

# Jahresbericht 2003

## Rapport Annuel 2003



EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.  
EURO-INFO-CONSOMMATEURS  
Kehl-Strasbourg





## EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.

10 Jahre im Dienste der Verbraucher .....	3
Drei Missionen unter einem Dach .....	5
Die Mitarbeiter .....	7

## Die deutsch-französische Informations- und Beratungsstelle

Informationen für den Verbraucher .....	9
Der Erfolg der neuen Internetseite .....	10
Das Beratungsangebot .....	11
Beilegung grenzüberschreitender Rechtsstreitigkeiten .....	12
Anstieg der grenzüberschreitenden Rechtsverletzungen .....	13
Außergerichtliche Verfahren .....	14
Die Wahrnehmung der kollektiven Interessen der Verbraucher in Europa .....	15
Das Ende der Doppelbesteuerung von Gebrauchtfahrzeugen aus Deutschland .....	16

## Clearingstelle Deutschland

Schlichten ohne Grenzen .....	25
Setzen neuer Impulse in 2003 .....	26
Außergerichtliche Streitbeilegung im Einzelfall ...	27
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit .....	28
Dialog im Netzwerk .....	29
Fahrzeughandel und eCommerce .....	31
Zahlen und Fakten .....	32

## eCommerce-Verbindungsstelle

Tipps rund um den elektronischen Handel .....	33
Die Informationsseite zum eCommerce .....	34
Fragen aus dem In- und Ausland .....	35
eCommerce Contact Point Germany .....	36

## Dank

An dieser Stelle dankt der Verein all denjenigen, die zu seiner Leistungsfähigkeit beigetragen haben, allen voran unseren deutschen, französischen und europäischen Partnern: Conseil Général du Bas-Rhin, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Communauté Urbaine de Strasbourg, Chambre de Consommation d'Alsace, Bundesministerium der Justiz, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Wirtschaftsministerium des Landes Baden-Württemberg, Ortenaukreis, Stadt Kehl, Europäische Kommission

## EURO-INFO-CONSOMMATEURS

Bilan 1993 - 2003 .....	4
Trois missions .....	6
Le Personnel .....	8

## L'agence franco-allemande

Le service d'information et de conseils .....	17
Le succès du nouveau site Internet français .....	18
Répartition des 7817 demandes .....	19
Le règlement des litiges transfrontaliers .....	20
L'augmentation inquiétante des infractions transfrontalières .....	21
Taux de satisfaction dans les règlements extrajudiciaires .....	22
La défense de l'intérêt collectif du consommateur en Europe .....	23
La fin de la double taxation des véhicules d'occasion en provenance d'Allemagne? .....	24

## Le Point de Contact allemand pour le commerce électronique 36

## IMPRESSUM

Herausgeber  
EURO-INFO-VERBRAUCHER e. V.  
EURO-INFO-CONSOMMATEURS  
Kehl - Strasbourg, Rehfusplatz 11, D-77694 Kehl  
Tel. +49 (0)7851 / 99148-0,  
Fax. +49 (0)7851 / 99148-11  
www.euroinfo-kehl.com

## Gestaltung und Layout

Saskia Sell, Leipziger&Partner Public Relations Köln,  
Tel. +49 (0)221 / 283650

## Druck

Brandenburgische Universitätsdruckerei

## Remerciements

Que tous ceux qui ont accordé leur confiance et leur soutien pour réaliser ces missions en soient remerciés et tout particulièrement nos partenaires financiers français, allemands et européens: Conseil Général du Bas-Rhin, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Communauté Urbaine de Strasbourg, Chambre de Consommation d'Alsace, Bundesministerium der Justiz, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Wirtschaftsministerium des Landes Baden-Württemberg, Ortenaukreis, Stadt Kehl, Commission européenne



*Bilanz 1993 - 2003*

## Zehn Jahre im Dienste der Verbraucher

**EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.** kann das Jahr 2003 aufgrund konstruktiver Entwicklungen als Erfolgswort in der Vereinsgeschichte verbuchen. Der Ausbau der Vereinsaktivitäten bereitet den Boden für eine noch intensivere deutsch-französische Kooperation im Bereich des europäischen Verbraucherschutzes in Kehl-Strasbourg vor. Der Verein ist daher auf dem besten Weg, einen bürgernahen Beitrag für den vom deutschen Bundeskanzler und französischen Staatspräsidenten Anfang des Jahres 2003 ins Leben gerufenen Eurodistrikt zu leisten.

2003 war es an der Zeit, Bilanz über zehn Jahre Tätigkeit im Bereich des europäischen Verbraucherschutzes zu ziehen:

- über 60.000 Personen wandten sich an EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V., davon über 20.000 grenzüberschreitende Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten (Erfolgsquote von 65 % in 2003)
- Veröffentlichung von 36 Informationsbroschüren in deutscher und französischer Sprache
- komplett zweisprachige Internetseite, mit 100.000 Kontakten in 2003
- steigende Kompetenz in europäischen Verbraucherfragen dank Verdreifachung des speziell qualifizierten und mehrsprachigen Personals.

### Jahr der Zusammenführung

2003 geht auch als Jahr der Zusammenführung von EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.

mit den grenzüberschreitenden Einrichtungen INFOBEST, EURO-INSTITUT, GEMEINSAMES SEKRETARIAT DER OBERRHEINKONFERENZ im neugegründeten Kompetenzzentrum für grenzüberschreitende und europäische Fragen in der Kehler Villa Rehfus in die Vereinsannalen ein.

### Gemeinsam stärker

Seitdem profitiert EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. mehr denn je von den komplementären Zuständigkeiten der beteiligten grenzüberschreitenden Einrichtungen. Das neu gegründete Kompetenzzentrum wurde mit einer Feier am 13. Oktober 2003 im Beisein des deutschen Staatsministers für Europa, Hans-Martin Bury, und der französischen Ministerin für europäische Angelegenheiten, Noëlle Lenoir, offiziell eröffnet.

### eCommerce-Stelle startet

2003 war auch das Jahr intensiver Aktivitäten der eCommerce-Verbindungsstelle und des Starts der dazugehörigen Internetseite.

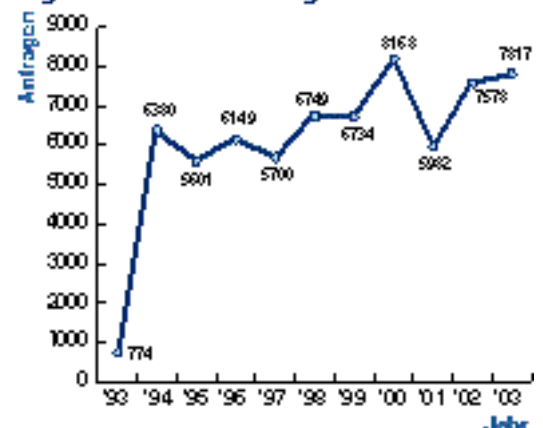
### Deutsche Clearingstelle

2003 wurde die europäische Dimension des Vereins dank seiner in das europäische Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Verbraucherstreitigkeiten (EEJ-Net) integrierten Clearingstelle Deutschland noch vertieft. Der Erfolg ihrer Tätigkeit manifestierte sich insbesondere am 5. Dezember 2003 mit der Organisation eines internationalen Seminars zum Thema "Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherstreitigkeiten" im Europäischen Parlament in Strasbourg.

### Französische Clearingstelle

Honoriert wurde die bisherige Arbeit von EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. durch die Entscheidung des französischen Staates von Anfang 2004, den Verein auch mit der Wahrnehmung der Aufgaben der französischen Clearingstelle im Rahmen des EEJ-Netzwerkes zu betrauen.

**10 JAHRE EURO-INFO-VERBRAUCHER  
insgesamt über 67.000 Anfragen**



*10 ans au service du consommateur*

## Bilan 1993 - 2003

Cette période s'est traduite par un développement de la structure, une intensification et une meilleure synergie des activités en faveur de la protection du consommateur européen et ancrage de notre institution au sein de la coopération franco-allemande, dans un lieu choisi par les chefs d'Etats français et allemands (Déclaration commune du 22 janvier 2003) pour devenir une région européenne exemplaire, grâce à la création de l'Eurodistrict.

2003, c'est d'abord un bilan de dix années d'activité en matière de protection du consommateur en Europe:

- plus de 60.000 personnes se sont adressées à EURO-INFO-CONSOMMATEURS, plus de 20.000 litiges transfrontaliers avec un taux de résolution des litiges transfrontaliers supérieur à 65 % en 2003 ont été traités.
- 36 brochures d'information en langue allemande et française ont été publiées.
- un site Internet entièrement bilingue qui pour la première fois en 2003 avoisine les 100.000 visiteurs.
- l'EURO-INFO-CONSOMMATEURS a triplé le personnel hautement qualifié et trilingue pour devenir une entité entièrement tournée vers la consommation transfrontalière et européenne.

### Coopération transfrontalière

2003, c'est aussi l'ancrage d'EURO-INFO-CONSOMMATEURS dans la coopération transfrontalière et son instal-

lation dans des nouveaux locaux, grâce au regroupement des structures transfrontalières de Kehl, au sein du Pôle de compétences sur les questions transfrontalières et européennes qui comprend désormais: l'EURO-INFO-CONSOMMATEURS, l'INFOBEST Kehl/Strasbourg, l'EURO-INSTITUT et le Secrétariat de la CONFERENCE du RHIN SUPERIEUR.

### Pôle de compétences

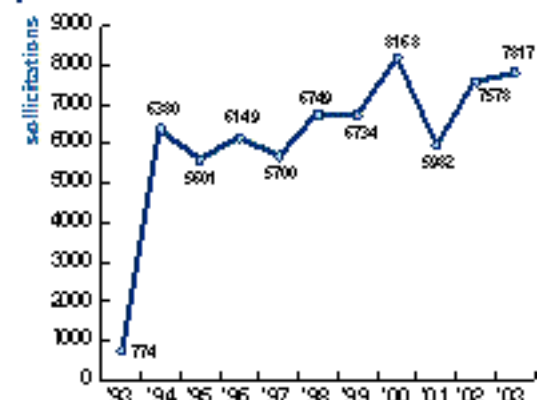
La naissance du Pôle de compétences a été officialisée et fêtée le 13 octobre 2003, en présence des deux ministres allemand et français aux affaires européennes: Hans-Martin Bury et Noëlle Lenoir. 2003, c'est aussi l'ancrage dans l'Européen, grâce au réseau (EEJ-NET) au sein duquel évolue le Centre d'échanges extrajudiciaire allemand (Clearingstelle). Le succès de ses activités s'est notamment manifesté le 5 décembre dernier, avec l'organisation du séminaire international consacré au "Règlement extrajudiciaire des liti-

ges de consommation" qui s'est déroulé au sein du Parlement européen à Strasbourg. 2003, c'est aussi un an d'activité intense du service consacré au commerce électronique et la naissance d'un nouveau site Internet qui vient compléter les trois sites existants d'EURO-INFO-CONSOMMATEURS.

### Renforcer les synergies

Pour terminer ce tour d'horizon sur cette première décennie de d'EURO-INFO-CONSOMMATEURS et conclure sur les nouvelles perspectives, il suffit d'évoquer la décision de l'Etat français qui vient de confier, en ce début d'année 2004, les missions du Centre d'échanges extrajudiciaire français à EURO-INFO-CONSOMMATEURS, au sein duquel est installé depuis 2002 le Centre allemand, pour renforcer les synergies et les activités des deux pays. Pour la première fois, sont réunies des missions nationales à vocation européenne dans une même structure.

**DIX ANS D'ACTIVITES EN CHIFFRES**  
plus de 67.000 sollicitations





## Synergien

## Drei Missionen unter einem Dach

Deutsch-Französische Verbraucherinformations- und -beratungsstelle

Clearingstelle Deutschland  
Mitglied im europäischen Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

### Service

Verbraucherschutz im Binnenmarkt

Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung

Information der Nutzer und Anbieter des eCommerce

### Information und andere Aufgaben

- Wirtschaftliche Nutzung des Binnenmarktes
- Europäisches Verbraucherrecht
- Internationales Privatrecht
- Nationales Verbraucherrecht
- Durchsetzung der Ansprüche im Ausland
- Unterstützung bei der gütlichen Einigung durch Wahrnehmung einer Vermittlerrolle
- Verbraucherbildung durch Veröffentlichungen und Veranstaltungen
- Beobachter und Relaisfunktion hinsichtlich des grenzüberschreitenden Waren- und Dienstleistungsverkehrs

- Information über alternative Streitbeilegungsverfahren
- Erstberatungs- und Filterfunktion bei Rechtsstreitigkeiten mit Unternehmen aus dem EU-Ausland, Island und Norwegen
- Übersetzung und Weiterleitung an die zuständige Clearingstelle
- Vermittlung von Schlichtungsverfahren
- Rechtliche und praktische Betreuung während des Verfahrens

- Praktische Vorteile des eCommerce
- Inanspruchnahme nationaler und internationaler Institutionen im Bereich des eCommerce
- Gesetze und Rechtsprechung
- Beschwerdemöglichkeiten
- Einlegung von Rechtsmitteln

### Link

[www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com)

[www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)

[www.ecommerce-verbindungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de)

DIE TÄTIGKEITEN DER DREI ABTEILUNGEN IN ZAHLEN				
	Deutsch-Französische Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher	Clearingstelle Deutschland im EEJ-Netz	eCommerce- Verbindungsstelle	gesamt
Informationsanfragen	5.209	403	82	5.694
Reklamationen	2.608	93		2.701
Rechtstreitigkeiten	225	236		462
Besuche der Internetseite				94.588
Zugriffe				672.072
Interventionen				41
versandte Broschüren				10.382
Presseerwähnung und bekannte Artikel				52

## Nos services

### Trois missions

Agence franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs

Centre d'échanges extrajudiciaire allemand (Clearing-stelle)  
Membre du réseau européen de règlement extrajudiciaire de litiges (EEJ-Net)

Point de Contact Allemand pour le commerce électronique

#### Service

Marché européen et protection du consommateur

Résolution extrajudiciaire

Informations aux usagers et aux fournisseurs de services

#### Information et assistance

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toutes questions transfrontalières de consommation ayant trait au marché européen</li> <li>○ Le droit européen de la consommation</li> <li>○ Le droit international privé</li> <li>○ Les droits nationaux</li> <li>○ Vos droits et recours à l'étranger</li> <li>○ Aide à la résolution l'amiable de litiges transfrontaliers</li> <li>○ Formation et éducation du consommateur (publications, séminaires...)</li> <li>○ Observatoire des échanges commerciaux transfrontaliers</li> <li>○ Et relais auprès des instances européennes, nationales ou locales compétentes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information sur les dispositifs alternatifs <b>de résolution des litiges de consommation</b></li> <li>○ Conseils pour les litiges avec un professionnel établi dans l'Union Européenne, l'Islande et la Norvège</li> <li>○ Préparation, traduction et transmission du litige au Centre d'échanges extrajudiciaire national compétent</li> <li>○ Transmission aux dispositifs alternatifs de règlement (ADR)</li> <li>○ Accompagnement et suivi juridique du dossier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Questions ayant trait au commerce électronique</li> <li>○ Droits et obligations des utilisateurs et des fournisseurs de services (législation et jurisprudences)</li> <li>○ Recours aux autorités, associations ou autres organisations spécialisées en matière de commerce électronique</li> <li>○ Recours en cas de litiges</li> </ul> |
|--|---|---|

#### Sites Internet

[www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com)

[www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)

[www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)

LES ACTIVITES DES TROIS SERVICES EN CHIFFRES				
	Agence franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs	Centre d'échanges extrajudiciaire allemand (Clearing-stelle)	Point de Contact Allemand pour le commerce électronique	Total
Demandes d'information	5209	403	92	5694
Réclamations	2608	93		2701
Litiges	226	226		452
Visites sur Internet				94.598
Connexions				672.072
Interventions				41
Brochures envoyées				10.282
Revue de presse (liste non exhaustive)				52



## Die Mitarbeiter

### Geschäftsführung



**Dr. Martine Mérigeau**

### Clearingstelle Deutschland im EEJ-Net



**Dr. Anke de Villepin**  
(bis 11/2003)



**Pascale Marrequeste**



**Christian Moritz**



**Bianca Schulz**



**Uwe Pioch**

### Deutsch-Französische Verbraucherberatungsstelle



**Dr. Martine Mérigeau**



**Christian Tiriou**



**Jutta Gurkmann**

### eCommerce- Verbindungsstelle



**Stephanie Schmidt**



**Simone Jakowski**

### Buchhaltung



## Le Personnel

### Direction



**Dr. Martine Mérieau**

### Centre d'échanges extrajudiciaire allemand



**Dr. Anke de Villepin**  
(jusqu'au 11/2003)



**Pascale Marrequeste**



**Christian Moritz**



**Bianca Schulz**



**Uwe Pioch**

### Agence Franco-Allemande



**Dr. Martine Mérieau**



**Christian Tiriou**



**Jutta Gurkmann**

### Le Point de Contact allemand pour le commerce électronique



**Stephanie Schmidt**



**Simone Jakowski**

### Comptabilité





## Unser Service

## Information für den Verbraucher

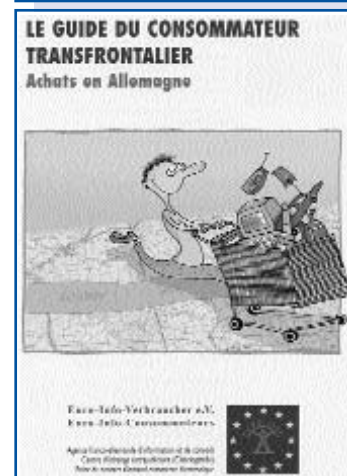
### Zwei neue Informationsbroschüren

Diese Broschüren informieren die Verbraucher über ihre Rechte bei grenzüberschreitenden Einkäufen. Sie enthalten praktische Tipps sowie nützliche Informationen zu Mehrwertsteuer und Zahlungsmodalitäten. Die deutsche Broschüre informiert ausführlich über die gesetzlichen Regelungen zum Verbraucherschutz in Frankreich, während die französische Broschüre die neuen deutschen Gewährleistungsrechte umfassend darstellt.

Die Broschüren wurden mit Finanzierung des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg gefördert.

Aktualisierung der französischsprachigen Broschüren und Erstellung von PDF-Dateien zum Download im Internet.

Die französischen Broschüren wurden nach vollständiger Überarbeitung durch EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. von der Stadtgemeinschaft Straßburg unentgeltlich neu aufgelegt.



## Bereitstellung von 24 neuen Merkblättern

### Für französische Verbraucher:

- Wenn man Ihnen in Deutschland Geld schuldet
- Achtung Gebrauchtwagenkauf: So vermeiden Sie unseriöse Geschäftspraktiken
- Grenzüberschreitende Überweisungen ab dem 1. Juli 2003 günstiger!
- Widerrufsrechte in Deutschland
- Vereinfachung bei der Inanspruchnahme grenzüberschreitender medizinischer Leistungen
- Umtausch von DM in EURO
- Autokauf in Deutschland: Wie mache ich meine Gewährleistungsrechte geltend?
- Der Winterschlussverkauf in Deutschland
- Dosenpfandpflicht in Deutschland
- Ihr Informationsrecht bezüglich Preise und Leistungen
- Ihre Rechte beim grenzüberschreitenden Einkauf
- Kurzinformation zu ausländischen Auktionsportalen

### Für deutsche Verbraucher:

- Neuregelungen im französischen Verbraucherkreditgesetz für einen besseren Schutz der Verbraucher
- Aufklärungspflichten gegenüber nicht in Frankreich lebenden Bankkunden
- Grenzüberschreitende Überweisungen seit dem 1. Juli 2003 günstiger!
- Der Sommerschlussverkauf in Frankreich
- Autokauf in Europa
- Neuwagen-Preisvergleichstudie der Europäischen Kommission
- Strafzettel werden bald EU-weit eingetrieben
- Medizinische Leistungen im Ausland
- Neues Urteil aus Luxemburg: Kosten für ambulante Behandlung im Ausland müssen erstattet werden
- Autounfälle im Ausland
- Europäische Versicherungskarte ab dem 1. Juli 2004!
- Änderungen bei grenzüberschreitenden Überweisungen

## Die deutsch-französische Beratungsstelle online

# Der Erfolg der neuen Internetseite

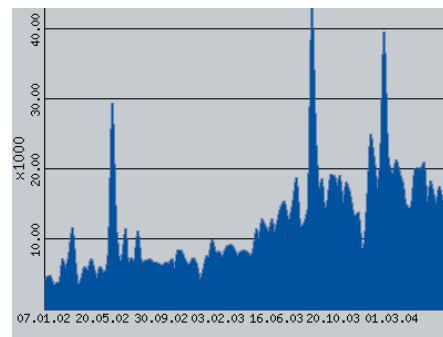
Die Homepage von EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. bedurfte im Zuge der zusätzlichen Aufgaben des Vereins einer vollständigen Überarbeitung. Aufgrund der nunmehr verstärkten europäischen Dimension der Tätigkeiten des Vereins durch die Teilnahme im europäischen Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Verbraucherrechtsstreitigkeiten (EEJ-NET) und die Arbeit im Bereich des eCommerce zeigt sich die Startseite im neuen Gewand. Darüber hinaus erhielt auch die französische Seite eine neue Struktur: Sie ist nunmehr benutzerfreundlicher und damit zugänglicher für die Verbraucher.



Für eine umfassende Information der Verbraucher stehen Merkblätter zur Verfügung, die rechtliche und praktische Informationen zum grenzüberschreitenden Einkauf enthalten.

Das Jahr 2003 zeichnete sich durch einen spektakulären Anstieg der Internetbesuche aus. Insgesamt sind für die Internetseite [www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com) 94.598 Besucher mit 672.072 Zugriffen zu verzeichnen.

## Web-Server: Entwicklung der Zugriffe



## Das Beratungsangebot

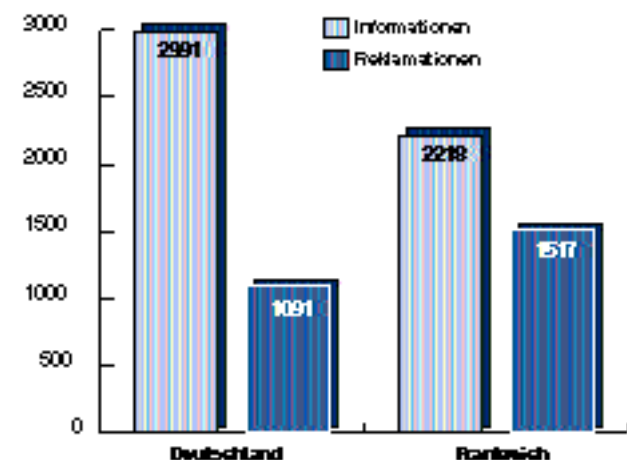
### Anstieg der Kontaktaufnahmen: 6852

2003 wurde die Beratungsstelle in Kehl 3468 Mal telefonisch (51 %) und 2254 Mal schriftlich (33 %) kontaktiert. Die verbreitete Nutzung des Internets sorgt dafür, dass Anfragen immer mehr aus allen Teilen Deutschlands und Frankreichs kommen. Dies führt wiederum zu einer geographisch ausgewogenen Verteilung der Informationsanfragen. Die Zahl der Besuche (1130) in der Beratungsstelle sank dagegen auf 16 %.

Die 7817 Anfragen umfassen:

- 5209 allgemeine Informationsanfragen zu grenzüberschreitenden Verbraucherfragen
- 2608 grenzüberschreitende Reklamationen, davon 206 geführte Rechtsstreitigkeiten

### GEOGRAFISCHE HERKUNFT





Zahl der Kontaktaufnahmen gestiegen

## Das Beratungsangebot

### Immobilien- und Kfz-Fälle

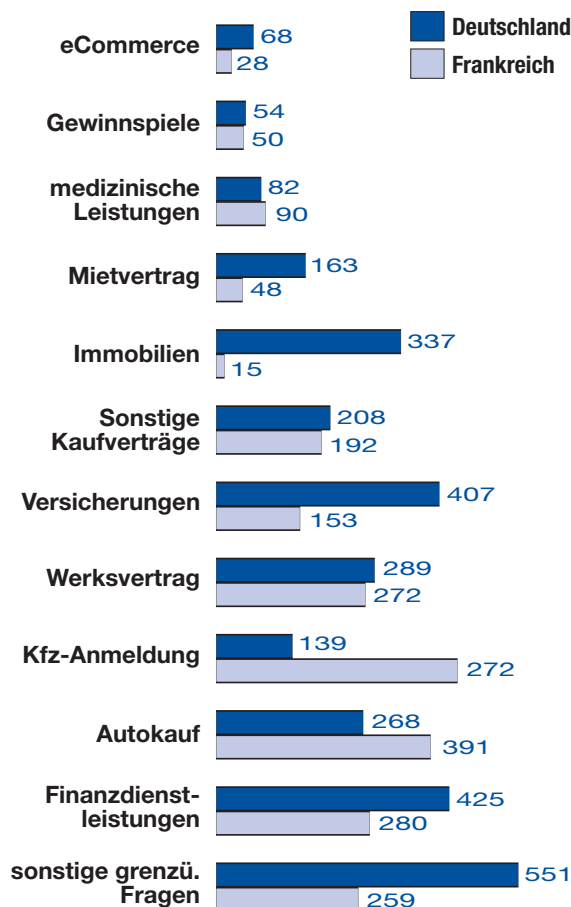
Die zwei Graphiken veranschaulichen die besondere Bedeutung einiger Wirtschaftssektoren im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz. Als "klassischer" Sektor der deutschen Verbraucher tritt das Immobiliengeschäft in Frankreich in Erscheinung, während der deutsche Gebrauchtwagenmarkt bei französischen Verbrauchern besonders beliebt zu sein scheint. Die Informationsanfragen und Beschwer-

den im Finanzdienstleistungssektor sind sowohl für die französische als auch die deutsche Seite von immer größerer Bedeutung. Die Auswirkungen der Euroeinführung machen sich noch immer bemerkbar. Eine gewisse Unerfahrenheit der Verbraucher im Hinblick auf grenzübergreifende Bankdienstleistungen ist noch spürbar. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung von Gebühren für grenzüberschreitende Überweisungen.

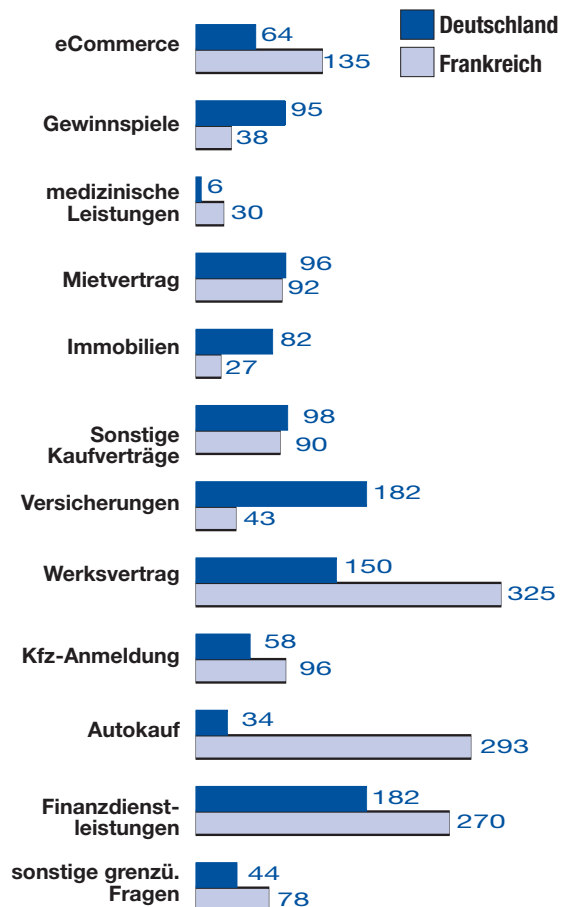
### Die Rolle des Internets

Die Verbreitung des Internets erleichtert die Anbahnung und den Abschluss grenzüberschreitender Geschäfte und führt zu einer steigenden Nachfrage nach Informationen im Bereich des eCommerce. Leider gehen diese schnell abgeschlossenen und wenig kontrollierten Geschäfte auch einher mit einem empfindlichen Anstieg von Streitfällen, insbesondere mit Beteiligung französischer Verbraucher.

**VERTEILUNG DER 7.817 ANFRAGEN NACH WIRTSCHAFTSSEKTOREN**  
gesamt 5.209 Anfragen



**VERTEILUNG DER 7.817 ANFRAGEN NACH WIRTSCHAFTSSEKTOREN**  
gesamt 2.608 Beschwerden



## Wichtigste Themenfelder: Automobil- und Immobiliengeschäfte

# Beilegung grenzüberschreitender Rechtsstreitigkeiten

Die Zahlen bestätigen die bereits bei der Auswertung der allgemeinen Informationsanfragen festgestellte Tendenz: Auf französischer Seite spielt der Automobilbereich eine bedeutende Rolle und auf der deutschen Seite treten Immobilien in den Mittelpunkt des Verbraucherinteresses.

Besonders aufschlussreich ist, dass in bestimmten Bereichen fast ausschließlich entweder deutsche oder französische Verbraucher betroffen sind. Diese Beobachtung trifft zum Beispiel auf den Bereich des e-Commerce zu, in dem überwiegend Beschwerden von französischen Verbrauchern aufgenommen wurden. Da der virtuelle Markt in Deutschland weiter

entwickelt ist, besuchen zahlreiche französische Verbraucher deutsche Internet-Seiten. Damit gehen auch häufiger Schwierigkeiten anlässlich von Internettransaktionen einher. Dieses Phänomen erklärt auch die steigende Anzahl grenzüberschreitender Rechtsverletzungen.

Die große Zahl deutscher Streitfälle nach einem Autounfall in Frankreich ist ebenso bemerkenswert. Die "Schadensregulierungspraxis" einiger französischer Versicherungsunternehmen ist sehr zögerlich. Teilweise wird überhaupt nicht auf eine aus dem Ausland kommende Anfrage geantwortet.

### Terminologie

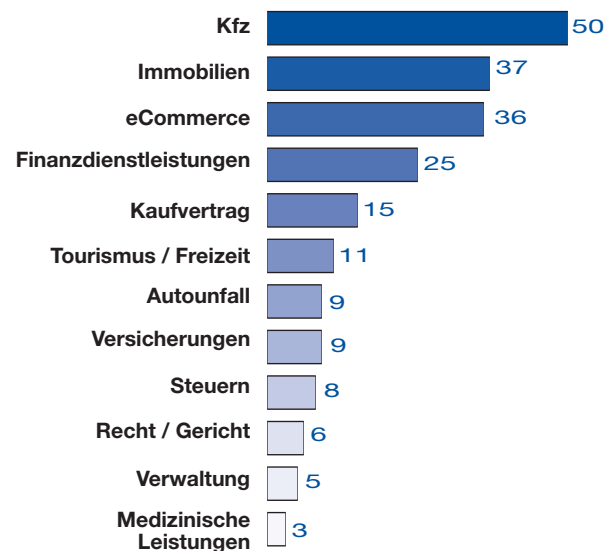
Der Unterschied zwischen Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten: Beschwerden sind Anfragen von Verbrauchern hinsichtlich eines konkreten Rechtsstreits mit einem Unternehmer. Auf diese Beschwerden erfolgt zumeist eine Rechtsberatung, die es dem Verbraucher ermöglichen soll, den Rechtsstreit selbst zu erledigen.

In manchen Fällen bedarf die Beschwerde einer umfassenden Bearbeitung, um eine gütliche Einigung mit dem betroffenen Unternehmer zu finden. Um diese Fälle von den ("bloßen") Beschwerden zu unterscheiden und unter Beachtung der terminologischen Vorgaben der Europäischen Kommission, werden diese Fälle als Rechtsstreitigkeiten bezeichnet. Für die Bearbeitung der 226 grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten hat die Rechtsabteilung 1.940 Briefe verfasst.

144 (64 %) von insgesamt 226 Rechtsstreitigkeiten betreffen Streitfälle zwischen einem französischen Verbraucher und einem deutschen Unternehmen. Lediglich 82 (36 %) Streitfälle spielen sich zwischen einem deutschen Verbraucher und einem französischen Unternehmen ab.

### BEILEGUNG GRENZÜBERSCHREITENDER RECHTSSTREITIGKEITEN

Verteilung nach Wirtschaftssectoren





## Themenschwerpunkt Internet-Geschäfte

# Anstieg der grenzüberschreitenden Rechtsverletzungen

Im Jahr 2003 verzeichnete die deutsch-französische Abteilung 46 Fälle, denen eine grenzüberschreitende (systematische) Rechtsverletzung zugrunde lag, wobei der Löwenanteil hieran (20,35 % der registrierten Fälle) dem Bereich des eCommerce zuzuordnen ist.

### **Das Risiko von Fehlschlägen und Funktionsstörungen bei grenzüberschreitenden Transaktionen per INTERNET:**

Dieser Themenbereich scheint uns beispielhaft hinsichtlich seiner Ausmaße (Seite auf französischsprachige Länder ausgerichtet), seiner Art (eCommerce), seines grenzüberschreitenden Charakters (Unternehmer im Ausland), der unbestreitbaren Existenz von Verbraucherrechten und der Begehung grenzüberschreitender Rechtsverletzungen sowie der Möglichkeit der Ausschöpfung aller verfügbaren Rechtsbehelfe, die letztendlich dem Verbraucher aber nicht viel weiterhilft.

Im letzten Jahresviertel registrierte EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. mehr als zehn Beschwerden von französischen Verbrauchern gegen die Gesellschaft PC mit Sitz in Deutschland:

Diese Seite ist fast ausschließlich auf französischsprachige Kunden ausgerichtet. In den Allgemeinen Verkaufsbedingungen wird dementsprechend darauf hingewiesen, dass "die auf der Seite PC gekaufte Ware nur nach Frankreich, Belgien und Luxemburg geliefert werden kann." Alle Informationen werden ausschließlich in französischer Sprache gegeben, und die Mitarbeiter sprechen französisch.

### **Französische Beschwerden**

In Folge der auf der französischsprachigen Seite von PC aufgegebenen Bestellung beschwerten sich die französischen Verbraucher darüber, dass die Lieferung der Computerartikel trotz Bezahlung der Ware ausblieb. Die Verbraucher haben die bestellte Ware nie erhalten. Da die Streitwerte zwischen 200 - 400 € liegen, stellt sich angesichts der Kosten für ein grenzüberschreitendes Gerichtsverfahren die Frage nach der Wirtschaftlichkeit der Anspruchsverfolgung.

Die genannte Gesellschaft nutzte die Grenzen der nationalen Rechtssysteme aus, um so einer effektiver Straf- und Rechtsverfolgung zu entgehen: Die Gesellschaft verwendet für ihre Allgemeinen

Geschäftsbedingungen eine Mischung aus deutschem und französischem Recht, um in die AGB die für sie günstigsten rechtlichen Klauseln aufzunehmen, die sie den beiden Systemen entleiht. Beispiel: Ausschließliche Zuständigkeit der deutschen Gerichte, um den im Ausland lebenden Verbrauchern deren Rechtsmittel so weit wie möglich zu erschweren. Diese Klausel steht im Widerspruch zum geltenden Recht und dient ausschließlich dem Ziel, die Verbraucher von einer Geltendmachung ihrer Rechte im Ausland abzuhalten.

### **Die Sprachen der AGB**

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass die AGB nur in französischer Sprache verfasst und dem deutschen Recht unterstellt sind. Auf diese Weise ist es den nationalen Verbraucherschutzinstitutionen erschwert die Rechtmäßigkeit der Klauseln, die ja in einer Fremdsprache verfasst sind, zu überprüfen.

Diese sehr konkreten und aktuellen Beispiele zeigen deutlich die Gefahr fehlender Überwachung von grenzüberschreitenden Transaktionen, Gefahren, die sich im Rahmen der EU-Erweiterung bald vervielfachen werden.

## Der andere Weg zum Recht

# Außergerichtliche Verfahren

Nicht alle registrierten Fälle konnten auf außergerichtlichem Wege beigelegt werden. Dies gilt für 46 Fälle, denen offensichtlich eine gewollte Rechtsverletzung wie beispielsweise in Betrugsfällen zugrunde liegt. Es liegt auf der Hand, dass mit einem Unternehmer, der gerade auf die unlautere Ausnutzung der noch bestehenden nationalen (Rechts-) Grenzen abzielt, nur schwer eine außergerichtliche Einigung erzielt werden kann.

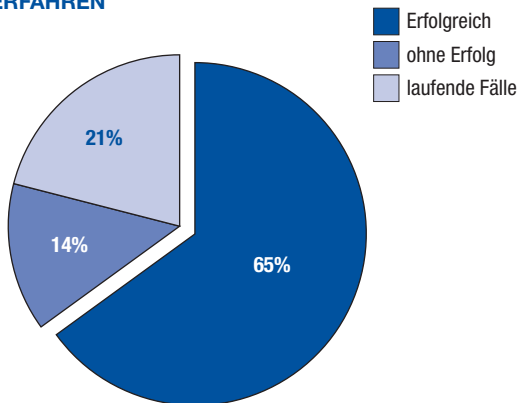
In Anbetracht dieser Tatsache ergeben sich folgende Zahlen:

### Erfolgsquote außergerichtlicher Verfahren

Zahl der Streitfälle	226 (100%)
davon erfolgreich	128 (57%)
davon ohne Erfolg	35 (15,4%)
laufende Fälle	63 (27,6%)

Zahl der Streitfälle	180 (100%)
davon erfolgreich	116 (65%)
davon ohne Erfolg	26 (14%)
laufende Fälle	38 (21%)

### ERFOLGSQUOTEN AUßERGERICHTLICHER VERFAHREN





## Beobachter- und Relaisfunktion

## Die Wahrnehmung der kollektiven Interessen der Verbraucher in Europa

Im Folgenden werden Beispiele grenzüberschreitender Streitfälle und die hierfür von uns veranlassten Maßnahmen dargestellt. Diese haben deshalb Aufsehen in der Öffentlichkeit erregt, weil sie die Funktionsfähigkeit des Binnenmarktes in Frage stellten.

### Europa der Gesundheit

Ist die Weigerung, Kosten für grenzüberschreitende medizinische Leistungen zu erstatten, gerechtfertigt?

Bei EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. gehen immer wieder Beschwerden über die Weigerung der französischen Krankenkassen ein, Kosten für medizinische Behandlungen in einem anderen Mitgliedstaat zu erstatten, wenn diese Behandlung (die sog. "soins programmés" gemäß Art. 22.1 der Verordnung 1408/71) nicht auf vorherige Anfrage des Versicherten hin von der zuständigen Stelle genehmigt wurde.

Zur Begründung dieser Weigerung wird auf die Verord-

nung 1408/71 verwiesen, wonach u.a. nur dann Kosten für die Behandlung von Arbeitnehmern und deren Familienangehörigen im Ausland übernommen werden müssen, wenn "deren Zustand während eines Aufenthalts im Gebiet eines anderen als des zuständigen Staates eine unverzügliche Leistungsgewährung erfordert".

Diese Haltung und die ihr zugrundeliegende restriktive Auslegung der europarechtlichen Regelungen durch die zuständigen französischen Stellen ignorieren die geltende Rechtsprechung. Diese Praxis ist geeignet, die Mobilität der Patienten innerhalb der Europäischen Union sowie die Warenverkehrs- und Dienstleistungsfreiheit im medizinischen Bereich schwerwiegend zu beeinträchtigen.

Schlimmer noch: die fehlende Transparenz hinsichtlich der Bedingungen, unter denen eine Erstattung grenzüberschreitender Behandlungen stattfindet, steht klar im Wi-

derspruch zu den von der europäischen Rechtsprechung aufgestellten und von den nationalen Gerichten bestätigten Prinzipien zugunsten eines Europas der Gesundheit (freier Zugang zu Behandlungen). Dies wird für den Patienten einer Grenzregion, die sich zum Ziel gesetzt hat, eine Vorreiterrolle in Europa einzunehmen (Eurodistrikt), immer unverständlich.

Aufgrund der rechtlichen Unsicherheit, die sich hieraus für die Versicherten, die Verwaltungen und die Leistungserbringer ergibt, und angesichts des Risikos einer Vervielfachung der Rechtsstreitigkeiten, wurde die Frage nach der Gesetzmäßigkeit der Weigerung, Kosten für die Behandlung in einem anderen als dem Versicherungsstaat zu erstatten, der Oberrheinkonferenz und der Europäischen Kommission vorgelegt.

## **Das Ende der Doppelbesteuerung von Gebrauchtfahrzeugen aus Deutschland?**

Die Europäische Kommission kündigte an, dass sie Frankreich offiziell auffordern werde, die Praxis der Doppelbesteuerung von aus anderen Mitgliedstaaten importierten Fahrzeugen einzustellen.

Die Angelegenheit geht auf das Jahr 2001 zurück, in dem sich die ersten französischen Betroffenen wegen Streitfällen mit Bezug auf die doppelte Besteuerung von in Deutschland gekauften Fahrzeugen an EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. wandten.

Die steuerrechtliche Regelung auf der Grundlage der Sechsten Mehrwertsteuer-richtlinie ist eindeutig: Hat ein Fahrzeug mehr als 6.000 km und ist älter als sechs Monate, wird es als Gebrauchtwagen angesehen; der Verbraucher muss dann in dem Land, in dem er das Fahrzeug zulässt, keine Mehrwertsteuer mehr entrichten.

Bereits zu diesem Zeitpunkt hatten viele Franzosen in Deutschland Fahrzeuge neueren Datums zu einem günstigen Preis erworben. Einige Jahre später verlangte die französische Steuerverwaltung durch Berichtigung der Steuererklärung die Zahlung der französischen Mehrwertsteuer (19,6%) sowie Säumniszuschläge und Bußgelder, obwohl diese Verbraucher erst nach Ablauf von sechs Monaten seit der Erstzulassung in den Besitz der Fahrzeuge gelangt waren.

Die französische Steuerverwaltung weigerte sich, das Datum der tatsächlichen Lieferung zu berücksichtigen und beschränkte sich darauf, als Bezugsdatum den Zeitpunkt des Vertragsschlusses zu nehmen, während die deutsche Verwaltung auf das Lieferungsdatum abstellte und daher eine Erstattung der bereits in Deutschland entrichteten Mehrwertsteuer verweigerte.

Ein und dasselbe Fahrzeug wurde also in Deutschland als gebraucht und in Frankreich als neu bewertet!

EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. hat die Europäische Kommission von dieser unterschiedlichen Auslegung der beiden Steuerverwaltungen und der daraus folgenden Doppelbesteuerung in Kenntnis gesetzt und wies nachdrücklich darauf hin, dass die Doppelbesteuerung an sich eine Verletzung von Gemeinschaftsrecht darstelle, die neue Hindernisse für den freien Warenverkehr mit sich bringe, indem sie in Frankreich lebende Verbraucher davon abbringe, ihr Fahrzeug im Ausland zu kaufen.

Durch die Einleitung eines Vertragsverletzungsverfahrens gegen Frankreich hat die Europäische Kommission entschieden, die Praxis der französischen Steuerverwaltung zu sanktionieren.



## Les activités de l'agence franco-allemande

### **Le service d'information et de conseils**

#### **Deux nouvelles brochures d'information**

Ces guides ont pour principal objectif d'informer les consommateurs sur leurs droits lorsqu'ils souhaitent acheter à l'étranger et notamment dans le pays voisin.

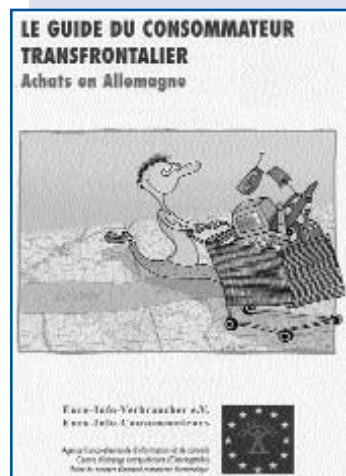
On y trouve toutes les informations et des conseils pratiques, sur l'application du taux de T.V.A., les modalités de paiement à l'étranger. La brochure française présente la nouvelle législation protectrice allemande sur les garanties des biens.

Elle répond à la forte augmentation des consommateurs concernant l'achat de biens en Allemagne.

Ces deux brochures ont fait l'objet d'un financement spécifique du Ministère de l'Economie du Bade-Wurtemberg.

Réactualisation de l'ensemble des brochures françaises et possibilité de les télécharger directement depuis le site Internet

Les brochures françaises ont été gracieusement rééditées avec les mises à jour (fournies par EURO-INFO-CONSOMMATEURS) par la Communauté Urbaine de Strasbourg et mises à disposition dans l'ensemble des mairies de quartier.



## **24 nouvelles fiches juridiques sur Internet**

#### **A l'égard des consommateurs français:**

- Si on vous doit de l'argent en Allemagne
- Attention aux arnaques en matière d'achat de véhicules d'occasion en Allemagne
- Les virements à l'étranger à moindre coût depuis le 1er juillet 2003
- Quand et sous quelles conditions résilier un contrat soumis au droit allemand
- Vers une simplification des soins donnés à l'étranger: une carte européenne de la santé à partir du 1er juin 2004
- Echange de D-Marks en Euros
- Achat d'un véhicule en Allemagne : Comment faire jouer la garantie légale?
- Les soldes d'hiver en Allemagne
- Consigne obligatoire sur les canettes métalliques en Allemagne
- Votre droit à l'information sur les prix et services
- Vous achetez en zone frontalière, quels sont vos droits
- Fiche pratique sur les sites étrangers de vente aux enchères

#### **A l'égard des consommateurs allemands**

- Nouvelle réglementation en matière de crédit à la consommation en France
- L'obligation de conseil de la banque pour des clients ne résidant pas en France
- Les virements transfrontaliers
- Les soldes d'été en France
- L'achat de véhicules en Europe
- Etude européenne sur le prix des véhicules en Europe
- Les contraventions à l'étranger seront bientôt poursuivies
- Les prestations médicales transfrontalières
- La nouvelle jurisprudence européenne en matière de remboursement des frais médicaux effectués à l'étranger
- Les accidents de la circulation à l'étranger
- La nouvelle carte européenne en matière de soin
- Les modifications en matière de paiements transfrontaliers

## Le succès du nouveau site Internet français

Parallèlement au développement de la structure EURO-INFO-CONSOMMATEURS, le site Internet a connu des changements importants en 2003.

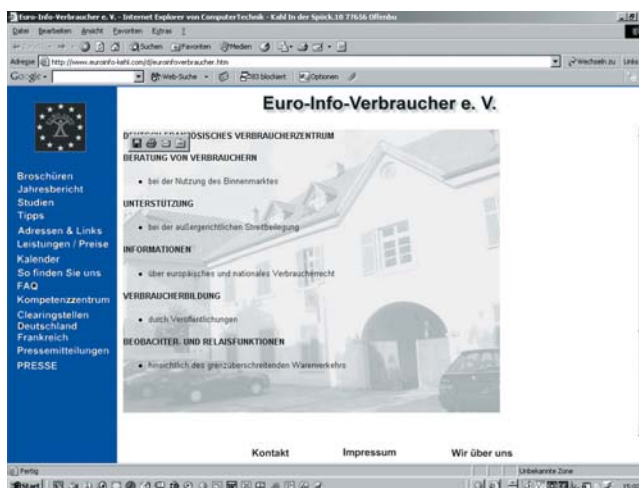
La première page du site a été redéfinie en fonction de l'évolution des activités de l'agence et notamment de leur dimension européenne avec le réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges (EEJ-NET) et du nouveau service en matière de commerce électronique.

Par ailleurs, on a procédé à une nouvelle présentation du site français qui a pour objectif d'être d'une utilisation plus simple et plus accessible aux consommateurs.

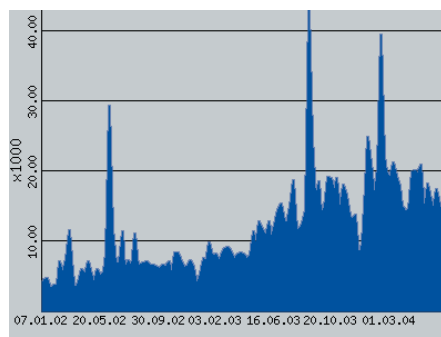
Pour une meilleure information des consommateurs, le site propose de nouvelles fiches pratiques d'information juridique à l'égard du consommateur transfrontalier.

L'année a été marquée par une augmentation spectaculaire du nombre de connexions.

En tout, le site [www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com) a enregistré 94.598 visites avec 672.072 connexions



### Web-Server



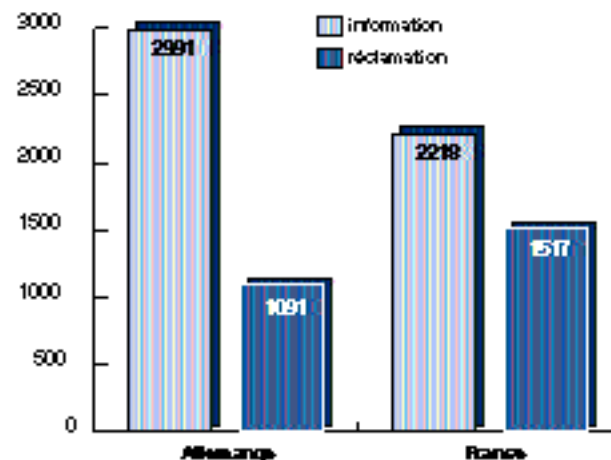
## SERVICE CONSEILS

### Augmentation des sollicitations: 6852

En 2003, 3468 (51 %) sollicitations téléphoniques nous ont été adressées pour 2254 (33 %) sollicitations écrites. L'utilisation plus fréquente d'Internet et du courrier électronique est une des raisons de l'élargissement géographique de l'origine des demandes qui proviennent de plus en plus de l'ensemble du territoire français et allemand, assurant une répartition géographique plus large des demandes d'information. En revanche, le nombre de visites baisse 16 % (1130). Les demandes d'information au nombre de 7817 regroupent:

- 5209 demandes d'informations générales sur la consommation transfrontalière et européenne,
- 2608 réclamations concernant des litiges transfrontaliers, dont 226 dossiers ouverts en 2003

### L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE





## Les Secteurs d'activité

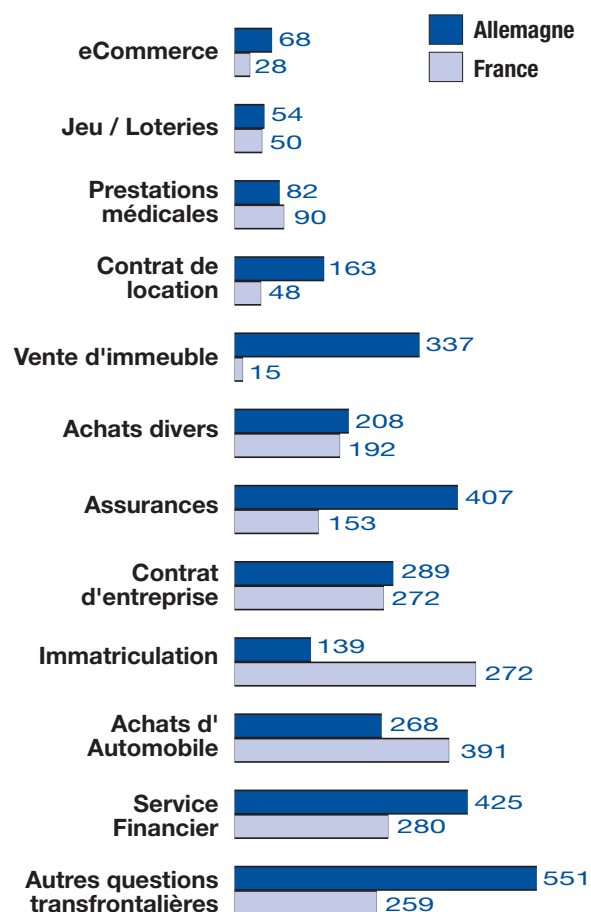
### Répartition des 7817 demandes

Au vu des deux tableaux ci-dessous nous constatons que certains secteurs économiques, que nous pouvons désormais qualifier de "classiques", se démarquent: le secteur immobilier du côté des consommateurs allemands, le secteur des véhicules d'occasion côté français. Les demandes d'information et les réclamations concernant les services fi-

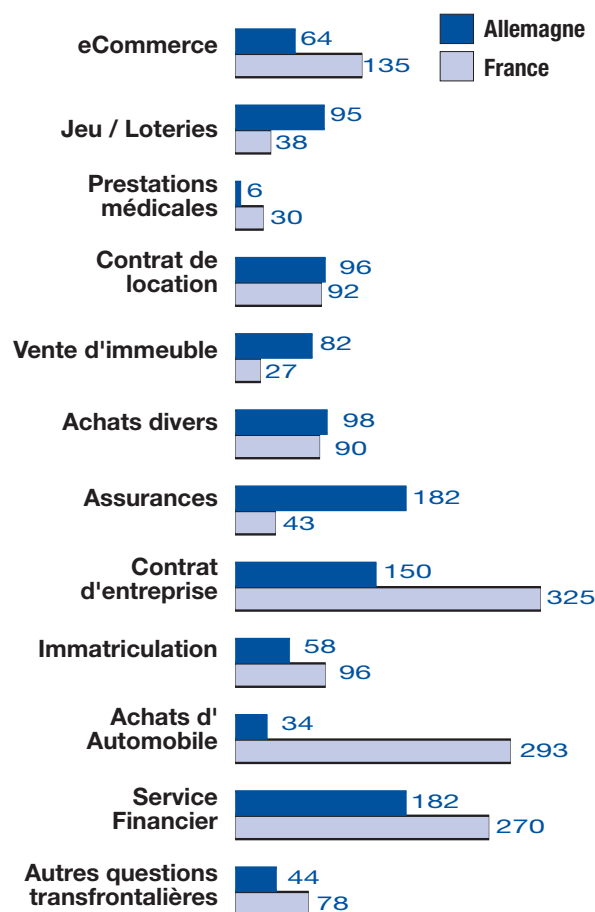
nanciers sont, du côté allemand comme du côté français, plus que jamais d'actualité. Les conséquences du passage à l'Euro se font toujours sentir et l'on constate un manque d'expérience des consommateurs par rapport aux services bancaires transfrontaliers, notamment en ce qui concerne les frais bancaires relatifs aux transferts d'argent.

L'utilisation de plus en plus fréquente de l'Internet facilite les transactions transfrontalières et provoque par là même une augmentation des demandes d'informations concernant ce secteur. Mais ces transactions rapides et souvent peu contrôlées entraînent une hausse considérable des réclamations, essentiellement du côté français.

**RÉPARTITION DES 7.817 DEMANDES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ**  
Information 5.209 demandes



**RÉPARTITION DES 7.817 DEMANDES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ**  
Réclamations: 2.608 demandes



## Le règlement des litiges transfrontaliers

Nous pouvons constater que certains de ces chiffres correspondent aux tendances constatées pour les demandes d'information, à savoir un grand nombre de litiges concernent le domaine automobile du côté français et le domaine immobilier du côté allemand.

Il est particulièrement intéressant de noter que pour certains secteurs d'activité, les litiges concernent quasi exclusivement les consommateurs d'un des deux pays. Il en est ainsi par exemple dans le domaine du commerce électronique, pour lequel les dossiers ouverts concernent exclusivement les consommateurs français. Le marché électronique étant plus développé et offrant plus de choix du côté allemand,

les consommateurs français se connectent en grand nombre sur des sites allemands et rencontrent par là-même plus souvent des difficultés lors de leurs transactions. Ce phénomène est aussi l'une des raisons expliquant le nombre croissant des infractions transfrontalières.

Le grand nombre de litiges allemands concernant le secteur des accidents automobiles est également significatif. Nous ne pouvons que déplorer une tendance de certaines compagnies françaises d'assurance à ne pas toujours répondre dans les meilleurs délais lorsque la demande vient de l'étranger, et un règlement très long pour tous les litiges dans lesquels sont impliquées des personnes étrangères.

### Terminologie

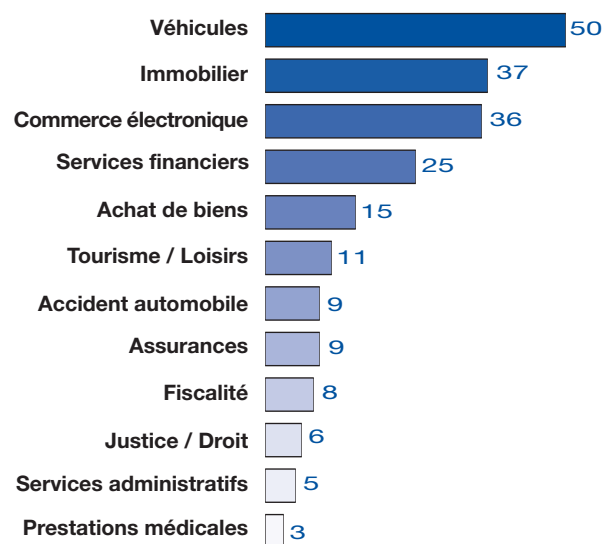
Différence entre les réclamations (plaintes) et les litiges transfrontaliers. Les réclamations ou plaintes sont des demandes destinées à obtenir les informations juridiques nécessaires au règlement d'un litige entre un consommateur et un professionnel. Ces réclamations sont le plus souvent suivies d'une consultation juridique et de conseils afin que le consommateur puisse lui-même résoudre son litige. Comme nous l'avons souligné précédemment, nos services ont enregistré 2608 réclamations au cours de l'année 2003.

Dans certains cas, ces réclamations nécessitent une assistance juridique personnalisée pour le consommateur afin qu'il puisse trouver un règlement à l'amiable avec le professionnel concerné. Pour les distinguer et en suivant la nomenclature proposée par la Commission européenne, ils seront définis comme litiges transfrontaliers.

Dans ces cas-là, une simple analyse juridique ne suffit pas et une médiation directe de l'agence franco-allemande est sollicitée. Ces litiges donnent lieu à l'ouverture d'un dossier, entièrement traité et suivi par notre service juridique franco-allemand. Sur les 2608 réclamations enregistrées en 2003, 226 dossiers ont été ouverts au cours de l'année. Le traitement des 226 dossiers a nécessité 1940 courriers du service juridique.

### LE RÈGLEMENT DES LITIGES TRANSFRONTALIERS

Répartition des dossiers par secteurs d'activité





## L'augmentation inquiétante des infractions transfrontalières

En 2003, l'agence franco-allemande a recensé 46 dossiers constitutifs d'une infraction transfrontalière, soit 20, 35% des dossiers ouverts, dont la plus courante a trait au commerce électronique.

### Les transactions transfrontalières par INTERNET: les risques de dérapage et de dysfonctionnement

Cette affaire nous paraît exemplaire en ce qui concerne son ampleur (site destiné aux pays francophones), sa nature (commerce électronique), son caractère transfrontalier (professionnel à l'étranger), l'existence incontestable des droits des consommateurs et de la réalisation des infractions communautaires, la possibilité d'exercer toutes les voies de recours disponibles.

### Réclamations

Ces derniers mois, EURO-INFO-CONSOMMATEURS a enregistré des dizaines de réclamations, émanant de consommateurs français, concernant la société PC., implantée en Allemagne: Ce site est pratiquement exclusivement destiné à la clientèle francophone. Il est ainsi précisé dans les conditions générales de vente que "les produits achetés sur le site PC ne sont livrables qu'en France, Belgique et Luxembourg".

Toutes les informations sont données exclusivement en langue française et les employés sont francophones.

Suite à la commande passée sur le site Internet francophone de PC, les consommateurs se plaignent de l'absence de livraison de l'article informatique en dépit du paiement du bien.

Les consommateurs n'ont jamais réceptionné les produits commandés. Les valeurs en litige se situent entre 200 et 400 €, rendant le recours judiciaire à l'étranger très aléatoire, eu égard aux frais de procédure, etc....

### Compétence juridictions

Par ailleurs l'analyse juridique concernant le droit applicable et la compétence des juridictions en cas de litiges montre que la société a délibérément exploité les frontières juridiques, empêchant une lutte systématique et efficace contre de tels agissements malhonnêtes:

La société a mélangé les deux droits français et allemands en inscrivant dans les conditions générales les clauses juridiques les plus favorables à ses activités, en les empruntant aux deux systèmes juridiques). Exemple: compétence exclusive des

tribunaux allemands afin de rendre plus difficile les recours des consommateurs résidant à l'étranger; clause par ailleurs contraire au droit en vigueur mais qui a pour unique but de dissuader le consommateur d'une action judiciaire à l'étranger.

### Les langues

On constate par ailleurs que les conditions générales sont rédigées uniquement en langue française et sont soumises au droit allemand de telle façon qu'aucun organisme national de protection des consommateurs ne puisse vérifier la légalité de ces clauses, formulées dans une langue étrangère.

Seuls des juristes spécialisés en matière transfrontalière et au moins bilingues pourront détecter les abus.

Tout est fait pour désarmer toute volonté de recours que ce soit de la part des consommateurs eux-mêmes ou de la part des organismes nationaux de défense des consommateurs

Ces exemples très concrets et récents caractérisent les dangers de l'absence de surveillance des transactions transfrontalières, dangers qui augmenteront bientôt dans le cadre de l'élargissement de l'Union européenne.

## Taux de satisfaction dans les règlements extrajudiciaires

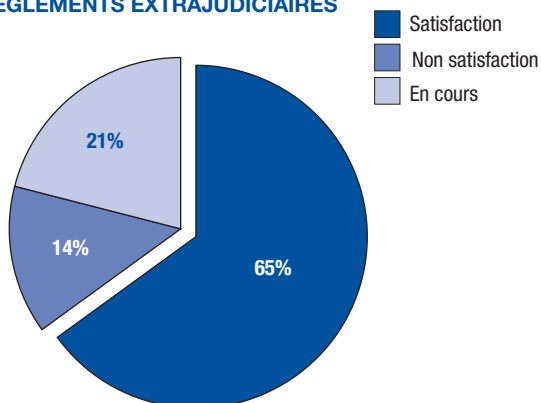
Tous les dossiers ouverts ne pouvaient pas être réglés au niveau extrajudiciaire. En effet, 46 litiges portaient sur des infractions transfrontalières (escroquerie, fraude manifeste...). Il est évident qu'aucun accord amiable ne peut être trouvé avec un professionnel malhonnête dont le but est justement d'utiliser les frontières juridiques pour tromper le consommateur.

Nombre de dossiers	226 (100%)
Taux de satisfaction	128 (57%)
Taux de non satisfaction	35 (15,4%)
En cours	63 (27,6%)

Si nous tenons compte de cet élément, nous arrivons aux chiffres suivants :

Nombre de dossiers	180 (100%)
Taux de satisfaction	116 (65%)
Taux de non satisfaction	26 (14%)
En cours	38 (21%)

**TAUX DE SATISFACTION DANS LES RÈGLEMENTS EXTRAJUDICIAIRES**



### Origine géographique des consommateurs:

Surreprésentation des consommateurs français: Sur ces 226 dossiers qui ont été ouverts, 144 (64 %) concernaient des litiges opposant des consommateurs français à des professionnels allemands et 82 (36 %) des consommateurs allemands à des professionnels français.



*La fonction d'observatoire et de relais*

## La défense de l'intérêt collectif du consommateur en Europe

Les actions menées en matière de règlement des litiges transfrontaliers ont connu dès le début des activités un grand retentissement, du fait du caractère exemplaire des questions soulevées au niveau du bon fonctionnement du marché européen.

### L'Europe de la santé

Le refus de remboursement des prestations médicales transfrontalières est-il fondé ?

Il résulte des réclamations reçues par EURO-INFO-CONSOMMATEURS que les services français refusent toute demande de remboursement de soins dispensés dans un autre Etat-membre que la France lorsque ces soins (dits "soins programmés" en application de l'art. 22,1 du règlement 1408/71), n'ont pas fait l'objet d'une autorisation préalable auprès des services compétents. Ce refus repose sur le règlement européen 1408/71 pour dé-

clarer que " seuls les frais de soins engagés de façon inopinée, lors d'un séjour temporaire à l'étranger, peuvent donner lieu à une prise en charge."

### Refus de remboursement

Or, ces décisions de refus et l'interprétation très restrictive des services français ne tiennent pas compte des jurisprudences communautaires et nationales. Cette attitude est susceptible de constituer des entraves sérieuses à la mobilité des patients à l'intérieur de l'Union européenne et à la libre circulation des biens et services médicaux.

Plus grave, l'opacité des conditions de remboursement des soins transfrontaliers face à la clarté des principes qui se dégagent de la jurisprudence communautaire, confirmée par les décisions nationales en faveur d'une Europe de la santé (libre accès aux soins) devient de

plus en plus incompréhensible pour le citoyen, le consommateur et le patient d'une zone frontalière qui s'est donnée pour objectif de devenir une région pilote en Europe (Eurodistrict).

### Les enjeux

Face à l'insécurité juridique qui en découle pour les assurés, les administrations et les prestataires, face au risque d'une multiplication des contentieux, notamment dans notre zone frontalière avec pour conséquence une incohérence et une inégalité de traitement entre les citoyens d'un même pays, la question soulevée quant à la légitimité du refus de remboursement des soins dispensés dans un Etat autre que celui de leur affiliation, a été portée devant la Conférence du Rhin-Supérieur ainsi que devant les Services de la Commission européenne.

## **La fin de la double taxation des véhicules d'occasion en provenance d'Allemagne?**

La Commission européenne annonçait qu'elle demandait officiellement à la France de mettre fin à sa pratique d'imposer une double taxation des véhicules d'occasion importés des autres Etats membres ".

L'affaire remonte à 2001, lorsque EURO-INFO-CONSOMMATEURS était saisi des premiers litiges relatifs à la double taxation des véhicules achetés en Allemagne. La règle fiscale, issue de la 6ème Directive européenne TVA est claire "plus de 6000 kilomètres et plus de 6 mois d'ancienneté, le véhicule est considéré comme d'occasion": le particulier n'a pas de TVA à acquitter dans le pays d'immatriculation.

Nombreux sont les Français à avoir acheté des véhicules récents en Allemagne, à un prix avantageux. Quelques années plus tard, par redressement fiscal, l'Administration fiscale française, exigeait le paiement de la TVA française (19,6%), assorti des fortes pénalités de retard et de mauvaise foi ...alors que ces consommateurs n'avaient pris possession du véhicule qu'après les 6 mois écoulés depuis la première mise en circulation!

L'Administration fiscale française a refusé de prendre en compte la date de la livraison matérielle du véhicule et s'est bornée à prendre pour référence la date du contrat de vente alors que l'Administration allemande considérait que le véhicule n'avait été livré qu'après les 6 mois d'ancienneté et a donc refusé de rembourser la TVA. Ainsi le même véhicule est considéré comme d'occasion en Allemagne et comme neuf en France !

EURO-INFO-CONSOMMATEURS avait saisi la Commission européenne de cette interprétation divergente de deux administrations fiscales qui avait pour effet la double taxation du véhicule.

EURO-INFO-CONSOMMATEURS soulignait que la double taxation était en soi une infraction communautaire, entraînant de nouveaux obstacles à la libre circulation des marchandises en dissuadant les consommateurs résidant en France, d'acheter leur véhicule à l'étranger.

En déclenchant une procédure d'infraction à l'encontre de la France, la Commission européenne a décidé de mettre un point final à la pratique de l'Administration fiscale française.



Die Clearingstelle Deutschland im Europäischen Netzwerk in 2003

## Schlichten ohne Grenzen

Die deutsche Clearingstelle bildet zusammen mit 16 weiteren nationalen Clearingstellen ein europaweites Netzwerk (EEJ-Net) zur Förderung der außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen aus verschiedenen Staaten. Die Clearingstellen überbrücken Distanzen und verbinden die Streitparteien mit den über 400 empfohlenen Schlichtungsstellen in den Mitgliedstaaten.

Allein in Deutschland existieren 203 solcher Schlichtungsstellen in den Sektoren Versicherung, Banken, freie Berufe, Handel und Handwerk. Der besonderen Bedeutung der deutsch-französischen Zusammenarbeit Rechnung tragend, befindet sich die Clearingstelle Deutschland zusammen mit ihrem französischen Pendant in Kehl am Rhein unweit der Europametropole Straßburg.

### Standort Kehl aufgewertet

Mit Entscheidung vom 22. Januar 2004 erklärte der französische Staatssekretär für Verbraucherschutz Dutreil gegenüber der Bundesministerin der Justiz Zypries, dass die französische Clearingstelle für die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Verbraucherstreitigkeiten in Kehl/Baden-Württemberg eingerichtet wird.

## Standorte der Clearingstellen:

Belgien	Brüssel
Dänemark	Kopenhagen
Deutschland	Kehl
Finnland	Helsinki
Frankreich	Kehl
Griechenland	Athen
Großbritannien	London
Irland	Dublin
Island	Reykjavik
Italien	Bozen
Luxemburg	Luxemburg
Niederlande	Den Haag
Norwegen	Oslo
Österreich	Wien
Portugal	Lissabon
Schweden	Stockholm
Spanien	Madrid

Stand: Februar 2004

## Kontakt

**Clearingstelle Deutschland**  
EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.  
Rehfußplatz 11, D-77694 Kehl  
Fon: +49-(0)7851-99148-0  
Fax: +49-(0)7851-99148-11  
E-Mail [info@euroinfo-kehl.com](mailto:info@euroinfo-kehl.com)

[www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)



## Die Highlights des Jahres

# Setzen neuer Impulse in 2003

Die Trägereinrichtung EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. führte die in 2002 begonnene Arbeit der Clearingstelle Deutschland im EEJ-Net im Berichtsjahr fort. Das Bundesministerium der Justiz sowie die Europäische Kommission unterstützten diese Aufgabe sowohl organisatorisch als auch finanziell. Die Clearingstelle nahm 2003 konzentriert die Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen auf breiter Front ins Visier:

### Praktischer Leitfaden zur Schlichtung

Die Clearingstelle diente als Verbindungsglied zwischen Verbrauchern und Stellen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständig sind (Schlichtungsstellen). Die betroffenen Verbraucher auf der einen Seite und die diversen Schlichtungsstellen auf der anderen Seite fanden mit einer zentralen, wegweisenden Stelle besser zueinander. Noch mehr Orientierungshilfe im dichten Wald von verschiedenen Schlichtungsstellen leistete eine 30-seitige Broschüre mit dem Titel "Schlichtung - eine Anleitung für den schnellen Weg zum Recht".

### Über 500 Schlichtungsstellen befragt

Die derzeitige Lage der außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbrauchersachen in Deutschland bedurfte dringend einer Dokumentation und Analyse. Die in den Monaten Mai bis Juli 2003 durchgeführten Befragungen von über 500 Schlichtungsstellen legten den aktuellen Bestand offen. Ziel war und ist, künftige Akkreditierungen bzw. Abmeldungen von Schlichtungsstellen auf eine solide Grundlage zu stellen.

### Seminar im Europäischen Parlament

Zum Jahresabschluss brachte die Clearingstelle Schlichtungspersonen und Vertreter von Ministerien, Kommission, Clearingstellen und Verbraucherverbänden im Rahmen eines Seminars zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Deutschland und Europa zur Diskussion über die neuesten Entwicklungen auf diesem Gebiet im Europäischen Parlament in Straßburg zusammen. Hier trat zu Tage, dass die Schlichtungskultur einerseits noch in Kinderschuhen steckt und andererseits viele positive Ansätze bei Verbänden und Kammern berechtigten Anlass zum Optimismus geben.

## Deutsch-ausländische Streitfälle keine Seltenheit

Der Interimreport der Europäischen Kommission vom 10. Juni 2003 zeigte, dass mit ca. 2/5 aller europäischen EEJ-Net-Fälle verhältnismäßig oft deutsche Verbraucher oder Unternehmer an grenzüberschreitenden Streitfällen beteiligt sind. Die Ergebnisse der Statistiken verwundern nicht. Das geballte Zusammentreffen mehrerer Faktoren in Deutschland wie der hohen Anzahl von 82 Millionen Konsumenten, der zentralen geographischen Lage des Landes mit Grenzen zu neun Nachbarstaaten, der zunehmenden Verbreitung des Internets sowie das reisefreudige Verhalten der Deutschen

schaft ein günstiges Klima für grenzüberschreitende Transaktionen.

### Deutschland

Die deutsche Situation führt zwangsläufig zu einer steigenden und im europäischen Vergleich überdurchschnittlichen Nachfrage der dort wohnenden Verbraucher nach außergerichtlichen grenzüberschreitenden Streitbeilegungsmechanismen im Ausland. Hier setzt die Arbeit der Clearingstelle an, indem sie den betroffenen Verbrauchern als Berater zur Verfügung steht und die grenzüberschreitenden Schlichtungsverfahren koordiniert.

### Europäisches Ausland

Auch Verbraucher aus dem Ausland nutzen den deutschen Markt und sein vergleichsweise großes Angebot an Waren und Dienstleistungen. Allein die Zahl von 40,5 Millionen Übernachtungen in Deutschland von Gästen aus dem Ausland zeigt, dass die Nutzung des Binnenmarkts keine Einbahnstraße ist. Naturgemäß lassen sich auch bei vertraglichen Beziehungen zwischen Verbrauchern aus dem EU-Ausland (einschließlich die EWR-Staaten Island und Norwegen) und Gewerbetreibenden mit Sitz in Deutschland Rechtsstreitigkeiten nicht immer abschließen.



*Dienste für "grenzüberschreitende" Verbraucher*

## **Außergerichtliche Streitbeilegung im Einzelfall**

Das aus zwei international ausgebildeten Volljuristen, einer Wirtschaftsjuristin sowie einer Europasekretärin/Webdesignerin bestehende Personal der Clearingstelle bot eine den grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden angepasste Beratung an. Infolgedessen fanden die Betroffenen bei der Verwirklichung ihrer (grenzüberschreitenden) Ansprüche von A bis Z kompetente Unterstützung.

- Beratung zur Rechtslage bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten

- Auskunft über die einzelnen zur Verfügung stehenden Schlichtungsstellen
- Information zu den verschiedenen Verfahrensordnungen
- Aufklärung über die rechtlichen Auswirkungen eines Schlichtungsverfahrens
- Aufbereitung, Übersetzung und Weiterleitung des Streitsachverhalts an die zuständige Clearingstelle im Land des streitbeteiligten Unternehmers
- Betreuung während der Abwicklung des Schlichtungsverfahrens

Dank der Ansiedlung der Clearingstelle bei dem seit 1993 bestehenden Verein EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. profitierten französische bzw. deutsche Verbraucher bei Rechtsstreitigkeiten mit deutschen bzw. französischen Gewerbetreibenden von der spezifischen Rechtsberatung und der direkten Streitvermittlung durch die ebenfalls beim Verein angesiedelte Deutsch-Französische Beratungsstelle. Dies traf insbesondere bei Streitigkeiten zu, bei denen es an einer zuständigen

## **Breite PR für die "außergerichtliche Streitbeilegung"**

Angesichts der Häufung grenzüberschreitender Rechtsstreitigkeiten war es an der Zeit, den Verbrauchern zu ermöglichen, auf wenig kosten- und zeitintensive Schlichtungsverfahren außerhalb ihres eigenen Landes zurückzugreifen. Diese einfachen Rechtsbehelfe steigern das Vertrauen der Verbraucher in das Funktionieren des Binnenmarktes. Von dessen Vorteilen profitieren sowohl Verbraucher als auch Gewerbetreibende. Notwendig ist jedoch, dass die Betroffenen von der Existenz solcher Stellen Kenntnis erlangen und sie als akzeptable Instrumente zur Durchsetzung ihrer Rechte wahrnehmen. Die Clearingstelle erhöhte die Bekanntheit und verbesserte die Akzeptanz der Schlichtung durch Aufklärung möglichst großer Verbraucher- und Wirtschaftskreise anhand medialer Verbreitung von Informationen über die Clearingstelle, das EEJ-Net und die zuständigen Schlichtungsstellen im In- und Ausland.

### **Dauerpräsenz auf öffentlichen Internetseiten**

Die Clearingstelle verfolgte daher die Strategie der Verlinkung bzw. Präsenz auf öffentlichen Internetseiten. Im Gegensatz zu einmaligen Medienberichten entfalten diese Platzierungen langfristige Wirkung. Insbesondere die Webseiten der Landesjustizministerien, der Amtsgerichte, der nationalen und europäischen Verbraucherberatungsstellen sowie die der Kommunalverwaltungen werden häufig von Bürgern aufgesucht, die (rechtliche) Hilfe suchen. Diese öffentlichen Einrichtungen bilden Schaltstellen zwischen Verbrauchern und Instanzen zur Rechtsdurchsetzung bzw. Rechtsberatung. Viele dieser Einrichtungen haben auf unser Betreiben hin einen Link zur Clearingstelle auf ihre Webseiten aufgenommen.

## Presse - und Öffentlichkeitsarbeit

### Informationsmaterial

Zur Information der Bürger, Beratungsstellen, Justiz und Medien gab die Clearingstelle Broschüren, Faltblätter und Plakate heraus. Eine Reihe von Multiplikatoren erhielten in der ersten Jahreshälfte den Jahresbericht für 2002. Allein über 500 Schlichtungsstellen nahmen Faltblätter und Broschüren entgegen. Hervorzuheben ist insbesondere eine 30-seitige Broschüre zur Schlichtung in Deutschland und Europa, die die Clearingstelle in Zusammenarbeit

mit dem Bundesministerium der Justiz erstellt und publiziert hat. Darin wird der interessierte Bürger durch das auf den ersten Blick komplizierte System der Schlichtung geführt. Wesentliche Bedingungen werden übersichtlich dargestellt. Die Formulierung des Antrags für ein Schlichtungsverfahren sowie dessen Durchführung bis zur Entscheidung stellt den Betroffenen anhand dieser Broschüre nicht mehr vor unüberwindbare Schwierigkeiten.



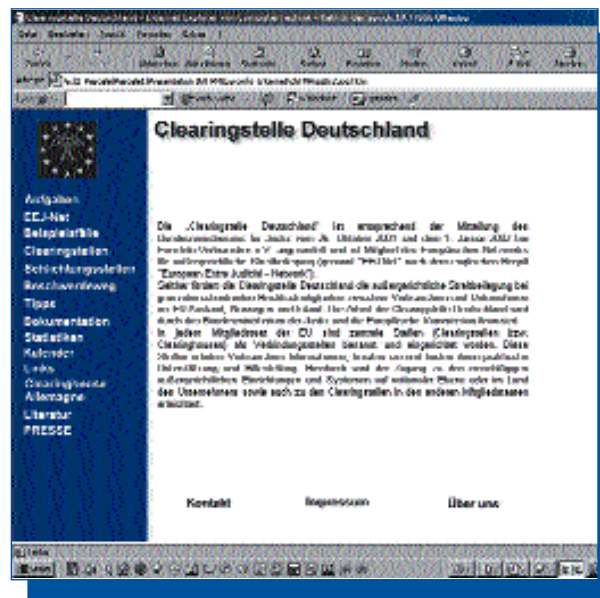
### Homepage

Einen weiteren Grundpfeiler der Öffentlichkeitsarbeit bildete die benutzerfreundlichere Neugestaltung der Homepage der Clearingstelle. Das Ergebnis ist ein übersichtliches Angebot an Informationen sowie eine transparente Darstellung der Aufgaben, Statistiken und der zuständigen Ansprechpartner.

Das Internet als schneller Informations- und Kommunikationskanal eignet sich besonders für die europaweit operierende Clearingstelle.

Insgesamt konnte die deutsche Clearingstelle 214.749 Zugriffe auf ihre Internetseite von 30.224 Besuchern verzeichnen. Die Homepage richtet sich an interessierte Verbraucher. Aber auch Schlichtungsstellen, Verbraucherberatungsstellen, Politiker, Universitäten und andere Einrichtungen finden hier Grundlegenden Dokumente und detaillierte Hintergrundinformationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

[www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)



### Presseresonanz

Im Berichtsjahr galt es das beachtliche Interesse der Medien nach der öffentlichkeitswirksamen Eröffnung der Clearingstelle im März 2002 auch im zweiten Projektjahr stetig zu wecken bzw. aufrecht zu erhalten. Dies ist mit einer Reihe von Radiointerviews und Zeitungsartikeln gelungen. Presserevue und Pressereportage sind über die Homepage abrufbar:

[www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)

## Seminare & Workshops

### Dialog im Netzwerk

Bekanntheit und Akzeptanz der außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen in weiten Bevölkerungs-, Unternehmer- und Politikerkreisen bilden Schlüsselbedingungen für den Erfolg dieser Form der Streitbeilegung. Die Clearingstelle sah es daher als ihre elementare Aufgabe an, durch Organisation von und Beteiligung an Veranstaltungen die Diskussion zur außergerichtlichen Streitbeilegung voranzutreiben. Insbesondere eine Veranstaltung verdient es, hier besonders hervorgehoben zu werden: Die Clearingstelle Deutschland veran-

staltete am 5. Dezember 2003 im Europäischen Parlament in Straßburg ein internationales Seminar über die Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung von Verbraucherstreitigkeiten. Ein Dutzend Experten aus den Kreisen der Europäischen Kommission, der nationalen Ministerien, Parlamente, Schlichtungsstellen, Berufs- und Handelskammern, Wirtschaftsverbände, Universitäten, Clearingstellen und Verbraucherschutzorganisationen präsentierte die breite Palette verschiedener Schlichtungsmechanismen und -

Plattformen innerhalb Europas. Die 82 Teilnehmer aus Deutschland, Frankreich und anderen Staaten erhielten einen tiefen Einblick in die vielfältigen Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung. Nicht nur die Funktionsweise der Schlichtungsverfahren, sondern auch zahlreiche innovative Vorschläge zu deren zukünftiger Gestaltung und Verbesserung standen im Zentrum des Seminars. Alle Beiträge der Redner stehen der Öffentlichkeit auf der Homepage der Clearingstelle zur Verfügung.

**Tagungsort:** Europäisches Parlament in Straßburg



**Dr. Martine Mérigeau, EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.** "Effektiver Verbraucherschutz und Rechtsdurchsetzung darf nicht an den Ländergrenzen Halt machen."



**André Longuet de Diguères, EU-Kommission** "Dank des Netzwerkes von zentralen Verbindungsstellen können schnelle Lösungen gefunden werden."



**Dr. Matthias Heger, Bundesministerium der Justiz** "Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung ist eine zentrale Aufgabe der Rechtspolitik in Deutschland."



**Dr. Otmar Philipp, Europäisches Parlament** "Das Parlament begrüßt das Europäische Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung als wichtiges Instrument zum Abbau von nationalen Hindernissen."



**Dr. Jürgen Möllering, DIHK** "Schlichtung von kaufmännischen Streitigkeiten auch im Verhältnis zum Verbraucher - ist Förderung der Wirtschaft."



**Isabelle Rouveure, EU-Kommission** "Die Prinzipien der Empfehlungen der Europäischen Kommission (Unabhängigkeit, Transparenz, rechtliches Gehör, Effizienz Rechtmäßigkeit, Freiheit und Vertretungsmöglichkeit) sind entscheidend für die Qualität der Schlichtungsstellen."



**Anne Denoël**, Clearingstelle Luxemburg,  
*"In einigen Wirtschaftssektoren werden noch  
 Schlichtungsstellen aufzubauen sein."*



**Franz Tewes**, Kfz-Schiedsstelle Freiburg,  
*"Auf hoher See und bei Gericht bist Du in Gottes Hand  
 - deshalb ist Schlichten besser als Richten."*



**Stephanie Schmidt**, Deutsche e-Commerce-  
 Verbindungsstelle, *"Eine Möglichkeit ist, das gesamte  
 Schlichtungsverfahren virtuell durchzuführen, ohne  
 dass sich die Parteien jemals begegnen."*



**Alexandra Wolframm**, Deutsch-Französische  
 Anwaltskooperation,  
*"Die fortschreitende Harmonisierung der nationalen  
 Rechtsordnungen in Europa wird den grenzüberschrei-  
 tenden Zugang zum Recht erleichtern."*

**Dr. Jens Scherpe**, Max-Planck-Institut,  
*"Der Staat steht hinsichtlich der Schlichtungsstellen  
 zwar nicht in der Erfüllungs-, aber in der  
 Gewährleistungsverantwortung und muss daher hierfür  
 einen gesetzlichen Rahmen schaffen."*



**Dr. Frank Schwörer**, Landesministerium der Justiz  
 Baden-Württemberg,  
*"Die an sich begrüßenswerte Vielfalt des  
 Schlichtungswesens verwirrt viele Parteien."*



**Christian Moritz**, Clearingstelle Deutschland,  
*"Der Schlichter muss sich bei Streitigkeiten mit  
 Auslandsbezug der Problematik des anwendbaren  
 Rechts bewusst sein."*



### Auszug aus dem Terminkalender der Clearingstelle:

Straßburg, 13. Februar	Präsentation der Clearingstelle bei Euroscola vor 400 Schülern im Europäischen Parlament
Brüssel, 25. Februar	Beteiligung am EEJ-Net-Workshop zum Verfahren der Fallbearbeitung im Netzwerk
Ispira, 28. Februar	Arbeitstreffen mit Informatikern des Joint Research Centre zur Bearbeitung der deutschen EEJ-Net Datenbank
Brüssel, 24. April	Sitzung der Clearingstellen und Regierungsvertreter mit der Europäischen Kommission
Brüssel, 25. April	Beteiligung am EEJ-Net Workshop zum Verfahren der Fallbearbeitung im Netzwerk
Berlin, 5.-7. Mai	Konferenz der Europäischen Kommission mit Polen zur Durchsetzung von Verbraucherrechten, Vortrag über den Zugang zur außergerichtlichen Streitbeilegung und zur Justiz in Deutschland
Kehl, 6. Mai	Vorstellung der Aktivitäten im Rahmen des von Infobest, Euro-Institut, Gemeinsamen Sekretariat der Oberrheinkonferenz und EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. organisierten Informationstags anlässlich der "europäischen Woche "
Straßburg, 8./9. Mai	Informationsstand im Europäischen Parlament im Rahmen des Tages der offenen Tür
Bonn, 6. Juni	Besprechung mit deutschen Europäischen Verbraucherzentren und Bundesministerium für Verbraucherschutz
Brüssel, 10.-11. Juni	Konferenz der Europäischen Kommission mit 250 Teilnehmern aus Kreisen der Regierungen, der Clearingstellen, der Verbraucher- und Wirtschaftsverbände und der Schlichtungsstellen zum Rückblick auf die Pilotphase sowie zu weiteren Perspektiven des EEJ-Net, Vorträge zur Arbeit der Clearingstelle und zum deutschen System der außergerichtlichen Streitbeilegung
Brüssel, 12. Juni	Seminar der Europäischen Kommission für die Beitrittsstaaten zur Erweiterung des EEJ-Net, Vortrag zur Präsentation der Clearingstelle Deutschland
Oberkirch, 26. Juni	Vortrag der Clearingstelle zu grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten bei der Europa Union
Kehl, 11. Juli	Besprechung mit MdB Sybille Laurischk über den Verbraucherschutz in Europa
Kehl, 7.-8. August	Organisation des Workshops der Clearingstellen Deutschland, Niederlande, Schweden, Belgien und Luxemburg
Berlin, 25. August	Besprechungen mit dem Bundesministerium der Justiz über die Revision der Datenbank der deutschen Schlichtungsstellen
Brüssel, 25.-26. Sept.	EEJ-Net Konferenz der Europäischen Kommission mit Clearingstellen und Regierungsvertretern
Kehl, 19. November	Besprechung mit MdEP Evelyne Gebhardt über die Grenzen der außergerichtlichen Streitbeilegung
Straßburg, 5. Dezember	Konferenz zur außergerichtlichen Streitbeilegung im Europäischen Parlament



## Brennpunkte

### **Fahrzeughandel**

Rund 130 Kfz-Schiedsstellen schlichten in Deutschland zwischen Gebrauchtwagenhändlern und ihren privaten Kunden. Der Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes empfiehlt den einzelnen Stellen die Anwendung einer Musterschlichtungsordnung, die ein faires und kostenloses Verfahren gewährleistet. Auch dieses Jahr registrierte die Clearingstelle zahlreiche Beschwerden aus dem Bereich des Gebrauchtwagenhandels. In den meisten Fällen konnte die Clearingstelle jedoch nicht auf die Kfz-Schiedsstellen zurückgreifen. Diese Schwie-

rigkeit trat immer dann auf, wenn der streitbeteiligte deutsche Gebrauchtwagenhändler mit der örtlichen Kfz-Innung nicht mitgliedschaftlich verbunden war. Aus diesem Grunde scheiterte bereits ein Verfahren vor den Kfz-Schiedsstellen der Innungen an ihrer fehlenden Zuständigkeit. Dies stellt ein erhebliches Problem dar, da in Deutschland bei weitem nicht alle Händler (freiwillig) Innungsmitglied sind. Eine andere, subsidiäre Schlichtungsstelle, die diese Lücke schließt und sich solcher Fälle annimmt, existiert bisweilen nicht. Die Clearingstelle

versuchte daher in diesen Fällen dennoch eine außegerichtliche Streitbeilegung zwischen den Parteien herbeizuführen, um dem Verbraucher ein kostspieliges Gerichtsverfahren oder einen faktischen Verzicht auf seine Rechte zu ersparen. Im direkten Kontakt zum Händler ließ sich unter Berücksichtigung der jeweiligen Interessen- und Rechtslage mancher Streit gütlich bereinigen. Die Bearbeitung dieser Fälle offenbarte zudem, dass viele Kfz-Händler das neue Verbrauchsgüterkaufrecht noch nicht zur Gänze anwenden.

## **eCommerce**

Bei den Beschwerden aus dem Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs verzeichnete die Clearingstelle 2003 einen deutlichen Zuwachs: Während diese im Jahre 2002 noch etwa 11 % der Fälle ausmachten, stammten im Jahr 2003 bereits 18 % aus diesem Sektor. Die Beschwerden wurden in der Regel von Verbrauchern vorgebracht, die Waren über einen Online-Shop oder über eine Auktions- oder Handelsplattform erworben hatten. Dabei hatten die Verbraucher oft den Kaufpreis per Vorkasse entrichtet, erhielten die bestellte Ware aber nicht und wurden vom Verkäufer immer wieder vertröstet. Einige beteiligte Unternehmer behaupteten auch, die Ware sei schon lange auf den Transportweg gebracht worden und lehnten eine weitere Haftung ab.

Bedauerlicherweise existiert bisher in Deutschland für den Bereich des e-Commerce keine bei der Europäischen Kommission offiziell gemeldete Schlichtungsstelle für den grenzüberschreitenden eCommerce. Einige der Anbieter waren zudem nicht Mitglied bei den Industrie- und Handelskammern, so dass auch dort eine Vermittlung nicht möglich war. Die Clearingstelle suchte in derartigen Fällen den direkten Kontakt zum Unternehmer, um auf dem informellen Weg eine gütliche Einigung zu erzielen. Gelegentlich scheiterten diese Maßnahmen aber daran, dass das Unternehmen seinen Betrieb inzwischen eingestellt hatte oder nicht reagierte.

## Statistiken zur Streitschlichtung:

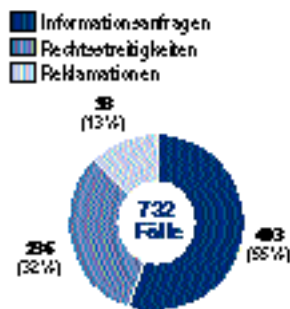
# Daten & Zahlen

Insgesamt verzeichnet die Clearingstelle für das Berichtsjahr 732 EEJ-Net Fälle. Detailliertere statistische Angaben befinden sich unter [www.eej-net.de](http://www.eej-net.de)

Rund 2/3 der Fälle betreffen den Dienstleistungssektor (68 %). Der Einzelhandel spielt mit rund 1/3 (32 %) auch noch eine erhebliche Rolle im Rahmen von grenzüberschreitenden Fällen. Die Verträge zwischen den Parteien sind überwiegend im Rahmen einer Auslandsreise des Verbrauchers geschlossen worden (72 % der Fälle). Mit einem Anteil von immerhin 23 % spielt jedoch auch der Fernabsatz mit modernen Kommunikationsmitteln, insbesondere eMail eine große Rolle.

Die anderen 16 Clearingstellen in Europa leiteten der Clearingstelle Deutschland insgesamt 72 Rechtsstreitigkeiten zu, in denen ausländische Verbraucher und deutsche Unternehmen stritten.

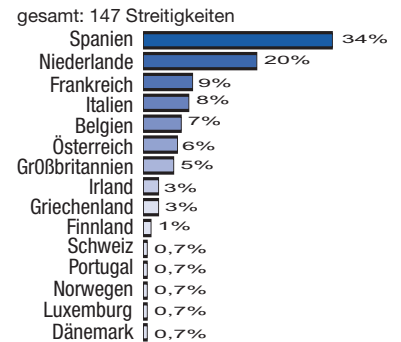
### ÜBERSICHT FÜR 2003



### FÄLLE VON ANDEREN CLEARINGSTELLEN



### STANDORTE DER GEWERBETREIBENDEN



### THEMEN BEIDEN DIENSTLEISTUNGEN



## Ausblick

Die Clearingstelle steht nach zwei Jahren erfolgreicher Arbeit auf solidem Fundament. Für 2004 zeichnen sich jedoch weitere Baustellen ab. Auf der Ebene des Europäischen Netzwerks für außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-Net) gilt es zur Erleichterung sicherer und schnellerer Kommunikation ein eigenes Intranet mit Beschwerdeverfahren aufzubauen.

In Deutschland bündelt die Clearingstelle Deutschland ihre Kräfte zusammen mit den Europäischen Verbraucherzentren in Kiel und Düsseldorf, um die wachsenden Herausforderungen in Deutschland bei grenzüberschreitenden Verbraucherthemen noch effizienter zu meistern.

Für deutsch-französische Verbraucherstreitigkeiten kann die Clearingstelle mehr denn je auf ihr französisches Pendant bauen, das zu Beginn des Jahres 2004 ebenfalls in Kehl bei EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. angesiedelt wurde. Besonderes Augenmerk verdient weiter-

hin die Pflege der Datenbank der deutschen Schlichtungsstellen. Es gilt einerseits, die bestehenden Qualitäten deutscher Schlichtungskultur zu verbreiten und andererseits, die einzelnen Stellen für die mit dem Binnenmarkt einhergehenden grenzüberschreitenden Fälle fit zu machen.

Beispielsweise bedürfen die europäischen Mindeststandards der konsequenten Anerkennung und Anwendung, so dass die Teilnahme einer Schlichtungsstelle am EEJ-Net einem vertrauensfördernden Gütesiegel gleichkommt. Getreu dem Motto "neue Schlichtungsstellen braucht das Land" wird die Clearingstelle darüber hinaus in den Wirtschaftssektoren auf die Errichtung von Einrichtungen zur Behandlung grenzüberschreitender Verbraucherrechtsstreitigkeiten drängen, in denen augenblicklich noch nicht neutrale Dritte Schlichtung anbieten.

Dies gilt insbesondere für die transaktionsreichen Sektoren des Versandhandels, des e-Commerce im Allgemeinen sowie der Reisebranche.





*Ihr Ansprechpartner bei Internetgeschäften*

## Tipps rund um den elektronischen Handel

Seit Januar 2003 haben Nutzer und Anbieter von Internetgeschäften einen neuen Ansprechpartner in Kehl am Rhein: Die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland wird vom Bundesministerium der Justiz unterstützt und bietet umfassende Informationen und praktische Unterstützung zum Internethandel.

### Online-Handel nimmt zu

Der eCommerce in Deutschland ist auf dem Vormarsch: Vom Flugticket über die CD bis hin zum Auto werden im Internet mehr und mehr Produkte angeboten. Dennoch haben bisher nur etwa die Hälfte aller Nutzer des Internets schon online eingekauft. Hinter dieser Zurückhaltung stehen oft mangelndes Vertrauen gegenüber den Anbietern und Unsicherheit über die rechtliche Lage.

### Neue Anlaufstelle

Für Verbraucher und Gewerbetreibende steht seit dem 1. Januar 2003 eine neue Anlaufstelle zur Verfügung, an die sie sich mit Fragen zu Internetgeschäften wenden können. Die eCommerce-Verbindungsstelle wurde vom Bundesjustizministerium im Rahmen der Umsetzung der europäischen Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (2000/31/EG) eingerichtet und bei EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V. in Kehl angesiedelt.

### Europäisches Netzwerk

Zukünftig wird die Verbindungsstelle zu einem europäischen Netzwerk zum eCommerce gehören, das sich noch in der Entwicklung befindet. Weitere Verbindungsstellen wurden bereits

in Großbritannien, Schweden, Finnland, Irland, Belgien, Österreich, Spanien und den Niederlanden eingerichtet.

### Die Rechtsgrundlage

Die eCommerce-Richtlinie sieht in jedem europäischen Mitgliedsstaat die Einrichtung einer solchen Verbindungsstelle vor. Sie soll Verbrauchern und Unternehmen im elektronischen Geschäftsverkehr Informationen zu ihren vertraglichen Rechten und Pflichten im Internethandel zur Verfügung stellen, über Beschwerde- und Rechtsbehelfsmechanismen unterrichten und Anschriften von Behörden, Vereinigungen und Organisationen angeben, die praktische Unterstützung leisten.



### **Richtlinie: Elektronischer Geschäftsverkehr (2000/31/EG), Art. 19 Abs. IV**

*Die Mitgliedstaaten richten Verbindungsstellen ein, die zumindest auf elektronischem Wege zugänglich sind und bei denen Nutzer von Diensten und Diensteanbieter*

*a) allgemeine Informationen über ihre vertraglichen Rechte und Pflichten sowie über die bei Streitfällen zur Verfügung stehenden Beschwerde- und Rechtsbehelfsmechanismen, einschließlich der praktischen Aspekte der Inanspruchnahme dieser Mechanismen erhalten können;*

*b) Anschriften von Behörden, Vereinigungen und Organisationen erhalten können, von denen sie weitere Informationen oder praktische Unterstützung bekommen können.*

## Kontakt

**eCommerce-Verbindungsstelle  
Deutschland  
bei EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V.**

Rehlfusplatz 11  
D -77694 Kehl  
Tel.: +49 (0)7851 991 48 0  
Fax.: +49 (0)7851 991 48 11

Sprechzeiten: Di-Do 9-12 Uhr und 13-17 Uhr

Ansprechpartnerin: Stephanie Schmidt  
E-Mail: schmidt@euroinfo-kehl.com

[www.ecommerce-verbindungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de)

## Die Informationsseite zum eCommerce

Die Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle gibt es seit Anfang Mai 2003. Nutzer und Anbieter finden dort umfassende, aktuelle Informationen zu wichtigen praktischen und rechtlichen Themen des elektronischen Geschäftsverkehrs.

### Für Verbraucher und Unternehmen

Daneben gibt es Hinweise auf vorhandene Beratungsstellen, Beschwerdewege und Möglichkeiten der gerichtlichen oder außergerichtlichen Streitbeilegung. Die Informationstexte wurden möglichst neutral verfasst, da sie sich sowohl an Verbraucher als auch an Unternehmen im elektronischen Geschäftsverkehr richten.

### Was die Seite bietet

Die Internetseite führt in den elektronischen Geschäftsverkehr ein ("Was ist eCommerce?") und informiert detailliert über folgende Themen:

- Werbung im Internet, Anbieterkennzeichnungspflicht ("Der Internetauftritt")
- Vertragsschluss
- Datenschutz, Gütesiegel, elektronische Signatur ("Sicherheit")
- Vertragsdurchführung
- Zahlungen im Internet
- Streitbeilegung

### Viel Service

Außerdem steht den Interessierten unter "Adressen & Links" ein thematisch gegliederter Überblick über die verschiedenen nationalen und internationalen Organisationen, die im eCommerce Unterstützung leisten können, zur Verfügung.

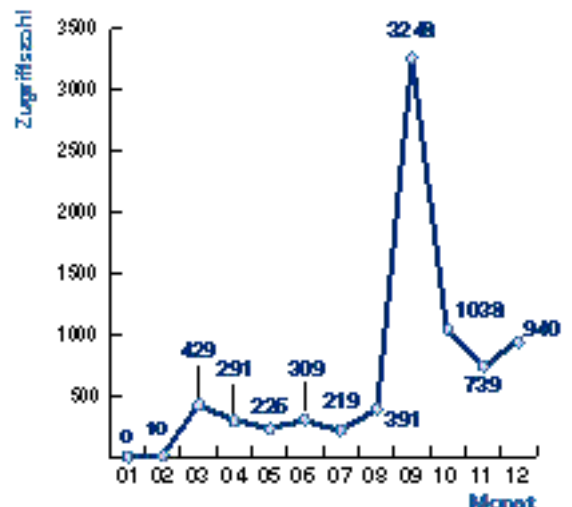
Im ersten Jahr ihrer Existenz konnte die Informationsseite der eCommerce-Verbindungsstelle 7.840 Besucher verzeichnen. Dabei zeigte sich in den letzten Monaten des Jahres 2003 ein wachsendes Interesse der Besucher.

### Online-Angebot wird internationaler

Für das Jahr 2004 ist eine thematische Erweiterung des Informationsangebotes auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle vorgesehen. Zusätzlich ist geplant, eine Kurzversion der Informationsseite mit den wichtigsten praktischen Themen in englischer und französischer Sprache zu erstellen. Angesichts des großen Anteils an Anfragen aus anderen Staaten der Europäischen Union erscheint es sinnvoll, auch diesen Ratsuchenden, die mit deutschen Anbietern Verträge eingehen, ein gewisses Informationsangebot zum deutschen Internetrecht zur Verfügung zu stellen.



ZUGRIFFE IM JAHR 2003 AUF DIE SEITE  
[www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)



*Was die Verbraucher und Unternehmer wissen wollten*

## Fragen aus dem In- und Ausland

Im elektronischen Geschäftsverkehr bleiben für Nutzer und Anbieter oft Fragen offen, bei denen die eCommerce-Verbindungsstelle helfen kann. Die Verbindungsstelle steht daher Verbrauchern und Unternehmern auch bei konkreten Anfragen zum elektronischen Geschäftsverkehr zu Verfügung.

### Auskunft zum Online-Recht

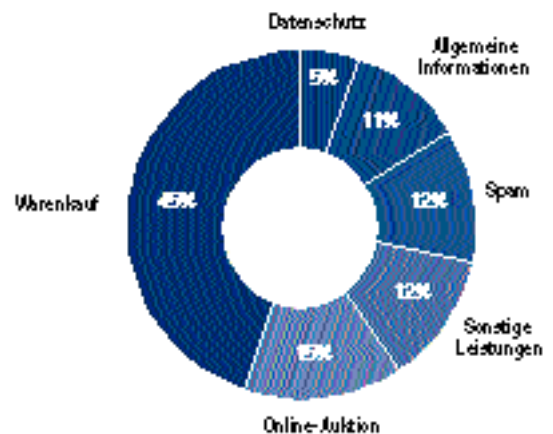
Sie erteilt Auskünfte zum nationalen Recht im Internet und verweist für einige Anfragen auf spezielle Beratungsstellen und Organisationen, die zum konkreten Thema umfassend Auskunft erteilen können.

### Wachsendes Interesse

Bereits im ersten Jahr ihres Bestehens erhielt die eCommerce-Verbindungsstelle 82 Anfragen von Ratsuchenden aus dem In- und Ausland, und dies, obwohl der Schwerpunkt der Arbeit im Jahr 2003 auf dem Aufbau der virtuellen Informationsseite lag.

Der überwiegende Teil der Anfragen an die eCommerce-Verbindungsstelle stammte von deutschen Ratsuchenden. Von den Anfragen aus anderen Ländern der Europäischen Union war Frankreich am stärksten vertreten.

THEMENSCHWERPUNKTE DER ANFRAGEN



## Probleme bei Online-Kauf und Auktion

Die im Jahr 2003 eingegangenen Anfragen verteilen sich auf eine Vielzahl von Themenschwerpunkten. Die Mehrzahl dieser Anfragen betraf Fälle des Warenkaufes über einen Online-Shop oder den Erwerb von Waren über eine Online-auktion, insbesondere über das Portal "ebay".

### Wenn die Ware nie ankommt

Die Anfragen stammten in der Regel von Käufern, die sich beschwerten, dass die bestellte Ware trotz einer Zahlung per Vorkasse niemals bei ihnen eingetroffen sei. Nur in einem Fall ging dies auf einen Fehler des Transportunternehmens zurück.

### Vorsicht bei Vorkasse

Oft reagierten die Anbieter überhaupt nicht mehr, sobald der Kaufpreis bei ihnen eingetroffen war. Bei der Analyse der Anfragen musste die eCommerce-Verbindungsstelle feststellen, dass gerade Verbrauchern, die bei einem Internetshop bestellen und Vorkasse leisten, nur wenige außergerichtliche Möglichkeiten zur Verfügung stehen, gegen einen vertragsbrüchigen Anbieter vorzugehen, insbesondere wenn dieser seinen Sitz im Ausland hat. Auch eine gerichtliche Vorgehensweise ist nur selten erfolgsversprechend, zumal der virtuelle Markt sehr schnelllebig und kaum zu kontrollieren ist.

## Le Point de Contact allemand pour le commerce électronique

### ecommerce contact point Germany

On January 1st 2003, EURO-INFO-VERBRAUCHER e.V., by decision of the Federal Ministry of Justice, has been appointed German contact point for electronic commerce.

Contact point for consumers and professionals for all questions concerning electronic commerce, it is part of a network developed on European level.

On our website you can find information on

- conclusion of contracts via internet
- your contractual rights and obligations out of these contracts
- possible complaint and redress mechanisms available in the case of a dispute
- competent associations or organisations which offer further help or information

We are planning a short English version of our website for 2004!

### Feel free to contact us

via email: [schmidt@euroinfo-kehl.com](mailto:schmidt@euroinfo-kehl.com)

via phone: +49 (0) 7851 991 48 0

open Tuesday until Thursday,  
from 9 am to 12 am and 1 pm to 5 pm

or visit our website:

[www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)

Le 1er janvier 2003, le Ministère allemand de la Justice a désigné EURO-INFO-CONSOMMATEURS comme Point de Contact allemand pour le commerce électronique.

Le Point de Contact propose aux consommateurs et aux professionnels ses services d'information et de conseils en matière de commerce électronique. Il fait partie d'un réseau qui se met en place actuellement sur le plan européen.

Notre site vous fournira des informations sur

- la conclusion d'un contrat par Internet
- vos droits et obligations qui en découlent
- les procédures de réclamation et les recours disponibles en cas de litige
- d'autres organisations susceptibles de vous procurer des informations ou une assistance pratique

Nous prévoyons un résumé de notre site en français pour 2004 !

### Pour plus d'informations veuillez nous contacter

par mail: [schmidt@euroinfo-kehl.com](mailto:schmidt@euroinfo-kehl.com)

par téléphone: +49 (0) 7851 991 48 0

permanences: du mardi au jeudi  
de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h

ou consultez notre site :

[www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)