Verbraucherschützer befürworten mehr Mediationsstelle

Den Statistiken der ULC nach entstehen die meisten Streitfälle im Bausektor

Die Aktivitäten der „Union luxembourgeoise des consommateurs" gliedert Guy Goerdert, Direktionsleiter, in drei Kategorien ein. Ihre erste Aufgabe besteht selbstverständlich in der Verteidigung der Konsumenten. „Wenn man einem Problem begegnet, kann man bei uns anrufen. Dies ist unser Herzstück und Kerngeschäft", erklärt Präsident Nico Hoffmann. Elf Mitarbeiter (davon zwei Juristen) sind im Mitgliederbetreuerservice beschäftigt. Wenn juristische Schritte eingeleitet werden müssen, übernehmen Anwälte den Fall.

Die zweite große Aufgabe der ULC ist die Information. Diese steht nicht nur den Mitgliedern, sondern allen Konsumenten zur Verfügung. Eine Verpflichtung, die die ULC gegenüber der Regierung angenommen hat. So entstehen Broschüren, Faltblätter, Konferenzen, didaktisches Material, usw.

Die dritte Aufgabe besteht in der Lobbyarbeit. Das sind zum Beispiel Gutachten zu Gesetzesvorlagen, die in Verbindung mit Konsumeninteressen stehen.

„Pro Jahr bekommen wir über 74 000 Telefonanrufe, es gibt 6 700 Beratungsgespräche in unserer Zentrale in Howald und in unseren Zweigstellen in Esch und Ettelbruck", zählt Nico Hoffmann auf. Von diesen Beratungsgesprächen, geht es in 4 500 um Streitfälle. Die meisten Streitfälle hängen mit dem Bausektor zusammen (ungefähr 1 100). An zweiter Stelle kommen die Probleme in Zusammenhang mit Wohnungsmieten. „In Sachen Miete verteidigen wir den Standpunkt des Mieters. Da es in Luxemburg keinen spezifischen Mieterschutzverein gibt, haben wir uns von Anfang an auch um dieses Thema gekümmert", erklärt Guy Goedert.

Zum 50. Geburtstag *hat die ULC eine Broschüre herausgegeben.*

„In den meisten Fällen, schaffen wir es, eine Einigung zu finden, ohne dass eine langwierige und teure juristische Prozedur eingeleitet werden muss. Von den 2 500 Streitfällen, die wir 2010 hatten, kam es in rund 100 Fällen zu Gerichtsverfahren. Dies spricht für die Qualität unseres ‚service contentieux'", betont Nico Hoffmann.

Außerdem bestehen noch d Mediationsstellen, eine für Rei streitfälle, eine für Versicherun angelegenheiten und eine dri ganz neue „Commission luxe bourgeoise des litiges de nettoy à sec". „Diese Vermittlungsstell sehen wir als Ergänzung unse ‚service contentieux'. Der Vort dieser Stellen ist, dass sie pari tisch besetzt sind und so der direk Kontakt zum Dienstleister besteh erklärt Guy Goedert.

„Wir befürworten solche Med tionsstellen, weil sie weniger ze und kostenintensiv sind. Darum es unser Wunsch, mit der clc („co fédération luxembourgeoise commerce") oder der „Fédérati des Artisans" ins Gespräch zu kor men, um weitere Mediationsstell aufbauen zu können", betont Ni Hoffmann. Denn schließlich b steht im Bausektor zum Beispi noch keine. Dort gibt es aber d meisten Beschwerden. (n

■ **www.ucl.lu**