

Im Dialog mit der EU

Fragen Sie uns,
reden Sie mit!



Die Europäische Union



Diese Broschüre und andere Kurzinformationen zur EU finden Sie online unter:
ec.europa.eu/publications

Europäische Kommission
Generaldirektion Kommunikation
Veröffentlichungen
B-1049 Brüssel

Manuskript abgeschlossen im Oktober 2006.

© Europäische Gemeinschaften, 2007

Nachdruck gestattet.

Deckblatt: © Flying Colours/Getty Images, © PicturePress/Getty images, © Pando Hall/Getty Images, © Jack Hollingsworth/Getty Images, © John Foxx/Getty Images, © Karin Drever/Getty Images, © George Doyle/Getty Images, © Purestock/Getty Images, © Royalty-Free/Corbis.

Seite 3: © Purestock/Getty Images, © Jack Hollingsworth/Getty Images, © Karin Drever/Getty Images.

Seiten 4-5: © John Foxx/Getty Images, © Purestock/Getty images, © PicturePress/Getty images, © EC.

Seite 7: © George Doyle/Getty Images, © Purestock/Getty Image, © Image Source/Getty Images.

Seite 9: © Jack Hollingsworth/Getty Images, © John Foxx/Getty Images, © Reporters.

Seiten 10-11: © Reporters, © PicturePress/Getty images, © Karin Drever/Getty Images.

Seiten 12-13: © Van Parys Media, © Royalty-Free/Corbis, © Photodisc/Getty images, © Reporters.

Ein offenes Ohr für alle Bürgerinnen und Bürger



Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil jeder Demokratie. Die Europäische Union ist da keine Ausnahme. Die Bürgerinnen und Bürger haben ein Recht zu wissen, was die EU tut, warum sie es tut und wie sich dies auf sie auswirkt. Sie haben auch das Recht, sich am politischen Prozess zu beteiligen. Der beiderseitige Dialog mit der EU und ihren Institutionen macht es möglich.

Die Europäische Union ihrerseits strebt nach Offenheit und Transparenz. Sie ist bemüht, die Bürgerinnen und Bürger besser über die EU zu informieren und ihren Anliegen Gehör zu schenken. Diese Broschüre versteht sich als Leitfaden zu den wichtigsten Informationsquellen und Kontaktstellen in der Europäischen Union und ihren Institutionen. Dort finden Sie Antworten auf all Ihre Fragen zur EU-Politik: Wie sind Sie davon betroffen? Welche Vorteile haben Sie davon? Wie können Sie zu aktuellen Fragen Stellung nehmen?

HIER ERFAHREN SIE MEHR:

- 1 EU-Website „Europa“ (europa.eu)
- 2 Hotline „Europe Direct“
(gebührenfreie Rufnummer: 00 800 6 7 8 9 10 11)
- 3 „Europe Direct“-Verbindungsbüros in allen EU-Ländern

> Ein offenes Ohr für alle Bürgerinnen und Bürger



Vielleicht wollen Sie mehr über Leben, Arbeiten und Ruhestand in einem anderen EU-Land erfahren. Oder Sie machen sich Sorgen über die Sicherheit von Produkten und Lebensmitteln. Vielleicht sind Sie auch Student/in und recherchieren über spezielle Aspekte der EU bzw. wollen sich über Studienmöglichkeiten im Ausland informieren. Oder Sie wollen wissen, wofür die EU das Geld der Steuerzahler ausgibt...

Die Europäische Union unternimmt große Anstrengungen, um mit den Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt zu treten und sie auf dem Laufenden zu halten. Sie verfügt über eine der weltweit größten Websites, die täglich über 500 000 mal besucht wird. Sie hat auch eine Gratis-Hotline in allen EU-Amtssprachen. In Deutschland gibt es wie in allen anderen EU-Ländern ein Netz lokaler Informationszentren, die Fragen beantworten, Sie beraten und hören möchten, welche Meinung Sie zu EU-Themen haben.

GIBT ES EINEN EUROPÄISCHEN PASS?

Einige Fragen sind recht leicht zu beantworten, wie zum Beispiel diese:

Ich stamme aus Griechenland, lebe jedoch in Australien. Kann ich einen EU-Pass beantragen?

Antwort:

Die EU stellt keine Pässe aus. Dies tun nur die Mitgliedstaaten, und zwar für ihre eigenen Staatsbürger. Die Regierungen der EU-Länder haben sich jedoch darauf geeinigt, dass all ihre Pässe dieselbe Farbe haben (Bordeaux-violett) und über einige gemeinsame Merkmale verfügen. Zum Beispiel ist auf der Vorderseite „Europäische Union“ zusammen mit dem Namen des jeweiligen Landes vermerkt.

> Ein offenes Ohr für alle Bürgerinnen und Bürger

All diese Möglichkeiten stehen zu Ihrer Verfügung. Nutzen Sie sie! Ihre erste Anlaufstelle könnte z. B. die EU-Website oder die gebührenfreie Bürger-Hotline sein. Oder vielleicht möchten Sie lieber ein EU-Informationszentrum in Ihrer Nähe aufsuchen. Sie haben die Wahl. Überall finden Sie Hilfe!

Es gibt natürlich noch viele andere Möglichkeiten, an Informationen zu gelangen oder Ihre Meinung zu äußern. Sie können sich beispielsweise an ein Mitglied des Europäischen Parlaments in Ihrem Wahlkreis oder auch an Mitglieder des Deutschen Bundestags wenden, denn die EU-Politik ist ja Teil der deutschen Politik. Oder Sie können Einrichtungen, die sich mit EU-Fragen befassen, kontaktieren, wie z. B. Verbraucherverbände oder andere nichtstaatliche Organisationen (NGO). Außerdem befinden sich in jedem EU-Land Vertretungsbüros der Europäischen Kommission.

Nach der Ablehnung des EU-Verfassungsentwurfs durch die französischen und niederländischen Wähler im Jahr 2005 hat die Europäische Kommission verstärkt Anstrengungen unternommen, um die Kommunikation und den Dialog zwischen der EU und ihren Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern. Dazu hat sie den „Plan D für Demokratie, Dialog und Diskussion“ verabschiedet, der helfen soll, neue Wege der beiderseitigen Kommunikation zu öffnen und die Bürgerinnen und Bürger über ihr Recht auf Information aufzuklären.

➔
Margot Wallström, Vizepräsidentin
der Europäischen Kommission,
ist für den Bereich Kommunikation
zuständig. Sie erreichen sie über
ihr persönliches Internettagebuch
(„Blog“) unter:
[ec.europa.eu/commission_
barroso/wallstrom/](http://ec.europa.eu/commission_barroso/wallstrom/)





Die Website „Europa“: Alles auf einen Blick

Die Website „Europa“ unter europa.eu richtet sich gleichermaßen an Jugendliche und Erwachsene und deckt alle Interessensbereiche ab. Sie bietet einen kostenlosen, benutzerfreundlichen Zugang zu allen wichtigen Informationen: Nachrichten, Statistiken, Rechtstexte sowie eine Fülle praktischer Hinweise.

Daneben gibt es Fotos, Film- und Audio-Clips, Chatrooms und Diskussionsforen. Das Material ist in allen EU-Amtssprachen verfügbar – das sind insgesamt über eine Million Dokumente. Die Berichterstattung über Nachrichten und Ereignisse ist tagesaktuell. Ein Beispiel aus dem umfangreichen Informationsangebot ist der beliebte Reiseführer „Unterwegs in Europa“, den die EU jedes Jahr neu herausgibt.

Die Website ist so gestaltet, dass sie die Informationen in der gewünschten Detailtiefe bereithält. Sie beginnt mit den wesentlichen Fakten. Sie können aber auch zusätzliche Informationen zu einem konkreten Thema ansehen, sich zu besonderen Aspekten eines Politikbereichs durchklicken oder einzelne Texte einsehen. So kommt „Europa“ den Bedürfnissen aller Nutzer entgegen – vom interessierten Bürger bis zum Spezialisten.

Wenn Sie bei Ihrer Suche auf der Website „Europa“ Hilfe benötigen, können Sie eine Online-Hilfe („Web Assistance“) in Anspruch nehmen. So können Sie interaktiv mit einem Mitarbeiter von „Europe Direct“ Kontakt aufnehmen, der Sie persönlich zu den von Ihnen gewünschten Informationen leitet (siehe europedirect.europa.eu).

BETEILIGEN SIE SICH AN DER DEBATTE ÜBER EUROPA!

Im Rahmen ihres „Plans D für Demokratie, Dialog und Diskussion“ hat die Europäische Kommission die Website „Debate Europe“ geschaffen, wo Sie Ihre Ideen, Hoffnungen und Sorgen in Bezug auf die Zukunft Europas zum Ausdruck bringen können. Sie können Ihr Anliegen mit anderen europäischen Bürgerinnen und Bürgern und auch mit EU-Kommissaren diskutieren, die sich gelegentlich in die Debatte einschalten.

Loggen Sie sich ein unter europa.eu/debateeurope



GESTALTEN SIE DIE EU-POLITIK MIT!

Die Website „Europa“ bietet einen zentralen Zugang zu einer Vielzahl von Konsultationen, Diskussionen usw., in deren Rahmen Sie sich aktiv an der Europapolitik beteiligen können (siehe ec.europa.eu/yourvoice).

Für die Teilnahme an den Konsultationen gibt es normalerweise zwei Möglichkeiten: Sie können Ihre Ansichten online mitteilen, meist per Fragebogen, und zu Themen wie z. B. Luftverschmutzung in Europa oder dem Schutz von Tieren beim Transport – um nur zwei Beispiele zu nennen.

Die zweite Möglichkeit besteht darin, im Vorfeld von EU-Maßnahmen, d. h. vor der Verabschiedung entsprechender Gesetze, an Konsultationen zu speziellen Themen teilzunehmen. Hier konkurrieren die Ansichten der Bürgerinnen und Bürger mit denjenigen anderer Interessengruppen aus der Geschäfts- und Finanzwelt und/oder Industrie. Bei diesen Konsultationen werden die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger oft von Verbraucherorganisation vertreten, die im Namen der Zivilgesellschaft handeln und dadurch über bessere Einflussmöglichkeiten verfügen. Dies ist beispielsweise der Fall bei den Vorschriften zum Herunterladen von Musik und anderem Material im Internet oder dem Schutz der Interessen der einzelnen Bürger in der komplexen Welt der Digitaltechnologien.



Nutzen Sie das Internet, um sich bei EU-Themen, beispielsweise dem Tierschutz, Gehör zu verschaffen!



„Europe Direct“: Hotline für die Bürgerinnen und Bürger

Die Europäische Union kann problemlos per Telefon erreicht werden – und dazu noch gebührenfrei. Von überall aus der EU können Sie bei „Europe Direct“ anrufen und kostenlos Fragen zu verschiedenen Aspekten der EU stellen, die für Sie als Arbeitnehmer, Erziehungsberechtigter, Student, Haus-/Wohnungsinhaber, Rentner, Unternehmer, Jurist oder Lehrer relevant sind. Hier ist die einheitliche gebührenfreie Rufnummer für die gesamte Union. Man kann sie sich leicht einprägen:

00 800 6 7 8 9 10 11

Einige Mobilfunkbetreiber gewähren keinen Zugang zu 00800-Nummern oder berechnen eine Gebühr. In diesem Fall sollten Sie vom Festnetz aus telefonieren. Aus Drittländern kann die kostenpflichtige Rufnummer (32-2) 299 96 96 zu den üblichen Auslandstarifen angewählt werden. „Europe Direct“ antwortet Ihnen in allen EU-Amtssprachen.

Das „Europe Direct“-Kontaktzentrum ist montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 18:30 Uhr MEZ (mitteleuropäische Zeit) erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten können Sie eine Nachricht hinterlassen. Telefonanrufe werden sofort beantwortet, E-Mails innerhalb von drei Arbeitstagen.

Seit der Gründung von „Europe Direct“ im Jahr 2000 haben immer mehr Menschen diesen Dienst in Anspruch genommen. Im Jahr 2005 wurde ein Rekord von 112 000 Anfragen erreicht! Die meisten Menschen benutzen hierfür das Telefon und freuen sich darüber, eine menschliche Stimme am anderen Ende der Leitung zu hören, die sogar ihre Sprache spricht. Andere wiederum, die ausführlichere oder speziellere Fragen haben, ziehen es vor, eine E-Mail zu schicken (europedirect.europa.eu).

SAGEN SIE IHRE MEINUNG!

Die Anrufer bei „Europe Direct“ stellen nicht nur Fragen, sondern äußern auch ihre Meinung, wie z. B. über den geplanten EU-Beitritt der Türkei. Diesen Kommentar erhielten wir aus Spanien:

Meiner Meinung nach hat der Beitritt der Türkei große Vorteile für die EU. Angesichts des militärischen Gewichts und der strategischen Position dieses Landes spricht vieles dafür. Und wenn man die türkische Handelsbilanz betrachtet, wird deutlich, dass hier eine neue Wirtschaftsmacht entsteht.

Und diesen Kommentar aus dem Vereinigten Königreich:

Wenn die EU tatsächlich die Menschen in den Vordergrund stellt, warum kann man uns nicht abstimmen lassen, ob wir eine Mitgliedschaft der Türkei wünschen oder nicht? Ich denke, dass sich die Mehrheit gegen einen Beitritt aussprechen würde.



Die wichtigsten Serviceleistungen von „Europe Direct“:

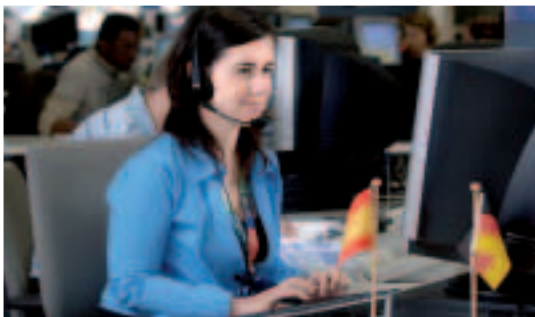
- > allgemeine Informationen über EU-Themen in allen EU-Amtssprachen;
- > vielfältige praktische Hinweise, beispielsweise über soziale Sicherheit und Rentenansprüche bei beruflicher Mobilität innerhalb der EU, die Beantragung einer Aufenthaltsgenehmigung, die Anerkennung von Abschlüssen, Beschwerden über unsichere Produkte und vieles mehr;
- > Adressen von Einrichtungen, die Sie ggf. zwecks weiterer Auskünfte kontaktieren können;
- > Ratschläge zur Durchsetzung Ihrer Rechte in Europa;
- > für Anrufer ohne Internet-Anschluss kostenlose Zusendung einiger EU-Veröffentlichungen.

INFORMIEREN SIE SICH ÜBER IHRE RECHTE!

Das Recht, Waren in einem anderen EU-Land zu erwerben, ist ein Grundprinzip des europäischen Binnenmarktes. Dennoch besteht hier ein gewisser Auslegungsspielraum. Wenden Sie sich an „Europe Direct“, um mehr über Ihre Rechte zu erfahren, wie dieser Anrufer aus Estland:

Wir betreiben eine kommerzielle Website, auf der wir alkoholische Getränke und Tabakwaren anbieten. Unsere Kunden sind vor allem schwedische Staatsbürger, die für ihren privaten Verbrauch bei uns einkaufen. Allerdings werden unsere Sendungen regelmäßig vom schwedischen Zoll beschlagnahmt. Anscheinend werden unsere Kunden aufgrund des schwedischen Alkoholmonopols als Schmuggler betrachtet. Soweit wir wissen, dürfen die Verbraucher jedoch gewisse Mengen Alkohol über die EU-Grenzen einführen. Könnten Sie uns bitte eine Person nennen, die hierzu weitere Auskunft geben kann?

Dem Anrufer wurde ein entsprechender Ansprechpartner genannt.



Die EU ist nur einen Anruf entfernt.



Bürgernahes Europa: das „Europe Direct“-Informationsnetz

Zu „Europe Direct“ gehört auch ein Netz lokaler Informationszentren bzw. -stellen in sämtlichen EU-Ländern. In Deutschland sind dies fast 50 Zentren – eines ist sicher auch in Ihrer Nähe. Die nächstgelegene Anlaufstelle finden Sie in dem Verzeichnis unter eurodirect.europa.eu oder erkundigen Sie sich bei der „Europe Direct“-Hotline.

Das „Europe Direct“-Informationsnetz fungiert als Schnittstelle zwischen Bürgern und EU auf lokaler Ebene. In einigen Fragen sind die betreffenden Stellen besonders kompetent, da sie den lokalen oder alltäglichen Zusammenhang Ihres Problems besser einschätzen können. Sie können auch persönlich hingehen. Ihre Aufgabe besteht darin,

- > Ihnen vor Ort Informationen, Rat, Hilfe und Antworten auf Fragen über die EU, ihre Organe, Rechtsakte, Tätigkeiten und Finanzierungsmöglichkeiten zu geben;
- > die lokale und regionale Debatte über Europa aktiv zu fördern, z. B. durch die Organisation von Veranstaltungen und Diskussionsrunden;
- > die Verbreitung von auf den örtlichen und regionalen Bedarf zugeschnittenen Informationen über die EU zu verbessern;
- > Ihnen Gelegenheit zu bieten, den EU-Organen Rückmeldungen in Form von Fragen, Meinungen und Vorschlägen zu geben.



KOMMUNIKATION UND DIALOG

Nathalie Legros-Bécuwe, Leiterin der „Europe Direct“-Informationsstelle in der französischen Stadt Dunkerque (Dünkirchen), verfolgt einen proaktiven Ansatz. So setzt sie sich für die Schaffung eines europäischen Freiwilligendienstes ein, bei dem qualifizierte junge Menschen an Entwicklungsprojekten im Ausland teilnehmen können. Auch Sprachenlernen ist ein wichtiges Thema: Die Stadt Dünkirchen ist nicht weit vom Niederländisch sprechenden Teil Belgiens

entfernt, und auch England ist – über den Ärmelkanal – nicht weit weg. Um die Informationsstelle besser in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, tritt Frau Legros-Bécuwe einmal monatlich im Lokalfernsehen auf und schickt regelmäßig Beiträge an die lokale Presse. Außerdem ist die Informationsstelle ein Ort, an dem die Bürger Gehör finden: Die Kommentare und Anliegen, die hier vorgebracht werden, werden an die Europäische Kommission in Brüssel übermittelt. „Ich denke, dass die Informationen, die wir zusammentragen, von großem Nutzen sind“, erklärt die Leiterin.



Ferner gibt es ein Netz **Europäischer Dokumentationszentren** in den einzelnen EU-Ländern, welche normalerweise in Hochschulen, Forschungszentren oder öffentlichen Bibliotheken angesiedelt sind. Ihre Aufgabe besteht darin, den Hochschulen und Forschungseinrichtungen zu helfen, die Lehre und Forschung zu europäischen Themen auszubauen und zu entwickeln. Außerdem sollen sie dazu beitragen, die EU und ihre Politik den Bürgerinnen und Bürgern näherzubringen.

Die Europäische Kommission verfügt in jedem EU-Land über eine **Vertretung** und in den größeren Ländern zudem über Regionalbüros. Diese spielen eine aktive Rolle im Dialog mit den Bürgern und organisieren zahlreiche Aktivitäten. Sie können jedes europapolitische Thema, das Ihnen am Herzen liegt, bei den Vertretungen der Kommission vorbringen. Im Erdgeschoß der Vertretung in Berlin befindet sich auch ein so genannter „Service-Punkt“, in dem Sie täglich und auch am Wochenende Antwort auf Ihre Fragen bekommen und Informationsmaterial mitnehmen können. Die entsprechenden Adressen finden Sie am Schluss dieser Broschüre.

VIELERLEI FRAGEN

Frage: *Bietet die Europäische Union finanzielle oder anderweitige Unterstützung für Studenten, die ein Jahr in einem anderen EU-Land verbringen?* (Anfrage aus dem Vereinigten Königreich)

Antwort: *Die EU finanziert Programme, die Ihnen dabei helfen, ein Jahr an einer Hochschule in einem anderen EU-Land zu studieren. Außerdem finanziert sie Programme zum Sprachenlernen. Informieren Sie sich über Erasmus und Lingua auf der Website „Europa“.*

Frage: *Ich bin irischer Staatsangehöriger und lebe in Spanien. Obgleich ich EU-Bürger bin, kann ich in keinem der beiden Länder wählen. Gibt es Abhilfe?* (Anfrage aus Spanien)

Antwort: *Auch wenn Sie nicht an den Parlamentswahlen in Spanien teilnehmen dürfen, so haben Sie nach den EU-Vorschriften das Recht, sich an den spanischen Kommunalwahlen und an der Wahl für das Europäische Parlament zu beteiligen, sofern Sie die regulären Aufenthaltsbedingungen erfüllen.*

Frage: *Warum muss ich meinen Pass an der Grenze zwischen Deutschland und Polen vorzeigen, jedoch nicht, wenn ich von Deutschland nach Holland oder Frankreich reise?* (Anfrage aus Deutschland)

Antwort: *Die Passkontrollen zwischen den Ländern, die der EU 2004 beigetreten sind, und den anderen EU-Ländern, sind vorübergehend. Sie werden abgeschafft, sobald die neuen Mitgliedstaaten ihre Grenzkontrollen an den EU-Außengrenzen den EU-Vorschriften angepasst haben. Sichere Außengrenzen sind die Voraussetzung für unsere Bewegungsfreiheit innerhalb der Gemeinschaft.*

Weitere Lösungen für Ihre Probleme – diese Möglichkeiten bietet die EU



Wenn „Europe Direct“ keine erschöpfende Auskunft auf Ihre Anfrage geben kann, werden Sie an weitere einschlägige Informations- und Beratungsstellen verwiesen. Bezieht sich Ihre Anfrage auf ein konkretes Problem – z. B. Schwierigkeiten bei der Anmeldung Ihres Kraftfahrzeugs in einem anderen Land oder Probleme mit einem im Ausland erworbenen Produkt –, können Sie sich an eine der EU-Problemlösungsstellen wenden. Es existieren mehrere dieser Stellen. Ihre Dienste sind kostenlos.

Der **Citizens Signpost Service** (Wegweiserdienst für die Bürger) bietet individuelle Beratung durch Rechtsexperten über Ihre Rechte als EU-Bürger. Die Experten verweisen beispielsweise an Stellen oder Behörden (auf lokaler, nationaler oder EU-Ebene), die bei der Lösung Ihres Problems am besten weiterhelfen können. Kontaktieren Sie den Citizens Signpost Service unter ec.europa.eu/citizensrights oder rufen Sie beim „Europe Direct“-Kontaktzentrum an, das Ihr Problem an den Wegweiserdienst für die Bürger weiterleitet.

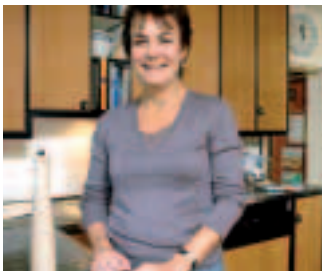
Solvit (Online-Netz zur Problemlösung) bemüht sich um die Lösung von Problemen, die aufgrund der fehlerhaften Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch die Regierungen oder Behörden entstehen. In jedem Mitgliedstaat der EU gibt es Solvit-Stellen. Mehr Informationen hierzu finden Sie auf der Website „Europa“ unter ec.europa.eu/solvit. Die Solvit-Stellen sind darauf bedacht, innerhalb von zehn Wochen konkrete Lösungen für die geschilderten Probleme zu finden.

ARBEITSGENEHMIGUNG ÜBERFLÜSSIG

Ein tschechischer Bauhandwerker wollte sich in Deutschland selbständig machen. Als Voraussetzung für die Erbringung von Bauleistungen verlangten die deutschen Kommunalbehörden von ihm eine Arbeitsgenehmigung, weigerten sich jedoch, eine solche Genehmigung auszustellen. Solvit Deutschland erklärte den zuständigen Stellen, dass Selbständige keine Arbeitsgenehmigung benötigen, und sorgte dafür, dass der tschechische Staatsbürger eine Niederlassungsgenehmigung erhielt.

Weitere Hilfe bietet das **Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)**, das alle EU-Länder abdeckt. Die Aufgabe der Europäischen Verbraucherzentren besteht darin, den EU-Bürgern ihre Rechte zu erläutern und bei der Lösung von Problemen, die beim Kauf eines Produkts im Ausland entstehen können, mitzuhelfen. Weitere Informationen finden Sie unter ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

Wenn Sie Informationen über Arbeitsplatzangebote im Ausland suchen, kann Ihnen die europäische Arbeitsverwaltung **Eures** weiterhelfen. Sie bietet Information und Beratung sowie eine grenzübergreifende Stellenvermittlung für Arbeitsuchende und Arbeitgeber. Die Website finden Sie unter ec.europa.eu/eures



ERFOLGREICHE ZUSAMMENARBEIT

Frau Henrietta Clarke aus London erwarb während eines Aufenthalts in Italien eine Pfeffermühle. Nach ihrer Rückkehr merkte sie, dass die Pfeffermühle beschädigt war. Als sie den italienischen Händler wegen einer Kostenerstattung bzw. für einen Ersatz der Pfeffermühle kontaktierte, weigerte sich dieser, ihrem Wunsch nachzukommen. Daraufhin wandte sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum (ECC) im Vereinigten Königreich, das sie über ihre

weiteren Handlungsmöglichkeiten in Italien aufklärte. Außerdem setzte sich das britische ECC mit dem italienischen ECC in Verbindung, das sich ihres Falles annahm. So konnte Frau Clarke schließlich dank der gemeinsamen Anstrengungen aller Beteiligten ihre Pfeffermühle umtauschen. „Die ECC waren sehr hilfsbereit. Hier erhielt ich mehr Information und Beratung, als ich mir erhofft hatte“, sagte Frau Clarke nach dem glücklichen Ausgang.

WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DIE EUROPÄISCHE UNION

VERTRETUNGEN DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION

Vertretung in Deutschland

Unter den Linden 78, D-10117 Berlin
Tel. (49-30) 22 80 2000
Fax (49-30) 22 80 2222
Internet: www.eu-kommission.de
E-Mail: eu-de-kommission@ec.europa.eu

Vertretung in Bonn

Bertha-von-Suttner-Platz 2-4, D-53111 Bonn
Tel. (49-228) 53009-0
Fax (49-228) 53009-50
E-Mail: eu-de-bonn@ec.europa.eu

Vertretung in München

Erhardtstraße 27, D-80331 München
Tel. (49-89) 24 24 48-0
Fax (49-89) 24 24 48-15
E-Mail: eu-de-muenchen@ec.europa.eu

Vertretung in Belgien

Rue Archimède 73, B-1000 Bruxelles
Tel. (32-2) 295 38 44
Fax (32-2) 295 01 66
Internet: ec.europa.eu/belgium/
E-Mail: COMM-REP-BRU@ec.europa.eu

Vertretung in Luxemburg

Europahaus
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-1728 Luxembourg
Tel. (352) 43 01-34 925
Fax (352) 43 01-34 433
Internet: ec.europa.eu/luxembourg/
E-Mail: comm_rep_lux@ec.europa.eu

Vertretung in Österreich

Kämtner Ring 5-7, A-1010 Wien
Tel. (43-1) 5161 80
Fax (43-1) 513 42 25
Internet: ec.europa.eu/austria/
E-Mail: comm-rep-vie@ec.europa.eu

BÜROS DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS

Informationsbüro für Deutschland

Europäisches Haus
Unter den Linden 78, D-10117 Berlin
Tel. (49-30) 22 80 1000
Fax (49-30) 22 80 1111
Internet: www.europarl.de
E-Mail: EPBerlin@europarl.europa.eu

Informationsbüro München

Erhardtstraße 27
80469 München
Tel. (49 89) 20 20 8790
Fax (49 89) 20 20 87973
Internet: www.europarl.de
E-Mail: epmuenchen@europarl.europa.eu

Informationsbüro für Belgien

Rue Wiertz 60, B-1047 Bruxelles
Tel. (32-2) 284 20 05
Fax (32-2) 230 75 55
Internet: www.europarl.europa.eu/brussels/
E-Mail: epbrussels@europarl.europa.eu

Informationsbüro für Luxemburg

Europahaus
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-2929 Luxembourg
Tel. (352) 43 00-225 97
Fax (352) 43 00- 224 57
Internet: europarl.europa.eu/
E-Mail: epluxembourg@europarl.europa.eu

Informationsbüro für Österreich

Kämtner Ring 5-7, A-1010 Wien
Tel. (43-1) 51 61 70
Fax (43-1) 513 42 25
Internet: www.europarl.at
E-Mail: EPWien@europarl.europa.eu

Die Eurojus-Bürgerberaterin

- > erteilt Auskunft und gibt Informationen über Fragen des EU-Rechts, insbesondere was die Rechte des einzelnen Bürgers betrifft;
- > gibt Hilfestellung bei Schwierigkeiten von EU-Bürgern mit den nationalen Behörden der Mitgliedstaaten.

Die Bürgerberaterin gibt Rechtsauskünfte insbesondere zu folgenden Fragen:

- > Aufenthaltsrecht in anderen EU-Mitgliedstaaten,
- > soziale Sicherheit (Arbeitslosigkeit, Krankenversicherung, Renten, Familienleistungen),
- > Anerkennung von Berufsabschlüssen und Diplomen,
- > Freizügigkeit allgemein (z. B. Wohnortwechsel innerhalb der EU),
- > Garantie- und Führerscheinregelungen,
- > Verbraucherschutz,
- > Gleichbehandlung nach dem EG-Vertrag,
- > Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofs,
- > Rechtsschutz.

Die Bürgerberaterin in Deutschland heißt Claudia Keller und beantwortet schriftliche und telefonische Anfragen und hält Sprechstunden in den Vertretungen der Europäischen Kommission und den „Europe Direct“-Informationsstellen ab.

Sprechstunden:

In der Vertretung in Berlin: jeden Freitag jeweils 9-16.30 Uhr

Ihr Kontakt: Tel. 030-2280 2450

Fax 030-2280 2880

E-Mail: eu-de-buergerberater@ec.europa.eu

Auswärtige Sprechstunden bei den Regionalvertretungen in Bonn und München, bei den „Europe Direct“-Informationsstellen sowie in den Rathäusern der Berliner Bezirke finden Sie auf der Website der Vertretung: www.eu-kommission.de/html/wir/wir-03.asp



- ★ „Europe Direct“-Informationsstelle
- ★ Europäisches Dokumentationszentrum
- ★ Städte, die sowohl über eine Informationsstelle als auch über ein Dokumentationszentrum verfügen

Sie finden die Adressen unter europedirect.europa.eu

Im Dialog mit der EU

Meinungsaustausch und Kommunikation zwischen der EU und ihren Bürgerinnen und Bürgern



DE

Als europäischer Bürger haben Sie das Recht zu wissen, was die Europäische Union tut und wie sich dies auf Sie auswirkt. Die EU ihrerseits hat die Pflicht, ihre Bürger zu informieren, ihnen zuzuhören und ihre Ansichten zu respektieren. Diese Verpflichtung nimmt sie sehr ernst. Hierfür stellt sie kostenlose, benutzerfreundliche Dienste zur Verfügung. Nutzen Sie sie! Hier finden Sie Nachrichten und Informationen. Die Dienste antworten auf Ihre Anfragen und helfen Ihnen, Probleme mit EU-Bezug zu lösen. Sie bieten Wege zum Dialog, damit Sie Ihre Meinung zu geplanten EU-Maßnahmen sagen können, bevor die entsprechenden Gesetze verabschiedet werden.

DREI WICHTIGE DIENSTE FÜR MEINUNGSAUSTAUSCH UND KOMMUNIKATION

-  Die **EU-Website „Europa“** unter europa.eu
-  Die gebührenfreie **„Europe Direct“-Hotline** für EU-Bürgerinnen und Bürger: Die in allen EU-Ländern gültige Telefonnummer lautet **00 800 6 7 8 9 10 11**
-  Das **„Europe Direct“-Netz** lokaler Informationszentren in allen EU-Ländern: Adressen der Informationszentren in Ihrer Nähe finden Sie unter europedirect.europa.eu



Amt für Veröffentlichungen

Publications.europa.eu

ISBN 92-79-00991-5



9 789279 009914