



Rat der
Europäischen Union

006132/EU XXVI. GP
Eingelangt am 15/12/17

Brüssel, den 15. Dezember 2017
(OR. en)

15836/17

CONSOM 399
MI 967
JUSTCIV 293

ÜBERMITTLUNGSVERMERK

Absender:	Herr Jordi AYET PUIGARNAU, Direktor, im Auftrag des Generalsekretärs der Europäischen Kommission
Eingangsdatum:	13. Dezember 2017
Empfänger:	Herr Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Generalsekretär des Rates der Europäischen Union
Nr. Komm.dok.:	COM(2017) 744 final
Betr.:	BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT über die Funktionsweise der nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten eingerichteten Europäischen Plattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten

Die Delegationen erhalten in der Anlage das Dokument COM(2017) 744 final.

Anl.: COM(2017) 744 final



Brüssel, den 13.12.2017
COM(2017) 744 final

**BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN
RAT**

**über die Funktionsweise der nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-
Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten eingerichteten Europäischen Plattform
zur Online-Beilegung von Streitigkeiten**

BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT

über die Funktionsweise der nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten eingerichteten Europäischen Plattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten

Einleitung

Die Vereinfachung des grenzübergreifenden elektronischen Geschäftsverkehrs, insbesondere für KMU, und die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher beim Online-Shopping sind ein wichtiger Bestandteil der Strategie der Kommission für einen digitalen Binnenmarkt, einer der zehn zentralen politischen Prioritäten der Europäischen Kommission. Es wurde erkannt, dass ein Weg zur Erreichung dieses Ziels darin besteht, den Zugang zu effizienten und effektiven Rechtsbehelfsverfahren durch alternative Streitbeilegungsverfahren zu erleichtern. Das Verbraucherbarometer¹ 2017 zeigt, dass immer mehr Verbraucher in der EU ihre Einkäufe online erledigen und dass ihr Vertrauen in den elektronischen Geschäftsverkehr gestiegen ist. Zum ersten Mal wurde bei den Verbrauchern ein starker Anstieg des Vertrauens im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen aus anderen EU-Ländern sichtbar. Dabei handelt es sich um eine bedeutende Entwicklung, da ein Mangel an Vertrauen in den grenzübergreifenden elektronischen Geschäftsverkehr viele Jahre lang die Nutzung des vollständigen Potenzials des digitalen Binnenmarkts behindert hat.

Um einen einfachen und effizienten Zugang zu außergerichtlichen Rechtsbehelfen zur Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten - auch im grenzübergreifenden elektronischen Geschäftsverkehr - zu ermöglichen, wurde auf EU-Ebene im Jahr 2013 ein umfassender Rechtsrahmen zur *alternativen Streitbeilegung* (im Folgenden „AS“)² und zur *Online-Streitbeilegung* (im Folgenden „OS“)³ verabschiedet. Die einschlägigen Rechtsvorschriften sind seit 2016 in Kraft. Die beiden Rechtsinstrumente, die diesen Rahmen bilden, sind miteinander verknüpft und ergänzen sich. Durch den Zugang der Verbraucher zu einem breiten Netz kompetenter AS-Stellen trägt die OS-Plattform zur Stärkung des Vertrauens von Verbrauchern und Händlern in das Online-Shopping und den Online-Handel sowohl im In- als auch im Ausland bei: Die Verbraucher können Streitigkeiten mit Händlern, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben, einfach, schnell und kostengünstig beilegen, während die Händler teure Gerichtsverfahren vermeiden und für gute Kundenbeziehungen sorgen. Die Plattform zur Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS-Plattform“) ist eine Online-Plattform zur Weiterleitung von Beschwerden an die AS-Stellen. Diese AS-Stellen wurden der Kommission - nachdem im Rahmen einer Prüfung festgestellt wurde, dass sie die im AS-/OS-Rechtsrahmen enthaltenen Vorschriften zu qualitativen Anforderungen einhalten - von den nationalen Behörden mitgeteilt. Daher können sowohl Verbraucher als auch Händler diesen Stellen vertrauen.

¹ Verbraucherbarometer, Ausgabe 2017.

² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

³ Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlament und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

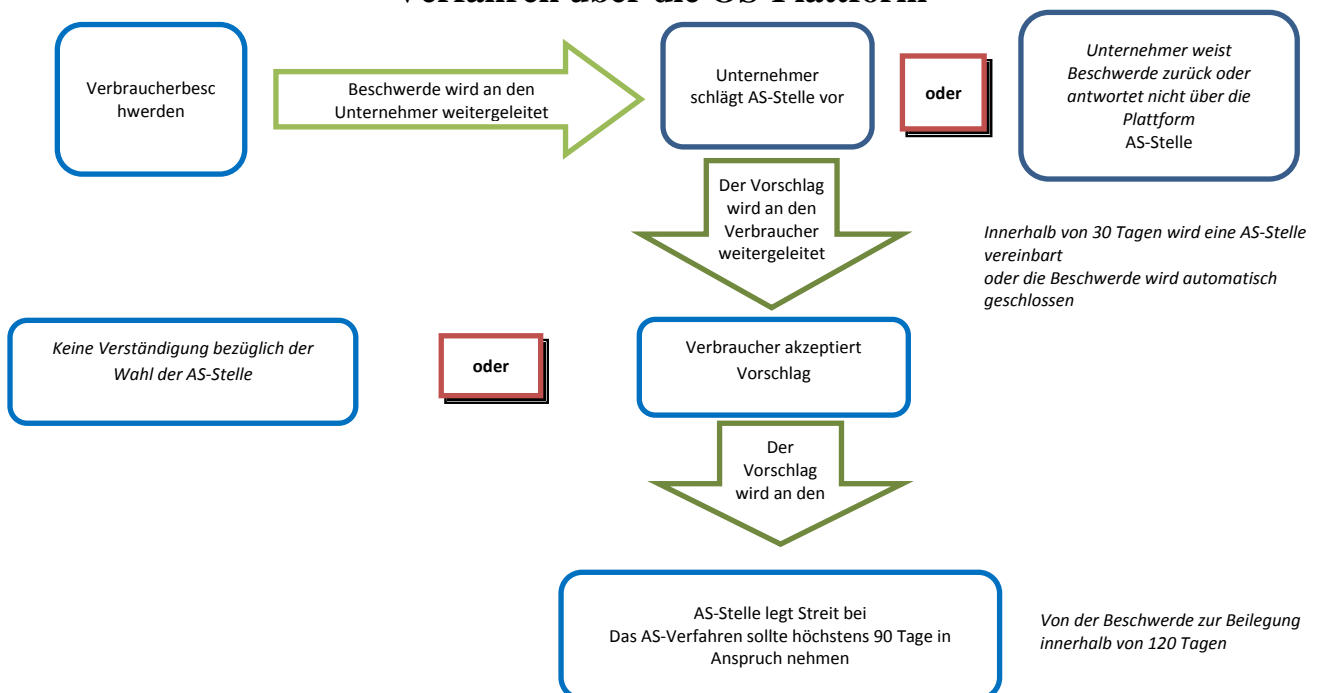
Mit dieser Mitteilung wird der in Artikel 21 der OS-Verordnung festgelegten Pflicht zur Berichterstattung über die Funktionsweise der OS-Plattform nachgekommen. Die Mitteilung enthält eine Darstellung der für die Einrichtung der OS-Plattform ergriffenen Schritte und liefert dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Überblick über das erste Jahr ihres Betriebs. Des Weiteren enthält sie eine Beschreibung der von der Kommission geplanten Maßnahmen, mit denen auch in Zukunft ein ordnungsgemäßes Funktionieren der Plattform sichergestellt und ihr Beitrag zur Entwicklung des digitalen Binnenmarkts weiter verbessert werden soll.

Die OS-Plattform

Die OS-Plattform wurde im Januar 2016 gestartet und am 15. Februar 2016 der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Die Plattform soll die Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Händlern, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben, erleichtern. Die Plattform zeichnet sich durch folgende Schlüsselmerkmale aus:

- Verbraucher und Händler können für ihre Interaktion mit der Plattform (z. B. für die Einreichung ihrer Beschwerden oder den Erhalt von Benachrichtigungen) jede der offiziellen EU-Amtssprachen auswählen. Für die Freitextkommunikation steht eine automatische Übersetzungsfunktion zur Verfügung.
- Die Plattform ermittelt, welche gemeldeten AS-Stellen für die Bearbeitung des Falls zuständig sind und verweist die Streitigkeit an die AS-Stelle, auf die sich die Parteien verständigen.
- Die AS-Stellen können das Fallbearbeitungssystem der Plattform nutzen, um die alternative Streitbeilegung komplett online durchzuführen.
- Die Parteien können beantragen, dass das Ergebnis der alternativen Streitbeilegung von einem professionellen Übersetzer übersetzt wird.
- Die Plattform enthält eindeutige Fristen, um ein schnelles Verfahren zu gewährleisten.

Verfahren über die OS-Plattform



Die OS-Plattform ist betriebsbereit. Sie wurde mit einer interaktiven, webbasierten Benutzeroberfläche entwickelt und dient als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Händler, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Insbesondere wurden die Funktionen der Plattform im Einklang mit Artikel 5 Absatz 4 der OS-Verordnung konzipiert und entwickelt, um es den Parteien zu ermöglichen, das Streitbeilegungsverfahren mittels elektronischer Fallbearbeitung online durchzuführen. Die OS-Plattform ermöglicht es den Verbrauchern, durch elektronische Einreichung einer Beschwerde an einen Händler ein Verfahren einzuleiten. Der Händler kann anschließend die zuständige AS-Stelle ermitteln. Sofern sich beide Parteien auf die AS-Stelle einigen, leitet die Plattform die Beschwerde an diese Stelle weiter. Des Weiteren liefert die Plattform allen beteiligten Akteuren kostenlose Übersetzungen aller Informationen, die für die Beilegung des Streits erforderlich sind.

Beim Aufbau der OS-Plattform wurde die Kommission von einer Sachverständigengruppe unterstützt, die sich aus von den Mitgliedstaaten ernannten OS-Sachverständigen zusammensetzte. Zudem führte die Kommission drei umfassende Tests durch, bei denen 120 von den Mitgliedstaaten ernannte OS-Sachverständige, Verbraucherschutzorganisationen, Händlerverbände und das Europäische Behindertenforum die verschiedenen Oberflächen der Plattform auf der Grundlage praktischer Szenarien testeten. Die Rückmeldungen aus diesen Tests flossen direkt in die Entwicklung der Plattform ein und leisteten einen wichtigen Beitrag zu deren Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit. Die Arbeitsweise der Plattform ist in der OS-Verordnung beschrieben. Die Kommission konzipierte daher die verschiedenen Benutzeroberflächen der Plattform unter voller Berücksichtigung dieser rechtlichen Anforderungen.

Der Rechtsrahmen für die alternative und die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Die OS-Verordnung baut auf der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten auf. Daher enthält der Rechtsrahmen für den Betrieb der Plattform beide Rechtsvorschriften. Die AS-Richtlinie stellt sicher, dass sich EU-Verbraucher an zertifizierte AS-Stellen wenden können, wenn sie aufgrund des Kaufs einer Ware oder Dienstleistung in allen Einzelhandelsbranchen, sowohl im Inland als auch grenzübergreifend und unabhängig davon, ob der Kauf on- oder offline getätigt wurde, ein Problem mit einem Händler haben. Die zertifizierten AS-Stellen müssen zwingend bestimmte qualitative Vorschriften einhalten. So müssen sie z. B. Unparteilichkeit, Fairness, Transparenz und Effektivität gewährleisten. Die Mitgliedstaaten müssen nationale Listen zertifizierter AS-Stellen erstellen und diese an die Kommission weiterleiten. Die Angaben zu diesen AS-Stellen (Name, abgedeckte Branche und Informationen zu Gebühren) werden in alle offiziellen Sprachen der EU übersetzt und anschließend elektronisch gespeichert und auf der OS-Plattform veröffentlicht.

Der AS-/OS-Rechtsrahmen gilt für alle verbraucherrechtlichen Streitigkeiten mit Beteiligung von Händlern, die ihren Sitz in der EU und im EWR haben. Die OS-Plattform bearbeitet Streitigkeiten, die aus online abgeschlossenen Kauf- und Dienstleistungsverträgen zwischen Verbrauchern und Händlern entstehen, die ihren Wohn-/Geschäftssitz in der Union und im

EWL haben.⁴ Die Plattform ist weder für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern (C2C) oder Händlern (B2B) zuständig noch bietet sie einen technischen Rahmen für direkte Verhandlungen zwischen den Parteien, für Bemühungen von Richtern um die gütliche Beilegung eines Rechtsstreits im Rahmen eines Gerichtsverfahrens, oder für Streitigkeiten im Zusammenhang mit Gesundheitsleistungen oder öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung.

Die OS-Verordnung sieht die Einrichtung von OS-Kontaktstellen durch die Mitgliedstaaten vor, um bei Bedarf eine individuelle Betreuung der Benutzer der OS-Plattform zu ermöglichen. Online-Händler müssen auf ihrer Website einen Link zur OS-Plattform aufnehmen und eine E-Mail-Adresse angeben, unter der sie über die Plattform erreichbar sind.

Umsetzung der AS-Richtlinie

Es ist zu betonen, dass die Einhaltung des Rechtsrahmens, der die alternative Streitbeilegung bzw. die Online-Streitbeilegung regelt, durch die Mitgliedstaaten eine entscheidende Bedingung für die Funktionsweise und den effektiven Betrieb der OS-Plattform ist. Bis jetzt haben alle Mitgliedstaaten außer Spanien⁵ der Kommission gemeldet, dass sie die Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten vollständig umgesetzt haben. Bisher wurde eine signifikante Anzahl von AS-Stellen auf der Plattform registriert. Das zeigt, dass das System betriebsbereit ist: Derzeit können mehr als 300 AS-Stellen aus 26 Mitgliedstaaten⁶ über die Plattform kontaktiert werden. Darüber hinaus haben alle 28 Mitgliedstaaten ihre nationalen OS-Kontaktstellen bereits festgelegt, um die Benutzer der Plattform zu unterstützen und um Verbraucher darüber zu informieren, welche rechtlichen Optionen ihnen offen stehen. Am 1. Juli 2017 traten die AS-/OS-Rechtsvorschriften in den EWR-/EFTA-Ländern (Norwegen, Island und Liechtenstein) in Kraft. Um die Einreichung von Beschwerden aus diesen Staaten zu ermöglichen, sind die Benutzeroberflächen der Plattform auch in Norwegisch und Isländisch verfügbar. AS-Stellen aus diesen Ländern können ebenfalls elektronisch auf der OS-Plattform registriert werden. Die Einhaltung der qualitativen Anforderungen aus der AS-Richtlinie durch die auf der OS-Plattform registrierten AS-Stellen wurde von den zuständigen nationalen Behörden geprüft (und wird laufend überwacht). Auch wenn die Händler bei einzelnen Verbraucherbeschwerden nicht zur alternativen Streitbeilegung verpflichtet sind, müssen Online-Händler auf ihrer Website einen Link zur OS-Plattform platzieren. Um zu überprüfen, ob die Händler dieser Verpflichtung nachkommen, hat die Kommission mittels eines Web-Scraping-Verfahrens mehr als 20 000 Online-Shops in der EU untersucht. Die Analyse der Einhaltung der Verpflichtung zur Platzierung eines einfach zugänglichen Links zur Plattform und der E-Mail-Adresse auf der Website zeigt ermutigende Ergebnisse, die jedoch noch deutlich verbessert werden können. Die Ergebnisse zeigten, dass 30 % der Online-Händler mit Sitz in der EU bereits einen Link zur OS-Plattform auf der Website ihres Online-Shops platziert hatten. Ob ein Link zur OS-Plattform gefunden werden konnte, hing stark von dem jeweiligen Land, der Branche und der Größe des Online-Shops ab. Die Kommission wird sich mit den Mitgliedstaaten in

⁴ Die Plattform befasst sich mit Beschwerden von Verbrauchern gegen Händler in allen Mitgliedstaaten und auch mit Streitigkeiten, die Händler im Rahmen solcher Verträge gegen Verbraucher anstrengen, sofern die Gesetze des Mitgliedstaates des Verbrauchers eine Beilegung solcher Streitigkeiten ermöglichen. In Belgien, Polen, Luxemburg und Deutschland sind Beschwerden von Händlern gegen Verbraucher zulässig.

⁵ Zum Zeitpunkt der Fertigstellung dieses Berichts befand sich der einschlägige spanische Umsetzungsrechtsakt in der letzten Phase des Gesetzgebungsverfahrens.

⁶ In Rumänien und in Spanien gibt es derzeit keine Streitbeilegungsstellen.

Verbindung setzen, um sie in den kommenden Monaten dabei zu unterstützen, die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Händler zu verbessern.

Über die OS-Plattform eingereichte Beschwerden im ersten Umsetzungsjahr

Die Kommission analysierte einen kompletten Datensatz zu allen Beschwerden, die zwischen dem 15. Februar 2016 und dem 15. Februar 2017 auf der Plattform eingereicht wurden. Die Analyse konzentriert sich dabei ausschließlich auf Beschwerden, die über die Plattform eingegeben wurden, und berücksichtigte keine Beschwerden, die direkt, d. h. außerhalb der Plattform, bei den AS-Stellen eingingen. Die OS-Plattform ist Teil eines größeren Rahmens, der den Parteien Zugang zu kompetenten Stellen zur alternativen Streitbeilegung ermöglichen soll.

Im zwölfmonatigen Berichtszeitraum besuchten rund 1,9 Mio. Menschen die Plattform. Im Schnitt verzeichnete die Website im Monat mehr als 160 000 einzelne Besucher. Pro Monat wurden durchschnittlich mehr als 2000 Beschwerden eingereicht.⁷ Diese Daten zeigen, dass die Plattform bereits eine bemerkenswerte Reichweite erzielt hat und sich etabliert. Sie verdeutlichen zudem, welches Bewusstsein es bereits für diese Plattform gibt und wie groß das Interesse bei EU-Verbrauchern und -Unternehmen ist. Im ersten Jahr ihres Betriebs wurden über die Plattform mehr als 24 000 Beschwerden eingereicht. Die nachfolgende Tabelle 1 zeigt den Verlauf der pro Monat eingereichten Beschwerden. Die Anzahl der Beschwerden stieg stetig an und erreichte im Dezember 2016 und im Januar 2017 einen Höhepunkt, was mit einer jahreszeitbedingten Spitze beim Online-Shopping zusammenfällt.

⁷ Aktuelle Statistiken weisen einen stetigen Anstieg der einzelnen Besucher zwischen Februar 2017 und August 2017 auf monatlich über 180 000 Besucher aus. Jeden Monat werden mehr als 2 300 Beschwerden eingereicht.

Eingereichte Beschwerden nach Monat

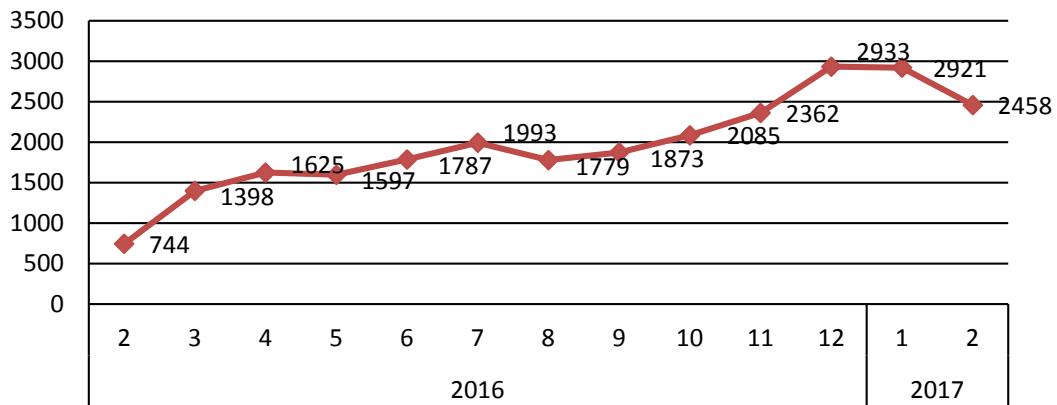


Tabelle 1

Die geografische Verteilung der Beschwerden auf die zehn Mitgliedstaaten mit den meisten eingereichten Beschwerden ist in der nachfolgenden Tabelle 2 dargestellt.

Anzahl der Beschwerden in den zehn Mitgliedstaaten mit den meisten eingereichten Beschwerden

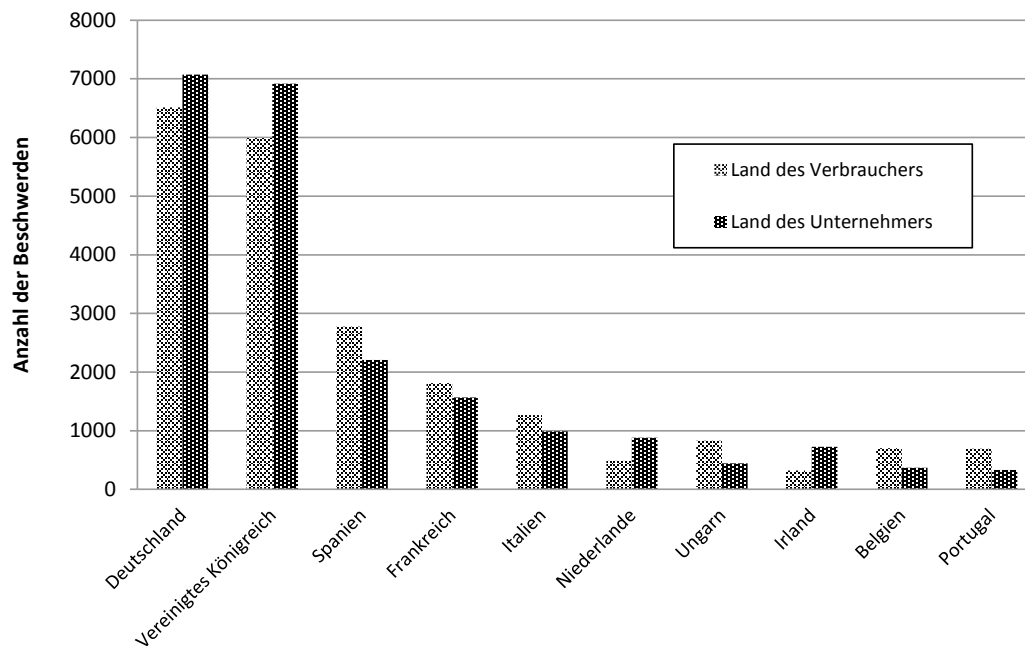


Tabelle 2

Überblick über Streitigkeiten in der OS-Plattform im ersten Jahr des Betriebs:

- Die meisten Beschwerden gingen bei Kleidung und Schuhen (11,5 %), Flugtickets (8,5 %) und Waren aus dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (8 %) ein, die auch zu den umsatzstärksten Branchen des elektronischen Geschäftsverkehrs in der EU zählen.⁸
- Der Hauptbeschwerdegrund der Verbraucher waren Probleme mit der Lieferung der Waren (21 %), gefolgt von Nichteinhaltung der Auftragsbedingungen (15 %) und Problemen mit mangelhaften Waren (12 %).
- Ein Drittel der Beschwerden war auf Probleme grenzübergreifenden Charakters zurückzuführen.
- In Deutschland und im Vereinigten Königreich ist der Anteil der Verbraucher, die Online-Shopping nutzen, EU-weit am höchsten.⁹ In diesen beiden Ländern wurden auch die meisten Beschwerden eingereicht, und dort haben auch die meisten der betroffenen Händler ihren Sitz.

Tabelle 3

Eine detaillierte Analyse der Bearbeitung der Beschwerden über die Plattform, wie in der nachfolgenden Tabelle 4 dargestellt, ergibt, dass bei einer beträchtlichen Anzahl von Fällen (85 %) die Beschwerden innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung (d. h. nach Ablauf der Frist, innerhalb der sich Verbraucher und Händler auf eine AS-Stelle verständigen sollten) automatisch geschlossen wurden. Um die Bedeutung dieser Daten zu verstehen und das Interesse der Händler an den AS-Verfahren zu beurteilen, hat die Kommission eine gezielte Umfrage durchgeführt. Ziel der Umfrage war es, von den Verbrauchern, deren Fälle automatisch geschlossen wurden, Rückmeldung zu erhalten. Die Umfrage ergab, dass zwar eine große Anzahl von Händlern nicht über die OS-Plattform reagierten, jedoch 40 % der Verbraucher, die über die OS-Plattform eine Beschwerde einreichten, die nach 30 Tagen automatisch geschlossen wurde, direkt von den Händlern kontaktiert wurden, um das Problem ohne weitere Bearbeitung der Beschwerde auf der Plattform zu lösen. Daher ist selbst in solchen Fällen anzuerkennen, dass die OS-Plattform dazu beiträgt, Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Händlern beizulegen. Der bloße Rückgriff auf die OS-Plattform hat eine vorbeugende Wirkung auf die Händler, denen mehr daran liegt, den Streit rasch beizulegen, ohne dass die Beschwerde die Bearbeitung über die OS-Plattform durchläuft und einer Streitbeilegungsstelle vorgelegt wird.

Es gibt jedoch auch technische Gründe für die mangelnden Reaktionen der Händler über die Plattform. Wird beispielsweise zum ersten Mal eine Beschwerde über einen Händler eingereicht, und dieser Händler ist noch nicht auf der Plattform registriert, kann es passieren, dass die automatische Benachrichtigung an eine falsche E-Mail-Adresse versandt wird. Andere Gründe könnten sein, dass der Absender der Benachrichtigung dem Händler unbekannt ist oder dass die Benachrichtigung im Spam-Ordner des E-Mail-Postfachs des Händlers landet und ungelesen bleibt. Nach Abschluss der statistischen Analyse im Juli 2017

⁸ Quelle: Eurostat-Statistik – Online-Käufe (*Online purchases*), EU28, 2016.

⁹ Quelle: Eurostat-Statistik – Internetnutzung und Online-Käufe (*Internet use and online purchases*), 2016.

entwickelte die Kommission technische Maßnahmen, um diese technischen Mängel und die daraus entstehenden negativen Auswirkungen zu beheben.

9 % der Beschwerden wurden nicht automatisch vom System geschlossen, sondern vom Händler zurückgewiesen. In zwei Drittel dieser Fälle gaben die Händler jedoch an, dass sie direkt mit dem Verbraucher Kontakt aufgenommen hätten und das Problem gelöst hätten oder dies planten (dies betraf rund 6 % aller eingereichten Beschwerden).

Bei 4 % der eingereichten Beschwerden zeigen die Daten, dass beide Parteien von der Möglichkeit Gebrauch machten, sich aus dem Verfahren zurückzuziehen, bevor sie sich auf die Inanspruchnahme einer konkreten AS-Stelle verständigten. Letztlich wurden nur 2 % der Beschwerden einer konkreten AS-Stelle vorgelegt. In rund der Hälfte dieser Fälle weigerten sich die AS-Stellen jedoch, den Fall zu bearbeiten. Als Grund dafür nannten sie unter anderem mangelnde Zuständigkeit oder die Tatsache, dass der Verbraucher es versäumt hatte, sich zunächst um Kontaktaufnahme mit dem Händler zu bemühen. Des Weiteren zogen sich sowohl Verbraucher als auch Händler in einigen Fällen aus dem Verfahren zurück, bevor es abgeschlossen war. Dies erklärt, warum in weniger als 1 % aller Fälle ein endgültiges Ergebnis über das AS-Verfahren erreicht wurde. Allerdings wurde in zwei Drittel dieser Fälle das Ergebnis innerhalb der 90-tägigen Frist erreicht.

Bearbeitung der Beschwerden

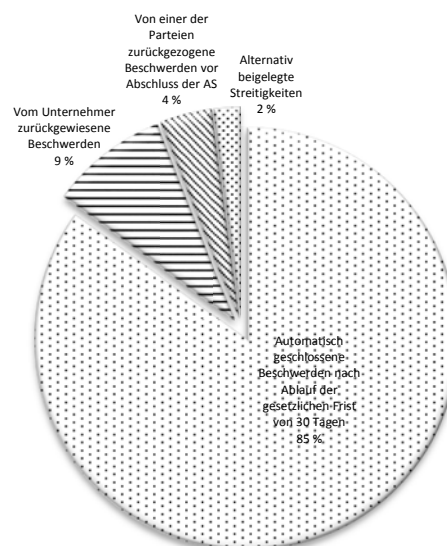


Tabelle 4

Leistungsfähigkeit der OS-Plattform

Die signifikante Anzahl an Beschwerden und die Etablierung der OS-Plattform in allen Mitgliedstaaten sind positiv und zeigen, dass die OS-Plattform gut aufgenommen wurde und von den Verbrauchern als nützliches Werkzeug angesehen wird. Eine zwischen Juli und August 2017 durchgeführte Benutzerumfrage ergab, dass 71 % der Besucher der OS-Plattform diese als nützlich bewerteten.

Die verfügbaren Informationen zeigen zudem, dass 44 % der eingereichten Fälle bilateral außerhalb der Plattform gelöst wurden.¹⁰

Erfolge der OS-Plattform:

- Starke Frequentierung seitens der Verbraucher: Jeden Monat hat die Plattform durchschnittlich mehr als 160 000 einzelne Besucher.
- Große Anzahl eingereicherter Beschwerden: durchschnittlich mehr als 2000 Beschwerden pro Monat.
- Rund 44 % aller Beschwerden wurden im Rahmen erfolgreicher bilateraler Verhandlungen zwischen Händlern und Verbrauchern beigelegt.

Schlussfolgerungen

Insgesamt sind die strukturelle Funktionsbereitschaft der Plattform und ihre beeindruckende Reichweite unter den Verbrauchern im ersten Jahr ihres Betriebs als äußerst positiv zu bewerten. Die wichtigsten Funktionen der Plattform arbeiten ordnungsgemäß, und die Plattform läuft als interaktives, mehrsprachiges und webbasiertes IT-Werkzeug, bietet benutzerfreundliche Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden, enthält ein mehrsprachiges Register der AS-Stellen und bietet Informationen zu den rechtlichen Möglichkeiten, die den Verbrauchern offen stehen. Allerdings trägt sie vor allem durch ihre Anreizeffekte dazu bei, dass Fälle außerhalb der Plattform beigelegt werden.

In den kommenden Monaten wird es darum gehen, die Mitwirkung der Händler auf der Plattform zu verbessern. Ziel ist, dass Beschwerden, die nicht bilateral (d. h. außerhalb der Plattform oder über die internen Beschwerdesysteme des Händlers) beigelegt werden, erfolgreich über die OS-Plattform abgewickelt und von einer zuständigen AS-Stelle bearbeitet werden. Zu diesem Zweck wird die Kommission mit den nationalen Behörden zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass die Händler ihrer Pflicht, einen Link zur OS-Plattform auf ihrer Website zu platzieren, verstärkt nachkommen. Die Kommission hat zudem Maßnahmen eingeleitet, mit denen die Händler ermutigt werden sollen, die Plattform vermehrt zu nutzen. So sollen letztere unter anderem Rückmeldung geben, wenn Probleme außerhalb der Plattform gelöst werden. Des Weiteren wurden technische Maßnahmen ergriffen, um die Benutzeroberfläche der Plattform und das Benachrichtigungssystem zu verbessern und um die Verbraucher besser darüber zu informieren, welche Möglichkeiten zur Bearbeitung der Beschwerden zur Verfügung stehen.

Noch im Jahr 2017 werden Kommunikationsmaßnahmen in die Wege geleitet werden, die den Bekanntheitsgrad der OS-Plattform bei Verbrauchern und Händlern weiter steigern sollen. Darüber hinaus hat die Kommission zwei hochrangige Zusammenkünfte mit Händlern aus den wichtigsten Online-Einzelhandelsbranchen (Kleidung und Schuhe¹¹) sowie mit Vertretern

¹⁰ Bei 40 % der nach 30 Tagen automatisch geschlossenen Beschwerden (85 % aller Beschwerden) erfolgte eine bilaterale Einigung der Parteien. Dies entspricht 34 % aller Beschwerden. Zu diesen 34 % sind die 6 % der Unternehmer hinzuzurechnen, die eine alternative Streitbeilegung ablehnten und sich direkt mit dem Verbraucher einigten, sowie die 4 % der Beschwerden, bei denen sich die Parteien aus dem AS-Verfahren zurückzogen (weil sie vermutlich bereits eine Einigung erzielt hatten).

¹¹ Für Dezember 2017 ist ein Rund-Tisch-Gespräch mit Vertretern von Online-Händlern aus der Kleidungs- und Schuhbranche über folgende Themen vorgesehen: für den Online-Handel wichtige politische Entwicklungen,

von Fluggesellschaften¹² organisiert, um zu erörtern, welches Potenzial die alternative Streitbeilegung und die Online-Streitbeilegung angesichts des wachsenden Vertrauens der Verbraucher in den Online-Handel bieten.

Abschließend ist zu erwähnen, dass die OS-Plattform auch durch die Fazilität „Connecting Europe“ (CEF Telecoms) gefördert wird, die durch die Verordnung (EU) Nr. 1316/2013¹³ geschaffen wurde. Ziel der geförderten Projekte ist der Aufrechterhaltung der OS-Plattform und die Verbesserung ihrer Interoperabilität mit anderen Systemen mit Blick auf die Erleichterung der Kommunikation zwischen den Beschwerdesystemen der Händler und der OS-Plattform.

Unterstützung der Unternehmer bei ihren Bemühungen um einen verantwortungsbewussten Handel und Wahrung der Verbraucherrechte im digitalen Markt.

¹² Die Kommission hat am 10. November 2017 in Zusammenarbeit mit der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. eine entsprechende Veranstaltung in Berlin organisiert. Die Veranstaltung markierte den Start von „TRAVEL-NET“, einem Netzwerk von AS-Stellen aus verschiedenen Mitgliedstaaten, die Streitigkeiten im öffentlichen Personenverkehr und der Reisebranche bearbeiten.

¹³ ABl. L 348 vom 20.12.2013, S. 129.