

## **EMPFEHLUNG DES RATES HINSICHTLICH LEITLINIEN ZUM SCHUTZ DER VERBRAUCHER VOR GRENZÜBERSCHREITENDEN BETRÜGERISCHEN UND IREFÜHRENDEN HANDELSPRAKTIKEN**

Originalfassungen von der OECD veröffentlicht unter dem Titel:  
OECD Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders  
Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontalières frauduleuses et trompeuses

© 2003 OECD

Alle Rechte vorbehalten.

Die Qualität der deutschsprachigen Übersetzung sowie ihre Übereinstimmung mit den Originalfassungen liegt in der Verantwortung des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz, Österreich

## **EMPFEHLUNG DES RATES HINSICHTLICH LEITLINIEN ZUM SCHUTZ DER VERBRAUCHER VOR GRENZÜBERSCHREITENDEN BETRÜGERISCHEN UND IREFÜHRENDEN HANDELSPRAKTIKEN**

### **DER RAT,\***

In Hinblick auf das Übereinkommen vom 14. Dezember 1960 betreffend die Organisation für Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung , insbesondere dessen Artikel 5b);

In Hinblick auf die Erklärung der Minister vom 8. Oktober 1998 über den Verbraucherschutz im Zusammenhang mit dem elektronischen Handel [C(98)177(Anhang 2)];

In Hinblick auf die Empfehlung des Rates zu den Leitlinien für den Verbraucherschutz im Zusammenhang mit dem elektronischen Handel, angenommen am 9. Dezember 1999 [C(99)184/FINAL] , welche besagt, dass Mitgliedsländer über „ihre Justiz-, Regulierungs- und Vollzugsbehörden auf internationaler Ebene in geeigneter Weise durch Informationsaustausch, Koordinierung, Kommunikation und gemeinsames Handeln zur Bekämpfung grenzüberschreitender betrügerischer, irreführender und unfairer Handelspraktiken zusammenarbeiten sollen“, und welche ferner besagt, dass „Regierungen, Unternehmen, Verbraucher und ihre Repräsentanten besonderes Augenmerk auf die Entwicklung wirksamer grenzüberschreitender Rechtsmittelsysteme legen sollen“;

In der Erkenntnis, dass betrügerische und irreführende Handelspraktiken zum Nachteil von Verbrauchern die Integrität der innerstaatlichen wie auch der globalen Märkte zum Schaden aller Unternehmen und Verbraucher und das Vertrauen der Verbraucher in jene Märkte untergraben;

In der Erkenntnis, dass die meisten bestehenden Gesetze und Vollzugssysteme, die sich mit betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken zum Schaden von Verbrauchern befassen, zu einem Zeitpunkt entstanden sind, als solche Praktiken hauptsächlich innerstaatlichen Charakter hatten, und dass solche Rechts- und Vollzugssysteme daher nicht immer ausreichend geeignet sind, um das aufkeimende Problem der grenzüberschreitenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken in den Griff zu bekommen;

In der Erkenntnis, dass - trotz unterschiedlicher nationaler Systeme und Gesetze zum Schutz von Verbrauchern – ein Konsens darüber besteht, dass ein gemeinsamer Rahmen benötigt wird, um die weitere Entwicklung einer engen Zusammenarbeit zwischen

den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden zu ermöglichen, damit grenzüberschreitende betrügerische und irreführende Handelspraktiken verfolgt werden können;

In der Erkenntnis, dass eine engere Zusammenarbeit bei der Bekämpfung von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken eine Grundlage für eine intensivere internationale Zusammenarbeit in zahlreichen Bereichen des Verbraucherschutzes in der Zukunft bilden kann;

#### **EMPFIEHLT:**

Dass Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden in den Mitgliedsländern beim Vollzug ihrer Gesetze gegen solche Praktiken zusammenarbeiten, da sie ein gemeinsames Interesse an der Verhinderung von verbraucherschädigenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken verbindet.

Dass Mitgliedsländer daran arbeiten, einen gemeinsamen Rahmen für eine engere, schnellere und effizientere Zusammenarbeit zwischen den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden zu entwickeln, der gegebenenfalls umfasst:

- Die Errichtung eines innerstaatlichen Systems zur Bekämpfung grenzüberschreitender betrügerischer und irreführender Handelspraktiken zum Nachteil von Verbrauchern.
- Die Verbesserung der Zusammenarbeit in Bezug auf Benachrichtigung, Informationsaustausch sowie Unterstützung bei Ermittlungen.
- Die Verbesserung der Möglichkeit, ausländische Verbraucher vor innerstaatlichen Unternehmen zu schützen, die mit betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken agieren.
- Die Verbesserung der Möglichkeit, innerstaatliche Verbraucher vor ausländischen Unternehmen zu schützen, die sich betrügerischer und irreführender Handelspraktiken bedienen.
- Überlegungen anstellen, wie geschädigte Verbraucher Rechtsmittel einbringen können.
- Zusammenarbeit mit entsprechenden Einrichtungen des Privatsektors

Dass Mitgliedsländer diese Empfehlung so umsetzen, wie es in detaillierter Form in den Leitlinien im Anhang zur Empfehlung ausgeführt ist, deren integralen Bestandteil sie bildet;

Dass Nicht-Mitgliedsländer eingeladen werden, dieser Empfehlung Rechnung zu tragen, und dass ihnen die Mitgliedsländer entsprechende Unterstützung bei ihrer Umsetzung gewähren;

**ENTSCHEIDET**, dass der Generalsekretär eine Liste jener Verbraucherschutz-Vollzugs- und Verbraucherschutzbehörden verwalten soll, die als Kontaktstellen bestimmt wurden, und dass er die Mitgliedsländer von Änderungen dieser Liste unterrichten soll; und

**BEAUFTRAGT** den verbraucherpolitischen Ausschuss damit, Informationen über den Fortschritt und die Erfahrungen hinsichtlich der Umsetzung dieser Empfehlung auszutauschen, diese Informationen zu überprüfen und dem Rat zu diesem Thema innerhalb von 3 Jahren nach Annahme dieser Empfehlung und später nach Bedarf zu berichten.

\*) Die Niederlande haben sich der Stimme enthalten.

## **LEITLINIEN ZUM SCHUTZ DER VERBRAUCHER VOR GRENZÜBERSCHREITENDEN BETRÜGERISCHEN UND IREFÜHRENDEN HANDELSPRAKTIKEN**

### **Vorwort**

Diese *Leitlinien zum Schutz der Verbraucher vor grenzüberschreitenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken* (in der Folge „Leitlinien“ genannt) dienen der Bekämpfung von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken, die sich im Zusammenhang mit Transaktionen zwischen Unternehmen und Verbrauchern ergeben. Diese Praktiken führen zu gravierenden Schädigungen von Verbrauchern. Sie untergraben die Integrität der innerstaatlichen sowie der globalen Märkte zum Schaden sowohl aller Unternehmen wie auch aller Verbraucher und untergraben das Vertrauen der Verbraucher in diese Märkte. Die Entwicklung des Internet und Verbesserungen in der Telekommunikationstechnik haben den Verbrauchern beträchtliche Vorteile bei den Preisen wie auch den Auswahlmöglichkeiten gebracht und die Globalisierung von Märkten durch grenzüberschreitende Transaktionen ermöglicht. Sie haben gleichfalls für Unternehmer wie auch Einzelpersonen, die sich betrügerischer und irreführender Handelspraktiken bedienen, ungeahnte Möglichkeiten eröffnet, Verbrauchern aus unterschiedlichen Ländern und nationalen Rechtssystemen Schaden zuzufügen und sich einer Verfolgung durch die Vollzugsbehörden zu entziehen.

Der grenzüberschreitende Handel stellt an die kollektive Fähigkeit der Verbraucherschutz-Vollzugs- und der Verbraucherschutzbehörden neue Herausforderungen um den Verbraucher wirksam zu schützen und insbesondere das Wachstum des „E-Commerce“ (elektronischen Handels) wird diesen Herausforderungen noch mehr Gewicht verleihen. Die meisten bestehenden Gesetze und Vollzugssysteme, die verbraucherschädigende betrügerische und irreführende Handelspraktiken verfolgen sollen, wurden zu einem Zeitpunkt erarbeitet, als solche Praktiken vorwiegend im innerstaatlichen Bereich vorkamen; daher sind diese Gesetze und Rechtswege nicht immer geeignet, die neu auftretenden Probleme von verbraucherschädigenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken mit grenzüberschreitendem Charakter zu verfolgen. Zudem haben die Mitgliedsländer unterschiedliche Strukturen des Verbraucherschutzes wie etwa unterschiedliche Gesetze, Vollzugsverfahren; unterschiedliche Zuständigkeiten der Gerichte; und sie stützen sich bei der Ahndung in verschiedenem Ausmaß auf das Zivilrecht, Strafrecht oder Verwaltungsrecht.

Jene Einzelpersonen oder Unternehmen, die gegen Verbraucher gerichtete, grenzüberschreitende betrügerische und irreführende Handelspraktiken ausüben, können heute rasch eine Vielzahl von Verbrauchern als Zielgruppe finden und sehr schnell beträchtlichen Schaden anrichten. Sie können ebenso Vorteile daraus ziehen, dass Verbraucherschutzgesetze nur beschränkt grenzüberschreitend anwendbar und vollstreckbar sind, indem sie ihre Aktivitäten auf ein anderes oder mehrere andere Länder ausdehnen und so Verbraucher in anderen Ländern gleichfalls schädigen.

Beim Vollzug von Verbraucherschutzgesetzen ergeben sich viele Beschränkungen dadurch, dass Übeltäter, Opfer, andere Zeugen, Dokumente und Dritte, die an diesen Aktivitäten teilhaben, an vielen verschiedenen Orten und in geografisch weit voneinander entfernten Hoheitsgebieten zu finden sind. Dies macht es den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden und anderen relevanten Regierungsstellen in einem Mitgliedsland schwer, alle der Aufdeckung schädigender Praktiken dienenden Informationen zusammenzutragen und solche Aktivitäten, die außerhalb der Grenzen des eigenen Landes erfolgen, zu entdecken. Außerdem kann der Standort, von dem aus die Übeltäter operieren, schwer zu bestimmen sein. Sie können gemeinsam von mehr als einem Hoheitsgebiet aus agieren. Sie können unter dem Deckmantel von Firmenstrukturen in verschiedenen Hoheitsbereichen operieren. Sie können ihre Aktivitäten oder ihr Marketing im Laufe der Zeit in andere Hoheitsbereiche verlegen. Sie können Einrichtungen in vielen verschiedenen Hoheitsgebieten nutzen, wie etwa Lieferanten, Internet-Dienstleister, Express-Zustelldienste, Anbieter von Telefonie, Registrierstellen für Domain Names, Postfächer, Web Server Dienste, Banken, Kreditkarten-Unternehmen, Call Centers, Datenverarbeitungszentren, Werbeagenturen, und Telefonanruf-Beantwortungsdienste. Ferner hängen Nachforschungen betreffend grenzüberschreitende betrügerische und irreführende Handelspraktiken von Beweismaterial ab, das oft von kurzlebiger Natur ist, wozu etwa Informationen aus Rechnersystemen und -netzen gehören. Solche Beweismittel können wieder verschwunden sein, bevor Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden die Möglichkeit haben, sie zu prüfen.

Um sich diesen Herausforderungen stellen zu können, so sind sich alle einig, bedarf es eines gemeinsamen Rahmens zur Ausarbeitung von Strategien mit dem Ziele einer engeren, rascheren und wirksameren Zusammenarbeit der Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden bei der Bekämpfung betrügerischer und irreführender Handelspraktiken. Obwohl bereits gewisse internationale Mechanismen zur Zusammenarbeit im Bereich der Zivil- und Strafgerichte existieren, sind sie für Verbraucherschutz-Vollzugsmaßnahmen nicht immer geeignet. Es besteht daher eine große Notwendigkeit, die direkte Zusammenarbeit zwischen den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden zu verbessern.

Eine solche engere Zusammenarbeit bei der Bekämpfung von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken ist ein wichtiger Ansatzpunkt: Obgleich diese Zusammenarbeit nicht bei allen Arten von Fehlverhalten, die normalerweise den Verbraucherschutz-Gesetzen in den Mitgliedsländern unterliegen, eingesetzt werden kann, so kann sie doch zukünftig die Basis für eine umfassendere internationale Zusammenarbeit bei einer breiteren Palette von Verbraucherschutzthemen bilden.

## **I. Geltungsbereich und Definitionen**

- A. Diese Leitlinien haben zum Ziel die internationale Zusammenarbeit zur Vermeidung von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken zu fördern. Sie sind Ausdruck davon, dass die Mitgliedsländer die Verpflichtung übernommen haben, ihre Vollzugssysteme und Gesetze zu verbessern, um so ihre Effizienz im Kampf gegen derartige Praktiken zu erhöhen, wobei sie gleichzeitig anerkennen, dass die Zusammenarbeit in besonderen Situationen innerhalb der bestehenden rechtlichen Rahmenbedingungen zu erfolgen hat. Die Leitlinien richten sich in erster Linie an mit Vollzugsbefugnissen im Verbraucherschutz ausgestattete nationalen Behörden, sowie sie von jedem Mitgliedsland festgelegt wurden. Sie anerkennen, dass einige Mitgliedsländer mehrere zuständige Behörden besitzen, davon einige auf regionaler oder lokaler Ebene, die rechtliche Schritte gegen betrügerische oder irreführende Handelspraktiken einleiten können. Die Leitlinien anerkennen ebenfalls, dass in einigen Mitgliedsländern private mit Vollzugsbefugnissen ausgestattete Einrichtungen eine wichtige und ergänzende Rolle bei der Sicherstellung eines hohen Niveaus des Verbraucherschutzes übernehmen können, zum Beispiel in grenzüberschreitenden Fällen.
- B. Für die Zwecke dieser Leitlinien werden mit „betrügerische und irreführende Handelspraktiken“ jene betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken

bezeichnet, die Verbrauchern tatsächlichen Schaden zufügen, oder wo ein solcher Schaden, sofern er nicht verhindert wird, unmittelbar droht, wie zum Beispiel:

1. Eine fortwährende Praktik der Verzerrung oder Falschdarstellung von Fakten, einschließlich solcher, die durch Unausgesprochenheit oder bloße Andeutung zu Irrtümern Anlass geben können, die den wirtschaftlichen Interessen der irreführten Verbraucher beträchtlichen Schaden zufügen.
  2. Eine fortwährende Praktik der Nicht-Lieferung von Produkten oder Nicht-Erbringung von Dienstleistungen an Verbraucher, nachdem diese für das Produkt oder die Dienstleistung bezahlt haben.
  3. Eine fortwährende Praktik gemäß welcher ein Bankkonto, Telefonkonto oder andere Konten von Verbrauchern ohne deren Ermächtigung belastet werden.
- C. Für die Zwecke dieser Leitlinien bezeichnet der Begriff „Verbraucherschutzbehörde“ jene von jedem Mitgliedsland bestimmte nationale öffentliche Einrichtung, die spezifisch zum Schutz der Verbraucher vor betrügerischen, irreführenden oder unfairen Handelspraktiken rechtspolitische Maßnahmen setzt oder Strategien entwickelt.
- D. Für die Zwecke dieser Leitlinien bezeichnet „Verbraucherschutz-Vollzugsbehörde“ jene von jedem Mitgliedsland bestimmte nationale öffentliche Einrichtung, deren primäre Aufgabe es ist, Gesetze gegen betrügerische, irreführende oder unlautere Handelspraktiken in Bezug auf Verbraucher durchzusetzen und welche auch befugt ist, (a) Ermittlungen anzustellen oder (b) Vollzugsverfahren anzustrengen, oder beides zu tun. In einigen Ländern können Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden identisch sein mit Verbraucherschutzbehörden.

## **II. Innerstaatliche Strukturen zur Bekämpfung grenzüberschreitender betrügerischer und irreführender Handelspraktiken**

- A. Die Mitgliedsländer sollten ein effizientes Rahmenwerk von Gesetzen, Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden, Einrichtungen, Handlungsweisen und gemeinsamen Initiativen einrichten und aufrechterhalten, dessen Ziel es sein soll, betrügerische und irreführende Handelspraktiken zum Schaden von Verbrauchern in Grenzen zu halten. Insbesondere sollten die Mitgliedsländer Sorge tragen dass:
1. Wirksame Maßnahmen bestehen, die ihrer Art und ihrem Niveau nach angemessen sind, Unternehmen und Einzelpersonen davon abzuhalten, betrügerische oder irreführende Handelspraktiken auszuüben.
  2. Wirksame Mechanismen vorhanden sind, um in angemessener Weise relevante Informationen und relevantes Beweismaterial in Bezug auf Vorkommnisse von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken zu untersuchen, zu bewahren, zu erhalten und auszutauschen.
  3. Wirksame Mechanismen bestehen, die Unternehmen und Einzelpersonen, welche betrügerische und irreführende Handelspraktiken ausüben, Einhalt gebieten. Und
  4. Wirksame Mechanismen vorhanden sind, um Verbrauchern, die Opfer von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken geworden sind, Rechtsmittel zur Verfügung zu stellen.
- B. Die Mitgliedsländer sollten gewährleisten, dass ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden die nötigen Befugnisse besitzen, um ausreichend Beweismaterial für die Ermittlungen sammeln und rechtzeitig Schritte gegen betrügerische und

irreführende Handelspraktiken einleiten zu können. Solche Befugnisse sollten etwa die Möglichkeit beinhalten, sich notwendige Informationen und relevante Unterlagen zu beschaffen.

- C. Die Mitgliedsländer sollten einen geeigneten Mechanismus einrichten, der es den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden erlaubt, im Zusammenspiel mit Gerichten oder Verwaltungsbehörden und unter Einhaltung entsprechender Schutzvorkehrungen, gegebenenfalls Beweismaterial – besonders solches kurzlebiger Art – in besonderen Ermittlungen bis zum Zeitpunkt seiner Prüfung zu erhalten. Ein solcher Mechanismus sollte auch in einschlägigen Fällen verfügbar sein, wo Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden Behörden in anderen Ländern Hilfe leisten.
- D. Die Mitgliedsländer sollten zum Zwecke der Bekämpfung von betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken Mechanismen der Zusammenarbeit und des Informationsaustausches zwischen ihren eigenen Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden und ihren anderen Vollzugsbehörden einrichten.
- E. Die Mitgliedsländer sollten ihre eigenen innerstaatlichen Strukturen überprüfen, um etwaige Behinderungen einer wirksamen grenzüberschreitenden Zusammenarbeit beim Vollzug jener Gesetze festzustellen, die darauf abzielen, Verbraucher gegen betrügerische und irreführende Handelspraktiken zu schützen; sie sollten erwägen, bei Bedarf innerstaatliche Strukturen zu verändern und, sofern angebracht, nationale Gesetze zu verabschieden oder zu novellieren um solche Barrieren zu beheben.
- F. Die Mitgliedsländer sollten die Verbraucher über betrügerische und irreführende Handelspraktiken aufklären und dabei ihnen geeignet erscheinende gemeinsame Initiativen setzen.
- G. Die Mitgliedsländer sollten überlegen, wie ihre eigenen Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden in geeigneten Fällen Beweismaterial, Urteile, und Durchführungsbestimmungen, die sie von einer Verbraucherschutz-Vollzugsbehörde eines anderen Landes erhalten haben, nutzen können, um besser imstande zu sein, den gleichen Verhaltensweisen in ihrem eigenen Land rasch Einhalt bieten zu können.

### **III. Prinzipien für die internationale Zusammenarbeit**

- A. Die Mitgliedsländer sollten ihre Fähigkeit zur Zusammenarbeit bei der Bekämpfung grenzüberschreitender betrügerischer und irreführender Handelspraktiken verbessern, wobei sie anerkennen müssen, dass die Zusammenarbeit im Rahmen der vorliegenden Leitlinien bei besonderen Ermittlungen oder in besonderen Fällen im Ermessensbereich jener Verbraucherschutz-Vollzugsbehörde liegt, die um Zusammenarbeit gebeten wurde. Diese Behörde kann die Zusammenarbeit bei besonderen Ermittlungen oder Verfahren ablehnen, eine solche Zusammenarbeit beschränken, oder nur unter bestimmten Bedingungen durchführen, mit der Begründung, dass eine Erfüllung der Bitte um Zusammenarbeit mit ihren Gesetzen, Interessen oder Prioritäten nicht vereinbar sei; auch begrenzte Ressourcen oder das Fehlen eines gemeinsamen Interesses an der in Frage stehenden Ermittlung oder an dem Verfahren können Gründe für eine Ablehnung oder Einschränkung der Zusammenarbeit sein.
- B. Die Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden sollten ihre Untersuchungen und Vollzugsmaßnahmen koordinieren, um Überschneidungen oder Doppelgleisigkeiten im Zuge von Ermittlungen und Vollzugsmaßnahmen von Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden, die in anderen Ländern durchgeführt werden, zu verhindern.
- C. Die Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden sollten alle Anstrengungen unternehmen, eventuell auftretende Unstimmigkeiten hinsichtlich der Zusammenarbeit auszuräumen.

- D. Die Mitgliedsländer und ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden sollten zur Umsetzung dieser Leitlinien bestehende internationale Netzwerke nutzen und geeignete bilaterale oder multilaterale Vereinbarungen treffen, beziehungsweise andere Initiativen setzen.
- E. Die Mitgliedsländer sollten ihre Verbraucherschutzbehörden in Absprache mit den Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden befähigen, eine führende Rolle bei der Ausarbeitung eines Rahmenwerks zur Bekämpfung der in den vorliegenden Leitlinien beschriebenen betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken zu übernehmen.
- F. Die Mitgliedsländer sollen eine Verbraucherschutz-Vollzugsbehörde oder eine Verbraucherschutzbehörde benennen, die als Kontaktstelle dienen und die Zusammenarbeit im Rahmen der vorliegenden Leitlinien erleichtern soll. Die Benennung dieser Organe soll andere Mittel der Zusammenarbeit ergänzen, aber nicht ersetzen; sie sollten dem Generalsekretär bekannt gemacht werden.

#### **IV. Benachrichtigung, Informationsaustausch, Hilfe bei Ermittlungen und Vertraulichkeit**

- A. Die Mitgliedsländer und ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden sollten Wege erarbeiten, über welche die Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden in anderen Mitgliedsländern unverzüglich, systematisch und effizient von Ermittlungen, die jene Länder betreffen, benachrichtigt werden, um diese auf mögliche Vergehen innerhalb ihres Rechtssystems aufmerksam zu machen; damit Hilfe und Zusammenarbeit im Rahmen der vorliegenden Richtlinien erleichtert werden; und um Doppelgleisigkeiten sowie potentielle Auseinandersetzungen zu vermeiden.
- B. Die Mitgliedsländer sollten bemüht sein, ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden besser in die Lage zu setzen, Informationen innerhalb so knapper Fristen auszutauschen, dass Ermittlungen von Sachverhalten betreffend verbraucherschädigende betrügerische und irreführende Handelspraktiken erleichtert werden; jedoch sollte dies vorbehaltlich geeigneter Sicherheitsvorkehrungen, wie im untenstehenden Absatz F erläutert, erfolgen. Die Verbesserung des Informationsaustausches innerhalb knapper Fristen sollte bei der Aufdeckung und Bekämpfung von grenzüberschreitenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken als eine Priorität behandelt werden. Insbesondere sollten Mitgliedsländer danach trachten, dass ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden die folgenden Informationen mit Verbraucherschutz-Behörden in anderen Mitgliedsländern in geeigneten Fällen austauschen können:
  1. Öffentlich verfügbare und andere nicht vertrauliche Informationen.
  2. Beschwerden von Verbrauchern.
  3. Informationen in Bezug auf Adressen, Telefon, Internet Domain Registrierungen, grundlegende Unternehmensdaten; Angaben, die eine rasche Ortung und Identifizierung von an betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken teilhabenden Agenten erlauben.
  4. Expertengutachten und die zugrundeliegenden Informationen, auf die sich diese Gutachten stützen. Sowie
  5. Unterlagen, Informationen Dritter und anderes Beweismaterial, das im Zuge eines Gerichtsverfahrens oder eines anderen zwingenden Verfahrens zutage getreten ist.

- C. Um der Schnelligkeit entgegenzutreten, mit der die in betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken Tätigen eine große Anzahl von Verbrauchern schädigen können, beispielsweise über Internet, sollten Mitgliedsländer zusammenarbeiten, um schnelle und effiziente Methoden der Gewinnung und des Austausches von Informationen auszuarbeiten. Sie sollten sich dabei auf bestehende Projekte zur Sammlung und gegenseitigen Bereitstellung von Informationen stützen, wozu auch Beschwerden von Verbrauchern und Benachrichtigungen über laufende Ermittlungen und Fälle via Online Tools und Datenbanken zählen.
- D. Um dem Problem entgegenzuwirken, dass relevantes Beweismaterial über viele verschiedene Rechtssysteme verstreut sein kann, sollten Mitgliedsländer dahingehend wirken, ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden zu bevollmächtigen, – entweder direkt oder durch geeignete, von ihren Gerichten oder Verwaltungsbehörden vorgesehene Mechanismen – sich Informationen einschließlich Dokumente und Zeugenaussagen zu beschaffen, und im Übrigen Amtshilfe für von ausländischen Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden geführte Untersuchungen und Aktionen zu leisten.
- E. Um der Notwendigkeit gerecht zu werden, jene Personen oder Unternehmen, die sich betrügerischer und irreführender Handelspraktiken bedienen, zu orten und zu identifizieren, sollten die Mitgliedsländer, ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden und andere zuständige Behörden in Zusammenarbeit miteinander sowie mit Domain Name Registriern und anderen relevanten Dritten Lösungen zur Verringerung falscher Header und Routing Informationen sowie auch unrichtiger Angaben über Domain Name Inhaber erarbeiten.
- F. Die Mitgliedsländer sollten geeignete Schritte setzen, damit beim Informationsaustausch gemäß der vorliegenden Leitlinien die nötige Vertraulichkeit gewahrt wird, insbesondere beim Austausch von vertraulichen Unternehmens- oder personenbezogener Informationen. Die Mitgliedsländer sollten bei der Weitergabe solcher Informationen, so weit als möglich im Einklang mit ihren eigenen Gesetzen, von anderen Mitgliedsländern zum Schutze vertraulicher Unternehmens- oder personenbezogener Informationen geforderte Sicherheitsvorkehrungen respektieren.

## **V. Befugnisse von Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden**

- A. Alle Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden, deren Hoheitsgebiet von verbraucherschädigenden betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken betroffen ist, sollten mit geeigneten Befugnissen ausgestattet sein, um innerhalb ihres Hoheitsgebietes Ermittlungen anstellen und Maßnahmen setzen zu können.
- B. Die Mitgliedsländer sollten ihre Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden soweit Befugnisse erteilen, dass sie gegen einheimische Unternehmen, welche betrügerische und irreführende Handelspraktiken zum Schaden von ausländischen Verbrauchern ausüben, vorgehen können.
- C. Die Mitgliedsländer sollten ihren Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden soweit Befugnisse erteilen, dass sie gegen ausländische Unternehmen, welche betrügerische und irreführende Handelspraktiken gegenüber ihren einheimischen Verbrauchern betreiben, vorgehen können.
- D. Die Mitgliedsländer anerkennen, dass die Ausübung der oben beschriebenen Befugnisse richtigerweise Gegenstand anderer bilateraler Abkommen zwischen Ländern und Gegenstand anderer Abkommen innerhalb einer regionalen Wirtschaftsintegrationsorganisation sein kann.



## **VI . Rechtsmittel für geschädigte Verbraucher**

Die Mitgliedsländer sollten im Zuge der Behandlung des Problems der betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken gemeinsam die Rolle der Rechtsmittel für geschädigte Verbraucher untersuchen, wobei spezielles Augenmerk auf die Entwicklung wirksamer grenzüberschreitender Rechtsmittelsysteme gelegt werden sollte. Eine solche Studie sollte sich auf die folgenden Punkte konzentrieren:

- Die mögliche Rolle, die Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden bei der Erleichterung des Zugangs zu Rechtsmittel spielen können, insbesondere Anstrengungen im Sinne einer Wiedergutmachung zugunsten betrogener Verbraucher, Unterstützung von privaten Schadenersatzforderungen, sowie eventueller Beratung für Verbraucher, die Rechtsmittel anstreben.
- Die Effizienz bestehender grenzüberschreitender Rechtsmittel-Systeme für Verbraucher.
- Die Ausstattung der Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden mit entsprechenden Befugnissen, damit sie Informationen über Vermögenswerte sammeln und austauschen und damit einer ausländischen Verbraucherschutz-Vollzugsbehörde in geeigneten Fällen helfen können.
- Ansätze zur Verbesserung von internationalen Abkommen im Sinne einer gegenseitigen Anerkennung und Vollstreckbarkeit von Urteilen, die in entsprechenden Fällen Rechtsmittel anordnen.
- Ansätze für die Entwicklung zusätzlicher Sicherheitsbestimmungen zum Schutze vor einem Missbrauch von Zahlungssystemen sowie Rechtsmittelmöglichkeiten für Verbraucher, die Opfer eines solchen Missbrauchs geworden sind.

## **VII. Zusammenarbeit mit dem Privatsektor**

Die Mitgliedsländer sollten mit Unternehmensvertretern, Berufsgruppenvereinigungen und Verbraucherschutzinstitutionen zur Förderung der in diesen Leitlinien dargelegten Zielsetzungen zusammenarbeiten, und sollten diese zu Beiträgen und zur Unterstützung auffordern. Die Mitgliedsländer sollten insbesondere im Bereich der Aufklärung von Verbrauchern mit den privaten Organisationen zusammenarbeiten und sie dazu ermutigen, dass sie relevante Beschwerden an die Verbraucherschutz-Vollzugsbehörden weiterleiten. Die Mitgliedsländer sollten auch die Zusammenarbeit mit dritten Parteien, wie etwa Finanzinstitutionen und Domain Name Registrierstellen, in dem Bemühen ermutigen, betrügerischen und irreführenden Handelspraktiken mit grenzüberschreitendem Charakter Einhalt zu gebieten.