für die Nummernmitnahme bis zum 1. Oktober 2003. Kurz gesagt läuft die Anpassung darauf hinaus, dass die Nummernmitnahme ermöglicht werden muss, und zwar unabhängig von der Existenz laufender vertraglicher Verpflichtungen. Dies ändert nichts daran, dass Letztere einzuhalten sind und gegebenenfalls zivilrechtlich durchgesetzt werden können. Ferner wird mit dieser Änderung eine Höchstfrist von 10 Werktagen für die Mitnahme der Nummer festgelegt. • Anhörung zur Qualität der Anbieter von Festanschlüssen (Art 27 Boht). Anbieter von Festanschlüssen müssen jedes Jahr einen Bericht über Qualitätsindikatoren vorlegen. Die OPTA hat die Anbieter angehört mit dem Ziel, diese Berichte vergleichbar zu gestalten und veröffentlichen zu können. Bislang war es wegen der fehlenden Vergleichbarkeit der Berichte nicht zweckmäßig, sie zu veröffentlichen. • Im Jahr 2003 hat die OPTA zusammen mit den Verbraucherverbänden eine Reihe von Rundtischgesprächen organisiert, bei denen über die Kenntlichkeit von SMS-Abonnements diskutiert wurde, die der Endkunde bezahlen muss. Als Ergebnis ist nun ein Verhaltenskodex der Anbieter von SMS-Diensten in Kraft, der sich zum Ziel setzt, die Interessen der Verbraucher insbesondere auf dem Gebiet der angemessenen Information über SMS-Dienste zu schützen. 	
<p>8. Stichting Aanpak Interferentie (Stiftung Bekämpfung von Interferenzen); Schutz der Verbraucher vor Interferenzen beim Empfang</p>	<p>Im Jahr 2001 wurde die Stichting Aanpak Interferentie eingerichtet. Sie berät und hilft den Verbrauchern mit Rat und Tat bei der Lösung von Problemen beim Empfang des</p>	

digitaler Rundfunkdienste auf Kabel	Fernsehens sowie der neuen digitalen Rundfunkdienste DVBT und TDAB und fördert die Zusammenarbeit zwischen Digitenne und dem lokalen Kabelbetreiber am Ort. Die genannte Stiftung wurde auf staatliche Initiative mit staatlichen Mitteln eingerichtet.	
9. Stichting Informatiedienstencode (Stiftung Informationsdienstecode; Schutz der Verbraucher bei der Nutzung von Informationsnummern und 0800/090X-Nummern)	Im Jahr 2001 wurde die Stichting Informatiedienstencode (Stic) vom Minister als Einrichtung anerkannt, die einen Verhaltenskodex in Bezug auf die Kenntlichkeit und Vertrauenswürdigkeit von Informationsnummern und der über diese Nummern angebotenen Dienste (0800/090X) überwacht. Zurzeit wird die Frage der Selbstregulierung nochmals überdacht.	
10. Transparenz Mobiltelefondienste	Im Jahr 2002 wurde ein Verband gegründet, in dem Anbieter, Verbraucherverbände und der Staat zusammenarbeiten mit dem Ziel, die Verbraucher besser über die Qualitätsentwicklung im Bereich der Mobiltelefondienste zu informieren. Der Verband hat im Januar 2003 einen Bericht vorgelegt. Infolge starker Konkurrenz mussten die Anbieter die Zusammenarbeit im Verband im März 2003 beenden. Derzeit werden Alternativen für eine bessere Information der Verbraucher geprüft.	2003 Bericht der Verbraucherverbände

ZIEL 3: ANGEMESSENE BETEILIGUNG DER VERBRAUCHERVERBÄNDE AN DER GESTALTUNG DER EU-POLITIK

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen / Stand der Maßnahme
[Gebiet]:		
1. Anhörung der Verbraucherverbände	Die verschiedenen Ministerien konsultieren jeweils auf eigene Weise von Zeit zu Zeit den Consumentenbond, den Bürgerbeauftragten oder einen der sektoralen Verbraucherverbände wie z. B. die Vereniging Eigen Huis oder Rover. Die Einbeziehung kann von der förmlichen Bitte um Abgabe einer Stellungnahme bis zur Mitarbeit bei Untersuchungen reichen.	
2. SER CCA (CI)	Der Sociaal Economische Raad (Sozialökonomischer Rat) hat einen Ausschuss für Verbraucherfragen (Commissie voor ConsumentenAangelegenheden). Darin sind die Arbeitgeber, die Arbeitnehmer und der Consumentenbond vertreten. In der Regel wird dieser Ausschuss gebeten, zu neuen politischen Initiativen der EU Stellung zu nehmen.	Im betreffenden Zeitraum bestand hierzu kein Anlass. Im Herbst 2003 soll der Ausschuss zu den Vorschlägen zur Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken und zur Verwaltungszusammenarbeit Stellung nehmen.

MASSNAHMEN ZUR VERBESSERUNG DER QUALITÄT DER VERBRAUCHERPOLITIK

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen / Stand der Maßnahme
Folgenabschätzung		
1. Evaluierung der Stichting Geschillencommissies Consumentengeschillen	Das Justizministerium hat im Jahr 2002 das System der Schlichtungsausschüsse (Geschillencommissies) evaluieren lassen. Es stellte sich heraus, dass sie gut funktionieren.	Im Juli 2003 abgeschlossen.
2. Untersuchung bei den Aufsichtsbehörden	Das Projekt „Berücksichtigung der Verbraucherinteressen“ hat gezeigt, ob bzw. auf welche Weise die Aufsichtsbehörden	Die Untersuchung wurde im Frühjahr 2003 abgeschlossen. Im

	<p>den Verbraucherinteressen ausdrücklich Rechnung tragen. Die Untersuchung wurde deshalb eingeleitet, weil mitunter offenbar ein Spannungsverhältnis zwischen der Wahrung der Verbraucherinteressen einerseits und der Wahrung der Interessen der Mitbewerber zu bestehen scheint. Aufsichtsbehörden (wie NMa, OPTA und DTE) können nicht immer nur im Interesse der Verbraucher handeln und verfügen bisweilen nicht einmal über die Instrumente, um dies tun zu können. Obgleich es im Allgemeinen so ist, dass ein funktionierender Wettbewerb (jedenfalls langfristig) auch im Interesse der Verbraucher liegt, halten nicht alle dies für eine befriedigende Lösung.</p> <p>Die vorhandenen Instrumente, die sich unmittelbar auf der Verhältnis zwischen Anbieter und Verbraucher auswirken, wurden erfasst. Ferner wurde eine erste Bewertung ihrer Wirksamkeit vorgenommen. Die Untersuchung beschränkte sich dabei nicht auf die niederländischen Aufsichtsbehörden, sondern es wurde auch ein Blick über die Grenzen geworfen und erfasst, über welche verbraucherrelevanten Instrumente die Aufsichtsbehörden in Dänemark, dem Vereinigten Königreich, den Vereinigten Staaten, Australien, Frankreich und Italien verfügen.</p> <p>Ergebnisse: Aus dieser Zusammenstellung geht hervor, dass die untersuchten niederländischen Aufsichtsbehörden in mehr oder weniger großem Umfang über Instrumente zum Schutz der Verbraucherinteressen verfügen. Deshalb soll diese Untersuchung den am stärksten betroffenen Ministerien vorgelegt werden.</p> <p>Es hat sich ferner gezeigt, dass zu den Aufgaben der niederländischen Aufsichtsbehörden nur selten <i>ausdrücklich</i> der Schutz der Verbraucher zählt. Die zur Verfügung stehenden gesetzlichen Instrumente dienen in der Regel nicht vorrangig der Gewährleistung der Verbraucherinteressen. Meist handelt es sich beim Verbraucherschutz um eine abgeleitete gesetzliche Aufgabe. Den untersuchten Aufsichtsbehörden steht eine breite Palette</p>	<p>Sommer fand eine Prüfung statt, woraufhin sie einem Schreiben von xx-xx-2003 an die TK als Anlage beigefügt wurde.</p>
--	---	---

	<p>von Instrumenten zur Verfügung, mit denen sie diverse Verbraucherinteressen gewährleisten <i>können</i>. Diese Palette umfasst bei einigen Aufsichtsbehörden alle genannten Arten von Instrumenten, doch sind diese nicht nur für die Gewährleistung der Verbraucherinteressen gedacht, sondern auch für die Verfolgung anderer Ziele. Viele Aufsichtsbehörden haben das Ziel des Verbraucherschutzes durchaus fest in ihren Arbeitsprogrammen verankert.</p> <p>Nicht untersucht wurde, mit welchem Instrument welcher Aufsichtsbehörde der Schutz der Verbraucherinteressen am effektivsten gewährleistet werden kann. Die Aufsichtsbehörden sind auch nur schwer miteinander vergleichbar. Es kann jedoch angegeben werden, welchen Aufsichtsbehörden keine Instrumente zur Gewährleistung der vier verschiedenen Verbraucherinteressen zu Gebote stehen und bei welchen Aufsichtsbehörden somit unter Umständen ein Ausbau ihres Instrumentariums wünschenswert wäre.</p>	
<p>Ausbau der Wissensbasis</p>		
<p>1. Verbraucherplattform (Consumentenplattform) des Ministeriums für Landwirtschaft, Natur und Lebensmittelqualität</p>	<p>Die Verbraucherplattform des Ministeriums verfolgt das Ziel, die Verbraucherschutzaspekte im Rahmen der Politikbereiche des Ministeriums klarer hervorzuheben und diesem so die Berücksichtigung dieser Aspekte zu ermöglichen.</p> <p>Die Verbraucherplattform besteht aus zwanzig prominenten Mitgliedern, die mit den Bereichen Ernährung und/oder Verbraucherverhalten vertraut sind. Der Vorsitzende ist unabhängig. Auf jeder der drei jährlich stattfindenden Sitzungen wird ein bestimmtes Thema erörtert. Die Sitzungen werden gründlich vorbereitet, auch unter Rückgriff auf Markt- und Fachstudien, Erhebungen und Gespräche mit speziellen Verbrauchergruppen.</p> <p>Seit Einrichtung der Verbraucherplattform haben fünf Sitzungen stattgefunden. Dabei standen folgende Themen im Vordergrund:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woher kommt mein Fleisch? (April 2002) 	<p>Die Verbraucherplattform wurde am 18. April 2002 eingerichtet.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Richtige Auswahl von Gemüse und Obst (September 2002) • Genveränderte Lebensmittel – was ist das? (November 2002) • Fisch ja, aber nur umweltverträglich! (März 2003) • Nachhaltige Lebensmittelproduktion und ihre Kosten (Juni 2003) <p>Da in diesen Zusammenkünften nicht auf die Erzielung eines Konsenses hingearbeitet wird, werden in diesem Rahmen immer zahlreiche unterschiedliche Vorschläge vorgebracht. Das Ministerium wählt auf der Grundlage bestimmter Kriterien diejenigen Vorschläge aus, die zu politischen Initiativen ausgearbeitet werden können.</p> <p>Transparenz ist eine wesentliche Voraussetzung für ein gutes Funktionieren der Verbraucherplattform. Alle vorbereitenden Dokumente, die Sitzungsprotokolle und die Berichte zum Stand der Maßnahmen, die sich aus der Verbraucherplattform ergeben, finden sich auf der Website des Ministeriums: www.minlnv.nl/consumentenplatform</p>	
<p>2. Verbrauchermarkttest (ConsumentenMarktToets)</p>	<p>Der CMT wurde im Jahr 2000 entwickelt und bietet den Verbrauchern die Gelegenheit, ihrer (Un-)Zufriedenheit über bestimmte Verbrauchermärkte oder einzelne Aspekte davon Ausdruck zu verleihen. Auf diese Weise kann das Wirtschaftsministerium die Märkte aus der Perspektive des Verbrauchers beobachten.</p> <p>Die untersuchten Märkte wurden aufgrund der Scorekaart Risico op Marktfalen (SRM, Skala Risiko Marktstörungen) ausgewählt. Die SRM bietet einen Überblick über rund hundert, nach der Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Marktstörungen geordnete nationale Verbrauchermärkte, wobei die folgenden neun Indikatoren zugrunde gelegt werden: Marktwachstum, Handelsspanne, Marktdynamik, Konzentration von Anbietern, Trennung zwischen den Schritten Auswahl, Gebrauch und Zahlung, Verbraucherbeschwerden, Zutrittsschranken, Umfang der Einbindung des Verbrauchers.</p> <p>2002 wurden sieben nationale Märkte untersucht, und zwar die</p>	<p>Die Untersuchung wurde im Jahr 2002 von KPMG Bea unter Einbeziehung des NIPO (niederländisches Meinungsforschungsinstitut) durchgeführt.</p> <p>Die Ergebnisse der Verbrauchererhebung wurden im Rahmen der Ursachenanalyse mit Marktexperten sowie Branchenverbänden und Aufsichtsbehörden erörtert. Außerdem hat der Consumentenbond einen Beitrag zu der Untersuchung geleistet, insbesondere durch Auswertung seines Beschwerde- und</p>

	<p>Märkte für Kinos, Leistungen von Pflegeheimen, Tabakwaren und große Haushaltsgeräte; zusammen mit dem Finanzministerium wurden auch der Markt für die Vermittlung von Finanzdienstleistungen sowie zwei Märkte mit niedrigem Marktstörungenrisiko (Märkte für Pflichtunterricht und Instandhaltungsarbeiten an Häusern) in die Untersuchung einbezogen.</p> <p>Die Gründe für die Einbeziehung von Märkten mit geringem Störungenrisiko liegen darin, dass auf diese Weise festgestellt werden kann, ob es in der Praxis einen Zusammenhang zwischen dem Marktstörungenrisiko und der Verbraucherzufriedenheit gibt.</p> <p>Allgemeine Ergebnisse des CMT 2002</p> <p>Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Annahme, Verbraucher seien im Allgemeinen zufrieden mit Märkten, die ein geringes Marktstörungenrisiko aufweisen, und unzufrieden mit Märkten, die ein hohes Marktstörungenrisiko aufweisen, nicht unbedingt richtig ist. An sich ist dies auch nicht verwunderlich: ein Marktstörungenrisiko muss ja nicht bedeuten, dass tatsächlich eine Störung auftritt und/oder dass die Verbraucher unzufrieden sind. Das bedeutet aber, dass sich die Skala Marktstörungenrisiko als Instrument zur Bestimmung der Märkte, mit denen die Verbraucher unzufrieden sind, nur begrenzt eignet.</p> <p>Obgleich die konkreten Ergebnisse für die einzelnen Märkte unterschiedlich sind, gilt für alle vom Wirtschaftsministerium untersuchten Märkte, dass die Verbraucher die allgemeine Situation auf dem Markt positiv einschätzen. Dies gilt für Märkte mit hohem Marktstörungenrisiko ebenso wie für Märkte mit geringem Risiko.</p> <p>Allerdings geht eine allgemeine Zufriedenheit nicht immer mit einem hohen Maß an Zufriedenheit mit den einzelnen Aspekten des Markts einher. Mit anderen Worten: der allgemeine Eindruck ist in der Regel positiver als die konkrete Meinung zu einem bestimmten Aspekt des betreffenden Markts. Im Durchschnitt sind die Verbraucher auf allen untersuchten Märkten am unzufriedensten mit den Aspekten Preis, Reputation und Auswahl zwischen Anbietern. Am wenigsten unzufrieden sind sie im Durchschnitt mit der Auswahl zwischen Produkten, der Kundenfreundlichkeit und der Produktqualität.</p> <p>Interessant ist auch, dass die Ergebnisse der Untersuchung die Annahme nahe legen, dass die Verbraucher (in Bezug auf</p>	<p>Mitteilungsregisters. Die Berichte wurden u. a. auch VNO-NCW und MKB Nederland zur Kenntnisnahme und Stellungnahme vorgelegt.</p> <p>Die Ergebnisse wurden am 13. Dezember 2002 der Zweiten Kammer unterbreitet.</p>
--	---	---

	<p>Teilaspekte) desto unzufriedener zu sein scheinen, je mehr der staatliche Einfluss auf den Markt zunimmt. Zu denken ist hier namentlich an die Märkte für Pflegeheime, Unterricht und Tabakwaren. Diese Sektoren erreichen bezüglich der Teilaspekte Reputation, Wahlfreiheit, Kosten eines Anbieterwechsels und Transparenz einen relativ hohen Grad auf der Unzufriedenheitsskala. Ein Viertel der Befragten ist unzufrieden mit der Qualität der Leistungen in den beiden halbstaatlichen Sektoren (Pflegeheime, Pflichtunterricht). Verbraucherunzufriedenheit auf Märkten, auf denen der Staat einen gewissen Einfluss hat, ist gleichwohl nicht immer ein unerwünschtes Ergebnis. So verfolgt das Gesundheitsministerium auf dem Markt für Tabakwaren gerade das Ziel, dass die Verbraucher mit dem Preis und der Reputation des Produkts so unzufrieden werden, dass sie das Rauchen aufgeben.</p>	
<p>3. Transparenz-Studien a. Transparenz (DGTP/ Consumentenbond) b. Transparenz und E-rating Internet (DGTP/ Consumentenbond)</p>	<p>Studie über die Wahrnehmung der Verbraucher und die tatsächliche Situation bezüglich der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt</p> <p>Studie über die Instrumente, die der Verbraucher benötigt, und darüber, welche er verwendet, z. B. zur Verbesserung der Transparenz (Internet und Telefon). Websites mit Tarifvergleichen von Mobiltelefonanbietern werden nach der E-rating-Methode bewertet und beurteilt.</p>	<p>- Schlussbericht März 2003</p> <p>- Schlussbericht Januar 2004</p>
<p>4. Projekt Transparenz der Direktionen Marktmechanismen und allgemeine Wirtschaftspolitik des Wirtschaftsministeriums</p>	<p>Das Projekt hat zur Entwicklung eines Abwägungsrahmens zur Bestimmung der Situationen geführt, in denen der Staat eingreifen muss. Die wichtigsten Schlussfolgerungen des Transparenz-Projekts sind folgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Transparenz spielt in der politischen Diskussion eine wesentliche Rolle. In der Zukunft wird dies vermutlich noch stärker der Fall sein. Der Entwicklung eines Abwägungsrahmens für ein Einschreiten des Staates kommt daher besondere Bedeutung zu. • Von mehr Transparenz kann dann die Rede sein, wenn der Verbraucher mehr Übersicht hat über die Anbieter, die Preise, die Qualität, die Verarbeitungsmerkmale oder die Vertragsbedingungen bei der Lieferung von Waren und Dienstleistungen. • Durch das freie Spiel der Kräfte auf dem Markt wird das gesellschaftlich optimale Transparenzniveau nicht immer erreicht. 	<p>Der Abwägungsrahmen wurde am 1. Oktober 2002 fertiggestellt.</p>

- Ein höheres Transparenzniveau kann sowohl positive als auch negative Auswirkungen haben. Diesen möglichen negativen Auswirkungen ist bei der Ausarbeitung von Maßnahmen Rechnung zu tragen. Geschieht dies, so können die negativen Auswirkungen fast immer auf ein Minimum begrenzt werden.
- Der Staat verfügt über verschiedene Möglichkeiten zur Verbesserung der Transparenz. Mit all diesen Möglichkeiten sind sowohl Vor- als auch Nachteile verbunden. Welche Form des Einschreitens am besten funktioniert, hängt u. a. von der Unterstützung der Marktbeteiligten (Anbieter, Verbraucher, andere), den Durchführungskosten, der Durchsetzbarkeit und der Zahl der davon betroffenen Parteien auf einem bestimmten Markt ab.
- Der Abwägungsrahmen dient der Feststellung, ob ein staatliches Eingreifen zur Schaffung von mehr Transparenz geeignet ist und wenn ja, in welcher Form dieses Einschreiten am besten erfolgen kann. Ausgangspunkt ist die Frage, welche Wirkungen damit im Hinblick auf das Gemeinwohl erzielt werden. Der Rahmen enthält die relevanten Fragen, gibt jedoch bewusst keine Standardantworten vor. Die Beantwortung dieser Fragen ist nicht immer einfach, doch lässt sich oft eine grobe Einschätzung vornehmen. Darüber hinaus vereinfacht der Rahmen den Vergleich zwischen verschiedenen Alternativen und er bietet konkrete Anhaltspunkte für die Verbesserung geplanter Maßnahmen.

Abwägungsrahmen

Die vorstehenden Erkenntnisse sind in den Abwägungsrahmen für staatliche Maßnahmen zur Förderung der Transparenz eingeflossen. Er sieht fünf Schritte vor:

Schritt 1

Zuerst wird die Frage gestellt, ob auf dem Markt von unzureichender Transparenz die Rede sein kann. Indikatoren hierfür sind Beschwerden von Verbrauchern und die Höhe

der Kosten von Recherchen.

Schritt 2

Liegt ein Transparenzproblem vor, so geht die zweite Frage dahin, um welche Art von Problem es sich handelt. Ein fehlender Überblick über Anbieter, Preise, Qualität, Verarbeitungsmerkmale oder Vertragsbedingungen kann auf unzureichende Zugänglichkeit, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit oder Vergleichbarkeit von Informationen zurückzuführen sein.

Schritt 3

Hier ist die entscheidende Frage die, welche Maßnahmen der Staat zur Lösung des betreffenden Transparenzproblems ergreifen kann. Bei der Auswahl der Maßnahmen ist zu berücksichtigen, welche Anreize es für die Marktbeteiligten bereits gibt, ein gesellschaftlich optimales Transparenzniveau zu gewährleisten. Tatsächlich geht es somit um die Kosten und Vorteile, die für die Marktbeteiligten mit einer Verbesserung der Transparenz verbunden sind.

Auf Schritt 3 folgt ein Zwischenschritt. Dieser ist fakultativ und dient der Vorbereitung der im vierten und fünften Schritt des Rahmens zu treffenden Entscheidungen. Die Frage lautet, inwieweit die Transparenz durch die Maßnahme erhöht wird und welche Kosten damit verbunden sind. Zu wählen sind dementsprechend diejenigen Maßnahmen, die bei relativ niedrigen Kosten eine relativ hohe Steigerung der Transparenz versprechen.

Schritt 4

Im Mittelpunkt des vierten Schritts stehen die Auswirkungen auf das Gemeinwohl. Dieser Schritt beinhaltet eine Einschätzung der genannten positiven (Anreize für ein besseres Verhältnis Preis-/Qualität, Verschwinden von Märkten, auf denen die gebotene Qualität zu gering ist) und negativen (höhere Wahrscheinlichkeit wettbewerbswidriger Verhaltensweisen, Verwaltungs- und sonstige Betriebskosten, Probleme in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre, Demotivierung von Anbietern und zunehmende

	<p>Unzufriedenheit der Verbraucher) Auswirkungen auf das Gemeinwohl.</p> <p><i>Schritt 5</i></p> <p>Da Maßnahmen zur Verbesserung der Transparenz nicht im luftleeren Raum getroffen werden, wird in Schritt 5 das Augenmerk auch auf andere Formen der Störung des Marktes oder des politischen Systems gerichtet. Nun wird gefragt, ob der Beitrag zum Gemeinwohl durch (einen anderen) Einsatz des übrigen Ordnungsinstrumentariums noch erhöht werden kann. Diese Frage ist aus zwei Gründen relevant. Erstens besteht die Möglichkeit einer synergischen Wirkung von Maßnahmen zur Verbesserung der Transparenz und von Maßnahmen, die auf andere Marktstörungen zugeschnitten sind, z. B. bei den Kosten eines Anbieterwechsels. Zweitens ist ein sogenannter „Brecheisen“-Effekt möglich.</p>	
--	--	--