



Sal. Oppenheim-Prozess gestartet

Die vier Ex-Chefs und Josef Esch sollen Millionen veruntreut haben. Seite 71

Un contexte favorable aux actions

Perspectives 2013 de la banque M.M.Warburg & Co. Seite 72



Les consommateurs nettement plus confiants

Luxembourg. L'indicateur de confiance des consommateurs établi par la Banque centrale du Luxembourg après correction des variations saisonnières s'est nettement amélioré en février, tout en demeurant significativement en-dessous de sa moyenne historique. «Toutes les composantes de l'indicateur de confiance ont évolué de manière favorable en février, à l'exception des anticipations des ménages relatives à leur capacité d'épargner qui se sont uniquement stabilisées», indique la BCL dans un communiqué de presse. Les anticipations des ménages relatives à la situation économique générale au Luxembourg se sont inscrites en très nette hausse en février, tandis que celles concernant le taux de chômage et leur situation financière s'améliorent plus modestement. (C.)

Mersch: Bankenaufsicht kann Geldpolitik entlasten

Frankfurt. Direktoriumsmitglied Yves Mersch hat die Pläne für eine Bankenaufsicht durch die Europäische Zentralbank (EZB) verteidigt. Bei einer Veranstaltung in Frankfurt sagte Mersch, Hauptaufgabe der EZB bleibe die Bewahrung von Preisstabilität, aber eine wirksame Geldpolitik brauche die Finanzmärkte. „Richtig konzipiert, umgesetzt und gesteuert wird sie meiner Meinung nach die Geldpolitik entlasten und nicht belasten.“ Mersch ist gemeinsam mit EZB-Vizepräsident Vitor Constancio verantwortlich für das Projekt einer europäischen Bankenunion, wovon die Bankenaufsicht ein Teil ist. Mersch's Ansprache in Frankfurt war die erste öffentliche Rede, seit er das Amt eines EZB-Direktors übernommen hat. Zuvor gehörte der ehemalige Chef der luxemburgischen Zentralbank seit dessen Gründung dem EZB-Rat an. „Hauptaufgabe ist und bleibt die Preisstabilität, daran wird auch die neue Verantwortung der EZB für die Bankenaufsicht nichts ändern“, sagte Mersch und fügte hinzu: „Wenn wir uns die Rolle der Finanzmärkte für die Transmission der Geldpolitik vor Augen führen, wird klar: Alle Schritte zur Sicherung eines stabilen Finanzsystems im Eurogebiet werden sich positiv auf die Transmission der geldpolitischen Impulse auswirken. Somit kann die Bankenunion unsere gemeinsame Geldpolitik stärken.“ (dpa)

Cargolux in Afrika ausgezeichnet

Luxemburg. Cargolux wurde gestern mit dem „International All-Cargo Carrier Award of the Year in Africa“ ausgezeichnet. Auf einer Konferenz in Johannesburg nahm Georges Biwer, Vize-Präsident von Cargolux Africa, den Preis entgegen. (C.)

„Institut luxembourgeois de régulation“

Mediation mit hoher Erfolgsquote

Öffentliche Schlichtungsstelle vermittelt zwischen Verbrauchern und Dienstleistungsunternehmen

VON CHRISTOPH BUMB

Schnell, transparent und kostenlos: So wirbt die Schlichtungsstelle des „Institut luxembourgeois de régulation“ für ihre Dienste als unabhängiger öffentlicher Mediator in Streitfragen zwischen Verbrauchern und Dienstleistungsunternehmen. Bisher beschränkt sich die für Luxemburger Verbraucher und Anbieter angebotene Schlichtung allerdings auf die Bereiche der Telekommunikation und Energie.

Das „Institut luxembourgeois de régulation“ (ILR) wurde 1997 im Jahr der Abschaffung des Monopols des Post- und Telekommunikationsunternehmens P&T geschaffen. Der Zweck der Einrichtung ist demnach vor allem die Regulierung der Telekommunikationsbranche. Seitdem kamen jedoch einige gesetzlich garantierte Kompetenzen hinzu, wie 2007 die Regulierung des Strommarktes im Zuge der Liberalisierung dieser für Verbraucher ebenso wichtigen Branche.

Neben den Hauptaufgaben des Instituts, der Überwachung der Märkte und der Verbraucherinformation, betätigt sich das ILR seit 2011 auch als Schlichtungsstelle. „Die Mediation steht prinzipiell jedem Privatkunden offen, der mit seinem Anbieter von elektronischen Kommunikationsdienstleistungen unzufrieden ist“, erklärt Julien Raum vom ILR. Im Rahmen einer Informationsveranstaltung in der „Maison de l'Europe“ ging der Jurist im Detail auf das Schlichtungsangebot des Instituts ein.

Durch eine Schlichtung werde ermöglicht, dass Beschwerden aufgegriffen werden, die im Verlauf von Reklamationen für den Verbraucher nicht zu einer zufriedenstellenden Lösung geführt haben. „Die Vorteile einer Mediation liegen auf der Hand“, sagt Raum.



Julien Raum vom „Institut luxembourgeois de régulation“ stellte die Funktionsweise und die bisherigen Erfahrungen der Schlichtungsstelle vor. (FOTO: SERGE WALDBILLIG)

Im Vergleich zur Verfolgung rechtlicher Schritte sei eine Schlichtung nicht nur kostenlos, sondern auch schneller und vertraulicher. Hinzu komme der Vorteil der sachlichen Kompetenz des ILR; ein Umstand, der bei Anwälten und einem Gerichtsverfahren nicht immer gegeben sei.

Erfolgsquote von über 90 Prozent

Dabei liegt die Erfolgsquote im Telekommunikationsbereich bei einmal eingeleiteten Schlichtungen laut ILR bei „90 bis 95 Prozent“. Zudem seien die betroffenen Dienstleister in der Regel bereit, sich auf ein Schlichtungsverfahren einzulassen. Allerdings seien die meisten vom Institut behandelten Fälle bisher im Bereich eher kleiner Streitigkeiten mit letztlichen Entschädigungen von 500 bis 1 000 Euro anzusiedeln. Die großen

Schadensersatzforderungen würden in der Regel immer noch vor Gericht landen, sagt Raum.

Um zum Schlichtungsverfahren zugelassen zu werden, muss man bestimmte Voraussetzungen erfüllen. So muss eine konkrete Streitsache existieren, die nicht bereits vor Gericht verhandelt wurde. Der Anbieter muss ein in Luxemburg ansässiges Unternehmen sein. Und der Verbraucher muss alle Möglichkeiten der internen Reklamation bereits ausgeschöpft haben. Erst dann kann man sich über ein online verfügbares Formular beim ILR anmelden.

Probleme, die bei der Schlichtungsstelle des ILR landen, sind zum Beispiel die Kosten von mobilen Daten, Schwierigkeiten beim Wechsel von Mobilfunkanbietern oder auch die sogenannten „Premium SMS“. Laut Julien Raum könnten viele Streitpunkte jedoch

bereits im Vorfeld vermieden werden. Viele Verbraucher seien schlecht informiert, sagt Raum. So wüssten zum Beispiel manche Käufer von Smartphones nicht ausreichend über alle technischen Details ihres Produkts Bescheid. Andererseits seien aber auch die Anbieter unbedingt in der Bringschuld, vollständig über eventuelle Risiken des Konsums aufzuklären.

Ein weiteres Problem seien zudem die von den Anbietern nicht immer optimal verfolgten Kundenreklamationen. Die Verbraucher hätten jedenfalls ein Recht, konkrete Antworten auf ihre Fragen und eventuelle Beanstandungen zu erhalten. Alles in allem stellt der Experte fest: „Verbraucher müssen sich besser informieren und darauf pochen, dass auch die Anbieter besser informieren.“

■ www.ilr.public.lu

Ryanair darf Aer Lingus nicht übernehmen

Der irische Billigflieger will das Veto rechtlich angreifen

Brüssel/Dublin. Brüssel hat dem irischen Billigflieger Ryanair erneut die Komplettübernahme des einheimischen Konkurrenten Aer Lingus verboten. „Dieser Kauf konnte nicht erlaubt werden. Passagiere hätten sonst höhere Preise bezahlt“, sagte EU-Wettbewerbskommissar Joaquín Almunia nach einer mehrmonatigen Untersuchung am Mittwoch in Brüssel. Die Behörde hatte bereits 2007 die erste Ryanair-Kaufofferte blockiert. Die Fluggesellschaft will sich auch gegen das zweite EU-Veto rechtlich wehren. „Die Wett-

bewerbsbedenken waren größer als 2007“, resümierte der spanische Kommissar.

Auf 46 Strecken von und nach Irland hätte der neue Verbund ein Monopol gehabt oder zumindest den Wettbewerb beherrscht. „Wir schützen über elf Millionen Flugreisende, die jedes Jahr nach Dublin, Cork, Knock oder Shannon fliegen“, sagte Almunia. Er unterstrich, dass die erste rote Karte aus seinem Haus 2007 vom Europäischen Gerichtshof (EuGH) bestätigt wurde. Einen zweiten Übernahme-Anlauf hatte Ryanair selbst

abgebrochen. Für den 2012 gestarteten dritten Versuch bot der Billigflieger an, Teile des Aer-Lingus-Kurzstreckengeschäfts an Konkurrenten wie die britische Fluglinie Flybe abzutreten, um so den freien Wettbewerb auf den Strecken aufrecht zu erhalten. Die Kommission traute den Briten jedoch nicht zu, das dauerhaft leisten zu können.

Ryanair bietet nach früheren Angaben 700 Millionen Euro für Aer Lingus, knapp 30 Prozent der Aktien gehören dem Billigflieger bereits. Aer Lingus hingegen hofft

darauf, dass Ryanair auch diese Anteile abstoßen muss. Es sind die beiden führenden Airlines der grünen Insel.

Ryanair teilte in Dublin mit, das Unternehmen wolle Einspruch erheben gegen die Brüsseler Entscheidung. Die Airline hatte schon früher angekündigt, bei einem Veto vor das Luxemburger EU-Gericht zu ziehen. Das Übernahmeverbot ist laut Ryanair politisch motiviert. Es sei im Interesse des irischen Staates ausgesprochen worden, der seinerseits 25 Prozent an Aer Lingus halte. (dpa)