



Brüssel, den 2. Juli 2024
(OR. en)

10620/24

Interinstitutionelles Dossier:
2023/0376(COD)

CODEC 1419
CONSUM 205
MI 565
JUSTCIV 104
COMPET 611
DIGIT 148
PE 154

INFORMATORISCHER VERMERK

Absender: Generalsekretariat des Rates

Empfänger: Ausschuss der Ständigen Vertreter/Rat

Betr.: 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
– Ergebnis der ersten Lesung des Europäischen Parlaments
(Straßburg, 11.-14. März 2024)

I. EINLEITUNG

Die Berichterstatterin, Laura BALLARÍN CEREZA (S&D, ES), hat im Namen des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO) einen Bericht über den oben genannten Richtlinienvorschlag vorgelegt, der 57 Änderungsanträge (Änderungsanträge 1 bis 57) zu dem Vorschlag enthielt. Weitere Änderungsanträge wurden nicht eingereicht.

II. ABSTIMMUNG

Das Parlament hat bei seiner Abstimmung im Plenum am 13. März 2024 die Änderungsanträge 1 bis 57 zum Richtlinienvorschlag angenommen.

Der Kommissionsvorschlag in der geänderten Fassung stellt den Standpunkt des Parlaments in erster Lesung dar und ist in dessen legislativer Entschließung (siehe Anlage) enthalten.

P9_TA(2024)0139

Änderung der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 13. März 2024 zu dem 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 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Ordentliches Gesetzgebungsverfahren: erste Lesung)

Das Europäische Parlament,

- unter Hinweis auf den Vorschlag der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat (COM(2023)0649),
 - gestützt auf Artikel 294 Absatz 2 und Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union, auf deren Grundlage ihm der Vorschlag der Kommission unterbreitet wurde (C9-0384/2023),
 - gestützt auf Artikel 294 Absatz 3 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union,
 - unter Hinweis auf die Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 14. Februar 2024¹,
 - gestützt auf Artikel 59 seiner Geschäftsordnung,
 - unter Hinweis auf die Stellungnahme des Ausschusses für Verkehr und Tourismus,
 - unter Hinweis auf den Bericht des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (A9- 0060/2024),
1. legt den folgenden Standpunkt in erster Lesung fest;
 2. fordert die Kommission auf, es erneut zu befassen, falls sie ihren Vorschlag ersetzt, entscheidend ändert oder beabsichtigt, ihn entscheidend zu ändern;
 3. beauftragt seine Präsidentin, den Standpunkt des Parlaments dem Rat und der Kommission sowie den nationalen Parlamenten zu übermitteln.

¹ Noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht.

Abänderung 1

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 2 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2a) Damit das volle Potenzial der Richtlinie ausgeschöpft werden kann und sie den Verbrauchern einen Nutzen bringt, sollte in dieser Richtlinie die Teilnahme von Fluggesellschaften, die in den Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 fallen, vorgeschrieben werden, sofern dies die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindert. Dies ist der Fall, denn mehrere Studien haben gezeigt, dass es in der Verkehrs- und Tourismusbranche eine hohe Zahl von Verbraucherbeschwerden gibt, insbesondere im Bereich der Fluggastrechte.

Abänderung 2

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 2 b (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2b) Die AS-Stellen sollten den zuständige Behörden eine Liste der Unternehmer übermitteln, die sich systematisch und unbegründet weigern, den Ergebnissen von AS-Verfahren nachzukommen. Darüber hinaus sollten die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass

Unternehmer, die dem Ergebnis eines AS-Verfahrens nicht nachkommen, verpflichtet sind, den anderen Parteien des AS-Verfahrens eine schriftliche Erklärung zu übermitteln.

Abänderung 3

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 3

Vorschlag der Kommission

(3) Da mindestens zwei von fünf Online-Rechtsgeschäften zwischen Verbrauchern mit Wohnsitz in der Union und Unternehmern mit Sitz in Drittländern geschlossen werden, sollte der Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU erweitert werden, damit Unternehmern 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 Unternehmern unabhängig von deren Niederlassung beizulegen, wenn die Unternehmer bereit sind, sich über eine in einem Mitgliedstaat niedergelassene AS-Stelle auf ein AS-Verfahren einzulassen.

Geänderter Text

(3) Da mindestens zwei von fünf Online-Rechtsgeschäften zwischen Verbrauchern mit Wohnsitz in der Union und Unternehmern mit Sitz in Drittländern geschlossen werden, sollte der Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU erweitert werden, damit Unternehmern 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 Unternehmern unabhängig von deren Niederlassung beizulegen, wenn die Unternehmer bereit sind, sich über eine in einem Mitgliedstaat niedergelassene AS-Stelle auf ein AS-Verfahren einzulassen. ***Im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht sollte der Verbraucher in dem Mitgliedstaat, in dem er seinen Wohnsitz hat, ein Verfahren einleiten können. Es sollte nicht möglich sein, AS-Verfahren in einem Mitgliedstaat in Anspruch zu nehmen, in dem weder der Verbraucher seinen Wohnsitz hat noch der Unternehmer niedergelassen ist.***

Abänderung 4

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 4

Vorschlag der Kommission

(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**.

Geänderter Text

(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, **vorausgesetzt**, sie **binden** sich später vertraglich, **oder in einer nachvertraglichen Phase**.

Abänderung 5

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 5

Vorschlag der Kommission

(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 Rates³, die Eröffnung und den Wechsel von Zahlungskonten nach den Artikeln 9, 10, 11 und 16 der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates⁴ 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 Rates⁵ und die Preistransparenz bei Flugpreisen und Luftfrachtraten nach Artikel 23 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates⁶. Daher sollte vorgesehen werden, dass Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Verbraucherrechtskategorien in AS-Verfahren behandelt werden können.

Geänderter Text

(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 Rates³ **oder aus einem der in Artikel 21 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union genannten Gründe**; die Eröffnung und den Wechsel von Zahlungskonten nach den Artikeln 9, 10, 11 und 16 der Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates⁴ 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 Rates⁵ und die Preistransparenz bei Flugpreisen und Luftfrachtraten nach Artikel 23 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates⁶. Daher sollte vorgesehen werden, dass Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Verbraucherrechtskategorien in AS-Verfahren behandelt werden können.

³ Verordnung (EU) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates

³ 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 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).

⁴ 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).

⁵ 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).

⁶ 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).

vom 28. Februar 2018 über Maßnahmen gegen ungerechtfertigtes Geoblocking und andere Formen der Diskriminierung aufgrund 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).

⁴ 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).

⁵ 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).

⁶ 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).

Abänderung 6

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 5 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(5a) Die Mitgliedstaaten sollten die Empfehlung der Kommission vom 17. Oktober 2023 zu

Qualitätsanforderungen an Streitbeilegungsverfahren, die von Online-Marktplätzen und Wirtschaftsverbänden der Union angeboten werden, zur Kenntnis nehmen. Der Kommission sollte nahegelegt werden, diese Richtlinie durch eine Verordnung über Qualitätsanforderungen an Streitbeilegungsverfahren, die von Online-Marktplätzen und Wirtschaftsverbänden der Union angeboten werden, zu ergänzen.

Abänderung 7

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 10

Vorschlag der Kommission

(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.

Geänderter Text

(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, **insbesondere Verbraucher**, Zugang zu einer Überprüfung automatisierter Verfahren durch eine natürliche Person haben, **die unabhängig und unparteiisch sein sollte**.

Abänderung 8

Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 10 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(10a) Um das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in AS-Verfahren zu stärken und ihre Teilnahme daran zu erhöhen, ist es von grundlegender Bedeutung, dass die AS-Stellen für Verbraucher gut organisiert sind und gut arbeiten. Zu diesem Zweck sollten das Fachwissen und die Kenntnisse des Personals der AS-Stellen regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht werden. Daher sollten die AS-Stellen die mit den AS-Verfahren betrauten natürlichen Personen regelmäßigen Schulungen unterziehen, um sicherzustellen, dass ihre Kenntnisse laufend aktualisiert werden.

Abänderung 9

Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 11

Vorschlag der Kommission

(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.

Geänderter Text

(11) Die Mitgliedstaaten sollten es AS-Stellen, **die über ausreichende Kenntnisse verfügen**, auch ermöglichen, ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer zu bündeln, **sofern die mit den AS-Verfahren betrauten natürlichen Personen über ausreichende Kenntnisse und Fachwissen für den Umgang mit dem Fall verfügen. Das würde dazu beitragen**, 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.

Abänderung 10

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 13

Vorschlag der Kommission

(13) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU können die Mitgliedstaaten zusätzlich zu sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union, die eine verpflichtende Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren vorsehen, nationale Rechtsvorschriften erlassen, um die Teilnahme von Unternehmern 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.

Geänderter Text

(13) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU können die Mitgliedstaaten zusätzlich zu sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union, die eine verpflichtende Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren vorsehen, nationale Rechtsvorschriften erlassen, um die Teilnahme von Unternehmern 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, **die 15 Werktagen nicht überschreitet**, zu Anfragen von AS-Stellen zu äußern, ob sie beabsichtigen, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen. **Eine Verlängerung dieser Frist könnte jedoch bei komplexen Streitigkeiten oder aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. einer hohen Aktivität oder einer externen Krise, gewährt werden.**

Abänderung 11

**Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 13 a (neu)**

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(13a) Um sicherzustellen, dass die Verbraucher im Umgang mit allen Arten von AS-Stellen – einschließlich AS-Stellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich bei dem jeweiligen Unternehmer beschäftigt sind oder von diesem vergütet werden (gemeinhin auch als „interne“ AS-Stellen bezeichnet) – die in dieser Richtlinie vorgesehene uneingeschränkte Unabhängigkeit und Unparteilichkeit erwarten können, sollten diese AS-Stellen nur Zugang zu Daten haben, die sich unmittelbar auf den Fall beziehen und vom Unternehmer oder vom Verbraucher ausdrücklich zur Verfügung gestellt worden sind.

Abänderung 12

**Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 14**

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(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.

entfällt

Abänderung 13

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 14 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(14a) AS-Verfahren sollten für Verbraucher vorzugsweise kostenlos sein. Sollten Kosten in Rechnung gestellt werden, so sollten diese eine Schutzgebühr nicht übersteigen. Zudem sollten diese Gebühren erstattungsfähig sein, um die Zugänglichkeit und Attraktivität von AS-Verfahren für die Verbraucher zu steigern. Es muss klargestellt werden, dass eine solche Erstattung unter voller Wahrung der Grundsätze der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit durch die Mitgliedstaaten zu erfolgen hat und nicht etwa durch andere Stellen, wie die andere Partei des AS-Verfahrens.

Abänderung 14

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 14 b (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(14b) In vielen Mitgliedstaaten sind die Verbraucher nach wie vor unzureichend über die Existenz und das Angebot von AS-Stellen informiert. Um das Bewusstsein der Verbraucher für AS-Stellen und für an AS-Verfahren teilnehmende Unternehmer zu schärfen, sollten die Unternehmer dafür sorgen, dass die AS-Informationen in klarer, gut sichtbarer, verständlicher und leicht

zugänglicher Weise bereitgestellt werden. Verfügt der Unternehmer über eine Website, so sollte er die Informationen auf dieser Website bereitstellen. Die Unternehmer sollten diese Informationen auch in den allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf den von den Unternehmern ausgestellten Rechnungen angeben. Um die Kommunikation zu erleichtern, sollten die Unternehmer eine E-Mail-Adresse einrichten, über die sich die Verbraucher unter anderem für die Zwecke von AS-Verfahren mit ihnen in Verbindung setzen können.

Abänderung 15

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 14 c (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(14c) Eine rasche Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren, die an der Durchsetzung der Verbraucherrechte beteiligt sind, ist entscheidend, damit das System zur Durchsetzung der Verbraucherrechte konsistent und kohärent ist. In Fällen, in denen AS-Stellen unlautere Geschäftspraktiken zur Kenntnis gebracht worden sind, sollten diese Stellen den zuständigen nationalen Behörden oder Verbraucherorganisationen Meldung erstatten, wenn sie den begründeten Verdacht haben, dass unlautere Geschäftspraktiken und -bedingungen vorliegen.

Abänderung 16

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 15

Vorschlag der Kommission

(15) Um Verbrauchern und Unternehmern 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**.

Geänderter Text

(15) Um Verbrauchern und Unternehmern 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. **Die Mitgliedstaaten teilen diese** benannten AS-Kontaktstellen der Kommission **mit und stellen sicher, dass diese über angemessene finanzielle und personelle Mittel verfügen.**
Verbraucher sollten das Recht haben, an einem grenzübergreifenden AS-Verfahren in der Amtssprache des Mitgliedstaats, in dem sie wohnhaft sind, teilzunehmen.

Abänderung 17

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 15 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(15a) Um ein faires Verfahren zu garantieren, sollten Verbraucher, die an grenzübergreifenden Streitigkeiten

beteiligt sind, mit der durch den Wohnort des Verbrauchers bestimmten AS-Kontaktstelle in Kontakt treten, wodurch vor einer selektiven Wahl von AS-Kontaktstellen aus Gründen der Einfachheit oder vorteilhafter Ergebnisse abgeschreckt wird.

Abänderung 18

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 15 b (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(15b) Bei grenzübergreifenden Streitigkeiten sollten AS-Stellen das Unionsrecht als Referenz für die Beilegung von Streitigkeiten heranziehen. Dennoch sollten AS-Stellen sowohl bei inländischen als auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten stets den in der Union zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfen und dem anwendbaren nationalen Recht Rechnung tragen.

Abänderung 19

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 16

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(16) Obwohl AS-Verfahren einfach gehalten sein sollen, können sich die Verbraucher dabei von einem Dritten ihrer Wahl unterstützen lassen. Die

(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.

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. **Darüber hinaus wird den Mitgliedstaaten nahegelegt, die Vorteile der alternativen Streitbeilegungssysteme für Verbraucher auf Kleinstunternehmen und Selbstständige auszudehnen, um sicherzustellen, dass diese Unternehmen Zugang zu kostengünstigen und qualitativ hochwertigen alternativen Streitbeilegungssystemen haben, um vertragliche Streitigkeiten beizulegen.**

Abänderung 20

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 16 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(16a) Nicht alle AS-Stellen verfügen über das Fachwissen, um sich mit außervertraglichen Angelegenheiten, insbesondere unlauteren Geschäftspraktiken und -bedingungen, zu befassen. Daher sollten sich die Verfahren von AS-Stellen in diesem Bereich auf unlautere Geschäftspraktiken und Klauseln mit persönlichem Anwendungsbereich beschränken und sich demnach nur auf Sachverhalte erstrecken, in denen dem Verbraucher unmittelbar ein materieller oder immaterieller Schaden entstanden ist. Darüber hinaus sollten nur AS-Stellen, die das erforderliche Fachwissen in dem betreffenden Bereich nachweisen und den gesamten betreffenden Wirtschaftszweig

abdecken können, z. B. ein Ombudsmann in diesem Wirtschaftszweig, befugt sein, solche Verfahren einzuleiten. Die AS-Stellen entscheiden sich manchmal dafür, von strengen Rechtsvorschriften abzuweichen, um ihre Entscheidungen auf Grundsätze der Gerechtigkeit zu stützen. Dies bedeutet, dass AS-Stellen sich für Lösungen entscheiden könnten, die sie in einer bestimmten Situation für moralisch oder ethisch richtig halten, und von einer strikten Einhaltung der Rechtsvorschriften abweichen. Die Anwendung von Grundsätzen der Fairness sollte jedoch nicht akzeptiert werden, wenn es um unlautere Geschäftspraktiken geht, bei denen nämlich nicht das Ziel eines Kompromisses oder einer Schlichtung verfolgt wird, da diese die öffentliche Ordnung und die Grundlagen des Verbraucherschutzes betreffen.

Abänderung 21

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 16 b (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(16b) Zu den Mitteln, die von Verbraucherorganisationen und Wirtschaftsverbänden eingesetzt werden, um die Liste der AS-Stellen der Kommission öffentlich zugänglich zu machen, können auch einschlägige Sendungen über Verbraucherschutz und Verbraucherrechte gehören.

Abänderung 22

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 17

Vorschlag der Kommission

(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.

Geänderter Text

(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, **praktische Hinweise zur Inanspruchnahme von AS-Verfahren im grenzübergreifenden Kontext** und Links zu deren Websites bereitstellt, **um es den Verbrauchern zu ermöglichen, sich zur Beilegung ihrer Streitigkeiten an eine zuständige Stelle zu wenden. Die Kommission sollte für die Koordinierung zwischen diesem digitalen interaktiven Instrument und anderen digitalen Instrumenten der Union und der Mitgliedstaaten sorgen.**

Abänderung 23

Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer -1 (neu) Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 1

Derzeitiger Wortlaut

Artikel 1
Gegenstand
Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch

Geänderter Text

-1. Artikel 1 erhält folgende Fassung:
Artikel 1
Gegenstand
„Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch

das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie berührt nicht die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten.

Die Teilnahme von Fluggesellschaften, die in den Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 fallen, ist verpflichtend, unbeschadet des Rechts der Parteien auf Zugang zum Gerichtssystem.

Diese Richtlinie berührt nicht die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren **in Wirtschaftszweigen außer den in Unterabsatz 2 genannten Branchen** verbindlich vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.“

Abänderung 24

Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe a

Vorschlag der Kommission

a) vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen, einschließlich der Bereitstellung digitaler Inhalte, oder Dienstleistungsverträgen;

Geänderter Text

a) vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen, einschließlich der Bereitstellung digitaler Inhalte, oder Dienstleistungsverträgen, *einschließlich vorvertraglicher und nachvertraglicher Verpflichtungen, insbesondere in Bezug auf:*

- i) unlautere Geschäftspraktiken und -bedingungen;*
- ii) obligatorische vorvertragliche Informationen;*
- iii) Rechte von Passagieren und Reisenden;*
- iv) Abhilfemaßnahmen bei Nichtkonformität von Produkten und digitalen Inhalten; sowie*
- v) Zugang zu Lieferungen.*

Abänderung 25

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Einleitung

Vorschlag der Kommission

b) Verbraucherrechte, die in außervertraglichen ***und vorvertraglichen*** Situationen gelten, im Unionsrecht vorgesehen sind und Folgendes betreffen:

Geänderter Text

b) Verbraucherrechte, die in außervertraglichen Situationen gelten, im Unionsrecht vorgesehen sind und Folgendes betreffen:

Abänderung 26

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer i

Vorschlag der Kommission

i) ***unlautere Geschäftspraktiken und -bedingungen,***

Geänderter Text

i) ***Nichtdiskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes;***

Abänderung 27

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer ii

Vorschlag der Kommission

ii) ***obligatorische vorvertragliche Informationen,***

Geänderter Text

ii) ***Zugang zu Dienstleistungen;***

Abänderung 28

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer iii

Vorschlag der Kommission

iii) **Nichtdiskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes,**

Geänderter Text

iii) **Recht auf Anbieterwechsel; sowie**

Abänderung 29

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer iv

Vorschlag der Kommission

iv) **Zugang zu Dienstleistungen und Lieferungen,**

Geänderter Text

iv) **unlautere Geschäftspraktiken, die nicht unter Buchstabe a Ziffer i fallen, sofern folgende Voraussetzungen erfüllt sind:**

- (1) die AS-Stelle ist eine Stelle mit sektorspezifischer Abdeckung mit dem erforderlichen Wissen über unlautere Geschäftspraktiken;**
- (2) die AS-Stelle verfügt über angemessene Ressourcen und Mittel;**
- (3) die unlautere Praktik hat zu einem materiellen oder immateriellen Schaden für den Verbraucher geführt; sowie**
- (4) die Stelle wendet beim Umgang mit unlauteren Geschäftspraktiken das anwendbare Recht an.**

Abänderung 30

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer v

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

**v) Abhilfemaßnahmen bei
Nichtkonformität von Produkten und
digitalen Inhalten,** *entfällt*

Abänderung 31

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer vi

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

vi) Recht auf Anbieterwechsel und *entfällt*

Abänderung 32

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 1**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 2 – Absatz 1 – Buchstabe b – Ziffer ii

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

vii) Rechte von Passagieren und Reisenden.

entfällt

Abänderung 33

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 2 a (neu)**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 4 – Absatz 1 – Buchstabe f a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

2a. In Artikel 4 wird folgender Buchstabe eingefügt:
„fa) „unlautere Geschäftspraktik“ jede irreführende Geschäftspraktik im Sinne von Anhang I der Richtlinie 2005/29/EG.“.

Abänderung 34

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe a**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 5 – Absatz 1

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(1) Die Mitgliedstaaten erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren

(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.

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.
Die Mitgliedstaaten können Selbstständigen oder Kleinstunternehmen den Zugang zu AS-Verfahren erleichtern.

Abänderung 35

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe -a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

-a) eine laufend aktualisierte Website unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu den Informationen über das AS-Verfahren bietet;

Abänderung 36

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe a a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

aa) dafür Sorge tragen, dass die Verbraucher Beschwerden in dem Mitgliedstaat einreichen können, in dem sie ihren Wohnsitz haben;

Abänderung 37

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe c

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

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;

*c) - wenn das Verfahren automatisiert durchgeführt wurde - **dafür Sorge tragen, dass die Streitparteien Zugang zu einer Überprüfung durch eine natürliche Person haben, die unabhängig und unparteiisch ist;***

Abänderung 38

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe d

Vorschlag der Kommission

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***;

Geänderter Text

d) ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer in einem einzigen Verfahren bündeln können, sofern der betroffene Verbraucher informiert wird und ***dieser Bündelung ausdrücklich zustimmt und die mit den AS-Verfahren betrauten natürlichen Personen im Einklang mit Artikel 6 über ausreichende Kenntnisse verfügen, um den Fall zu bearbeiten***;

Abänderung 39

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe d

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 5 – Absatz 8

Vorschlag der Kommission

(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.

Geänderter Text

(8) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer, die von einer AS-Stelle ihres ***eigenen Mitgliedstaats*** oder eines anderen Mitgliedstaats kontaktiert werden, diese AS-Stelle innerhalb einer angemessenen Frist, die ***15*** Arbeitstage nicht überschreiten darf, darüber informieren, ob sie bereit sind, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen. ***Bei komplexen Streitigkeiten oder aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. einer hohen Aktivität oder einer externen Krise, kann jedoch eine Verlängerung dieser Frist auf bis zu***

Abänderung 40

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 a (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 6

Derzeitiger Wortlaut

a) über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Arbeit im Bereich der AS oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, sowie ein allgemeines Rechtsverständnis besitzen;

Geänderter Text

3a. Artikel 6 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die im Bereich der alternativen oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, sowie ein allgemeines Verständnis des anwendbaren Rechts besitzen, ***das bei der Bearbeitung grenzüberschreitender Fälle auch das internationale Privatrecht einschließt;***“

b) In Absatz 3 wird folgender Buchstabe eingefügt:

„aa) Wird eine Streitigkeit von einer AS-Stelle bearbeitet und sind die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich bei dem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder werden von diesem vergütet, so hat die AS-Stelle nur Zugang zu Daten, die sich unmittelbar auf den Fall beziehen und von dem Unternehmer oder dem Verbraucher ausdrücklich zur Verfügung gestellt werden;“;

c) Absatz 6 erhält folgende Fassung:

„(6) Für die Zwecke von Absatz 1

(6) Für die Zwecke von Absatz 1

Buchstabe a **ermutigen** die Mitgliedstaaten die AS-Stellen **dazu**, Schulungen für die mit AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung **zu** stellen. **Werden solche Schulungen zur Verfügung gestellt, so überwachen die** zuständigen Behörden die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe g übermittelt werden.

Buchstabe a **stellen** die Mitgliedstaaten **sicher, dass** die AS-Stellen **regelmäßige** Schulungen für die mit AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung stellen, **insbesondere zum Verbraucherrecht und zu sonstigen einschlägigen bereichsspezifischen Rechtsvorschriften. Die** zuständigen Behörden **überwachen** die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe g übermittelt werden.“

Abänderung 41

Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 4 – Buchstabe b

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 7 – Absatz 2 – Buchstabe h

Vorschlag der Kommission

b) Buchstabe h wird gestrichen.

Geänderter Text

entfällt

Abänderung 42

Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 4 a (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 8 – Absatz 1 – Buchstaben c und d a (neu)

Derzeitiger Wortlaut

c) das AS-Verfahren ist für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich;

Geänderter Text

(4a) Artikel 8 wird wie folgt geändert:

a) Buchstabe c erhält folgende Fassung:

„das AS-Verfahren ist für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich, **wobei eine etwaige Schutzgebühr von den nationalen Behörden erstattet wird, wenn die Streitigkeit beigelegt ist;**“

b) Der folgende Buchstabe wird eingefügt:

„**auf Antrag des Verbrauchers haben die Parteien Zugang zu dem Verfahren und können eine physische Sitzung abhalten;**“

Abänderung 43

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 4 b (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 11 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(4b) Folgender Artikel wird eingefügt:

„Artikel 11a

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Unternehmer, die dem Ergebnis eines AS-Verfahrens nicht nachkommen, unabhängig davon, ob das Ergebnis dieses Verfahrens bindend ist, verpflichtet sind, den anderen Parteien des AS-Verfahrens eine schriftliche Erklärung zu übermitteln.“.

Abänderung 44

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 5

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 13 – Absatz 3

Vorschlag der Kommission

5. Artikel 13 Absatz **3 wird gestrichen.**

Geänderter Text

5. Artikel 13 Absatz **2 erhält folgende Fassung:**

„(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden an folgenden Stellen aufgeführt:

a) auf der Website des Unternehmers – soweit vorhanden – in klarer, gut sichtbarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise,

b) in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher sowie

c) auf den vom Unternehmer ausgestellten Rechnungen.

(2a) Die Unternehmer richten eine E-Mail-Adresse ein, über die sich die Verbraucher – auch für die ausschließlichen Zwecke von AS-Verfahren – mit ihnen in Verbindung setzen können.“

Abänderung 45

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6

Artikel 14 – Absatz 1 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(1a) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Verbraucher grenzübergreifende AS-Verfahren in einer Amtssprache des Mitgliedstaats, in dem sie wohnhaft sind, durchführen können.

Abänderung 46

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6**

Artikel 14 – Absatz 2

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(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.

(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 Verbraucherverbänden oder einer anderen Einrichtung, die im Bereich des Verbraucherschutzes tätig ist, ***und stellen sicher, dass diese über angemessene finanzielle und personelle Mittel verfügen.***

Abänderung 47

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 14 – Absatz 2 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2a) Verbraucher und Unternehmer, die an grenzübergreifenden Streitigkeiten beteiligt sind, nutzen die auf der Grundlage des Wohnorts des Verbrauchers zugewiesene AS-Kontaktstelle und die AS-Stelle des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

Abänderung 48

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 14 – Absatz 3 – Buchstabe a a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

aa) erforderlichenfalls Unterstützung der Parteien und AS-Stellen bei der Übersetzung von Informationen, Unterlagen oder Verfahrensvorschriften;

Abänderung 49

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 14 – Absatz 3 – Buchstabe b a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

***ba) Bereitstellung einschlägiger
Informationen über das
Verbraucherschutzgesetz in dem
Mitgliedstaat für die Parteien und AS-
Stellen;***

Abänderung 50

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6 a (neu)**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 15 – Absatz 2

Derzeitiger Wortlaut

Geänderter Text

(2) Die Mitgliedstaaten **regen an**, dass einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auf ihren Websites und in jeder anderen Weise, die sie für geeignet halten, die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.

6a. Artikel 15 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Die Mitgliedstaaten **stellen sicher**, dass einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auf ihren Websites, **in ihren Broschüren** und in jeder anderen Weise, die sie für geeignet halten, die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.“

Abänderung 51

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6 b (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 17 – Absatz 2

Derzeitiger Wortlaut

(2) Diese Kooperation umfasst insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind.

Geänderter Text

6b. Artikel 17 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Diese Kooperation umfasst insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. ***Sie umfasst gegebenenfalls auch die Verpflichtung für AS-Stellen, Verbraucher, die unlautere Geschäftspraktiken melden, stets an die in Absatz 1 genannten nationalen Behörden zu verweisen.*** Zudem umfasst sie gegebenenfalls auch die Verpflichtung für AS-Stellen, unlautere Geschäftspraktiken und Geschäftsbedingungen diesen zuständigen Behörden zu melden, sobald sie davon Kenntnis erlangen. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind.“

Abänderung 52

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6 c (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 17 – Absatz 5

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

6c. In Artikel 17 wird folgender Absatz 5 angefügt:

„(5) Wird der AS-Stelle von einem Verbraucher eine unlautere Geschäftspraktik zur Kenntnis gebracht, so gilt der Grundsatz der Vertraulichkeit nicht. Wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine solche Praktik stattgefunden hat, unterrichtet die AS-Stelle die zuständige nationale Behörde und hält sie gegebenenfalls über den Ausgang der Streitigkeit auf dem Laufenden.“

Abänderung 53

Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6 d (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 18 – Absatz 1

Derzeitiger Wortlaut

Geänderter Text

6d. Artikel 18 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine zuständige Behörde, die die in den Artikeln 19 und 20 genannten Aufgaben ausübt. Jeder Mitgliedstaat kann mehr als eine zuständige Behörde benennen. In diesem Fall legt er fest, welche der zuständigen Behörden die zentrale Anlaufstelle für die Kommission ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission die zuständige Behörde oder gegebenenfalls die zuständigen Behörden mit, einschließlich der zentralen

„(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine zuständige Behörde, die die in den Artikeln 19 und 20 genannten Aufgaben ausübt. **Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass ihre zuständigen Behörden über die erforderlichen Ressourcen, einschließlich ausreichender Haushalts- und sonstiger Ressourcen, wie kompetentes Personal in ausreichender Zahl, Fachwissen, Verfahren und andere Vorkehrungen, für die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer**

Anlaufstelle, die er benannt hat.

Aufgaben verfügen. Die natürlichen Personen, die für die zuständigen Behörden tätig sind, sollten unparteiisch und unabhängig von den AS-Stellen sein, die sie beaufsichtigen. Jeder Mitgliedstaat kann mehr als eine zuständige Behörde benennen. In diesem Fall legt er fest, welche der zuständigen Behörden die zentrale Anlaufstelle für die Kommission ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission die zuständige Behörde oder gegebenenfalls die zuständigen Behörden mit, einschließlich der zentralen Anlaufstelle, die er benannt hat.“

Abänderung 54

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6 e (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 19 – Absatz 3 – Buchstabe d

Derzeitiger Wortlaut

d) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben;

Geänderter Text

6 e. Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe d erhält folgende Fassung:

„d) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben, **sowie die Unternehmer, die sich systematisch und unbegründet weigern, den Ergebnissen von AS-Verfahren nachzukommen;**“

Abänderung 55

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 7**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 19 – Absatz 3 – Buchstaben f, g und h

Vorschlag der Kommission

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

Geänderter Text

entfällt

Abänderung 56

**Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 8**

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 20

Vorschlag der Kommission

8. In Artikel 20 wird *folgender Absatz angefügt:*

Geänderter Text

8. Artikel 20 wird *wie folgt geändert:*

a) Nach Absatz 2 Unterabsatz 2 wird *folgender Unterabsatz eingefügt:*

„Die zuständigen Behörden überprüfen regelmäßig die Funktionsweise und die Tätigkeiten der AS-Stellen, um die Erfüllung der Anforderungen dieser Richtlinie zu überwachen.“;

b) Folgender Absatz wird angefügt:

*„(8) Die Kommission entwickelt und pflegt ein **benutzerfreundliches** digitales interaktives Instrument, das allgemeine Informationen über den Rechtsschutz für Verbraucher, **praktische Hinweise für Verbraucher dazu, wie sie AS-Verfahren in***

„(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.

einem grenzübergreifenden Kontext in Anspruch nehmen können, und Links zu den Webseiten der AS-Stellen bietet, die ihr nach Absatz 2 gemeldet wurden, und die Verbraucher an eine für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zuständige Stelle vermittelt.

Sofern vergleichbare digitale Instrumente auf nationaler Ebene vorhanden sind, sollten sie einen Link zum digitalen Instrument der Kommission enthalten, um Verbraucher, die ein grenzüberschreitendes Problem haben, zu informieren.“

Abänderung 57

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 8 a (neu)

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 21

Derzeitiger Wortlaut

Artikel 21

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen die **insbesondere** gemäß Artikel 13 erlassenen nationalen Vorschriften zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Geänderter Text

(8a) Artikel 21 erhält folgende Fassung:

„Artikel 21

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen die gemäß **dieser Richtlinie, insbesondere Artikel 5 Absatz 8 und** Artikel 13, erlassenen nationalen Vorschriften zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.“

