



Ausarbeitung

Verbraucherinteressenvertretung im internationalen Vergleich



Verbraucherinteressenvertretung im internationalen Vergleich

Verfasserin: [REDACTED]
Aktenzeichen: WD 5 – 3000 - 184/09
Abschluss der Arbeit: 5. Februar 2010
Fachbereich: WD 5: Wirtschaft und Technologie, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Tourismus
Telefon: [REDACTED]

Inhaltsverzeichnis

1.	Institutioneller Verbraucherschutz ausgewählter Länder	4
2.	Frankreich	4
2.1.	DGCCRF	5
2.2.	Institut national de la consommation	5
2.3.	Conseil national de la consommation	8
2.4.	„Que choisir?“	8
2.5.	Klagemöglichkeiten	8
3.	Großbritannien	9
3.1.	Financial Services Authority	10
3.2.	Food Standards Agency	10
3.3.	Office of Fair Trading	11
3.3.1.	Der „super-complaint“	11
3.4.	Consumer Focus	13
3.5.	Trading Standards Services	13
3.6.	„Which?“	14
3.7.	Citizens Advice	14
4.	Niederlande	14
4.1.	consumentenautoriteit	14
4.2.	consumentenbond	16
4.3.	ConsuWijzer	16
5.	Schweden	16
5.1.	Konsumentverket	17
5.2.	konsumentombudsman	17
5.3.	Sveriges Konsumenter	19
5.4.	Allmänna reklamationsnämnden	19
5.5.	Sveriges Konsumenter i Samverkan	20
5.6.	Mitwirkungsrechte	20
6.	Europäisches und transatlantisches Netzwerk	20
7.	USA	20
7.1.	Federal Trade Commission	21
7.2.	Consumers Union	21
7.3.	Klagerechte und Haftungsrecht	22
8.	Literatur- und Quellenverzeichnis	23

1. Institutioneller Verbraucherschutz ausgewählter Länder

Der Ausarbeitung liegen Angaben [REDACTED] einiger der ausgewählten Staaten zugrunde. Weitere Informationen wurden den Internetseiten der jeweiligen Organisationen der einzelnen Länder sowie den entsprechenden Regierungsseiten entnommen. Unterschiedliche Verwaltungsstrukturen in den einzelnen Staaten und die Verfügbarkeit vieler Informationen nur in den Originalsprachen mussten berücksichtigt werden. So kann auch wegen der Vielzahl der Organisationen die Auswahl nur exemplarisch sein.

Trotz vieler nationaler Einzigartigkeiten hinsichtlich des Verbraucherschutzes bildet die Umsetzung der EU-Verbraucherschutz-Richtlinien die rechtliche Basis für die vier EU-Mitgliedstaaten Frankreich, Großbritannien, Schweden und die Niederlande.

2. Frankreich

Die ersten Regelungen zu Verbraucherverbänden, den „**associations de consommateurs**“, finden sich in Frankreich bereits im Gesetz vom 1. Juli 1901¹. Seit dem Jahr 1993 verfügt Frankreich über ein **Verbrauchergesetzbuch**, den „**code de la consommation**“². In der Literatur wird dazu nicht unkritisch ausgeführt, dass es aus den „schon existierenden Verbraucherschutzbestimmungen“³ bestehe, die lediglich zu einem Gesetzbuch zusammengeführt worden seien. Der Code de la Consommation ist in fünf Bücher⁴ gegliedert. Buch eins enthält detaillierte Regelungen zur Verbraucherinformation und zu Vertragsabschlüssen, Buch zwei beschäftigt sich mit der Produkt- und Dienstleistungsqualität, Buch drei behandelt die Verbraucherverschuldung, Buch vier bein-

¹ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006069570&dateTexte=vig>

² im Internet im Original unter:

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=61A2CE3A387A90E20B06E2699C0EA749.tpdjo05v_3?cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20100124 (Stand: 24.01.2010).

³ Witz/Wolter: 38.

⁴ Sie sind in einen Gesetzesteil (Partie législative – L) und einen Verordnungsteil (Partie réglementaire – R und D) gegliedert.

- Livre I: Informaation des consommateurs et formation des contrats.
- Livre II: Qualité des produits et des services
- Livre III: Endettement..
- Livre IV: Les associations de consommateurs.
- Livre V: Les institutions.

haltet im Wesentlichen das Verbraucherverbandsklagerecht und Buch fünf enthält Regelungen zu Verbraucherorganisationen.

Zurzeit ist der **Staatssekretär** für Handel, Handwerk, kleine und mittlere Unternehmen, Tourismus, Dienstleistungen und Verbraucherschutz⁵ im Wirtschafts-, Industrie- und Beschäftigungsministerium, dem „**Ministère de l’Economie, de l’Industrie et de l’Emploi**“, für Verbraucherfragen zuständig.

2.1. DGCCRF⁶

Als Aufsichtsbehörde des Ministeriums ist die Generaldirektion Wettbewerb, Verbraucherschutz und Betrugsbekämpfung, die „**Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**“⁷ (DGCCRF) mit der Durchführung von Verbraucherschutz und der Marktüberwachung befasst. Sie sorgt neben der wettbewerbsorientierten Regulierung der Märkte für den wirtschaftlichen Schutz und die Sicherheit der Verbraucher. Ziel ist die Gewährleistung eines ausgewogenen, transparenten Funktionierens der Märkte sowie die Unterrichtung und der Schutz des Verbrauchers. Die DGCCRF hat insgesamt 3.550 Mitarbeiter, verteilt auf die Zentralabteilung in Paris, 23 Regionaldirektionen und 101 Departemente. Sie unterhält eine Schule zur Ausbildung von Inspektoren und Kontrolleuren sowie ein Testlabor. Seit 2007 führt die DGCCRF ein **Beschwerdebarometer**, das Nutzerbeschwerden registriert, analysiert und veröffentlicht. Mit dem am 4. August 2008 in Kraft getretenen „**Loi de modernisation de l’économie**“⁸ (Gesetz zur Modernisierung der Wirtschaft) wurden dem DGCCRF im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz weitere Aufgaben übertragen.

2.2. Institut national de la consommation

Das „**Institut national de la consommation**“ (INC), die nationale Verbraucherschutzbehörde, besitzt ein Informationsportal für Verbraucher und bietet Verbraucherverbänden technische Unterstützung. Es ist eine öffentlich-rechtliche und finanziell unabhängige Einrichtung, das unter dem Schutz des für die Verbraucherpolitik zuständigen Ministeriums, „sous la tutelle du ministre chargé de la consommation“, steht.

⁵ Secrétaire d’état chargé du Commerce, de l’Artisanat, des petites et moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation

⁶ <http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/> (Stand: 18.01.2010)

⁷ <http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/> (Stand: 18.01.2010)

Artikel R531-1

L'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public national à caractère industriel et commercial, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est placé sous la tutelle du ministre chargé de la consommation.

Es beschäftigt hauptsächlich Wirtschafts- und Rechtsexperten. Das INC leistet den Verbraucherorganisationen technische Unterstützung, analysiert und verbreitet Informationen und führt Aus- und Weiterbildungen in Verbraucherfragen durch.

Die Artikel R 531 – 4 bis R 531 – 7⁹ des Code de la Consommation enthalten Einzelheiten über die Ernennungsmodalitäten der 16 stimmberechtigten Mitglieder der Geschäftsführung. Ihre Amtszeit beläuft sich auf drei Jahre und kann einmal verlängert werden. Sieben der Stimmberechtigten sind Repräsentanten der akkreditierten Verbraucherorganisationen und werden vom für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerium bestellt, zwei Mitglieder sind Repräsentanten des Staates und werden jeweils vom Wirtschaftsministerium und vom für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerium ernannt. Zwei gehören zum INC und fünf weitere qualifizierte Personen werden vom für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerium nach ihren fachlichen Kompetenzen ausgesucht.

Zudem gibt es zurzeit **18**¹⁰ durch das Ministerium **akkreditierte Verbraucherorganisationen**, die gem. Artikel L 411 – 1¹¹ berechtigt sind, die Verbraucher **vor Gericht** zu vertreten. Die Voraussetzungen für die Akkreditierung gem. Artikel R 411 – 1¹² sind folgende: Die Verbraucherorganisa-

⁸ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019283050> (Stand: 3.2.2010)

⁹ Die relevanten Artikel des Code de la Consommation liegen als **ANLAGE 1** bei

¹⁰ Im Internet können die 18 zugelassenen Organisationen unter diesem Link abgerufen werden: http://www.conso.net/page/bases.3_associations.1_presentation./ (Stand: 24.01.2010).

¹¹ **L 411 – 1**

„Les conditions dans lesquelles les associations de défense des consommateurs peuvent être agréées, après avis du ministère public, compte tenu de leur représentativité sur le plan national ou local ainsi que les conditions de retrait de cet agrément sont fixées par décret.“

¹² **R 411 – 1**

L'agrément des associations de consommateurs prévu au titre Ier du livre IV de la partie Législative du présent code peut être accordé à toute association:

1 Qui justifie à la date de la demande d'agrément d'une année d'existence à compter de sa déclaration;

2 Qui, pendant cette année d'existence, justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs, appréciée notamment en fonction de la réalisation et de la diffusion de publications de la tenue de réunions d'information et de permanences;

3 Qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres cotisant individuellement:

a) Au moins égal à 10 000 pour les associations nationales, cette condition pouvant ne pas être exigée des associations se livrant à des activités de recherche et d'analyse de caractère scientifique;

tion muss seit mindestens einem Jahr existieren und für diesen Zeitraum effektive Aktivitäten im Bereich Verbraucherschutz nachweisen können. Darüber hinaus müssen, bei national agierenden Organisationen, mindestens 10.000 zahlende Mitglieder vorhanden sein. Ausnahmen bilden lediglich Organisationen, die sich mit Aktivitäten im Bereich wissenschaftlicher Analysen und Recherchen beschäftigen. Lokal agierende Organisationen dürfen entsprechend weniger zahlende Mitglieder nachweisen. Die zu akkreditierenden Verbraucherorganisationen müssen zudem gem. Artikel L 412 -1 unabhängig von jeder Form gewerblicher Betätigung sein, „indépendantes de toutes formes d'activités professionnelles“. Die Akkreditierung wird für fünf Jahre gewährt, kann jedoch, falls Zulassungskriterien nicht mehr erfüllt werden vom Generalstaatsanwalt widerrufen werden. Von der behördlichen Zulassung sind laut Artikel L 421 - 1 Abs. 2¹³ Verbände befreit, die Interessen von Familien und soziale Belange vertreten.

In der nachfolgenden Abbildung sind die 18 in Frankreich mit Klagebefugnis ausgestatteten Organisationen dargestellt:

Les 18 associations de consommateurs nationales agréées



Quelle: http://www.conso.net/page/bases.3_associations.1_presentation./ (Stand: 2.2.2010)

b) Suffisant, eu égard au cadre territorial de leur activité, pour les associations locales, départementales ou régionales.

Lorsque l'association a une structure fédérale ou confédérale, il est tenu compte du nombre total de cotisants des associations la constituant.

¹³ „ Les organisations définies à l'article L. 211-2 du code de l'action sociale et des familles sont dispensées de l'agrément pour agir en justice dans les conditions prévues au présent article. »

2.3. Conseil national de la consommation

Alle 18 Verbrauchervereinigungen sind Mitglieder im „**Conseil national de la consommation**“¹⁴ (CNC), eine den zuständigen Minister beratende Körperschaft, die im Jahr 1983 per Dekret¹⁵ gegründet wurde. Der CNC nimmt Stellung zu Gesetzentwürfen, so wirken die im CNC vertretenen 18 Organisationen bei der Erarbeitung und Umsetzung der Rechtsvorschriften zum Verbraucherschutz mit. Der CNC ist zur Vorlage eines jährlichen Rechenschaftsberichts verpflichtet. Auch Vertreter der Unternehmen sind im CNC vertreten. Seine Aufgaben regeln im Einzelnen die Artikel D 511 – 1 bis D 511 – 3 des Code de la Consommation (**ANLAGE 1**).

Des Weiteren hat Frankreich **1.200 lokal agierende Verbraucherschutzorganisationen**. Die meisten Organisationen geben Rat und Informationen nur an zahlende Mitglieder weiter, einige wenige veröffentlichen auch kostenlose Informationen auf ihren Internetseiten.

2.4. „Que choisir?“

Die größte französische Verbraucherorganisation – sie ist eine der 18 akkreditierten Organisationen - ist „**Que choisir**“¹⁶ (Was wählen?) oder auch „**Union fédérale des consommateurs**“ genannt. Sie wurde 1951 von André Romieu gegründet und ist größer als die staatliche INC. Sie hat 132.000 Mitglieder und finanziert sich allein durch den Verkauf der Publikationen.

2.5. Klagemöglichkeiten

Das vierte Buch des Code de la Consommation befasst sich beinahe ausschließlich mit Verbraucherverbandsklagen¹⁷. Die akkreditierten Verbraucherverbände haben unterschiedliche Klagemöglichkeiten: Sie können Zivilklage vor einem Zivilgericht erheben, wenn direkte oder indirekte Vorfälle das **kollektive Interesse** der Verbraucher berühren („exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs“) oder vor einem Strafgericht Zivilklage erheben, damit durch angemessene Sanktionen rechtswidriges Verhalten verhindert wird oder rechtswidrige Vertragsklauseln geän-

¹⁴ <http://www.minefi.gouv.fr/conseilnationalconsommation/> (Stand: 27.01.2010).

¹⁵ <http://www.minefi.gouv.fr/conseilnationalconsommation/decret120783.htm> (Stand: 27.01.2010).

¹⁶ <http://www.quechoisir.org/> (Stand: 25.01.2010)

¹⁷ Grabitz/Hilf: Frankreich: 9 (40)

dert werden. Die Regelungen zur Zivilklageerhebung, zu einzelnen Aktionen zur Einstellung des rechtswidrigen Verhaltens sowie justitielle Interventionen sind im Einzelnen im Code de la Consommation Artikel L 421 – bis 421 – 9 sowie L 422 – 1 bis 422 - 3¹⁸ beschrieben.

3. Großbritannien

Seit Juni 2009 ist das „**Department for Business, Innovation and Skills**“¹⁹ (BIS) (Es handelt sich hierbei um das ehemalige Wirtschaftsministerium.) für die Verbraucherpolitik und den Verbraucherschutz im Vereinigten Königreich verantwortlich. Es hat das Leitbild eines gut informierten, eigenverantwortlich handelnden Verbrauchers. Einige verbraucherpolitisch interessante Bereiche liegen auch in der Zuständigkeit anderer Ministerien. Das Department of Health, das Gesundheitsministerium, kontrolliert den Verbraucherschutz im öffentlichen Gesundheitswesen, und auch das Finanzministerium, das Verkehrsministerium, das Justizministerium sowie das Ministerium für Kultur, Medien und Sport übernehmen Verantwortung für Teilbereiche des Verbraucherschutzes.

In Großbritannien existieren bereits seit Jahrzehnten die unterschiedlichsten Verbraucherschutzorganisationen. Einige Verbraucherschutzgruppen wurden von **Industrieunternehmen** gegründet. Sie dienen der **Selbstkontrolle** („self-regulation“), um somit einer gesetzlichen Regulierung zuvorzukommen. Ein Beispiel hierfür ist die „**Advertising Standard Authority**“ (ASA), die bereits 1962 von der Werbeindustrie errichtet wurde.

Andere Verbraucherorganisationen zum Beispiel für die Bereiche Finanzdienstleistung, Lebensmittel oder Eisenbahn - häufig die liberalisierten Märkte betreffend- wurden **per Gesetz** gegründet. Sie stehen den jeweiligen Regulierungsbehörden zur Seite und sind „ausdrücklich in den jeweiligen Fachgesetzen verankert“²⁰. Sie können bei Bedarf die Ministerien informieren.

¹⁸ im Detail siehe **ANLAGE 1**

¹⁹ „Durch die jüngste Kabinettsumbildung in Großbritannien im Juni 2009 verändert sich erneut der Zugschnitt des erst vor zwei Jahren zusammengeführten **Department for Innovation, Universities and Skills** (DIUS), das in das Wirtschaftsministerium (**Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, BERR**) eingegliedert wurde und gemeinsam mit diesem nun unter dem neuen Namen **Department for Business, Innovation and Skills – BIS** geführt wird.“ Quelle: BMBF; <http://www.kooperation-international.de/grossbritannien/themes/international/fub/laender/forschungs-bildungspolitik/ministerien-und-gremien/>

²⁰ http://www.vzbv.de/mediapics/hintergrundpapier_vzbv_logo.pdf

3.1. Financial Services Authority

Eine solche Behörde ist die aufgrund des Financial Services and Markets Act 2000 errichtete „**Financial Services Authority**“ (FSA). Sie ist eine unabhängige Aufsichtsbehörde für die Finanzmärkte und mit Ermittlungs- und Durchsetzungsbefugnissen ausgestattet. Sie unterstützt die Regierung und führt in ihrem Auftrag Bildungs- und Beratungsmaßnahmen durch, z. B. um die finanzielle Handlungsfähigkeit von Personen mit geringer oder fehlender Qualifikation zu fördern. Von 2006 bis 2008 nahmen bereits 5,2 Millionen Menschen an diesen hauptsächlich an Schulen und am Arbeitsplatz angebotenen Maßnahmen teil. Ein weiteres - nach bereits erfolgter Evaluierung - vielversprechendes Projekt der FSA „Make the Most of your Money“ (Mach das Beste aus deinem Geld) in Zusammenarbeit mit Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche bietet eine kostenlose einstündige Einführung in die Welt der Finanzen direkt am Arbeitsplatz. Die Mittel für diese Projekte wie für andere Maßnahmen der FSA werden durch die von ihr regulierten Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche erwirtschaftet.²¹

3.2. Food Standards Agency

Die „**Food Standards Agency**“ (FSA), aufgrund des „**Food Standards Act 1999**“²² entstanden, ist eine für die Lebensmittelsicherheit zuständige unabhängige staatliche Stelle. Der Hauptgeschäftsführer ist persönlich vor dem Parlament für die Verwendung der Gelder verantwortlich. Leitende Mitarbeiter bekommen zur Realisierung einzelner Projekte Finanzbudgets zugewiesen. Bei Über- oder Unterschreiten des finanziellen Rahmens müssen sie der Finanzabteilung Rechenschaft ablegen. Die Informationspolitik der Food Standards Agency wird von Böhnlein/Purnhagen²³ als beeindruckend dargestellt. Die Behörde habe einen behördeninternen Standard, der weitreichende Verbraucherinformationen liefere. Die Behörde hat einen eigenen „Code of Practice on Openness“²⁴.

²¹ DIW: 132

²² http://www.opsi.gov.uk/Acts/acts1999/ukpga_19990028_en_1 (Stand: 4.2.2010)

²³ Böhnlein/Purnhagen. Rechtslage zur Verbraucherinformation in Großbritannien und Nordirland: 260

²⁴ http://archive.food.gov.uk/pdf_files/openness_cop.pdf

3.3. Office of Fair Trading

Das „**Office of Fair Trading**“ (OFT)²⁵ wurde im Jahr 1973 aufgrund des „**Fair Trading Act**“ gegründet. Es ist eine nicht-ministerielle Regierungsstelle und die Behörde für Verbraucherrechte und Wettbewerb. Es befasst sich im Wesentlichen mit der Durchsetzung des Wettbewerbsrechts, mit Marktbeobachtungen im Hinblick auf den Wettbewerb, Fusionskontrollen und der Durchsetzung und Stärkung des Verbraucherschutzes. Es ist erklärtes Ziel, eine gute Funktionsfähigkeit der Märkte zum Wohle des Verbrauchers zu garantieren, „to make markets work well for consumers“. Der Verwaltungsrat des OFT ist verpflichtet, den Waren- und Dienstleistungsmarkt hinsichtlich der für Verbraucher nachteiligen Vorkommnisse zu beobachten, darüber zu berichten, direkt Gegenmaßnahmen zu ergreifen oder eine Empfehlung für Gesetzesänderungen auszusprechen. Es ist die gesetzliche Pflicht des OFT, Informationen und Rat für die Verbraucher zu veröffentlichen.

Das OFT ist unabhängig von der direkten Kontrolle der Regierung, arbeitet aber eng mit dem für die gesetzliche Ausgestaltung des Verbraucherschutzes zuständigen Ministerium zusammen. Das OFT veröffentlicht einen jährlichen Bericht über seine geplanten Vorhaben²⁶ und erstattet am Ende eines jeden Finanzjahres dem Parlament Bericht²⁷. Für das Finanzjahr 2002/2003 hatte das OFT ein Jahresbudget von 51.2 Mio. Pfund (ca. 58 Mio. Euro). Von den etwa 630 Mitarbeitern sind allein 200 für die Durchsetzung der Rechtsvorschriften für den Verbraucherschutz zuständig. Es wird von einem Vorstand, bestehend aus einem Vorsitzenden, einem Geschäftsführer und fünf weiteren Mitgliedern, geleitet.

3.3.1. Der „super-complaint“

Der „**Enterprise Act 2002**“²⁸ wandelte das OFT in eine Körperschaft des öffentlichen Rechts um und erweiterte seine Aufgaben u. a. um den „**super-complaint**“²⁹ – die „Super-Beschwerde“. Sie

²⁵ Das OFT ist dem französischen DGCCRF vergleichbar und in Bereich Wettbewerb, dem deutschen Kartellamt.

²⁶ http://www.oft.gov.uk/shared_oft/about_oft/ap10/oft1036.pdf (Stand: 25.01.2010)

²⁷ http://www.oft.gov.uk/shared_oft/annual_report/644197/hc475.pdf (Stand: 25.01.2010)

²⁸ http://www.opsi.gov.uk/Acts/acts2002/pdf/ukpga_20020040_en.pdf (Stand: 25.01.2010)

²⁹ Enterprise Act 2002 (11) - **Super-complaints to OFT**

(1) This section applies where a designated consumer body makes a complaint to the OFT that any feature, or combination of features, of a market in the United Kingdom for goods or services is or appears to be significantly harming the interests of consumers. (2) The OFT must, within 90 days after the day on which it receives the complaint, publish a response stating how it proposes to deal with the complaint, and in particular—

ermöglicht es behördlich zugelassenen Organisationen, im Namen der Verbraucher beim OFT Beschwerde einzulegen, wenn im Waren- und Dienstleistungsbereich die Verbraucherinteressen signifikant gestört sind, „significantly harming the interests of consumers“. Die Besonderheit des „super-complaints“ besteht in der Festlegung einer 90tägigen Frist, innerhalb derer das OFT eine Lösung für das Problem veröffentlichen muss. Es teilt mit, ob es Klage erheben wird oder ob eine einvernehmliche Lösung zwischen den Verbrauchern und dem beanstandeten Unternehmen zustande kommt. Rechtliche Schritte werden nur unternommen, wenn die **kollektiven Verbraucherinteressen** berührt sind.

Nur die jährlich vom Innenminister neu bestellten Verbraucherorganisationen, die sog. „**designated consumer bodies**“³⁰, sind berechtigt, die Superbeschwerde gem. Enterprise Act 2002 (11) beim OFT einzureichen. Mit dem Enterprise Act 2002 trat also am 20. Juni 2003 die verbraucherrechtliche Unterlassungsklage³¹ in Kraft und die Klagezuständigkeit wurde dem OFT übertragen. „Umfassend klageberechtigte öffentliche Einrichtungen sind neben dem OFT die local weights and measures authorities in Großbritannien und das Department of Enterprise, Trade and Investment in Nordirland (...).“³² Für das Jahr 2009 sind die folgenden „designated consumer bodies“³³ befugt, beim OFT den „super-complaint“ einzulegen:

- The Campaign for Real Ale Limited (CAMRA)
- The Consumer Council for Water
- The Consumers' Association (auch "Which?" genannt)
- The General Consumer Council for Northern Ireland (GCCNI)
- The National Association of Citizens Advice Bureaux (NACAB)
- The National Consumer Council (auch "Consumer Focus" genannt)
- The Scottish Association of Citizens Advice Bureaux.

Das OFT ist nicht für die Beschwerden einzelner Verbraucher zuständig. Der einzelne Verbraucher wendet sich daher an „**Consumer Direct**“³⁴, das durch den „**Consumers, Estate Agents and**

(a) whether it has decided to take any action, or to take no action, in response to the complaint, and
(b) if it has decided to take action, what action it proposes to take.

(3) The response must state the OFT's reasons for its proposals. (...)

³⁰ <http://www.berr.gov.uk/files/file50334.pdf> (Stand: 26.01.2010)

³¹ Grabitz/Hilf. Großbritannien: 15.

³² Grabitz/Hilf. Großbritannien: 15.

³³ Die aktuellen „designated bodies“:

<http://www.statutelaw.gov.uk/legResults.aspx?LegType=All+Legislation&title=enterprise+act&searchEnact>

Redress Act 2007³⁵ initiiert wurde. Consumer Direct bietet einen vom OFT finanzierten Telefon- und Onlineservice und arbeitet eng mit lokalen Verbraucherschutzstellen, Local Authority Trading Standards Services, zusammen. Der Verbraucher bekommt praktische Ratschläge in fast allen Verbraucherfragen.

3.4. Consumer Focus

„**Consumer Focus**“ ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts („statutory body“) und eine recht junge Verbraucherorganisation zuständig für England, Wales, Schottland und die Postdienste in Nordirland. Sie versteht sich als Stimme des Verbrauchers, „voice of the consumer“. Sie entstand im Oktober 2008 aus der Fusion dreier Verbraucherverbände. Dem erst ein Jahr zuvor aufgrund des „Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007“ gegründeten „**National Consumer Council**“ wurden die „watch dogs“, „energywatch“ und „Postwatch“ einverleibt. Consumer Focus wird durch die Steuerzahler über das Department for Business, Innovation and Skills finanziert. Etwa zwei Drittel der Mittel setzen sich aus den Gebühren der Energieversorger und der Postindustrie zusammen. Consumer Focus hat aber auch die Möglichkeit, eigene Mittel zu beschaffen: „We are also able to raise our own funds.“³⁶

3.5. Trading Standards Services

Das OFT arbeitet eng mit den lokal arbeitenden **Trading Standard Services** (TSS) zusammen. TSS werden kommunal finanziert, demzufolge hängen Größe und Ausstattung von der Finanzkraft der jeweiligen Kommune ab. In Großbritannien existieren 205 Trading Standard Services, die insgesamt an die 3.700 Mitarbeiter beschäftigen und in Zahlen des Finanzjahres 2001/2002 ausgedrückt 152 Mio. Pfund (ca. 173 Mio. Euro) laufende Kosten haben. TSS kooperiert eng mit Consumer Direct. TSS zeichnet verantwortlich für die Durchsetzung einer Vielzahl an Gesetzen und Vorschriften zum Verbraucherschutz. TSS hat vielfache verbraucherrechtliche Kontrollbefugnisse.

ed=0&extentMatchOnly=0&confersPower=0&blanketAmendment=0&TYPE=QS&NavFrom=0&activeTextDocId=3608180&PageNumber=1&SortAlpha=0 (Stand: 26.01.2010).

³⁴ <http://www.consumerdirect.gov.uk/>

³⁵ http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2007/pdf/ukpga_20070017_en.pdf (stand: 22.01.2010)

Dies sind die drei wichtigsten unabhängigen, aber **öffentlich finanzierten** Verbraucherschutzorganisationen in Großbritannien: das „Office of Fair Trading“, „Consumer Focus“ und die „Trading Standards Services“.

3.6. „Which?“

Die größte regierungsunabhängige Verbrauchervereinigung ist die „Consumers' Association“ oder auch **„Which?“** genannt. Sie ist völlig unabhängig, da sie sich allein durch die ca. eine Million Abonnenten finanziert. Ihre Testmagazine enthalten keinerlei Werbung und auch die Testprodukte werden zum Verkaufspreis erworben. „Which?“ erteilt auch juristischen Rat per Telefon für 51 Pfund im Jahr.

3.7. Citizens Advice

„**Citizens Advice**“ (CA) ist eine Bürgerberatung, die flächendeckend kostenlose Informationen anbietet. Jedes Büro ist eine „eingetragene Wohltätigkeitsorganisation, die auf die Einwerbung finanzieller Mittel angewiesen ist.“³⁷ CA hat ca. 20.000 ehrenamtliche Mitarbeiter.

4. Niederlande³⁸

In den Niederlanden ist kein eigenes Ministerium mit dem Verbraucherschutz betraut. Das Außenhandelsministerium und das Wirtschaftsministerium teilen sich die Aufgabe. Auch das Justiz- und das Gesundheitsministerium befassen sich mit Verbraucherfragen. In den Niederlanden wird der Verbraucherschutz vor allem im Bürgerlichen Gesetzbuch (Burgerlijk Wetboek) geregelt.

4.1. consumentenautoriteit

Die niederländische „**consumentenautoriteit**“³⁹ ist eine öffentlich-rechtliche Behörde und für die Durchführung des Verbraucherschutzes zuständig. Ihre Gründung am 1. Januar 2007 geht zurück

³⁶

http://www.consumerfocus.org.uk/assets/1/files/2009/11/1_20090730112631_e_@@_Whowearewhatwedo.pdf

³⁷ DIW: 131

auf das Gesetz zur Wahrung des Verbraucherschutzes, „**Wet handhaving consumentenbescherming**“⁴⁰, zur Umsetzung der sog. Enforcement-Verordnung Nr. 2006/2004. Die Behörde setzt sich für die Rechte der Verbraucher und einen fairen Handel ein. Sie verfolgt das Ziel, „die Anzahl der Verstöße gegen das Verbraucherrecht durch entsprechende Gesetzgebung zu verringern und Kenntnisse über die entsprechende Materie in einer Behörde zusammenzuführen. In den Niederlanden werde mit der Durchsetzung des zivilrechtlichen Verbraucherrechts durch eine öffentlich-rechtliche Behörde Neuland beschritten. Die Behörde soll immer dann eingreifen, wenn die Verletzung von Verbraucherrecht von allgemeiner Bedeutung ist. Die Behörde hat, um ihr Aufsichtsrecht wahrzunehmen, Betretungsrechte und das Recht, Proben zu nehmen und Kopien zu machen, sie hat einen Anspruch auf Auskunft und darf die Identität von Personen feststellen. Zur Durchsetzung des Verbraucherrechts steht der Behörde ein neues Antragsverfahren vor dem Gerichtshof zur Verfügung, ferner die Auferlegung eines Zwangsgelds oder einer Geldbuße. Als letzte Möglichkeit kann sie einen Rechtsverstoß außerdem veröffentlichen.“⁴¹ Sie ist dem Wirtschaftsministerium, dem „**Ministerie van Economische Zaken**“ unterstellt. Das Ministerium legt jährlich beiden Parlamentskammern einen Bericht über die Tätigkeit der Behörde vor.

Für den Finanzsektor ist die dem Finanzministerium unterstellte AFM, die „**Autoriteit Financiële Markten**“⁴² zuständig. Sie ist eine unabhängige halb-staatliche Verwaltungsbehörde, „zelfstandig bestuursorgaan“⁴³, beschäftigt 450 Mitarbeiter und unterhält eine Telefonhotline für Finanzfragen der Bürger.

³⁸ Dieser Link gibt einen Überblick über **alle Verbraucherverbände der Niederlande**:

http://www.consuwijzer.nl/Overige_pagina_s/Over_ons/Samenwerking/Betrokken_organisaties/Alle_organisaties

³⁹ <http://www.consumentenautoriteit.nl/>

⁴⁰ im Internet auf Niederländisch unter:

http://www.consumentenautoriteit.nl/pv_obj_cache/pv_obj_id_5458F3A23F9726AB4FA89B09C654809321F50000 (Stand: 2.2.2010)

⁴¹ Quelle: Abstract in der vur-Online über einen Artikel aus der niederländischen Zeitschrift Tijdschrift voor Consumentenrecht Nr. 5/2006 von S.W. Ammerlaan und D.J. Janssen; Übersetzung aus dem Holländischen: Inga Resonke; Quelle: <http://www.vur-online.de/ausland/47.html> (Stand: 01.02.2010)

<http://www.vur-online.de/ausland/47.html>

⁴² <http://consument.afm.nl/consumenten/afm.aspx>

⁴³ http://consument.afm.nl/consumenten/afm/organisatie.aspx?sc_lang=nl

4.2. consumentenbond

Die Verbraucherbehörde „consumentenautoriteit“ kooperiert eng mit Verbraucherorganisationen wie z. B. dem bereits 1953 gegründeten „**consumentenbond**“⁴⁴, der sich ausschließlich über Mitgliedsbeiträge finanziert. Der consumentenbond ist mit ungefähr 550.000 Mitgliedern der zweitgrößte europäische Verbraucherverband. Er hat eine umfangreiche sehr detaillierte Satzung⁴⁵ und ist demokratisch organisiert. Einhundert für vier Jahre gewählte Vereinsmitglieder nehmen als eine Art „Parlament“⁴⁶ (Bondsraad) Einfluss auf die Politik des Vereins. Der Verein führt Warenuntersuchungen durch und ist zudem intensiv an der politischen Ausgestaltung des Verbraucherschutzes beteiligt. Der consumentenbond erteilt Informationen über Verbraucherrechte, publiziert diverse Verbrauchermagazine und beurteilt Verbraucherpolitik auf nationaler und europäischer Ebene.

4.3. ConsuWijzer⁴⁷

„**ConsuWijzer**“ (Verbraucherwegweiser) ist eine Internetseite, die vom Wirtschaftsministerium zur Verfügung gestellt wird und auf der Verbraucher kostenlosen Rat und Informationen bekommen. Falls ungerechtfertigte Gebühren gefordert werden oder Probleme mit einem Unternehmen vorliegen, kann dies bei ConsuWijzer gemeldet werden. ConsuWijzer gibt Rat und klärt den einzelnen Verbraucher über seine Rechte auf.

ConsuWijzer entstand aus der Zusammenarbeit zwischen den drei staatlichen Aufsichtsbehörden: „Consumentenautoriteit“, dem niederländischen Kartellamt, „Nederlandse Mededingingsautoriteit“ (NMa) und der Unabhängigen Behörde für Post- und Fernmeldewesen, „Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit“(OPTA).

5. Schweden

Schweden wird generell eine Vorreiterrolle in Sachen Verbraucherschutz zugestanden. Schweden hat eine staatliche Verbraucherschutzpolitik, die durch Regierung und Reichstag bestimmt

⁴⁴ <http://www.consumentenbond.nl/> (Stand: 25.01.2010)

⁴⁵ http://www.consumentenbond.nl/over/statuten_en_reglementen/Statuten_Consumentenbond

⁴⁶ Artikel 10.

10.1. De algemene vergadering - verder te noemen "Bondsraad" - bestaat uit honderd leden.

10.2. De leden van de Bondsraad worden gekozen door en uit de gewone leden van de bond.

10.3. Indien het aantal bondsraadsleden beneden honderd daalt, blijft de Bondsraad niettemin bevoegd.

⁴⁷ <http://www.consuwijzer.nl/> (Stand: 2.2.2010)

wird. In Schweden wird der Verbraucherschutz „einheitlich (...) in einem Marktvertriebsgesetz geregelt, das zivilrechtliche Ansprüche zulässt, daneben aber dem Verbraucherombudsmann eine wichtige Stellung zuweist.“⁴⁸ Das Marktvertriebsgesetz, „**lag om marknadsdomstol**“, liegt in Auszügen in deutscher Übersetzung als **ANLAGE 2** bei.

5.1. Konsumentverket

Das schwedische Amt für Verbraucherschutz, „**Konsumentverket**“, ist eine staatliche Behörde und nimmt die Interessen der Konsumenten – auch innerhalb der EU - wahr. Das Ziel ist der aktiv entscheidende, informierte und auch „ethisch“ korrekt handelnde Verbraucher. Die Behörde greift ein bei:

- Irreführender Werbung und anderer Vermarktung
- Missbräuchlichen Vertragsbedingungen
- Fehlerhaften Preisangaben
- Gefährlichen Produkte und Dienstleistungen.⁴⁹

Der Konsumentverket beschäftigt ca. 100 Mitarbeiter, die mit den unterschiedlichsten Verbraucherfragen befasst sind wie „Sicherheit von Waren und Dienstleistungen, Werbung und Geschäftsbedingungen von Unternehmen, private Finanzen sowie konsumentenbezogene Behinderungen- und Umweltfragen“. Konsumentverket bildet die „kommunalen Konsumentenberater und Budget- und Schuldenberater“ aus. Ein Generaldirektor leitet die Behörde; er ist gleichzeitig der **Konsumentenombudsmann** und vertritt die Interessen der Verbraucher gegenüber Unternehmen vor Gericht. Konsumentverket beantwortet keine Fragen von Einzelpersonen oder greift in einzelne Streitigkeiten ein. Eine persönliche Beratung erfolgt allein durch die **kommunalen Konsumentenberater**.⁵⁰

5.2. konsumentombudsman

Mit Inkrafttreten des Marktgerichtsgesetzes, dem „**lag om marknadsdomstol**“ im Jahr 1971, wurde das Amt des Konsumentenombudsmanns, der „**konsumentombudsman**“, geschaffen. „Ihm obliegt die juristische Kontrolle bestimmter Verbraucherschutzgesetze, insbesondere des Markt-

⁴⁸ Ohly Piper/Ohly/Sosnitza: Rd. 51.

⁴⁹ <http://www.konsumentverket.se/otherlanguages/Deutsch/So-reichen-Sie-Meldungen-ein/>

vertriebsgesetzes (...). Zu diesem Zweck sammelt er die Beschwerden der Verbraucher und führt Verhandlungen mit den betroffenen Wirtschaftszweigen durch.“⁵¹ Streitigkeiten, die auf diese Weise nicht zu beheben sind, bringt er vor Gericht. Vorrang hat in Schweden jedoch wie auch in den anderen europäischen Ländern die außergerichtliche Streitbeilegung. Der Konsumentenombudsmann (KO) kann bei manchen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen behilflich sein. Es gewährt dem Verbraucher anwaltlichen Beistand, wenn die Streitigkeit für die Rechtsprechung von besonderer Bedeutung ist, das heißt die Rechtslage in einem bestimmten Bereich geklärt werden muss, oder die Streitigkeit von allgemeinem Interesse für Konsumenten ist, das heißt wenn viele Konsumenten betroffen sind.⁵² In diesem Fall übernimmt der Staat die Prozesskosten des Verbrauchers. Der Konsumentenombudsmann ist verantwortlich für die Einhaltung der Verbrauchergesetze. Die wichtigsten Gesetze z.B. gegen irreführende Werbung, unlautere Geschäftspraktiken, gefährliche Produkte oder missbräuchliche Vertragsklauseln, über die der Konsumentenombudsmann wacht, finden sich in der folgenden Liste:⁵³

- Konsumenttjänstlag (SFS 1985:716)⁵⁴, das Verbraucherservicegesetz, schützt den Verbraucher vor Schäden, die bei Dienstleistungen auf seinem Grundstück entstehen.
- Marknadsföringslag (SFS 2008:486)⁵⁵, das Marktvertriebsgesetz, untersagt irreführende und unlautere Werbung. Alle Werbeversprechen müssen wahr sein.
- Lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (SFS 1994:1512)⁵⁶, das Gesetz über Verbraucherverträge verbietet Verträge ausschließlich zugunsten des Verkäufers und zu Lasten des Verbrauchers.
- Produktsäkerhetslag (SFS 2004:451)⁵⁷, das Produktsicherheitsgesetz.
- Konsumentköplag (SFS 1990:932)⁵⁸, das Gesetz über Verbraucherrechte z. B. bei fehlerhaften Produkten oder verzögerter Lieferung.

⁵⁰ <http://www.konsumentverket.se/otherlanguages/Deutsch/Uber-Konsumentverket/>

⁵¹ Grabitz/Hilf: Schweden : 21

⁵² <http://www.ko.se/otherlanguages/Deutsch/So-beantragen-Sie-Beistand-vom-Konsumentenombudsmann/>

⁵³ Swedish Consumer Agency:

<http://www.konsumentverket.se/mallar/en/artikel.asp?lngCategoryId=657&lngArticleId=1565>

⁵⁴ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1985:716>

⁵⁵ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2008:486>

⁵⁶ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1994:1512>

⁵⁷ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2004:451>

⁵⁸ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1990:932>

- Konsumentkreditlag (SFS 1992:830)⁵⁹, das Verbraucherkreditgesetz, sorgt für die Weitergabe von Informationen an den Kreditnehmenden über die tatsächlichen Kosten.

„Gehen Beschwerden der Verbraucher bei der Verbraucherbehörde ein, werden zunächst Verhandlungen mit den betroffenen Gewerbetreibenden geführt. 98% der Fälle erledigen sich auf diesem Weg (...). Führt dies nicht zum Erfolg, so kann der Konsumentenombudsmann (KO) entweder selbst Verbote verfügen und Informationsgebote aussprechen (...) oder in Fällen größerer Bedeutung vor Gericht ziehen. Individuellen Rechtsschutz gibt es vor dem Marktgerichtshof nicht. Der Verbraucher kann sich nur an den KO wenden.“⁶⁰

5.3. Sveriges Konsumenter

Die schwedische Verbrauchervereinigung, „**Sveriges Konsumenter**“⁶¹, ist ein unabhängiger, überparteilicher Zusammenschluss von 28 Organisationen. Sie wird durch Mitgliedsbeiträge und staatliche Zuschüsse finanziert. Die staatlichen Zuschüsse werden gezahlt, da Sveriges Konsumenter die schwedischen Verbraucher in der EU vertritt und auch Informationen über die neuesten Entwicklungen in der EU im Land weitergibt. Auch Privatpersonen können neuerdings Mitglied werden. Sveriges Konsumenter verfolgt das Ziel, dass Politik, Wirtschaft und Entscheidungsträger immer im Interesse der Verbraucher handeln: „Our goal is to ensure that political, business, and government decision makers always have the best interests of the consumer in mind.“

5.4. Allmänna reklamationsnämnden

Die Hauptaufgabe der **Allmänna reklamationsnämnden**⁶², der Zentralstelle für Verbraucherbeschwerden, liegt – wie auf ihrer Homepage zu lesen ist - in der unparteiischen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Dort heißt es weiter: „Die Empfehlungen des Amtes sind nicht bindend, aber die meisten Unternehmen richten sich danach. Das Amt erteilt keine Auskunft zu einzelnen Rechtsfragen. Für Beratung zum Verbraucherrecht sind die kommunalen Verbraucherberater zuständig.“

⁵⁹ <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1992:830>

⁶⁰ Grabitz/Hilf: Schweden

⁶¹ <http://www.sverigeskonsumenter.se/start.asp?sida=4452> (Stand: 3.2.2010)

⁶² <http://www.am.se/Other-languages/Deutsch/> (Stand: 2.2.2010)

5.5. Sveriges Konsumenter i Samverkan⁶³

Die Schwedische Konsumenten Koalition, **Sveriges Konsumenter i Samverkan**, ist eine eigenständige und unabhängige Verbraucherorganisation. Sie wurde im Jahr 1994 gegründet und besteht aus 10 Verbänden und einer wachsenden Zahl von Einzelmitgliedern. Ihre Aufgabe ist die Stärkung der Verbraucher auf dem Markt und in der Politik.

5.6. Mitwirkungsrechte

In Schweden – anders als in Frankreich, Großbritannien und den Niederlanden – wirken die Verbraucherorganisationen bei der Ausarbeitung der nationalen und der Umsetzung der europäischen Rechtsvorschriften **nicht** mit.

6. Europäisches und transatlantisches Netzwerk

Ungeachtet aller nationalen Unterschiede haben die europäischen Verbraucherverbände ein gut funktionierendes Netzwerk aufgebaut, die Europäische Verbraucherorganisation, „**Bureau Européen des Unions de Consommateurs**“⁶⁴ (BEUC), an der die vier EU-Länder partizipieren und einzelne Verbände die Möglichkeit nutzen sich auszutauschen. Für den transatlantischen Austausch sorgt „**Transatlantic Consumer Dialogue**“⁶⁵ (TACD), ein Forum von US- und EU-Verbraucherorganisationen.

7. USA

Verbraucherschutz in den USA ist ein Bürgerrecht und wird durch eine Vielzahl von Gesetzen sowohl auf Bundesebene als auch auf bundesstaatlicher Ebene geregelt. Föderale Verbraucherschutzgesetze werden hauptsächlich durch die Federal Trade Commission und das Justizministerium, das US Department of Justice, durchgesetzt.

⁶³ <http://www.konsumentersamverkan.se/10info/presenta/preskort.html>

⁶⁴

<http://docshare.beuc.org/docs/1/OFMHKIPAFALLOFJEEIODKABPDBW9DBKEG9DW3571KM/BEUC/docs/DLS/2008-00469-01-E.pdf> (Stand:4.2.2010)

⁶⁵ http://tacd.org/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=39

7.1. Federal Trade Commission

Die „**Federal Trade Commission**“ (FTC), gegründet gem. Federal Trade Commission Act §§ 41-58⁶⁶, ist eine unabhängig arbeitende Bundesbehörde, zuständig für die Fusionskontrolle und den Verbraucherschutz mit derzeit ca. 1.200 Mitarbeitern. Die FTC wird von fünf Kommissaren, „Commissioners“, geleitet, die vom US-Präsidenten nominiert und vom Senat bestätigt werden. Einer von ihnen wird vom Präsidenten zum Vorsitzenden, dem „Chairman“, ernannt. Nicht mehr als drei Kommissare dürfen der gleichen politischen Partei angehören. Ihre Amtszeit dauert sieben Jahre. Die FTC versorgt die Verbraucher mit kostenlosen Informationen und stärkt ihre Rechte, um sie gegen unfaire, unlautere und betrügerische Geschäftspraktiken zu schützen: „to protect consumers against unfair, deceptive, or fraudulent practices in the marketplace“. Die FTC wird bei Beschwerden von Konsumenten gegen einzelne Unternehmen tätig. Sie hat weitgehende Kontrollbefugnisse.

7.2. Consumers Union

Die weltweit größte Verbraucherorganisation ist die im Jahr 1936 gegründete „**Consumers Union**“⁶⁷ (CU). Sie ist unabhängig, unparteiisch und hat 8,3 Millionen Abonnenten. Die 600 Mitarbeiter werden von einem Vorstand bestehend aus 18 Direktoren geleitet. CU verbucht einen Jahresumsatz von 200 Mio. Dollar durch den Verkauf der Publikationen, durch Internetdienste und durch nicht kommerzielle Zuschüsse und Gebühren. CU publiziert neben dem Testmagazin „**Consumer Reports**“, „**Consumer Reports on Health**“ und „**Consumer Reports Money Adviser**“ auch eine Internetseite „**ConsumerReports.org**“. CU akzeptiert keine Werbung in ihren Publikationen, nimmt keine Freixemplare an und beschäftigt mehrere hundert „verdeckte Einkäufer“ (mystery shoppers) und Technikexperten. CU nimmt zugunsten der Verbraucher Einfluss auf die Gesetzgebung und die Märkte, “to change legislation and the marketplace in favor of the consumer interest”.

⁶⁶ http://www.ftc.gov/ogc/FTC_Act_IncorporatingUS_SAFE_WEB_Act.pdf (Stand: 3.2.2010)

⁶⁷ <http://www.consumersunion.org/about/> (Stand: 2.2.2010)

7.3. Klagerechte und Haftungsrecht

Die umfassenden Klagerechte der US-Bürger dienen dem Verbraucherschutz, führen jedoch für die Unternehmen immer wieder zu außergewöhnlichen Entschädigungsleistungen. So äußerte sich in einer Rede die damalige Justizministerin Zypries in Gießen am 28. November 2005 im Rahmen einer Veranstaltungsreihe der DIHK zum Haftungsrecht in den USA folgendermaßen: „In den USA stellen die hohen Schadensersatzforderungen, die oft genug von den Jurys auch zugesprochen werden, nach den Worten des Präsidenten der amerikanischen Handelskammer in Deutschland (Irwin) bereits ein unkalkulierbares Risiko für Unternehmen dar. Dadurch wird die amerikanische Volkswirtschaft enorm belastet. Zurzeit gibt es deshalb in den USA Überlegungen, diese Risiken einzudämmen.“⁶⁸ Das Haftungsrecht wurde in den USA nun dahingehend reformiert, dass Sammelklagen („class action“⁶⁹) der Verbraucher nicht mehr in jedem Bundesstaat eingereicht werden können, sondern dass nun die Bundesgerichte bei Sammelklagen eingeschaltet werden müssen; dennoch wird dort weiterhin Reformbedarf im Bereich der Höhe der Schadensersatzforderungen gesehen.

⁶⁸

http://www.bmj.de/enid/0,357189706d635f6964092d0932323836093a0979656172092d0932303035093a096d6f6e7468092d093131093a095f7472636964092d0932323836/Geschichte/Brigitte_Zypries_zc.html (Stand: 26.01.2010)

⁶⁹

<http://www.law.cornell.edu/rules/frcp/search/display.html?terms=class%20action&url=/rules/frcp/Rule23.htm> (Stand: 5.2.2010)

8. Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bacquet, Sylvie; Webley, Lisa (2006). A review of how other countries provide information and advice to the vulnerable on consumer and social issues. Report to the DTI. Mai 2006.
<http://www.berr.gov.uk/files/file33786.pdf> (Stand: 15.01.2010)
- Böhnlein, Anja; Purnhagen, Kai. (2009). Rechtslage zur Verbraucherinformation in Großbritannien und Nordirland. in: Micklitz, Hans-W. (Hrsg.) Schriftenreihe des Instituts für Europäisches Wirtschafts- und Verbraucherrecht e.V. Bd. 30. Informationszugang für Verbraucher in Europa und den USA. Recht und Praxis.
- Europäische Kommission. Verbraucherfragen. Frankreich. August 2009
http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/FR_web_country_profile.pdf; (Stand: 15.01.2010)
- Europäische Kommission. Verbraucherfragen. Großbritannien. Juli 2009
http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/UK_web_country_profile.pdf; (Stand: 15.01.2010)
- Europäische Kommission. Verbraucherfragen. Niederlande. Juni 2009
http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/NL_web_country_08profile.pdf; (Stand: 15.01.2010)
- Europäische Kommission. Verbraucherfragen. Schweden. Oktober 2009
http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/SV_web_country_profile.pdf (Stand: 15.01.2010)
- Frankreich (2010). 
- Grabitz/Hilf. (2005) Das Recht der Europäischen Union. Die Rechtslage in den Mitgliedstaaten. Bd. IV:
Frankreich (Rd. 38 – 51)
Großbritannien und Nordirland (Rd. 61 – 73)
Niederlande (Rd. 93 – 101)
Schweden (Rd. 119 – 129)
- Großbritannien (2010). 
- Hüttner, Katja (2009). Rechtslage zur Verbraucherinformation in Schweden. in: Micklitz, Hans-W. (Hrsg.) Schriftenreihe des Instituts für Europäisches Wirtschafts- und Verbraucherrecht e.V. Bd. 30. Informationszugang für Verbraucher in Europa und den USA. Recht und Praxis.
- Ohly. Piper/Ohly/Sosnitza. (2009). Unlauterer Wettbewerb-Gesetz (UWG). Mitgliedstaaten der EU. 5. Auflage 2009
- Werner, Christina; Oehler, Andreas (2009). **DIW** Berlin. in: Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung 78 (2009), 3, S. 125 – 143.

Witz, Claude; Wolter, Gerhard (1995). Das neue französische Verbrauchergesetzbuch. In: Zeitschrift für europäisches Privatrecht, 3. Jahrgang, 1995.

Wichtige EU-Regelungen zum Verbraucherschutz:

Richtlinie 2009/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen (kodifizierte Fassung). ABl. L 110 S. 30 vom 01.05.2009.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:110:0030:0036:DE:PDF>
(Stand: 19.01.2010)

Beschlusses Nr. 1926/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2006 über ein Aktionsprogramm der Gemeinschaft im Bereich Verbraucherpolitik (2007-2013). ABl. L 404 S. 39 vom 30.12.2006.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:DE:PDF>
(Stand: 19.01.2010)

Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz). (sog. **Enforcement-Verordnung**) ABl. L 364 S. 1 vom 09.12.2004.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0011:DE:PDF>
(Stand: 19.01.2010)

Richtlinie 98/27/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Mai 1998 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen. ABl. L 166 S. 51 vom 11.06.1998.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:166:0051:0055:DE:PDF>
(Stand: 19.01.2010)

Mitteilung der Kommission zu Artikel 4 Absatz 3 der Richtlinie 98/27/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen, betreffend die qualifizierten Einrichtungen, die berechtigt sind, eine Klage im Sinne des Artikels 2 dieser Richtlinie zu erheben. ABl. C 321 S. 26 vom 31. 12.2003.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2003:321:0026:0038:DE:PDF>
(Stand: 19.01.2010)