



2023/0376(COD)

28.2.2024

STELLUNGNAHME

des Ausschusses für Verkehr und Tourismus

für den Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz

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))

Verfasserin der Stellungnahme: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

KURZE BEGRÜNDUNG

Die 2013 verabschiedete Richtlinie über alternative Streitbeilegung¹ zielte auf eine faire, schnelle und erschwingliche außergerichtliche Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen in der EU ab. Auf der Grundlage der Mindestharmonisierung trägt sie den unterschiedlichen Kulturen der alternativen Streitbeilegung und den nationalen Rahmen in den einzelnen Mitgliedstaaten Rechnung. Obwohl die alternative Streitbeilegung nicht als Ersatz für Gerichtsverfahren gedacht ist, gilt sie als wirksamer Rechtsbehelf zur Beilegung von Streitigkeiten mit geringem Streitwert, da der Gang zum Gericht kostspieliger und oft viel zeitaufwendiger ist. Bislang war die alternative Streitbeilegung in der EU jedoch nur teilweise erfolgreich. Einsatz und Effizienz hängen oft vom nationalen Umfeld der einzelnen Mitgliedstaaten ab. Infolgedessen kennen viele Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU die AS-Systeme nicht oder vertrauen ihnen nicht und sehen folglich davon ab, sich zu beschweren. Darüber hinaus wissen 43 % der Einzelhändler in der EU nicht über die Verfügbarkeit von alternativer Streitbeilegung als Mittel zur Beilegung ihrer Streitigkeiten mit Verbrauchern Bescheid.

Vor diesem Hintergrund ist der Vorschlag der Kommission, die Richtlinie über alternative Streitbeilegung zu ändern, zu begrüßen. So sollen der Rahmen für die digitalen Märkte gerüstet, die Nutzung der alternativen Streitbeilegung bei grenzübergreifenden Streitigkeiten gefördert und die AS-Verfahren vereinfacht werden. Der Vorschlag ist generell zwar zu begrüßen, im Folgenden sollen jedoch mehrere Aspekte hervorgehoben werden.

Die **Mindestharmonisierung** im Rahmen des Vorschlags soll beibehalten werden, nicht zuletzt angesichts der nach wie vor fragmentierten Landschaft alternativer Streitbeilegung in den EU-Mitgliedstaaten sowie der Zeit und des Aufwands, die erforderlich sind, um eine nahtlose alternative Streitbeilegung in der gesamten EU sicherzustellen. In bestimmten Branchen kommt es zwar zu mehr Streitigkeiten als in anderen, unter anderem Verkehr und Tourismus, doch soll daran erinnert werden, dass die Richtlinie von 2013 den Mitgliedstaaten bereits ein gewisses Maß an Flexibilität bei der Entscheidung darüber bietet, ob die Beteiligung von Unternehmen an alternativer Streitbeilegung in jenen Branchen, die sie für geeignet halten, obligatorisch oder freiwillig sein sollte. Allerdings sind Unternehmer, die sich weigern, sich an einem AS-Verfahren zu beteiligen, verpflichtet, die Gründe dafür schriftlich darzulegen.

Eines der zentralen Ziele des Vorschlags der Kommission ist die bessere Nutzung der alternativen Streitbeilegung bei grenzübergreifenden Streitigkeiten durch eine verstärkt maßgeschneiderte Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen. Beispiele aus der Praxis zeigen jedoch, dass der **Zugang zur alternativen Streitbeilegung** bei grenzübergreifenden Streitigkeiten nach wie vor problematisch ist, auch im Hinblick auf die Sprache und das anwendbare Recht. Um dem entgegenzuwirken, muss der Schwerpunkt darauf gelegt werden, dass AS-Stellen über ausreichend Kenntnisse, Fachwissen und Ressourcen verfügen. Darüber hinaus sind derzeit viele AS-Stellen im Rahmen ihrer allgemeinen Zuständigkeit tätig, wobei nur wenige Mitgliedstaaten AS-Stellen haben, die sich

¹ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates 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.

auf Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Rechten von Passagieren und Reisenden² spezialisiert haben. Daher soll die **Spezialisierung** der AS-Stellen, insbesondere in den Bereichen Verkehr und Tourismus, in denen es allgemein viele Verbraucherbeschwerden gibt, gefördert werden, einschließlich der Schulung der für alternative Streitbeilegung zuständigen Stellen im einschlägigen sektorspezifischen Recht, um die besten Lösungen für grenzübergreifende Verbraucherbeschwerden zu antizipieren.

Eines der Grundprinzipien der alternativen Streitbeilegung ist der gute Wille der Parteien (Verbraucher und Unternehmer), bei der Suche nach einer gütlichen Beilegung einer Streitigkeit zusammenzuarbeiten, wobei die Prämisse darin besteht, dass sie sich der Vorteile des Verfahrens der alternativen Streitbeilegung bewusst sind. Daher ist es wichtig, **Anreize für Unternehmer** zu schaffen, sich an AS-Systemen zu beteiligen und sie über die damit verbundenen Vorteile zu informieren: Vertraulichkeit, Vermeidung des Risikos von Negativschlagzeilen und Rufschädigungen, die sich aus einem Gerichtsverfahren ergeben könnten, Selbst- anstatt Fremdbestimmung über das Ergebnis, Flexibilität in Bezug auf das Ergebnis, einschließlich der Erzielung von Ergebnissen, die ein Gericht nicht anordnen könnte, oder eines Ergebnisses, das die Parteien für gerechter halten als jenes, das gesetzlich vorgeschrieben wäre³. Gleichzeitig ist es entscheidend, das **Bewusstsein der Verbraucher für alternative Streitbeilegung zu schärfen und ihr Vertrauen in alternative Streitbeilegung zu stärken**, insbesondere bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten. In diesem Zusammenhang sei auf die zahlreichen nicht regulierten Beschwerdemanagementunternehmen hingewiesen, die online und mit Gewinnerzielungsabsicht⁴ bei Beschwerden von Flugpassagieren Vermittlung anbieten, und betont, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel auf diese zurückgreifen, da sie über die Existenz der AS-Stellen nicht Bescheid wissen oder nicht darauf vertrauen, dass sie unabhängig und/oder unparteiisch sind. Da nur einige Mitgliedstaaten über gut funktionierende AS-Systeme verfügen, ist es wesentlich, sich auf die Qualität (Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Fachwissen, Ressourcen) der AS-Stellen, auf die Information und Unterstützung der Verbraucher sowie auf eine erhöhte Inanspruchnahme von Streitbeilegungsverfahren zu konzentrieren.

Der Vorschlag der Kommission, **Kontaktstellen für alternative Streitbeilegung mit klar definierten Aufgaben** einzurichten, ist zwar zu begrüßen, jedoch sollten die Europäischen Verbraucherzentren, die für die Wahrnehmung dieser Aufgaben gut aufgestellt sind, mit den zuständigen nationalen AS-Stellen zusammenarbeiten. Darüber hinaus sollte die Kommission angesichts des grenzübergreifenden Charakters der Rechte von Passagieren und Reisenden eng mit den Europäischen Verbraucherzentren, Reise- und Tourismusunternehmen, Verbraucherorganisationen und anderen Stellen, die sich mit Verbraucherrechten befassen, zusammenarbeiten, um bewährte Verfahren und Kenntnisse zu fördern, die erforderlich sind, um die Hindernisse zu beseitigen, mit denen Verbraucher und Unternehmer bei der Inanspruchnahme von AS-Verfahren in den Bereichen Verkehr und Tourismus konfrontiert

² [Alternative Streitbeilegung in der Luftfahrtbranche und Fluggastrechte](#), Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, September 2019, S. 1.

³ Die meisten AS-Stellen in den nordischen und baltischen Ländern können Entscheidungen treffen, unabhängig davon, ob sich der Unternehmer am AS-System beteiligt oder nicht, was den Unternehmern auch einen starken Anreiz zur Beteiligung an der alternativen Streitbeilegung gibt. Siehe „ADR in the Nordic and Baltic countries“ (Alternative Streitbeilegung in den nordischen und baltischen Ländern), eine vergleichende Studie der Europäischen Verbraucherzentren in Dänemark, Estland, Finnland, Island, Lettland, Litauen, Norwegen und Schweden, 11. Mai 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), etc.

sind.

Auch der Vorschlag der Kommission, **es AS-Stellen zu ermöglichen**, ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer in Zusammenarbeit mit den für alternative Streitbeilegung zuständigen nationalen Behörden oder dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren **zu bündeln**, wird unterstützt, da eine solche Möglichkeit eine Verbandsklage ermöglichen und kohärente AS-Ergebnisse für Verbraucher, die derselben unlauteren Geschäftspraxis ausgesetzt sind, erzielen würde.

ÄNDERUNGSANTRÄGE

Der Ausschuss für Verkehr und Tourismus ersucht den federführenden Ausschuss für internationalen Handel, Folgendes zu berücksichtigen:

Änderungsantrag 1

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 2

Vorschlag der Kommission

(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 Rates² 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 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

Geänderter Text

(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 Rates² 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 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

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.

² 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).

und der Unternehmer sowie deren geringes Engagement, 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. ***Dies hat dazu beigetragen, dass die AS-Landschaft nun eine Vielzahl unterschiedlicher Systeme in der EU umfasst, in der Unternehmer, die beschwerdeintensive Branchen wie Verkehr und Tourismus vertreten, aufgrund der unterschiedlichen Verfahrensregeln und -kriterien in den Mitgliedstaaten vor Herausforderungen im Zusammenhang mit der Nutzung von Streitbeilegungsmechanismen im grenzübergreifenden Kontext stehen, die angegangen werden müssen, um einen zugänglicheren, kohärenteren und wirksameren Rahmen für die grenzübergreifende alternative Streitbeilegung zu schaffen und das Vertrauen und die Zusammenarbeit zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu fördern.***

² 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).

Änderungsantrag 2

**Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 2a**

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2a) In der Verkehrs- und Tourismusbranche gibt es eine hohe Zahl an Verbraucherbeschwerden, insbesondere im Bereich der Fluggastrechte. Dieser Aspekt und die hohe Zahl an Anfragen zu einem Thema zeigen einerseits, dass der Rahmen für die Verbraucherrechte in diesen Bereichen bekannt ist. Andererseits bedeutet dies, dass AS-Verfahren das letzte Mittel für begründete Verbraucherbeschwerden bleiben sollten, bevor ein Gerichtsverfahren angestrengt wird, um den Verbraucherrechten in vollem Umfang gerecht zu werden.

Änderungsantrag 3

**Vorschlag für eine Richtlinie
Erwägung 2b**

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2b) Der Schwerpunkt dieser Richtlinie sollte starke Anreize für Unternehmer und Verbraucher, AS-Verfahren in Anspruch zu nehmen, umfassen. Damit die Richtlinie ihr volles Potenzial entfalten und den Verbrauchern Vorteile bringen kann, könnte die Teilnahme von Unternehmern in der Verkehrs- und Tourismusbranche, sofern dies in den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten vorgesehen ist, verbindlich vorgeschrieben werden, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht auf Zugang zum Justizsystem auszuüben. Die Mitgliedstaaten sollten insbesondere die Möglichkeit haben, über nationale Rechtsvorschriften zu entscheiden, mit denen AS-Systeme in der Verkehrs- und

Tourismusbranche eingerichtet werden sowie eine ausgewogene Vertretung von Unternehmern und Verbrauchern in den Leitungsorganen der AS-Stellen und eine starke Aufsichtsfunktion der zuständigen Behörden in Bezug auf AS-Stellen sichergestellt werden. Ist die Teilnahme an solchen Verfahren gemäß den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten freiwillig, dann sollten die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass diejenigen Unternehmer, die sich gegen eine Teilnahme entscheiden, verpflichtet sind, die Erklärung für diese Entscheidung öffentlich zugänglich zu machen.

Änderungsantrag 4

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 2c

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(2c) Nur einige Mitgliedstaaten verfügen über ein reibungslos funktionierendes AS-System. Um das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in AS-Verfahren zu stärken und ihre Teilnahme daran zu erhöhen, insbesondere in der Verkehrs- und Tourismusbranche, ist es notwendig, dass die AS-Stellen gut funktionieren und gut arbeiten. Um die Inanspruchnahme von Streitbelegungsverfahren zu erhöhen, ist es notwendig, sich auf ihre Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Ressourcen sowie auf den Ausbau des Fachwissens des Personals der AS-Stellen im Bereich der einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften, z. B. in Bezug auf Passagier- und Fahrgastrechte, zu konzentrieren. Zu diesem Zweck ermutigen die Mitgliedstaaten die AS-Stellen, Schulungen für natürliche Personen zur Verfügung zu stellen, die mit der alternativen Streitbeilegung in Bezug auf

die einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften betraut sind, um AS-Stellen bei der Bereitstellung der besten Lösungen für grenzübergreifende Verbraucherbeschwerden zu unterstützen. Das Personal, das an AS-Verfahren beteiligt ist, wird zudem verpflichtet, jährlich Schulungen zu absolvieren, damit ihr Wissen auf dem neuesten Stand ist, unter anderem im Einklang mit den aktuellen Entwicklungen im digitalen Bereich.

Änderungsantrag 5

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 auch ermöglichen, ähnliche Verfahren gegen ein und denselben Unternehmer ***in enger Zusammenarbeit mit den für alternative Streitbeilegung zuständigen nationalen Behörden und/oder dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren*** 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 ***und Unternehmer*** sollten entsprechend informiert werden und eine Bündelung ihrer Streitigkeiten ablehnen können.

Änderungsantrag 6

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 13

Vorschlag der Kommission

(13) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU können die Mitgliedstaaten zusätzlich zu sektorspezifischen Rechtsvorschriften der

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 zu Anfragen von AS-Stellen zu äußern, ob sie beabsichtigen, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen.

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 Werktage nicht überschreitet**, zu Anfragen von AS-Stellen zu äußern, ob sie beabsichtigen, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen.

Änderungsantrag 7

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) ***In mehreren Mitgliedstaaten sind die Verbraucher und Unternehmer nach wie vor unzureichend über die Existenz und das Angebot von AS-Stellen informiert.*** 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 ***in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen nationalen AS-Stellen*** 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 ***und sicherstellen, dass diese über***

angemessene finanzielle und personelle Mittel verfügen. Diese benannten AS-Kontaktstellen sollten der Kommission mitgeteilt werden.

Änderungsantrag 8

Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 17 a (neu)

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(17a) Unternehmer sollten den Verbrauchern auf ihrer Website Informationen über die AS-Kontaktstelle zur Verfügung stellen, um mit den aktuellen Trends des Online-Handels und der Funktionsweise von Online-Plattformen Schritt zu halten.

Änderungsantrag 9

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

Derzeitiger Wortlaut

Geänderter Text

Artikel 1

Artikel 1

Gegenstand

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 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 ***von Unternehmern, unter anderem in der Verkehrs- und Tourismusbranche,*** an solchen Verfahren verbindlich

der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern. ***Ist die Teilnahme an solchen Verfahren gemäß den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten freiwillig, dann stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass diejenigen Unternehmer, die sich gegen eine Teilnahme entscheiden, verpflichtet sind, die Begründung für diese Entscheidung öffentlich zugänglich zu machen.***

Änderungsantrag 10

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe a

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 5

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

(1a) Unternehmer, die nicht rechtmäßig im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassen sind und Waren oder Dienstleistungen oder Marketing in der EU, einschließlich digitaler Inhalte und Dienstleistungen, anbieten, nehmen an einem AS-Verfahren teil und halten die AS-Vorschriften für Verbraucher ein.

(Dieser Änderungsantrag betrifft den gesamten Text. Seine Annahme würde entsprechende Abänderungen im gesamten Text erforderlich machen.)

Begründung

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Änderungsantrag 11

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Richtlinie 2013/11/EU

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

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

aa) sicherstellen, dass Verbraucher in dem Land, in dem sie ansässig sind, Beschwerden gegen außerhalb ihres Wohnsitzlandes niedergelassene Unternehmer einreichen können;

Änderungsantrag 12

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Richtlinie 2013/11/EU

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) den Streitparteien das Recht gewähren, zu beantragen, dass das Ergebnis des AS-Verfahrens von einer natürlichen Person überprüft wird, **und sicherstellen, dass die Überprüfung erfolgt**, wenn das Verfahren automatisiert durchgeführt wurde;

Änderungsantrag 13

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 3 – Buchstabe b

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe d

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

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;

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

Änderungsantrag 14

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 Landes 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. **Die Information für Verbraucher in Bezug auf ihre Bereitschaft, sich am AS-Verfahren zu beteiligen, muss klar, verständlich und leicht zugänglich sein, damit die Verbraucher vor Abschluss des Vertrags über die Haltung des Unternehmers Bescheid wissen. Weigern sich Unternehmer, sich an einem AS-Verfahren zu beteiligen, müssen sie die Gründe dafür schriftlich darlegen.**

Änderungsantrag 15

Vorschlag für eine Richtlinie

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

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 6 – Absatz 1 – Buchstabe a

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

Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„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,

*und bei der Bearbeitung
grenzüberschreitender Fälle über
Fachwissen verfügen, insbesondere im
EU-Verbraucherrecht“;*

Änderungsantrag 16

Vorschlag für eine Richtlinie

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

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 6 – Absatz 6

Derzeitiger Wortlaut

(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.

Geänderter Text

3b. Artikel 6 Absatz 6 erhält folgende Fassung:

„(6) Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe a ermutigen die Mitgliedstaaten die AS-Stellen dazu, Schulungen **in Bezug auf die einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften** 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.“

Änderungsantrag 17

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 14 – Absatz 2

Vorschlag der Kommission

(2) Jeder Mitgliedstaat benennt eine AS-Kontaktstelle, die für die in Absatz 1

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.

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, ***einschließlich der für alternative Streitbeilegung zuständigen nationalen Behörden.***

Änderungsantrag 18

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) Die Unternehmer stellen Informationen über die AS-Kontaktstelle bereit. Diese Informationen müssen getrennt von anderen Inhalten auf den Websites der Unternehmer angezeigt werden, um eine klare Sichtbarkeit und Zugänglichkeit für die Verbraucher sicherzustellen.

Änderungsantrag 19

Vorschlag für eine Richtlinie
Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 6
Richtlinie 2013/11/EU
Artikel 14 – Absatz 3 – Buchstabe c

Vorschlag der Kommission

Geänderter Text

c) Erläuterungen für die Parteien zu den von den betreffenden AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln;

c) Erläuterungen für die Parteien zu den von den betreffenden AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln, ***wie bestimmte Fristen für die***

Änderungsantrag 20

Vorschlag für eine Richtlinie

Artikel 1 – Absatz 1 – Nummer 8

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 20 – Absatz 8

Vorschlag der Kommission

(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.

Geänderter Text

(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.

Angesichts des grenzübergreifenden Charakters der Rechte von Passagieren und Reisenden arbeitet die Kommission eng mit den Europäischen Verbraucherzentren, den Unternehmen aus der Reise- und Tourismusbranche, den Verbraucherorganisationen und anderen Stellen, die sich mit Verbraucherrechten befassen, zusammen, um bewährte Verfahren und Kenntnisse zu fördern, die erforderlich sind, um die Hindernisse zu beseitigen, mit denen Verbraucher und Unternehmer bei der Inanspruchnahme von AS-Verfahren in diesen Bereichen konfrontiert sind.

Änderungsantrag 21

Vorschlag für eine Richtlinie

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

Richtlinie 2013/11/EU

Artikel 20 – Absatz 5

Vorschlag der Kommission

(5) Jede zuständige Behörde macht die konsolidierte Liste der in Absatz 4 genannten AS-Stellen auf ihrer Website öffentlich zugänglich, indem sie einen Link

Geänderter Text

8a. Artikel 20 Absatz 5 erhält folgende Fassung:

„(5) Jede zuständige Behörde macht die konsolidierte Liste der in Absatz 4

zu der entsprechenden Website der Kommission einstellt. Zusätzlich macht jede zuständige Behörde diese konsolidierte Liste auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich.

genannten AS-Stellen auf ihrer Website öffentlich zugänglich, indem sie einen Link zu der entsprechenden Website der Kommission einstellt. Zusätzlich macht jede zuständige Behörde diese konsolidierte Liste auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich. ***Jede zuständige Behörde macht die Gründe der Unternehmer, die sich weigern, sich an einem AS-Verfahren zu beteiligen, öffentlich zugänglich.***“

**ANLAGE: EINRICHTUNGEN ODER PERSONEN
VON DENEN DIE VERFASSERIN DER STELLUNGNAHME BEITRÄGE
ERHALTEN HAT**

Gemäß Anlage I Artikel 8 der Geschäftsordnung erklärt die Verfasserin der Stellungnahme, dass sie bei der Vorbereitung der Stellungnahme bis zu deren Annahme im Ausschuss Beiträge von folgenden Einrichtungen oder Personen erhalten hat:

Einrichtung und/oder Person
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Die vorstehende Liste wird unter der ausschließlichen Verantwortung der Verfasserin der Stellungnahme erstellt.

VERFAHREN DES MITBERATENDEN AUSSCHUSSES

Titel	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
Bezugsdokumente – Verfahrensnummer	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Federführender Ausschuss Datum der Bekanntgabe im Plenum	IMCO 20.11.2023
Stellungnahme von Datum der Bekanntgabe im Plenum	TRAN 20.11.2023
Verfasser(in) der Stellungnahme Datum der Benennung	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Prüfung im Ausschuss	22.1.2024
Datum der Annahme	14.2.2024
Ergebnis der Schlussabstimmung	+ : 23 - : 1 0 : 15
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Mitglieder	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Stellvertreter	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Stellv. (Art. 209 Abs. 7)	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

NAMENTLICHE SCHLUSSABSTIMMUNG IM MITBERATENDEN AUSSCHUSS

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Erklärung der benutzten Zeichen:

+ : dafür

- : dagegen

0 : Enthaltung