

23.07.01

Unterrichtung

**durch das
Europäische Parlament**

**Entschließung des Europäischen Parlaments zu dem
Arbeitsdokument der Kommission über die außergerichtliche
Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (Empfehlung
98/257/EG) und die Schlussfolgerungen des Europäischen Rates
von Tampere (SEK(2000) 405 - 2000/2209(INI))**

Zugeleitet mit Schreiben des Generalsekretärs des Europäischen Parlaments
- 116715 - vom 19. Juli 2001. Das Europäische Parlament hat die Entschließung in
der Sitzung am 3. Juli 2001 angenommen.

Entschließung des Europäischen Parlaments zu dem Arbeitsdokument der Kommission über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (Empfehlung 98/257/EG) und die Schlussfolgerungen des Europäischen Rates von Tampere (SEK(2000) 405 - 2000/2209(INI))

Das Europäische Parlament,

- in Kenntnis des Arbeitsdokuments der Kommission über die Vernetzung bei der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten (EEJ-NET) (SEK(2000) 405),
 - unter Hinweis auf Artikel 155 des EG-Vertrags,
 - in Kenntnis der Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind¹⁸,
 - in Kenntnis der Mitteilung der Kommission von 1998 über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (KOM(1998) 198),
 - gestützt auf Artikel 163 seiner Geschäftsordnung,
 - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Recht und Binnenmarkt (A5-0134/2001),
- A. in der Erwägung, dass der Rat in seinen vom Rat "Verbraucherfragen" am 25. November 1996 bestätigten Schlussfolgerungen unterstrichen hat, dass es für die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in das Funktionieren des Binnenmarktes und in ihre Fähigkeit, die Möglichkeiten des Binnenmarktes umfassend zu nutzen, wichtig ist, dass die Verbraucher die Möglichkeit haben, ihre Streitigkeiten durch außergerichtliche oder andere, vergleichbare Verfahren wirksam und angemessen beizulegen,
- B. in der Erwägung, dass es in der Mitteilung von 1998 hieß: „Die Kommission ihrerseits möchte die Vernetzung entsprechender Stellen fördern, damit diese untereinander aktiver an der Beilegung konkreter Streitfälle mitwirken. Anzustrebende Idealvorstellung wäre, dass der Verbraucher bei grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten über die zuständige außergerichtliche Stelle seines Landes die entsprechende Instanz im Ausland anrufen könnte“,
- C. in der Erwägung, dass es in den Schlussfolgerungen des Vorsitzes des Europäischen Rates von Tampere vom 15. bis 16. Oktober 1999 heißt, dass die Mitgliedstaaten alternative außergerichtliche Verfahren einführen sollten,
1. begrüßt die – leider nur eingeschränkte – Initiative der Kommission als Fortschritt im Hinblick auf eine rasche wirtschaftlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsstreitigkeiten mit meist geringem Streitwert;
 2. betont, dass man zunächst versuchen sollte, die Streitfrage direkt zwischen Verbrauchern

¹⁸ ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31.

und Händlern beizulegen, bevor auf außergerichtliche Lösungen zurückgegriffen wird;

3. fordert die Kommission auf zu prüfen, ob möglicherweise eine Charta der bewährtesten Verfahren eingeführt werden könnte, um die Aufklärung und die Information der Verbraucher zu verbessern;
4. fordert die Kommission auf, bei der Entwicklung des EEJ-Netzes folgende Punkte zu bedenken:
 - a) es muss sichergestellt werden, dass die Koordinierung besser ist als zwischen den einzelnen Generaldirektionen in der Kommission und zwischen dem EEJ-Netz und dem FIN-Netz, dass das Parlament ebenfalls besser informiert und außerdem stärker beteiligt wird;
 - b) die Clearing-Stellen müssen in der Lage sein, eine vorläufige Rechtsberatung zu erteilen, und die Kommission sollte empfehlen, dass sie sich zumindest an ausgebildete Rechtsanwälte mit einer Berufshaftpflichtversicherung wenden können;
 - c) die Kommission sollte gemeinsam mit den Regierungen der Mitgliedstaaten eine umfassende Informations- und Sensibilisierungskampagne im gesamten Europäischen Wirtschaftsraum durchführen; ferner sollten sich die Verbraucherorganisationen und Handelskammern an der Sensibilisierung der Öffentlichkeit beteiligen; die Mitgliedstaaten sollten eine möglichst umfassende Partnerschaft zwischen den zuständigen Organisationen und Gremien gewährleisten, um PR- und Informationsstrategien für die Öffentlichkeit zu entwickeln;
 - d) angesichts seines Interesses für den Binnenmarkt, seiner entscheidenden Rolle für die Sicherung des Zugangs zum Recht und angesichts der Einsparungen, die sich daraus vermutlich für das Gerichtswesen ergeben, sollte für das EEJ-Netz eine Anschubfinanzierung bereitgestellt werden; die Zusage der Kommission, eine Anschubfinanzierung für das EEJ-Netz bereitzustellen, wird begrüßt; sie sollte aber gewährleisten, dass die längerfristige Finanzierung insbesondere in den Mitgliedstaaten zur Verfügung steht, die wenig Erfahrung mit alternativen außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren haben;
 - e) wesentliche Faktoren sind die Ausbildung des Personals sowie ein Personalaustausch, wie er zwischen den Clearing-Stellen in den Mitgliedstaaten üblich ist;
 - f) zusätzlich zu der vorgeschlagenen Absichtserklärung sollte die Kommission darauf achten, dass die Clearing-Stellen ein einheitliches Niveau der Dienstleistungen vereinbaren; in dieser Vereinbarung sollte die Grundversorgung mit Dienstleistungen erläutert werden, die die Bürger vom EEJ-Netz in der gesamten Europäischen Union erwarten können; die Kommission sollte gewährleisten, dass die Absichtserklärung Vereinbarungen über das Niveau der Dienstleistungen in Bezug auf Fälle fristgerechter Eingangsbestätigungen enthält; dieses Memorandum sollte auf der Ebene der Mitgliedstaaten auch auf die Arbeitsmethoden zwischen den Clearingstellen und den außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen ausgeweitet werden; darin sollten Garantien für das Mindestdienstleistungsniveau, das die Bürger vom EEJ-Netz erwarten können, festgelegt werden;
 - g) die Kommission sollte, wie in der Absichtserklärung geplant, die Arbeit des EEJ-

Netzes systematisch beobachten und überwachen, um Unstimmigkeiten zwischen den Mitgliedstaaten aufzudecken, die Kohärenz zu gewährleisten und der zuständigen Generaldirektion und letztlich auch dem Parlament ein überaus wertvolles Feedback über das Funktionieren des Binnenmarktes zu vermitteln, insbesondere um einen Meinungs- und Datenaustausch über die Gesamtleistung des Netzes zu gewährleisten; zudem sollte sie in einem Jahresbericht erläutern, wie und ob dieses System funktioniert, sowie eine Statistik erstellen, die nach Zahl und Art der grenzüberschreitenden Streitigkeiten aufgeschlüsselt ist;

- h) die Kommission muss dafür sorgen, dass mehrsprachige Formulare und Dokumente zur Verwendung durch die Clearing-Stellen erarbeitet werden; sie sollte gewährleisten, dass die Clearing-Stellen und die Verbraucher bei der Beilegung von Streitigkeiten über das EEJ-Netz ihre Muttersprache verwenden können, wobei insbesondere eine geeignete Übersetzungskapazität bestehen sollte; es ist zu begrüßen, dass in der Absichtserklärung vorgesehen ist, dass die Verbraucher bei der Beilegung von Streitigkeiten ihre Muttersprache verwenden können; die Kommission sollte gewährleisten, dass die europäischen Beschwerdeformulare für die Verbraucher klar und verständlich abgefasst sind;
- i) es sollten geeignete Mechanismen für die Behandlung der Beschwerden über die Arbeit des EEJ-Netzes eingeführt werden;
- j) es sollte möglichst eine Vernetzung von EEJ- und FIN-Netz mit dem EEJ-Netz angestrebt und gewährleistet werden, dass ihre Aktivitäten und Zuständigkeiten ordnungsgemäß festgelegt und aufeinander abgestimmt sind;
- k) das EEJ-Netz sollte so bald wie möglich ausgeweitet werden, um auch die Beitrittsländer und die EWR-Staaten einzubeziehen; es sollte schließlich auch Nichtmitgliedern offen stehen;
- l) die Kommission sollte dafür sorgen, dass das EEJ-Netz sowohl über staatliche wie privatwirtschaftliche Stellen auf flexible Art und Weise bereitgestellt wird, vorausgesetzt, diese Stellen erfüllen die Kriterien der Unabhängigkeit und der Unparteilichkeit und entsprechen dem vereinbarten Dienstleistungsniveau, das die Bürger erwarten können;
- m) die Bereitstellung des Zugangs zum EEJ-Netz durch lokale Beratungsstellen oder Beratungsstellen der Gemeinschaft ist notwendig, um besser auf die Bedürfnisse der Verbraucher eingehen zu können;

5. beauftragt seine Präsidentin, diese EntschlieÙung dem Rat, der Kommission und den Parlamenten der Mitgliedstaaten zu übermitteln.