

**15.12.08**

## **Unterrichtung**

durch das  
Europäische Parlament

---

**Entschließung des Europäischen Parlaments vom  
18. November 2008 zu dem Verbraucherbarometer**

---

Zugeleitet mit Schreiben des Generalsekretärs des Europäischen Parlaments  
- 122114 - vom 12. Dezember 2008. Das Europäische Parlament hat die  
Entschließung in der Sitzung am 18. November 2008 angenommen.

**Entschließung des Europäischen Parlaments vom 18. November 2008 zu dem Verbraucherbarometer (2008/2057(INI))**

*Das Europäische Parlament,*

- in Kenntnis der Mitteilung der Kommission vom 29. Januar 2008 mit dem Titel „Überwachung von verbraucherrelevanten Ergebnissen im Binnenmarkt: das Verbraucherbarometer“(KOM(2008)0031),
  - unter Hinweis auf den Binnenmarktanzeiger Nr. 16a vom 14. Februar 2008 (SEK(2008)0076),
  - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 6. September 2007 zum Grünbuch zur Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands im Verbraucherschutz<sup>1</sup>,
  - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 20. Mai 2008 zur verbraucherpolitischen Strategie der EU (2007-2013)<sup>2</sup>,
  - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 23. September 2008 zum Binnenmarktanzeiger<sup>3</sup>,
  - unter Hinweis auf die Mitteilung der Kommission vom 20. November 2007 mit dem Titel „Ein Binnenmarkt für das Europa des 21. Jahrhunderts“ (KOM(2007)0724),
  - unter Hinweis auf die Mitteilung der Kommission vom 20. November 2007 mit dem Titel „Dienstleistungen von allgemeinem Interesse unter Einschluss von Sozialdienstleistungen: Europas neues Engagement“ (KOM(2007)0725), Begleitdokument zu der Mitteilung „Ein Binnenmarkt für das Europa des 21. Jahrhunderts“,
  - unter Hinweis auf das Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen über die Umsetzung des neuen Verfahrens zur Überwachung von Produktmärkten und Sektoren und die Ergebnisse eines ersten Sektorscreenings (SEK(2007)1517), Begleitdokument zu der Mitteilung „Ein Binnenmarkt für das Europa des 21. Jahrhunderts“,
  - gestützt auf Artikel 45 seiner Geschäftsordnung,
  - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (A6-0392/2008),
- A. in der Erwägung, dass es die Veröffentlichung des Verbraucherbarometers, mit dem der Binnenmarkt den Erwartungen und Anliegen der Bürger stärker gerecht werden soll, begrüßt,

---

<sup>1</sup> ABl. C 187 E vom 24.7.2008, S. 231.

<sup>2</sup> Angenommene Texte, P6\_TA(2008)0211.

<sup>3</sup> Angenommene Texte, P6\_TA(2008)0421.

- B. in der Erwägung, dass wettbewerbsfähige und wirksam funktionierende Verbrauchermärkte von grundlegender Bedeutung sind, um zu gewährleisten, dass die Bürger dem Binnenmarkt Vertrauen entgegenbringen,
- C. in der Erwägung, dass das Verbraucherbarometer durch weitere Überwachungsinstrumente ergänzt werden muss,
- D. in der Erwägung, dass die Indikatoren des Verbraucherbarometers dazu gedacht sind, die Identifizierung von Sektoren, die genauer untersucht werden sollen, zu unterstützen,
- E. in der Erwägung, dass das Verbraucherbarometer die Diskussion über Fragen der Verbraucherpolitik anregen sollte,
- F. in der Erwägung, dass die Untersuchungen und Analysen nationaler Verbraucherverbände und Wettbewerbsbehörden für die Weiterentwicklung des Verbraucherbarometers von Bedeutung sein können,

### ***Einleitung***

1. betont, wie wichtig es ist, die Verbraucher in die Lage zu versetzen, in den vollen Genuss der Vorteile des Binnenmarkts zu gelangen, und betrachtet das Verbraucherbarometer als wichtiges Instrument zu diesem Zweck;
2. begrüßt die fünf Hauptindikatoren des Verbraucherbarometers, die sich auf Beschwerden, das Preisniveau, die Verbraucherezufriedenheit, die Wechselmöglichkeiten für die Verbraucher und auf die Sicherheit beziehen;
3. betont, dass das Verbraucherbarometer noch in den Kinderschuhen steckt und mit Hilfe vollständigerer Daten, genauerer Statistiken und weiterer Analysen auf der Grundlage der verschiedenen Indikatoren weiter entwickelt werden muss;
4. betont, dass nach einem zufriedenstellenden Ausbau der fünf Grundindikatoren des Verbraucherbarometers neue Indikatoren ausgearbeitet werden sollten, damit der Binnenmarkt verstärkt den Erwartungen und Anliegen der Bürger entspricht;
5. fordert die Kommission auf, eine angemessene Finanzierung und Personalausstattung für die in den Ziffern 3 und 4 genannten Zwecke zu gewährleisten;
6. ermutigt die Kommission, einen kohärenten und koordinierten Ansatz innerhalb ihrer Dienststellen zu gewährleisten, um Doppelarbeit und widersprüchliche Ergebnisse von Datenanalysen zu vermeiden;
7. fordert die Kommission auf, in künftigen Verbraucherbarometern eine leicht verständliche Zusammenfassung sowie eindeutige Schlussfolgerungen und Empfehlungen vorzusehen, die in alle Amtssprachen der Europäischen Union übersetzt werden;

**Weiterentwicklung der Indikatoren**

8. vertritt die Auffassung, dass die Gesamtzahl der Indikatoren begrenzt werden sollte, um ein zielgerichtetes Verbraucherbarometer zu gewährleisten;
9. vertritt die Auffassung, dass ein beschwerdebezogener Indikator von grundlegender Bedeutung ist, um die Zufriedenheit der Verbraucher einzuschätzen; fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, auf eine Angleichung der von den zuständigen Behörden und den einschlägigen Verbraucherschutzstellen in den Mitgliedstaaten und auf Gemeinschaftsebene angewandten Beschwerdeklassifizierungssysteme hinzuwirken und eine EU-weite Datenbank über Verbraucherbeschwerden aufzubauen; fordert die Mitgliedstaaten auf, das Bewusstsein der Verbraucher in Bezug auf Beschwerdeverfahren zu stärken und die Bearbeitung von Beschwerden zu verbessern, um die Wirtschaftsbeteiligten in die Lage zu versetzen, eine breitere Palette optimierter Dienstleistungen anzubieten;
10. fordert die Kommission auf, Indikatoren in Bezug auf grenzüberschreitende Gerichtsverfahren und die Entschädigung für von Verbrauchern erlittene Schäden durch gerichtliche und außergerichtliche sowie durch die vorhandenen nationalen Rechtsbehelfsverfahren auszuarbeiten;
11. vertritt die Auffassung, dass Indikatoren zur Sensibilisierung über Verbraucherfragen, zu den Kenntnissen und zum Alter der Verbraucher (beispielsweise Bildungsgrad, EDV-Kenntnisse und Fremdsprachenkenntnisse) in das Verbraucherbarometer einbezogen werden könnten; betont jedoch, wie wichtig es ist, dass ein Gleichgewicht zwischen Indikatoren auf der Grundlage „sanfter“ Daten, die aus Verbraucherumfragen stammen, und „harter“ Daten auf der Grundlage sonstiger Quellen hergestellt wird;
12. weist darauf hin, dass die Ausarbeitung genauer und geeigneter Preisindikatoren eine überaus komplexe Angelegenheit darstellt, da unterschiedliche Preisniveaus auf eine ganze Reihe von Ursachen zurückgehen können und ihr bloßes Vorhandensein kein Hinweis auf ein Marktversagen ist; vertritt jedoch die Auffassung, dass das Verbraucherbarometer Preisindikatoren umfassen sollte, da die Preise für den Verbraucher von zentraler Bedeutung und Preisindikatoren wichtig sind, um die Diskussion zu stimulieren und die Aufmerksamkeit der Medien in Bezug auf Marktschwächen zu gewährleisten; fordert die Kommission auf, das makroökonomische Klima ebenso zu berücksichtigen wie die Kaufkraft der Verbraucher und die Preise ohne Steuern in den Mitgliedstaaten;
13. begrüßt die Bemühungen zur Ausarbeitung feingliedrigerer Preisindikatoren, fordert jedoch auch die Verwendung anderer Indikatoren, die sich auf ein effizientes Funktionieren der Märkte beziehen, bevor spezifische politische Empfehlungen ausgegeben werden;
14. erinnert daran, dass ethische und umweltspezifische Belange für den Verbraucher immer mehr an Bedeutung gewinnen; fordert die Kommission auf, die Möglichkeit zu prüfen, die Verfügbarkeit von Informationen zu diesen Bereichen in unterschiedlichen Märkten zu messen;

### ***Verbesserung der Informationsgrundlage***

15. betont die Bedeutung einer engen Zusammenarbeit zwischen den statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten, Eurostat und anderen Dienststellen der Kommission bei der Gewährleistung der Qualität und der Vollständigkeit der Zahlen; fordert die Mitgliedstaaten auf, Maßnahmen zu ergreifen, um diese Zusammenarbeit zu erleichtern;
16. erinnert daran, dass die nationalen Verbraucherschutzverbände und Wettbewerbsbehörden vielfach Fallstudien durchführen lassen oder über andere Nachweise in Bezug auf das Funktionieren der unterschiedlichen Märkte verfügen, und fordert deshalb die Kommission auf, bei der Weiterentwicklung des Verbraucherbarometers auf verfügbare nationale Informationen zurückzugreifen und nationale Sachverständige aktiv zu konsultieren;
17. fordert die Mitgliedstaaten auf, die mit der Einsetzung eines eigenen Verbraucherbeauftragten verbundenen Vorteile auszuloten; stellt fest, dass einige Mitgliedstaaten über Verbraucherbeauftragte in mehreren Bereichen verfügen, die die Verbraucher beim Umgang mit Wirtschaftsbeteiligten unterstützen;
18. fordert die Kommission auf, in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten zu gewährleisten, dass den europäischen Verbraucherinformationszentren mehr Mittel zur Verfügung gestellt werden und dass diese Informationszentren über genügend Personal verfügen, um sowohl die zunehmende Zahl grenzüberschreitender Verbraucherbeschwerden effizient bearbeiten zu können als auch die Bearbeitungsdauer entsprechender Beschwerden zu verkürzen;

### ***Stärkeres Bewusstsein***

19. fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, das Bewusstsein in Bezug auf das Verbraucherbarometer zu stärken und dazu unter anderem sicherzustellen, dass das Barometer auf den einschlägigen Internetportalen leicht zugänglich und sichtbar ist, und die Bemühungen, die Medien, Behörden und Verbraucherschutzorganisationen mit dem Verbraucherbarometer vertraut zu machen, zu verstärken;

### ***Verhältnis zum Binnenmarktanzeiger***

20. vertritt die Auffassung, dass der Binnenmarktanzeiger und das Verbraucherbarometer gleichermaßen zur Förderung eines optimierten Binnenmarkts zum Wohle der Bürger und Verbraucher beitragen;
21. begrüßt die Absicht der Kommission, die Kommunikation in Bezug auf den Binnenmarkt zu verbessern, und vertritt die Auffassung, dass beide Barometer wichtige Schritte in diese Richtung sind;
22. betont, dass zwar beide Barometer miteinander verbunden sind und ihre kohärente Entwicklung weiter gefördert werden muss, dass sie aber ein unterschiedliches

Zielpublikum ansprechen und deshalb unter Verwendung unterschiedlicher Indikatorensets getrennt geführt werden sollten;

23. vertritt die Auffassung, dass die verwendeten Indikatoren und die Beziehungen zwischen beiden Barometern regelmäßig überarbeitet werden sollten, um beide Indikatoren an die Entwicklungen des Binnenmarkts anzupassen;

o

o o

24. beauftragt seinen Präsidenten, diese Entschließung dem Rat und der Kommission sowie den Regierungen und Parlamenten der Mitgliedstaaten zu übermitteln.