

015334/EU XXIV.GP
Eingelangt am 02/07/09

DE

DE

DE



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 2.7.2009
KOM(2009) 330 endgültig

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN
RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND
DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN**

**zum Stand der Durchsetzung des gemeinschaftlichen Besitzstands im
Verbraucherschutz**

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN
RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND
DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN**

**zum Stand der Durchsetzung des gemeinschaftlichen Besitzstands im
Verbraucherschutz**

(Text von Bedeutung für den EWR)

1. HINTERGRUND

Die 493 Millionen Verbraucher in der EU sind für das effektive Funktionieren des Binnenmarktes von großer Bedeutung. Da ihre Ausgaben mehr als die Hälfte des Wohlstands in der EU generieren, spielen die Verbraucher eine entscheidende Rolle für die Erreichung der Lissabon-Ziele, nämlich mehr Wachstum, Beschäftigung und Wettbewerb.

Wenn die Verbraucher sehen, dass die EU-Verbraucherschutzvorschriften rasch durchgesetzt werden, fördert dies ihr Vertrauen und schreckt Unternehmen ab, die diese Regeln umgehen möchten. Dies wiederum schafft gleiche und gerechte Bedingungen für alle Beteiligten. Die wirksame Rechtsdurchsetzung ist eine Priorität für die Verbraucherpolitik. Sie ist auch ein Schlüsselement der Binnenmarktpolitik der Kommission, da Umsetzung und Durchsetzung des Rechts entscheidend sind dafür, dass die Bürger umfassend vom Binnenmarkt profitieren.

Unter den möglichen Maßnahmen, mit denen sich sicherstellen lässt, dass die Verbraucherschutzvorschriften eingehalten werden, ist die Durchsetzung seitens der Behörden ein zentrales Element, das die Grundlage für alle anderen Strategien bildet und für deren Erfolg unerlässlich ist. Die Wirksamkeit von Rechtsdurchsetzung und Marktüberwachung durch die Behörden wirkt stark abschreckend auf Gewerbetreibende, die ansonsten versucht wären, die Regeln zu umgehen, sowie als Impuls für andere Maßnahmen zur Verbesserung der Funktion der Märkte und des Verhaltens der Gewerbetreibenden. Die Sichtbarkeit der Durchsetzungsmaßnahmen und ihrer Ergebnisse sind hierfür entscheidend. Ein solides Verbrauchervertrauen setzt voraus, dass die Verbraucher darüber informiert sind, was auf dem Markt geschieht, und dass sie wissen, dass diejenigen, die sich nicht an die Regeln halten, dies nicht ungestraft tun können. Auf der anderen Seite können Informationskampagnen nur dann den gewünschten Effekt haben, wenn die Verbraucher sicher sind, dass ihre Rechte nicht nur auf dem Papier stehen, sondern auch durchsetzbar sind.

Angesichts der aktuellen globalen Rezession ist eine entschlossene und einheitliche Rechtsdurchsetzung um so bedeutsamer, da in der Krise die Verbraucher stärker gefährdet sind und da häufigere Rechtsverstöße zusätzliche Nachteile für die Verbraucher mit sich bringen können. Zudem stärkt eine wirksame Rechtsdurchsetzung das Verbrauchervertrauen, das durch die Krise beeinträchtigt wurde; so wird der Konsum angeregt, der ein entscheidendes Element für den Wiederaufschwung ist. Verstärkte Marktaufsichts- und Durchsetzungsmechanismen

zur Förderung des Verbrauchervertrauens sind entscheidend, da kauffreudige Verbraucher entscheidend für eine wirtschaftliche Erholung sind. Die aktuelle Wirtschaftskrise bringt auch neue Herausforderungen für die Durchsetzungsinstanzen – etwa in Form von Ressourcenknappheit – mit sich, die ihre Prioritäten sorgfältig planen und die Wirkung ihrer Durchsetzungsmaßnahmen maximieren müssen.

Zudem zögern die europäischen Verbraucher nach wie vor, die Vorteile der Marktintegration umfassend zu nutzen. Ein Grund hierfür ist, dass die Verbraucher sich nicht sicher sind, dass ihre Rechte auch beim Kauf im Ausland geschützt sind.¹ In einem gemeinsamen Markt sollten die Verbraucher sich nicht darum kümmern müssen, wo ein Gewerbetreibender niedergelassen ist, da dies für den Schutz gegen unlautere Geschäftspraktiken unerheblich sein sollte. Für die EU ist es daher eine besondere Herausforderung, für ein gemeinschaftsweit gleichermaßen hohes Durchsetzungsniveau zu sorgen. In dieser Mitteilung soll eine Bestandsaufnahme der laufenden Kommissionsarbeit präsentiert und das Potenzial für weitere Initiativen im Kontext einer umfassenden Analyse durchsetzungsrelevanter Maßnahmen erkundet werden.

2. DIE HERAUSFORDERUNGEN FÜR EINE WIRKSAME RECHTSDURCHSETZUNG

2.1. Die Grundelemente – das Wechselspiel zwischen öffentlicher Rechtsdurchsetzung und anderen Maßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung des Rechts

In der Verbraucherpolitik umfasst die Rechtsdurchsetzung eine Palette von Maßnahmen verschiedenster Akteure, die unterschiedliche Instrumente einsetzen, um sicherzustellen, dass die Verbraucherrechte gewahrt werden. Dazu gehören formale Durchsetzungsverfahren, die in erster Linie von öffentlichen Durchsetzungsstellen eingesetzt werden und im Mittelpunkt dieser Mitteilung stehen; daneben aber auch, dass Verbraucher ihre Rechte mit privaten Mitteln oder Streitbeilegungsmechanismen durchsetzen. Wirksame Durchsetzung umfasst Aktivitäten, die die Einhaltung der Vorschriften durch Information von Verbrauchern und Unternehmen fördern, kombiniert mit eher formalen Durchsetzungsmaßnahmen.

Für die wirksame Durchsetzung ist es notwendig, dass Daten verfügbar sind, die es den für die Durchsetzung zuständigen Stellen ermöglichen, ihre Arbeit auf Märkte zu konzentrieren, auf denen es Probleme für die Verbraucher gibt, und die eine solide Basis für Durchsetzungsmaßnahmen bieten. In ähnlicher Weise sollten Daten über die Wirkung und Wirksamkeit der jeweils gewählten Maßnahmenkombination erfasst werden.

Voraussetzung ist auch, dass es kompetente Stellen mit ausreichenden Befugnissen gibt, die die Anwendung der Bestimmungen sicherstellen. Dazu gehören angemessene, zugängliche und abschreckende Rechtsbehelfe und Sanktionen.

¹ Von den 33 % aller Europäer, die 2008 online eingekauft haben, haben nur 7 % dies auch grenzüberschreitend getan (Spezial-Eurobarometer 298, Oktober 2008).

Traditionell versteht man unter Durchsetzung des Verbraucherschutzes, dass die Behörden „hartes Recht“ anwenden. Heute gibt es Alternativen: die Verbraucher verfügen über unmittelbare Rechtsbehelfe. Daneben entstehen neue Möglichkeiten, die Einhaltung des Rechts sicherzustellen. Systeme der alternativen oder außergerichtlichen Streitbeilegung können eine wirksame und attraktive Alternative für Verbraucher sein, die einen Streit mit einem Gewerbetreibenden nicht informell regeln konnten.

Koregulierung und Selbstregulierung können das Engagement der Unternehmen für einen hohen Grad an Rechtskonformität stärken (Beispiele sind der Spielzeugsicherheitspakt und das Bürgerforum „Energie“), alternativ oder ergänzend zu einer formalrechtlichen Lösung (Beispiele: der runde Tisch „Werbung“ oder der Kodex zur Erleichterung des Wechsels zu einer anderen Bank). Im letztgenannten Fall ist es wesentlich, dass die Maßnahme nicht nur Standards festlegt, sondern auch Überwachungsmechanismen und ein Beschwerdeverfahren umfasst.

Die staatliche Rechtsdurchsetzung und Durchsetzungsmaßnahmen von Selbstregulierungsgremien können sich also gegenseitig ergänzen: dabei schaffen Erstere einen soliden Rechts- und Rechtsprechungsrahmen, während Letztere als zusätzliche Ressource für einfach gelagerte Fälle fungieren.

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken² ist ein gutes Beispiel hierfür: Darin wird davon ausgegangen, dass Selbstregulierung die gerichtliche und administrative Rechtsdurchsetzung unterstützen kann; gleichzeitig stellt sie die Rolle klar, die Urheber von Kodizes in der Rechtsdurchsetzung spielen können. Die Mitgliedstaaten können für die Streitbeilegung Möglichkeiten der Selbstregulierung nutzen, um den Schutz der Verbraucher zu stärken und die Einhaltung des Rechts zu fördern. Allerdings stellt die Richtlinie klar, dass die Selbstregulierung nicht an die Stelle gerichtlicher oder administrativer Durchsetzungsmechanismen treten kann. Sie stärkt die Wirksamkeit von Verhaltenskodizes, indem sie die Mitgliedstaaten auffordert, Selbstregulierungsregeln gegen Händler durchzusetzen, die sich auf diese Kodizes verpflichtet haben.

Entsprechend können Gremien, die die Einhaltung von Selbstregulierungskodizes überwachen, die Wirkung der begrenzten Ressourcen maximieren, sofern sie die Kriterien Effizienz, Legitimität, Rechenschaftspflicht und Konsistenz erfüllen.

2.2. Die Herausforderungen

Die Verbrauchermärkte entwickeln sich rasch, sie schaffen neue Herausforderungen für die Durchsetzungsstellen. Erstens: Produkte, Dienstleistungen und Verkaufskanäle werden immer aufwändiger und die Verbraucher stehen vor zunehmend komplexeren Entscheidungen mit höheren Risiken; die Durchsetzungsverfahren müssen dem angepasst werden. Gegebenenfalls ist eine Überarbeitung des Regelungsrahmens erforderlich, um eventuelle Lücken zu füllen.

Zweitens: Die grenzüberschreitende Dimension der Verbrauchermärkte wächst mit dem Aufkommen des elektronischen Geschäftsverkehr rasch an. Faktoren wie die Ausweitung des Binnenmarktes und die zunehmende Globalisierung des Handels

² ABl. L 149 vom 11.6.2005.

tragen ebenso zur wachsenden grenzüberschreitenden Dimension der Verbrauchermärkte bei. Dies bringt neue Herausforderungen für die Durchsetzungsinstanzen mit sich, denen durch ihre territoriale Zuständigkeit Grenzen gesetzt sind.

Drittens: Eine wirksame grenzüberschreitende Durchsetzung wird wiederum gehemmt durch die Fragmentierung des Regelungsrahmens aufgrund der in vielen der EU-Verbraucherrichtlinien enthaltenen Mindestharmonisierung. Die grenzüberschreitende Durchsetzung erfordert eine Einigung über die Grundsätze bezüglich des anwendbaren Rechts und der Vereinbarkeit unterschiedlicher administrativer Kapazitäten und Durchsetzungstraditionen in den Mitgliedstaaten.

Viertens: Wirksame Durchsetzung wird durch optimale Nutzung aller den einschlägigen Instanzen zur Verfügung stehenden Mittel erreicht. Die Auswahl von Bereichen, die näher untersucht werden müssten, sollte einheitlichen Kriterien folgen, wobei insbesondere das Ausmaß der Probleme in einem bestimmten Bereich (etwa gemessen an der Zahl der Beschwerden), die Wirkung von Verbesserungen für die Verbraucherinteressen und der potenzielle Schaden für die Verbraucher bei Untätigkeit zu berücksichtigen sind.

Und zuletzt: Ein hohes Maß der Rechtskonformität erreicht man, indem man dem Markt ein klares Signal gibt, dass ein deutliches Risiko besteht, entdeckt, verfolgt und bestraft zu werden. Hierzu gehören auch angemessene und abschreckende Sanktionen.

2.3. Die Rolle der Kommission

Artikel 153 EG-Vertrag legt die Rolle der Gemeinschaft bei der Förderung der Verbraucherinteressen und die Ziele zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus fest. Für die Durchsetzung des Besitzstands im Verbraucherschutz sind die Mitgliedstaaten zuständig, die Durchsetzung findet also in erster Linie auf nationaler Ebene statt.

Angesichts dieses Systems der dezentralisierten Durchsetzung ist es Aufgabe der Kommission³ sicherzustellen, dass der EU-Regelungsrahmen ein Höchstmaß an Verbraucherschutzstandards erreicht und das Vertrauen sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmen stärkt, um einen einzigen nahtlosen Binnenmarkt zu schaffen.

Aufgrund ihrer Aufgabe als Hüterin des Vertrags überwacht die Kommission die Umsetzung und Durchführung der Richtlinien sowie die Anwendung unmittelbar geltender Vorschriften in den Mitgliedstaaten. Kommt ein Mitgliedstaat seiner Durchsetzungspflicht nicht nach, kann die Kommission gegebenenfalls ein Vertragsverletzungsverfahren gemäß Artikel 226 EGV einleiten.

Die Kommission leistet weiterhin einen Beitrag zur Bewältigung der Probleme, mit denen Durchsetzungsinstanzen konfrontiert sind, indem sie sicherstellt, dass auf EU-Ebene wirksame Mechanismen zur umgehenden Lösung grenzüberschreitender Durchsetzungsprobleme geschaffen werden. Die Kommission nutzt ihre Rolle als Moderatorin, um gemeinsame Durchsetzungsmaßnahmen auf EU-Ebene zu initiieren

³ In Übereinstimmung mit ihren Verpflichtungen gemäß Artikel 211 EGV.

und zu koordinieren. Auch ist sie an zentraler Stelle am Austausch bewährter Verfahren beteiligt und leistet zusätzlich Unterstützung durch Schulungsmaßnahmen sowie finanzielle Unterstützung bei Überwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen der nationalen Durchsetzungsbehörden.

Artikel 153 Absatz 3 Buchstabe b EGV legt auch fest, dass die Gemeinschaft die nationale Verbraucherpolitik unterstützt, ergänzt und überwacht. Die Überwachung und Bewertung der Rechtsdurchsetzung ist ein wichtiges Element für die Schaffung eines Binnenmarktes, der auch für die Verbraucher funktioniert. Die Instrumente der Kommission zur Unterstützung und Begleitung von Maßnahmen zur Steigerung der Transparenz müssen weiter evaluiert werden. Verstärkte Transparenz kann besonders wichtig sein, wenn die Schädigung von Verbrauchern sich weder auf einen Mitgliedstaat beschränkt noch im Zusammenhang mit einer grenzübergreifenden Situation steht, aber das Verhalten eines bestimmten Unternehmens Verbraucher in mehreren oder allen Mitgliedstaaten beeinträchtigt. In diesen Fällen mit europäischer Dimension kann die Kommission sinnvollerweise bei der Bekämpfung des Problems und der Suche nach einer Lösung vorangehen.

Diese Bestimmung könnte auch die Grundlage für künftige Rechtsinstrumente bilden, die es der Kommission ermöglichen, die Durchsetzungsarbeit der Mitgliedstaaten besser zu unterstützen und zu ergänzen.

3. DAS TEMPO ERHÖHEN

Konkrete Vorteile für die Verbraucher setzen voraus, dass man die Herausforderungen für die Durchsetzungsinstanzen angeht. Hierzu hat die Kommission fünf prioritäre Bereiche identifiziert:

- Entwicklung starker und wirksamerer Mechanismen zur grenzübergreifenden Kooperation bei der Durchsetzung;
- Stärkung von Transparenz und Öffentlichkeitswirkung der Marktüberwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen;
- verbesserter Wissensaustausch und Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses der Regeln;
- bessere Marktüberwachung – Entwicklung eines stärker faktengestützten Ansatzes;
- Ausbau der internationalen Zusammenarbeit.

3.1. Entwicklung starker und wirksamerer Mechanismen zur grenzübergreifenden Kooperation bei der Durchsetzung

Die Erfahrung zeigt, dass aktive Zusammenarbeit zwischen Durchsetzungsbehörden eines der wirksamsten Mittel gegen die Herausforderungen bei der Durchsetzung ist. Austausch von Informationen, Ermittlungszusammenarbeit, Benachrichtigung über und Koordinierung von Marktüberwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen sind Schlüsselemente für einen wirksamen Kooperationsrahmen zwischen den Behörden.

Verschiedene sektorale EU-Instrumente haben einen solchen Kooperationsrahmen geschaffen; die vorliegende Mitteilung wird sich auf folgende konzentrieren:

- Die **Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit**⁴ und der **Neue Rechtsrahmen**⁵ schaffen einen EU-Marktüberwachungsrahmen, der die Behörden der Mitgliedstaaten dabei unterstützen soll, auf dem Markt befindliche Produkte zu überwachen; es wurde ein Schnellinformationssystem (RAPEX) eingerichtet, mit dessen Hilfe die Marktüberwachungsbehörden sich gegenseitig unterrichten können, wenn in Bezug auf Verbraucherprodukte, die ein ernsthaftes Risiko für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher darstellen, Maßnahmen getroffen werden.
- Die **Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz**⁶ bringt die für die Durchsetzung des EU-Besitzstands zum Verbraucherschutz zuständigen nationalen Behörden zusammen. Das Netz für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (im Folgenden: Netz) bietet den Behörden die Möglichkeit, Unternehmen von für die Verbraucher schädlichen grenzüberschreitenden Aktivitäten abzuhalten. Es bietet einen gemeinsamen Rahmen, innerhalb dessen diese Behörden zusammenarbeiten, und sieht ein Minimum an Ermittlungs- und Durchsetzungsbefugnissen vor.

Die bereits 2002 angelaufene Tätigkeiten im Bereich Produktsicherheit sind weiter entwickelt als die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz. Die wertvollen Erkenntnisse aus der Arbeit mit der Produktsicherheitsrichtlinie nutzt die Kommission zur Weiterentwicklung und Konsolidierung des Netzes, das seit Ende 2006 operationell ist.

Um die Zusammenarbeit innerhalb des mit der Produktsicherheitsrichtlinie und der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz geschaffenen Rahmens zu erleichtern, stellt die Kommission spezielle IT-Instrumente (RAPEX und CPCS) zur Verfügung, die den Informationsaustausch unterstützen; diese werden derzeit weiterentwickelt, damit alle Meldungen und Anfragen schneller bearbeitet werden können.

Die Nutzung beider Instrumente wird regelmäßig überprüft. Die letzte Überprüfung fand 2008 statt. Beide Berichte kamen zu dem Schluss, dass die Instrumente geeignet sind, den Verbrauchern ein hohes Schutzniveau zu bieten, sofern die Regeln ordnungsgemäß angewandt werden. Einige Mängel wurden festgestellt, etwa Ressourcenmangel, Schwierigkeiten mit den IT-Anwendungen und Fragen bezüglich des anwendbaren Rechts. Weitere Einzelheiten sind den einschlägigen Berichten zu entnehmen.⁷

⁴ ABl. L 11 vom 15.1.2002.

⁵ ABl. L 218 vom 13.8.2008. Mit dem neuen Rechtsrahmen, d. h. der Verordnung (EG) Nr. 765/2008 und dem Beschluss Nr. 768/2008, werden die bestehenden horizontalen Bestimmungen für den freien Warenverkehr überprüft. Es werden einige EU-Vorschriften für die Akkreditierung eingeführt, die wesentlichen Vorschriften für eine wirksame und durchsetzbare Marktüberwachung festgelegt und die bestehenden horizontalen Bestimmungen verbessert.

⁶ ABl. L 364 vom 27.10.2004.

⁷ Produktsicherheitsrichtlinie: KOM(2008) 905 endg. Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz: KOM(2009) 336 endg.

Die Kommission unterstützt auch die Zusammenarbeit der Mitgliedstaaten, indem sie einen finanziellen Beitrag zu gemeinsamen grenzübergreifenden Aktivitäten leistet. Wesentlicher Vorteil dieser gemeinsamen Aktivitäten ist, dass die Ergebnisse allen Mitgliedern des Netzes zugute kommen. Für die Produktsicherheit hat dies zu 13 gemeinsamen Marktüberwachungsmaßnahmen geführt, die sich auf bestimmte Produktgruppen wie Feuerzeuge, Lichterketten und Spielplatzausrüstung konzentrierten. Die Kommission hat auch einen finanziellen Beitrag zu zwei gemeinsamen Durchsetzungsprojekten geleistet: in einem Fall ging es um ein betrügerisches Ferienclubangebot, im anderen um die Gebührenpraxis von Fluggesellschaften.

Die Kommission hat für den Bereich Produktsicherheit folgende Maßnahmen zur Verbesserung der Wirksamkeit initiiert:

- a) Mit der Überarbeitung des Rechtsrahmens für das Inverkehrbringen von Waren wurden die Funktion des Binnenmarktes verbessert, dadurch ein höheres Produktsicherheitsniveau erreicht und die Marktüberwachung und Rückverfolgbarkeit von Waren verbessert.
- b) Mit einer Überarbeitung der Leitlinien für das Schnellinformationssystem RAPEX soll dessen Funktion verbessert werden.
- c) Es wird ein neuer Ansatz für die Marktüberwachung entwickelt; damit sollen mehr systematische Kontrollen in frühen Phasen der Produktions- und Vertriebskette sowie gezielte Kontrollen an den Zugangsstellen zum Binnenmarkt sowie eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Zoll- und Marktüberwachungsbehörden eingeführt werden. Ein Pilotprojekt für eine Auswahl von Produkten/Sektoren mit hohem Risiko ist in Arbeit.

Der EU-Marktüberwachungsrahmen fördert auch die Zusammenarbeit zwischen den nationalen Überwachungsbehörden, und zwar in zwei Hauptformen. Erstens wenden Behörden und Wirtschaftsakteure gemeinsam erarbeitete Instrumente wie Verhaltenskodizes⁸ oder Leitlinien für die Anwendung freiwilliger Maßnahmen⁹ an. Zweitens arbeiten die Behörden der Mitgliedstaaten im Falle „freiwilliger“ Maßnahmen eng mit Wirtschaftsakteuren zusammen, indem sie Leitlinien für das Vorgehen vor und nach einer Meldung bereitstellen oder sich mit den Wirtschaftsakteuren auf die Anwendung solcher Maßnahmen einigen.¹⁰ Die Erfahrung mit RAPEX zeigt, dass die kooperative Marktüberwachung entscheidend ist für die korrekte Anwendung von Korrekturmaßnahmen.

Für das Netz strebt die Kommission vorrangig eine Konsolidierung an. Hauptziel ist sicherzustellen, dass ein vergleichbares Durchsetzungsniveau in allen Mitgliedstaaten erreicht wird.

Die Überprüfung des Netzes deutet darauf hin, dass der Umgang mit grenzübergreifenden Fällen aufgrund unzureichender Verwaltungskapazitäten der

⁸ http://ec.europa.eu/consumers/safety/projects/docs/tie_voluntary_agreement.pdf
http://ec.europa.eu/consumers/safety/projects/docs/safety_volAgr_retailers-importers.pdf

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/action_guide_de.pdf

¹⁰ ABl. L 381 vom 28.12.2004.

Behörden und insbesondere Ressourcenmangel problematisch ist. Es besteht die Gefahr, dass die aktuelle Wirtschaftskrise dies noch verstärkt, wo doch gerade jetzt eine konsequente Durchsetzung umso wichtiger ist. Die Kommission führt derzeit einen Dialog mit den Mitgliedstaaten, um zu prüfen, wie angemessene Ressourcen für die Einhaltung der aktuellen Verpflichtungen nach der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz bereitgestellt werden können. Kommt ein Mitgliedstaat diesen Verpflichtungen nicht nach, wird die Kommission gegebenenfalls ein Vertragsverletzungsverfahren gemäß Artikel 226 EGV einleiten.

Die Kommission hat eine Reihe von Maßnahmen getroffen, um die Arbeit des Netzes zu verbessern:

- a) **Konzertierte Durchsetzungsmaßnahmen** werden auf jährlicher Basis durchgeführt. In gezielten Ermittlungen („sweeps“) führen nationale Behörden simultan eine flächendeckende Überprüfung eines vorgegebenen Sektors auf Einhaltung der EU-Vorschriften durch und treffen geeignete Durchsetzungsmaßnahmen. Zwei derartige „sweeps“ wurden bisher durchgeführt: der erste 2007 zum Online-Flugscheinverkauf, der zweite 2008 auf Websites, die Klingeltöne für Mobiltelefone anbieten. Angesichts der positiven Erfahrung mit diesen beiden Aktionen prüft das Netz derzeit Möglichkeiten, diese „sweeps“ mit anderen Instrumenten wie Testkaufoperationen zu verbinden.
- b) Das Netz hat einen **jährlichen Durchsetzungsaktionsplan** verabschiedet. Die Kommission wird die Möglichkeit prüfen, sich mit den Mitgliedstaaten auf einen mehrjährigen Rahmen auf höchster Ebene für die jährlichen Durchsetzungsaktionspläne zu einigen. Besondere Aufmerksamkeit könnte auch der Möglichkeit gelten, die Auswahl von Zielsektoren auf einen einheitlichen Satz von Kriterien für die Prioritätensetzung zu stützen, wobei auch eine Risikobewertung einbezogen würde. Eine Gruppe von Behörden arbeitet an einer Verstärkung dieses risikobasierten Ansatzes im Rahmen einer gemeinsamen Maßnahme 2008. Die Empfehlungen aus dem Projekt werden zur Verbesserung der Planungsverfahren des Netzes genutzt. Das Netz wird auch Daten aus dem Verbraucherbarometer sowie Durchsetzungsindikatoren einsetzen.
- c) **Workshops** zu bestimmten Themen werden organisiert, um ein gemeinsames Vorgehen bei bestimmten von den Durchsetzungsbehörden identifizierten Aspekten zu erreichen. Beispiele sind die 2009 durchgeführten Workshops zum anwendbaren Recht und zur Frage der Optimierung der Netzarbeit.

Derzeit verfolgt die Kommission den Ansatz, das Potenzial des dezentralisierten Modells, wie es in der Produktsicherheitsrichtlinie und der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz enthalten ist, umzusetzen. Später könnte es wünschenswert sein, die Verwaltungsarchitektur zu überdenken, um größere Synergien zu erreichen, parallel zu jüngsten Entwicklungen auf anderen Gebieten der europäischen Rechtsetzung.

3.2. Stärkung von Transparenz und Öffentlichkeitswirkung

Die Sichtbarkeit der Ergebnisse der Marktüberwachungs- und Durchsetzungsaktivitäten ist integraler Bestandteil einer kohärenten Durchsetzungsstrategie. Sie stellt sicher, dass Marktakteure damit rechnen müssen, entdeckt, verfolgt und bestraft zu werden. Dies ist entscheidend sowohl für ein gestärktes Vertrauen der Verbraucher in die Marktüberwachung als auch für eine abschreckende Wirkung und damit letztlich für einen ordnungsgemäß funktionierenden Markt. In diesem Kontext hat die Kommission zweierlei getan:

- Sie hat mit Vertretern der Mitgliedstaaten ein **Netz von Kommunikationsbeauftragten** ins Leben gerufen, um ein gemeinsames Konzept für die Kommunikation über die Arbeit des Netzes für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz zu erarbeiten.
- Sie hat mittels **gezielter Medienaktivitäten** eine verstärkte Öffentlichkeitswirkung auf EU-Ebene für die Arbeit der nationalen Durchsetzungsbehörden hergestellt, um deren Wirkung zu maximieren.

Die praktische Erfahrung mit konzertierten Durchsetzungsmaßnahmen hat die juristische Komplexität in Bezug auf die Veröffentlichung von Ergebnissen deutlich gemacht. Die Medienarbeit im Kontext der ersten gemeinsamen Aktion zu den Websites der Luftverkehrsgesellschaften 2007 hat nennenswerte Unterschiede in Rechtsvorschriften und Verwaltungsverfahren der Mitgliedstaaten und in ihrer Einstellung zur Kommunikation zutage gebracht. Die Ermittlungsarbeit der Durchsetzungsbehörden unterliegt oft strengen Vertraulichkeitsregeln. Auch die Kommission steht vor rechtlichen Einschränkungen bei der Veröffentlichung der Ergebnisse ihrer eigenen Maßnahmen zur Unterstützung der nationalen Verbraucherpolitik.

Angesichts der Notwendigkeit größerer Transparenz und Rechtssicherheit auf diesem Gebiet wird die Kommission Möglichkeiten für die Verbreitung von Marktinformationen prüfen, die den Verbrauchern informierte Entscheidungen ermöglichen. Ziel einer etwaigen künftigen Kommissionsinitiative wäre es, die Veröffentlichung der Ergebnisse von Studien und Überwachungsmaßnahmen unter Aufschlüsselung nach Einzelunternehmen zu erleichtern. Dabei würden die legitimen Interessen der betroffenen Unternehmen sowie die Tatsache berücksichtigt, dass die Kommission selbst nicht formell einen Verstoß feststellen kann.

3.3. Verbessertes Wissensaustausch und Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses der Regeln

Einer der großen Vorzüge der beschriebenen Kooperationsnetze ist, dass diese ein günstiges Umfeld schaffen, in dem Behörden bewährte Verfahren austauschen können. Ein solcher Wissenspool trägt zu einem höheren Niveau des Verbraucherschutzes sowie zu einer einheitlicheren Durchsetzung innerhalb der EU bei.

Die Erfahrung bestätigt, dass die Unterstützung grenzübergreifender Aktivitäten entscheidend ist für Fortschritte in diesem Bereich. Einen solchen Austausch anzuregen, ist vorrangiges Ziel der Kommission, die hier als Moderatorin auftritt:

- Entwicklung von **Leitlinien und Handbüchern** in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten, damit ein reibungsloser Betrieb der bestehenden Netze gewährleistet ist (Beispiel: RAPEX-Leitlinien¹¹);
- Einrichtung von **Datenbanken** für die Speicherung von Schlüsseldokumenten wie Leitlinien, Handbüchern, Rechtsvorschriften und Fallrecht. Beispiele sind das EU-Verbraucherrechtskompendium, das einschlägige Richtlinien, die Rechtsprechung des EuGH, nationale Umsetzungsmaßnahmen und nationales Fallrecht zusammenfasst, und die neue Datenbank für unlautere Geschäftspraktiken, die derzeit aufgebaut wird und Informationen zu nationalen Bestimmungen, Durchsetzungsbeschlüssen, nationalem und EU-Fallrecht sowie Unterlagen wie wissenschaftliche Artikel, Studien und nationale Leitlinien bereitstellt.
- Finanzielle Unterstützung für **gemeinsame Projekte**, die einen Rahmen für den Austausch bewährter Verfahren und für gemeinsame Arbeitsverfahren schaffen.

Ein wichtiges Beispiel ist das Projekt **EMARS (Enhancing Market Surveillance through Best Practice** – Verbesserung der Marktüberwachung durch bewährte Verfahren) im Bereich Produktsicherheit. Diese auf drei Jahre befristete gemeinsame Maßnahme endete 2008 und brachte eine Vielzahl von Ergebnissen, die in einem 2009 angelaufenen Folgeprojekt weiter ausgearbeitet werden: Unter anderem sind eine Wissensbasis und ein Rapid Advice Forum, ein Handbuch mit bewährten Verfahren sowie eine neue Fortbildungsstrategie vorgesehen, letztere als Ergänzung zu Fortbildungssystemen für die Marktüberwachung auf nationaler Ebene. Ein weiteres Projekt des Netzes war die Entwicklung einer gemeinsamen Methodik für Web-„sweeps“, die in der gemeinsamen Operation 2009 erprobt werden soll.

Die Kommission erarbeitet mit Hilfe von Workshops sowie interpretierenden Leitlinien zum EU-Verbraucherrecht einen **Beratungsrahmen**. Ein Beispiel ist die Initiative der Kommission zur Veröffentlichung interpretierender Leitlinien zu den mit der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken eingeführten neuen Konzepten. Die Alltagsarbeit des Netzes hat komplexe Sachverhalte und mangelnden Konsens bei der Auslegung des EU-Verbraucherrechts zutage treten lassen. Auch dadurch hat sich die Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle verzögert.

Die Kommission wird diesem Mangel entgegenwirken durch Schaffung eines **Konsensmechanismus** im Hinblick auf ein gemeinsames Verständnis des Verbraucherrechtsrahmens. Dies kann so aussehen, dass ein webbasiertes System eine zentralisierte Bearbeitung von Fragen zu Umsetzung und Auslegung ermöglicht; denkbar ist ferner die Ausarbeitung eines Vademekums, die Zusammenstellung häufig gestellter Fragen oder die Abfassung von Handbüchern auf Papier oder in elektronischer Form. Ziel ist es, nationalen Durchsetzungsstellen Leitlinien an die Hand zu geben, die zu einem einheitlichen Verständnis der Regeln führen sollen. Als erster Schritt wurden 2009 eine Reihe von Workshops des Ausschusses für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz organisiert.

¹¹ ABl. L 381 vom 28.12.2004.

3.4. Bessere Marktüberwachung (Entwicklung eines faktengestützten Ansatzes)

Damit politische Maßnahmen spürbare Ergebnisse bringen, sind objektive Fakten und Daten als Grundlage für die Gestaltung von Durchsetzungsstrategien und die Prioritätensetzung wie auch für die Bewertung der Wirksamkeit der Durchsetzung erforderlich.

Ein faktengestützter Ansatz ist von besonderer Bedeutung, wenn unterschiedliche Prioritäten um begrenzte Ressourcen konkurrieren müssen. Solide Daten und Analyse tragen dazu bei, Durchsetzungsmaßnahmen zu fokussieren und so den Einsatz der verfügbaren Ressourcen zu maximieren, indem die richtigen Probleme mit den geeigneten Maßnahmen angegangen werden. Das Konzept erzeugt eine Kultur des Peer-review sowie vergleichender Bewertung, um das Entstehen einer starken Durchsetzungsdimension anzuregen. Ein solcher Ansatz ist gleichermaßen effektiv bei der Bewertung der Wirkung bindender rechtlicher Regeln und freiwilliger Maßnahmen im Sinne der Selbstregulierung.

Die Kommission hat neue Instrumente zur Überwachung der Marktsituation und zur vergleichenden Bewertung des Verbraucherumfelds in Bezug auf Einhaltung und Durchsetzung des Rechts sowie auf die Stärkung der Verbraucher mittels spezifischer Indikatoren entwickelt, die Unzulänglichkeiten und Mängel offenlegen, die weitere Ermittlungs- und/oder Abhilfemaßnahmen erfordern. Dazu gehören:

- Das **Verbraucherbarometer**¹², 2008 eingerichtet, überwacht die Märkte aus Verbrauchersicht und bewertet jährlich, ob diese Märkte wirksam funktionieren. Dies geschieht in einem zweistufigen Prozess: In einer ersten Phase werden die Märkte anhand fünf zentraler Leistungsindikatoren bewertet: Beschwerden, Zufriedenheit, Preise, Anbieterwechsel und Sicherheit. Diese Indikatoren können auch dazu dienen festzustellen, wo weitere Ermittlungsarbeit erforderlich sein kann. Diese Daten liefern auch Hinweise auf Probleme und könnten dazu dienen, Durchsetzungsprioritäten auf nationaler und/oder EU-Ebene festzulegen.
- Als zweite Stufe dieses Mechanismus des Verbraucherbarometers werden mit detaillierten **Marktstudien** – aus Verbraucherperspektive und im Hinblick auf spezifische Verbraucheranliegen – Märkte untersucht, in denen das Barometer erste Hinweise darauf findet, dass die Bedürfnisse der Verbraucher nicht erfüllt werden. Ziel ist es, die Gründe der festgestellten Probleme in Bezug auf die Verbraucherpolitik und den Besitzstand im Verbraucherschutz zu ermitteln und angemessene Lösungen vorzuschlagen. Das Verbraucherbarometer ergänzt bzw. ist Teil einer umfassenderen Marktüberwachung dort, wo die Kommission aufgrund einer umfassenden Prüfung aller Elemente der Marktfunktion aus Nachfrage- und Angebotssicht eine detaillierte und lückenlose Untersuchung der Märkte für notwendig hält. Auf dieser Grundlage werden angemessene Lösungen vorgeschlagen.
- Entwicklung einer **harmonisierten Methodik zur Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden**. Damit soll ein gemeinsamer Rahmen für die

¹² Erste und zweite Ausgabe des Verbraucherbarometers, KOM(2008) 31 endg. und KOM(2009) 25 endg.

Erfassung geschaffen und die Vergleichbarkeit von Daten erleichtert werden. Die Anwendung der Methodik ist freiwillig.

- Detaillierte **Erhebungen über Verbraucher- und Einzelhändlererfahrungen** sollen allgemeine Aspekte der Einhaltung von Rechtsvorschriften identifizieren. Dies wird verstärkt durch die Entwicklung weiterer **Durchsetzungsindikatoren** mittels eines neuen Instruments zur Beobachtung der Medienaufmerksamkeit und mittels nationaler Input- und Output-Daten. Das Verbraucherbarometer 2009 enthielt einen ersten Satz von Indikatoren, die eine vergleichende Bewertung der Durchsetzung in der gesamten EU ermöglichen. •

4. AUSBAU DER INTERNATIONALEN ZUSAMMENARBEIT

In einer zunehmend globalisierten Welt gilt das Argument einer stärkeren Zusammenarbeit zwischen Durchsetzungsbehörden auch für die Beziehungen mit Behörden außerhalb der EU, insbesondere in den Ländern, die bereits enge wirtschaftliche Verbindungen mit der EU haben. Zunehmend werden Waren außerhalb der EU produziert und aus der gesamten Welt eingeführt, insbesondere aus China. Die Sicherheit der im Binnenmarkt gehandelten Waren sicherzustellen, erfordert eine Zusammenarbeit auch mit Behörden und/oder Wirtschaftsteilnehmern außerhalb der EU. Die Kommission kombiniert dabei verschiedene Instrumente zur Förderung der EU-Verbraucherschutznormen:

- Formale Vereinbarungen mit Durchsetzungsbehörden in Drittländern.

Die Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz bildet eine rechtliche Basis für internationale Kooperationsvereinbarungen. Kontakte mit US-amerikanischen und Schweizer Behörden werden verstärkt, um Möglichkeiten der Kooperation mit dem Netz zu erkunden.

Informelle Beziehungen zu den Durchsetzungsbehörden in den USA und China im Bereich Produktsicherheit sind etabliert. Dies hat zu einer Reihe von Verwaltungsvereinbarungen über Zusammenarbeit¹³ sowie zu deutlichen praktischen Verbesserungen in der chinesischen Einstellung zur Verbrauchersicherheit geführt.

- Förderung der Zusammenarbeit der Durchsetzungsbehörden auf globaler Ebene durch Verbreitung bewährter Verfahren.¹⁴

¹³ Die gemeinsame Absichtserklärung der Europäischen Kommission und der Behörde für Qualitätsüberwachung, Inspektionen und Quarantänemaßnahmen (AQSIQ) der Volksrepublik China, und der von der Europäischen Kommission und AQSIQ unterzeichnete Fahrplan für sichereres Spielzeug.

¹⁴ ICPEN, das International Consumer Protection and Enforcement Network – die Kommission hat Beobachterstatus, die meisten Vertreter des CPC-Netztes sind Mitglieder.

5. UNTERSTÜTZUNG DER DURCHSETZUNG

Eine wirksame Verbraucherpolitik ist abhängig davon, dass Verbraucher und Unternehmen ihre Rechte und Pflichten im Rahmen des geltenden Rechts kennen und in der Lage sind, diese beim Abschluss von Geschäften anzuwenden. Die Option einer glaubwürdigen Durchsetzung seitens der Behörden ist unverzichtbar und stellt einen starken Anreiz für Gewerbetreibende dar, die Bestimmungen einzuhalten; gleichzeitig sind die in diesem Abschnitt beschriebenen Maßnahmen entscheidend für die Erleichterung der Rechtsdurchsetzung und dafür, dass die Verbraucher in die Lage versetzt werden, ihre Rechte zu verteidigen .

5.1. Informierte Verbraucher sind in einer stärkeren Position

Informierte Verbraucher, die wissen, wohin sie sich wenden müssen, wenn gegen Vorschriften verstoßen wird, und die in der Lage sind, Verstöße zu erkennen und zu melden, sind wichtig für die Aufdeckung von Rechtsverstößen. Daher legt die Kommission großen Wert darauf sicherzustellen, dass die Verbraucher sich ihrer Rechte bewusst sind; sie ergänzt die Politik der Mitgliedstaaten zur Verbraucherinformation und -bildung auf vielfache Weise, etwa durch Informationskampagnen in Mitgliedstaaten, benutzerfreundliche Websites¹⁵, beispielsweise den eYouGuide, einen benutzerfreundlichen Online-Leitfaden, der die Verbraucherrechte in der digitalen Welt präsentiert¹⁶, und den EU-Verbrauchertag, eine jährliche Veranstaltung, die die Verbraucherrechte in der EU mittels einer Reihe koordinierter Aktivitäten propagiert.

Die Kommission kofinanziert auch das Europäische Netz der Verbraucherzentralen (ECC-Net)¹⁷, das praktische Informationen und Ratschläge zu Verbraucherrechten bietet und bei grenzübergreifenden Beschwerden behilflich ist.

Die Kommission legt auch Wert darauf, mit Verbraucherorganisationen zusammenzuarbeiten und diese bei ihrer wichtigen Arbeit zu unterstützen. Die Verbraucherorganisationen spielen zudem durch Vergleichstests von Produkten eine wichtige Rolle und fungieren als „Wachhunde des Marktes“. Spezifische Maßnahmen, etwa Fortbildungsmaßnahmen für nationale Verbraucherorganisationen, sollen deren Fähigkeit zu wirksamem Handeln auf EU- und nationaler Ebene stärken.

5.2. Angemessene Abhilfemöglichkeiten

Letztlich geht es in der EU-Verbraucherpolitik darum, ein Umfeld zu schaffen, in dem Verbraucher Waren und Dienstleistungen ohne Rücksicht auf Landesgrenzen kaufen können, sicher in dem Wissen, dass wirksame und rasche Abhilfemöglichkeiten für den Fall bestehen, dass etwas schiefgeht.

¹⁵ <http://www.isitfair.eu/> und <http://ec.europa.eu/eyouguide>.

¹⁶ Mit dem Schwerpunkt elektronischer Geschäftsverkehr und Online-Umgebung hat die Kommission kürzlich den Verbrauchern den eYouGuide zur Verfügung gestellt, eine informative Website, auf der die Rechte von Internet-Nutzern EU-weit vermittelt werden sollen. Die Website enthält für Verbraucher, die ihre Rechte ausüben oder Rechtsbehelfe in Anspruch nehmen wollen, Links zu den zuständigen Behörden und Verbraucherorganisationen.

¹⁷ ECC-Net-Jahresbericht 2007: http://ec.europa.eu/consumers/reports/reports_en.htm#ecc-net.

Auf EU-Ebene wurde eine Reihe von Mechanismen eingeführt, darunter: ein Verfahren für geringfügige Forderungen¹⁸ für grenzüberschreitende Streitfälle, das seit 2009 bei Forderungen bis 2 000 EUR die Abwicklung vereinfacht und beschleunigt und die Verfahrenskosten reduziert; eine Richtlinie über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen¹⁹, die den Einsatz der Mediation in den Mitgliedstaaten fördern soll, und die Richtlinie über Unterlassungsklagen²⁰, die ein gemeinsames Verfahren schafft, mit dem eine befugte Stelle in einem Mitgliedstaat eine Unterlassungsklage in einem anderen Mitgliedstaat einbringen kann, um die Unterlassung eines Verstoßes zu erreichen.

Die Kommission fördert auch die Einrichtung alternativer Streitbeilegungsmechanismen und bemüht sich, diese durch zwei Empfehlungen²¹ zu unterstützen, die die Grundsätze, Verfahren und Qualitätskriterien für Einrichtungen der alternativen Streitbeilegung festlegen.

Die Kommission erleichtert zudem über verschiedene Netze den Zugang der Verbraucher zu außergerichtlichen Verfahren bei grenzübergreifenden Streitigkeiten. Das ECC-Net fungiert als Kontaktstelle und leitet Informationen an die 400 von den Mitgliedstaaten benannten ADR-Stellen weiter. Zudem arbeitet sie mit anderen EU-weiten Netzen zusammen wie FIN-Net²², einem System zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen, und SOLVIT²³, das sich um Probleme durch die inkorrekte Anwendung von Binnenmarktregeln kümmert.

Die Kommission prüft außerdem die Frage der kollektiven Rechtsdurchsetzung²⁴ in Fällen, in denen eine Gruppe von Verbrauchern durch denselben Rechtsverstoß oder vergleichbare Verstöße ein und desselben Händlers geschädigt wurden. Die kollektive Rechtsdurchsetzung kann eine Alternative sein, wenn Verbraucher feststellen, dass ein individuelles Vorgehen nicht praktikabel ist, da oft die Streitkosten in keinem Verhältnis zum Streitwert stehen.

6. FAZIT

Eine wirksame Verbraucherrechtsdurchsetzung ist entscheidend für das Funktionieren des Binnenmarktes und stellt eine der Prioritäten der Kommission für die nächsten Jahre dar. Als Hüterin der Verträge wird die Kommission auch weiterhin die Mitgliedstaaten bei der Verfolgung dieses Zieles unterstützen und ihnen dessen Erreichen erleichtern. Die Kommission wird auch Optionen der Überprüfung formaler und informeller Durchsetzungsmechanismen prüfen.

Um sicherzustellen, dass der Besitzstand im Verbraucherrecht ordnungsgemäß angewandt wird, wird die Kommission auch weiterhin die Umsetzung und Einhaltung des einschlägigen Rechts überwachen. Gegebenenfalls wird sie gegen

¹⁸ ABl. L 199 vom 31.7.2007.

¹⁹ ABl. L 136 vom 24.5.2008.

²⁰ ABl. L 166 vom 11.6.1998.

²¹ ABl. L 115 vom 17.4.1998 und ABl. L 109 vom 19.4.2001.

²² http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_de.htm.

²³ <http://ec.europa.eu/solvit/>.

²⁴ Grünbuch über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren für Verbraucher, KOM(2008) 794. endg.

jeden Mitgliedstaat, der seinen Verpflichtungen aus den jeweiligen Vorschriften nicht nachkommt, ein Vertragsverletzungsverfahren einleiten.

Auch im aktuellen Wirtschaftsklima ist das Durchsetzungsziel erreichbar, wenn man auf eine Vielzahl von Instrumenten zurückgreift, die den Durchsetzungsinstanzen zur Verfügung stehen, und indem man starke und wirksame grenzübergreifende Mechanismen schafft, die anpassungsfähig sind und in einem sich rasch wandelnden Umfeld wirksam funktionieren; indem man ein gemeinsames Verständnis der anzuwendenden Regeln entwickelt; indem man die Mittel für die Marktüberwachung sowie die Transparenz der bei solchen Überwachungsmaßnahmen gesammelten Informationen und die Sichtbarkeit der Durchsetzungsarbeit verbessert und die Zusammenarbeit mit Drittländern ausbaut.

Sowohl die Kommission als auch die nationalen Durchsetzungsbehörden müssen ihre Anstrengungen verstärken, sich den komplexen aktuellen Herausforderungen zu stellen; nur so können wir das Ziel eines maximalen Verbraucherschutzes innerhalb der Europäischen Union erreichen und dafür sorgen, dass die Verbraucher dem Binnenmarkt das für die umfassende Nutzung seines Potenzials erforderliche Vertrauen entgegenbringen.