



Eine Anlaufstelle für Beschwerden

VERBRAUCHER „Médiateur de la consommation“ seit gestern aktiv

Christian Muller

Wer kennt das Problem nicht? Das gekaufte Produkt hat einen Mangel. Der Kunde beschwert sich bei dem Unternehmen. Dieses will jedoch nicht reagieren. Der Weg hin zu einem Anwalt wäre zu umständlich und zu teuer. Was bleibt, ist Frust. Dieses Problem will die Europäische Union aus der Welt schaffen. Eine EU-Direktive schreibt den Mitgliedstaaten vor, eine Instanz, einen Mediator für Verbrauchergeschäfte, zu gründen. Das betreffende Gesetz wurde bereits im Februar im Parlament gestimmt.

Die Luxemburger Version dieser Instanz, der „Médiateur de la consommation“, ist seit dem gestrigen Montag aktiv. Das wurde im Rahmen einer Pressekonferenz von Francine Closener, Staatssekretärin im Wirtschaftsministerium, erklärt.

„Es handelt sich um eine zentrale Anlaufstelle“, so Closener. Ganz egal also, ob der Verbraucher eine Streitigkeit mit seinem Friseur, seinem Bäcker, seinem Immobilienmakler oder seiner Bank hat. „Das macht das Leben einfacher“, so die Staatssekretärin. Ein Schritt in Richtung „simplification administrative“.

Bereits heute gibt es in Luxemburg eine Reihe sektorieller Mediations-Anlaufstellen, etwa in den Bereichen Finanzen, Post oder Telekommunikation. Diese Instanzen werden nicht abgeschafft. Sollte der Fall, der beim „Médiateur de la consommation“ eingereicht wird, einen dieser Bereiche betreffen, dann reicht der neue Mediator den Fall an den anerkannten, spezialisierten Mediator weiter.

Bei den bestehenden Mediatoren wurden im letzten Jahr satte 760 Mediationsanfragen eingereicht, so Closener. Die große Mehrheit dieser Fälle (584) betrafen den Finanzsektor. In dem Fall war und ist der Mediations-Service der Finanzaufsicht CSSF zuständig.

Laut einer Studie des Europä-

ischen Parlaments gelingt es den streitenden Parteien im Schnitt, in 70 Prozent aller Fällen, in denen ein Mediator einbezogen wird, eine Einigung zu erzielen.

Der Mediator ist dabei eine neutrale Anlaufstelle. Er versucht zwischen dem Betrieb und dem Kunden zu vermitteln. Eine außergerichtliche Einigung ist das Ziel. Die ganze Prozedur ist kostenlos für beide Seiten. Der Mediator muss jeden Fall annehmen. Eine Mindestsumme gibt es nicht.

Eine neutrale Anlaufstelle

Die ganze Prozedur ist dabei freiwillig. Beide Parteien müssen mitmachen wollen, sonst kommt keine Mediation zustande. Ein Anwalt wird nicht benötigt. „Das unterstreicht die Eigenverantwortung der beiden Parteien“, so Claude Fellens, zuständig für die neue Instanz. Die Parteien seien nicht gezwungen, den Vorschlag des Vermittlers anzunehmen. „Sie können auch selber kreativ werden und eine Lösung ausarbeiten.“

Die Mediation hat den Vorteil, dass sie billig und schnell ist, so Closener weiter. Im Prinzip müsste jeder Fall innerhalb von 90 Tagen erledigt werden.

Alternativ bleibt den streitenden Parteien immer noch die Möglichkeit offen, vor Gericht zu gehen. Die juristischen Fristen werden während der Dauer der Mediation ausgesetzt. Auch wenn eine der Parteien nicht mit dem Resultat der Mediation einverstanden ist, kann sie immer noch vor Gericht ziehen.

Die Arbeit des Mediators unterliegt dabei der Vertraulichkeit. „Die Unternehmen riskieren also nicht ihrem Image zu schaden“, so Closener. „Es ist eine Chance, um verloren gegangenes Vertrauen zurückzugewinnen“, unterstreicht Claude Fellens.

Die Mediationsanfrage kann per Brief, per Fax oder über die Webseite [consommation.lu eingereicht werden.](http://www.mediateur-</p></div><div data-bbox=)

Im EU-Ausland

Bei der neuen Mediator-Instanz in Luxemburg kann sich jeder EU-Bürger melden, der eine Streitigkeit mit einem Luxemburger Unternehmen hat. Im Gegenzug kann sich jeder Luxemburger, der beispielsweise im nahen Ausland einkaufen geht, an den entsprechenden Mediator für Verbrauchergeschäfte in dem betreffenden Land wenden. In anderen, größeren Ländern jedoch ist der Mediator für Verbrauchergeschäfte oftmals nach Sektoren aufgliedert.

Das Personal

Derzeit ist der neue Luxemburger „Médiateur de la consommation“ ein Ein-Mann-Betrieb. Gemanagt wird er von Claude Fellens, der zuvor mehrere Jahre als Anwalt und dann als Richter gearbeitet hat.

Falls der Arbeitsaufwand jedoch zu sehr zunimmt, zeigt sich Staatssekretärin Francine Closener bereit, mehr Leute einzustellen. „Es ist in unserem Interesse, dass die Mediation funktioniert. Sie entlastet die Gerichte und ist billiger.“

Kein Verbraucherschutz

Die neue Mediator-Instanz ist nicht zu verwechseln mit dem Verbraucherschutz. Der Verbraucherschutz hat als Ziel, den Verbraucher zu schützen und ihn zu beraten. Der Mediator hingegen ist eine neutrale Instanz. Er versucht, einen Kompromiss zwischen den streitenden Parteien zu erreichen. Mit einem Gericht ist der neue Mediator auch nicht zu verwechseln. Er macht keine verbindlichen Vorschriften. Zudem werden alle Fälle vertraulich behandelt.



Auch für Firmen

Dass Verbraucher beim Mediator anklopfen können, ist so vorgesehen.

Im Gegensatz zu vielen anderen europäischen Ländern kann der Luxemburger Mediator jedoch auch von Firmen angerufen werden, falls diese Streitigkeiten mit einem in Lu-

xemburg wohnenden Kunden haben.

Fordert beispielsweise ein Kunde eine – der Firma zufolge – viel zu hohe Entschädigung für einen Fehler, so kann die Firma den Mediator als Vermittler zwischen sich und dem Kunden einschalten. Für das Unternehmen könne eine Mediation

den Vorteil haben, dass es seinen Kunden schlussendlich nicht verlieren werde, sagte Francine Closener.

Für Streitigkeiten zwischen Unternehmen ist der neue Mediator jedoch nicht zuständig. Hier gibt es bereits eine andere Instanz, das „Centre de médiation civile et commerciale“ (CMCC).

Anerkannte Mediatoren

Die drei bestehenden Mediator-Instanzen, die auch vom neuen „Médiateur de la consommation“ anerkannt sind, sind: die Finanzaufsicht CSSF für Streitigkeiten rund um Finanzdienstleistungen, das „Institut luxembourgeois de régulation“ für Streitigkeiten rund um elektronische Kommu-

nikation, Elektrizität, Gas und Postdienstleistungen sowie die „Commission luxembourgeoise des litiges de voyage“ für Streitigkeiten rund um Pauschalreisen. Als vierte anerkannte Mediator-Instanz wird der „Médiateur en assurances“ hinzukommen. Dieser ist zuständig für Streitereien

rund um Versicherungen. Daneben gibt es in Luxemburg noch eine Reihe weiterer Mediatoren. Diese zählen jedoch nicht zu denen, mit denen der „Médiateur de la consommation“ vorrangig zusammenarbeiten wird. Auch der Bereich Gesundheit hat seinen eigenen Mediator. Hier geht es nicht um Verbraucher, sondern um Patienten.



Fotos: Jean-Claude Ernst

Claude Fellens mit Francine Closener bei der Vorstellung des „Médiateur de la consommation“