



EUROPÄISCHE  
KOMMISSION

Brüssel, den 17.10.2023  
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Vorschlag für eine

**RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**

**zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung  
verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinien (EU) 2015/2302,  
(EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828**

(Text von Bedeutung für den EWR)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -  
{SWD(2023) 337 final}

## **BEGRÜNDUNG**

### **1. KONTEXT DES VORSCHLAGS**

#### **Gründe und Ziele des Vorschlags**

Die Richtlinie 2013/11/EU<sup>1</sup> über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (im Folgenden „AS-Richtlinie“) gibt den Verbrauchern in der EU die Möglichkeit, Streitigkeiten, die sich aus Vertragspflichten gegenüber in der EU niedergelassenen Unternehmern ergeben, mittels hochwertiger außergerichtlicher Verfahren beizulegen. Das wichtigste Ziel dabei ist die Gewährleistung des Zugangs zu Stellen für außergerichtliche Streitverfahren (AS) mit einheitlichen Qualitätskriterien in allen Mitgliedstaaten, um Streitigkeiten über alle Sektoren des Verbrauchermarkts hinweg schnell, gütlich, erschwinglich und fair beizulegen. Diese Rechtsvorschriften sind für ein hohes Verbraucherschutzniveau im Binnenmarkt entscheidend und ermöglichen es Verbraucherinnen und Verbrauchern, Streitigkeiten beizulegen, bei denen sie angesichts des geringen Streitwerts einen Gang vor Gericht aufgrund des damit verbundenen Kosten- und Zeitaufwands scheuen würden. Die Richtlinie unterstützt Unternehmer dabei, ihren guten Ruf zu wahren, an AS-Verfahren teilzunehmen und AS-Ergebnisse umzusetzen.

Die Richtlinie wurde jedoch vor mehr als zehn Jahren ausgearbeitet und ist für Streitigkeiten, die sich durch neue Entwicklungen auf dem Verbrauchermarkt ergeben, nicht mehr für die Streitbeilegung geeignet. In der Tat kaufen Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU viel mehr online ein, auch bei Händlern außerhalb der EU. Leider geht dies mit einer zunehmenden Gefährdung durch unlautere Praktiken – über Online-Schnittstellen – einher, mit denen darauf abgezielt oder tatsächlich erreicht wird, dass die Fähigkeit der Nutzer, eine autonome und fundierte Entscheidung oder Wahl zu treffen, durch versteckte Werbung, gefälschte Bewertungen, verzerrte Preisdarstellungen oder Fehlen wichtiger vorvertraglicher Informationen, erheblich verzerrt oder beeinträchtigt wird („Dark Patterns“). Diese Entwicklungen wirken sich auch bis zu einem gewissen Grad auf Offline-Käufe aus, da Verbraucherinnen und Verbraucher zunehmend durch digitales Marketing beeinflusst werden, wodurch ihre Affinität in Bezug auf bestimmte Marken und Händler beeinflusst wird. Sie gefährden das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in digitale Märkte und nutzen ihre Schwächen aus. Daher benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher effiziente Verfahren für den Umgang mit immer komplexer werdenden Streitigkeiten.

Die durch die Kommission im Jahr 2023 in der gesamten EU durchgeführte Bewertung der Umsetzung der AS-Richtlinie ergab, dass alternative Streitbeilegung, insbesondere die grenzübergreifende alternative Streitbeilegung, in vielen Mitgliedstaaten aufgrund einer Reihe von Faktoren wie Kosten, komplexe Verfahren, Sprache und geltendes Recht nach wie vor nicht ausreichend genutzt wird. Der eng definierte Geltungsbereich der Richtlinie über alternative Streitbeilegung ist nicht geeignet, ein breites Spektrum von Streitigkeiten, insbesondere im Zusammenhang mit digitalen Märkten, beizulegen. Der in der AS-Richtlinie verfolgte Ansatz der Mindestharmonisierung hat es den Mitgliedstaaten ermöglicht, ihren eigenen Rahmen für die alternative Streitbeilegung zu schaffen, der ihrer Kultur, ihren Investitionen, ihren Ressourcen, ihrer Infrastruktur, ihrer diesbezüglichen Sensibilisierung usw. entspricht. Vor diesem Hintergrund kündigte die Kommission in ihrem Legislativarbeitsprogramm für 2023<sup>2</sup> das Paket zur Durchsetzung der Verbraucherrechte an,

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

<sup>2</sup> Siehe Anhang II Zeile 8 (REFIT) [https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en)

in dem Vorschläge der Kommission mit gezielten Änderungen der Richtlinie über alternative Streitbeilegung und die Aufhebung der Verordnung über die Online-Streitbeilegung<sup>3</sup> vorgesehen waren.

Mit diesem Vorschlag soll der **derzeitige Ansatz der Mindestharmonisierung beibehalten** und lediglich im Sinne einer besseren Anpassung an moderne Verbrauchermärkte geändert werden.

Mit der überarbeiteten Richtlinie über alternative Streitbeilegung werden folgende Ziele verfolgt:

- Anpassung des Rahmens für alternative Streitbeilegung an die digitalen Märkte, indem ausdrücklich ein breites Spektrum an EU-Verbraucherrechten abgedeckt wird, die möglicherweise nicht ausdrücklich in Verträgen beschrieben werden oder sich auf vorvertragliche Phasen beziehen;
- bessere Nutzung der alternativen Streitbeilegung bei grenzübergreifenden Streitigkeiten durch eine verstärkt maßgeschneiderte Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmern;
- Vereinfachung der AS-Verfahren zugunsten aller Akteure, einschließlich der Verringerung der Meldepflichten von AS-Stellen und der Informationspflichten für Unternehmer, wobei die Unternehmer dazu angehalten werden, sich stärker an AS-Anträgen zu beteiligen, indem eine Antwortpflicht eingeführt wird.

Um diese Ziele zu erreichen, wird Folgendes vorgeschlagen:

- **Geltungsbereich** Präzisierung und Ausweitung des sachlichen und geografischen Geltungsbereichs der Richtlinie über alternative Streitbeilegung auf:
- alle Arten von EU-Verbraucherrechtsstreitigkeiten (d. h. nicht nur einen Vertrag betreffende). Ein Problem der derzeitigen Richtlinie besteht darin, dass ihr Geltungsbereich eng definiert ist und daher möglicherweise Streitigkeiten im Zusammenhang mit vorvertraglichen Phasen oder gesetzlichen Rechten wie dem Anbieterwechsel oder dem Schutz vor Geoblocking ausschließt;
- die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern in der EU und Unternehmern aus Drittstaaten (die auf freiwilliger Basis an AS-Verfahren teilnehmen können, ebenso wie EU-Händler).
- **Antwortpflicht:** Verpflichtung der Unternehmer, auf Anfragen einer AS-Stelle zu antworten, egal, ob sie an dem vorgeschlagenen AS-Verfahren teilnehmen wollen oder nicht (ohne Verpflichtung zur Teilnahme am AS-Verfahren).
- **Informationspflichten:** Aufhebung der Verpflichtung für Unternehmer, die Verbraucherinnen und Verbraucher über AS-Stellen zu informieren, falls sie nicht beabsichtigen, sich daran zu beteiligen.

---

<sup>3</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=celex:32013R0524#>

- **Grenzübergreifende alternative Streitbeilegung:** mithilfe einer neuen unterstützenden Funktion der zuständigen Stellen und insbesondere der Europäischen Verbraucherzentren bei der Unterstützung und Aufklärung von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten; die Kommission sollte benutzerfreundliche digitale Instrumente einführen, um Verbraucherinnen und Verbraucher an eine für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zuständige Stelle zu verweisen.

Die Kommission hat in ihrer Mitteilung „Langfristige Wettbewerbsfähigkeit der EU: Blick über 2030 hinaus“<sup>4</sup> betont, wie wichtig ein Regelungsrahmen ist, mit dem sichergestellt wird, dass Ziele der Union zu möglichst geringen Kosten erreicht werden. Aus diesem Grund hat sie zugesagt, neue Anstrengungen zur Rationalisierung und Vereinfachung der Meldepflichten zu unternehmen, um diese letztendlich um 25 % zu verringern, ohne dass die jeweiligen politischen Ziele untergraben werden. Daher ist die Überarbeitung der Richtlinien zur alternativen Streitbeilegung/Online-Streitbeilegung Teil des Pakets zur Rationalisierung.

Meldepflichten spielen bei der Sicherstellung der ordnungsgemäßen Durchsetzung und Überwachung von Rechtsvorschriften eine wichtige Rolle. Im Allgemeinen werden ihre Kosten weitgehend durch den Nutzen aufgewogen, den sie insbesondere für die Überwachung und Gewährleistung der Einhaltung der wichtigsten politischen Maßnahmen mit sich bringen. Allerdings können Berichtspflichten für die Beteiligten auch mit unverhältnismäßig hohen Belastungen einhergehen, was insbesondere für KMU und Kleinstunternehmen gilt. Wenn im Laufe der Zeit immer neue Berichtspflichten hinzukommen, kann dies zu überflüssigen, doppelten oder veralteten Verpflichtungen, unwirksamen Intervallen und zeitlichen Vorgaben oder unzureichenden Erhebungsmethoden führen. Mit einer weiteren Straffung des AS-Rahmens in der gesamten EU dürfte die Initiative sowohl für die für alternative Streitbeilegung zuständigen Behörden als auch für Unternehmer im Einklang mit dem REFIT- und dem One-in-one-out-Prinzip Kosteneinsparungen und weniger Verwaltungsaufwand bewirken sowie zu ausgeglicheneren Wettbewerbsbedingungen für Unternehmer in der EU und in Drittländern beitragen.

Die Straffung der Berichtspflichten und die Verringerung des Verwaltungsaufwands haben daher für die Kommission Vorrang.

In diesem Zusammenhang zielt der vorliegende Vorschlag darauf ab, Initiativen im Bereich des Verbraucherrechts zu vereinfachen, indem

- a) AS-Informationspflichten für Unternehmer aufgehoben werden;
- b) AS-Stellen den für die alternative Streitbeilegung zuständigen Behörden nicht mehr alljährlich, sondern alle zwei Jahre Berichte über ihre Tätigkeiten vorlegen und nicht mehr über ihre Zusammenarbeit mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern, Bericht erstatten müssten;
- c) AS-Stellen den zuständigen Behörden nicht mehr alle zwei Jahre eine Einschätzung der Effektivität ihrer Kooperation mit Netzwerken von AS-Stellen, Informationen über die Schulung ihres Personals und eine Einschätzung der Effektivität des von der betreffenden Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit vorlegen müssten.

<sup>4</sup>

COM(2023) 168 final.

## **Kohärenz mit den bestehenden Vorschriften in diesem Bereich**

Bei der AS-Richtlinie handelt es sich um eine Verfahrensrichtlinie, in der die von AS-Stellen in der gesamten Union in ähnlicher Weise anzuwendenden Qualitätskriterien festgelegt sind, sowie die Verfahren, mit denen die Mitgliedstaaten diese Stellen akkreditieren, die Überwachung der Einhaltung der Kriterien und ein wirksames Maß an Transparenz in Bezug auf die Existenz und die Arbeitsweise dieser Stellen gewährleisten.

Mit den vorgeschlagenen Änderungen soll sichergestellt werden, dass alle verbraucherrechtlichen Streitigkeiten, insbesondere jene im Zusammenhang mit digitalen Märkten, einschließlich außervertraglicher Schuldverhältnisse, und Streitigkeiten bezüglich außervertraglicher gesetzlicher Rechte von AS-Stellen bearbeitet werden können. Durch die Präzisierung und Ausweitung des Geltungsbereichs der Richtlinie über alternative Streitbeilegung wird deren Kohärenz mit dem geltenden Verbraucherrecht verbessert, indem es für AS-Stellen möglich wird, ein breiteres Spektrum von Streitigkeiten zu bearbeiten, die im Anhang der Richtlinie aufgeführt sind. Die Verbesserungen werden sich daher positiv auf die Erreichung der Ziele in diesem Politikbereich auswirken.

Der Vorschlag ist ferner Teil eines ersten Maßnahmenpakets zur Rationalisierung der Berichtspflichten. Dies ist ein Schritt in einem kontinuierlichen Prozess, bei dem die bestehenden Berichtspflichten umfassend überprüft werden, um zu bewerten, ob sie weiterhin relevant sind, und sie effizienter zu gestalten. Die mit diesen Maßnahmen erreichte Rationalisierung wird die Erreichung der Ziele in diesem Politikbereich nicht beeinträchtigen. Die Einsparung des Kosten- und Zeitaufwands für Berichtspflichten, die das AS-Verfahren in keinerlei Hinsicht verbessern, birgt Vorteile für die Unternehmen und AS-Stellen.

## **Kohärenz mit der Politik der Union in anderen Bereichen**

Artikel 21 des Gesetzes über digitale Dienste betreffend die außergerichtliche Streitbeilegung lässt die Richtlinie über alternative Streitbeilegung unberührt (Artikel 21 Absatz 9). Darüber hinaus wird darin geregelt, wie Nutzer von Vermittlungsdiensten über Entscheidungen des Vermittlers zur Moderation von Inhalten im Zusammenhang mit rechtswidrigen oder schädlichen Inhalten Beschwerde einlegen können, auch wenn der Dienstleister beschließt, nach einer Meldung keine Maßnahmen zu ergreifen. Selbst wenn diese rechtswidrigen Inhalte oder Inhalte, die anderweitig mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vermittler unvereinbar sind, negative Geschäftspraktiken eines Drittanbieters betreffen, werden Streitigkeiten gemäß Artikel 21 des Gesetzes über digitale Dienste zwischen dem Vermittler und dem von der Entscheidung über die Moderation von Inhalten betroffenen Nutzer beigelegt und sind auf die für die betreffenden Inhalte oder Konten geltenden Beschränkungen begrenzt. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung kommt weiterhin bei verbraucherrechtlichen Streitigkeiten mit dritten Unternehmern zur Anwendung, in denen es allgemein unter anderem um die Erstattung von Geld, die Reparatur fehlerhafter Produkte und die Beendigung eines auf missbräuchlichen Klauseln basierenden Vertrags geht. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern daher zusätzliche Mittel zur Lösung von Problemen im Zusammenhang mit rechtswidrigen Geschäftspraktiken des Unternehmers und nicht mit der Moderation von Inhalten durch den Vermittler.

Im Rahmen des Programms zur Gewährleistung der Effizienz und Leistungsfähigkeit der Rechtsetzung (REFIT) stellt die Kommission sicher, dass ihre Rechtsvorschriften ihren Zweck erfüllen, auf die Bedürfnisse der Interessenträger zugeschnitten sind sowie den Aufwand minimieren und gleichzeitig ihre Ziele erreichen. Diese Vorschläge sind daher Teil

des REFIT-Programms, wodurch die Komplexität des Berichtsaufwands, der sich aus dem rechtlichen Umfeld der EU ergibt, verringert wird.

Bestimmte Berichtspflichten sind zwar von wesentlicher Bedeutung, sie müssen aber so effizient wie möglich sein, Überschneidungen vermeiden, unnötige Belastungen beseitigen und so weit wie möglich digitale und interoperable Lösungen ermöglichen.

Die mit den gezielten Änderungen der Richtlinie über alternative Streitbeilegung eingeführte Rationalisierung beeinträchtigt die Ziele in diesem Politikbereich aus folgenden Gründen nicht:

- Obligatorische AS-Informationen auf der Website des Unternehmers gelten nicht für Unternehmer, die nicht beabsichtigen, AS-Verfahren einzuleiten, und sie sind nach nationalem oder EU-Recht auch nicht dazu verpflichtet. Vielmehr steht es Unternehmern, die sich aktiv für die alternative Streitbeilegung einsetzen, frei, ihren Kundinnen und Kunden dies in angemessener Weise bekannt zu machen.
- Die Berichtspflichten der AS-Stellen werden vereinfacht, indem die Berichtspflicht von alljährlich auf alle zwei Jahre verringert wird. Auf diese Weise können mehr Informationen zur Schaffung einer besseren Datengrundlage für die Beurteilung ihrer mittelfristigen Funktionsweise zusammengestellt werden. Einige Angaben sollten nicht obligatorisch sein, da es Sache der AS-Stellen ist, zu entscheiden, welche Informationen für die Veröffentlichung und/oder für die Übermittlung an die zuständigen Behörden am relevantesten sind. Einsparungen des Kosten- und Zeitaufwands sollten für andere Zwecke verwendet werden, z. B. für Mitarbeiterschulungen.

## **2. RECHTSGRUNDLAGE, SUBSIDIARITÄT UND VERHÄLTNISMÄßIGKEIT**

### **Rechtsgrundlage**

Die Rechtsgrundlage für diese vorgeschlagene Überarbeitung der Richtlinie bildet Artikel 114 AEUV über die Verwirklichung des Binnenmarkts mit gebührender Berücksichtigung von Artikel 169 AEUV<sup>5</sup>. Damit wird der EU die Befugnis übertragen, Maßnahmen zur Angleichung der nationalen Vorschriften über die Errichtung und das Funktionieren des Binnenmarkts umzusetzen. Der Vorschlag soll durch die Schaffung eines hohen Verbraucherschutzniveaus zu einem reibungslos funktionierenden Binnenmarkt beitragen.

### **Subsidiarität**

Die überarbeitete Richtlinie über alternative Streitbeilegung wird allen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmern einen besseren Zugang zu einer kosteneffizienten, hochwertigen außergerichtlichen Streitbeilegung bieten, die an die digitalen Märkte angepasst ist. Eine einfachere und kostengünstigere alternative Streitbeilegung zur Beilegung von grenzübergreifenden Streitigkeiten und die Förderung der Bündelung ähnlicher Fälle in einem einzigen Verfahren tragen dazu bei, die Effizienz der Streitbeilegung auch im grenzübergreifenden Kontext zu steigern. Dies wiederum dürfte das Vertrauen der

---

<sup>5</sup> In Artikel 169 AEUV ist festgelegt, dass die Förderung der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus durch Maßnahmen erreicht werden können, die nach Artikel 114 AEUV erlassen werden.

Verbraucherinnen und Verbraucher in das Online-Shopping, aber auch die Inanspruchnahme von Tourismus- und Reisedienstleistungen in der EU und darüber hinaus stärken.

Die mit dieser vorgeschlagenen Maßnahme verfolgten Ziele können allein auf der Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden und sind daher angesichts des Umfangs und der Wirkungen der vorgeschlagenen Maßnahme besser auf Unionsebene zu erreichen. EU-Maßnahmen würden ein durchgängig hohes Verbraucherschutzniveau, ein größeres Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in die alternative Streitbeilegung und eine stärkere Vernetzung sowie einen besseren Austausch bewährter Verfahren auf EU-Ebene gewährleisten (z. B. in Bezug auf die Nutzung digitaler Instrumente zur kosteneffizienteren und kohärenteren Gestaltung der alternativen Streitbeilegung, Fallbearbeitungsverfahren, branchenspezifische alternative Streitbeilegung usw.).

Die vereinfachten Berichtspflichten sind durch das Unionsrecht vorgegeben. Eine Rationalisierung ist daher besser auf EU-Ebene zu erreichen, um Rechtssicherheit und Kohärenz der Berichterstattung zum Zwecke der Vergleichbarkeit der Daten bei der Bewertung der Umsetzung und der Fortschritte der alternativen Streitbeilegung in den Mitgliedstaaten zu gewährleisten.

### **Verhältnismäßigkeit**

Im Rahmen der Folgenabschätzung wurde eine Verhältnismäßigkeitsprüfung durchgeführt, um sicherzustellen, dass die vorgeschlagenen politischen Optionen auf der Grundlage von Kosten und Ressourcen verhältnismäßig sind. Der Vorschlag verfolgt einen ehrgeizigen und zukunftsicheren Ansatz, der durch eine Ausweitung und Präzisierung des Geltungsbereichs einen größeren Nutzen für die Verbraucherinnen und Verbraucher und die Gesellschaft im Allgemeinen mit sich bringt. So können mehr Streitigkeiten außergerichtlich beigelegt werden, wodurch das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in die Märkte gestärkt und die Märkte effizienter werden. Eine einfachere Streitbeilegung erleichtert den Unternehmen auch das Kundenmanagement nach dem Verkauf, während ihre Transparenzbelastung verringert wird. Die Einführung einer Pflicht für Unternehmer, Anfragen von AS-Stellen zu beantworten, wird zügigere Verfahren ermöglichen, da schnell klar ist, ob der Unternehmer bereit ist, sich zu beteiligen oder nicht. Der Vorschlag geht nicht über das hinaus, was zum Erreichen seiner Ziele unbedingt erforderlich ist.

Der Ansatz der Mindestharmonisierung wird beibehalten und den Mitgliedstaaten ein gewisses Maß an Flexibilität geboten, unter anderem bei der Entscheidung, ob die Teilnahme von Unternehmern an alternativen Streitbeilegungsverfahren obligatorisch oder freiwillig oder je nach Marktsektor eine Kombination aus beiden Möglichkeiten ist.

Obgleich die von Online-Marktplätzen im Rahmen ihrer Vermittlungsdienste angebotenen Streitbeilegungssysteme von einer großen Anzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt wird, schlägt die Kommission keine Regulierung dieser Dienste vor. Stattdessen nahm sie eine Empfehlung für Online-Marktplätze und EU-Handelsverbände an, um klarzustellen, dass ihre Streitbeilegungssysteme wichtige alternative Streitbeilegungsinstrumente sind, mit denen viele verbraucherrechtliche Streitigkeiten beigelegt und der Zugang zu grenzübergreifenden Streitigkeiten erheblich verbessert werden können. Werden diese Systeme intern eingerichtet, sollten sie mit den Qualitätskriterien der Richtlinie über alternative Streitbeilegung im Einklang stehen, um Unabhängigkeit und Fairness für die an der Streitigkeit beteiligten Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmer zu gewährleisten. Darüber hinaus wird vorgeschlagen, die Verordnung über die Online-

Streitbeilegung aufzuheben, da sie für Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet keinen wesentlichen Nutzen hinsichtlich des Zugangs zu hochwertigen alternativen Streitbeilegungsverfahren mit sich bringt. Dadurch wird sich der Aufwand für Unternehmen erheblich verringern, da die Pflicht für alle in der EU niedergelassenen Online-Händler zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform und einer zu diesem Zweck unterhaltenen E-Mail-Adresse abgeschafft wird.

Die Rationalisierung der Berichtspflichten für AS-Stellen verringert den Verwaltungsaufwand, da einige Änderungen an bestehenden Anforderungen eingeführt werden, die sich jedoch nicht auf den Inhalt des übergeordneten politischen Ziels auswirken. Der Vorschlag beschränkt sich auf jene Änderungen, die zur Gewährleistung einer effizienten Berichterstattung erforderlich sind, lässt jedoch alle wesentlichen Elemente der betreffenden Rechtsvorschriften unberührt.

### **Wahl des Instruments**

Das gewählte Instrument ist eine Richtlinie zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU. Eine Richtlinie ist hinsichtlich des Ziels, das Funktionieren des Binnenmarkts zu erreichen, verbindlich, überlässt jedoch den innerstaatlichen Stellen die Wahl der Form und der Mittel. Damit werden die Mitgliedstaaten in die Lage versetzt, die geltenden Rechtsvorschriften (aufgrund der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU) in dem für die Gewährleistung ihrer Einhaltung erforderlichen Maße zu ändern und gleichzeitig die Auswirkungen einer solchen Reform auf ihre Rechtssysteme zu minimieren.

Parallel zu dieser Überarbeitung wird eine Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten<sup>6</sup> und die Einstellung der zu diesem Zweck bereitgestellten OS-Plattform aufgrund ihrer Ineffizienz und der unverhältnismäßigen Kosten für EU-Unternehmen vorgeschlagen. Daher müssen EU-Richtlinien mit Verweis auf die Verordnung über die Online-Streitbeilegung geändert werden.

## **3. ERGEBNISSE DER EX-POST-BEWERTUNG, DER KONSULTATION DER INTERESSENTRÄGER UND DER FOLGENABSCHÄTZUNG**

### **Ex-post-Bewertung/Eignungsprüfungen bestehender Rechtsvorschriften**

Die Kommission führte 2023 eine umfassende Bewertung<sup>7</sup> anhand der fünf Kriterien des Instrumentariums für eine bessere Rechtsetzung (Wirksamkeit, Effizienz, Relevanz, Kohärenz, Mehrwert aufgrund des Tätigwerdens der EU) durch. Dabei ging es vor allem darum, zu bewerten, inwieweit die Richtlinie über alternative Streitbeilegung den Verbrauchern dabei behilflich war, Streitigkeiten mit Unternehmen zu ihrer Zufriedenheit und unter Beachtung der harmonisierten Qualitätsanforderungen nach Kapitel II der Richtlinie beizulegen.

Insgesamt wurde die Richtlinie über alternative Streitbeilegung von allen Mitgliedstaaten ordnungsgemäß umgesetzt. Im Sinne der Mindestharmonisierung entscheiden die

---

<sup>6</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

<sup>7</sup> Die Bewertung wird im Paket zusammen mit dem Vorschlag veröffentlicht.

Mitgliedstaaten über die rechtliche und organisatorische Regelung und Struktur des nationalen AS-Rahmens. Die Beteiligung der Unternehmer ist von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat sehr unterschiedlich, je nachdem, ob ihre Teilnahme obligatorisch oder freiwillig ist, das Ergebnis verbindlich ist, die Betroffenen öffentlich an den Pranger gestellt werden o. Ä.

Die Zugänglichkeit von alternativen Streitbeilegungsverfahren hängt davon ab, wie hoch die damit verbundenen Kosten sind, ob Hilfestellung geboten wird, die Verfahren nutzerfreundlich sind, die Betroffenen über die Möglichkeit informiert sind usw. Viele Hindernisse stehen der Inanspruchnahme solcher Verfahren entgegen, vor allem in grenzübergreifenden Streitfällen (anwendbares Recht, Sprache, Kosten, komplizierte Verfahren). Es hat sich herausgestellt, dass sich Investitionen in die Digitalisierung durch die AS-Stellen langfristig günstig auf die Kosten und die Verstetigung der Ergebnisse auswirken. Die Kosten der alternativen Streitbeilegung unterscheiden sich erheblich von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat, je nachdem, welche Infrastruktur vorhanden ist, wie das Finanzierungsmodell aussieht, wie viele akkreditierte und überwachte AS-Stellen zur Verfügung stehen, wie hoch die Kosten für Verbraucherinnen bzw. Verbraucher und Unternehmer sind und ob es bereits vorher Strukturen für die AS gab. Ohne entsprechende Daten zu den Kosten ist es schwierig, die Kostenwirksamkeit der alternativen Streitbeilegung zu berechnen. Jedenfalls ist das AS-System im Vergleich zu den Kosten, die Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern, Unternehmern und Mitgliedstaaten entstehen würden, wenn alle Verbraucherstreitigkeiten vor Gericht verhandelt werden müssten, viel kosteneffizienter. Einsparungen könnten möglicherweise durch die Verringerung bestimmter Berichtsanforderungen erzielt werden, die von vielen Beteiligten als unverhältnismäßig eingestuft wurden.

Dadurch, dass der Geltungsbereich auf in der EU niedergelassene Unternehmer beschränkt ist, sind jedoch viele Verbraucherinnen und Verbraucher von der Möglichkeit, ein faires System der Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen, ausgeschlossen. In Krisensituationen, beispielsweise während der COVID-19-Pandemie oder der jüngsten Energiekrise, haben sich AS-Verfahren als wichtige Instrumente erwiesen, um die steigende Zahl der verbraucherrechtlichen Streitfälle zu bewältigen, die im Zuge dieser Krisen entstanden sind. Die Relevanz der Richtlinie wird durch diese Krisen daher nicht infrage gestellt – vielmehr stellt sich die Frage, ob nicht bestimmte Mechanismen gestärkt werden sollten, insbesondere damit die AS-Stellen Fälle bündeln und dadurch mehr Fälle gleichzeitig bearbeiten können.

Der Ansatz der Mindestharmonisierung wurde begrüßt, und die interessierten Kreise empfahlen nachdrücklich, ihn beizubehalten. AS-Stellen profitierten von Maßnahmen auf Unionsebene, mit deren Hilfe sie eine Plattform für den Austausch bewährter Verfahren und finanzielle Unterstützung für die Verbesserung ihrer Infrastruktur einschließlich ihrer Fallbearbeitung, den Aufbau von Kapazitäten und die Sensibilisierung für die alternative Streitbeilegung erhielten.

**Das Ergebnis der Bewertung veranlasste die Kommission, über einen Legislativvorschlag zur Änderung der geltenden Richtlinie über alternative Streitbeilegung nachzudenken, um diese insbesondere besser an die Gegebenheiten der digitalen Märkte anzupassen.**

### **Konsultation der Interessenträger**

Für einen evidenzbasierten Ansatz bei ihrer Politikgestaltung hat die Kommission

- a) zwei mehrsprachige öffentliche Konsultationen mit einem vergangenheitsbezogenen und einem zukunftsorientierten Ansatz zur alternativen Streitbeilegung durchgeführt und auf ihrer Website „Ihre Meinung zählt“ eine Aufforderung zur Stellungnahme veröffentlicht, in der die politischen Maßnahmen für die Überarbeitung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung hervorgehoben wurden,
- b) verschiedene Konsultationsworkshops im Präsenz- und Hybrid-Format, darunter die Versammlung zur alternativen Streitbeilegung 2021, sowie 2022 eine Podiumsdiskussion auf dem Verbrauchergipfel und einen Runden Tisch über die grenzübergreifende alternative Streitbeilegung veranstaltet,
- c) einen Fragebogen ausgearbeitet, um die zuständigen Behörden bei der Abfassung ihrer diesbezüglichen nationalen Berichte 2022 entsprechend Artikel 26 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung zu unterstützen,
- d) an verschiedenen Veranstaltungen teilgenommen, um Rückmeldungen darüber einzuholen, wie die alternative Streitbeilegung verbessert werden könnte (z. B. Jahrestage von AS-Stellen, Veranstaltungen der Netzwerke FIN-Net und Travel-Net, Informationsveranstaltungen usw.),
- e) eine Studie, in der die Umsetzung der alternativen Streitbeilegung vor Ort in vier Staaten untersucht wurde, und eine Verhaltensstudie zur alternativen Streitbeilegung in Auftrag gegeben,
- f) die neuesten Positionspapiere zur alternativen Streitbeilegung der wichtigsten Interessenvertretungen, u. a. des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)<sup>8</sup> und des Europäischen Verbraucherverbands (BEUC)<sup>9</sup>, studiert.

Die weitaus meisten Interessenträger aller Kategorien erklärten, dass die Richtlinie über alternative Streitbeilegung überarbeitet werden müsste, um ihren Geltungsbereich auf Streitigkeiten im Zusammenhang mit gesetzlich verankerten Verbraucherrechten auszudehnen, unabhängig davon, ob ein Vertrag geschlossen wurde oder was in dem Vertrag geregelt ist; dadurch soll der Rahmen für die alternative Streitbeilegung leichter zugänglich und somit kosteneffizienter werden, insbesondere bei grenzübergreifenden Streitigkeiten. Die Meinungen darüber, ob durch die Bündelung von Fällen Anreize für kollektive AS-Verfahren geschaffen werden sollten, da einige AS-Stellen nur über begrenzte Ressourcen und Kapazitäten verfügen, gingen auseinander. Im Rahmen der öffentlichen Konsultation sprachen sich 58 % der 111 Teilnehmenden für kollektive AS-Verfahren aus. Bei dem Runden Tisch über die grenzübergreifende alternative Streitbeilegung kam man außerdem zu dem Ergebnis, dass kollektive Verfahren dazu beitragen können, das Fortbestehen der AS-Stellen in Krisenzeiten zu gewährleisten. Nach Ansicht der Teilnehmenden sollte jedoch die Gestaltung der kollektiven AS-Verfahren den Mitgliedstaaten überlassen bleiben.

Einige Interessenträger sind der Ansicht, dass die Kontaktstellen für die Online-Streitbeilegung (OS) de facto auch die alternative Streitbeilegung abdecken sollten und dass dadurch insbesondere das Potenzial zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erhöht würde. Die meisten waren der Ansicht, dass die OS-Plattform wirkungslos sei und es deshalb benutzerfreundlicher Instrumente bedürfe, um die Verbraucher besser auf andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes und die AS-Stellen, die sie möglicherweise in Anspruch nehmen könnten, aufmerksam zu machen.

<sup>8</sup> <https://www.eccnet.eu/publications>

<sup>9</sup> [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062\\_adr\\_position\\_paper.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf)

Ferner wurde hervorgehoben, dass die Europäischen Verbraucherzentren eine sehr wichtige Rolle spielen, wenn es darum geht, Verbraucherinnen und Verbraucher bei Problemen mit grenzübergreifenden Kaufgeschäften zu unterstützen. So wurde beispielsweise von der informellen Ministertagung zu Verbraucherfragen, die der tschechische Ratsvorsitz im September 2022 veranstaltete, bestätigt, dass alle Mitgliedstaaten mit der Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher bei grenzübergreifenden Streitigkeiten durch das ECC-Net zufrieden sind und die Bedeutung der Verbraucherzentren in Zukunft zunehmen sollte.

Die Teilnehmenden der AS-Versammlung 2021 betonten, dass die Meldepflichten der AS-Stellen verringert werden müssen, damit Ressourcen frei werden, die dafür verwendet werden könnten, mehr Menschen zu erreichen.

### **Einholung und Nutzung von Expertenwissen**

Die Kommission hat bei externen Auftragnehmern drei Studien zum Thema alternative Streitbeilegung in Auftrag gegeben:

- (1) eine Studie über die Datenerfassung, d. h. zur Analyse der Rückmeldungen aus der vergangenheitsbezogenen öffentlichen Konsultation, der Berichte über alternative Streitbeilegung, die der Kommission aus allen EU-Mitgliedstaaten, Norwegen und Island übermittelt wurden, sowie von fünf Fallstudien, die auf Sekundärforschung und Befragungen in den Bereichen elektronischer Handel, Reisen, Finanzen, KI in der alternativen Streitbeilegung und Akkreditierung von AS-Stellen beruhten,
- (2) eine Verhaltensstudie zur alternativen Streitbeilegung darüber, wie Verbraucherinnen und Verbraucher dazu angeregt werden können, die alternative Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen, und wie ein KI-gestützter Lawbot ihnen helfen würde, besser zu verstehen, welche Rechtsschutzinstrumente ihnen zur Verfügung stehen, und die richtige AS-Stelle zu finden,
- (3) eine juristische Studie zur wissenschaftlichen Literatur über alternative Streitbeilegung/Online-Streitbeilegung in vier Mitgliedstaaten der Union.

Alle Studien werden auf der AS-Seite der Kommission veröffentlicht:

[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve\(-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_de](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve(-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_de)

Dem Vorschlag, den Berichtsaufwand zu reduzieren, liegen eine interne Prüfung der bestehenden Meldepflichten und die Erfahrungen mit der Umsetzung der entsprechenden Rechtsvorschriften zugrunde. Da es sich hierbei um einen Schritt im Prozess der laufenden Bewertung der Meldepflichten handelt, die sich aus den Rechtsvorschriften der Union ergeben, wird die Prüfung des Aufwands und der Auswirkungen auf die Betroffenen fortgesetzt.

### **Folgenabschätzung**

In der Folgenabschätzung wurden vier verschiedene Optionen analysiert: Die bevorzugte Option betraf die Ausweitung des sachlichen Geltungsbereichs der Richtlinie, die Vereinfachung der grenzübergreifenden alternativen Streitbeilegung und die Einführung einer Antwortpflicht für Unternehmer.

Mit dieser Option würde die Zahl der potenziellen AS-Fälle um etwa 4,5 % steigen – als direkte Folge der Ausweitung des sachlichen Geltungsbereichs der Richtlinie auf Verbraucherrechtsstreitigkeiten über rein vertragliche Fragen hinaus, da Streitigkeiten über gesetzliche Rechte hinzukämen, die nicht explizit vertraglich geregelt sind oder mit Verbraucherrechten zusammenhängen, etwa der Wechsel von Diensteanbietern, Diskriminierung, Preistransparenz und vorvertragliche Informationen oder die Übertragbarkeit von Inhalten. Wie aus der Problemstellung in der Folgenabschätzung hervorgeht, haben derzeit etwa 2 250 000 Verbraucherinnen und Verbraucher Probleme, die sie möglicherweise gern im Wege der alternativen Streitbeilegung lösen würden. Diese hohe Zahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die an einer alternativen Streitbeilegung interessiert sind, verringert sich jedoch erheblich, wenn es darum geht, tatsächlich ein AS-Verfahren zu beantragen. Das hat verschiedene Gründe; so fehlt es etwa an Informationen über bestehende AS-Stellen, es werden lange Wartezeiten erwartet etc. Die Verbraucherinnen und Verbraucher wägen die Höhe ihres Verlustes gegen den voraussichtlichen Aufwand ab und entscheiden sich nur für ein AS-Verfahren, wenn der entsprechende Verlust relativ hoch ausfällt. Die AS-Stellen führen mitunter Eignungstests durch, z. B. in Bezug auf den Umfang der betreffenden Rechte und die Art der Nachweise, die zu früheren Kontakten mit dem Unternehmer vorzulegen sind. Durch diese Tests verringert sich die Zahl der Fälle, die schließlich Gegenstand eines AS-Verfahrens werden, noch weiter. Von 23 zuständigen nationalen Behörden übermittelten Daten zufolge werden in der gesamten EU durchschnittlich nur 300 000 Streitfälle pro Jahr für ein AS-Verfahren zugelassen. Etwa die Hälfte dieser Verfahren wird nicht fortgesetzt, weil die Unternehmer in den meisten Fällen nicht verpflichtet sind, einer Teilnahme zuzustimmen, oder der Unternehmer und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die Streitigkeit vor Abschluss des AS-Verfahrens beilegen oder keine annehmbare Lösung finden und beschließen, das AS-Verfahren einzustellen.

Von den 2 250 000 Verbraucherinnen und Verbrauchern, die an einer alternativen Streitbeilegung interessiert sind, haben es etwa 4,5 % mit einem Streitfall zu tun, der heute nicht in den Geltungsbereich der Richtlinie über alternative Streitbeilegung fällt und daher nicht für eine alternative Streitbeilegung infrage käme (100 000 Streitigkeiten). Somit würden die potenziellen Streitigkeiten mit dieser Maßnahme von 300 000 auf 400 000 steigen. Ist eine Streitigkeit zulässig, übermittelt die AS-Stelle, die die Beschwerde erhalten hat, dem betreffenden Unternehmen eine Mitteilung, um das außergerichtliche Streitverfahren einzuleiten. Diese 400 000 Mitteilungen der AS-Stellen an die betreffenden Unternehmen würden in 240 000 Fällen zu einem Streitverfahren führen<sup>10</sup>, während etwa 128 000 unbeantwortet bleiben würden.<sup>11</sup>

Wenn in die Richtlinie eine Antwortpflicht aufgenommen wird, würden den Unternehmen für eine einzige Beantwortung schätzungsweise Kosten von rund 20 EUR entstehen (einschließlich Vorbereitung, Bearbeitung und Versand); damit kämen auf die Unternehmen Gesamtkosten von 2,6 Mio. EUR pro Jahr bzw. 23 Mio. EUR in zehn Jahren zu.<sup>12</sup> Ein Teil der 128 000 potenziellen Streitigkeiten, auf die die Unternehmen dann reagieren müssten<sup>13</sup>,

<sup>10</sup> Verhältnis 180 000 / 300 000 angewendet auf 400 000.

<sup>11</sup> Laut Problemstellung waren es 96 000, d. h. 32 % der Gesamtmenge und damit 128 000 bei einer Gesamtmenge von 400 000. Es ist nicht bekannt, wie viele unbeantwortete Mitteilungen auf KMU und wie viele auf Großunternehmen entfallen.

<sup>12</sup> Zur Ermittlung der Werte wird ein Abzinsungsfaktor von 3 % angewendet.

<sup>13</sup> Wie aus der Bewertung (Anhang 6) hervorgeht, ist die Beteiligung der Unternehmer in sechs Mitgliedstaaten bereits verpflichtend vorgeschrieben (DK, HU, IS, LT, LV, SK). In anderen sieben Mitgliedstaaten ist sie in bestimmten Sektoren (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) und in weiteren vier Mitgliedstaaten unter bestimmten Umständen (BE, HR, PT, SE) obligatorisch. Um die Berechnung

könnte tatsächlich in einen Streitfall münden, wobei auch abschlägige Antworten der Unternehmen mehr Sicherheit für die Verbraucherinnen und Verbraucher bedeuten würden, da sich diese daraufhin entscheiden könnten, ob sie ihre Ansprüche anderweitig geltend machen möchten. Schätzungen zufolge würden von den 128 000 potenziellen Streitigkeiten etwa 77 000 tatsächlich zu einem Streitfall werden<sup>14</sup> (vor allem jene mit Beteiligung von Unternehmen, die zuvor nicht über die alternative Streitbeilegung informiert waren; neu hinzu kämen bei dieser Option insgesamt fast 200 000 Streitigkeiten<sup>15</sup>). Wenn die Verbraucherinnen bzw. Verbraucher in 90 % der Fälle gewinnen (und die Unternehmen das Ergebnis der alternativen Streitbeilegung akzeptieren), würde dies den Schaden um 33 Mio. EUR jährlich verringern<sup>16</sup>, d. h. 290 Mio. EUR in zehn Jahren. Für die Bearbeitung dieser 200 000 neuen Streitigkeiten würden den AS-Stellen allerdings Kosten bis zu 60 Mio. EUR pro Jahr<sup>17</sup> (527 Mio. EUR in zehn Jahren) entstehen, die auf unterschiedliche Weise finanziert werden könnten.<sup>18</sup> Durch die Bündelung ähnlicher Fälle, die sich gegen ein und denselben Unternehmer richten, könnten die AS-Stellen (infolge einer effizienteren Bearbeitung) Einsparungen von jährlich 11 Mio. EUR (d. h. 97 Mio. EUR in zehn Jahren) erzielen.<sup>19</sup> Die Nettomehrkosten der AS-Stellen könnten unter Berücksichtigung von Größenvorteilen zwischen 0 und 49 Mio. EUR jährlich (durchschnittlich 25 Mio. EUR) bzw. zwischen 0 und 430 Mio. EUR in zehn Jahren (durchschnittlich 215 Mio. EUR) liegen. Die AS-Stellen können etwaige Kosten auch an die Unternehmer weitergeben, zumal deren Kosten immer noch niedriger ausfallen als im Fall von Gerichtsverfahren. Die Antwortpflicht würde an die Stelle der Pflicht zur Bereitstellung von Informationen über die alternative Streitbeilegung treten, die derzeit für Unternehmen gilt, die nicht beabsichtigen oder verpflichtet sind, Streitigkeiten im Wege der alternativen Streitbeilegung beizulegen (64 % der Unternehmer<sup>20</sup>).<sup>21</sup> Aus der Folgenabschätzung im Zusammenhang mit der geltenden Richtlinie über alternative Streitbeilegung<sup>22</sup> geht hervor, dass sich die inflationsbereinigten

---

einfach zu halten, wird dies in den Schätzungen nicht berücksichtigt, was freilich eine Einschränkung darstellt.

<sup>14</sup> Nach derselben Logik erzielen etwa 60 % der Unternehmen, die von den Europäischen Verbraucherzentren angesprochen werden, in der Regel eine Vereinbarung mit den Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern. Folglich würden 60 % der Unternehmen, die um eine Antwort gebeten werden, positiv reagieren.

<sup>15</sup> 300 000 - 180 000 im Basisszenario + 77 000.

<sup>16</sup>  $200\,000 \cdot 90\% \cdot 185\text{ EUR}$ .

<sup>17</sup> 300 EUR pro Streitfall, siehe Problemstellung.

<sup>18</sup> Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die AS-Stellen ab einem bestimmten Punkt Größenvorteile erwirtschaften würden und nur die Grenzkosten zusätzlicher Streitfälle berücksichtigt werden sollten. Darüber hinaus würden durch diese zusätzlichen Streitigkeiten zwar Kosten entstehen, doch blieben mehreren Parteien noch höhere Kosten erspart, die entstehen würden, wenn die Streitsachen vor Gericht gehen würden.

<sup>19</sup> Hierbei handelt es sich um eine konservative Schätzung in Bezug auf das Einsparpotenzial. Sie geht von der Zahl der möglichen Streitigkeiten (380 000) und von der Annahme aus, dass davon nur 10 % gebündelt werden. Da sich der durchschnittliche Streitwert auf 300 EUR beläuft, würden Einsparungen in Höhe von 11 Mio. EUR erzielt.

<sup>20</sup> Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019\\_pdf\\_en.pdf \(europa.eu\)](#).

<sup>21</sup> In der Verhaltensstudie zu AS/OS wurde festgestellt, dass die Informationen auf den Websites der AS-Stellen offenbar nicht wesentlich zu einer vermehrten Inanspruchnahme dieser Verfahren führen. Das gilt insbesondere dann, wenn der Unternehmer, der diese Informationen bereitstellen muss, eigentlich kein Interesse daran hat.

<sup>22</sup> Folgenabschätzung – Begleitunterlage zum Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie über alternative Streitbeilegung) und zum Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung) {KOM(2011) 793 endg.}, {SEK(2011) 1409 endg.}.

Kosten der Bereitstellung von Informationen für Verbraucherinnen und Verbraucher auf rund 310 EUR pro Unternehmen belaufen.<sup>23</sup> Dabei handelt es sich meist um einmalige Kosten. Die Einsparungen neu gegründeter Unternehmen, die keiner AS-Stelle angeschlossen sind<sup>24</sup>, würden sich auf insgesamt 99 Mio. EUR jährlich belaufen<sup>25</sup>, d. h. 870 Mio. EUR in zehn Jahren; auch bereits bestehende Unternehmen könnten dann einen Teil der Kosten, die durch die „Angabe von Informationen über die alternative Streitbeilegung in Verträgen und Broschüren/Faltblättern sowie auf Rechnungen, Quittungen und Websites“<sup>26</sup> entstehen, in Höhe von insgesamt 165 Mio. EUR pro Jahr einsparen, d. h. 1,4 Mrd. EUR in zehn Jahren (insgesamt würden die Unternehmen in zehn Jahren insgesamt 2,3 Mrd. EUR einsparen).

Würde den Europäischen Verbraucherzentren (oder anderen Stellen) eine unterstützende Rolle zugewiesen, würde das bedeuten, dass sie bei AS-Verfahren unterstützend tätig werden müssten, etwa in Bezug auf die Frage des anwendbaren Rechts in anderen Mitgliedstaaten oder die Übersetzung von für die Fälle relevanten Schriftsätzen. Dafür wären in der gesamten Union schätzungsweise etwa 50 Vollzeitäquivalente (VZÄ) erforderlich, die dieselbe Zahl Arbeitskräfte in den OS-Kontaktstellen der Mitgliedstaaten ersetzen würden. Diese kostenneutrale Maßnahme<sup>27</sup> hätte wiederum eine Reduzierung des Schadens aufseiten der Verbraucherinnen und Verbraucher und eine Kostenersparnis bei den AS-Stellen zur Folge.

**Soziale Auswirkungen:** Die Belastung der Verbraucherinnen und Verbraucher würde drastisch verringert, wenn sie die Gewissheit hätten, rasch eine Antwort auf ihre Beschwerden zu erhalten, die einer geregelten alternativen Streitbeilegung zugeführt würden; außerdem könnten sie besser beurteilen, welche der verschiedenen Möglichkeiten zur Streitbeilegung die geeignete wäre. Durch den erweiterten Geltungsbereich der Richtlinie ließe sich auch der Rückstau bei Gerichtsverfahren reduzieren, da die Verbraucherinnen und Verbraucher derzeit für eine Lösung die Gerichte anrufen müssen. Die Ersetzung der OS-Plattform hätte keine sozialen Auswirkungen auf die Beschäftigung, da die Kontaktstellen der Mitgliedstaaten (etwa 50 VZÄ in der gesamten Union) von den Europäischen Verbraucherzentren übernommen würden, denen neue Aufgaben im Bereich der grenzübergreifenden alternativen Streitbeilegung übertragen würden.

**Auswirkungen auf die Umwelt:** Eine Erweiterung des Geltungsbereichs der Richtlinie auf außervertragliche Streitigkeiten würde es Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglichen, Schadensersatz für Schäden geltend zu machen, die durch unlautere Geschäftspraktiken – darunter irreführende Umweltaussagen – entstehen. Wenn im Wege der alternativen Streitbeilegung Entschädigungen für Grünfärberei erstritten werden können, würde das die Arbeit der öffentlichen Verbraucherschutzbehörden stärken und dazu beitragen, die Ziele der Strategie für den europäischen Grünen Deal zu verwirklichen. In diesem Zusammenhang könnten Verbraucherinnen und Verbraucher auch in anderen Fällen mit Umweltauswirkungen die alternative Streitbeilegung in Anspruch nehmen, z. B. im Falle von irreführenden vorvertraglichen Informationen bei Energieverträgen oder von Umweltaussagen.

---

<sup>23</sup> 254 EUR x 1,2217 kumulierte Inflation zwischen 2012 und 2023 (nach 2013dollars.com/Europe).

<sup>24</sup> Eurostat: 500 000 neue Großhandels- und Einzelhandelsunternehmen pro Jahr in der EU x 64 % = 320 000.

<sup>25</sup> 320 000 (siehe vorstehende Fußnote) x 310 EUR (Kosten der Unternehmer im Zusammenhang mit der Erfüllung der Informationspflichten).

<sup>26</sup> 35 % der Gesamtkosten (Folgenabschätzung von 2011), d. h. 109 EUR. Wir gehen davon aus, dass 10 % von ihnen jedes Jahr neues Material drucken müssten, was Kosten in Höhe von 11 EUR pro bestehendes Unternehmen, das keiner AS-Stelle angeschlossen ist, entspricht (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

<sup>27</sup> Die OS-Kontaktstellen werden aus den Haushalten der Mitgliedstaaten finanziert, während die Europäischen Verbraucherzentren von der Union kofinanziert werden. Durch die Verlagerung dieser Arbeitsplätze würden die Ausgaben der Mitgliedstaaten sinken und die der Union etwas steigen.

Der Vorschlag sieht begrenzte und gezielte Änderungen der Rechtsvorschriften mit dem Ziel vor, die Meldepflichten zu rationalisieren. Die Änderungen beruhen auf Erfahrungen mit der Durchführung von Rechtsvorschriften. Sie haben keine wesentlichen Auswirkungen auf die Politik, sondern gewährleisten lediglich eine effizientere und wirksamere Umsetzung. Aufgrund ihres zielgerichteten Charakters und des Fehlens einschlägiger politischer Optionen ist eine Folgenabschätzung nicht erforderlich.

### **Effizienz der Rechtsetzung und Vereinfachung**

Die in dem Vorschlag vorgesehenen Maßnahmen bieten folgende Möglichkeiten für auf Jahresbasis berechnete Effizienzsteigerungen:

- 370 Mio. EUR Einsparungen bei den laufenden Anpassungskosten der Unternehmen (Ersetzung der Europäischen OS-Plattform)
- 264 Mio. EUR Einsparungen bei den laufenden Anpassungskosten der Unternehmen (Abschaffung der Pflicht zur Informationsbereitstellung über AS)

Die bevorzugte Option würde zu folgenden geringfügigen jährlichen Anpassungskosten führen:

- 2,6 Mio. EUR laufende Anpassungskosten der Unternehmen (aufgrund der Antwortpflicht)
- 25 Mio. EUR laufende Anpassungskosten der AS-Stellen (Bearbeitung zusätzlicher Streitigkeiten)
- 11 Mio. EUR für die Befolgung der Vorschriften durch private OS-Plattformanbieter

Dieser Gesamtbetrag von 39 Mio. EUR pro Jahr wird von den jährlichen Kosteneinsparungen in Höhe von 634 Mio. EUR überkompensiert, die infolge der Vereinfachung erzielt werden.

Es ist nicht bekannt, wie viele Streitigkeiten auf KMU bzw. auf große Unternehmen entfallen, doch dürften die Kosten im Zusammenhang mit der Antwortpflicht grundsätzlich auch auf KMU entfallen. Da jedoch weitaus die meisten Unternehmen zu den KMU zählen, werden diese in erster Linie von den Einsparungen im Zusammenhang mit der Informationsbereitstellung profitieren, die sowohl mit der Ersetzung der OS-Plattform als auch mit der alternativen Streitbeilegung im Allgemeinen verbunden sind. Diese Option wird sich positiv auf die Wettbewerbsfähigkeit der KMU in der Union auswirken, da die Einsparungen genutzt werden können, um attraktivere Preise zu bieten und möglicherweise Innovationen anzustoßen.

Eine Verhaltensstudie zu den AS-Informationspflichten ergab, dass die derzeitige Verpflichtung der Unternehmer, den OS-Link auf ihren Websites eindeutig bereitzustellen, die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht dazu bewegt, die alternative Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen. Eine Aufhebung dieser Pflicht hätte somit keine negativen Auswirkungen auf die Teilnahme an AS-Verfahren. Unternehmen, die online tätig sind, müssten kein E-Mail-Postfach für den OS-Schriftwechsel unterhalten, wodurch sich 100 EUR pro Jahr einsparen ließen. Der **Gesamtnutzen für Unternehmen** würde sich dann auf 370 Mio. EUR pro Jahr belaufen, d. h. **auf 3,3 Mrd. EUR in zehn Jahren**. Außerdem würden neu gegründeten Unternehmen in der Union in den nächsten zehn Jahren keine Kosten für die Bereitstellung von Informationen über die Online-Streitbeilegung auf ihren Websites entstehen; diese Schätzung ist jedoch bereits in den Berechnungen im Zusammenhang mit der Abschaffung der Pflicht zur Informationsbereitstellung über AS enthalten.

## Grundrechte

Der Vorschlag der Kommission wirkt sich insgesamt positiv auf die Grundrechte aus. Der erweiterte sachliche und geografische Geltungsbereich der Richtlinie würde Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit der privatautonomen Rechtsdurchsetzung für ein breiteres Spektrum von Streitigkeiten eröffnen, wodurch ihr Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf nach Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Grundrechtecharta) gestärkt würde. Zwar wären die Unternehmer durch die Einführung einer Antwortpflicht dazu verpflichtet, etwaige Streitfälle, die ihnen über die AS-Stellen weitergeleitet werden, zu prüfen, doch bliebe ihre unternehmerische Freiheit gewahrt, da sie durch die Richtlinie nicht zur Teilnahme an der alternativen Streitbeilegung verpflichtet werden.

## 4. AUSWIRKUNGEN AUF DEN HAUSHALT

Die Überarbeitung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung wird keine neuen finanziellen Verpflichtungen für die Kommission mit sich bringen, und somit sind auch keine zusätzlichen personellen und administrativen Ressourcen erforderlich. Zur Unterstützung der neuen Bestimmungen in der Richtlinie über alternative Streitbeilegung werden im Binnenmarktprogramm 2021-2027<sup>28</sup> für die Stärkung der Verbraucherrechte vorgesehene finanzielle Mittel eingesetzt, um für einen besseren Zugang zu der Liste der AS-Stellen zu sorgen, die von der Kommission bereits im Rahmen der OS-Plattform veröffentlicht wurde, oder um die Europäischen Verbraucherzentren dabei zu unterstützen, Verbraucherinnen und Verbrauchern, die Beratung zum Rechtsschutz in grenzübergreifenden Fällen benötigen, besser behilflich zu sein. Aus dem Binnenmarktprogramm können auch Finanzhilfen für die Steigerung der Kosteneffizienz bei den AS-Stellen, z. B. durch Digitalisierungsmaßnahmen oder Mitarbeiterschulungen, vergeben werden.

## 5. WEITERE ANGABEN

### **Durchführungspläne sowie Monitoring-, Bewertungs- und Berichterstattungsmodalitäten**

Die Änderungsrichtlinie ändert nichts an den Überwachungspflichten der Kommission nach Artikel 26 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung; das heißt, die Kommission wird alle vier Jahre einen Bericht vorlegen, in dem die Effizienz der Richtlinie über alternative Streitbeilegung (in der geänderten Fassung) auf der Grundlage bestehender Datenquellen – einschließlich der nationalen Berichte, die die zuständigen Behörden ebenfalls alle vier Jahre der Kommission vorlegen müssen – bewertet wird.

---

<sup>28</sup> Verordnung (EU) 2021/690 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. April 2021 zur Aufstellung eines Programms für den Binnenmarkt, die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen, einschließlich kleiner und mittlerer Unternehmen, den Bereich Pflanzen, Tiere, Lebensmittel und Futtermittel sowie europäische Statistiken (Binnenmarktprogramm) und zur Aufhebung der Verordnungen (EU) Nr. 99/2013, (EU) Nr. 1287/2013, (EU) Nr. 254/2014 und (EU) Nr. 652/2014 (Text von Bedeutung für den EWR) (ABl. L 153 vom 3.5.2021, S. 1).

## **Ausführliche Erläuterung einzelner Bestimmungen des Vorschlags**

Da es sich bei der vorliegenden Richtlinie um eine Änderungsrichtlinie handelt, folgt eine Beschreibung der Änderungen der Artikel der Richtlinie über alternative Streitbeilegung:

### **Artikel 2 – Geltungsbereich**

Der derzeitige Geltungsbereich der Richtlinie über alternative Streitbeilegung beschränkt sich auf Streitigkeiten, die sich aus vertraglichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren oder Dienstleistungen ergeben. Mit dieser Überarbeitung schlägt die Kommission vor, den Geltungsbereich auf freiwillige AS-Verfahren gegen Unternehmer zu erweitern, die Waren oder Dienstleistungen, einschließlich digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, an Verbraucherinnen und Verbraucher mit Wohnsitz in der EU verkaufen, sowie auf Streitigkeiten, die sich auf vorvertragliche Phasen beziehen, in denen die Verbraucherinnen und Verbraucher unabhängig davon, ob sie letztlich einen Vertrag schließen, Rechte genießen. Das betrifft beispielsweise irreführende Werbung, fehlende, unklare oder irreführende Informationen, missbräuchliche Klauseln oder Garantierechte. Darüber hinaus soll der erweiterte Geltungsbereich auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit anderen wichtigen gesetzlichen Verbraucherrechten erfassen, etwa dem Recht, nicht durch Geoblocking eingeschränkt zu werden, Telekommunikationsanbieter zu wechseln oder Zugang zu grundlegenden Finanzdienstleistungen zu erhalten.

### **Artikel 4 – Begriffsbestimmungen**

Die Definitionen der Begriffe „inländische Streitigkeit“ und „grenzübergreifende Streitigkeit“ in der Richtlinie über alternative Streitbeilegung entsprechen dem derzeitigen Geltungsbereich und beziehen sich daher ausschließlich auf vertragliche Streitigkeiten mit in der Union niedergelassenen Unternehmern. Die Kommission schlägt vor, diese Begriffsbestimmungen zu ändern, um alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit wichtigen gesetzlichen Verbraucherrechten abzudecken. Darüber hinaus soll die neue Definition des Begriffs „grenzübergreifende Streitigkeit“ auch Fälle erfassen, in denen der Unternehmer außerhalb der Union niedergelassen ist.

### **Artikel 5 – Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren**

In der derzeitigen Fassung sorgen die Mitgliedstaaten nach Artikel 5 Absatz 1 dafür, dass AS-Stellen vorhanden sind, die den Anforderungen der Richtlinie genügen und Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmern bearbeiten. Mit der vorgeschlagenen Erweiterung des Geltungsbereichs könnten auch außerhalb der Union niedergelassene Unternehmer (auf freiwilliger Basis) an AS-Verfahren teilnehmen. Daher schlägt die Kommission vor, die Mitgliedstaaten dazu zu verpflichten, AS-Stellen einzurichten, die für solche Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und Unternehmern aus Drittländern zuständig sein sollen.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher mit begrenzter digitaler Kompetenz zu schützen, soll in Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe a auf die Möglichkeit verwiesen werden, dass schutzbedürftige Verbraucher Dokumente auf Antrag in nicht digitaler Form einreichen und darauf zugreifen können. In Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe b wird der Bedarf schutzbedürftiger Verbraucherinnen und Verbraucher, durch inklusive Instrumente einfach Zugang zu AS-Verfahren zu erhalten, hervorgehoben, während Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe c das Recht auf die Überprüfung eines automatisierten Verfahrens durch eine natürliche Person sicherstellt. In

Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe d wird die – in bestimmten Mitgliedstaaten bereits vorhandene – Möglichkeit geschaffen, ähnliche Fälle gegen einen bestimmten Unternehmer zu bündeln, damit die AS-Stellen ihre Ressourcen schonen und die beteiligten Unternehmer und Verbraucherinnen bzw. Verbraucher Zeit sparen können, wobei Letzteren das Recht eingeräumt wird, eine solche Bündelung abzulehnen.

In Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe a wird klargestellt, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher zwar verpflichtet sind, die Streitigkeit mit dem Unternehmer bilateral beizulegen, die AS-Stellen jedoch keine unverhältnismäßigen Regeln für die Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer vor Inanspruchnahme einer alternativen Streitbeilegung einführen sollten.

Mit Artikel 5 Absatz 8 wird eine Antwortpflicht für Unternehmer eingeführt, um diese dazu zu bewegen, sich stärker an der alternativen Streitbeilegung zu beteiligen. Obwohl sie dazu nicht verpflichtet sind – es sei denn, dies ist in den nationalen Rechtsvorschriften oder sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union ausdrücklich vorgesehen –, wird vorgeschlagen, dass sie auf ein Ersuchen einer AS-Stelle innerhalb von höchstens 20 Arbeitstagen antworten und dabei angeben müssen, ob sie beabsichtigen, an einem AS-Verfahren gegen sie teilzunehmen.

#### Artikel 7 – Transparenz

Die Änderung von „jährlichen“ Tätigkeitsberichten, die von AS-Stellen veröffentlicht werden, in „zweijährliche“ Tätigkeitsberichte zielt darauf ab, den Verwaltungsaufwand und die Kosten der AS-Stellen zu verringern. Infolge der Streichung von Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe h sind die AS-Stellen nicht mehr verpflichtet, über ihre Zusammenarbeit mit Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung der grenzübergreifenden Streitbeilegung Bericht zu erstatten, auch wenn zur Zusammenarbeit aufgefordert wird.

#### Artikel 13 – Information der Verbraucher durch Unternehmer

Die Kommission schlägt vor, Artikel 13 Absatz 3 zu streichen, wonach Unternehmer unabhängig davon, ob sie beabsichtigen, an einem AS-Verfahren teilzunehmen, verpflichtet sind, Informationen über die alternative Streitbeilegung bereitzustellen. Für Unternehmer, die sich zur Teilnahme an AS verpflichten, ist dies bereits in Artikel 13 Absatz 1 geregelt, doch Unternehmer, die nicht dazu bereit sind, werden verpflichtet, die Verbraucher darüber zu informieren. Eine solche Information hält die Verbraucherinnen und Verbraucher davon ab, sich für ein AS-Verfahren zu entscheiden. Sie ist kontraproduktiv und eine ungerechtfertigte Belastung der Unternehmer.

#### Artikel 14 – Unterstützung für Verbraucher

Da in grenzübergreifenden Fällen selten alternative Streitbeilegungsverfahren in Anspruch genommen werden, schlägt die Kommission vor, Verbraucherinnen und Verbraucher durch die Einrichtung von AS-Kontaktstellen, vorzugsweise im Rahmen der Europäischen Verbraucherzentren, die bereits eine wichtige Rolle bei der Unterstützung der Verbraucher bei grenzübergreifenden Käufen spielen, besser zu unterstützen. Diese AS-Kontaktstellen werden für die alternative Streitbeilegung werben, Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmern bei den Verfahren helfen, indem sie maschinell erstellte Übersetzungen bereitstellen, an die zuständigen AS-Stellen verweisen, die verschiedenen Verfahren erläutern, bei der Einreichung von Beschwerden behilflich sind etc. Die Kontaktstellen

können auch bei innerstaatlichen Streitfällen tätig werden, wenn die Mitgliedstaaten damit einverstanden sind.

Artikel 19 – Informationen, die den zuständigen Behörden von den Streitbeilegungsstellen mitzuteilen sind

Die Kommission schlägt vor, Artikel 19 Absatz 3 Buchstaben f bis h zu streichen, wonach die AS-Stellen den zuständigen Behörden Folgendes übermitteln müssen: a) eine Einschätzung der Effektivität der Netzwerke von AS-Stellen, b) Informationen über Schulungen für das Personal und c) eine Einschätzung, wie sie ihre Leistungsfähigkeit verbessern wollen. Durch die Änderung soll erreicht werden, dass der Verwaltungsaufwand der AS-Stellen sinkt und die eingesparten Ressourcen eher in die Bearbeitung von mehr Streitigkeiten oder in Investitionen zur Produktivitätssteigerung gelenkt werden.

Artikel 20 – Rolle der zuständigen Behörden und der Kommission

Zusätzlich zu Artikel 20 Absatz 4, nach dem die Kommission verpflichtet ist, die – derzeit auf der Website der OS-Plattform veröffentlichte – Liste der akkreditierten AS-Stellen zu veröffentlichen, sieht der neue Artikel 20 Absatz 8 vor, dass die Kommission benutzerfreundliche Instrumente für eine bessere Orientierung der Verbraucherinnen und Verbraucher entwickelt und pflegt; mit anderen Worten, es soll dafür gesorgt werden, dass diejenigen, die Informationen darüber suchen, wie eine Verbraucherstreitigkeit beigelegt werden kann, rasch erfahren, an welche AS-Stelle sie sich in ihrem Fall am besten wenden sollten. Die neuen Instrumente, in denen auch die derzeitige mehrsprachige Liste der AS-Stellen verfügbar sein wird, werden interaktive Lösungen bereitstellen, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher die besten AS-Stellen für ihre konkreten Streitigkeiten finden können. Auch sollten Informationen über andere Rechtsschutzmechanismen und Links zu den neu eingerichteten AS-Kontaktstellen bereitgestellt werden.

Artikel 24 – Mitteilungen

Mit Artikel 24 Absatz 4 werden die Mitgliedstaaten verpflichtet, bis zu einem bestimmten Datum die Namen und Kontaktdaten der benannten AS-Kontaktstellen mitzuteilen.

Vorschlag für eine

## **RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**

**zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung  
verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinien (EU) 2015/2302,  
(EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828**

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 114,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Mit der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>1</sup> sollte sichergestellt werden, dass die Verbraucher in der Union Zugang zu hochwertigen Verfahren der alternativen Streitbeilegung (im Folgenden „AS“) zur Beilegung von Vertragsstreitigkeiten haben, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen durch in der Union niedergelassene Unternehmer an in der Union ansässige Verbraucher ergeben. Die Richtlinie sieht die Verfügbarkeit von AS-Verfahren für alle Arten von inländischen und grenzübergreifenden Verbraucherstreitigkeiten innerhalb der Union vor und stellt sicher, dass die AS-Verfahren Mindestqualitätsstandards erfüllen. Sie verpflichtet die Mitgliedstaaten, die Leistung der AS-Stellen zu überwachen. Um das Bewusstsein der Verbraucher zu schärfen und die Nutzung der alternativen Streitbeilegung zu fördern, sieht sie zudem vor, dass Unternehmer verpflichtet werden sollten, die Verbraucher über die Möglichkeit zu informieren, Streitigkeiten außergerichtlich in AS-Verfahren beizulegen.
- (2) Im Jahr 2019 nahm die Kommission einen Bericht über die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>2</sup> an, aus dem hervorgeht, dass die Richtlinie 2013/11/EU dazu geführt hat, dass den Verbrauchermärkten vermehrt hochwertige AS-Stellen in der gesamten Union zur Verfügung stehen. In dem Bericht wurde jedoch auch

<sup>1</sup> Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

<sup>2</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

festgestellt, dass die Inanspruchnahme von AS-Verfahren durch Verbraucher und Unternehmen in einigen Sektoren und Mitgliedstaaten hinterherhinkte. Ein Grund hierfür war, dass solche Verfahren in Mitgliedstaaten, in denen sie erst kürzlich eingeführt wurden, bei Unternehmern und Verbrauchern wenig bekannt waren. Ein weiterer Grund war das mangelnde Vertrauen von Verbrauchern und Unternehmern in nicht regulierte AS-Stellen. Von den zuständigen nationalen Behörden Anfang 2022 vorgelegte Daten sowie die im Jahr 2023 durchgeführte Bewertung der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU deuten darauf hin, dass die Inanspruchnahme relativ stabil geblieben ist (abgesehen von einem leichten Anstieg der Fälle im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie). Die meisten im Rahmen dieser Bewertung konsultierten Interessenträger bestätigten, dass mangelnde Kenntnisse über AS-Verfahren seitens der Verbraucher, geringes Engagement seitens der Unternehmer, Lücken bei der Verfügbarkeit der alternativen Streitbeilegung in bestimmten Mitgliedstaaten, hohe Kosten und komplexe nationale AS-Verfahren sowie Unterschiede bei den Zuständigkeiten der AS-Stellen häufig der Inanspruchnahme von AS-Verfahren im Wege stehen. Zusätzliche Hindernisse bestehen bei der grenzübergreifenden alternativen Streitbeilegung, darunter sprachliche Hürden, mangelnde Kenntnisse des anwendbaren Rechts sowie spezifische Zugangsschwierigkeiten für schutzbedürftige Verbraucher.

- (3) Da mindestens zwei von fünf Online-Rechtsgeschäften zwischen Verbrauchern mit Wohnsitz in der Union und Unternehmen mit Sitz in Drittländern geschlossen werden, sollte der Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU erweitert werden, damit Unternehmen aus Drittländern, die an einem AS-Verfahren teilnehmen möchten, dies möglich ist. Keine verfahrensrechtlichen Hindernisse sollten Verbraucher mit Wohnsitz in der Union daran hindern, Streitigkeiten mit Unternehmen unabhängig von deren Niederlassung beizulegen, wenn die Unternehmer bereit sind, sich über eine in einem Mitgliedstaat niedergelassene AS-Stelle auf ein AS-Verfahren einzulassen.
- (4) Die Komplexität von Verbraucherrechtsstreitigkeiten hat seit der Annahme der Richtlinie 2011/13/EU erheblich zugenommen. Die Digitalisierung von Waren und Dienstleistungen sowie die zunehmende Bedeutung des elektronischen Handels und der digitalen Werbung bei der Gestaltung von Verbraucherverträgen haben zu einem Anstieg der Zahl der Verbraucher geführt, die irreführenden Online-Informationen und manipulativen Schnittstellen ausgesetzt sind, die sie daran hindern, fundierte Kaufentscheidungen zu treffen. Daher ist es notwendig klarzustellen, dass vertragliche Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen ergeben, digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen umfassen, und den Geltungsbereich der Richtlinie 2011/13/EU über solche Streitigkeiten hinaus zu erweitern, damit die Verbraucher auch in der vorvertraglichen Phase Schadensersatz für Praktiken verlangen können, die ihnen schaden, unabhängig davon, ob sie sich später vertraglich binden.
- (5) Darüber hinaus sollte die Richtlinie 2011/13/EU auch Verbraucherrechte abdecken, die sich aus den Rechtsvorschriften der Union ergeben, die die Beziehungen zwischen Verbrauchern und Unternehmen bei außervertraglichen Verhältnissen regeln; dies gilt für den Zugang zu Waren und Dienstleistungen sowie die Bedingungen für einen Zahlungsvorgang ohne Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung nach den Artikeln 4 und 5 der Verordnung (EU) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>3</sup>, die

<sup>3</sup> Verordnung (EU) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Februar 2018 über Maßnahmen gegen ungerechtfertigtes Geoblocking und andere Formen der Diskriminierung aufgrund

Eröffnung und den Wechsel von Zahlungskonten nach den Artikeln 9, 10, 11 und 16 der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>4</sup> unter Beachtung des Nichtdiskriminierungsgebots nach Artikel 15 besagter Richtlinie, die Transparenz der Endkundenbedingungen für Roaminganrufe und SMS-Roamingnachrichten nach den Artikeln 13, 14 und 15 der Verordnung (EU) 2022/612 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>5</sup> und die Preistransparenz bei Flugpreisen und Luftfrachtraten nach Artikel 23 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>6</sup>. Daher sollte vorgesehen werden, dass Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Verbraucherrechtskategorien in AS-Verfahren behandelt werden können.

- (6) Die Mitgliedstaaten sollten das Recht haben, AS-Verfahren auch auf Streitigkeiten anzuwenden, die andere außervertragliche Rechte gemäß dem Unionsrecht betreffen, einschließlich der Rechte aus den Artikeln 101 und 102 AEUV oder der Rechte der Nutzer nach der Verordnung (EU) 2022/1925 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>7</sup>. Dies gilt unbeschadet der öffentlichen Durchsetzung dieser Vorschriften.
- (7) Bei Streitigkeiten zwischen einem Anbieter einer Online-Plattform und einem Nutzer dieses Dienstes in Bezug auf die Moderation rechtswidriger oder schädlicher Inhalte durch diesen Anbieter auf seiner Plattform findet Artikel 21 der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>8</sup> hinsichtlich der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten im Einklang mit Artikel 2 Absatz 4 der genannten Verordnung Anwendung, da darin ausführlichere Vorschriften im Zusammenhang mit solchen Streitigkeiten festgelegt sind.
- (8) Die Begriffsbestimmungen für „inländische Streitigkeit“ und „grenzübergreifende Streitigkeit“ sollten entsprechend angepasst werden, um der Erweiterung des Geltungsbereichs der Richtlinie 2013/11/EU Rechnung zu tragen.
- (9) Um zu gewährleisten, dass AS-Verfahren für das digitale Zeitalter geeignet sind, in dem die Kommunikation – auch im grenzübergreifenden Kontext – online stattfindet, müssen rasche und faire Verfahren für alle Verbraucher zur Verfügung stehen. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die in ihrem Hoheitsgebiet eingerichteten AS-Stellen für Streitbeilegungsverfahren zwischen außerhalb der Union niedergelassenen Unternehmen und Verbrauchern mit Wohnsitz in ihrem Hoheitsgebiet zuständig sind.

---

der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung des Kunden innerhalb des Binnenmarkts und zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 2006/2004 und (EU) 2017/2394 sowie der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 60I vom 2.3.2018, S. 1).

<sup>4</sup> Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (ABl. L 257 vom 28.8.2014, S. 214).

<sup>5</sup> Verordnung (EU) 2022/612 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. April 2022 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 115 vom 13.4.2022, S. 1).

<sup>6</sup> Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (ABl. L 293 vom 31.10.2008, S. 3).

<sup>7</sup> Verordnung (EU) 2022/1925 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. September 2022 über bestreitbare und faire Märkte im digitalen Sektor und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2019/1937 und (EU) 2020/1828 (Gesetz über digitale Märkte) (ABl. L 265 vom 12.10.2022, S. 1).

<sup>8</sup> Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1).

- (10) Die Mitgliedstaaten sollten es den Verbrauchern ermöglichen, ein AS-Verfahren auf Antrag auch offline einzuleiten und daran teilzunehmen. Zudem sollten etwaige digitale Werkzeuge von allen Verbrauchern genutzt werden können, auch von schutzbedürftigen Verbrauchern oder von Verbrauchern mit unterschiedlich ausgeprägter digitaler Kompetenz. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Streitparteien auf Antrag stets Zugang zu einer Überprüfung automatisierter Verfahren durch eine natürliche Person haben.
- (11) Die Mitgliedstaaten sollten es AS-Stellen auch ermöglichen, ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer zu bündeln, um kohärente AS-Ergebnisse für Verbraucher, die derselben illegalen Praxis ausgesetzt sind, zu erzielen und die Verfahren für AS-Stellen und Unternehmer kosteneffizienter zu gestalten. Die Verbraucher sollten entsprechend informiert werden und eine Bündelung ihrer Streitigkeiten ablehnen können.
- (12) Auch sollten die Mitgliedstaaten keine unverhältnismäßigen Vorschriften in Bezug auf die Gründe, die eine AS-Stelle geltend machen kann, um die Befassung mit einer Streitigkeit zu verweigern, zulassen, wie z. B. die Verpflichtung, nach einer ersten negativen Kontaktaufnahme mit der Beschwerdemanagementstelle das Eskalationsverfahren des Unternehmens zu durchlaufen oder nachzuweisen, dass ein bestimmter Teil des Kundendienstes eines Unternehmens kontaktiert wurde.
- (13) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU können die Mitgliedstaaten zusätzlich zu sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union, die eine verpflichtende Teilnahme von Unternehmen an AS-Verfahren vorsehen, nationale Rechtsvorschriften erlassen, um die Teilnahme von Unternehmen an AS-Verfahren in Sektoren, die sie für geeignet halten, verbindlich vorzuschreiben. Um Unternehmer zur Teilnahme an AS-Verfahren zu ermutigen und ordnungsgemäße und zügige AS-Verfahren zu gewährleisten, sollten Unternehmer insbesondere in Fällen, in denen ihre Teilnahme nicht zwingend vorgeschrieben ist, verpflichtet werden, sich innerhalb einer bestimmten Frist zu Anfragen von AS-Stellen zu äußern, ob sie beabsichtigen, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen.
- (14) Um die Informations- und Meldepflichten zu verringern und Kosten für AS-Stellen, zuständige nationale Behörden und Unternehmer zu sparen, sollten diese Pflichten vereinfacht und die Menge der von den AS-Stellen an die zuständigen Behörden bereitzustellenden Informationen verringert werden.
- (15) Um Verbrauchern und Unternehmen bei grenzübergreifenden Streitigkeiten wirksame Unterstützung zu bieten, muss sichergestellt werden, dass die Mitgliedstaaten AS-Kontaktstellen mit klar definierten Aufgaben einrichten. Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) sind für die Wahrnehmung dieser Aufgaben gut aufgestellt, da sie auf die Unterstützung von Verbrauchern bei Problemen mit grenzübergreifenden Kaufgeschäften spezialisiert sind, doch sollten die Mitgliedstaaten auch andere Stellen mit einschlägigem Fachwissen auswählen können. Diese benannten AS-Kontaktstellen sollten der Kommission mitgeteilt werden.
- (16) Obwohl AS-Verfahren einfach gehalten sein sollen, können sich die Verbraucher dabei von einem Dritten ihrer Wahl unterstützen lassen. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass diese Unterstützung nach Treu und Glauben geleistet wird, um ein faires Verfahren und vollständige Transparenz insbesondere hinsichtlich der möglichen Gebühren, die für die Unterstützung verlangt werden, zu ermöglichen.

- (17) Damit die Verbraucher insbesondere im grenzübergreifenden Kontext leicht eine geeignete AS-Stelle finden können, sollte die Kommission ein digitales interaktives Instrument entwickeln und pflegen, über das sie die ihr gemeldeten Informationen über die wichtigsten Merkmale der AS-Stellen und Links zu deren Websites bereitstellt.
- (18) Die Richtlinie 2013/11/EU ist daher entsprechend zu ändern.
- (19) Da die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 durch einen gesonderten Rechtsakt aufzuheben ist, müssen infolge dieser Aufhebung auch die Richtlinien (EU) 2015/2302<sup>9</sup>, (EU) 2019/2161<sup>10</sup> und (EU) 2020/1828<sup>11</sup> des Europäischen Parlaments und des Rates geändert werden —

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

*Artikel 1*  
**Änderung der Richtlinie 2013/11/EU**

Die Richtlinie 2013/11/EU wird wie folgt geändert:

1. Artikel 2 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern mit Wohnsitz in der Union und Unternehmen, die diesen Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen, einschließlich digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, anbieten, durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie in Bezug auf einen der folgenden Punkte zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen:

- a) vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen, einschließlich der Bereitstellung digitaler Inhalte, oder Dienstleistungsverträgen;
- b) Verbraucherrechte, die in außervertraglichen und vorvertraglichen Situationen gelten, im Unionsrecht vorgesehen sind und Folgendes betreffen:
  - i) unlautere Geschäftspraktiken und -bedingungen,
  - ii) obligatorische vorvertragliche Informationen,
  - iii) Nichtdiskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes,
  - iv) Zugang zu Dienstleistungen und Lieferungen,
  - v) Abhilfemaßnahmen bei Nichtkonformität von Produkten und digitalen Inhalten,

---

<sup>9</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).

<sup>10</sup> Richtlinie (EU) 2019/2161 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union (ABl. L 328 vom 18.12.2019, S. 7).

<sup>11</sup> Verordnung (EU) 2023/988 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Mai 2023 über die allgemeine Produktsicherheit, zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1025/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates und der Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 2001/95/EG des Europäischen Parlaments und des Rates und der Richtlinie 87/357/EWG des Rates (ABl. L 135 vom 23.5.2023, S. 1).

- vi) Recht auf Anbieterwechsel und
- vii) Rechte von Passagieren und Reisenden.

Die Mitgliedstaaten können die in dieser Richtlinie geregelten AS-Verfahren auch auf andere als die in Unterabsatz 1 Buchstabe b aufgeführten Kategorien von Streitigkeiten anwenden.“

2. Artikel 4 Absatz 1 Buchstaben e und f erhält folgende Fassung:

„e) ‚inländische Streitigkeit‘ eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer im Zusammenhang mit vertraglichen Verpflichtungen und/oder im Unionsrecht vorgesehenen Verbraucherrechten nach Artikel 2 Absatz 1, wenn der Verbraucher in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;

f) ‚grenzübergreifende Streitigkeit‘ eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer im Zusammenhang mit vertraglichen Verpflichtungen und/oder im Unionsrecht vorgesehenen Verbraucherrechten nach Artikel 2 Absatz 1, wenn der Verbraucher in einem anderen als dem Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist, oder wenn der Verbraucher in einem Mitgliedstaat wohnt und der Unternehmer außerhalb der Union niedergelassen ist;“

3. Artikel 5 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren und sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten, an denen ein in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassener Unternehmer oder ein Unternehmer, der nicht im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassen ist, aber Verbrauchern mit Wohnsitz in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet Waren oder Dienstleistungen, einschließlich digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, anbietet, beteiligt ist, einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie genügt.“

b) Absatz 2 Buchstaben a bis d erhält folgende Fassung:

„a) sicherstellen, dass Verbraucher Beschwerden und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online auf rückverfolgbare Weise einreichen können oder auf Antrag auch in nicht digitaler Form einreichen und darauf zugreifen können;

b) digitale AS-Verfahren durch leicht zugängliche und inklusive Instrumente anbieten;

c) den Streitparteien das Recht gewähren, zu beantragen, dass das Ergebnis des AS-Verfahrens von einer natürlichen Person überprüft wird, wenn das Verfahren automatisiert durchgeführt wurde;

d) ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer in einem einzigen Verfahren bündeln können, sofern der betroffene Verbraucher informiert wird und keine Einwände dagegen erhebt;“

c) Absatz 4 Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„a) der Verbraucher nicht zuerst versucht hat, Kontakt mit dem betreffenden Unternehmer aufzunehmen, um die Beschwerde zu erörtern und die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen, sofern keine unverhältnismäßigen Vorschriften über die Form einer solchen Kontaktaufnahme eingeführt wurden;“

d) Folgender Absatz 8 wird angefügt:

„(8) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer, die von einer AS-Stelle ihres Landes oder eines anderen Mitgliedstaats kontaktiert werden, diese AS-Stelle innerhalb einer angemessenen Frist, die 20 Arbeitstage nicht überschreiten darf, darüber informieren, ob sie bereit sind, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen.“

4. Artikel 7 Absatz 2 wird wie folgt geändert:

a) Im Eingangsteil erhält Satz 1 folgende Fassung:

„Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die AS-Stellen auf ihren Websites, auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, zweijährliche Tätigkeitsberichte öffentlich zugänglich machen.“

b) Buchstabe h wird gestrichen.

5. Artikel 13 Absatz 3 wird gestrichen.

6. Artikel 14 erhält folgende Fassung:

#### *„Artikel 14*

#### ***Unterstützung für Verbraucher***

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Verbraucher und Unternehmer bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung beim Zugang zu der bzw. den für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständigen AS-Stelle(n) erhalten können.

(2) Jeder Mitgliedstaat benennt eine AS-Kontaktstelle, die für die in Absatz 1 genannte Aufgabe zuständig ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission den Namen und die Kontaktdaten seiner AS-Kontaktstelle mit. Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für den Betrieb der AS-Kontaktstellen ihrem dem Europäischen Netz der Verbraucherzentren angeschlossenen Zentrum oder, falls dies nicht möglich ist, Verbraucherverbänden oder einer anderen Einrichtung, die im Bereich des Verbraucherschutzes tätig ist.

(3) Die AS-Kontaktstellen erleichtern die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Stelle, wozu insbesondere Folgendes gehören kann:

- a) Hilfe bei der Einreichung der Beschwerde und gegebenenfalls der einschlägigen Unterlagen;
- b) Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Verbraucherrechte in der Union für die Parteien und AS-Stellen;
- c) Erläuterungen für die Parteien zu den von den betreffenden AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln;
- d) Information des Beschwerdeführers über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes, wenn eine Streitbeilegung im Wege eines AS-Verfahrens nicht möglich ist.

(4) Die Mitgliedstaaten können den AS-Kontaktstellen das Recht einräumen, Verbrauchern und Unternehmern auch Unterstützung nach diesem Artikel zu leisten, wenn diese sich in Bezug auf inländische Streitigkeiten an AS-Stellen wenden.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Akteure, die Verbraucher bei grenzübergreifenden oder inländischen Streitigkeiten unterstützen, nach Treu und Glauben

handeln, um den Streitparteien eine gütliche Beilegung zu ermöglichen, und den Verbrauchern in vollständiger Transparenz einschlägige Informationen zur Verfügung stellen, einschließlich Informationen über Verfahrensregeln und etwaige zu entrichtende Gebühren.“

7. In Artikel 19 Absatz 3 werden die Buchstaben f, g und h gestrichen.

8. In Artikel 20 wird folgender Absatz angefügt:

„(8) Die Kommission entwickelt und pflegt ein digitales interaktives Instrument, das allgemeine Informationen über den Rechtsschutz für Verbraucher und Links zu den Webseiten der AS-Stellen bietet, die ihr nach Absatz 2 gemeldet wurden.“

9. In Artikel 24 wird folgender Absatz 4 angefügt:

„(4) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission bis zum [Datum einfügen] die Namen und Kontaktdaten der nach Artikel 14 Absatz 2 benannten AS-Kontaktstellen mit.“

### *Artikel 2* **Änderung der Richtlinie (EU) 2015/2302**

Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe g der Richtlinie (EU) 2015/2302 erhält folgende Fassung:

„g) Informationen zu bestehenden internen Beschwerdeverfahren und zu alternativen Streitbeilegungsverfahren (AS) gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>12</sup> und gegebenenfalls zu der AS-Stelle, in deren Zuständigkeitsbereich der Unternehmer fällt;“

### *Artikel 3* **Änderung der Richtlinie (EU) 2019/2161**

Artikel 5 Buchstabe b der Richtlinie (EU) 2019/2161 erhält folgende Fassung:

„b) je nach Art der beteiligten Parteien beim zuständigen Zentrum des Netzes der Europäischen Verbraucherzentren Beschwerde einzureichen.“

### *Artikel 4* **Änderung der Richtlinie (EU) 2020/1828**

In Anhang I der Richtlinie (EU) 2020/1828 wird Nummer 44 gestrichen.

### *Artikel 5* **Umsetzung**

1. Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum [TT/Monat/Jahr – 1 Jahr nach Inkrafttreten] die erforderlichen Vorschriften, um Artikel 1 dieser Richtlinie nachzukommen. Sie setzen die Kommission unverzüglich davon in Kenntnis.

Sie wenden diese Vorschriften ab dem [Datum] an.

2. Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum [TT/Monat/Jahr – 1 Jahr nach Inkrafttreten der Verordnung xx/... [Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Aufhebung der Verordnung (EU)

---

<sup>12</sup> Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten]] die erforderlichen Vorschriften, um den Artikeln 2, 3 und 4 dieser Richtlinie nachzukommen. Sie setzen die Kommission unverzüglich davon in Kenntnis.

Sie wenden diese Vorschriften ab dem [*Datum einfügen*] an.

3. Bei Erlass der in den Absätzen 1 und 2 genannten Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf die vorliegende Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.
4. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten nationalen Vorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.

#### *Artikel 6* ***Inkrafttreten***

Diese Richtlinie tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

#### *Artikel 7* ***Adressaten***

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Brüssel am [...]

*Im Namen des Europäischen Parlaments*  
*Die Präsidentin*

*Im Namen des Rates*  
*Der Präsident /// Die Präsidentin*