

Verbraucherschützer befürworten mehr Mediationsstelle

Den Statistiken der ULC nach entstehen die meisten Streitfälle im Bausektor

Die Aktivitäten der „Union luxembourgeoise des consommateurs“

gliedert Guy Goedert, 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 Konsumentenintessen stehen.

„Pro Jahr bekommen wir über 74 000 Telefonanrufe, es gibt 6 700



Zum 50. Geburtstag hat die ULC eine Broschüre herausgegeben.

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 Wohnungsvermietungen. „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.

„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 6 Mediationsstellen, eine für Reistreitfälle, eine für Versicherungsangelegenheiten und eine dritte ganz neue „Commission luxembourgeoise des litiges de nettoyage à sec“. Diese Vermittlungsstellen sehen wir als Ergänzung unserer ‚service contentieux‘. Der Vorteil dieser Stellen ist, dass sie paritätisch besetzt sind und so der direkter Kontakt zum Dienstleister besteht, erklärt Guy Goedert.

„Wir befürworten solche Mediationsstellen, weil sie weniger zeitaufwendig und kostengünstiger sind. Darum ist es unser Wunsch, mit der elc („confédération luxembourgeoise du commerce“) oder der „Fédération des Artisans“ ins Gespräch zu kommen, um weitere Mediationsstellen aufbauen zu können“, betont Nico Hoffmann. Denn schließlich besteht im Bausektor zum Beispiel noch keine. Dort gibt es aber die meisten Beschwerden. (n)

■ www.ulc.lu