



Brüssel, den 2.5.2017  
SWD(2017) 212 final

**Rechtstreue-Paket**

**ARBEITSUNTERLAGE DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN**

**ZUSAMMENFASSENDE BERICHT ÜBER DIE KONSULTATION DER  
INTERESSENTRÄGER ZUM ZENTRALEN DIGITALEN ZUGANGSTOR**

*Begleitunterlage zum*

**Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates**

**über die Einrichtung eines zentralen digitalen Zugangstors zu Informationen,  
Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU)  
Nr. 1024/2012**

{ COM(2017) 256 final }  
{ SWD(2017) 211 final }  
{ SWD(2017) 213 final }  
{ SWD(2017) 214 final }

# **ZUSAMMENFASSENDE BERICHT ÜBER DIE KONSULTATION DER INTERESSENTRÄGER ZUM ZENTRALEN DIGITALEN ZUGANGSTOR**

## **1. ÜBERBLICK ÜBER DEN KONSULTATIONSPROZESS**

Der Konsultationsprozess zum zentralen digitalen Zugangstor dauerte von November 2015 bis Dezember 2016.

Er umfasste einen speziellen Workshop für Interessenträger, eine öffentliche Online-Konsultation, Treffen mit Vertretern von Interessenträgern sowie den Meinungsaustausch mit Mitgliedstaaten. Angesichts des Umfangs dieser Tätigkeiten und der Reaktionen darauf wurde entschieden, keine spezielle Konsultation für KMU und Start-ups durchzuführen.

Die wichtigsten Ergebnisse jedes Bestandteils der Konsultationen werden im Folgenden untersucht.

## **2. ERGEBNISSE DES KONSULTATIONSPROZESSES**

### **2.1 Schlussfolgerungen aus dem Workshop für Interessenträger zum zentralen digitalen Zugangstor**

Im März 2016 fand in Brüssel ein Workshop zum zentralen digitalen Zugangstor statt, an dem Vertreter der einheitlichen Ansprechpartner, Handelskammern und nationalen Behörden teilnahmen.

Die Teilnehmer gaben an, dass es viele Probleme beim Zugang zu Informationen, der Verfügbarkeit elektronischer Verfahren und beim Zugang zu Unterstützungsleistungen gebe. Diese seien auf Gesetzeslücken, einen Mangel an Informationen oder Hilfe sowie die nicht zufriedenstellende Umsetzung durch nationale und lokale Behörden zurückzuführen.

#### ***2.1.1 Online-Informationen über anzuwendende Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene***

Den Teilnehmern zufolge ist es kostspielig und aufwendig für Unternehmen, grenzüberschreitend Niederlassungen zu errichten, Dienstleistungen zu erbringen oder Waren zu verkaufen. Selbst wenn Informationen im Internet vorhanden sind, sind sie schwierig zu finden oder zu verstehen, was meistens am geringen Sprachangebot und der weitverbreiteten Verwendung von Fachsprache liegt. Wenn nur allgemeine Informationen angeboten werden, können sie oft nicht auf einen bestimmten Fall angewandt werden. Die Teilnehmer empfahlen, für Online-Informationen hohe Qualitätsstandards zu setzen. Der Inhalt und die Präsentation der Informationen sollten auf der Grundlage der Rückmeldungen der Nutzer fortwährend verbessert werden.

#### ***2.1.2 Elektronische Verfahren zur Einhaltung der nationalen Vorschriften***

Die Teilnehmer wiesen darauf hin, dass es sehr schwierig ist, elektronische Verfahren grenzüberschreitend zu nutzen. Einige Mitgliedstaaten haben zwar auf nationaler Ebene beeindruckende Fortschritte bei elektronischen Behördendiensten vorzuweisen, doch elektronische Signaturen und elektronische Identitätsnachweise aus dem Ausland werden

nach wie vor nur sehr begrenzt anerkannt, sodass es für Nutzer aus dem Ausland unmöglich ist, elektronische Verfahren zu nutzen.

### 2.1.3 Dienste der persönlichen Unterstützung und Beratung

Der Zugang zu Unterstützungs- und Problemlösungsdiensten ist immer noch begrenzt, da das Problembewusstsein gering ist und die Sprache ein Hindernis darstellt. Nach Ansicht der Teilnehmer sollte ein zentrales digitales Zugangstor individuelle Informationsdienste und Unterstützung in der jeweiligen Landessprache und auf Englisch sowie eine Antwort innerhalb einer angemessenen, kurzen Frist bieten.

## 2.2 Beiträge zur öffentlichen Online-Konsultation

Die öffentliche Konsultation lief vom 28. August 2016 bis 28. November 2016. Zielgruppen waren Unternehmen (einschließlich Selbstständigen und Unternehmensverbänden), Bürger (Privatpersonen, Bürger oder Verbraucher repräsentierende Organisationen und akademische Einrichtungen) und Behörden.

*Tabelle 1 – Verteilung der Befragten*

Befragtengruppe	Anzahl der Antworten	Antworten in %
Selbstständige	33	9 %
Unternehmen	94	26 %
davon:		
- KMU (1 bis 249 Beschäftigte)	87	93 % der teilnehmenden Unternehmen
- Unternehmen mit über 250 Beschäftigten	7	7 % der teilnehmenden Unternehmen
Unternehmensverbände	35	10 %
<b>Gesamte Zielgruppe Unternehmen</b>	<b>162</b>	<b>45 %</b>
Privatpersonen	147	40 %
Bürger/Verbraucher repräsentierende Organisationen	11	3 %
Forschungs- und akademische Einrichtungen	8	2 %
<b>Bürger insgesamt</b>	<b>166</b>	<b>45 %</b>
Behörden (einschließlich Regierungsbehörden)	39	10 %
<b>Behörden (einschließlich Regierungsbehörden) insgesamt</b>	<b>39</b>	<b>10 %</b>
<b>ANTWORTEN INSGESAMT</b>	<b>367</b>	<b>100 %</b>

*Anhang 16 der Folgenabschätzung enthält eine detaillierte Analyse der Ergebnisse.*

Es zeigte sich eine starke Übereinstimmung zwischen Unternehmen und Bürgern, was die Bedeutung der wichtigsten Elemente des zentralen digitalen Zugangstors betrifft, und zwar:

- die Notwendigkeit im Internet verfügbarer Informationen über Regelungen und Verfahren in anderen EU-Ländern: 93 % der Unternehmen und 92 % der Bürger halten

dies für sehr wichtig oder wichtig;

- Zugang zu elektronischen Verfahren: 94 % der Unternehmen und 92 % der Bürger halten dies für sehr wichtig oder wichtig;
- Zugang zu Diensten, die bei Bedarf Unterstützung leisten: 88 % der Unternehmen und 87 % der Bürger halten dies für sehr wichtig oder wichtig.

### **2.2.1 *Online-Informationen über anzuwendende Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene***

Die Bedenken der Unternehmen und der Bürger, was Informationen im Internet über Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene angeht, sind sehr ähnlich. Die Mehrheit der Befragten nutzt für diese Art von Informationen das Internet als erste Quelle (74 % der Unternehmen und 80 % der Bürger). Die meisten von ihnen haben online nach solchen Informationen gesucht (78 % bzw. 70 %), fanden dies jedoch schwierig (80 % bzw. 60 %). Die größten Probleme bereiten hierbei das Auffinden der Informationen an sich (48 % bzw. 43 %), die Qualität (jeweils 40 %) und die Sprache (24 % bzw. 13 %).

Dies spiegelt sich in den Antworten zu den Qualitätskriterien für Informationen im Internet wider. In beiden Zielgruppen wird an den ersten drei Stellen genannt, dass Informationen auffindbar (82 % bzw. 72 %), relevant, praktisch und aktuell (77 % bzw. 69 %) und in einer weiteren EU-Sprache verfügbar (72 % bzw. 64 %) sein sollten. 91 % der Unternehmen und 87 % der Bürger können Informationen in einer anderen EU-Sprache verstehen: Meistens ist dies Englisch (88 % bzw. 78 %), gefolgt von Französisch und Deutsch.

Die Befragten meinen, dass es für die Behörden obligatorisch sein sollte, ein Mindestmaß an Informationen bereitzustellen, das für die Durchführung grenzüberschreitender Tätigkeiten notwendig ist (jeweils 80 %), und dies auch in mindestens einer weiteren EU-Sprache (77 % bzw. 72 %). Der effektivste Ansatz, um Informationslücken zu vermeiden, ist es, wenn Behörden alle Informationen bereitstellen, die für grenzüberschreitende Tätigkeiten erforderlich sind (77 % der Unternehmen und 63 % der Bürger schätzen dies als sehr wirksam ein), oder wenigstens ein Mindestmaß (68 % der Unternehmen halten dies für sehr wirksam); Angaben in mindestens einer weiteren Sprache wären für 72 % der Unternehmen und 63 % der Bürger sehr wirksam. 50 % der Behörden sind der Meinung, dass die erforderlichen Informationen schon jetzt bereitgestellt werden. Ein Teil hält es für herausfordernd, aber machbar, alle für grenzüberschreitende Tätigkeiten erforderlichen Informationen bereitzustellen (50 %), Informationen in einer zentralisierten EU-Datenbank zugänglich zu machen (48 %) und in mindestens einer weiteren EU-Sprache anzugeben.

Was die Regelungen und Verfahren für Produkte und Dienstleistungen betrifft, sind 81 % der Unternehmen dafür, die jeweiligen Kontaktstellen zu bündeln. Für 70 % der an der Konsultation teilnehmenden Behörden ist dies realistisch. Die meisten von ihnen halten dies für wünschenswert oder sehr wünschenswert, obwohl sie die Bündelung als schwierig oder teilweise schwierig einschätzen (28 % bzw. 48 %).

### **2.2.2 *Elektronische Verfahren zur Einhaltung der nationalen Vorschriften***

Etwa die Hälfte der Unternehmen und Bürger hat versucht, ein elektronisches Verfahren in einem anderen Land der EU oder des EWR durchzuführen. Die zentralen Probleme für die Unternehmen sind der übermäßige Gebrauch von Fachbegriffen, das Fehlen einer vollständigen Transaktionalität und die Anforderung, Dokumente übersetzen oder beglaubigen zu lassen. Für Bürger sind das Fehlen einer vollständigen Transaktionalität, die

Nichtauffindbarkeit und sprachliche Schwierigkeiten am problematischsten. Beide Gruppen bezeichneten Aspekte der Sprache und der Vorlage von Dokumenten als am dringendsten.

Die wichtigsten Qualitätsaspekte elektronischer Verfahren sind die Online-Transaktionalität (69 % der Unternehmen und 72 % der Bürger), eine einfache Navigation mit schrittweiser Anleitung (80 % bzw. 72 %), die Möglichkeit, eine andere EU-Sprache zu nutzen (65 % bzw. 67 %), und ein Helpdesk (51 % bzw. 63 %).

Die drei Verfahren, die vorrangig online gestellt werden sollten, sind aus der Sicht der Unternehmen 1) die Registrierung der Geschäftstätigkeit, 2) die Umsatzsteuerregistrierung und 3) Umsatzsteuererklärungen. Bürger nennen hier am häufigsten 1) die (Neu-)beantragung des Personalausweises, 2) die Anerkennung beruflicher Qualifikationen und 3) die Meldung einer Adressänderung.

Die Gruppen der Befragten stimmen darin überein, dass es obligatorisch sein sollte, Verfahren in mindestens einer weiteren EU-Sprache zugänglich zu machen (78 % der Unternehmen, 73 % der Bürger und 55 % der Behörden). Ebenso sollte es obligatorisch sein, dass die wichtigsten Verfahren (67 %, 69 % bzw. 70 %) oder alle Verfahren, die nach zukünftigem EU-Recht vorgeschrieben sind (69 %, 67 % bzw. 48 %), vollständig online verfügbar sind.

Nach Auffassung der Befragten sind dies die wirksamsten Maßnahmen, um den Umstieg auf elektronische Verfahren zu unterstützen. Die Hälfte der Behörden hält sie für herausfordernd, aber machbar. Die andere Hälfte verteilt sich auf diejenigen, die diese Verfahren als bereits eingeführt betrachten, und diejenigen, die sie als nicht machbar oder nicht erforderlich betrachten.

Die meisten Behörden bewerten ihren Übergang zu elektronischen Behördendiensten entweder neutral (50 %) oder positiv (30 %). Die Verwaltungsstellen sind fast gleichmäßig aufgeteilt zwischen denen, die in den nächsten beiden Jahren weitere Verfahren online stellen wollen (in 83 % der Fälle vollständig online durchführbar), und denen, die dies nicht vorhaben.

### ***2.2.3 Dienste der persönlichen Unterstützung und Beratung***

Den Befragten zufolge sind dies die wichtigsten Kriterien für die Qualität von Diensten der persönlichen Unterstützung: Die Antworten sollten schnell erfolgen (70 % der Unternehmen und 63 % der Bürger), auf die spezifische (An-)frage eingehen (75 % bzw. 79 %), zuverlässig und rechtlich fundiert sein (69 % bzw. 60 %) und in einer verständlichen, einfachen Sprache ohne juristische Fachausdrücke gehalten sein (64 % der Unternehmen); die Dienste sollten in einer Fremdsprache (68 % bzw. 58 %) und über unterschiedliche Kanäle (35 % der Bürger) verfügbar sein.

### ***2.2.4 Feedback-Mechanismus***

Die Mehrheit der Befragten ist bereit, ein Feedback zu ihren Erfahrungen mit dem Binnenmarkt zu geben, damit sich die Politik daran orientieren kann.

## **2.3 Treffen und Austausch mit Interessenträgern aus Unternehmens- und Bürgerkreisen**

Zu den wichtigsten Beiträgen gehören

- Anhörung „Umsetzung der Unionsbürgerschaft“ im März 2016;
- Diskussion auf der jährlichen KMU-Versammlung in Luxemburg im November 2015; Diskussionen mit den KMU-Beauftragten im Juni und Oktober 2016;

- Bilaterale Treffen mit Unternehmens- und Verbraucherorganisationen im Verlauf des Jahres 2016 (unter anderem Eurochambres, EuroCommerce, BUSINESSEUROPE, nationale Handelskammern, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, Europäischer Runder Tisch Industrieller) sowie mit Unternehmen, die in den meisten EU-Ländern tätig sind;
- Diskussionen im Rahmen von Expertengruppen der Kommission (unter anderem für elektronische Behördendienste) über die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, das Recht auf Freizügigkeit und das Recht nicht vertretener Bürger auf konsularischen Schutz im Ausland sowie im Rahmen der interdirektionalen Gruppe zur Unionsbürgerschaft;
- Diskussionen in Netzwerken der Kommission wie dem Ausschuss für horizontale Fragen des Handels mit landwirtschaftlichen Verarbeitungserzeugnissen, der REFIT-Plattform, dem Binnenmarktforum und den Treffen zum Small Business Act;
- Positionspapiere von Unternehmens- und Verbraucherverbänden, die im Rahmen der öffentlichen Online-Konsultation eingereicht wurden;
- Präsentationen bestehender Instrumente in Expertengruppen und Beratung darüber, unter anderem der Redaktionsausschuss von „Ihr Europa“, Ihr Europa – Beratung, das SOLVIT-Netzwerk, das EU-GO-Netzwerk (einheitliche Ansprechpartner), Europe-Direct-Kontaktzentren.

### ***2.3.1 Online-Informationen über anzuwendende Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene***

Die Treffen mit Interessenträgern haben bestätigt, dass Informationen über Vorschriften in EU-Ländern notwendig, aber schwer zu finden sind.

Eines der Zentren für Verbraucher in Europa empfiehlt, dass die Mitgliedstaaten alle Informationen, die für grenzüberschreitende gewerbliche oder private Tätigkeiten notwendig sind, in mindestens einer Fremdsprache bereitstellen.

Interessenträger der Unternehmen betonten, dass die Informationen für die Nutzer von guter Qualität, vollständig, zuverlässig, aktuell und vertrauenswürdig sein sollten. Sie sollten ausführliche Angaben zu technischen und rechtlichen Anforderungen für Prüfungen und Meldungen sowie Angaben zu Steuern, Sozialversicherung usw. enthalten.

In einer internen Umfrage von Eurochambres wurden die größten Hindernisse für den Binnenmarkt ermittelt. Hierzu gehören der fehlende Zugang zu Informationen über Vorschriften und Anforderungen (81 %) und unterschiedliche nationale Vorschriften sowohl für Produkte als auch für Dienstleistungen (81 %).

Ein großes Unternehmen, das in fast allen Mitgliedstaaten vertreten ist, wies darauf hin, dass in einem neuen Land die Anpassung an rechtliche Anforderungen, die für ihre Produkte relevant sind, mindestens zwei Jahre in Anspruch nimmt, bevor es dort seine Geschäftstätigkeit aufnehmen kann. Dieser Prozess erfordert erhebliche Ressourcen.

Mehrere Unternehmensverbände halten es in ihren Positionspapieren für nützlich, alle Online-Informationsquellen unter einem Dach zu bündeln. Einige regen eine gemeinsame Informationsarchitektur für alle Mitgliedstaaten an. Dies hilft denjenigen, die Informationen erteilen, zu ermitteln, welche Angaben sie zugänglich machen müssen, und erleichtert den Nutzern die Suche.

### **2.3.2 Elektronische Verfahren zur Einhaltung der nationalen Vorschriften**

Die meisten Interessenträger der Unternehmen meinen, dass alle Verfahren vollständig online verfügbar sein sollten, damit keine Zeit und kein Geld verschwendet werden. Einige akzeptieren – ausschließlich aus Sicherheitsgründen – Ausnahmen.

Einige Unternehmensverbände bedauern, dass bei den derzeitigen einheitlichen Ansprechpartnern nur wenige Verfahren online verfügbar sind, und dies auch nur für bestimmte Bereiche. Sie sprechen sich dafür aus, die Ansprechpartner miteinander zu verknüpfen, um ihren Nutzen und ihre Effizienz zu steigern. Einige Interessenträger schlagen vor, dass die Kommission bei Qualitätskriterien koordinierend wirkt und diese durchsetzt und die Interoperabilität zwischen den nationalen Portalen verbessert, unter anderem durch grenzübergreifende elektronische Signaturen und eine benutzerfreundliche elektronische Identifizierung.

Einige Interessenträger betonten, dass Genehmigungen lokaler Behörden wegen nicht miteinander kompatibler Systeme auf elektronischem Wege schwierig zu bekommen sind.

Einige Unternehmen fänden ein Glossar nützlich, das dabei hilft herauszufinden, welche Behörde in einem anderen Land für ein bestimmtes Verfahren zuständig ist, da die Zuständigkeiten oft unterschiedlich verteilt sind.

Die meisten Unternehmensvertreter unterstützen gemeinsame Formulare und eine verstärkte Harmonisierung der elektronischen Verfahren und Vorschriften zwischen den Mitgliedstaaten.

BUSINESSEUROPE ermittelte folgende Verfahren als vorrangig für grenzüberschreitende Transaktionalität: Niederlassung von Unternehmen, steuerliche Registrierung, Einreichung von Steuerformularen und elektronische Auftragsvergabe.

### **2.3.3 Dienste der persönlichen Unterstützung und Beratung**

KMU-Verbände betonten, wie wichtig Unterstützungsdienste von guter Qualität sind, insbesondere um nationale Anforderungen herauszufinden und zu verstehen. Selbst Großunternehmen empfehlen, bezahlbare Unterstützung zur Verfügung zu stellen, die die Nutzer durch alle Schritte ihres grenzüberschreitenden Unterfangens leitet, um die Einhaltung aller lokalen Anforderungen sicherzustellen. Vertreter kleinerer Branchen bringen vor, dass sie keine nationalen Verbände haben, die ihnen bei der Expansion in neue Märkte helfen könnten.

Die meisten konsultierten Interessenträger hoben hervor, dass Unterstützungsdienste in mindestens einer Sprache verfügbar sein sollten, die in den Mitgliedstaaten im Allgemeinen verstanden wird (z. B. Englisch); einige schlugen sogar vor, sie in allen Sprachen anzubieten.

## **2.4 Konsultationen mit den Verwaltungen der Mitgliedstaaten**

Die Mitgliedstaaten wurden über die Expertengruppe zur Dienstleistungsrichtlinie und den Ausschuss für die gegenseitige Anerkennung sowie durch bilaterale Treffen mit nationalen Behörden und ihren Vertretungen in Brüssel konsultiert. Außerdem haben einige Mitgliedstaaten bei der öffentlichen Online-Konsultation Positionspapiere eingereicht.

Darüber hinaus haben 17 Mitgliedstaaten ein Positionspapier erstellt, in dem sie ein Netzwerk zentraler digitaler Zugangstore (voll funktionsfähige Portale für elektronische Behördendienste) fordern, das Unternehmen bei der Gründung, der Expansion und beim Handel über Grenzen hinweg unterstützt; dieses Netzwerk soll alle Informationen bieten, die für die Tätigkeit in einem anderen Mitgliedstaat erforderlich sind. Sie sprechen sich auch

dafür aus, dass für Unternehmen nur ein digitaler Vorgang erforderlich sein sollte, um sich überall in der EU niederlassen und tätig sein zu können.

#### ***2.4.1 Steuerung des zentralen digitalen Zugangstors***

Die meisten Mitgliedstaaten wollen eine klarere Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen der nationalen Ebene und der EU. Alle Befragten meinen, dass für die Inhalte und deren Verwaltung die Mitgliedstaaten zuständig sein sollten. Die meisten von ihnen hätten gerne eine starke koordinierende Rolle der Europäischen Kommission, die die Ziele für Aktualisierungen, Inhalte, Nützlichkeit usw. festlegen soll. Einige unterstützen die Einrichtung einer stärkeren Koordinierungsstelle, die z. B. mit der des EUGO-Netzwerks vergleichbar sein könnte. Viele sprechen sich für Durchsetzungsmaßnahmen aus, wenn die vereinbarten Qualitätsstandards nicht eingehalten werden. Außerdem betonten die Mitgliedstaaten, dass ihre Autonomie im Hinblick auf nationale Initiativen gewahrt werden muss.

Zudem wiesen die Mitgliedstaaten auf die Notwendigkeit der weiteren Integration von Initiativen und Portalen auf EU-Ebene hin.

Die meisten Interessenträger dieser Kategorie sind dafür, zur Verbesserung der Dienste Daten zu erheben und Feedback der Nutzer zu sammeln.

#### ***2.4.2 Online-Informationen über anzuwendende Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene***

Die meisten Mitgliedstaaten befürworten, dass grundlegende Informationen über grenzüberschreitende Tätigkeiten zur Verfügung gestellt werden, und sprechen sich dafür aus, bestehende einheitliche Ansprechpartner zusammenzufügen oder zu verknüpfen und Informationen in einer weiteren allgemein verwendeten EU-Sprache obligatorisch zu machen.

#### ***2.4.3 Elektronische Verfahren zur Einhaltung der nationalen Vorschriften***

Es hat sich gezeigt, dass für Online-Verfahren erhebliche Investitionen erforderlich sind, was ihre Einführung mitunter bremst. Einige Mitgliedstaaten haben dessen ungeachtet darauf hingewiesen, dass das zentrale digitale Zugangstor die Effizienz von Kommunikation und Datenaustausch zwischen der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten steigern könnte. Dies trägt dazu bei, dass die in den Mitgliedstaaten am häufigsten verwendeten Verfahren ermittelt und weiter rationalisiert werden können. Einige Mitgliedstaaten befürworten bei künftigen EU-Rechtsvorschriften und deren Umsetzung auf nationaler Ebene den Grundsatz „standardmäßig digital“.

Die meisten Mitgliedstaaten betonten die Bedeutung der Interoperabilität und der Herausforderungen im Zusammenhang mit Identifizierung, Authentifizierung und elektronischen Signaturen.

#### ***2.4.4 Dienste der persönlichen Unterstützung und Beratung***

Einige Mitgliedstaaten haben Bedenken hinsichtlich der potenziellen Auswirkungen der Einrichtung eines zentralen digitalen Zugangstors auf die Investitionen, die bisher in die Schaffung der einheitlichen Ansprechpartner und anderer Ansprechstellen oder Handelskammer-Portale getätigt worden sind. Die meisten würden es vorziehen, wenn das zentrale digitale Zugangstor auf bestehenden Systemen aufbauen würde.



## 2.5 Fazit

Die wichtigste Erkenntnis aus der Konsultation ist, dass die Quantität und Qualität der im Zusammenhang mit dem Binnenmarkt verfügbaren Informationen, elektronischen Verfahren und Unterstützungsdienste gesteigert werden muss. Die Ziele der Initiative werden weithin unterstützt, und das Interesse der Betroffenen an der konkreten Umsetzung ist hoch.

Unternehmen und Bürger meinen, dass es hilfreich wäre, Zugang zu allen relevanten Informationen zu haben, um fundierte Entscheidungen treffen zu können. Die Mitgliedstaaten sind der Auffassung, dass das erforderliche Mindestmaß an Informationen bereits zur Verfügung steht und dass es schwierig wäre, sämtliche Informationen online anzubieten.

Die meisten Befragten würden gerne grenzüberschreitende Verfahren online durchführen. Die Mitgliedstaaten haben Bedenken wegen der Machbarkeit, vor allem im Hinblick auf die Authentifizierung, die wechselseitige Anerkennung elektronischer Signaturen und die potenziellen Kosten, die entstehen, wenn alle Verfahren online gestellt werden. Die meisten Mitgliedstaaten möchten sicherstellen, dass das zentrale digitale Zugangstor auf bestehenden Systemen aufbaut.

Diese Ergebnisse werden in dem in der Folgenabschätzung vorgeschlagenen Paket der bevorzugten Optionen vollständig berücksichtigt.