

Schutz europäischer Verbraucher

ZUSAMMENFASSUNG

Die Rechte der Verbraucher wurden in der Europäischen Union seit den 1970er Jahren durch die allmähliche Einführung von Verbraucherschutzvorschriften gestärkt. Infolgedessen gilt das Schutzniveau in der EU heute als eines der höchsten der Welt; dennoch besteht auch in der EU im Bereich des Verbraucherschutzes weiterhin Handlungsbedarf. Den neuesten verfügbaren Daten zufolge gab 2016 jeder fünfte Verbraucher an, er habe in den vergangenen zwölf Monaten Grund für eine Beschwerde gehabt, und diese Zahl hat sich seit 2008 kaum verändert.

Seit 2014 wurden Bemühungen in einer Reihe von Bereichen unternommen, darunter eine verstärkte grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den für Verbraucherschutz und Marktüberwachung zuständigen nationalen Behörden. Insbesondere hat die Kommission im April 2018 eine „Neugestaltung der Rahmenbedingungen für die Verbraucher“ vorgeschlagen, damit Verbandsklagen zum Schutz der gemeinsamen Interessen von Verbrauchern eingereicht werden können und die Verbraucherschutzbestimmungen in der EU modernisiert werden. Zu den sektorspezifischen Maßnahmen gehören die Abschaffung der Roaming-Gebühren in der EU im Jahr 2017, Rechtsvorschriften, um die Teilhabe der Verbraucher am digitalen Binnenmarkt zu erleichtern, Reformen der Vorschriften zum Schutz der Privatsphäre und zum Datenschutz, die Ausweitung der Rechte von Energieverbrauchern und Fahr- und Fluggästen und die Bemühungen um die Vermeidung unterschiedlicher Qualitätsniveaus von Markenlebensmitteln.

Die Haushaltsmittel der EU für den Verbraucherschutz sind relativ bescheiden, da die Bestimmungen zwar auf EU-Ebene festgelegt werden, ihre Um- und Durchsetzung jedoch den Mitgliedstaaten obliegt. Das Verbraucherschutzprogramm verfügt für den Zeitraum 2013–2020 über Haushaltsmittel in Höhe von 188 Mio. EUR oder umgerechnet etwa 0,05 EUR pro Bürger und Jahr. Dies kann sich mit dem neuen mehrjährigen Finanzrahmen ändern, da der Verbraucherschutz Teil eines umfassenderen Binnenmarktprogramms wird, das Synergien zwischen den einzelnen Komponenten erwarten lässt. Die zukünftigen politischen Strategien könnten sich auf eine längere Produktlebensdauer, Kennzeichnungs- und Qualitätsanforderungen für nichtlandwirtschaftliche und industrielle Produkte, eine fairere Lebensmittelkennzeichnung und Finanzdienstleistungen für Privatkunden konzentrieren.

Dies ist eine aktualisierte Fassung eines Briefings, das vor der Europawahl 2019 veröffentlicht wurde.



In diesem Briefing

- Stand der Dinge
- EU-Rahmen
- Ergebnisse der Wahlperiode 2014–2019
- Potenzial für die Zukunft

Stand der Dinge

Der Verbraucherschutz ist für die Bürger einer der greifbarsten Bereiche des EU-Rechts, und er deckt ein breites Spektrum alltäglicher Tätigkeiten ab, von der Art, wie Preise in Geschäften angezeigt werden, über Roaming-Gebühren und Stromrechnungen bis hin zu den Regeln für die Rückgabe fehlerhafter Produkte.

Die ersten Bemühungen zum Schutz von Verbrauchern auf EU-Ebene konzentrierten sich in den 1970er Jahren auf den Gesundheitsschutz und die Qualität von Waren und Dienstleistungen, wobei man davon ausging, dass dies zur wirtschaftlichen Integration Europas beitragen würde¹. Diese Ausrichtung auf den Binnenmarkt ist noch heute der Hauptgedanke hinter dem EU-Verbraucherschutz. Einerseits wird erwartet, dass die Verbraucherschutzbestimmungen die Verbraucher in die Lage versetzen, alle Vorteile des Binnenmarkts zu genießen und so eine größere Auswahl und geringere Preise zu erhalten, da die Verbraucher ihre Produkte in allen Mitgliedstaaten suchen, die Meinungen anderer Verbraucher konsultieren und so die besten Angebote finden können. Andererseits wird der grenzüberschreitende Vertrieb für die Unternehmen durch ein gleiches oder ähnliches Verbraucherschutzniveau in der Europäischen Union vereinfacht und gleichzeitig das Vertrauen der Verbraucher erhöht. Dies ist für die europäische Wirtschaft entscheidend, da Verbraucherausgaben in den meisten EU-Ländern ungefähr die Hälfte des Bruttoinlandsprodukts ausmachen. So entfielen auf den Privatkonsum 2017 55 % des Bruttoinlandsprodukts der gesamten EU.

Die EU hat in mehreren aufeinander folgenden Verbraucherstrategien Prioritäten für den Verbraucherschutz gesetzt. Die Prioritäten für den Zeitraum 2014–2020 sind in der [Europäischen Verbraucheragenda](#) festgelegt, in der für 2020 vier zentrale Ziele genannt werden:

- **Verbrauchersicherheit erhöhen** durch Überarbeitung des Rechtsrahmens in den Bereichen Produkt- und Dienstleistungssicherheit sowie Ausbau des Rahmens für die Marktüberwachung; Erhöhung der Sicherheit entlang der Lebensmittelkette;
- **Wissen erweitern** durch Verbesserung der Information über und Erhöhung des Bewusstseins für die Rechte und Interessen der Verbraucher sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Unternehmern; Aufbau von Wissen und Kapazitäten für eine wirksamere Teilhabe der Verbraucher am Markt;
- **Umsetzung verbessern** durch wirksamere Durchsetzung des Verbraucherrechts und Schaffung effizienter Streitbeilegungsverfahren für die Verbraucher mit einem Schwerpunkt auf Schlüsselsektoren wie digitaler Markt, Energie, Verkehr und Finanzdienstleistungen und irreführende Umweltangaben;
- **Rechte und wichtige Politiken an den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Wandel anpassen** durch Anpassung des Verbraucherrechts an das digitale Zeitalter; Förderung eines nachhaltigen Wachstums und Unterstützung der Verbraucherinteressen in den Sektoren digitaler Bereich, Finanzdienstleistungen, Lebensmittel, Energie, Reise und Verkehr sowie nachhaltige Produkte.

In der Verbraucheragenda werden auch Herausforderungen genannt, etwa Unterstützung der Verbraucher, damit sie sich für nachhaltige und gesunde Produkte entscheiden können, oder Eingehen auf hilfsbedürftige Verbraucher, die Schwierigkeiten beim Zugang zu und beim Verstehen von Informationen sowie bei der Suche nach geeigneten Produkten und Dienstleistungen auf dem Markt haben.

In den Verbraucherschutzstrategien ist zwar ein allgemeiner Rahmen für den Verbraucherschutz festgelegt, doch Verbraucherfragen für die einzelnen Sektoren werden in strategischen Dokumenten wie etwa [Verbesserte Möglichkeiten für die Energieverbraucher](#) und [Aktionsplan Finanzdienstleistungen für Verbraucher](#) erörtert.

In den letzten Jahrzehnten haben die Verbraucherrechte in der EU zweifellos Verbesserungen erfahren. Nach Angaben der Kommission gehört das [Niveau](#) des Verbraucherschutzes zu den

höchsten weltweit. Das [Verbraucherbarometer 2017](#) zeigt jedoch, dass die Verbraucher in der EU weiterhin vor einigen Herausforderungen stehen:

- **Nichteinhaltung:** Jeder fünfte Verbraucher berichtet, er habe im vergangenen Jahr mindestens einen Grund gehabt, sich über einen Kauf zu beschweren.² Außerdem sind 17 % der Verbraucher Opfer unlauterer Geschäftspraktiken geworden. Dazu gehörten hartnäckige Vertriebsanrufe, Nachrichten, mit denen sie gedrängt wurden, etwas zu kaufen, oder als kostenlos beworbene Produkte, für die dann doch Kosten anfielen.
- **Verbraucher fordern ihre Rechte nicht ein:** Während etwa zwei Drittel der Verbraucher (63,4 %), die sich beschwerten, eine zufriedenstellende Lösung erreichten, beschloss etwa ein Drittel derer, die angaben, Grund für eine Beschwerde zu haben, sich überhaupt nicht zu beschweren. Als Grund dafür gaben die meisten an, dass sie den betreffenden Betrag als für zu gering erachtet hätten oder gedacht hätten, es dauere zu lange.
- **Geringes Wissen über die Vorschriften:** In einer Umfrage, bei der das Wissen der Verbraucher in Bezug auf drei ihrer Rechte geprüft wurde, beantworteten nur 12,6 % der Befragten alle drei Fragen richtig.³ Das stellt ein großes Problem dar, denn je weniger die Verbraucher über ihre Rechte Bescheid wissen, desto weniger wahrscheinlich es ist, dass sie ein Problem melden oder etwas dagegen unternehmen.
- **Ungenutztes Potenzial des digitalen Marktes:** 55 % der EU-Bevölkerung haben in den vergangenen 12 Monaten einen Kauf im Internet getätigt, doch es wurde überwiegend bei Händlern im eigenen Land gekauft (49 %). Nur 17,5 % der EU-Bürger kauften im Internet bei Händlern in einem anderen EU-Land.
- **Zustellungsschwierigkeiten:** 34,5 % der Verbraucher, die im Internet gekauft hatten, bekundeten ein Problem mit der Ware Zustellung, wobei 25,6 % der Verbraucher sich über eine verspätete Zustellung beklagten. Eine öffentliche Konsultation der Kommission von 2015 zeigte, dass mehr als zwei Drittel der Verbraucher einen Kauf im Internet wegen zu hoher Zustellungskosten nicht getätigt haben. Gegenwärtig liegen die Preise für eine grenzüberschreitende Paketzustellung durch Universaldiensteanbieter bis zu fünf Mal höher als für eine Paketzustellung im Inland⁴.
- **Schwierigkeiten beim Zugang zum Binnenmarkt:** Fast ein Viertel der Verbraucher stieß beim Zugang zum Binnenmarkt auf Hindernisse – so kam es etwa vor, dass Händler eine Bezahlung aus dem Mitgliedstaat des Verbrauchers nicht akzeptierten oder dass sie sich weigerten, in dessen Land zu liefern.

EU-Rahmen

Gesetzlicher Rahmen

Die ersten Bemühungen zum Verbraucherschutz in der EU in den 1970er Jahren hatten zum Ziel, Hindernisse bei der Integration des Binnenmarkts aus dem Weg zu räumen. In der Einheitlichen Europäischen Akte von 1986 wurde der Verbraucherschutz ausdrücklich als politisches Ziel innerhalb der Binnenmarktpolitik anerkannt. Im Vertrag von Maastricht von 1992 wurde der Verbraucherschutz zum ersten Mal zu einem unabhängigen Politikbereich erklärt und die Gemeinschaft wurde verpflichtet, sich auch ohne direkte Verbindung mit der Binnenmarktintegration für ein hohes Verbraucherschutzniveau einzusetzen.⁵ Mit dem Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon 2009 wurde die [Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#) rechtlich bindend, und die menschenrechtliche Dimension des Verbraucherschutzes wurde anerkannt.⁶

Heute fallen Verbraucherschutzfragen in den gemeinsamen Zuständigkeitsbereich der EU und der Mitgliedstaaten. In Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV), der Rechtsgrundlage für Binnenmarkt-Harmonisierungsmaßnahmen, wird das Ziel eines hohen Verbraucherschutzniveaus festgelegt, wobei „insbesondere alle auf wissenschaftliche Ergebnisse

gestützten neuen Entwicklungen“ berücksichtigt werden müssen. Dazu sind Entscheidungen über Maßnahmen zur Angleichung des Verbraucherrechts der EU-Mitgliedstaaten erforderlich, die im ordentlichen Gesetzgebungsverfahren und nach Anhörung des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses getroffen werden. In Artikel 169 AEUV ist weiter festgehalten, dass die EU-Verbraucherpolitik einen Beitrag zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie zur Förderung ihres Rechtes auf Information, Erziehung und Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen leistet. In diesem Artikel wird der Grundsatz der Mindestharmonisierung der Vorschriften festgelegt, wonach die Mitgliedstaaten strengere Schutzmaßnahmen als vom Binnenmarktrecht vorgeschrieben beibehalten oder ergreifen können, sofern diese Maßnahmen mit den Verträgen vereinbar sind und der Kommission mitgeteilt werden. Die Verbraucherschutzvorschriften müssen bei der Festlegung und Umsetzung der Politik und der Tätigkeiten der Union gemäß Artikel 4 AEUV berücksichtigt werden.

Neben dem horizontalen EU-Recht zum Verbraucherschutz, das die Verbraucher in den verschiedenen Sektoren schützt und als Sicherheitsnetz wirkt, lassen sich Aspekte des Verbraucherschutzes in vielen verschiedenen sektorspezifischen Rechtsvorschriften finden:

- **Digitale Märkte:** Vorschriften in Bezug auf elektronischen Handel, Verarbeitung personenbezogener Daten und Schutz der Privatsphäre, Online-Streitbeilegung bei Verbraucherstreitfällen, Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.
- **Finanzdienstleistungen:** Vorschriften in Bezug auf Informationen über Finanzprodukte in der Phase der Werbung, irreführende Beschreibung von Finanzprodukten, Kreditmechanismen für Verbraucher, Vergleichbarkeit von Gebühren von Zahlungskonten.
- **Nahrungsmittelsicherheit und -kennzeichnung:** Das EU-Recht befasst sich mit der Prävention von Lebensmittelbetrug, der Sicherstellung einer klaren Kennzeichnung von Lebensmitteln sowie der Umsetzung strenger Lebensmittelhygienestandards und -kontrollen im Binnenmarkt.
- **Energie:** Die Rechte der Verbraucher beziehen sich auf spezifische Aspekte des Energiemarkts wie etwa das Recht auf eindeutige Informationen bei der Wahl eines Anbieters, das Recht, den Anbieter zu wechseln, und das Recht auf regelmäßige und nachvollziehbare Rechnungen und die Art, wie die Informationen auf der Rechnung darzustellen sind.
- **Reise, Freizeit und Verkehr:** Hier gibt es eine Reihe von Fahr- und Fluggastrechten in allen Verkehrsmitteln, die bei Unfällen, Ausfällen und Verspätungen einen Anspruch auf Entschädigung und Unterstützung beinhalten, sowie Vorschriften zu Pauschalreisen und Teilzeitznutzung.

Finanzrahmen

Im aktuellen mehrjährigen Finanzrahmen (MFR) sind für den Zeitraum 2013-2020 insgesamt 188,83 Mio. EUR für das Verbraucherprogramm⁷ in der Rubrik 3 vorgesehen: Sicherheit und Unionsbürgerschaft, wozu auch Justiz und Inneres, Grenzschutz, Einwanderungs- und Asylpolitik, öffentliche Gesundheit, Kultur, Jugend, Information und Dialog mit Bürgern gehören. Das Verbraucherprogramm, das durch die [Verordnung \(EU\) Nr. 254/2014](#) geschaffen wurde, konzentriert sich auf vier Bereiche:

- **Sicherheit:** Konsolidierung und Ausbau der Produktsicherheit durch eine wirksame Marktbeobachtung in der gesamten Union, insbesondere durch ein Schnellwarnsystem für gefährliche Verbraucherprodukte ([RAPEX](#)).
- **Information und Bildung der Verbraucher sowie Unterstützung der Verbraucherorganisationen:** Verbesserung des Wissens, der Informationen sowie des Bewusstseins der Verbraucher über ihre Rechte durch die Entwicklung einer fakten gesicherten Grundlage für Verbraucherpolitik und durch die Unterstützung von

Verbraucherorganisationen, einschließlich der besonderen Bedürfnisse benachteiligter Verbraucher.

- **Rechte und Rechtsschutz:** Weiterentwicklung und Stärkung der Verbraucherrechte insbesondere durch intelligente Regulierungsmaßnahmen und Verbesserung des Zugangs zu einfachen, wirksamen, zweckdienlichen und kostengünstigen Rechtsschutzinstrumenten, darunter auch alternativen Streitbeilegungsverfahren.
- **Durchsetzung:** Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen und Unterstützung der Verbraucher durch Beratung, insbesondere durch die Tätigkeiten des Netzwerks für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz und des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren.

Mit dem Verbraucherprogramm werden verschiedene Arten von Maßnahmen finanziert. Einige betreffen Maßnahmen zur Zusammenarbeit auf EU-Ebene im Bereich Nahrungsmittelsicherheit und Non-Food-Produkte, gemeinsame Tätigkeiten nationaler Behörden sowie den Austausch von mit der Durchsetzung betrauten öffentlichen Bediensteten zwischen Behörden im Rahmen der Zusammenarbeit für Verbrauchersicherheit und Verbraucherschutz. Zusätzlich werden Finanzhilfen für Verbraucherorganisationen auf nationaler Ebene und auf EU-Ebene bereitgestellt, etwa für den Europäischen Verbraucherverband [BEUC](#) und für die Koordinierung der Verbrauchervertretung in der Normung [ANEC](#). Die Tätigkeiten des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren ([ECC](#)), das in allen Mitgliedstaaten Geschäftsstellen unterhält und Verbraucher über ihre Rechte bei grenzüberschreitenden Einkäufen berät, werden ebenfalls finanziell unterstützt, ebenso wie Informationskampagnen über Verbraucherrechte. Finanzhilfen gibt es auch für Maßnahmen zur Erhöhung der Anzahl Personen, die sich an das ECC-Netzwerk wenden, sowie der Anzahl Personen, die das EU-weite System zur Online-Streitbeilegung ([ODR](#)) nutzen. Mit dem Programm werden auch Marktstudien und unabhängige wissenschaftliche Studien für die Europäische Kommission finanziert.

Auch Maßnahmen in anderen Bereichen leisten einen Beitrag zum Verbraucherschutz, unter anderem in den Bereichen Finanzdienstleistungen für Privatkunden, Dienste von allgemeinem Interesse, Fahr- und Fluggastrechte und Rechte von Stromverbrauchern. Die Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel ([CHAFEA](#)) hat die Initiative „Bessere Schulung für sicherere Lebensmittel“ ins Leben gerufen, mit der Schulungen für die Behörden von Mitgliedstaaten organisiert werden, die für offizielle Kontrollen in den Bereichen Lebensmittel, Futtermittel, Tiergesundheit, Tierschutz und Pflanzengesundheit zuständig sind. Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit ([EFSA](#)) leitet ein Projekt zu Lebensmittelqualität und genetisch veränderten Organismen. Die Europäische Umweltagentur ([EUA](#)) leitet Projekte zu den Themen Verbrauch und Tourismus.

Ergebnisse der Wahlperiode 2014–2019

Die Union hat seit Mitte 2014 verschiedene politische Initiativen gestartet, die eine verbesserte Durchsetzung der Verbraucherrechte, der Sicherheitsvorschriften und der Konformität der Produkte im Binnenmarkt zum Ziel haben.

Zu den bereits erreichten Ergebnissen gehören:

- In Bezug auf **horizontale Maßnahmen** haben das Europäische Parlament und der Rat neue Rechtsvorschriften verabschiedet, um ab 2020 wirksamere Verfahren für die [grenzüberschreitende Zusammenarbeit](#) zwischen den nationalen Behörden einzuführen, die für den Verbraucherschutz zuständig sind. Sie haben sich auch auf Rechtsvorschriften zur Stärkung der [Zusammenarbeit zwischen Marktaufsichtsbehörden](#) geeinigt. Im April 2018 veröffentlichte die Kommission einen Vorschlag für eine „[Neugestaltung der Rahmenbedingungen für die Verbraucher](#)“. Dies umfasste einen Vorschlag für eine Richtlinie zur [Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften](#). Das Parlament und der Rat erzielten im März 2019 eine

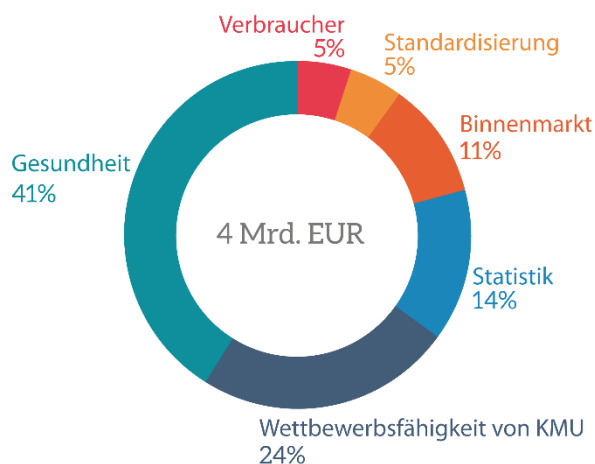
- Einigung über den Vorschlag, und das Parlament billigte ihn im April 2019 in erster Lesung. Mit der Richtlinie würden Höchststrafen für weitverbreitete Verstöße gegen Verbraucherrechte in Höhe von mindestens 4 % des Jahresumsatzes des Anbieters eingeführt, die Transparenz auf Online-Marktplätzen erhöht und einige neue unlautere Praktiken verboten. Vorbehaltlich der Bestimmungen über die Übernahme unerledigter Angelegenheiten von einer Wahlperiode zur nächsten wird das Abkommen vom Rat und vom neuen Parlament voraussichtlich förmlich bestätigt.
- In Bezug auf **Telefongebühren innerhalb der EU** wurden die [Roaming-Gebühren](#) innerhalb der EU 2017 abgeschafft. Auf Beharren des Europäischen Parlaments wurden die Entgelte für [Telefonanrufe zwischen Mitgliedstaaten](#) ab Mai 2019 auf 0,19 EUR pro Minute für Anrufe und 0,06 EUR für SMS-Nachrichten gedeckelt.
 - In Bezug auf den **digitalen Binnenmarkt** gelten seit Januar 2018 Rechtsvorschriften zum Verbot ungerechtfertigten [Geoblockings](#), sodass Verbraucher ungeachtet ihrer Staatsangehörigkeit oder ihres Aufenthaltsorts Produkte und Dienstleistungen von Online-Händlern in der gesamten EU bestellen können. Eine im April 2018 angenommene Verordnung über die grenzüberschreitende [Paketzustellung](#) wird mehr Transparenz bringen und dürfte zu geringeren Lieferpreisen für Online-Käufer führen. Neue Rechtsvorschriften für [Verträge über den Verkauf von Waren](#) und [Verträge über die Bereitstellung digitaler Inhalte oder die Erbringung digitaler Dienstleistungen](#)⁸, die gegen Ende der Wahlperiode angenommen wurden, werden die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Vertragsmäßigkeit der Waren und die Rechte der Käufer im Falle fehlerhafter Waren verbessern. So wird es den Mitgliedstaaten beispielsweise gestattet sein, gesetzliche Garantien für Waren und digitale Inhalte und Dienstleistungen für Zeiträume von mehr als zwei Jahren festzulegen, während der Zeitraum, in dem davon ausgegangen wird, dass die Ware von Anfang an fehlerhaft war, von derzeit sechs Monaten auf mindestens ein Jahr verlängert wird.
 - In Bezug auf **Datenschutz** haben das Parlament und der Rat den Schutz der Daten der EU-Bürger durch die Annahme der neuen Datenschutz-Grundverordnung ([DSGVO](#)) ausgebaut, die im Mai 2018 in Kraft getreten ist.
 - In Bezug auf **Finanzdienstleistungen** veröffentlichte die Kommission 2017 einen [Aktionsplan](#), in dem eine Strategie festgelegt wurde, damit Verbraucher aus einem breiten Spektrum von Finanzdienstleistungen in der EU auswählen können und gleichzeitig sicher sein können, dass sie gut geschützt sind. Mit dem Aktionsplan soll insbesondere das Potenzial von Digitalisierung und technologischen Entwicklungen ([FinTech](#)) genutzt werden, um den Zugang der Verbraucher zu Finanzdienstleistungen in der EU zu verbessern.
 - In Bezug auf **Energie** sollen die überarbeiteten Vorschriften zur [Energieeffizienz-Kennzeichnung](#) leichter verständliche Energieeffizienz-Kennzeichnungen für Verbraucher sicherstellen. Es wird erwartet, dass die neue [Gestaltung des Energiemarkts](#), auf die sich Parlament und Rat geeinigt haben, zu einem einfacheren Anbieterwechsel (innerhalb von 24 Stunden) und transparenteren Energierechnungen führen wird. Die Mitgliedstaaten werden dadurch verpflichtet, einen gezielten Schutz für von [Energiearmut](#) betroffene und für benachteiligte Verbraucher anzubieten, und die Verbraucher werden ein Recht auf [Eigenerzeugung](#) und Eigenverbrauch haben.
 - In Bezug auf **Fluggastrechte** sind seit Juli 2018 neue Vorschriften über [Pauschalreisen](#) in Kraft, die sicherstellen sollen, dass die Verbraucher besser über die von ihnen erworbenen Dienstleistungen informiert werden und dass sie bei Problemen ein Recht auf eindeutige Rechtsmittel haben.
 - In Bezug auf **Lebensmittel** ist es dem Parlament gelungen, die Frage [unterschiedlicher Qualitätsniveaus von Produkten](#) auf die EU-Agenda zu setzen, was die Kommission veranlasst hat, eine [Überarbeitung](#) der oben genannten Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken vorzuschlagen, die es den nationalen Behörden ermöglichen wird, Praktiken im Einzelfall zu verbieten.⁹ Im Februar 2019 erzielten das Parlament und der

Rat eine Einigung über eine gezielte **Überarbeitung** des allgemeinen Lebensmittelrechts und acht damit zusammenhängender Rechtsakte. Mit der neuen Verordnung soll der Zugang der Öffentlichkeit zu den von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) bei ihren Risikobewertungen zu Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit herangezogenen Studien der Industrie verbessert werden.¹⁰

Potenzial für die Zukunft

Das gegenwärtige Verbraucherprogramm wird im Vorschlag für den MFR 2020-2027 ausgesetzt. Stattdessen sind Tätigkeiten zum Verbraucherschutz im Rahmen eines neuen **Binnenmarktprogramms** unter Rubrik 1 vorgesehen: Binnenmarkt, Innovation und Digitales. Mit dem neuen Programm sollen verschiedene zuvor getrennt finanzierte Maßnahmen gebündelt werden.¹¹ Das neue Programm enthält 17 Programme und Tätigkeiten, die im Rahmen des aktuellen MFR finanziert werden, zwei neue Initiativen und acht Verpflichtungen, die die Kommission in der Zwischenzeit eingegangen ist, darunter die Neugestaltung der Rahmenbedingungen für die Verbraucher, die Reform der Marktüberwachung und ein neuer Rahmen für die Typengenehmigung und die Marktüberwachung von Kraftfahrzeugen. Laut der Kommission werden durch die Bündelung all dieser Bereiche in einem Programm Überschneidungen verringert, Synergien geschaffen und die Zusammenarbeit verbessert.

Abbildung 1 – Geschätzte Aufschlüsselung der Elemente des Binnenmarktprogramms



Datenquelle: Sekretariat des EP-Haushaltsausschusses

Der Schutz und die Stärkung der Verbraucher gehören zu den allgemeinen Zielen des neuen Programms. Mit einem der spezifischen Ziele soll die **Durchsetzung der Verbraucherrechte** gewährleistet und ein **hohes Niveau von Verbraucherschutz und Produktsicherheit sichergestellt** werden. Es besteht aus zwei Komponenten:

- „Befähigung, Unterstützung und Aufklärung von Verbrauchern, Unternehmen und Zivilgesellschaft; Gewährleistung eines hohen Niveaus von Verbraucherschutz, nachhaltigem Verbrauch und Produktsicherheit insbesondere durch Unterstützung der zuständigen Durchsetzungsbehörden und Verbraucherverbände sowie durch Zusammenarbeitsmaßnahmen; Sicherstellung, dass alle Verbraucher Zugang zu Rechtsbehelfen haben, und Bereitstellung sachdienlicher Informationen über Märkte und Verbraucher.“ Für diese Komponente wurde ein vorläufiger Betrag von 188 Mio. EUR bereitgestellt.
- „Stärkere Einbindung der Verbraucher und anderer Endnutzer von Finanzdienstleistungen sowie der Zivilgesellschaft an der Politikgestaltung für Finanzdienstleistungen; Förderung der Aufklärung über die Finanzbranche.“ Für diese Komponente wurde kein spezifischer Betrag bereitgestellt.

Obwohl nicht eigens erwähnt, sollen die Verbraucher auch von anderen spezifischen Zielen des Programms profitieren, wie etwa von der Unterstützung der Produktstandardisierung, die zu einer höheren Produktsicherheit führen soll, vom Beitrag zu guter Gesundheit für Menschen, Tiere und Pflanzen entlang der Lebensmittelkette und zur Unterstützung einer nachhaltigen Lebensmittelproduktion und eines nachhaltigen Lebensmittelverbrauchs, von der Umsetzung und Durchsetzung des Unionsrechts in den Bereichen Binnenmarkt für Waren und Dienstleistungen, Marktüberwachung und vertragliche und außervertragliche Rechtsvorschriften.

Mit den Verbraucherschutzmaßnahmen wird unter anderem das Ziel verfolgt, das Bewusstsein von Verbrauchern, Unternehmen, Zivilgesellschaft und Behörden über das Unionsrecht zu Verbrauchern und zur Sicherheit durch Kampagnen, Austausch bewährter Verfahren und Erfahrungen sowie durch Weiterbildungen für Unternehmen, Verbraucher, Zivilgesellschaft und öffentliche Behörden zu erhöhen. Verbraucher sowie Verbraucher- und Unternehmensorganisationen auf nationaler und EU-Ebene sollen so gestärkt werden, indem sie an den politischen Diskussionen und am politischen Entscheidungsfindungsprozess teilnehmen können. Im Vorschlag der Kommission wird ausdrücklich eine Unterstützung von BEUC und ANEC festgehalten. Besondere Aufmerksamkeit kommt dabei der Förderung eines nachhaltigen Verbrauchs, der Prävention von Anfälligkeiten von Verbrauchern, den Herausforderungen durch die Digitalisierung der Wirtschaft und der Entwicklung neuer Verbrauchsmuster und Geschäftsmodelle zu. Im Rahmen des Programms soll auch die Veröffentlichung des jährlichen [Verbraucherbarometers der Union](#) unterstützt werden.

Es soll Unterstützung für die zuständigen nationalen Behörden geleistet werden, einschließlich derjenigen, die für Verbraucherschutz und für die Überwachung der Produktsicherheit zuständig sind. Mit dem Programm werden das Schnellwarnsystem für gefährliche Produkte der Union (RAPEX), das Netzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz und die Zusammenarbeit und gemeinsame Aktionen zwischen Behörden in Drittländern und der Union unterstützt. Es würden Finanzmittel zur Unterstützung der Modernisierung des Rechtsrahmens der Union und seiner schnellen Anpassung an die sich verändernden Umstände, etwa durch Datensammlung und -analyse, Studien, Evaluationen und politische Empfehlungen, Pilotprojekte und Kommunikationstätigkeiten, bereitgestellt. Im Vorschlag heißt es auch, dass eine Gleichbehandlung aller Verbraucher im Binnenmarkt in Bezug auf unterschiedliche Qualitätsstandards, eine bessere Rechtsdurchsetzung der Mitgliedstaaten, eine höhere Produktsicherheit, eine stärkere internationale Zusammenarbeit und neue Rechtsbehelfe durch Verbandsklagen qualifizierter Einrichtungen sichergestellt werden müssten.

Was die politischen Perspektiven betrifft, ist die EU gemäß den Verträgen gemeinsam mit den Mitgliedstaaten für den Verbraucherschutz zuständig. Die Vorschriften des Verbraucherschutzes werden deshalb auf EU-Ebene erlassen, doch Finanzierung, Umsetzung und Durchsetzung sind Sache der Mitgliedstaaten. Die Koordinierung der zuständigen nationalen Behörden wird auf EU-Ebene jedoch zunehmend erleichtert.

Die EU-Vorschriften zum Verbraucherschutz werden in der Regel im Rahmen eines ordentlichen Gesetzgebungsverfahrens erlassen, wobei die Kommission einen Vorschlag unterbreitet, der anschließend vom Europäischen Parlament und vom Rat gegebenenfalls geändert und schließlich angenommen wird. Zum Ende der letzten Wahlperiode war die Arbeit an mehreren Legislativvorschlägen jedoch noch nicht abgeschlossen. Ob bei diesen Dossiers weitere Fortschritte erzielt werden, hängt davon ab, für welche Vorgehensweise sich das neu gewählte Parlament und die anderen Organe in der neuen Wahlperiode entscheiden.

Zu diesen Dossiers gehören:

- Ein Vorschlag für [Verbandsklagen](#) zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher, der im April 2018 als Teil der „Neugestaltung der Rahmenbedingungen für die Verbraucher“ vorgestellt wurde. Das Parlament nahm seinen Standpunkt in erster Lesung im März 2019 an, der Rat hat sich jedoch noch nicht auf einen Standpunkt geeinigt. Der Vorschlag würde es Verbrauchern in der gesamten EU ermöglichen,

gemeinsam auf Schadensersatz zu klagen, wenn Unternehmen ihre Verbraucherrechte verletzen.

- Ein Vorschlag für eine [Verordnung über den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation](#), die unerwünschte Werbung, Cookies und die Vertraulichkeit von Informationen abdecken würde. Die Prüfung des Vorschlags im Rat läuft noch, nachdem das Parlament seinen Standpunkt im November 2017 angenommen hat.
- Ein von der Kommission im September 2017 vorgelegter Vorschlag für die [Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr](#) würde die Rechte von Fahrgästen mit Behinderungen verbessern und die Vorschriften für die Einreichung von Beschwerden präzisieren. Während das Parlament seinen Standpunkt im November 2018 angenommen hat, steht eine Entscheidung des Rates noch aus.
- Eine überarbeitete [Trinkwasserrichtlinie](#), die die Kommission im Februar 2018 vorgeschlagen hat und mit der die Wasserqualität und -sicherheit verbessert, die Mitgliedstaaten (unter anderem durch die Einrichtung von Trinkwasserzugängen im öffentlichen Raum) zu einer Verbesserung des Zugangs für alle verpflichtet und die Informationen für Verbraucher über die Trinkwasserqualität in ihrer Gegend verbessert werden sollen. Sowohl das Parlament als auch der Rat haben ihre jeweiligen Standpunkte zu dem Vorschlag in der letzten Wahlperiode angenommen. Vorbehaltlich der Bestätigung durch das neue Parlament und die anderen Organe werden interinstitutionelle Verhandlungen wahrscheinlich nach der Europawahl stattfinden.

Darüber hinaus könnte in den folgenden Bereichen über neue oder aktualisierte Vorschriften beraten werden:

- **Längere Produktlebensdauer:** Das Parlament hat die Kommission [aufgefordert](#), neue Vorschriften zur Verlängerung der Lebensdauer von Produkten vorzuschlagen und so sicherzustellen, dass sie leichter reparierbar und recycelbar sind, Ersatzteile verfügbar sind, die Mindestgarantien für langlebige Gebrauchsgüter verlängert werden und die Verbraucher Informationen über ein freiwilliges europäisches Etikett erhalten, das die Haltbarkeit des Produkts anzeigt. Die Kommission wurde auch aufgefordert, Maßnahmen gegen [geplante Obsoleszenz](#) vorzuschlagen.
- **Kennzeichnungs- und Qualitätsanforderungen:** 2016 [forderte](#) das Parlament die Kommission auf, einen Legislativvorschlag über die Einrichtung eines einheitlichen europäischen Systems zum Schutz geografischer Angaben bei nichtlandwirtschaftlichen Erzeugnissen in der Union vorzulegen. Es forderte auch die schnelle Annahme des Pakets für [Marktüberwachung und Verbrauchersicherheit](#) von 2013, insbesondere in Bezug auf die Angabe des Herkunftslandes von für den Einzelhandel bestimmten Produkten. Das Parlament hat seinen Standpunkt zu den betreffenden beiden Vorschlägen bereits im Jahr 2014 angenommen, aber das Verfahren ist im Rat blockiert, da die Mitgliedstaaten keinen gemeinsamen Nenner finden konnten. Die Kommission hat 2017 einen weiteren Vorschlag zur Marktüberwachung auf die Tagesordnung gesetzt, der sich mit einigen der Fragen befasst, die mit den Vorschlägen von 2013 hätten gelöst werden sollen. Wie oben gesagt wurden die Verhandlungen zwischen dem Parlament und dem Rat zu diesem Vorschlag im Februar 2019 mit einer Einigung abgeschlossen. Das Parlament forderte die Kommission schließlich auf festzulegen, welche Kennzeichnungen für die Information der Verbraucher wesentlich sind und welche nicht sowie zu prüfen, ob die Einführung eines verbindlichen Systems für die Bereitstellung wichtiger Informationen für handgefertigte und industrielle Produkte erforderlich ist.
- **Finanzdienstleistungen:** Das Parlament hat die Kommission 2017 [aufgefordert](#), die Transparenz bei der Währungsumrechnung zu erhöhen, sodass die Verbraucher die besten Kurse wählen können und bei Transaktionen, Zahlungen im Ausland und Abhebungen an Geldautomaten über die Gebühren aufgeklärt werden, und dafür zu

sorgen, dass die Verbraucher leichter zu günstigeren Finanzdienstleistungen für Privatkunden in anderen Mitgliedstaaten wechseln können und dass Darlehen grenzüberschreitend verfügbar gemacht werden.

- **Lebensmittel:** Der Europäische Verbraucherverband [forderte](#) Rechtsvorschriften zum Verbot irreführender Lebensmittelkennzeichnungen durch die Einführung von EU-Definitionen von Begriffen wie „traditionell“, „handwerklich“ oder „natürlich“, für Mindestniveaus des Vollkorngehalts bei einer „Vollkorn“-Kennzeichnung, für Mindestregeln für Produkte, die bestimmte Zutaten wie Obst auf der Packungsvorderseite hervorheben, und für Vorschriften, wonach der Anteil der angepriesenen Zutaten (wie etwa Obst) ebenfalls auf der Vorderseite angegeben werden muss.
- **Unlautere Geschäftspraktiken:** Der Europäische Verbraucherverband [ist der Auffassung](#), dass die „schwarze Liste“ unlauterer Praktiken, die stets als unfair bewertet werden, erweitert und um die Vermarktung ungesunder Lebensmittel für Kinder, unlautere Umweltangaben und die falsche Behauptung oder den falschen Eindruck, der Händler agiere nicht in seinem eigenen Geschäftsinteresse, wenn er Verbraucherdaten zu Geld macht, ergänzt werden könnte.
- **Unfaire Vertragsbestimmungen:** Der Europäische Verbraucherverband [ist der Auffassung](#), dass eine nicht erschöpfende schwarze Liste unfairer Bedingungen, die stets verboten sind, eingeführt und regelmäßig aktualisiert werden sollte.

Darüber hinaus könnten folgende Initiativen verfolgt werden:

- In Bezug auf **Lebensmittel** [verkündete](#) die Kommission 2017, sie werde eine Stellungnahme veröffentlichen, die zur Annahme eines Durchführungsrechtsakts über die Kennzeichnung veganer und vegetarischer Lebensmittel führen könnte. Das Parlament forderte eine bessere Rückverfolgbarkeit von Fischerei- und Aquakulturprodukten und eine freiwillige Kennzeichnung von Fischprodukten in Restaurants und im Einzelhandel.
- In Bezug auf **Finanzdienstleistungen für Privatkunden** hat die Kommission 2018 eine [Evaluierung](#) der Verbrauchercreditrichtlinie begonnen, um zu prüfen, ob die Verbraucherrechte in diesem Bereich gestärkt werden müssen. Das Parlament [forderte](#), die unabhängige Finanzbildung der Verbraucher solle ausgeweitet werden und die Kommission solle sicherstellen, dass die bestehenden Maßnahmen zur Verbesserung des Finanzwissens voll umgesetzt und weitere Maßnahmen eingeführt werden, um den Verbrauchern sachkundige Entscheidungen zu ermöglichen. Es forderte die Kommission zudem auf, ein EU-Vergleichsportal für den Markt für Finanzdienstleistungen für Privatkunden einzurichten.

HAUPTQUELLEN

Laaninen, T.: [Reconsidering the General Food Law](#) (Prüfung des allgemeinen Lebensmittelrechts), EPRS, Februar 2019.

Laaninen, T.: [Revision of the Drinking Water Directive](#) (Überarbeitung der Trinkwasserrichtlinie), EPRS, Februar 2019.

Monteleone, S.: [GDPR goes live: A modern data protection law](#) (Die DSGVO tritt in Kraft: Ein modernes Datenschutzrecht), EPRS, Mai 2018.

Monteleone, S.: [Reform of the e-Privacy Directive](#) (Reform der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), EPRS, September 2017.

Sgueo, G., Valant, J.: [How the EU budget is spent: Consumer programme](#) (So wird der Unionshaushalt ausgegeben: Verbraucherprogramm), EPRS, April 2015

Szczepański, M.: [Supporting the single market beyond 2020](#) (Unterstützung des Binnenmarkts über 2020 hinaus), EPRS, September 2018.

Šajn, N.: [Consumer sale of goods](#) (Verbrauchsgüterkauf), EPRS, März 2019.

Šajn, N.: [Contracts for the supply of digital content and digital services](#) (Verträge über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen), EPRS, März 2019.

Šajn, N.: [Modernisation of EU consumer protection rules](#) (Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften), EPRS, April 2019.

Šajn, N.: [Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher](#), EPRS, März 2019

Šajn, N.: [Strengthening market surveillance of harmonised industrial products](#) (Stärkere Marktüberwachung harmonisierter Industrieprodukte), EPRS, März 2019.

Šajn, N.: [Dual quality of branded food products: Addressing a possible east-west divide](#) (Zweierlei Qualität von Markenlebensmitteln: die Bewältigung einer etwaigen Kluft zwischen Ost und West), EPRS, Juni 2017.

Šajn, N.: [Consumer protection cooperation](#) (Zusammenarbeit im Verbraucherschutz), EPRS, Februar 2018.

Valant, J.: [Verbraucherschutz in der EU: Übersicht über die Politik](#), EPRS, September 2015

ENDNOTEN

- ¹ Im ersten Sonderprogramm zum Schutz und zur Unterrichtung der Verbraucher aus dem Jahr 1975 wurden fünf grundlegende Verbraucherrechte festgelegt: das Recht auf Schutz der Gesundheit und der Sicherheit; das Recht auf Schutz der wirtschaftlichen Interessen; das Recht auf Schadensersatzklage; das Recht auf Bildung und das Recht auf Vertretung vor Gericht. Siehe die [Entschließung des Rates](#) betreffend ein Erstes Programm der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft für eine Politik zum Schutz und zur Unterrichtung der Verbraucher, ABl. C 92 vom 25.4.1975.
- ² Gemäß der [Eignungsprüfung](#) 2017 des EU-Verbraucher- und Marketingrechts hat sich diese Zahl seit 2008 kaum verändert.
- ³ Ungefähr zwei Drittel der Verbraucher (67,4 %) wussten, dass sie das Recht haben, ein im Fernabsatz-Handel erworbenes Produkt innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurückzugeben, 45,8 % wussten, dass sie innerhalb des Garantiezeitraums das Recht auf eine kostenlose Reparatur oder einen kostenlosen Ersatz haben, wenn ein neues Elektronikprodukt ohne eigenes Verschulden kaputtgeht, aber nur 34,5 % wussten, dass sie für unverlangt zugesandte Produkte weder bezahlen noch diese zurückschicken müssen.
- ⁴ Eine [Ökonometrische Untersuchung der Paket-Listenpreise](#) von 2015, die von der Universität von Saint-Louis für die Kommission durchgeführt wurde, zeigte, dass die Preise für die grenzüberschreitende Paketzustellung 471 % über den Inlandspreisen liegen. Außerdem würde die [Versendung eines Pakets](#) von den Niederlanden nach Spanien 13 EUR kosten, wohingegen die Versendung desselben Pakets in die entgegengesetzte Richtung mit 32,74 EUR zu Buche schlagen würde. Wie die Kommission [festhält](#), kann diese Preisdifferenz nicht durch Arbeitskosten oder andere Kosten im Zielland erklärt werden.
- ⁵ Diese Möglichkeit wurde im Rahmen von Artikel 129a Absatz 1 eingeführt, der mit dem Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon zum Artikel 169 AEUV wurde. Darin sind „Maßnahmen zur Unterstützung, Ergänzung und Überwachung der Politik der Mitgliedstaaten“ vorgesehen, ohne dass diese in besonderer Weise an den Binnenmarkt geknüpft wären. Diese Rechtsgrundlage wird jedoch selten zur Verbesserung des Verbraucherschutzes herangezogen.
- ⁶ Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union stellt die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher. Obwohl der Binnenmarktaspekt nach wie vor sehr präsent ist, wird mittlerweile eingeräumt, dass mit dem Verbraucherschutz auch ein grundlegendes sozialpolitisches Ziel verfolgt wird, und er wird zunehmend mit den Grundrechten in Verbindung gebracht. Nach diesem Ansatz werden die Verbraucher als schwächere Partei gesehen, die einen umfangreicheren staatlichen Schutz benötigt, als die Märkte allein bieten können. Siehe beispielsweise I. Benöhr, *EU Consumer Law and Human Rights*, Oxford University Press, Oxford, 2013.
- ⁷ Im [Briefing](#) des Wissenschaftlichen Dienstes des Europäischen Parlaments über das Verbraucherprogramm wird festgehalten, dass dessen Haushaltsmittel ungefähr 0,05 EUR pro Bürger und Jahr (oder ungefähr 0,38 EUR für den Siebenjahreszeitraum) entsprechen.
- ⁸ Durch die Richtlinie über Verträge über die Bereitstellung digitaler Inhalte oder die Erbringung digitaler Dienstleistungen werden die jeweiligen Rechte und Pflichten von Händlern und Verbrauchern von digitalen Produkten wie etwa Software, Video- und Audiodateien und E-Books sowie von digitalen Dienstleistungen wie etwa Cloud-Computing, sozialen Medien, Datenverbänden und Online-Tools zum ersten Mal auf EU-Ebene festgelegt.
- ⁹ Die Überarbeitung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken ist Teil der vorgeschlagenen Richtlinie zur Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften, zu der das Parlament und der Rat im März 2019 eine Einigung erzielt haben.

- ¹⁰ Der Vorschlag für eine Verordnung über die Transparenz und Nachhaltigkeit der EU-Risikobewertung in der Lebensmittelkette wurde im Zuge der öffentlichen Kontroverse um die Risikobewertung von genetisch veränderten Organismen (GVO) und Glyphosat vorgestellt.
- ¹¹ Neben dem Verbraucherprogramm gehören dazu auch das Programm für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und für kleine und mittlere Unternehmen [COSME 2014-2020](#), das [Europäische Statistische Programm 2013-2017](#), das Programm zur Unterstützung spezieller Tätigkeiten im Bereich [Rechnungslegung und Abschlussprüfung für den Zeitraum 2014-2020](#), die Verwaltung der Ausgaben in den Bereichen [Lebensmittelkette](#), Tiergesundheit und Tierschutz sowie Pflanzengesundheit und Pflanzenvermehrungsmaterial 2014-2020 und das Unionsprogramm zur Unterstützung spezieller Tätigkeiten zur Erhöhung der Beteiligung von Verbrauchern und anderen Endnutzern von Finanzdienstleistungen an der Gestaltung der Unionspolitik im Bereich [Finanzdienstleistungen](#) im Zeitraum 2017-2020.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND URHEBERRECHTSSCHUTZ

Dieses Dokument wurde für die Mitglieder und Bediensteten des Europäischen Parlaments erarbeitet und soll ihnen als Hintergrundmaterial für ihre parlamentarische Arbeit dienen. Die Verantwortung für den Inhalt dieses Dokuments liegt ausschließlich bei dessen Verfasser/n. Die darin vertretenen Auffassungen entsprechen nicht unbedingt dem offiziellen Standpunkt des Europäischen Parlaments.

Nachdruck und Übersetzung – außer zu kommerziellen Zwecken – mit Quellenangabe gestattet, sofern das Europäische Parlament vorab unterrichtet und ihm ein Exemplar übermittelt wird.

© Europäische Union, 2019.

Fotonachweise: © Davizro Photography / Fotolia.

eprs@ep.europa.eu (Kontakt)

www.eprs.ep.parl.union.eu (Intranet)

www.europarl.europa.eu/thinktank (Internet)

<http://epthinktank.eu> (blog)

