



**RAT DER  
EUROPÄISCHEN UNION**

**Brüssel, den 20. März 2012 (21.03)  
(OR. en)**

7923/12

**Interinstitutionelles Dossier:  
2003/0162 (COD)**

**CONSUM 35  
MI 190**

**ÜBERMITTLUNGSVERMERK**

Absender: Herr Jordi AYET PUIGARNAU, Direktor, im Auftrag der Generalsekretärin der Europäischen Kommission

Eingangsdatum: 12. März 2012

Empfänger: der Generalsekretär des Rates der Europäischen Union, Herr Uwe CORSEPIUS

Nr. Komm.dok.: COM(2012) 100 final

Betr.: **BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT über die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“)**

Die Delegationen erhalten in der Anlage das Kommissionsdokument COM(2012) 100 final.

Anl.: COM(2012) 100 final



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 12.3.2012  
COM(2012) 100 final

**BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN  
RAT**

**über die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen  
Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen  
den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen  
Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“)**

## INHALTSVERZEICHNIS

1.	Einleitung .....	3
2.	Das Netz: Jüngste Entwicklungen des rechtlichen und institutionellen Rahmens.....	4
2.1.	Der rechtliche Rahmen.....	4
2.2.	Jüngste Entwicklungen des institutionellen Rahmens .....	4
2.3.	Das System zur Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPCS).....	5
2.4.	Dem Netz bereitgestellte Ressourcen.....	6
2.5.	Der Ausschuss.....	7
3.	Das Netz: Vieles ist besser geworden, doch der Weg ist noch weit .....	7
3.1.	Statistische Trends während des Berichtszeitraums .....	7
3.2.	Allgemeine Bewertung.....	9
3.3.	Das Netz: weitere Anstrengungen erforderlich.....	10
4.	Sonstige Bereiche der Zusammenarbeit: Gemeinsame Tätigkeiten und Beamtenaustausch .....	12
4.1.	Gemeinsame Tätigkeiten und Beamtenaustausch.....	12
4.2.	Internationale Zusammenarbeit.....	12
5.	Fazit und weiteres Vorgehen.....	12
5.1.	Fazit.....	12
5.2.	Das weitere Vorgehen .....	14
	ANHANG.....	16

# BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT

## über die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“)

### 1. EINLEITUNG

Wo immer Waren und Dienstleistungen gekauft bzw. bestellt werden, gehört der Binnenmarkt inzwischen zum Verbraucheralltag. Damit seine potenziellen Vorzüge und die neuen Möglichkeiten hinsichtlich Auswahl, Qualität und Preis voll zur Geltung kommen, müssen die europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher indes darauf vertrauen können, dass ihre Rechte auch überall geschützt sind. Dies gilt insbesondere für die Online-Komponente des Binnenmarkts.

Hierzu wurde im Jahr 2004 die Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz<sup>1</sup> (im Folgenden „die Verordnung“) erlassen. Sie gibt den Rahmen vor, der es den Durchsetzungsbehörden in den Mitgliedstaaten ermöglicht, eng miteinander zu arbeiten, um kommerzielle Praktiken rasch und wirksam zu unterbinden, wenn diese Praktiken nicht mit dem Verbraucherrecht vereinbar sind und wenn sich Verbraucher und Unternehmer (Händler) in unterschiedlichen Ländern befinden. Den Unternehmen bietet die Verordnung einheitliche Rahmenbedingungen und die Gewähr, dass unseriöse Händler vom Markt ferngehalten werden.

Gemäß Artikel 21 der Verordnung muss alle zwei Jahre Bericht über ihre Durchführung erstattet werden. Der vorliegende Bericht betrifft die Jahre 2009 und 2010. Es ist der zweite Zweijahresbericht, den die Kommission erstellt<sup>2</sup>.

In den Bericht fließen sowohl die Beurteilung der Entwicklungen durch die Kommission als auch (in Form der nationalen Berichte, die der Kommission im 1. Quartal 2011 vorgelegt wurden) das Feedback der Mitgliedstaaten ein. Der Schwerpunkt liegt auf der Arbeit des mit der Verordnung eingerichteten Netzes zur Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (im Folgenden „das Netz“), und untersucht wird vor allem, ob die im Kommissionsbericht von 2009 festgestellten Mängel erfolgreich abgestellt worden sind.

Der Bericht ist auch vor dem Hintergrund der Überlegungen zu sehen, die derzeit darüber angestellt werden, inwieweit die Verordnung ihren Zweck – Verbesserung des Schutzes der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher<sup>3</sup> – erfüllt.

---

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“); ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

<sup>2</sup> KOM(2009) 336 endgültig vom 2.7.2009.

<sup>3</sup> Artikel 1 der Verordnung.

## **2. DAS NETZ: JÜNGSTE ENTWICKLUNGEN DES RECHTLICHEN UND INSTITUTIONELLEN RAHMENS**

### **2.1. Der rechtliche Rahmen**

Die Verordnungsmechanismen gelten nur für die Zusammenarbeit bei der Durchsetzung der im Anhang der Verordnung aufgeführten Rechtsakte.

Seit Erlass der Verordnung im Jahr 2004 haben zahlreiche Legislativvorschläge zu Anpassungen (insbesondere Ergänzungen) des Rechtsakteverzeichnisses im Anhang geführt; beispielsweise wurde im November 2009 der Artikel 13 der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation<sup>4</sup> in den Anhang aufgenommen. Weitere Anpassungen ergaben sich durch die Änderung des Regelungsumfangs der Richtlinie über irreführende und vergleichende Werbung<sup>5</sup> und durch die Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG über Verbraucherkredite.

Um jegliche Zweifel bezüglich des Regelungsumfangs der Verordnung auszuräumen, legte die Kommission im Jahr 2010 – zwecks Berücksichtigung aller seit 2004 eingetretenen Änderungen – einen Legislativvorschlag zur Änderung des Anhangs vor; dieser Vorschlag wurde am 14. September 2011<sup>6</sup> angenommen. Dies soll insbesondere für juristische Klarheit bezüglich der Aufnahme der neuen Richtlinie 2008/48/EG<sup>7</sup> über Verbraucherkreditverträge sorgen<sup>8</sup>.

### **2.2. Jüngste Entwicklungen des institutionellen Rahmens**

Dem Netz gehören die nationalen Durchsetzungsbehörden an, die die Mitgliedstaaten der Kommission melden. Das Verzeichnis dieser Behörden wird jedes Jahr im Amtsblatt veröffentlicht<sup>9</sup>.

Seit 2009 ist das Netz hinsichtlich seines institutionellen Rahmens alles in allem in eine stabilere Phase eingetreten; die ersten zwei Jahre seines Bestehens waren demgegenüber noch von den Anstrengungen der Mitgliedstaaten geprägt gewesen, das Netz vollständig aufzubauen.

Einige der oben beschriebenen Veränderungen im Anhang der Verordnung haben sich auf das Netz ausgewirkt: (1) Bis die Änderung der Verordnung angenommen war, waren die für die Durchsetzung der Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkreditverträge zuständigen Behörden vorübergehend ausgeschlossen, und (2) neue Behörden, die für die Durchsetzung von Artikel 13 der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation zuständig sind, werden aufgenommen, sobald sie der Kommission gemeldet werden.

---

<sup>4</sup> ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37.

<sup>5</sup> ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 21.

<sup>6</sup> ABl. L 259 vom 4.10.2011, S. 1.

<sup>7</sup> ABl. L 133 vom 22.5.2008, S. 66.

<sup>8</sup> Änderungen des Anhangs der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz sind auch künftig möglich, wenn neue Rechtsvorschriften auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes erlassen werden.

<sup>9</sup> Letzte Veröffentlichung: ABl. C 206 vom 2.9.2011 (Gesamtliste) und ABl. C 356 vom 6.12.2011 (Addendum).

Alle andere Anpassungen des Netzes, die der Kommission gemeldet wurden (z. B. nach einer Umverteilung ministerieller Zuständigkeiten auf nationaler Ebene), ließen sich ohne Beeinträchtigung des Netzes vornehmen; nur ein Mitgliedstaat berichtet von erheblichen Schwierigkeiten und Verzögerungen hinsichtlich einer Behörde.

Dass gar kein Anschluss an das gemeinsame IT-Tool des Netzes besteht, kommt praktisch nicht mehr vor und wenn, dann im Allgemeinen in Bereichen, in denen nach wie vor nur gelegentlich kooperiert wird (z. B. bei der Durchsetzung der Artikel 86-100 der Richtlinie 2001/83/EG). Die Kommission behält diese Situationen sorgfältig im Auge.

### **2.3. Das System zur Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPCS)**

Ein zentraler Bestandteil des Netzes ist das System zur Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (englisch: *Consumer Protection Cooperation System*, im Folgenden „CPCS“), ein gemeinsames IT-Tool, das die Behörden für den Informationsaustausch nutzen.

Mit Unterstützung der im Jahr 2006 eingesetzten *Key User*-Gruppe hat die Kommission im Berichtszeitraum ihre Anstrengungen zur Verbesserung dieser Anwendung und ihrer Benutzerfreundlichkeit fortgesetzt.

Abgeschlossen wurden die umfangreichen, für die Entwicklung neuer IT-Features notwendigen Vorarbeiten in Bezug auf Artikel 9 der Verordnung (Koordinierung der Marktüberwachungs- und Durchsetzungstätigkeit). Die Implementierung dieses Artikels in das IT-Tool ist im Einvernehmen mit den Mitgliedstaaten verschoben worden, um zunächst genügend praktische Erfahrungen mit den ersten *Sweeps*, den konzertierten Marktüberwachungs- und Durchsetzungsmaßnahmen des Netzes, zu sammeln. Die Implementierung dieser neuen Funktionen im Jahr 2012 wird die Koordinierung von Durchsetzungsmaßnahmen, an denen mehrere Behörden beteiligt sind, einfacher machen.

Zu den sonstigen Verbesserungen, die von den Benutzern vorgeschlagen wurden und derzeit geprüft werden, gehören die Verbesserung der Suchfunktion und die Weiterentwicklung des CPCS zu einem mehrsprachigen Tool. Die Benutzer bemängelten auch die relativ lange Reaktionsdauer des Systems. Die IT-Dienste der Kommission haben sich mit dieser Frage befasst und arbeiten an einer Lösung.

In den Berichtszeitraum fielen außerdem Überlegungen zum Datenschutz. Vordringliches Anliegen der Kommission war es, den Großteil der Empfehlungen umzusetzen, die die Artikel-29-Arbeitsgruppe (bestehend aus Vertretern der nationalen Datenschutzbehörden) im September 2007 vorgelegt hatte. Der entsprechende Beschluss<sup>10</sup> und die entsprechende Empfehlung<sup>11</sup> der Kommission wurden den Mitgliedstaaten im Jahr 2010 im Entwurf unterbreitet und mit ihnen erörtert und dann am 1. März 2011 förmlich angenommen. Zusätzliche Datenschutzvorkehrungen im CPCS, etwa in Form von Pop-up-Warnungen für die Benutzer bei wichtigen Bearbeitungsschritten, waren bereits im Jahr 2009 getroffen worden.

---

<sup>10</sup> ABl. L 59 vom 4.3.2011, S. 63.

<sup>11</sup> ABl. L 57 vom 2.3.2011, S. 44.

Die Europäische Kommission hat in diesem Zeitraum auch eng mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB) zusammengearbeitet, um das Vorabprüfungsverfahren unter Dach und Fach zu bringen. In seiner Stellungnahme<sup>12</sup> bestätigt der EDSB, dass die Verordnung eine solide Rechtsgrundlage für den Informationsaustausch darstellt; außerdem begrüßt er die Anstrengungen der Kommission, den Datenschutz in das Design des IT-Tools wie auch in die gemeinsamen Bearbeitungsverfahren zu integrieren, die für das Netz festgelegt wurden. Zugleich empfiehlt der EDSB aber weitere Verbesserungen.

Am dringendsten ist die Suche nach einer praktikablen Regelung für den Umgang mit Anfragen Betroffener (*data subjects*) wegen Zugangsrechten und für die Beantwortung solcher Anfragen. Die Festlegung eines Koordinierungsmechanismus hierfür erweist sich als außerordentlich komplex. Die größte Herausforderung besteht darin, einen Mittelweg zu finden zwischen einerseits dem Schutz von Privatsphäre und personenbezogenen Daten und andererseits der Notwendigkeit, im Rahmen der in der Verordnung vorgesehenen Zusammenarbeit bei Ermittlung und Durchsetzung Informationen auszutauschen, um Verstöße gegen verbraucherrechtliche EU-Vorschriften zu unterbinden. Erschwerend kommt hinzu, dass das Verbraucher- und Datenschutzrecht von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat sehr unterschiedlich ist.

Die Umsetzung der anderen Empfehlungen des EDSB, etwa die Entwicklung neuer IT-Features, soll in einer zweiten Phase geprüft werden, wenn die Netzbehörden und die Kommission sich auf die Grundzüge eines gemeinsamen Koordinierungsmechanismus geeinigt haben.

#### **2.4. Dem Netz bereitgestellte Ressourcen**

Aus den nationalen Zweijahresberichten geht – ähnlich wie schon 2009 – nur bedingt hervor, in welchem Umfang die nationalen Behörden Ressourcen für die Durchführung der Verordnung bereitgestellt haben. In den meisten Fällen melden die Mitgliedstaaten, dass die Aktivitäten im Rahmen der Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC nach dem englischen *Consumer Protection Cooperation*) Teil der allgemeinen Arbeit und des allgemeinen Etats der Behörden waren; das Erfassen CPC-spezifischer Daten scheint somit nicht realisierbar zu sein.

Ohne dass sie konkrete Zahlen nennen, machen mehrere Behörden in ihren Berichten deutlich, dass sie ihr CPC-Engagement gern aufstocken würden, der Ressourcenmangel sie jedoch daran hindert. Hierbei geht es vor allem, aber nicht ausschließlich um die gemeinsamen Tätigkeiten des Netzes und den Beamtenaustausch; beide Projekte werden von der EU kofinanziert.

Anhand der der Kommission derzeit vorliegenden Daten ist es nicht möglich, eine belastbare Aussage darüber zu treffen, ob die Mitgliedstaaten ihrer Verpflichtung aus Artikel 4 Absatz 7 der Verordnung, wonach sie die Behörden mit angemessenen Mitteln ausstatten müssen, voll und ganz nachkommen.

Es gibt jedoch Hinweise in den nationalen Berichten, dass die Effizienz (und somit auch die Effektivität) des Netzes durch die Mittelknappheit in den Behörden beeinträchtigt sein könnte. In einigen Fällen sind davon die zentralen

---

<sup>12</sup> Stellungnahme des EDSB vom 5. Mai 2011 zum Beschluss der Kommission 2011/141/EU und zur Empfehlung der Kommission 2011/136/EU hinsichtlich der Leitlinien für die Anwendung der Datenschutzbestimmungen im CPCS.

Verbindungsstellen betroffen, denen als Koordinierungspunkte auf nationaler Ebene eine entscheidende Rolle bei der Durchführung der Verordnung zukommt; dies gilt vor allem in Ländern, in denen die in der Verordnung vorgesehenen Durchsetzungsaufgaben auf verschiedene Behörden aufgeteilt sind. Im Rahmen der laufenden Gesamtbewertung des Netzes wird diese Frage noch eingehender analysiert werden.

## 2.5. Der Ausschuss

Mit der Verordnung wird ein Ausschuss eingesetzt, der sich aus Vertretern der Mitgliedstaaten zusammensetzt und die Kommission bei ihren Durchführungsaufgaben unterstützen soll.

Im Berichtszeitraum trat der Ausschuss drei- bzw. viermal pro Jahr zusammen. Am 6. Dezember 2010 gab er eine befürwortende Stellungnahme zu einem Vorschlag für eine Änderung der Kommissionsentscheidung zur Durchführung der Verordnung<sup>13</sup> ab; die Kommission nahm diesen Vorschlag am 1. März 2011 an. Indem neue Regeln für die Durchführung von Artikel 9 der Verordnung aufgestellt und die Gründe für das Löschen von Informationen im CPCS präziser formuliert wurden, hat der Änderungsbeschluss Lücken geschlossen.

Der Ausschuss spielt eine wichtige Rolle für das Netz. Insbesondere bietet er eine Plattform zum Erörtern von Trends im Verbraucherschutz; durch die Festlegung auf gemeinsame Standards und Leitlinien (z. B. auf das Handbuch für Internet-Ermittlungen und auf die *CPC Operating Guidelines*) trägt er zu einer innerhalb des Netzes einheitlichen Vorgehensweise bei der Durchsetzung bei, und mit den jährlichen Durchsetzungsaktionsplänen gibt er dem Netz operationelle Orientierungen. In diesen Aktionsplänen geht es schwerpunktmäßig um die gemeinsamen Tätigkeiten des Netzes, insbesondere um die jährlichen Internetüberprüfungen (*Sweeps*).

Inwieweit das Netz Erfolg beim Erreichen seiner Ziele hat, hängt in hohem Maße von den Impulsen und von der Unterstützung des Ausschusses ab.

Die Kommission geht weiterhin der Frage nach, ob das Netz für Verbraucherpolitik (CPN), in dem die leitenden Beamten (Generaldirektoren) der nationalen Verbraucherministerien vereint sind, auch eine Rolle übernehmen sollte.

## 3. DAS NETZ: VIELES IST BESSER GEWORDEN, DOCH DER WEG IST NOCH WEIT

### 3.1. Statistische Trends während des Berichtszeitraums

Insgesamt hat das Netz fast ebenso viele Dossiers (*cases*) behandelt wie im vorigen Berichtszeitraum, d. h. ungefähr 540 Informationsersuchen oder Durchsetzungsersuchen zur Unterbindung eines festgestellten Verstoßes<sup>14</sup>. Die Zahl der Warnmeldungen ging hingegen deutlich zurück; Warnmeldungen sind Meldungen, die eine Behörde an andere betroffene Behörden schickt, um auf einen

---

<sup>13</sup> Entscheidung 2007/76/EG der Kommission; ABl. L 32 vom 6.2.2007, S. 192.

<sup>14</sup> In diesem Zusammenhang ist der Hinweis angebracht, dass sich das Netz nur mit grenzüberschreitenden Verstößen gegen Kollektivinteressen von Verbrauchern befasst und nicht mit Einzelbeschwerden (Artikel 1 und 3 der Verordnung).

Verstoß gegen Verbrauchergesetze hinzuweisen, wenn ein solcher festgestellt wurde oder wenn ein begründeter Verdacht auf einen solchen Verstoß besteht.

Richtlinien: Am häufigsten hat sich das Netz mit Verstößen gegen die Bestimmungen über irreführende und/oder täuschende Werbung befasst, also mit Verstößen gegen die Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken<sup>15</sup>, am zweithäufigsten mit Verstößen gegen die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr<sup>16</sup>.

Von Anfang an betrafen die meisten Dossiers (*cases*), die das Netz bearbeitet hat, Praktiken im Zusammenhang mit Online-Werbekanälen: Im Jahr 2010 bezogen sich 45 % der Informations- und 77 % der Durchsetzungsersuchen auf E-Mail-, SMS- oder Internetchats an Verbraucher. Dies hat zum Teil mit den jährlichen *Sweeps* zu tun. Bei diesen *Sweeps* überprüfen mehrere Behörden zeitgleich Websites in einem bestimmten Wirtschaftszweig auf Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften. Die Weiterverfolgung der grenzüberschreitenden Verstöße, die im Zuge dieser konzertierten Überprüfungsmaßnahmen festgestellt werden, führt naturgemäß zu einem verstärkten Austausch zwischen den Behörden. Darüber hinaus können mit neuen Technologien (wie dem Internet) potenziell mehr Verbraucher erreicht werden, weswegen sie auch eher zu einem typischen „CPC-Verstoß“ gegen kollektive Interessen führen.

Seit Mitte 2009 ist hinsichtlich der von den Behörden erstellten neuen Dossiers ein relativer Rückgang bei den Fällen zu verzeichnen, mit denen sich das Netz befasst. (Statistische Angaben zu den Jahren 2009-2010 im Anhang dieses Berichts.) Auf die Durchsetzungsersuchen hat sich dieser rückläufige Trend bislang nicht ausgewirkt; sie blieben mit 120 neuen Dossiers, die Ende 2010 im CPC registriert waren, recht stabil.

Die genauen Ursachen für diesen Trend sind noch nicht geklärt; wahrscheinlich spielen mehrere Faktoren eine Rolle. Die Behörden berichten nicht über einen Rückgang der Zahl grenzüberschreitender Verstöße gegen Verbrauchergesetze, aber sie haben in ihren Berichten hervorgehoben, dass die Durchsetzungsprioritäten besser abgestimmt werden müssen. Anzumerken ist auch, dass die jüngsten *Sweeps* weniger grenzüberschreitende Probleme zu Tage gefördert haben als die ersten. Zu berücksichtigen ist ferner, dass die Behörden inzwischen vertrauter mit den Kooperationsregeln der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz sind. Dies hat zu weniger, aber besser vorbereiteten Dossiers und zu einem rationelleren Einsatz der in der Verordnung vorgesehenen Kooperationsmechanismen geführt. Dass die Dossiers professioneller bearbeitet werden, spiegelt sich auch im geringeren durchschnittlichen Zeitaufwand für die Erledigung von Amtshilfeersuchen wider, der beispielsweise bei den Durchsetzungsersuchen von 177 Tagen im Jahr 2008 auf nur noch 92 Tage im Jahr 2010 zurückging. Daneben sind einige technische Aspekte zu nennen: Die Datenbank ermöglicht heute die Bearbeitung von Dossiers mit Mehrfachverstößen, wohingegen die Behörden im ersten Jahr noch mehrere parallele Dossiers (eines pro Verstoß) anlegen mussten.

---

<sup>15</sup> ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22.

<sup>16</sup> ABl. L 178 vom 17.7.2000, S. 1.

### 3.2. Allgemeine Bewertung

Der Berichtszeitraum lässt sich zusammenfassend als eine Phase der Stabilisierung und Konsolidierung der Netzaktivitäten beschreiben, und dies trotz der von den Behörden gemeldeten Einschränkungen aufgrund der schwierigen wirtschaftlichen und finanziellen Rahmenbedingungen. Dieses allgemeine Fazit ergibt sich aus den Zweijahresberichten der Mitgliedstaaten und den eigenen Erfahrungen der Kommission bei der Beobachtung des Netzes.

Die Mehrzahl der Behörden ist der Auffassung, dass das Netz die Anlaufschwierigkeiten, die für die ersten beiden Jahre seines Bestehens kennzeichnend waren, überwunden hat. Die geringere durchschnittliche Bearbeitungsdauer (siehe Tabelle 4 im Anhang) zeigt, dass die zuständigen Bediensteten in den Behörden vertrauter im Umgang mit Amtshilfeersuchen vom Netz geworden sind.

Das Netz hat darüber hinaus zusätzlich zur bilateralen Zusammenarbeit bei der Durchsetzung einen soliden Kernbestand gemeinsamer Tätigkeiten entwickelt. Diese gemeinsame Arbeit soll der Durchsetzung eine neue EU-weite Dimension verleihen und letztlich den Verbraucherschutz im Binnenmarkt verbessern. In den zurückliegenden zwei Jahren ist diese gemeinsame Durchsetzungsarbeit zu einem festen Bestandteil der Netzaktivitäten geworden. Kernstück dieser Arbeit sind die Internetüberprüfungen (*Sweeps*), die das Netz jedes Jahr vornimmt. Dadurch, dass die Behörden gemeinsam die festgestellten Verstöße weiterverfolgen und für die Einhaltung der Vorschriften sorgen, zeitigen diese *Sweeps* konkrete Ergebnisse für die Verbraucher. Ende 2010 hat eine Gruppe von Behörden ein neues (von der Kommission kofinanziertes) Projekt gestartet, bei dem Möglichkeiten der Optimierung der Durchsetzungsfähigkeit des Netzes im Online-Bereich – mit Hilfe verbesserter Techniken und eines systematischeren Wissens- und Erfahrungsaustauschs – ausgelotet werden.

Die aktuelle Entwicklung des Netzes lässt sich zum Teil damit erklären, dass die Behörden in den zurückliegenden zwei Jahren gelernt haben, über das Netz zusammenzuarbeiten, dass ihnen also die Kooperationsmechanismen, die mit der Verordnung geschaffen wurden, und das von der Kommission für den Informationsaustausch innerhalb des Netzes entwickelte IT-Tool vertraut(er) geworden sind.

Der Trend zeigt jedoch zugleich – und dies wurde auch in vielen der nationalen Zweijahresberichte deutlich – dass die Maßnahmen zur Beseitigung der im ersten Zweijahresbericht (2009) festgestellten Unzulänglichkeiten Wirkung gezeigt haben.

Dadurch, dass jährlich ein Schulungsplan mit den Behörden aufgestellt wird, lassen sich die Ausbildungserfordernisse effektiver befriedigen. Im Jahr 2009 ist ein Netz von nationalen Ausbildern eingesetzt worden, um die Ausbildungskapazitäten der Kommission zu erweitern. Des Weiteren wurde im Berichtszeitraum das zentrale *Help Desk* umorganisiert, damit Anfragen von Benutzern schneller beantwortet werden können.

Die Planung der gemeinsamen Tätigkeiten (und somit auch der Ressourcen) mittels der jährlichen Durchsetzungsaktionspläne gewährleistet einen soliden, strukturierten und transparenten Planungsprozess. Diese Pläne helfen dabei, Bereiche zu ermitteln, die von gemeinsamem Interesse sind, und sie umfassen alle gemeinsamen

Tätigkeiten, die das Netz neben dem „Kerngeschäft“, also der (im Allgemeinen bilateralen) Durchsetzungszusammenarbeit unternimmt.

Die Ausarbeitung von Leitfäden u. Ä. hat dazu beigetragen, dass sich ein einheitlicheres Verständnis von der Zusammenarbeit innerhalb des Netzes herausgebildet hat. Hierzu gehören insbesondere die *CPC Operating Guidelines* (die operationellen CPC-Leitlinien), die die Kommission formuliert hat und die praktische Hinweise für die Anwendung der CPC-Kooperationsmechanismen enthalten; diese Hinweise beruhen auf der gemeinsamen Praxis, wie sie sich in den Gesprächen mit Behörden im Rahmen eines Workshops über die Netzarbeit im Dezember 2009 herausgeschält hat.

Die Workshops, die seit 2009 regelmäßig veranstaltet werden und den Durchsetzungsbehörden eine weitere Gelegenheit zum Meinungs- und Erfahrungsaustausch bieten, fördern auf diese Art und Weise das Entstehen einer gemeinsamen Sicht- und Herangehensweise. Die Themen dieser Workshops werden mit den Behörden in den Beratungen über den jährlichen Durchsetzungsaktionsplan abgestimmt. Sie reichen von eher juristischen Fragestellungen im Zusammenhang mit der Durchsetzung (von Teilen) des Verbraucherrechts, das im Anhang der Verordnung aufgelistet ist, bis hin zu mehr operationellen Fragen (Erstellung eines Durchsetzungsersuchens).

Es ist unbestreitbar, dass das Netz seine Arbeit in den letzten beiden Jahren konsolidiert hat; fest steht jedoch auch, dass sein Potenzial noch nicht voll ausgeschöpft ist. Es gibt nach wie vor einige Mitgliedstaaten, die noch nie ein Amtshilfeersuchen (oder auch nur eine Warnmeldung) verschickt haben, und eine nicht geringe Anzahl von Mitgliedstaaten hat weniger als fünf Ersuchen (alle Arten zusammengenommen) bearbeitet. Nach heutigem Stand der Dinge kann von höchstens neun Mitgliedstaaten gesagt werden, dass sie das System von Anfang an aktiv genutzt haben.

### **3.3. Das Netz: weitere Anstrengungen erforderlich**

In den ersten Jahren konzentrierten die Behörden ihre Anstrengungen hauptsächlich darauf, für einen funktionierenden Zugang zu dem IT-Tool zu sorgen und sich mit den neuen Kooperationsmechanismen vertraut zu machen. Wenn das Netz die erhofften Ergebnisse liefern soll, muss sich die Aufmerksamkeit ab jetzt auf die Nutzung aller Möglichkeiten richten, die das Netz bietet.

Verstärkte Anstrengungen sind vor allem in folgenden Bereichen nötig:

Die Zahl der Behörden, die die Kooperationsmechanismen der Verordnung nicht aktiv nutzen, ist immer noch erheblich. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich für die Durchsetzung der sektoralen Rechtsvorschriften, die im Anhang der Verordnung aufgeführt sind. Wie im ersten Zweijahresbericht beschrieben, mag das Vorhandensein paralleler Netze in diesen Bereichen<sup>17</sup> die Wirksamkeit des CPC-Netzes beeinträchtigt haben, doch ist dies bisher nicht bestätigt. Zudem nutzen viele Verbraucherbehörden in den Mitgliedstaaten das CPC-Netz nur selten. Hier sind somit weitere Analysen vonnöten.

---

<sup>17</sup> Dies betrifft die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über Fluggastrechte, die Artikel 86 bis 100 der Richtlinie 2001/83/EG über Humanarzneimittel und – wie Anmerkungen in nationalen Zweijahresberichten zu entnehmen ist – die Artikel der Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste.

Trotz der Ausarbeitung gemeinsamer Regeln und Leitfäden besteht kein Konsens darüber, wie die mit der Verordnung geschaffenen Kooperationsinstrumente genutzt werden sollen. Als Ursachen hierfür sind eine unzureichende Regelkenntnis und ein gewisses Maß an Disziplinlosigkeit bei der Regelanwendung zu nennen (obwohl es vorgesehen ist, melden beispielsweise nur wenige Behörden systematisch, wie weit ihre Ermittlungs- und Durchsetzungstätigkeiten gediehen sind), doch gibt es auch grundsätzlichere Unterschiede, die einen effizienteren Einsatz der CPC-Mechanismen verhindern. Die Behörden sind sich besonders bei den Warnmeldungen nicht einig, wie und wann sie abgegeben werden sollen, und bei den Durchsetzungsersuchen legen sie an die juristische Analyse und Beweisführung (sehr) unterschiedliche Maßstäbe an.

Ein gemeinsames Konzept fehlt auch hinsichtlich der Durchsetzungsprioritäten des Netzes. Die jährlichen Durchsetzungsaktionspläne geben zwar die Bereiche von gemeinsamem Interesse vor, decken jedoch nicht sämtliche Tätigkeitsfelder des Netzes ab. Die große Herausforderung besteht darin, weiter auf eine einheitliche Definition dessen hinzuwirken, was ein „relevantes“ Verbraucherproblem ist, und vielleicht auch gemeinsame Standards festzulegen, damit das Netz von allen Behörden auf eine vergleichbare Art und Weise genutzt wird – ohne dabei jedoch die Verpflichtung zu ignorieren, auf ein Amtshilfeersuchen zu reagieren.

Dem Netz ist es nicht gelungen, eine eigene „Identität“ zu entwickeln; vielmehr ist es im Wesentlichen ein virtuelles Netz geblieben, das durch ein gemeinsames IT-Tool zusammengehalten wird. Kontakte zwischen den Behörden sind – abgesehen von den Kontakten der Sachbearbeiter im Rahmen eines bestimmten Dossiers – nach wie vor die Ausnahme; dies kann vielleicht eine Erklärung dafür sein, dass das Netz noch nie vom CPC-Forum Gebrauch gemacht hat. Sprachbarrieren mögen in diesem Zusammenhang eine Rolle spielen, sind jedoch nicht ausreichend, um den mangelnden Austausch zwischen den Behörden zu erklären.

Viele der bereits im Zweijahresbericht von 2009 benannten Probleme haben auch heute noch Auswirkungen auf das Netz:

- Die Unterschiede zwischen den nationalen Verbrauchergesetzen in der EU führen zu einer Verzögerung der Verfahren und erschweren die Zusammenarbeit, da die Behörden zunächst prüfen müssen, ob und, wenn ja, in welchem Umfang eine Zusammenarbeit angestrebt werden kann.
- Die Frage, welches Recht anwendbar ist, spaltet das Netz nach wie vor; in den diesem Thema gewidmeten Workshops sind inzwischen weitere Fragen bezüglich des anwendbaren Rechts und der nationalen Verfahrensvorschriften aufgetaucht.
- Über die vom Netz erfolgreich erledigten Dossiers wird selbst innerhalb des Netzes wenig kommuniziert, was den Eindruck entstehen lassen kann, dass das Netz die Erwartungen nicht erfüllt. Zugleich sind die Behörden nicht willig, diese Art von Information weiterzugeben: Nur wenige nationale Zweijahresberichte enthalten Beispiele von erfolgreichen Dossiers, obwohl dies Teil der vereinbarten gemeinsamen Struktur war.

- Auch bezüglich der Rolle, die die Kommission innerhalb der Durchsetzungszusammenarbeit spielen sollte, sind unterschiedliche Meinungen laut geworden.

#### **4. SONSTIGE BEREICHE DER ZUSAMMENARBEIT: GEMEINSAME TÄTIGKEITEN UND BEAMTENAUSTAUSCH**

##### **4.1. Gemeinsame Tätigkeiten und Beamtenaustausch**

Die Kommission hat auch in diesem Berichtszeitraum wieder Gelder für gemeinsame Tätigkeiten und für ein Beamtenaustauschprogramm bereitgestellt. Vorrangiges Ziel ist dabei, den CPC-Behörden einen Rahmen für den Austausch bewährter Vorgehensweisen und das gemeinsame Arbeiten anzubieten, damit Doppelarbeit möglichst vermieden wird und, noch wichtiger, damit alle sich kennenlernen und voneinander lernen können.

Ebenso wie 2009 ist das Feedback in den nationalen Zweijahresberichten zu diesen Aktivitäten positiv: Die Behörden nutzen die ihnen jährlich zur Verfügung stehenden Mittel in bescheidenem, aber kontinuierlichem Umfang.

Trotz der Anstrengungen, die unternommen wurden, um diese Aktivitäten für die Behörden attraktiver zu gestalten, werden in den nationalen Berichten ähnliche Schwierigkeiten genannt wie 2009:

Budgetzwänge hindern viele Behörden daran, am Austauschprogramm oder an gemeinsamen Projekten teilzunehmen.

Die komplexen Bestimmungen für die Beantragung und für die nachfolgende Verwaltung der Mittel halten die zuständigen Behörden von dieser Art von Tätigkeiten ab. Sprachschwierigkeiten sind ein weiterer Faktor für die relativ geringe Zahl von Beamtenaustauschen.

Die Regelungen für Beamten sind zu unflexibel, als dass rasch auf kurzfristige Erfordernisse reagiert werden könnte, die sich im Verlauf von Ermittlungen ergeben.

##### **4.2. Internationale Zusammenarbeit**

Der Rat erteilte der Kommission im Mai 2009 die Befugnis, mit den USA Verhandlungen über ein Kooperationsabkommen im Bereich der Durchsetzung von Verbrauchergesetzen aufzunehmen. Während des Berichtszeitraums haben zahlreiche Treffen mit der US-amerikanischen Gegenseite, der *Federal Trade Commission*, stattgefunden, doch gestalteten sich die Verhandlungen wegen unterschiedlicher Auffassungen über den Datenschutz schwierig.

#### **5. FAZIT UND WEITERES VORGEHEN**

##### **5.1. Fazit**

Das Netz befindet sich in einer Phase der Konsolidierung und Stabilisierung seiner Arbeit. Im Berichtszeitraum wurde vor allem Folgendes erreicht:

- Die Anlaufschwierigkeiten der ersten beiden Jahre (z. B. Anschlussprobleme oder andere technische Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung der Datenbank) sind überwunden.
- Die Behörden setzen die durch die Verordnung geschaffenen Kooperationsmechanismen effektiver ein, da ihnen das IT-Tool und die neuen Verfahren vertrauter sind.
- Die von der Kommission koordinierten und beaufsichtigten *Sweeps* sind ein Teil der regelmäßigen Aktivitäten des Netzes geworden und haben dem Netz aufgrund der Berichterstattung in den Medien zu einer gewissen Bekanntheit verholfen.
- Das Netz erörtert und plant seine konzertierten Maßnahmen im Rahmen jährlicher Durchsetzungsaktionspläne.
- Schulungen werden auf der Grundlage jährlicher Ausbildungspläne und mit Hilfe des Netzes nationaler Ausbilder effizienter gestaltet.
- Dank der Gespräche in den Workshops und der praktischen, in den letzten vier Jahren gesammelten Erfahrungen bildet sich langsam ein gemeinsames Verständnis von der Zusammenarbeit im Netz heraus.
- Die operationellen Leitlinien, die die Kommission auf der Grundlage der Ergebnisse eines Workshops im Dezember 2009 ausgearbeitet hat, bieten den zuständigen Beamten praktische Hinweise, wie das Netz funktioniert und wie Amtshilfersuchen im Rahmen der Verordnung zu erstellen sind.

Bei der Bewertung der zurückliegenden zwei Jahre wird jedoch auch deutlich, dass es weiterhin Unzulänglichkeiten gibt und dass das Netz noch nicht sein ganzes Potenzial ausgeschöpft hat. Viele Behörden nutzen die CPC-Kooperationsmechanismen gar nicht oder nur selten, und einige Behörden, die in den ersten Jahren zu den aktivsten zählten, haben ihr Engagement zurückgefahren, was den relativen Rückgang der Tätigkeiten des Netzes bezüglich neuer Dossiers seit 2010 teilweise erklärt.

Die Schwierigkeiten bei der grenzüberschreitenden Durchsetzung, die von den Unterschieden im Verbraucherrecht und in den Verfahrensvorschriften der einzelnen Länder herrühren, sind im Vergleich zu den ersten Jahren des Bestehens des Netzes, als die Behörden noch in erster Linie mit dem Erlernen des Systems beschäftigt waren, deutlicher zutage getreten. Langwierige Verfahren, unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Durchsetzung und unterschiedliche Erfahrungshorizonte haben die Bereitschaft der Behörden zur Nutzung des Netzes zusätzlich auf die Probe gestellt.

In einigen Fällen könnten die Schwierigkeiten, mit denen die Behörden konfrontiert sind, ein erster Hinweis darauf sein, dass der rechtliche Rahmen, den die Verordnung bietet, angepasst werden muss, um die grenzüberschreitende Durchsetzung zu verbessern. Ebenso könnten sie bedeuten, dass die nationalen Verfahren vor dem Hintergrund des CPC-Kooperationsrahmens überarbeitet werden müssen, damit die Behörden den Zielen der Verordnung in vollem Umfang gerecht werden können.

Die im Jahr 2011 beschlossene Änderung des Anhangs der Verordnung hat für zusätzliche juristische Klarheit bezüglich der Rechtsvorschriften gesorgt, auf die der Kooperationsmechanismus anwendbar ist. Für die Einleitung eines Legislativverfahrens im Hinblick auf eine substanziellere Überarbeitung der Verordnung reichen die bislang bekannten Elemente jedoch nicht. Aufgrund ihrer Bewertung der in den Berichtszeitraum fallenden Jahre ist die Kommission vielmehr der Auffassung, dass sich viele der Schwierigkeiten des Netzes innerhalb des bestehenden rechtlichen Rahmens lösen lassen.

Es müssen indes noch mehr Erfahrungen gesammelt und mehr Informationen zusammengetragen werden, bevor überlegt werden kann, ob – und wenn ja, wie – die Verordnung überarbeitet werden sollte. Besonders eingehend ist die Frage des Regelungsumfangs der Verordnung zu untersuchen; dazu zählt auch die eventuelle Aufnahme weiterer Rechtsvorschriften in den Anhang. Die Bereitstellung angemessener Ressourcen für die Behörden wird in den kommenden Jahren eine wichtige Herausforderung und zugleich eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg des Netzes bleiben.

## 5.2. Das weitere Vorgehen

Vor diesem Hintergrund ist es oberste Priorität der Kommission, eng mit den Mitgliedstaaten zusammenzuarbeiten, um die festgestellten Schwachpunkte innerhalb des bestehenden rechtlichen Rahmens zu beseitigen.

Nach Ansicht der Kommission sollten sich die Anstrengungen kurz- bis mittelfristig auf folgende Bereiche konzentrieren:

- Fortsetzung der Anstrengungen zur Konsolidierung des Netzes durch die Verbesserung der Funktionen des IT-Tools; außerdem sollte gewährleistet sein, dass zuständige Beamte mit Hilfe des Ausbildernetzes geschult und dass die Durchführungsbestimmungen eine kohärente und zügigere Bearbeitung von Amtshilfeersuchen erleichtern bzw. ermöglichen.
- Beibehaltung der Finanzierung gemeinsamer Tätigkeiten, um den Austausch von Erfahrungen und bewährten Verfahren weiter zu fördern; das gegenwärtige Beamtenaustauschprogramm sollte jedoch im Lichte der Erfahrungen und Kommentare der nationalen Behörden neu bewertet werden.
- Fortsetzung der Arbeit mit den Behörden an der Entwicklung einer gemeinsamen Herangehensweise an die Durchsetzung (mit Hilfe der Workshop-Diskussionen, der gemeinsamen Tätigkeiten und der *Sweeps*). Von Vorteil für das Netz könnte es auch sein, neue Wege für die Durchführung konzertierter Durchsetzungs- und Marktüberwachungsmaßnahmen gemäß Artikel 9 der Verordnung auszuloten. Ein Beispiel hierfür sind die *Sweeps* von 2009 und 2010, bei denen eine Gruppe von Behörden die Aktion mit anderen Durchsetzungsmaßnahmen kombinierte, um die Durchschlagskraft zu maximieren. Erforderlich ist ferner eine Diskussion über den optimalen Einsatz der Warnmeldungen innerhalb des Netzes.
- Weitere Verbesserung der Planung der Netzaktivitäten. Die jährlichen Durchsetzungsaktionspläne stellen einen ersten Schritt zur Ermittlung von Bereichen dar, die für die Netzbehörden von gemeinsamem Interesse sind,

doch muss hier noch mehr geschehen. Dies gilt umso mehr, als die Behörden mit Budgetzwängen konfrontiert sind und Schwierigkeiten haben, nationale und CPC-Prioritäten miteinander zu vereinbaren. Eine erste Diskussion hierüber werden die Behörden Ende 2011 im Rahmen eines Workshops über Prioritätensetzung führen.

- Parallel dazu muss das Netz effektivere Methoden zur Ermittlung von Durchsetzungsprioritäten auf europäischer Ebene entwickeln; hierzu sind die auf nationaler Ebene verfügbaren *First Hand*-Informationen von Verbrauchern ebenso notwendig wie die Daten aus Tools wie dem Verbraucherbarometer, der neuen Beschwerdedatenbank oder der Datenbank des Netzes der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ). Bezüglich der EU-*Sweeps* prüft eine Gruppe von Behörden derzeit, wie eine neu auftauchende Bedrohung im Internet besser erkannt und wie danach sichergestellt werden kann, dass das Netz angemessene Reaktionsmaßnahmen festlegt.
- Intensivierung der Anstrengungen zur Steigerung des Bekanntheitsgrades des Netzes in der Öffentlichkeit. Die Berichterstattung in den Medien über die *Sweeps* sorgt für eine gewisse Bekanntheit des Netzes, doch weiß die Öffentlichkeit nach wie vor zu wenig über die (meist) bilaterale Zusammenarbeit bei der Durchsetzung. Den nationalen Zweijahresberichten zufolge zeitigt die CPC-Arbeit greifbare Ergebnisse für die Verbraucher, doch wird darüber nur begrenzt informiert. Auch hier arbeitet eine Gruppe von Behörden zurzeit an einer Strategie für die interne und externe Kommunikation; implementiert würde diese Strategie mittels vom CPC-Ausschuss gebilligter Kommunikationspläne. Erstes sichtbares Ergebnis der Arbeit dieser Gruppe ist ein Newsletter, der zweimal pro Jahr an die Behörden verschickt wird.

Im Übrigen prüft die Kommission den Rahmen und die Verfahren, die die Verordnung für die Zusammenarbeit vorgibt, um zu beurteilen, ob sich einige der Schwierigkeiten des Netzes langfristig durch eine Maßnahme legislativer Art überwinden ließen.

Die im vorliegenden Bericht dargestellten Ergebnisse sind ein erster Schritt in diesem Prozess; sie bilden die Grundlage der Leistungsbeschreibung für eine externe Bewertung, die die Kommission demnächst in Auftrag geben wird und mit deren Abschluss im Jahr 2012 zu rechnen ist. Ein Aspekt, der in diesem Zusammenhang untersucht werden muss, sind die Auswirkungen des recht weiten Regelungsspektrums der Rechtsvorschriften im Anhang der Verordnung auf die Effektivität und Effizienz des Netzes, vor allem in Bereichen, in denen noch andere Kooperationsregelungen bestehen. Darüber hinaus muss die Rolle der Kommission innerhalb des Netzes einer Bewertung unterzogen werden.

## ANHANG

### 1. Gesamtzahl der Amtshilfersuchen

<i>Jahr</i>	<i>Warmmeldungen (Art. 7)</i>	<i>Informationensuchen (Art. 6)</i>	<i>Durchsetzungssuchen (Art. 8)</i>	<i>GESAMT</i>
<b>2007</b>	71	161	95	327
<b>2008</b>	100	122	170	392
<b>2009</b>	44	150	170	364
<b>2010</b>	37	89	134	260
<b>TOTAL</b>	252	522	569	

### 2. Amtshilfersuchen nach Richtlinien, gegen die verstoßen wurde (2007 – 2010)

	<i>Art. 6 Informationensuchen</i>				<i>Art. 7 Warmmeldungen</i>				<i>Art. 8 Durchsetzungssuchen</i>				<i>GESAMT</i>				
	<i>2007</i>		<i>2008</i>		<i>2009</i>		<i>2010</i>		<i>2007</i>		<i>2008</i>			<i>2009</i>		<i>2010</i>	
Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654				
Richtlinie 84/450/EWG über irreführende Werbung	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117				
Richtlinie 2000/31/EG über den elektronischen Geschäftsverkehr	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247				

Richtlinie 93/13/EG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171
Richtlinie 97/7/EG über Vertragsabschlüsse im Fernabsatz	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Richtlinie 97/55/EG zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG über irreführende Werbung zwecks Einbeziehung der vergleichenden Werbung	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Richtlinie 94/47/EG über Teilzeitnutzungsrechte an Immobilien	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Richtlinie 85/577/EG über außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Richtlinie 2001/83/EG über Humanarzneimittel	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Richtlinie 1999/44/EG zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über Nichtbeförderung, Annullierung oder große Verspätung von Flügen	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Richtlinie 98/6/EG über Preisangaben	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Richtlinie 90/314/EG über Pauschalreisen	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Richtlinie 2002/65/EG über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Richtlinie 87/102/EWG über Verbraucherkredite	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Richtlinie 89/552 über die Ausübung der Fernsehaktivität	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Amtshilfeersuchen nach Verwendungszwecken des Individualverbrauchs (2007 – 2010)

	2007			2008			2009			2010			GESAMT
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Bekleidung und Schuhe	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Nachrichtenübermittlung	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Bildung	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Lebensmittel und alkoholfreie Getränke	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Einrichtungsgegenstände (Möbel), Apparate, Geräte und Ausrüstungen für den Haushalt sowie deren Instandhaltung	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Gesundheitspflege	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Wohnung, Wasser, Strom, Gas und andere Brennstoffe	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Andere Waren und Dienstleistungen	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Nicht klassifizierbar	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Freizeit, Unterhaltung und Kultur	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Beherbergungs- und Gaststättendienstleistungen	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Verkehr	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
<b>GESAMT</b>	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (in Tagen) eines Amtshilfeersuchens im CPCS

	2008	2009	2010
Informationersuchen (Art. 6)	148	208	125
Durchsetzungsersuchen (Art. 8)	177	283	128

5. Amtshilfeersuchen nach Verkaufsformen (2007 – 2010)

	2007			2008			2009			2010			GESAMT
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Außerhalb von Geschäftsräumen	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Katalog	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Haustürgeschäft	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
E-Mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Persönlich (Face-to-Face)	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Telefax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Post	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Zeitung	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Nicht bekannt	0	1	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19
Telefon	6	11	7	15	8	2	2	9	10	3	4	5	1	81
Ladengeschäft	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	13
SMS-Nachricht	0	1	1	0	2	1	1	4	7	0	17	0	2	35

**6. Aus- und Eingang von Amtshilfeersuchen (Art. 6, 7 und 8) nach Mitgliedstaaten (2007 – 2010)**

	2007		2008		2009		2010	
	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>
Österreich	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgien	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgarien	12	57	2	63	1	34	4	21
Zypern	0	60	0	64	0	34	1	26
Tschechische Republik	2	59	0	66	4	36	4	27
Deutschland	5	72	12	101	16	64	13	59
Dänemark	12	64	14	66	10	37	10	23
Estland	8	57	12	71	6	40	1	21
Spanien	0	72	8	98	23	65	28	50
Finnland	5	58	31	75	2	33	2	23
Frankreich	40	65	16	88	56	81	60	38
Griechenland	0	58	0	68	0	31	1	23
Ungarn	70	63	30	61	23	32	22	28
Irland	0	72	0	84	2	48	0	36
Italien	2	59	2	62	4	42	2	33
Litauen	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Lettland	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Niederlande	3	102	13	120	28	82	9	61
Polen	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Rumänien	0	53	0	53	1	35	0	25
Schweden	7	65	33	79	12	44	6	30
Slowenien	0	59	0	67	0	31	1	21
Slowakei	2	65	3	72	11	36	6	28
Vereinigtes Königreich	14	90	65	84	45	84	27	54

GESAMT	317		384		355		258	
--------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**7. Aus- und Eingang von Amtshilfeersuchen nach Mitgliedstaaten im Jahr 2007**

	<i>Informationsersuchen</i>		<i>Warnmeldungen</i>		<i>Durchsetzungsersuchen</i>		<i>GESAMT</i>	
	<i>Art. 6</i>		<i>Art. 7</i>		<i>Art. 8</i>			
	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>
Österreich	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgien	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgarien	4	2	0	55	8	0	12	57
Zypern	0	3	0	56	0	1	0	60
Tschechische Republik	1	4	0	55	1	0	2	59
Deutschland	1	10	2	55	2	7	5	72
Dänemark	12	7	0	55	0	2	12	64
Estland	1	2	1	53	6	2	8	57
Spanien	0	10	0	52	0	10	0	72
Finnland	5	3	0	54	0	1	5	58
Frankreich	19	6	7	56	14	3	40	65
Griechenland	0	2	0	55	0	1	0	58
Ungarn	68	4	2	55	0	4	70	63
Irland	0	7	0	56	0	9	0	72
Italien	0	3	2	54	0	2	2	59
Litauen	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Lettland	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Niederlande	3	27	0	60	0	15	3	102
Polen	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Rumänien	0	3	0	49	0	1	0	53
Schweden	3	6	0	54	4	5	7	65

Slowenien	0	2	0	54	0	1	0	59
Slowakei	0	8	0	55	2	2	2	65
Vereinigtes Königreich	0	18	5	63	9	9	14	90
<b>GESAMT</b>	<b>160</b>	<b>158</b>	<b>71</b>		<b>86</b>	<b>92</b>	<b>317</b>	

### **8. Aus- und Eingang von Amtshilfeersuchen nach Mitgliedstaaten im Jahr 2008**

	<i>Informationersuchen</i>		<i>Warnmeldungen</i>		<i>Durchsetzungsersuchen</i>		<i>GESAMT</i>	
	<i>Art. 6</i>		<i>Art. 7</i>		<i>Art. 8</i>			
	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>
Österreich	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgien	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgarien	0	0	0	63	2	0	2	63
Zypern	0	0	0	64	0	0	0	64
Tschechische Republik	0	2	0	63	0	1	0	66
Deutschland	3	13	2	68	7	20	12	101
Dänemark	0	1	1	64	13	1	14	66
Estland	10	0	0	64	2	7	12	71
Spanien	0	29	0	59	8	10	8	98
Finnland	0	1	20	74	11	0	31	75
Frankreich	7	5	0	65	9	18	16	88
Griechenland	0	5	0	63	0	0	0	68
Ungarn	6	3	4	55	20	3	30	61
Irland	0	2	0	63	0	19	0	84
Italien	1	3	1	51	0	8	2	62
Litauen	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Lettland	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Niederlande	2	24	4	59	7	37	13	120
Polen	2	1	0	63	7	1	9	65

Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Rumänien	0	0	0	53	0	0	0	53
Schweden	15	2	10	72	8	5	33	79
Slowenien	0	1	0	64	0	2	0	67
Slowakei	0	4	0	63	3	5	3	72
Vereinigtes Königreich	43	8	12	65	10	11	65	84
<b>GESAMT</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>100</b>		<b>166</b>	<b>167</b>	<b>384</b>	

### 9. Aus- und Eingang von Amtshilfeersuchen nach Mitgliedstaaten im Jahr 2009

	<i>Informationersuchen</i>		<i>Warnmeldungen</i>		<i>Durchsetzungsersuchen</i>		<i>GESAMT</i>	
	<i>Art. 6</i>		<i>Art. 7</i>		<i>Art. 8</i>			
	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>
Österreich	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgien	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgarien	1	3	0	31	0	0	1	34
Zypern	0	3	0	31	0	0	0	34
Tschechische Republik	0	2	0	31	4	3	4	36
Deutschland	3	14	0	36	13	14	16	64
Dänemark	6	1	0	32	4	4	10	37
Estland	0	3	0	33	6	4	6	40
Spanien	7	15	4	37	12	13	23	65
Finnland	0	0	1	31	1	2	2	33
Frankreich	40	20	1	38	15	23	56	81
Griechenland	0	0	0	31	0	0	0	31
Ungarn	10	1	1	31	12	0	23	32
Irland	1	2	0	32	1	14	2	48
Italien	1	3	1	35	2	4	4	42
Litauen	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Lettland	0	3	1	31	5	2	6	36

Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Niederlande	26	21	1	32	1	29	28	82
Polen	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Rumänien	0	0	0	31	1	4	1	35
Schweden	4	4	0	35	8	5	12	44
Slowenien	0	0	0	31	0	0	0	31
Slowakei	2	0	0	31	9	5	11	36
Vereinigtes Königreich	22	21	8	39	15	24	45	84
<b>GESAMT</b>	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>44</b>		<b>161</b>	<b>169</b>	<b>355</b>	

#### **10. Aus- und Eingang von Amtshilfersuchen nach Mitgliedstaaten im Jahr 2010**

	<i>Informationersuchen</i>		<i>Warnmeldungen</i>		<i>Durchsetzungsersuchen</i>		<i>GESAMT</i>	
	<i>Art. 6</i>		<i>Art. 7</i>		<i>Art. 8</i>			
	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>	<i>Ausgang</i>	<i>Eingang</i>
Österreich	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgien	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgarien	0	0	4	21	0	0	4	21
Zypern	0	2	1	22	0	2	1	26
Tschechische Republik	2	0	1	22	1	5	4	27
Deutschland	2	12	0	26	11	21	13	59
Dänemark	0	0	0	23	10	0	10	23
Estland	0	0	0	21	1	0	1	21
Spanien	1	10	5	31	22	9	28	50
Finnland	1	0	1	21	0	2	2	23
Frankreich	45	1	1	23	14	14	60	38
Griechenland	0	1	0	22	1	0	1	23
Ungarn	9	2	3	21	10	5	22	28
Irland	0	3	0	23	0	10	0	36
Italien	1	1	0	26	1	6	2	33

Litauen	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Lettland	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Niederlande	1	16	2	24	6	21	9	61
Polen	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Rumänien	0	1	0	23	0	1	0	25
Schweden	1	4	2	22	3	4	6	30
Slowenien	1	0	0	21	0	0	1	21
Slowakei	1	4	0	23	5	1	6	28
Vereinigtes Königreich	6	18	11	25	10	11	27	54
<b>GESAMT</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>37</b>		<b>132</b>	<b>128</b>	<b>258</b>	

**11. CPCS-Anschluss und -Nutzung – Zahl der zuständigen Behörden (Dezember 2010)**

<i>CPCS-Nutzer</i>	<i>Behörden</i>
<i>Insgesamt 750 aktive Nutzer in 30 Ländern</i>	<p><i>Insgesamt 346 Behörden und 30 zentrale Verbindungsstellen haben Zugang zum CPCS.</i></p> <p><i>30 % davon haben nie ein Amtshilfeersuchen gestellt, obwohl sie ein Passwort haben.</i></p>