



## **Bericht**

der Landesregierung

### **Europapolitische Bedeutung des Verbraucherschutzes und Situation des EVZ**

Drs. 16/2548

**Federführend ist das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend  
und Senioren**

**Gliederung:**

1. Europapolitische Bedeutung des Verbraucherschutzes
  - 1.1 Bedeutung des Verbraucherschutzes in Europa
  - 1.2 Bedeutung des europäischen Verbraucherschutzes in Schleswig-Holstein
    - 1.2.1 Tourismus
    - 1.2.3 Grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung
  - 1.3 Europäische Verbraucherschutzpolitik und Lebensmittelsicherheit
  
2. Situation des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Kiel
  - 2.1 Organisation
  - 2.2 Finanzierung
  - 2.3 Beratungsangebot
  - 2.4 Kontakte
  - 2.5 Stellung des EVZ innerhalb der Bundesrepublik Deutschland
  
3. Ausblick

## 1. Europapolitische Bedeutung des Verbraucherschutzes

### 1.1 Bedeutung des Verbraucherschutzes in Europa

Ein wesentliches Ziel der europäischen Verbraucherpolitik für die 493 Millionen Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU ist die Harmonisierung der Märkte und der Verbraucherrechte. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die Verbraucherinnen und Verbraucher Kritikfähigkeit erwerben und Instrumente erhalten, damit sie ihre Rechte in der modernen Wirtschaft wahrnehmen können.

Die EU-Kommission hat das Verbraucherschutzprogramm 2007-2013<sup>1</sup> mit strategischen Schwerpunkten vorgegeben:

- a) Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus durch einen einfachen Rechtsrahmen, insbesondere mittels verbesserter Daten sowie einer besseren Konsultation und Vertretung der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher.
- b) Sicherstellung der effektiven Anwendung der Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere durch Zusammenarbeit bei Durchsetzung, Information, Bildung und Rechtsschutz.

#### **Mindestharmonisierung**

Die meisten EU-Verbraucherschutzvorschriften basieren noch auf dem Grundsatz der „Mindestharmonisierung“. In den Rechtsvorschriften wird den Mitgliedstaaten explizit das Recht eingeräumt, strengere Vorschriften als die grundlegenden EU-Vorschriften zu erlassen.

Dieser Ansatz hatte seine Berechtigung, als es zwischen den Mitgliedstaaten große Unterschiede bei den Verbraucherrechten gab und der elektronische Handel noch nicht existierte. Die neue Strategie der EU-Kommission propagiert den Ansatz einer „vollständigen Harmonisierung“, der besagt, dass die Rechtsvorschriften innerhalb ihres Anwendungsbereichs keinen Raum für weitere Vorschriften auf nationaler Ebene lassen sollten, um den Binnenmarkt zu verbessern sowie die Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen. Das kürzlich veröffentlichte Grünbuch der Kommission schlägt drei Optionen vor:

1. eine vollständige Harmonisierung, möglicherweise ergänzt durch eine gegenseitige Anerkennung für bestimmte nicht grundlegende, nicht vollständig harmonisierte Aspekte im Einzelfall,
2. eine Mindestharmonisierung mit gegenseitiger Anerkennung oder
3. eine Mindestharmonisierung mit dem Ansatz des Ursprungslandes.

---

<sup>1</sup> Beschluss Nr. 1926/2006/EG vom 18. Dezember 2006 (ABl. L 404 vom 30.12.2006, S.39).

Dabei ist eine Harmonisierung nicht möglich ohne die Bereitschaft der Mitgliedstaaten, bestimmte Verfahren und Vorschriften anzupassen.

Von Seiten Schleswig-Holsteins und des Bundesrates wird das Ziel der vollständigen Harmonisierung abgelehnt, da damit deutlich mehr Nach- als Vorteile einhergehen würden. Deutschland müsste sein bislang hohes Schutzniveau wegen der erforderlich werdenden Rechtsangleichung absenken. Eine Vollharmonisierung sollte nur dort angestrebt werden, wo sie einen tatsächlichen Mehrwert bringt. Dies ist allenfalls bei den allgemeinen Informationspflichten oder bei der Frage nach Beginn und Dauer des Widerrufsrechts der Fall. Die Bundesregierung sollte sich dafür einsetzen, dass die Kommission in den anderen Teilgebieten am Ansatz der Mindestharmonisierung festhält.

### **Grenzüberschreitender Einkauf**

Mit der Entwicklung des grenzüberschreitenden Einkaufs wachsen die Wahlmöglichkeiten für die Verbraucherinnen und Verbraucher. Der grenzüberschreitende Einzelhandelsmarkt in der EU wächst. 2006 tätigten 26 % der Verbraucherinnen und Verbraucher mindestens einen grenzüberschreitenden Einkauf im Vergleich zu 12 % im Jahr 2003. Auch der elektronische Handel wird als Vertriebskanal immer beliebter: 50 % der Verbraucherinnen und Verbraucher mit privatem Internetanschluss tätigten elektronische Käufe, davon 12 % grenzüberschreitend<sup>2</sup>.

Die Zahlen bei Finanzdienstleistungen zeigen allerdings deutlich, dass es auch noch Hindernisse gibt: 26 % der Verbraucherinnen und Verbraucher haben online eine Finanzdienstleistung von einem Verkäufer oder Anbieter in ihrem Heimatland gekauft, nur 1 % jedoch in einem anderen Land.

## **1.2 Bedeutung des europäischen Verbraucherschutzes in Schleswig-Holstein**

Innerhalb der EU und somit auch in Schleswig-Holstein ist jede Verbraucherin und jeder Verbraucher von den Auswirkungen des Zusammenwachsens des europäischen Marktes betroffen, da die europäischen Rechtssetzungsorgane im Rahmen ihrer Tätigkeit über Verordnungen und Richtlinien mittlerweile jeden Bereich erfasst haben.

Die EU beansprucht im Verbraucherschutz eine immer aktivere Rolle. Deshalb ist der Verbraucherschutz in der jüngeren Vergangenheit immer stärker in den Mittelpunkt der Politik der Europäischen Union gerückt. Für das „**Gesundheitsland Schleswig-Holstein**“ ist bedeutsam, dass 1999 die Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz (SANCO) der Europäischen Kommission installiert wurde, die zuständig ist für den Schutz der Gesundheit der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Auch als **Agar- und Nahrungsmittelland** ist **Schleswig-Holstein** beson-

<sup>2</sup> Eurobarometer-Blitzumfrage Nr. 186 "Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection" [http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash\\_eb\\_186\\_ann\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf)

ders betroffen. So liegt der Anteil des unmittelbar geltenden EU-Rechts im Lebensmittelbereich inzwischen bei nahezu 100 %. Für den rechtlichen und wirtschaftlichen Verbraucherschutz zeichnet sich eine vergleichbare Entwicklung ab.

Die Landesregierung nimmt deshalb bei allen verbraucherschutzrelevanten Rechtssetzungsverfahren aktiv im Rahmen der Beteiligung der Länder im Bundesratsverfahren und über die Verbraucherschutzministerkonferenz Einfluss auf Gesetzesvorhaben der Europäischen Union und bringt dort vielfältige Vorschläge ein (Beispiele in der Anlage).

Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren ist unter anderem für die Umsetzung der Produktsicherheitsrichtlinie und der Spielzeugrichtlinie sowie der daraus resultierenden nationalen Rechtsvorschriften zuständig. Einige besondere Schwerpunkte für Schleswig-Holstein sind:

### **Produktsicherheitsrichtlinie**

Die Verwirklichung eines einheitlichen EU-Binnenmarktes für Verbraucherprodukte und technische Arbeitsmittel, also eine Harmonisierung unterschiedlicher Regelungen zum Verbraucherschutz, ist eines der Ziele der EU-Kommission. Ziel der Verbraucherpolitik der EU und des Landes Schleswig-Holstein ist es, auf dem europäischen Binnenmarkt sichere Produkte in Verkehr zu bringen, Handelshemmnisse und Wettbewerbsverzerrungen abzubauen und unsichere Produkte vom Markt zu nehmen. Unterschiedliche nationale Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten führen zu einem unterschiedlichen Schutzniveau für die Verbraucherinnen und Verbraucher. Daher gewährleisten die Produktsicherheitsrichtlinie und weitere Spezialrichtlinien zur Produktsicherheit ein einheitliches hohes Niveau zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die rechtliche Grundlage für den technischen Verbraucherschutz bilden das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz sowie seine Verordnungen. Dadurch werden die zahlreichen Richtlinien der Europäischen Union zur Produktsicherheit in deutsches Recht umgesetzt.

### **Ostseenetzwerk Produktsicherheit**

Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren, als Vertreter Schleswig-Holsteins, arbeitet in dem von der EU-Kommission (Generaldirektion SANCO) unterstützten Projekt „Baltic Sea Market Surveillance Network - Ostsee-Netzwerk der Marktüberwachungsbehörden“ mit.

Das seit 2004 laufende Projekt hat das Primärziel, Warenströme zu identifizieren, den Informationsaustausch zwischen den für Verbraucherprodukte zuständigen Marktüberwachungsbehörden zu verbessern und die Zollbehörden in die Kooperation einzugliedern. Der grenzüberschreitende Austausch von Erfahrungen über angewandte Methoden und Maßnahmen, die Entwicklung von abgestimmten Strategien, Pilotprojekte und kontinuierliche gegenseitige Informationen über die Marktsituation kann die Effizienz der Marktüberwachung im Bereich der technischen Produktsicherheit wesentlich steigern und so zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher führen.

### **Spielzeugrichtlinie**

Eine der speziellen EU-Richtlinien im technischen Verbraucherschutz ist die Spielzeugrichtlinie. Das Europäische Parlament hat im Dezember 2008 einer Novellierung der seit 20 Jahren gültigen Spielzeugrichtlinie zugestimmt. Damit wird die Richtlinie an die Entwicklung und Vermarktung neuartiger Stoffe und moderne wissenschaftliche Erkenntnisse angepasst.

Klargestellt wird nunmehr, dass für Produkte, die zum Spielen für Kinder unter 14 Jahren bestimmt sind, grundsätzlich keine krebserregenden, erbgutverändernden oder fortpflanzungsgefährdenden Stoffe verwendet werden dürfen. 55 Allergie auslösende Duftstoffe in Spielzeug werden verboten. Die Grenzwerte für toxische Metalle werden auf die Hälfte der als sicher geltenden Werte herabgesetzt. Die Vorschriften für kleine Einzelteile, die Kleinkinder verschlucken können, werden verschärft.

Aus Sicht der Landesregierung gehen die Vorschriften zu den chemischen Anforderungen an Spielzeug noch nicht weit genug. Das gilt insbesondere für Duftstoffe und den Gehalt an Schwermetallen. Auch die Forderung Schleswig-Holsteins nach verpflichtenden Produktüberprüfungen durch unabhängige Stellen statt einer Eigenerklärung des Herstellers ist leider nicht in die Richtlinie übernommen worden. Die Landesregierung wird sich hier weiterhin für die Stärkung der Verbraucherinnen und Verbraucher einsetzen und ihre Möglichkeiten zur Umsetzung nutzen.

Ein Verbot des nationalen Prüfzeichens GS ("Geprüfte Sicherheit"), das einen erheblichen Rückschritt für den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher und Kinder in Deutschland bedeutet hätte, ist - auch durch die Intervention der Landesregierung - nicht umgesetzt worden. Somit bleiben die hohen deutschen Verbraucherschutzstandards auch europaweit erhalten.

### **1.2.1 Tourismus**

Der Tourismus hat für Schleswig-Holstein eine besondere Bedeutung. Es gibt zwar kein spezielles deutsches "Urlaubsrecht" aber ein verbraucherfreundliches Reiserecht im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB). Diese gesetzlichen Regelungen gelten für alle Urlauber, die in Deutschland touristische Leistungen erwerben bzw. nutzen. Durch eine entsprechende verbraucherfreundliche Rechtsprechung ist der Verbraucherschutz auf hohem Niveau gesichert.

#### **Flugreisen**

Anders sieht es bei den Fluggastrechten aus. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) veröffentlichte am 6. Dezember 2007 seine Studie über Fluggastrechte 2006<sup>3</sup>. Grundlage hierfür bildet eine Befragung der 27 Europäischen Verbraucherzentren in europäischen Ländern (inklusive Island und Norwegen).

---

<sup>3</sup> ECC Network, A Summary and analysis of consumer complaints reported to the European Consumer Centre Network

Ein Vergleich mit den Zahlen aus dem entsprechenden Bericht des Jahres 2005 macht einen beträchtlichen Anstieg der Probleme rund um die Fluggastrechte deutlich: Während das ECC-Net im Jahr 2005 insgesamt 2716 Beschwerden erhielt, waren es im folgenden Jahr 4901.

Der Wettbewerb unter den Fluglinien führt offenbar zu einem Abbau der Fluggastzufriedenheit. Vorgeschrieben ist beispielsweise bereits jetzt, dass

- der Endpreis bei Flugreisen alle zwingenden Kosten, wie Steuern, Gebühren und sonstigen Entgelte, enthält,
- Zusatzkosten, wie beispielsweise Kreditkartengebühren, zu Beginn des Buchungsvorganges per Internet deutlich darzustellen sind, und
- technische Voreinstellungen im Internetangebot, wie zum Beispiel für eine Reiseversicherung, unzulässig sind.

Mit der oben genannten Untersuchung macht das **Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren** nicht nur auf Lücken in der bisherigen Gesetzgebung aufmerksam, sondern weist auf fragwürdige Praktiken von Fluggesellschaften hin. Die wichtigsten Vorschläge zur **Verbesserung der Fluggastrechte** lauten:

- Die Rechte aus Flugannullierungen, Verspätungen und Nichtbeförderung sowie bezüglich verspätetem, verlorenem oder beschädigtem Gepäck sollten in einer einheitlichen EU-Gesetzgebung geregelt werden.
- Verbraucherinnen und Verbraucher sollten in Fällen von verspätetem Gepäck einen Leitfaden erhalten, welche Ersatzgegenstände sie erwerben dürfen. Bezüglich des Kaufs von notwendigen Ersatzgegenständen sollten Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit einer Anzahlung seitens der Fluggesellschaft erhalten. Für den Fall, dass die Verbraucherin und der Verbraucher nicht in der Lage ist, Kaufbelege der Gepäckstücke oder des Inhalts beizubringen, sollte ein einheitliches Erstattungs-system eingeführt werden.
- Sollte die Verbraucherin oder der Verbraucher den Wert der Gegenstände belegen können, so sollte der volle Betrag von der Fluggesellschaft ersetzt werden. Für gebrauchte Gegenstände sollte ein einheitliches System der Bestimmung der Wertminderung eingeführt werden. Ferner sollte Ersatz lediglich in Geld erfolgen und nicht in Ersatz von Gepäckstücken.
- Bei Problemen mit dem Gepäck sollten Fluggesellschaften die Passagiere mit schriftlichen Informationen über ihre Rechte informieren müssen.
- Einige Artikel der EU-Verordnung 261/2004, insbesondere die Regelungen über Annullierung und Flugverspätung, sollten klarer definiert werden. Der Begriff Verspätung sollte im Hinblick auf die maximale Länge bestimmt werden.
- In Fällen, in denen der Verbraucherin oder dem Verbraucher keine Betreuungsleistungen angeboten wurden, sollte ein zusätzlicher Schadensersatzanspruch eröffnet werden.

- Im Fall einer Stornierung durch den Fluggast selbst sollte der Fluggast die nicht angefallenen Steuern und Gebühren von der Fluggesellschaft zurückerhalten.

Die Empfehlungen für den Service an Fluggästen:

- Die Fluggesellschaft sollte ihre Kontaktdaten für den Fluggast zugänglich machen, damit sich dieser per Telefon, E-Mail oder Brief beschweren kann. Ferner sollte eine angemessene Bearbeitungszeit in der Gesetzgebung verankert werden.
- Der Verbraucherin oder dem Verbraucher sollte es ermöglicht werden, sich in derselben Sprache zu beschweren, in welcher auch die Buchung vorgenommen worden ist.
- Nationale Durchsetzungsbehörden sollten Strafen für Nichtbeantwortung von Verbraucherbeschwerden erheben.
- Die Buchungsbestätigung sollte alle zusätzlichen Gebühren und Kosten auflisten und eine detaillierte Auflistung beinhalten.
- Alle Fluggesellschaften sollten eine verbindliche Liste von eingetragenen Gegenständen, für welche keine Haftung übernommen wird, erstellen.
- Hinsichtlich der bereits existierenden Beweislastverteilung auf die Fluggesellschaft sollte, wenn "außergewöhnliche Umstände" vorgebracht werden, die Fluggesellschaft diesbezüglich Beweise erbringen.

### **Teilzeitwohnrechte und Timesharing<sup>4</sup>**

Jedes Jahr lassen sich zahlreiche Touristen zum Abschluss eines Timesharing-Vertrags verleiten; sie kaufen sich Nutzungsrechte an Immobilien (z. B. Ferienhaus). Diese Angebote sind auch in Schleswig-Holstein erhältlich. Trotz der negativen Berichterstattung in den letzten Jahren ist das Timesharinggeschäft noch immer eine Wachstumsbranche. In der EU gibt es derzeit etwa 1.500 Timesharing-Objekte, für die jährlich 85.000 Anteile genutzt werden. Die Branche erzielt nach eigenen Angaben einen Umsatz von ca. 10,5 Milliarden Euro pro Jahr und bietet Arbeit für 40.000 Menschen. Es gibt dabei eine Vielzahl von seriösen Anbietern, doch in letzter Zeit haben Missbrauchsfälle das Bild der Timeshare-Industrie in den Medien geprägt. Bereits 1994 verabschiedete das Europäische Parlament eine Timesharing-Richtlinie, die der Verbraucherin oder dem Verbraucher umfangreiche Rechte einräumt:

- Innerhalb einer zehntägigen Bedenkzeit ab dem Tag der Unterzeichnung des Vertrags kann die Käuferin oder der Käufer ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass ihm hierfür Kosten entstehen (Ausnahmen sind in einigen Mitgliedstaaten möglich).
- Der Verkäuferin bzw. dem Verkäufer ist es während der Bedenkzeit streng verboten, Anzahlungen vom Erwerber anzunehmen.

<sup>4</sup> Europäisches Verbraucherzentrum Kiel, 2008

- Die Verkäuferin bzw. der Verkäufer muss dem Erwerber auf Wunsch einen Prospekt aushändigen; dieser muss Informationen über die betreffende Immobilie enthalten.
- Die Verbraucherin oder der Verbraucher kann den Prospekt entweder in der Sprache des Landes verlangen, in dem sich die Immobilie befindet, oder in der Sprache des Landes seiner Staatsangehörigkeit.
- Die Verbraucherin oder der Verbraucher kann auch wählen, in welcher Sprache der Vertrag abgefasst werden soll.
- Der Vertrag ist schriftlich abzuschließen.
- Die Verkäuferin oder der Verkäufer kann der Verbraucherin und dem Verbraucher einen Kredit gewähren oder verschaffen, damit dieser das Teilzeitnutzungsrecht erwerben kann. Der Kreditvertrag wird aber automatisch aufgelöst, wenn der Erwerber während der Bedenkzeit von seinem Recht auf Rücktritt vom Timesharing-Vertrag Gebrauch macht.

Um bestehende Regelungslücken zu schließen, wurde am 14. Januar 2009 vom Europäischen Parlament und dem Rat der Europäischen Union eine überarbeitete Timeshare-Richtlinie verabschiedet.

Darin wird der Geltungsbereich der Richtlinie ausgedehnt, etwa auf dem Timesharing ähnliche Nutzungsrechte, wie Anteile an einem Urlaub auf Kreuzfahrtschiffen oder Rechte an Hausbooten und Caravans. Ferner finden sich in der neuen Richtlinie wichtige Regelungen, wie der Wiederverkauf von Teilzeitnutzungsrechten oder die Tätigkeit von Tauschbörsen.

Durch die neue Richtlinie sollen Verbraucherinnen und Verbraucher in der gesamten EU gleichermaßen geschützt und gleiche Wettbewerbsbedingungen für den Markt von Teilzeitnutzungsrechten geschaffen werden. Die Mitgliedstaaten haben bis zum 23. Februar 2011 Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen.

### 1.2.3 Grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung

In der EU und ihren Mitgliedstaaten hat die gesundheitliche Versorgung der Bevölkerung einen hohen Stellenwert. Das Recht auf gesundheitliche Versorgung ist daher auch in der Charta der Grundrechte der EU festgeschrieben. Im Zuge der Zunahme der Patientenmobilität, dem Abbau gesundheitlicher Ungleichheiten und der Gefahr grenzübergreifender Gesundheitsgefahren hat die EU-KOM eine umfassende Strategie **„Gemeinsam für die Gesundheit – ein strategischer Ansatz der EU für 2008 – 2013“** entwickelt.

Verfolgt werden zwei übergeordnete Ziele

- das durchschnittliche Gesundheitsniveau der europäischen Bürgerinnen und Bürger in allen Altersgruppen anzuheben und
- die Bevölkerung dauerhaft vor Gesundheitsgefahren zu schützen.

Einer Umfrage der EU zufolge sind etwa 30% der Europäer nicht darüber informiert, dass ihre Krankenversicherung bei einem vorübergehenden Aufenthalt in einem EU-Land sowie in Island, Norwegen, der Schweiz und Liechtenstein eine kostenlose oder ermäßigte medizinische Behandlung abdeckt.

Aus Sicht des Verbraucherschutzes kommt daher dem Richtlinienentwurf über die Ausübung der Patientenrechte bei grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung besondere Bedeutung zu. Eine Verstärkung der Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedsstaaten und mehr Rechtssicherheit für Patientinnen und Patienten, die Gesundheitsdienstleistungen in einem anderen Mitgliedstaat in Anspruch nehmen, sollen erreicht werden.

Ziele sind innerhalb der EU:

- Informationen über medizinische Dienstleistungen zu verbessern,
- Behandlungsstandards zu gewährleisten,
- Verschreibungen zu gewährleisten,
- ein EU-weites Netz von Anbietern von Gesundheitsdienstleistungen zu bilden,
- Schadensersatzklagen bei fehlerhaften Behandlungen im Ausland zu ermöglichen und
- rechtzeitig die Übermittlung lebenswichtiger Informationen zu gewährleisten.

Ein wichtiges Instrument in diesem Zusammenhang ist die **Europäische Krankenversicherungskarte**.

Sie erleichtert den Zugang zur öffentlichen Gesundheitsversorgung in der EU und ermöglicht eine raschere Kostenerstattung. Bereits über 150 Millionen EU-Bürgerinnen und Bürger sind im Besitz dieser Karte. Bisher hilft sie nur innerhalb des gesetzlichen Krankenversicherungssystems des jeweiligen Landes, jedoch nicht bei Behandlungen durch einen Privatarzt weiter. Auch gelten bisher im Ausland andere Zuzahlungsregeln und Selbstbeteiligungen als in Deutschland. Häufig gibt es Probleme mit der Akzeptanz dieser Karte im Ausland.

Europäische Verbraucherschutzinstitutionen wie das Europäische Verbraucherzentrum geben entsprechende Informationen und Hilfestellungen (s. a. Punkt 2). So hat das EVZ Deutschland u. a. eine Übersetzungshilfe und ein Faltblatt „Beim Arzt im Ausland“ erstellt.

**In Schleswig-Holstein ist grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung gelebte Praxis.** Seit zehn Jahren werden dänische Patientinnen und Patienten mittels eines Vertrages im **Franziskus Krankenhaus in Flensburg** strahlentherapeutisch behandelt – mit zunehmender Tendenz. Grundsätzlich kann sich jeder Patient/jede Patientin im jeweils anderen Land behandeln lassen. Bei einer stationären Behandlung gilt in Deutschland wie in

Dänemark der so genannte Genehmigungsvorbehalt der Krankenversicherung, das heißt sie muss vor Behandlungsbeginn um Kostenübernahme gebeten werden.

Das **Nordeuropäische Radioonkologische Centrum Kiel (NRoCK)** wird eines der weltweit innovativsten Zentren für Krebsbehandlung. Es wird als Referenzzentrum für Krebsforschung, Krebsdiagnostik und Krebstherapie auch für das nördliche Europa Maßstäbe setzen.

Die bereits abgeschlossenen Kooperationsverträge stärken die existierende grenzüberschreitende Zusammenarbeit - im Norden mit Universitätskliniken in Dänemark, Norwegen und anderen Ostseeländern und im Süden in den norddeutschen Bundesländern.

Das NRoCK ist Teil und wichtiges Bindeglied des ebenfalls im vergangenen Jahr gegründeten Krebszentrums Nord - Comprehensive Cancer Center (CCC). Das CCC ist ein Zusammenschluss aus 38 Kliniken des UK S-H, zwölf Krankenhäusern im ganzen Land sowie dem Krebsregister Schleswig-Holstein. Ziel des Zusammenschlusses zu einem CCC ist, *allen* Krebspatientinnen und Krebspatienten in Schleswig-Holstein die gleiche qualitativ hochwertige Versorgung nach einheitlichen Richtlinien zu ermöglichen.

**Grenzüberschreitende Kooperationen** finden auch in der gesundheitlichen Prävention statt wie z.B. die beiden folgenden Interreg-Projekte zeigen:

1. „Gesundheit und Prävention an Schulen 2003 – 2006“:  
Ein Projekt in der Region Storströms/Dänemark und Ostholstein/Lübeck zur grenzüberschreitenden Kompetenzentwicklung zur Optimierung der Primär- und Sekundärprävention gegen Adipositas, Rückenbeschwerden und Stress sowie zur Gewaltprävention.  
Als Best-Practise-Modell erfolgt zurzeit in einem erweiterten Kreis die Fortführung mit dem Programm „Fit und stark plus“ an Lübecker Schulen.  
Das Projekt wird vom europäischen Center für Umwelt und Gesundheit der WHO in einer Liste besonders beispielhafter Projekte auf Europaebene geführt.
2. „Syd-Aktiv-Adipositasprävention bei Kindern und Jugendlichen in der deutsch-dänischen Grenzregion 2008“:  
Mit diesem Projekt sollen neue Impulse bei der Umsetzung und Gestaltung der Prävention von Adipositas bei Kindern und Jugendlichen in der deutsch-dänischen Grenzregion gesetzt werden.  
Projektpartner sind das Institut University College SYD in Haderslev und das Institut für Ernährungs- und Verbraucherbildung der Universität Flensburg.

### 1.3 Europäische Verbraucherschutzpolitik und Lebensmittelsicherheit

Hinzuweisen ist auf drei wesentliche Regelungswerke mit grundlegenden Auswirkungen auf die amtliche **Lebensmittelüberwachung**:

1. Das europäische Lebensmittelrecht wurde aufgrund der BSE-Ereignisse einer grundsätzlichen konzeptionellen Überarbeitung unterzogen. So wurden sämtliche der Gewährleistung einer ausreichenden Lebensmittelsicherheit dienende Aspekte innerhalb der Lebensmittelherstellungskette - beginnend bei der Primärproduktion und der Futtermittelproduktion bis hin zur Abgabe der Lebensmittel an Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem Motto „from the stable to the table“ - in der Verordnung (EG) Nr. 178/2002, sog. Basisverordnung, zusammengefasst. Die wichtigsten Elemente dieser Rahmenverordnung sind:
  - Durchführung der Überwachung auf der Grundlage einer Risikoanalyse,
  - Einführung des Vorsorgeprinzips,
  - Verantwortung der Unternehmen für die Sicherheit ihrer Produkte,
  - Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit,
  - Einführung eines Schnellwarnsystems,
  - Errichtung einer Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit.
2. Die **Grundsätze der Überwachung** werden **in der Lebensmittel- und Futtermittelkontrollverordnung (EG) Nr. 882/2004** geregelt. Sie enthält u. a. folgende wichtige Elemente:
  - Anforderungen an Kontrollbehörden, Kontrollpersonal und an die Durchführung der Kontrollen sowie an amtliche Laboratorien,
  - Einführung eines Qualitätsmanagements bei den Kontrollbehörden,
  - Übertragungsmöglichkeit amtlicher Kontrollen auf Kontrollstellen,
  - Regelungen zur Ein- und Ausfuhr,
  - Möglichkeit zur Kostendeckung der amtlichen Kontrolltätigkeit durch Gebühren,
  - Grundsätze der Zusammenarbeit der Überwachungsbehörden europaweit,
  - Anforderungen an Kontrollpläne und an das Berichtswesen.
3. Das „Hygienepaket“ mit den Verordnungen (EG) Nr. 852, 853 und 854/2004 regelt gemeinschaftsweit einheitliche Standards in der **Lebensmittelhygiene** und weitet den Anwendungsbereich der Hygienenormen auf die Primärerzeugung aus.
4. Die Europäische Gemeinschaft hat sich zum Ziel gesetzt, verstärkt Maßnahmen zum Schutz gegen Krankheiten zu ergreifen, die durch tierische Erzeugnisse übertragen werden, und dazu die Verordnung (EG) Nr. 2160/2003 zur Bekämpfung von Salmonellen und bestimmten anderen durch Lebensmittel übertragbaren Zoonoseerregern und verschiedene Durchführungsverordnungen erlassen.

**Bundesrepublik Deutschland und Schleswig-Holstein:**

1. Mit dem **Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch** (LFGB) als Bestandteil des Gesetzes zur Neuordnung des Lebensmittel- und Futtermittelrechts vom 01. September 2005 wurde wie mit der Basisverordnung ein einheitliches Regelwerk für die Herstellung von und den Handel mit Lebens- und Futtermitteln geschaffen. Von einer Vielzahl von Ermächtigungen zum Erlass von Rechtsverordnungen auf verschiedenen Bereichen wurde zwischenzeitlich Gebrauch gemacht, z.B. die Verordnung zur Durchführung des gemeinschaftlichen Lebensmittelhygienerechts oder Rückstandshöchstmengenverordnung.
2. Die Allgemeine Verwaltungsvorschrift über Grundsätze zur Durchführung der amtlichen **Überwachung lebensmittelrechtlicher und weinrechtlicher Vorschriften** (AVV-Rahmenüberwachung – AVV RÜb) vom 21. Dezember 2004 stellt die Grundlage für einen bundeseinheitlichen Vollzug des Lebensmittelrechts mit Definitionen von Anforderungen an Kontrollpersonen, Kontrollbehörden, Prüflaboratorien, Probenplanung, Durchführung von Betriebskontrollen, koordinierte bundesweite Überwachungsprogramme, Berichtswesen u. a. dar.
3. Die **AVV-Schnellwarnsystem** vom 20. Dezember 2005 dient der einheitlichen Anwendung des Schnellwarnsystems nach Artikel 50 der Basisverordnung und soll sicherstellen, dass für nicht sichere Erzeugnisse ein einheitliches behördliches Meldeverfahren genutzt wird.
4. Die **AVV-Lebensmittelhygiene** vom 12. September 2007 konkretisiert die Durchführung der amtlichen Überwachung der Einhaltung von Hygienevorschriften für Lebensmittel tierischen Ursprungs und legt Verfahren zur Prüfung von Leitlinien für eine gute Verfahrenspraxis im Sinne des europäischen Hygienerechts fest.

Darüber hinaus sind etwa **180 europäische und nationale Rechtsnormen mit Regelungen für den gesundheitlichen Verbraucherschutz**, den Schutz vor Täuschung und Irreführung, mit Anforderungen an die Zusammensetzung und an die Kennzeichnung, sowie eine Vielzahl in Leitsätzen und Richtlinien beschriebenen so genannten kodifizierten Verkehrsauffassungen umzusetzen und in ihrer Weiterentwicklung zu begleiten.

## 2. Situation des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Kiel

### 2.1 Organisation

Das Europäische Verbraucherzentrum Kiel (EVZ Kiel) ist seit 1998 ein Projekt der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein und bildet zusammen mit dem EVZ in Kehl das EVZ Deutschland.

Träger des Projektes in Kehl ist der Euro-Info-Verbraucher e.V. Dort sind außerdem noch das EVZ Frankreich und die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland angesiedelt.

Als Mitglied im Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren (European Consumer Centres Network - ECC-Net) arbeitet das EVZ Deutschland mit vergleichbaren Einrichtungen in 28 Mitgliedsstaaten in allen Bereichen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes zusammen.

Über je zwei nationale Zentren verfügen außer Deutschland auch Österreich und Italien.

Am Standort Kiel werden vier fest angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2,9 Stellen) beschäftigt.

### 2.2 Finanzierung

**Land** und **EU** fördern das EVZ Kiel anteilig mit **jährlich je 121.000 EUR**.

Das BMELV als nationale zuständige Stelle hat das EVZ Deutschland zur Antragstellung gegenüber der EU-KOM ermächtigt. Die Direktionsfunktion hat das EVZ in Kehl, das EVZ in Kiel ist Subprojektnehmerin.

Für 2007 und 2008 betrug der Gesamtetat des EVZ Deutschland 484.864 EUR.

Für 2009 beträgt der Gesamtetat 636.370 € mit einem EU-Anteil in Höhe von 300.150 EUR und damit 65.000 EUR mehr als 2008, kofinanziert vom BMELV in gleicher Höhe.

### 2.3 Beratungsangebot

Das EVZ informiert Verbraucherinnen und Verbraucher über die Chancen und Risiken des EU-Binnenmarktes. Neben allgemeinen Informationen über Produkte und deren Sicherheit oder Gesetze und Rechtsprechung wird auch Beratung im Einzelfall angeboten. Bei Streitigkeiten mit einem Anbieter im EU-Ausland können Verbraucherinteressen außergerichtlich vertreten werden.

Als Basisangebote bearbeiten beide Standorte gleichermaßen

- den Erwerb von Waren und Dienstleistungen im EU-Ausland, Norwegen und Island,
- EU-Regelungen und Preise,
- Geltendmachung von Rechtsansprüchen,
- Gewinnspiele und Lotterie,
- Kaufrecht und Werksvertragsrecht.

Zusätzliche **Themenschwerpunkte des Standortes Kiel** sind

- Gesundheitsdienstleistungen,
- Reisen und Teilzeitwohnrechte,
- Telekommunikation,
- Produktsicherheit und Produktkennzeichnung.

In verschiedenen Arbeitsgruppen und Expertenrunden ist das EVZ Kiel bundes- und EU-weit tätig. In einer von der EU-Kommission in Auftrag gegebenen externen Evaluation aller Europäischen Verbraucherzentren im Jahre 2006 schnitt das EVZ Kiel sehr gut ab.

## 2.4 Kontakte

Die Internetzugriffe und Kontaktzahlen belegen die hohe Akzeptanz und Nachfrage und die sinnvolle Aufteilung auf zwei Standorte im Norden und Süden bei einem Mitgliedstaat von der Größe der Bundesrepublik Deutschland.

Gesamtergebnisse für das Jahr 2008 stehen in der sehr aufwendig geführten Statistik, dem sog. IT-Tool, der EU KOM zurzeit noch nicht zur Verfügung. Die dort erfassten grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden des ECC-Net beispielsweise wurden 2008 zu rund 40 % vom EVZ Deutschland bearbeitet mit nur 7% des Budgets für das gesamte ECC-Net. Von 8.356 Fällen im gesamten ECC-Net hat das EVZ Deutschland 3.373 bearbeitet, davon entfielen auf das EVZ Kiel 1.825 Fälle.

Im Internetauftritt des EVZ Kiel „evz.de“ gab es 1.182.595 Besucher und 18.281.275 Seitenzugriffe sowie im ecc-net.info 195.076 Besucher und 311.799 Seitenzugriffe. Im Internetauftritt des EVZ Kehl sind es 343.780 Besucher und 1.172.020 Seitenzugriffe.

Eine eigene Auswertung des EVZ Kiel für die ersten 10 Wochen dieses Jahres ergibt 1.530 Verbraucheranfragen, davon

- 673 per Telefon,
- 488 Broschürenbestellungen und
- 369 Verbraucherbeschwerden.

Aus Schleswig-Holstein kamen 608 Anfragen, das sind knapp 40%.

## 2.5 Stellung des EVZ innerhalb der Bundesrepublik Deutschland

Die verschiedenen Standorte des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland haben sich in der Vergangenheit immer flexibel den Anforderungen der EU-KOM angepasst. So wurden beispielsweise zwei nebeneinander bestehende Netzwerke im ECC-Netzwerk (European Consumer Centres Net – ECC-Net) zusammengelegt und die gesamtvertragliche Gestaltung auf einen einzigen Standort pro Mitgliedstaat ausgerichtet u. a. mit einer Miete für nur einen Standort und einem einzigen Internetauftritt. Jedoch wird diese Gestaltung weder der föderalen Struktur des Verbraucherschutzes in Deutschland noch den verschiedenen nationalen Zuwendungsgebern gerecht.

Betrachtet man die Kontaktzahlen und berücksichtigt weitere Aktivitäten in Zusammenhang mit Messen, Vortragsveranstaltungen, der Europawoche

und Kooperationen mit den unterschiedlichsten Europaakteuren wie eurodesk, europe direct oder enterprise europe network erweist sich der Standort Kiel des Europäischen Verbraucherschwerzentrums Deutschland als ein wichtiger Baustein bei der Schaffung eines bürgernahen und sozialen Europas und unterstreicht seinen hohen Stellenwert als Brücke zu den Staaten an Nord- und Ostsee.

Aus der politischen Erfahrung ist je ein Standort im Norden und im Süden von Deutschland erforderlich, damit das Europäische Verbraucherzentrum die notwendige Nähe zu Verbraucherinnen und Verbrauchern und ihren Themenschwerpunkten in Deutschland aufrechterhalten kann.

So spielt das EVZ in Kiel wegen seiner geografischen Nähe zu den skandinavischen und osteuropäischen Ländern eine besondere Rolle im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz wie z.B. im Reiseverkehr. Jüngstes Projekt ist ein Preisvergleich von Ostseefähren.

Auf politischen wie fachlichen Ebenen der EU und des Bundes setzt sich die Landesregierung deshalb für die Gleichberechtigung der beiden deutschen Standorte und die langfristige Sicherung des Standortes Kiel ein.

### 3. Ausblick

Für Deutschland und Schleswig-Holstein hat die europäische Verbraucherpolitik eine steigende Bedeutung, wenn berücksichtigt wird, dass rund 85 Prozent der Verbraucherschutzgesetzgebung auf EU-Ebene beschlossen wird und direkt gilt bzw. in den Mitgliedstaaten rechtsverbindlich umzusetzen ist.

Mit der verbraucherpolitischen Strategie 2007 – 2013 hat die EU-Kommission ein ehrgeiziges Programm vorgegeben. Nach den Vorstellungen der Kommission soll bis 2013 jeder Bürgerin und jedem Bürger in der EU vor Augen geführt werden, dass sie überall in der EU rechtlich geschützt ihre Einkäufe tätigen können. Jede Händlerin und jeder Händler sollen davon überzeugt sein, dass sie oder er auf der Grundlage einheitlicher, unkomplizierter Vorschriften EU-weit verkaufen können.

Dazu hat die Kommission sich folgende drei große Ziele gegeben:

- Ausstattung der Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU mit mehr Handlungs- und Entscheidungskompetenzen durch präzise Informationen und transparente Märkte,
- Verbesserung des Lebensstandards der Verbraucherinnen und Verbraucher, bezogen auf Preise, Angebot, Qualität und Sicherheit („Das Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher ist das zentrale Anliegen eines jeden ordnungsgemäß funktionierenden Markts.“),
- wirksamer Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor ernsthaften Risiken und drohenden Gefahren und damit Vertrauen in den Verbraucherschutz.

Diese Ziele sollen erreicht werden durch:

- **Bessere Rechtsklarheit und besserer Rechtsschutz**
- **Die Verbraucherinnen und Verbraucher sollen in den Mittelpunkt anderer EU-Politikfelder und Regelungsbereiche gestellt werden**
- **Stärkung der Verbraucherrechte beim Kauf von Waren und Dienstleistungen**
- **Möglichkeit der Sammel- und Gruppenklage für EU-Verbraucherinnen und Verbraucher**

Anlage**Beispiele für europäische Verordnungen und Richtlinien im Bereich des wirtschaftlichen und technischen Verbraucherschutzes:****Verordnungen**

- [Verordnung \(EG\) Nr. 2006/2004](#) vom 27. Oktober 2004 über die **Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden**, geändert durch Artikel 16 Nr. 2 der [Richtlinie 2005/29/EG](#) vom 11. Mai 2005
- Verordnung (EG) Nr. 717/2007 vom 27. Juni 2007 über das **Roaming** in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG
- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 über die **Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr**
- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für **Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste** im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91

**Richtlinien**

- Richtlinie 2001/95/EG vom 3. Dezember 2001 über die allgemeine **Produktsicherheit**
- Richtlinie 88/378/EWG vom 03. Mai 1988 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die **Sicherheit von Spielzeug**, zuletzt geändert am 18.12.2008
- Richtlinie 2006/95/EG vom 12. Dezember 2006 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten betreffend **elektrische Betriebsmittel** zur Verwendung innerhalb bestimmter Spannungsgrenzen
- Richtlinie 89/686/EWG vom 21. Dezember 1989 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten für **persönliche Schutzausrüstungen**, zuletzt geändert durch [96/58/EG](#) vom 18.09.1996
- Richtlinie 94/25/EG vom 16.06.1994 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über **Sportboote**, zuletzt geändert durch [2003/44/EG](#) vom 16.06.2003
- Richtlinie 90/396/EWG vom 29.06.1990 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten für **Gasverbrauchseinrichtungen**
- Richtlinie 98/37/EG vom 22. Juni 1998 zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten für **Maschinen**

- Richtlinie 2002/65/EG vom 23. September 2002 über den **Fernabsatz von Finanzdienstleistungen** an Verbraucherinnen und Verbraucher und zur Änderung der Richtlinie 90/619/EWG des Rates und der Richtlinien 97/7/EG und 98/27/EG
- Richtlinie 2004/39/EG vom 21. April 2004 über **Märkte für Finanzinstrumente**, zur Änderung der Richtlinien 85/611/EWG und 93/6/EWG und der Richtlinie 2000/12/EG, zur Aufhebung der Richtlinie 93/22/EWG
- Richtlinie 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 über **unlautere Geschäftspraktiken** im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken)
- Richtlinie 2008/48/EG vom 23. April 2008 über **Verbraucherkreditverträge** und zur Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG
- Richtlinie 92/75/EWG vom 22. September 1992 über die **Angabe des Verbrauchs an Energie und anderen Ressourcen** durch energieverbrauchsrelevante Produkte

Eine aktive Beteiligung Schleswig-Holsteins an der europäischen Verbraucherpolitik erfolgt zudem über Konsultationsverfahren, die von der Europäischen Kommission durchgeführt werden. So hat die Europäische Kommission im Jahr 2007 ein Grünbuch zum Verbraucherschutz vorgelegt, mit dem sie das europäische Verbraucherrecht einer detaillierten Überprüfung unterzieht. Dieser Konsultationsprozess ist der Auftakt zu weiteren europäischen Aktivitäten im Verbraucherschutz, die aus landespolitischer Perspektive begleitet werden.

Insgesamt sind folgende acht Richtlinien zum Verbraucherschutz von der Überprüfung betroffen:

- Richtlinie 1999/44/EG vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des **Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter**
- Richtlinie 98/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 1998 über den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Angabe der Preise der ihnen angebotenen Erzeugnisse (**Preisangabe**)
- Richtlinie 98/27/EG vom 19. Mai 1998 über **Unterlassungsklagen** zum Schutze der Verbraucherinteressen
- Fernabsatz (97/7/EG)
- Richtlinie 94/47/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 1994 zum Schutz der Erwerber im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Verträgen über den Erwerb von Teilzeitnutzungsrechten an Immobilien (**Timesharing**)

- Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 05. April 1993 über **missbräuchliche Klauseln** in Verbraucherverträgen
- Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über **Pauschalreisen**
- Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (**Haustürgeschäfte**)