



EUROPÄISCHES PARLAMENT

2009 – 2014

---

*Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz*

---

**2011/0373(COD)**

18.4.2012

**\*\*\*I**

## **ENTWURF EINES BERICHTS**

über den Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung) (COM(2011)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD))

Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz

Berichterstatter: Louis Grech

Verfasser der Stellungnahme(\*):

Cristian Silviu Buşoi, Rechtsausschuss

(\* ) Assoziierter Ausschuss – Artikel 50 der Geschäftsordnung

### ***Erklärung der benutzten Zeichen***

- \* Verfahren der Konsultation
- \*\*\* Verfahren der Zustimmung
- \*\*\*I Ordentliches Gesetzgebungsverfahren (erste Lesung)
- \*\*\*II Ordentliches Gesetzgebungsverfahren (zweite Lesung)
- \*\*\*III Ordentliches Gesetzgebungsverfahren (dritte Lesung)

(Die Angabe des Verfahrens beruht auf der im Rahmen des Entwurfs eines Rechtsakts vorgeschlagenen Rechtsgrundlage.)

### ***Änderungsanträge zu einem Entwurf eines Gesetzgebungsakts***

In den Änderungsanträgen des Parlaments werden die Änderungen am Entwurf eines Gesetzgebungsakts durch ***Fett- und Kursivdruck*** gekennzeichnet. Wenn Textteile *mager und kursiv* gesetzt werden, dient das als Hinweis an die zuständigen technischen Dienststellen, dass für diese Teile des Entwurfs eines Gesetzgebungsakts im Hinblick auf die Erstellung des endgültigen Textes eine Korrektur empfohlen wird (beispielsweise wenn Textteile in einer Sprachfassung offenkundig fehlerhaft sind oder ganz fehlen). Diese Korrekturempfehlungen bedürfen der Zustimmung der betreffenden technischen Dienststellen.

Der Kopftext zu dem gesamten Änderungsantrag zu einem bestehenden Rechtsakt, der durch den Entwurf eines Gesetzgebungsakts geändert werden soll, umfasst auch eine dritte und eine vierte Zeile, in der der bestehende Rechtsakt bzw. die von der Änderung betroffene Bestimmung des bestehenden Rechtsakts angegeben werden. Textteile, die aus einer Bestimmung eines bestehenden Rechtsakts übernommen sind, die das Parlament ändern will, obwohl sie im Entwurf eines Gesetzgebungsakts nicht geändert ist, werden durch **Fettdruck** gekennzeichnet. Streichungen in solchen Textteilen werden wie folgt gekennzeichnet: [...].

## INHALT

	<b>Seite</b>
ENTWURF EINER LEGISLATIVEN ENTSCHEIDUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS .....	5
BEGRÜNDUNG .....	67



## ENTWURF EINER LEGISLATIVEN ENTSCHEIDUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS

zu dem Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung) (COM(2011)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD))

(Ordentliches Gesetzgebungsverfahren: erste Lesung)

*Das Europäische Parlament,*

- in Kenntnis des Vorschlags der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat (COM(2011)0793),
  - 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 (C7-0454/2011),
  - in Kenntnis der begründeten Stellungnahmen, die von der Ersten Kammer der Generalstaaten des Königreichs der Niederlande und dem Bundesrat der Bundesrepublik Deutschland aufgrund des Protokolls Nr. 2 über die Anwendung der Grundsätze der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit abgegeben wurden und in denen festgestellt wird, dass der Entwurf des Gesetzgebungsakts nicht mit dem Subsidiaritätsprinzip übereinstimmt,
  - in Kenntnis der Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 28. März 2012<sup>1</sup>,
  - gestützt auf Artikel 294 Absatz 3 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union,
  - gestützt auf Artikel 55 seiner Geschäftsordnung,
  - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz sowie der Stellungnahme des Rechtsausschusses (A7-0000/2012),
1. legt den folgenden Standpunkt in erster Lesung fest;
  2. fordert die Kommission auf, es erneut zu befassen, falls sie beabsichtigt, ihren Vorschlag entscheidend zu ändern oder durch einen anderen Text zu ersetzen;
  3. beauftragt seinen Präsidenten, den Standpunkt des Parlaments dem Rat und der Kommission sowie den nationalen Parlamenten zu übermitteln.

---

<sup>1</sup> noch nicht im ABl. veröffentlicht.

**Änderungsantrag 1**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 2**

*Vorschlag der Kommission*

(2) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 AEUV soll der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen umfassen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gewährleistet ist. **Wenn die Verbraucher in der Lage sein sollen, dem Binnenmarkt Vertrauen entgegenzubringen und ihn in vollem Umfang zu nutzen, dann müssen ihnen einfache und kostengünstige Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten zur Verfügung stehen, die sich aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen ergeben. Dies gilt für Rechtsgeschäfte unabhängig davon, ob sie offline oder online getätigt werden, und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über die Grenzen hinweg einkaufen.**

*Geänderter Text*

(2) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 AEUV soll der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen umfassen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gewährleistet ist. **Der Binnenmarkt sollte den Verbrauchern zusätzlichen Nutzen in Form besserer Qualität, größerer Vielfalt, angemessener Preise und hoher Sicherheitsstandards für Waren und Dienstleistungen, die für ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgen sollten, bringen.**

Or. en

*Begründung*

*Stellt die greifbaren Vorteile klar, die der Binnenmarkt den Verbrauchern bieten sollte.*

**Änderungsantrag 2**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 2 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**(2a) Die Zersplitterung des Binnenmarktes ist nachteilig für die Wettbewerbsfähigkeit, das Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen in der Europäischen Union. Für die Vollendung des Binnenmarktes ist es unerlässlich, alle direkten und indirekten Hemmnisse für das reibungslose Funktionieren des**

***Binnenmarktes zu beseitigen und das  
Vertrauen der Bürger zu stärken.***

Or. en

*Begründung*

*Der Binnenmarkt soll ein Raum sein, in dem sich die Bürger und Unternehmen frei bewegen und ihre Rechte wahrnehmen können, aber der hohe Grad der Zersplitterung führt zu Mängeln, die die Bürger frustrieren.*

**Änderungsantrag 3  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 2 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(2b) Die verbleibenden Hindernisse und Lücken wie mangelnde Information, ungleiche geografische und sektorbezogene Entwicklung von Verfahren alternativer Streitbeilegung (AS-Verfahren) sowie zersplitterte und unkoordinierte Regelung hindern die Verbraucher daran, – insbesondere grenzüberschreitend – mit Vertrauen einzukaufen. Aus denselben Gründen sehen Unternehmer von grenzüberschreitenden Verkäufen ab, was zu Wettbewerbsnachteilen im Vergleich mit Unternehmern in Mitgliedstaaten führt, in denen diese Verfahren zur Verfügung stehen.***

Or. en

*Begründung*

*Die großen Lücken in Bezug auf Gesetzgebung, Durchsetzung und Information innerhalb des Marktes führen dazu, dass dieser sein Potential nicht vollständig ausschöpft. Insbesondere die Tatsache, dass das AS-Verfahren so ungleichmäßig entwickelt ist, bedingt das Tätigwerden auf europäischer Ebene, um dafür zu sorgen, dass Verbraucher gleichen Zugang zu AS-Verfahren hoher Qualität haben.*

**Änderungsantrag 4**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 2 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**(2c) Die Gewährleistung des Zugangs zu einfachen, wirksamen und kostengünstigen Wegen der Beilegung inländischer und grenzüberschreitender Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Gütern oder der Erbringung von Dienstleistungen ergeben, sollte den Verbrauchern zugute kommen und somit ihr Vertrauen in den Markt stärken. Dieser Zugang sollte sich sowohl auf offline oder online vorgenommene Rechtsgeschäfte beziehen, und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über Grenzen hinweg einkaufen.**

Or. en

*Begründung*

*Die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher, dass ihre Rechte in der ganzen Union geschützt werden können, würde ihre Teilhabe am Markt verbessern, ihnen den Zugang zu einem breiteren Warenangebot ermöglichen und das Wirtschaftswachstum angekurbeln.*

**Änderungsantrag 5**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 3**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(3) Alternative Streitbeilegung (AS) ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Allerdings ist die **alternative Streitbeilegung** noch nicht in **der gesamten Europäischen Union hinreichend** entwickelt. **Wenn Verbraucher das der alternativen Streitbeilegung inwohnende Potenzial nutzen sollen, dann ist es erforderlich, dass für alle**

(3) Alternative Streitbeilegung (AS) ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Allerdings ist die **AS** noch nicht **hinreichend und durchgängig in den Mitgliedstaaten** entwickelt. **Es ist bedauerlich, dass trotz der Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die**



*Arten verbraucherrechtlicher Streitigkeiten entsprechende Verfahren zur Verfügung stehen, dass sie ein gleichmäßiges Qualitätsniveau aufweisen und dass Verbraucher und Unternehmer darüber Bescheid wissen. Außerdem ist es erforderlich, dass AS-Stellen grenzübergreifende Streitigkeiten effektiv bearbeiten.*

*außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind<sup>1</sup> und der Empfehlung der Kommission 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen<sup>2</sup>, AS-Verfahren nicht in ordnungsgemäßer Weise geschaffen worden sind und nicht in allen Regionen oder Wirtschaftszweigen zufriedenstellend funktionieren. Verbraucher und Unternehmer haben noch keine Kenntnis über bestehende alternative Streitbeilegungsmechanismen, und nur ein geringer Anteil der Bürger weiß, wie eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einzureichen ist.*

---

<sup>1</sup> ABl. L 115, 17.4.1998

<sup>2</sup> ABl. L 109, 19.4.2001, p. 56.

Or. en

**Änderungsantrag 6  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 3 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(3a) Die ungleichmäßige Verbreitung, Qualität und Bekanntheit von AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten bedingt das Tätigwerden auf europäischer Ebene. Diese Richtlinie sollte Qualitätsstandards für AS-Stellen schaffen, indem ein Mindestniveau der Harmonisierung der verschiedenen AS-Systeme in der Europäischen Union geschaffen wird, womit das gleiche Schutzniveau und gleiche Recht für die Verbraucher in inländischen und grenzüberschreitenden Streitigkeiten*

*gewährleistet werden sollte.*

Or. en

**Änderungsantrag 7**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 3 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(3b) Damit die Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, sollte AS für alle Arten der von dieser Richtlinie erfassten inländischen und grenzüberschreitenden Streitigkeiten zur Verfügung stehen, sollten AS-Verfahren einheitlichen Mindestqualitätsstandards in der Europäischen Union entsprechen und Verbraucher und Unternehmer sollten von diesen Verfahren Kenntnis haben. Wegen des gestiegenen grenzüberschreitenden Handels und Personenverkehrs ist es auch wichtig, das AS-Stellen grenzüberschreitende Streitigkeiten effektiv bearbeiten.***

Or. en

**Änderungsantrag 8**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 3 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(3c) Wie vom Europäischen Parlament in seiner Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu der alternativen Streitbeilegung in Zivil-, Handels- und Familiensachen<sup>1</sup> und seiner Entschließung vom 20. Mai 2010 zur Schaffung eines Binnenmarktes für Verbraucher und Bürger<sup>2</sup> befürwortet, sollte jeder ganzheitliche Ansatz in Bezug auf den Binnenmarkt, der seinen Bürgern***

**dient, vorrangig ein einfaches, kostengünstiges, zweckmäßiges und zugängliches System des Rechtsschutzes schaffen.**

---

<sup>1</sup> *Angenommene Texte, P7\_TA(2011)0449.*

<sup>2</sup> *ABl. C 161 E, 31.5.2011.*

Or. en

### *Begründung*

*Das Europäische Parlament hat wiederholt legislative Maßnahmen gefordert, um den Zugang der Verbraucher zur alternativen Streitbeilegung zu sichern.*

#### **Änderungsantrag 9 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 4**

##### *Vorschlag der Kommission*

(4) In ihrer Binnenmarktakte bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über alternative Streitbeilegung auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt.

##### *Geänderter Text*

(4) In ihrer Binnenmarktakte bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über alternative Streitbeilegung auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt **sowie der Fortschritte zu seiner Vollendung.**

Or. en

#### **Änderungsantrag 10 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 5**

##### *Vorschlag der Kommission*

(5) Der Europäische Rat hat das Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 eine erste Gruppe vorrangiger Maßnahmen zur Neubelebung des Binnenmarkts zu

##### *Geänderter Text*

(5) Der Europäische Rat hat das Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 eine erste Gruppe vorrangiger Maßnahmen zur Neubelebung des Binnenmarkts zu verabschieden. **Der Rat hat die Bedeutung**

verabschieden.

*des elektronischen Geschäftsverkehrs hervorgehoben und zugestimmt, dass die verbraucherrechtlichen AS-Systeme kostengünstigen, einfachen, schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer ermöglichen sollten. Die erfolgreiche Einführung dieses Systems erfordert nachhaltiges politisches Engagement und Förderung aller Akteure, ohne die Erschwinglichkeit, Transparenz, Flexibilität, Geschwindigkeit und Qualität der Entscheidungsfindung der AS-Stellen, die in den Anwendungsbereich der Richtlinie fallen, zu gefährden.*

Or. en

#### *Begründung*

*Um die Möglichkeiten des AS auszuschöpfen, müssen sich Kommission, Parlament und Rat uneingeschränkt engagieren und Verantwortung übernehmen. Insbesondere müssen die Mitgliedstaaten die ordnungsgemäße Umsetzung der Richtlinie kontrollieren.*

#### **Änderungsantrag 11 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 5 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(5a) Angesichts der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs und insbesondere des grenzüberschreitenden Handels als eine Säule der Wirtschaftstätigkeit der Union sind ein gut funktionierendes AS-System und ein angemessen berücksichtigter Rahmen zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (OS) für Streitigkeiten, die sich auf online begründete Vertragsverhältnisse beziehen, notwendig, um das Ziel der Binnenmarktakte, die Stärkung des Vertrauens der Bürger in den Binnenmarkt, zu erreichen.*

Or. en

## Begründung

*Online-Handel ist zu einer wichtigen Säule der Wirtschaftstätigkeit in der EU geworden, aber viele Verbraucher und Unternehmer zögern, online zu kaufen und zu verkaufen, da sie fürchten, dass sie im Fall von Streitigkeiten keinen Zugang zu Rechtsbehelfen haben werden.*

### **Änderungsantrag 12 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 5 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(5b) Diese Richtlinie und die Verordnung ...<sup>\*</sup> des Europäischen Parlaments und des Rates vom ...<sup>\*\*</sup> über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung) sind zwei Vorschläge, die in einem engem Zusammenhang stehen und einander ergänzen. Die Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) ist ein Instrument, das den Verbrauchern und Unternehmen eine einzige Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Online-Streitigkeiten anbieten sollte, unterstützt durch die Verfügbarkeit von hochwertigen AS-Stellen in der Europäischen Union. Ordnungsgemäßes Funktionieren der OS-Plattform kann nur dann möglich sein, wenn eine umfassende Verbreitung der AS erreicht worden ist.***

---

***\* ABl: Bitte die Referenznummer einfügen.***

***\*\* ABl: Bitte die Referenznummer einfügen.***

Or. en

### **Änderungsantrag 13 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 6**

*Vorschlag der Kommission*

(6) Die Entwicklung einer gut funktionierenden alternativen Streitbeilegung innerhalb der Europäischen Union ist notwendig, **wenn** das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt – unter Einschluss des elektronischen Geschäftsverkehrs – **gestärkt werden soll**. Diese sollte unter Wahrung der jeweiligen innerstaatlichen Rechtstraditionen auf den vorhandenen Verfahren der alternativen Streitbeilegung in den Mitgliedstaaten aufbauen.

*Geänderter Text*

(6) Die Entwicklung einer gut funktionierenden alternativen Streitbeilegung innerhalb der Europäischen Union ist notwendig, **um** das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt – unter Einschluss des elektronischen Geschäftsverkehrs – **zu stärken und das Potential und die Möglichkeiten des grenzüberschreitenden und elektronischen Handels in die Praxis umzusetzen**. Diese **Entwicklung** sollte unter Wahrung der jeweiligen innerstaatlichen Rechtstraditionen auf den vorhandenen Verfahren der alternativen Streitbeilegung in den Mitgliedstaaten aufbauen. **Sowohl bestehende als auch neu eingerichtete gut funktionierende Streitbeilegungsstellen, die den Mindestqualitätsnormen dieser Richtlinie entsprechen, sollten als „AS-Stellen“ bezeichnet werden.**

Or. en

*Begründung*

*Zur Sicherstellung gleicher Ausgangsbedingungen können AS-Stellen im Sinne dieser Richtlinie neu eingerichtet werden oder bereits bestehende Streitbeilegungsstellen sein, die so gestaltet werden, dass sie den Anforderungen dieser Richtlinie entsprechen.*

**Änderungsantrag 14**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 7**

*Vorschlag der Kommission*

(7) Diese Richtlinie sollte für vertragliche Streitigkeiten **zwischen** Verbrauchern **und** Unternehmen **gelten**, die sich unabhängig von der jeweiligen Wirtschaftsbranche aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen ergeben. **Dabei sollte es keine Rolle spielen, ob die Streitigkeiten Beschwerden**

*Geänderter Text*

(7) Diese Richtlinie sollte für vertragliche Streitigkeiten **gelten, die von** Verbrauchern **gegen** Unternehmen **eingeleitet werden**, die sich unabhängig von der jeweiligen Wirtschaftsbranche aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen – **sowohl offline als auch online** – ergeben. Für Streitigkeiten **oder**

**von Verbrauchern über Unternehmer oder Beschwerden von Unternehmern über Verbraucher betreffen.** Für Streitigkeiten unter Unternehmern sollte diese Richtlinie nicht gelten; allerdings sollte sie die Mitgliedstaaten auch nicht davon abhalten, Bestimmungen über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten einzuführen oder beizubehalten.

**Beschwerden, die von Unternehmern gegen Verbraucher eingeleitet werden bzw. unter Unternehmern** sollte diese Richtlinie nicht gelten; allerdings sollte sie die Mitgliedstaaten auch nicht davon abhalten, Bestimmungen über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten einzuführen oder beizubehalten.

Or. en

#### *Begründung*

*Unternehmer, die gegen Verbraucher Ansprüche erheben, sollten vom dem Anwendungsbereich dieser Richtlinie nicht erfasst werden, da Unternehmen bereits über hinreichend Mittel zur Beilegung derartiger Streitigkeiten verfügen.*

#### **Änderungsantrag 15 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 10**

##### *Vorschlag der Kommission*

(10) Diese Richtlinie sollte Vorrang vor anderen EU-Rechtsvorschriften haben, die Bestimmungen enthalten, die auf die Förderung der Einrichtung von AS-Stellen in einer bestimmten Branche abzielen. In Fällen, in denen sektorspezifische Rechtsvorschriften die Einrichtung **solcher** Stellen vorsehen, sollte die vorliegende Richtlinie nur Vorrang haben, soweit diese Rechtsvorschriften nicht zumindest ein entsprechendes Verbraucherschutzniveau gewährleisten.

##### *Geänderter Text*

(10) Diese Richtlinie sollte Vorrang vor anderen EU-Rechtsvorschriften haben, die Bestimmungen enthalten, die auf die Förderung der Einrichtung von AS-Stellen in einer bestimmten Branche abzielen. In Fällen, in denen sektorspezifische Rechtsvorschriften die Einrichtung **von AS-Stellen** vorsehen, sollte die vorliegende Richtlinie nur Vorrang haben, soweit diese **sektorspezifischen** Rechtsvorschriften nicht zumindest ein entsprechendes Verbraucherschutzniveau gewährleisten.

Or. en

#### **Änderungsantrag 16 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 11**

*Vorschlag der Kommission*

(11) Nicht nur innerhalb der EU, sondern auch innerhalb der Mitgliedstaaten selbst gibt es sehr unterschiedliche AS-Stellen. Diese Richtlinie sollte für alle Stellen gelten, die **auf Dauer eingerichtet** sind und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbieten. Ein Schlichtungsverfahren, das ad hoc außerhalb des Rahmens einer AS-Stelle für eine einzelne Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer eingeleitet wird, sollte nicht als AS-Verfahren gelten.

*Geänderter Text*

(11) Nicht nur innerhalb der EU, sondern auch innerhalb der Mitgliedstaaten selbst gibt es sehr unterschiedliche AS-Stellen. Diese Richtlinie sollte für alle Stellen gelten, die **mit den Bestimmungen dieser Richtlinie völlig im Einklang stehen, der Kommission und den Mitgliedstaaten mitgeteilt worden** sind und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbieten. Ein Schlichtungsverfahren, das ad hoc außerhalb des Rahmens einer AS-Stelle für eine einzelne Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer eingeleitet wird, sollte nicht als AS-Verfahren gelten.

Or. en

**Änderungsantrag 17**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 13**

*Vorschlag der Kommission*

(13) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den **Anforderungen** dieser Richtlinie **genügt**. Die Mitgliedstaaten **sollten die Möglichkeit haben**, dieser Pflicht dadurch **nachzukommen**, dass sie entweder auf bereits bestehende AS-Stellen zurückgreifen und gegebenenfalls deren Zuständigkeitsbereich anpassen, oder dadurch, dass sie die Einrichtung neuer AS-Stellen vorsehen. Die vorliegende Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht zur Schaffung einer speziellen AS-Stelle für jede Einzelhandelsbranche verpflichten. Die Mitgliedstaaten sollten die **Möglichkeit haben, die** Schaffung einer ergänzenden AS-Stelle **vorzusehen**, die für

*Geänderter Text*

(13) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass unter diese Richtlinie fallende **vertragliche** Streitigkeiten einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den **Qualitätskriterien** dieser Richtlinie **entspricht**. Die Mitgliedstaaten **können** dieser Pflicht **auch** dadurch **nachkommen**, dass sie entweder auf bereits bestehende **gut funktionierende** AS-Stellen zurückgreifen und gegebenenfalls deren Zuständigkeitsbereich **im Einklang mit den Bestimmungen der Richtlinie** anpassen, oder dadurch, dass sie die Einrichtung neuer AS-Stellen vorsehen. Die vorliegende Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht zur Schaffung einer speziellen AS-Stelle für jede Einzelhandelsbranche verpflichten. Die Mitgliedstaaten sollten die Schaffung einer



diejenigen Streitigkeiten zuständig ist, die nicht in die Zuständigkeit anderer spezieller Stellen fallen.

ergänzenden AS-Stelle *vorsehen*, die für diejenigen Streitigkeiten zuständig ist, die nicht in die Zuständigkeit anderer spezieller Stellen fallen.

Or. en

**Änderungsantrag 18**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 14**

*Vorschlag der Kommission*

(14) Diese Richtlinie sollte die rechtliche Situation von Unternehmern unberührt lassen, die in den Zuständigkeitsbereich einer AS-Stelle fallen, die sich in einem anderen Mitgliedstaat befindet. Die Mitgliedstaaten sollten die Entwicklung *solcher Stellen* fördern.

*Geänderter Text*

(14) Diese Richtlinie sollte die rechtliche Situation von Unternehmern unberührt lassen, die in den Zuständigkeitsbereich einer AS-Stelle fallen, die sich in einem anderen Mitgliedstaat befindet. Die Mitgliedstaaten sollten die Entwicklung *länderübergreifender und EU-weiter Systeme zur Streitbeilegung* fördern, *in denen Unternehmer verschiedenener Mitgliedstaaten Teil desselben AS-Systems sind*.

Or. en

**Änderungsantrag 19**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 15**

*Vorschlag der Kommission*

(15) Diese Richtlinie sollte das Recht der Mitgliedstaaten zur Beibehaltung oder Einführung von AS-Verfahren zur Beilegung mehrerer gleicher oder ähnlicher Streitigkeiten zwischen einem Unternehmer und mehreren Verbrauchern unberührt lassen. Solche Systeme können als Vorstufe zur Weiterentwicklung von kollektiven AS-Verfahren in der EU betrachtet werden.

*Geänderter Text*

(15) Diese Richtlinie sollte das Recht der Mitgliedstaaten zur Beibehaltung oder Einführung von AS-Verfahren zur Beilegung mehrerer gleicher oder ähnlicher Streitigkeiten zwischen einem Unternehmer und mehreren Verbrauchern unberührt lassen. Solche Systeme können als Vorstufe zur Weiterentwicklung von kollektiven AS-Verfahren in der EU betrachtet werden. *Ein wirksames System des kollektiven Rechtsschutzes und der*

*leichte Zugang zu AS sollten einander ergänzende und nicht sich gegenseitig ausschließende Verfahren sein.*

Or. en

**Änderungsantrag 20**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 16 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(16a) Vertraulichkeit und Privatsphäre sollten während des AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Es sollte jedoch gestattet sein, vorbehaltlich gesetzlicher Verpflichtungen der Vertraulichkeit exemplarische Endentscheidungen zu veröffentlichen.***

Or. en

*Begründung*

*Durch AS sollte so weit wie möglich versucht werden, den Standard guten Verhaltens in der Wirtschaft anzuheben, indem „exemplarische Entscheidungen“ besonders wichtiger Streitigkeiten veröffentlicht werden. Damit wird der Austausch von Informationen und bewährten Verfahren in Bezug auf Verbraucherrechte in bestimmten Bereichen erleichtert werden.*

**Änderungsantrag 21**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 16 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(16b) Mitgliedstaaten sollten dafür Sorge tragen, dass AS-Stellen in Bezug auf Verbraucher und Unternehmer Streitigkeiten in fairer, praktischer und verhältnismäßiger Art und Weise auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beilegen.***

*Begründung*

*Um für Bürger und Unternehmer glaub- und vertrauenswürdig zu sein, müssen AS-Stellen so angesehen werden, dass sie in fairer, objektiver Art und Weise Streitigkeiten beilegen.*

**Änderungsantrag 22**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 16 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(16c) Die Unabhängigkeit und Integrität der AS-Stellen ist wesentlich für das Vertrauen der Bürger, dass AS-Verfahren ihnen ein faires und unabhängige Ergebnis ermöglichen. Die Personen oder die Kollegialorgane, die für die AS verantwortlich sind, sollten unabhängig von all denen sein, die ein Interesse am Ergebnis haben könnten; sie sollten darüber hinaus keinem Interessenskonflikt unterworfen sein, der sie davon abhalten könnte, eine Entscheidung in fairer, unparteiischer und unabhängiger Art und Weise zu treffen.***

*Begründung*

*Es ist für Verbraucher sehr wichtig darauf vertrauen zu können, dass die AS-Stellen vollkommen unabhängig sind und von keiner Partei der Streitigkeit beeinflusst werden. Es ist daher von ausschlaggebender Bedeutung, dass der Grundsatz der Unabhängigkeit in diese Richtlinie aufgenommen wird.*

**Änderungsantrag 23**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 17**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(17) Die mit der Beilegung von Streitigkeiten betrauten natürlichen Personen sollten nur dann als unparteiisch

(17) Die mit der Beilegung von Streitigkeiten betrauten natürlichen Personen sollten nur dann als unparteiisch

gelten, wenn auf sie kein Druck ausgeübt werden kann, der ihre Haltung gegenüber der Streitigkeit beeinflussen könnte. Besonders notwendig ist die Gewährleistung der Nichtausübung derartigen Drucks, wenn AS-Stellen von einer der Parteien oder von einer Organisation finanziert werden, der eine der Parteien angehört.

gelten, wenn auf sie kein Druck ausgeübt werden kann, der ihre Haltung gegenüber der Streitigkeit beeinflussen könnte. Besonders notwendig ist die Gewährleistung der Nichtausübung derartigen Drucks, wenn AS-Stellen von einer der Parteien oder von einer Organisation finanziert werden, der eine der Parteien angehört. ***Daher sollten Verfahren, in denen natürliche Personen, die für die Streitbeilegung verantwortlich sind, ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt werden oder von diesem andere Formen der Vergütung erhalten, nicht als AS-Verfahren im Sinne dieser Richtlinie betrachtet werden, und somit vom Anwendungsbereich dieser Richtlinie ausgeschlossen sein. Diese Richtlinie sollte jedoch nicht die Möglichkeit der Wirtschaftsverbände beeinträchtigen, AS-Stellen zu finanzieren.***

Or. en

**Änderungsantrag 24  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 18**

*Vorschlag der Kommission*

(18) Zur Sicherung der Transparenz von AS-Stellen ist es erforderlich, dass die Parteien vor einer etwaigen Einleitung eines AS-Verfahrens ***über alles informiert werden, was sie wissen müssen***, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können.

*Geänderter Text*

(18) ***AS-Stellen sollten zugänglich und transparent sein.*** Zur Sicherung der Transparenz von AS-Stellen ist es erforderlich, dass die Parteien vor einer etwaigen Einleitung eines AS-Verfahrens ***klare und leicht zugängliche Informationen erhalten, die sie benötigen***, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können.

Or. en

**Änderungsantrag 25**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 19**

*Vorschlag der Kommission*

(19) *AS-Verfahren* sollten **effektiv sein. Es sollte sich um einfache und zügige Verfahren handeln, die im Allgemeinen nicht mehr als 90 Tage in Anspruch nehmen. Die AS-Stelle sollte diese Frist verlängern können, wenn dies wegen der Komplexität der Streitigkeit erforderlich sein sollte.**

*Geänderter Text*

(19) **Gut funktionierende AS-Stellen sollten Streitbelegungsverfahren online und offline zügig zu einem Ergebnis bringen, d. h. innerhalb von 90 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt, zu dem die AS-Stellen offiziell das Verfahren eröffnen. Im Fall technischer oder hoch komplexer Streitigkeiten, benötigen AS-Stellen möglicherweise mehr Zeit, um alle Aspekte des Falles objektiv prüfen zu können, so dass es ihnen nach ihrem Ermessen eingeräumt werden sollte, die 90-Tage-Frist zu verlängern, um eine hochwertige Streitbeilegung zu gewährleisten.**

Or. en

*Begründung*

*AS-Stellen sollen eine schnelle, informelle und kostengünstige Alternative zu Gerichten darstellen. Daher sollte AS alle notwendigen Schritte umfassen, um zu gewährleisten, dass die Streitigkeit so früh wie möglich innerhalb einer Frist von 90 Tagen, die mit angemessener Rechtfertigung verlängert werden kann, gelöst wird.*

**Änderungsantrag 26**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 20**

*Vorschlag der Kommission*

(20) *AS-Verfahren* sollten für Verbraucher **kostenlos oder so kostengünstig sein, dass die Nutzung solcher Verfahren für Verbraucher wirtschaftlich sinnvoll bleibt.**

*Geänderter Text*

(20) *AS-Verfahren* sollten **kostenlos sein. Werden Kosten erhoben, sollten diese angemessen, verhältnismäßig und niedrig sein, um zu gewährleisten, dass AS-Verfahren zugänglich, attraktiv und mit niedrigen Kosten für Verbraucher verbunden sind.**

Or. en

## Begründung

*Um eine zugängliche Alternative zu Gerichtsverfahren zur Verfügung zu stellen, sollten AS-Verfahren im Allgemeinen für Verbraucher kostenlos sein. Sollte dies nicht der Fall sein, sollten die in Rechnung gestellten Kosten realistisch und verhältnismäßig gering sein.*

### **Änderungsantrag 27 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 21**

#### *Vorschlag der Kommission*

(21) AS-Verfahren sollten fair sein, so dass die Parteien einer Streitigkeit in vollem Umfang über ihre Rechte und die Folgen von Entscheidungen, die sie im Rahmen eines AS-Verfahrens treffen, informiert sind.

#### *Geänderter Text*

(21) AS-Verfahren sollten fair sein, so dass die Parteien einer Streitigkeit in vollem Umfang über ihre Rechte und die Folgen von Entscheidungen, die sie im Rahmen eines AS-Verfahrens treffen, informiert sind. ***Beide Parteien sollten ihre Angaben und Nachweise auch einreichen können, ohne körperlich anwesend zu sein.***

Or. en

### **Änderungsantrag 28 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 21 a (neu)**

#### *Vorschlag der Kommission*

#### *Geänderter Text*

***(21a) Das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und das Recht auf ein unparteiisches Gericht gehören zu den durch Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union garantierten Grundrechten. Daher dürfen AS-Verfahren nicht so gestaltet sein, dass sie gerichtliche Verfahren ersetzen oder Verbrauchern oder Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern. Diese Richtlinie sollte die Parteien in keiner Weise daran hindern, ihr Recht auf Zugang zum Gerichtssystem wahrzunehmen.***

Or. en

**Änderungsantrag 29**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 21 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(21b) Eine Vereinbarung zwischen Verbrauchern und Unternehmern, Beschwerden bei AS-Stellen einzureichen sollte für Verbraucher nicht verbindlich sein, wenn sie abgeschlossen wurde, bevor die Streitigkeit entsteht und wenn sie Verbrauchern das Recht nimmt, eine Klage bei Gericht einzureichen, um die Streitigkeit zu lösen. Im Fall von AS-Stellen, die Lösungen auferlegen, sollten die Lösungen für die Parteien nur verbindlich sein, wenn sie über die Verbindlichkeit vorher informiert worden sind und diese ausdrücklich akzeptiert haben.***

Or. en

*Begründung*

*AS-Verfahren dürfen Bürger nicht von Zugang zur Justiz zu durch die Ausübung ihres Rechts auf Zugang zu den Gerichten abhalten. Der Grundsatz der Freiwilligkeit gewährleistet, dass AS-Verfahren sich nicht negativ auf diese Rechte auswirken.*

**Änderungsantrag 30**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 21 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(21c) Im Fall von AS-Verfahren, die verbindliche Lösungen auferlegen, sollte Verbrauchern zumindest das gleiche Schutzniveau wie es in den zwingenden Vorschriften des Mitgliedstaats vorgesehen ist, auf dessen Gebiet die AS-Stelle eingerichtet wurde, zuerkannt werden. Im Fall grenzüberschreitender Streitigkeiten sollte die von der AS-Stelle***

*aufgelegte Lösung nicht dazu führen, dass Verbraucher den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats genießen, in dem die Verbraucher ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.*

Or. en

*Begründung*

*Das Rechtmäßigkeitsprinzip ist für Streitigkeiten einzuführen, die den Parteien Lösungen auferlegen, um dafür Sorge zu tragen, dass Bürger nicht den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften genießen.*

**Änderungsantrag 31**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 21 d (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(21d) Die Mitgliedstaaten sollten dafür Sorge tragen, dass Parteien, die sich für die Anwendung von AS-Verfahren entscheiden, im Nachhinein nicht durch das Ablaufen der Verjährungs- oder Ausschlussfristen während des AS-Verfahrens daran gehindert werden, ihr Recht auf ein Gerichtsverfahren wahrzunehmen. Daher sollten die Verjährungs- oder Ausschlussfristen für die Dauer des AS-Verfahrens ausgesetzt werden.*

Or. en

*Begründung*

*Verbraucher, die AS-Verfahren in Anspruch nehmen, sollten nicht wegen des Ablaufens von Verjährungs- oder Ausschlussfristen während ihres laufenden AS-Verfahrens von der Einleitung gerichtlicher Verfahren in Bezug auf dieselbe Streitigkeit abgehalten werden.*

**Änderungsantrag 32**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 21 e (neu)**



*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(21e) Um nachhaltig und wirksam tätig werden zu können, sollten AS-Stellen eine angemessene Finanzierung für die Durchführung ihrer Tätigkeit erhalten. Sie können entweder öffentliche oder private Mittel oder Mittel erhalten, die beide Quellen kombinieren.***

Or. en

**Änderungsantrag 33  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 21 f (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(21f) Die Kommission sollte – wann immer möglich – die notwendigen Mittel aus dem Verbraucherprogramm 2014-2020 zuweisen, um u. a. Mittel für neue Einrichtungen, die Ausbildung von Mediatoren und anderem Unterstützungspersonal sowie die Information und Unterstützung der Verbraucher bereitzustellen. Bestehende Ressourcen und Kontaktstellen sollten effektiver organisiert werden, um den Bürgern Informationen zugänglich zu machen.***

Or. en

*Begründung*

*Angesichts des zu erwartenden Verbraucherprogramms 2014-2020 sollte die Kommission die für die Umsetzung dieser Richtlinie und die Einrichtung eines AS-Systems in der Europäischen Union benötigten Mittel zur Verfügung stellen.*

**Änderungsantrag 34  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 22**

(22) Im Fall einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Unternehmer sollten **deshalb in ihren wichtigsten Geschäftsunterlagen und – falls sie eine Website haben – auf ihrer Website hierüber informieren. Diese Verpflichtung sollte unbeschadet der Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t, 7 Absatz 1 und 8 der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über Verbraucherrechte gelten. Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t der Richtlinie 2011/83/EU bestimmt für im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verbraucherverträge, dass der Unternehmer den Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem er unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang informieren muss, bevor der Verbraucher an einen Vertrag gebunden ist. Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2011/83/EU bestimmt, dass bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen diese Information auf Papier oder, wenn der Verbraucher einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitzustellen ist.**

(22) Im Fall einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Unternehmer, **die sich verpflichten, AS-Stellen zu nutzen, sollten Verbraucher über die Adresse oder Website der einschlägigen AS-Stelle bzw. AS-Stellen informieren, die für sie zuständig sind. Die Information sollte in klarer, verständlicher sowie leicht und dauerhaft zugänglicher Art und Weise auf ihrer Website, wenn die Unternehmer über eine solche verfügen, und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- und Dienstverträge zwischen den Unternehmern und den Verbrauchern oder in anderen geeigneten Dokumenten, z. B. vorvertragliche Dokumente, Rechnungen und Belege, benannt werden.**

Or. en

**Änderungsantrag 35  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 22 a (neu)**

**(22a) Die Informationsverpflichtung des vorstehenden Erwägungsgrundes sollte Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t, Artikel 7 Absatz 1 und Artikel 8 der Richtlinie 2001/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher<sup>1</sup> unberührt lassen. Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t der Richtlinie 2011/83/EU bestimmt für im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verbraucherverträge, dass der Unternehmer den Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem er unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang informieren muss, bevor der Verbraucher an einen Vertrag gebunden ist. Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2011/83/EU bestimmt, dass bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen diese Information auf Papier oder, wenn der Verbraucher einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitzustellen ist.**

---

<sup>1</sup> ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64.

Or. en

**Änderungsantrag 36  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Erwägung 23 a (neu)**

**(23a) Unter der Voraussetzung, dass die Vorschriften dieser Richtlinie eingehalten werden, sollten Mitgliedstaaten nach ihrem Ermessen die Möglichkeit haben,**

*AS-Stellen zu gestatten, Verfahrensregeln einzuführen oder beizubehalten, die es den AS-Stellen ermöglichen, wirksamer und effizienter tätig zu werden.*

Or. en

**Änderungsantrag 37**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 23 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(23b) Mitgliedstaaten sollten Vorschriften erlassen können oder geltende Vorschriften beibehalten können, die höhere Qualitätsstandards als die durch diese Richtlinie harmonisierten Mindeststandards vorsehen.*

Or. en

**Änderungsantrag 38**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 23 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(23c) Um unnötige Belastungen von AS-Verfahren zu verringern, sollten alle Interessenträger die Verbraucher auffordern, zu versuchen, Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtlich zu lösen, bevor sie ihre Beschwerden AS-Stellen oder Gerichten vorlegen. Einzelne unternehmensinterne Beschwerdesysteme können bei der Beilegung von Beschwerden und der Vermeidung einer späteren Eskalation von Streitigkeiten nützlich sein.*

Or. en

## *Begründung*

*Alle Interessenträger sollten Verbraucher ermuntern, freiwillig den Unternehmer zu kontaktieren und unternehmensinterne Beschwerdesysteme als einen ersten Schritt in einem hierarchischen System zu nutzen. Das könnte zu einer schnellen Beilegung der Streitigkeit führen und – wenn ein beiderseitig annehmbares Ergebnis erreicht wurde – die Notwendigkeit vermeiden, ein Fall einer AS-Stelle vorzulegen.*

### **Änderungsantrag 39 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 23 d (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(23d) Mitgliedstaaten sollten bei der Einrichtung und Verwaltung ihres AS-Systems Verbraucher und Vertreter berufsständischer Organisationen einbeziehen, insbesondere im Hinblick auf die Grundsätze der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.***

Or. en

## *Begründung*

*Mit der Einbeziehung der Verbraucher und Vertreter berufsständischer Organisationen bei der Einrichtung und Verwaltung der AS wird dem System mehr Glaubwürdigkeit seitens der Verbraucher und Unternehmer beigemessen werden und die Erfüllung der Kriterien der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit unterstützt.*

### **Änderungsantrag 40 Vorschlag für eine Richtlinie Erwägung 26**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(26) Eine enge Zusammenarbeit zwischen **AS-Stellen** und den mit der Durchsetzung des Verbraucherrechts der EU betrauten nationalen Behörden sollte die wirksame Anwendung des einschlägigen EU-Rechts stärken.

(26) Eine enge Zusammenarbeit zwischen **der Kommission, AS-Stellen** und den mit der Durchsetzung des Verbraucherrechts der EU betrauten nationalen Behörden sollte die wirksame Anwendung des einschlägigen EU-Rechts stärken. **Die Kommission sollte die Verwaltungszusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und den AS-Stellen**

*erleichtern, indem sie regelmäßige Treffen mit den verschiedenen Interessenträgern durchführt, um bewährte Verfahren und Fachwissen zwischen den AS-Stellen auszutauschen und Probleme im Zusammenhang mit der Durchführung der AS-Verfahren zu diskutieren.*

Or. en

**Änderungsantrag 41**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 27**

*Vorschlag der Kommission*

(27) Damit gewährleistet ist, dass AS-Stellen ordnungsgemäß und effektiv funktionieren, sollten ***sie genau überwacht werden***. Die Kommission und die nach dieser Richtlinie zuständigen Behörden sollten eine Liste der dieser Richtlinie entsprechenden AS-Stellen veröffentlichen und aktualisieren. Andere Einrichtungen, etwa AS-Stellen, Verbraucher- und Wirtschaftsverbände sowie das Netz der Europäischen Verbraucherzentren, sollten diese Liste ebenfalls veröffentlichen. Außerdem sollten die zuständigen Behörden regelmäßige Berichte über die Entwicklung und das Funktionieren der ***AS-Stellen*** veröffentlichen. AS-Stellen sollten den zuständigen Behörden die spezifischen Informationen liefern, auf denen diese Berichte beruhen sollten. Die Mitgliedstaaten sollten den AS-Stellen empfehlen, sich bei der Bereitstellung dieser Informationen an die Empfehlung 2010/304/EU der Kommission zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen zu halten.

*Geänderter Text*

(27) Damit gewährleistet ist, dass AS-Stellen ordnungsgemäß und effektiv funktionieren, sollten ***die Mitgliedstaaten eine zuständige Stelle oder zuständige Stellen benennen, die die AS-Stellen beobachten und überwachen sollten***. Die Kommission und die nach dieser Richtlinie zuständigen Behörden sollten eine Liste der dieser Richtlinie entsprechenden AS-Stellen veröffentlichen und aktualisieren. Andere Einrichtungen, etwa AS-Stellen, Verbraucher- und Wirtschaftsverbände sowie das Netz der Europäischen Verbraucherzentren, sollten diese Liste ebenfalls veröffentlichen. Außerdem sollten die zuständigen Behörden regelmäßige Berichte über die Entwicklung und das Funktionieren der ***AS-Stellen in ihren Mitgliedstaaten*** veröffentlichen, ***die von der Kommission regelmäßig überwacht und bewertet werden***. AS-Stellen sollten den zuständigen Behörden die spezifischen Informationen liefern, auf denen diese Berichte beruhen sollten. Die Mitgliedstaaten sollten den AS-Stellen empfehlen, sich bei der Bereitstellung dieser Informationen an die Empfehlung 2010/304/EU der Kommission zur Verwendung einer harmonisierten

Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen zu halten.

Or. en

**Änderungsantrag 42**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 27 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(27a) Die Vergabe von europäischen Qualitätssiegeln sollte das Vertrauen der europäischen Bürger in die Qualität der AS-Systeme erhöhen, insbesondere dann, wenn sie über Grenzen hinweg einkaufen. Ein leicht erkennbares europäisches Qualitätssiegel sollte Verbrauchern die Gewähr bieten, dass die entsprechende AS-Stelle den Qualitätsnormen dieser Richtlinie entspricht.***

Or. en

**Änderungsantrag 43**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Erwägung 27 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(27b) Um die wirksame koordinierte Umsetzung dieser Richtlinie zu sichern, sollte die Kommission nach Anhörung des Europäischen Parlaments, des Rates und der einschlägigen Interessenträger Leitlinien zu den Qualitätskriterien mit dem Ziel der Verbesserung der Effizienz der AS-Stellen insgesamt ausarbeiten.***

Or. en

**Änderungsantrag 44**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 1**

*Vorschlag der Kommission*

Diese Richtlinie soll zum Funktionieren des Binnenmarkts und zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus beitragen, indem sie dafür sorgt, dass mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern **Stellen befasst werden** können, die **unparteiische, transparente, effektive und faire** Verfahren zur alternativen Streitbeilegung anbieten.

*Geänderter Text*

Diese Richtlinie soll zum Funktionieren des Binnenmarkts und zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus beitragen, indem sie dafür sorgt, dass **Verbraucher auf freiwilliger Basis unparteiische, transparente und unabhängige AS-Stellen** mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern **befassen** können, die **schnelle, effektive und faire** Verfahren zur alternativen Streitbeilegung anbieten.

Or. en

*Begründung*

*Die Verfügbarkeit von AS soll im Allgemeinen das bestehende Ungleichgewicht zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ausgleichen und ein Mittel anbieten, mit dem der Verbraucher versuchen kann, seine Beschwerden schneller beigelegt zu bekommen als mit einem Gerichtsverfahren. Als verbraucherorientierte Initiative sollten die vorgeschlagenen AS-Systeme nur Verbrauchern zur Verfügung stehen, da Unternehmern bereits ausreichend (rechtliche) Mittel zur Verfügung stehen, um ihre Rechte zu verfolgen und durchzusetzen.*

**Änderungsantrag 45**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 2 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

1. Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung vertraglicher Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen durch einen in der EU niedergelassenen Unternehmer an einen in der EU wohnhaften Verbraucher ergeben, durch Einschalten einer Streitbeilegungsstelle, die eine Lösung vorschlägt oder vorschreibt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen

*Geänderter Text*

1. Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung **inländischer und grenzüberschreitender** vertraglicher Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen durch einen in der EU niedergelassenen Unternehmer an einen in der EU wohnhaften Verbraucher ergeben, durch Einschalten einer Streitbeilegungsstelle, die eine Lösung vorschlägt oder vorschreibt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie



*(im Folgenden: AS-Verfahren).*

zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.

Or. en

### *Begründung*

*Um ein hohes Niveau des Verbraucherschutzes zu erreichen, ist es wichtig, dass die vorgeschlagene Richtlinie sowohl auf inländische als auch grenzüberschreitende Streitigkeiten Anwendung findet. Würde ihr Anwendungsbereich auf grenzüberschreitende Streitigkeiten beschränkt, würden die Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten im Hinblick auf die Existenz, die Qualität und die Bekanntheit der alternativer Streitbeilegungsverfahren für alle inländischen Streitigkeiten fortbestehen.*

### **Änderungsantrag 46 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 2 – Absatz 2 – Buchstabe a**

#### *Vorschlag der Kommission*

(a) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt werden;

#### *Geänderter Text*

(a) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt werden ***oder von diesem andere Formen der Vergütung erhalten;***

Or. en

### **Änderungsantrag 47 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 2 – Absatz 2 – Buchstabe d a (neu)**

#### *Vorschlag der Kommission*

#### *Geänderter Text*

***(da) von Unternehmern gegen Verbraucher eingeleitete Verfahren.***

Or. en

### **Änderungsantrag 48 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 2 – Absatz 2 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***2a. Mit dieser Richtlinie wird ein harmonisierter Mindeststandard für alternative Streitbeilegungsverfahren festgelegt, um dafür Sorge zu tragen, dass nach ihrer Umsetzung Verbraucher unabhängig davon, wo sie sich in der Union aufhalten, Zugang zu hochwertigen, transparenten, effektiven und fairen Rechtsbehelfsverfahren haben. Die Mitgliedstaaten können in dem unter diese Richtlinie fallenden Bereich mit dem AEUV in Einklang stehende strengere Bestimmungen erlassen oder beibehalten, um ein höheres Schutzniveau für die Verbraucher sicherzustellen.***

Or. en

*Begründung*

*Darüber hinaus sollte darauf hingewiesen werden, dass die vorgeschlagene Richtlinie eine Rahmenrichtlinie ist, die auf bestehenden AS-Systemen in den Mitgliedstaaten aufbaut. Mit ihr sollen Mindestqualitätsstandards für AS-Stellen und Verfahren festgelegt werden. Sie verfolgt somit ein Mindestharmonisierungskonzept.*

**Änderungsantrag 49**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 4 – Buchstabe d a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(da) bezeichnet der Ausdruck „Verkauf von Waren“ jeden Vertrag durch den der Unternehmer Eigentumsrechte an Waren auf den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;***

Or. en

### *Begründung*

*Im Hinblick auf Artikel 2 Absatz 1 soll die Richtlinie auf Streitigkeiten Anwendung finden, die aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen entstehen, daher ist es notwendig, die Verträge für den Verkauf von Waren festzulegen, die in den Geltungsbereich der Richtlinie fallen.*

#### **Änderungsantrag 50 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 4 – Buchstabe d b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(db) bezeichnet der Ausdruck  
„Bereitstellung von Dienstleistungen“  
jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist  
und nach dem der Unternehmer eine  
Dienstleistung für den Verbraucher  
erbringt oder deren Erbringung zusagt  
und der Verbraucher den Preis zahlt oder  
dessen Zahlung zusagt;***

Or. en

### *Begründung*

*Im Hinblick auf Artikel 2 Absatz 1 soll die Richtlinie auf Streitigkeiten Anwendung finden, die aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen entstehen, daher ist es notwendig, die Verträge für die Bereitstellung von Dienstleistungen festzulegen, die in den Geltungsbereich der Richtlinie fallen.*

#### **Änderungsantrag 51 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 4 – Buchstabe d c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(dc) bezeichnet der Ausdruck  
„AS-Verfahren“ ein Verfahren im Sinne  
des Artikel 2 Absatz 1 zur  
außergerichtlichen Beilegung  
vertraglicher Streitigkeiten durch  
Einschalten einer Streitbeilegungsstelle,  
die die Qualitätskriterien dieser Richtlinie  
erfüllt;***

**Änderungsantrag 52**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 4 – Buchstabe e**

*Vorschlag der Kommission*

(e) bezeichnet der Ausdruck „AS-Stelle“ jede Stelle, die **unabhängig von ihrer Bezeichnung** auf Dauer eingerichtet ist und die **Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet**;

*Geänderter Text*

(e) bezeichnet der Ausdruck „AS-Stelle“ jede Stelle, die **eine Streitigkeit außergerichtlich beizulegen versucht, die auf Dauer eingerichtet ist, die Qualitätskriterien in Kapitel II dieser Richtlinie einhält und die der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 mitgeteilt wurde**;

Or. en

**Änderungsantrag 53**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 4 – Buchstabe f a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

**(fa) bezeichnet der Ausdruck „zuständige Behörde“ jede von einem Mitgliedstaat benannte Behörde auf staatlicher, regionaler oder lokaler Ebene, die spezifische Zuständigkeiten zur Durchsetzung der Gesetze zum Schutz der Verbraucherinteressen besitzt**;

*Geänderter Text*

Or. en

*Begründung*

*Notwendige Klarstellung entsprechend den Änderungen zu Artikel 15.*

**Änderungsantrag 54**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten **einer AS-Stelle** vorgelegt werden können, die den **Anforderungen** dieser Richtlinie **genügt**.

*Geänderter Text*

1. Die Mitgliedstaaten **erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren** und sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten **AS-Stellen** vorgelegt werden können, die den **Qualitätskriterien** dieser Richtlinie **genügen, wenn Unternehmer und Verbraucher dies vereinbaren**.

Or. en

*Begründung*

*Mitgliedstaaten stellen sicher und setzen alles daran, den Verbrauchern leichten Zugang zu AS-Verfahren zu erleichtern, damit Verbraucher ein hohes Niveau des Verbraucherschutzes genießen.*

**Änderungsantrag 55**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe a**

*Vorschlag der Kommission*

(a) eine Website **besitzen**, auf der die Parteien online Beschwerden einreichen können;

*Geänderter Text*

(a) eine Website **unterhalten**, auf der die Parteien **alle notwendigen Informationen über AS-Verfahren in einer klaren und verständlichen Art und Weise erhalten, und die die Verbraucher in die Lage versetzt, online mittels E-Mail oder anderer elektronischer Mittel gemäß Richtlinie (EU) ...** \*Beschwerden einreichen **zu** können;

---

**\* ABl: Bitte die Nummer der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung) einsetzen.**

Or. en

**Änderungsantrag 56**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe a a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**(aa) den Parteien auf ihren Antrag die Informationen gemäß Buchstabe a auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen;**

Or. en

*Begründung*

*Die Informationen über die AS-Verfahren müssen in angemessenen Formaten und leicht zugänglich zur Verfügung stehen.*

**Änderungsantrag 57**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe a b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**(ab) den Verbrauchern bei Bedarf zu ermöglichen, eine Beschwerde in einem schriftlichen Verfahren einzureichen;**

Or. en

**Änderungsantrag 58**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe b**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(b) den **Parteien den** Austausch von Informationen **mit ihnen** auf elektronischem Wege **ermöglichen**;

(b) den Austausch von Informationen **zwischen den Parteien** auf elektronischem Wege **zu unterstützen**;

Or. en

**Änderungsantrag 59**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 – Buchstabe d**

*Vorschlag der Kommission*

(d) in Verfahren zur Beilegung von unter diese Richtlinie fallenden Streitigkeiten die notwendigen Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit den innerstaatlichen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG erfolgt.

*Geänderter Text*

*(Betrifft nicht die deutsche Fassung.)*

Or. en

**Änderungsantrag 60**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

***2a. Eine AS-Stelle kann die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit nicht ablehnen, weil diese mutwillig oder schikanös sei oder weil die Streitigkeit vorher von einer anderen AS-Stelle geprüft worden sei, ohne den Parteien gegenüber ihre Entscheidung angemessen zu begründen.***

*Geänderter Text*

Or. en

**Änderungsantrag 61**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

***2b. Mitgliedstaaten können eine Frist setzen, innerhalb derer Verbraucher eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einreichen können, die jedoch nicht***

*Geänderter Text*

*kürzer ist als diejenige, die den Parteien zur Verfügung steht, um ein Gerichtsverfahren einzuleiten, sofern eine solche Frist in den Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten vorgesehen ist.*

Or. en

*Begründung*

*Mitgliedstaaten können Fristen zur Einreichung einer Beschwerde zur Einleitung eines AS-Verfahrens setzen, um diese an ihr eigenes Rechtssystem anzupassen und den Verbrauchern nicht ihre gesetzlich verbrieften Rechte vorzuenthalten.*

**Änderungsantrag 62**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 2 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***2c. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass es für Parteien, die sich für die Anwendung von AS-Verfahren entscheiden, anschließend nicht unmöglich ist, ein Gerichtsverfahren zu diesem Streitfall einzuleiten, weil Verjährungs- oder Ausschlussfristen während des außergerichtlichen Verfahrens abgelaufen sind. Daher werden die Verjährungs- oder Ausschlussfristen für die Dauer des AS-Verfahrens ausgesetzt.***

Or. en

**Änderungsantrag 63**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 5 – Absatz 3**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

3. Die Mitgliedstaaten können ihrer Verpflichtung nach Absatz 1 dadurch nachkommen, dass sie für die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle sorgen, die

3. Die Mitgliedstaaten können ihrer Verpflichtung nach Absatz 1 dadurch nachkommen, dass sie für die Einrichtung **und Existenz** einer ergänzenden AS-Stelle



für diejenigen in Absatz 1 genannten Streitigkeiten zuständig ist, für deren Beilegung keine bereits existierende AS-Stelle zuständig ist.

sorgen, die für diejenigen in Absatz 1 genannten Streitigkeiten zuständig ist, für deren Beilegung keine bereits existierende AS-Stelle zuständig ist.

Or. en

**Änderungsantrag 64**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 6 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**Artikel 6a**

**Unabhängigkeit**

**1. Die Mitgliedstaaten tragen dafür Sorge, dass die AS-Stellen so organisiert sind, dass sie unabhängig von den Interessen der Parteien und in transparenter Art und Weise mit entsprechenden institutionellen Garantien tätig werden.**

**2. Bei Kollegialentscheidungen ist die Unabhängigkeit der Einrichtung, der die Entscheidung obliegt, dadurch zu gewährleisten, dass Vertreter der Verbraucher- und der Berufsverbände in dieser Einrichtung paritätisch vertreten sind oder die Kriterien des Absatzes 3 erfüllt werden.**

**3. Wird die Entscheidung von einer natürlichen Person getroffen, die bei einem Berufsverband beschäftigt ist oder deren Tätigkeit von einem solchen vergütet wird, muss diese Person die folgenden Kriterien erfüllen, um die Unabhängigkeit ihrer Tätigkeit zu gewährleisten:**

**a) Die benannte Person wird durch ein Kollegium nominiert, das mit einer gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen und Vertretern der Unternehmerinteressen besetzt ist.**

**b) Die Amtszeit der benannten Person ist**

*ausreichend lang, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, und darf nicht ohne triftigen Grund beendet werden.*

*c) Die benannte Person ist nicht an Weisungen des Unternehmers oder seiner Vertreter gebunden und hat keine hierarchische oder funktionelle Verbindung zu den Parteien der Streitigkeit.*

*Darüber hinaus verfügt die AS-Stelle über einen angemessenen Haushalt, der von dem allgemeinen Haushalt des Berufsverbands getrennt ist.*

Or. en

#### *Begründung*

*Der Grundsatz der Unabhängigkeit ist nicht identisch mit dem Grundsatz der Unparteilichkeit. Es ist daher von ausschlaggebender Bedeutung, dass der Grundsatz der Unabhängigkeit gesondert in diese Richtlinie aufgenommen wird. AS-Stellen müssen bestimmte Kriterien erfüllen, um ihre Unabhängigkeit zu gewährleisten.*

#### **Änderungsantrag 65 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 7 – Absatz 1 – Einleitung**

##### *Vorschlag der Kommission*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites und **in gedruckter Form in ihren Räumen** folgende Informationen bereitstellen:

##### *Geänderter Text*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites und **auf Antrag auf einem dauerhaften Datenträger** folgende Informationen bereitstellen:

Or. en

#### *Begründung*

*AS-Stellen müssen spezifische Informationen nicht nur auf ihren Websites, sondern auch in ihren Räumlichkeiten zur Verfügung stellen. In einigen Fällen gibt es keine öffentlich zugänglichen Räumlichkeiten. Es sollte daher ausreichen, dass die einschlägigen Informationen auf Antrag auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden.*

**Änderungsantrag 66**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 1 – Buchstabe a**

*Vorschlag der Kommission*

(a) welche natürlichen Personen mit der alternativen Streitbeilegung betraut sind, wie sie benannt werden und wie lange ihre Amtszeit dauert;

*Geänderter Text*

(a) welche natürlichen Personen mit der alternativen Streitbeilegung betraut sind, **ihre Qualifikationen, ihre Fachgebiete**, wie sie benannt werden und wie lange ihre Amtszeit dauert;

Or. en

**Änderungsantrag 67**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 1 – Buchstabe c**

*Vorschlag der Kommission*

(c) gegebenenfalls, ob sie Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung angehören;

*Geänderter Text*

*(Betrifft nicht die deutsche Fassung.)*

Or. en

**Änderungsantrag 68**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 1 – Buchstabe j**

*Vorschlag der Kommission*

(j) die **ungefähre** Dauer des AS-Verfahrens;

*Geänderter Text*

(j) die **durchschnittliche** Dauer des AS-Verfahrens;

Or. en

**Änderungsantrag 69**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 1 – Buchstabe k a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**(ka) gegebenenfalls die Vollstreckbarkeit der AS-Entscheidung.**

Or. en

**Änderungsantrag 70**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 2 – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites und **in gedruckter Form in ihren Räumen** jährliche Tätigkeitsberichte bereitstellen. Diese Berichte enthalten folgende Informationen sowohl zu inländischen als auch zu grenzübergreifenden Streitigkeiten:

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites und **auf Antrag auf einem dauerhaften Datenträger** jährliche Tätigkeitsberichte bereitstellen. Diese Berichte enthalten folgende Informationen sowohl zu inländischen als auch zu grenzübergreifenden Streitigkeiten:

Or. en

**Änderungsantrag 71**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 2 – Buchstabe b**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(b) **wiederkehrende Problemstellungen bei** Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen;

(b) **systematische Probleme, die häufig auftreten und zu** Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen **führen sowie Empfehlungen, wie solche Probleme vermieden oder gelöst werden können;**

Or. en

*Begründung*

*AS-Stellen sind in einer einzigartigen Position, nicht nur um die Probleme festzustellen, die in einem bestimmten Gebiet oder Sektor systematisch auftreten, sondern auch um Lösungen*

vorzuschlagen.

**Änderungsantrag 72**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 2 – Buchstabe b a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(ba) „exemplarische Entscheidungen“ auf der Grundlage der Ergebnisse wichtiger Streitigkeiten, die die Standards der Unternehmer erhöhen und den Austausch von Informationen und bewährten Verfahren erleichtern;***

Or. en

*Begründung*

*AS muss weiterreichende Auswirkungen auf den Markt haben als die bloße Lösung einzelner Streitigkeiten. Um dieses Ziel zu erreichen, sollte mit AS versucht werden, den Standard guten Verhaltens in der Wirtschaft anzuheben, indem „exemplarische Entscheidungen“ bestimmter Streitigkeiten veröffentlicht werden.*

**Änderungsantrag 73**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 2 – Buchstabe c**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(c) Prozentsatz der Streitbeilegungsverfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden;

(c) Prozentsatz der Streitbeilegungsverfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden ***und die Gründe für den Abbruch;***

Or. en

*Begründung*

*Der Prozentsatz der Streitbeilegungsverfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden, ist nicht hinreichend klar, solange die Gründe für den Abbruch des AS-Verfahrens nicht bekannt sind. Darüber hinaus bedeutet der Abbruch eines AS-Verfahrens nicht unbedingt, dass kein Ergebnis erreicht wurde.*

**Änderungsantrag 74**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 7 – Absatz 2 – Buchstabe f**

*Vorschlag der Kommission*

(f) gegebenenfalls, ob sie mit Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung kooperieren.

*Geänderter Text*

*(Betrifft nicht die deutsche Fassung.)*

Or. en

**Änderungsantrag 75**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 8 – Absatz 1 – Buchstabe a**

*Vorschlag der Kommission*

(a) Das AS-Verfahren ist für beide Parteien **leicht** zugänglich, und zwar unabhängig davon, wo sie sich befinden;

*Geänderter Text*

(a) Das AS-Verfahren ist für beide Parteien **online und offline verfügbar und** zugänglich, und zwar unabhängig davon, wo sie sich befinden;

Or. en

**Änderungsantrag 76**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 8 – Absatz 1 – Buchstabe b**

*Vorschlag der Kommission*

(b) die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne einen Rechtsvertreter einschalten zu müssen; **gleichwohl können sich die Parteien** in jedem Verfahrensstadium **von einem Dritten vertreten oder unterstützen lassen**;

*Geänderter Text*

(b) die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne einen Rechtsvertreter einschalten zu müssen; **das Verfahren nimmt den Parteien nicht das Recht auf unabhängige Beratung oder die Vertretung und Unterstützung von einem Dritten** in jedem Verfahrensstadium;

Or. en

### *Begründung*

*Der Vertretungsgrundsatz sollte in der Richtlinie beibehalten werden, indem klar auf die Möglichkeiten der Parteien hingewiesen wird, unabhängige Beratung zu suchen oder sich von einem Dritten vertreten zu lassen.*

#### **Änderungsantrag 77 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 8 – Absatz 1 – Buchstabe c**

##### *Vorschlag der Kommission*

(c) das AS-Verfahren ist für Verbraucher **entweder** kostenlos oder die Kosten sind gering;

##### *Geänderter Text*

(c) das AS-Verfahren ist für Verbraucher **vorzugsweise** kostenlos oder – **sollte dies nicht der Fall sein** – die **nominalen** Kosten sind gering;

Or. en

### *Begründung*

*AS-Stellen sollen eine schnelle, informelle und kostengünstige Alternative zu Gerichten darstellen. AS-Verfahren sollten daher kostenlos sein. Wenn dies nicht der Fall sein sollte, sollten die in Rechnung gestellten Kosten realistisch und verhältnismäßig gering sein, um die sachgerechte Nutzung und Zugänglichkeit der AS durch Verbraucher zu sichern.*

#### **Änderungsantrag 78 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 8 – Absatz 1 – Buchstabe d**

##### *Vorschlag der Kommission*

(d) **die Streitigkeit wird** binnen **90 Tagen** nach **Eingang der Beschwerde bei der AS-Stelle beigelegt. In komplizierten Fällen kann die AS-Stelle diese Frist** verlängern.

##### *Geänderter Text*

(d) **Streitigkeiten werden im Allgemeinen** binnen **90 Kalendertagen** nach **offizieller Einleitung des Verfahrens durch die AS-Stelle beigelegt; in bestimmten Streitigkeiten, insbesondere hoch komplexen oder technischen Streitigkeiten, können die Personen oder die Kollegialorgane, die mit der Streitbeilegung betraut sind, nach ihrem Ermessen die 90-Tage-Frist** verlängern, **um eine hochwertige Streitbeilegung zu gewährleisten;**

Or. en

**Änderungsantrag 79**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 1 – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren

*Geänderter Text*

*(Betrifft nicht die deutsche Fassung.)*

Or. en

**Änderungsantrag 80**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 1 – Buchstabe a**

*Vorschlag der Kommission*

(a) die Parteien in die Lage versetzt werden, ihre Meinung zu äußern und **das Vorbringen** der Gegenpartei **zur Rechts- und Sachlage** sowie etwaige Stellungnahmen von Experten zur Kenntnis zu nehmen;

*Geänderter Text*

(a) die Parteien in die Lage versetzt werden, ihre Meinung zu äußern und **die von** der Gegenpartei **vorgelegten Argumente, Beweise, Dokumente und Tatsachen** sowie etwaige **Feststellungen und** Stellungnahmen von Experten zur Kenntnis zu nehmen **und dazu Stellung zu nehmen**;

Or. en

*Begründung*

*Nach Auffassung des Berichtstatters könnte aus dem englischen Wortlaut des Vorschlags der Kommission („to hear“) abgeleitet werden, die Richtlinie schlieÙe vollständig schriftlich oder elektronisch durchgeführte Verfahren aus. Es sollte aber klarer herausgestellt werden, dass die Parteien in die Lage versetzt werden sollen, zu den von der Gegenpartei vorgebrachten Argumenten und Tatsachen, zu denen auch Feststellungen und Stellungnahmen von Experten gehören, Stellung zu nehmen.*

**Änderungsantrag 81**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 1 – Buchstabe b**



*Vorschlag der Kommission*

(b) **beide** Parteien das Ergebnis des AS-Verfahrens einschließlich der Gründe, auf denen es basiert, schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger **erhalten**.

*Geänderter Text*

(b) **den** Parteien das Ergebnis des AS-Verfahrens einschließlich der Gründe, auf denen es basiert, schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger **mitgeteilt wird**.

Or. en

**Änderungsantrag 82**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, die auf eine Beilegung der Streitigkeit durch **Empfehlung** einer Lösung abzielen,

*Geänderter Text*

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, die auf eine Beilegung der Streitigkeit durch **Vorschlag** einer Lösung abzielen,

Or. en

**Änderungsantrag 83**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe a – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

(a) **der Verbraucher** über **Folgendes** informiert **wird**, bevor einer **empfohlenen** Lösung **zustimmt**:

*Geänderter Text*

(a) **die Parteien** über **die Rechte, auf die sie gemäß den anwendbaren Rechtsvorschriften Anspruch haben**, informiert **werden**, bevor **sie** einer **vorgeschlagenen** Lösung **zustimmen und**

Or. en

**Änderungsantrag 84**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe a – Ziffer i**

*Vorschlag der Kommission*

(i) dass **er** die Wahl **hat**, der **empfohlenen** Lösung zuzustimmen oder nicht;

*Geänderter Text*

(i) dass **sie** die Wahl **haben**, der **vorgeschlagenen** Lösung zuzustimmen oder nicht;

Or. en

**Änderungsantrag 85**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe a – Ziffer ii**

*Vorschlag der Kommission*

(ii) dass die **empfohlene** Lösung **ungünstiger** sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden;

*Geänderter Text*

(ii) dass **sie darüber informiert werden, dass** die **vorgeschlagene** Lösung **anders** sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden;

Or. en

**Änderungsantrag 86**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe a – Ziffer iii**

*Vorschlag der Kommission*

(iii) dass **er** das Recht **hat**, sich von unabhängiger Seite beraten zu lassen, bevor **er der empfohlenen** Lösung **zustimmt**;

*Geänderter Text*

(iii) dass **sie** das Recht **haben**, sich von unabhängiger Seite beraten zu lassen, bevor **sie einer vorgeschlagenen** Lösung **zustimmen, diese ablehnen oder befolgen**;

Or. en

**Änderungsantrag 87**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe b**

*Vorschlag der Kommission*

(b) dass die Parteien über die Rechtswirkungen einer solchen Vereinbarung informiert werden, bevor sie einer **empfohlenen** Lösung zustimmen;

*Geänderter Text*

(b) dass die Parteien über die Rechtswirkungen einer solchen Vereinbarung informiert werden, bevor sie einer **vorgeschlagenen** Lösung zustimmen;

Or. en

**Änderungsantrag 88**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 – Absatz 2 – Buchstabe c**

*Vorschlag der Kommission*

(c) dass den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt wird, bevor sie einer **empfohlenen** Lösung zustimmen.

*Geänderter Text*

(c) dass den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt wird, bevor sie einer **vorgeschlagenen** Lösung zustimmen.

Or. en

**Änderungsantrag 89**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 9 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**Artikel 9a**

**Freiwilligkeit**

**1. Die Mitgliedstaat stellen sicher, dass die Entscheidungen von AS-Stellen für die Parteien nur dann verbindlich sind, wenn sie über die Verbindlichkeit vorher informiert worden sind und dieser ausdrücklich zugestimmt haben.**

**2. Die Mitgliedstaat stellen sicher, dass Vereinbarungen zwischen Verbrauchern und Unternehmern, Beschwerden bei AS-Stellen einzureichen, für Verbraucher nicht verbindlich sind, wenn sie abgeschlossen wurden, bevor die**

***Streitigkeit entsteht und wenn sie Verbrauchern das Recht nehmen, eine Klage bei Gericht einzureichen, um die Streitigkeit beizulegen.***

Or. en

*Begründung*

*Es ist von grundlegender Bedeutung, dass AS-Verfahren die Verbraucher nicht vom Zugang zur Justiz zu durch die Ausübung ihres Rechts auf Zugang zu den Gerichten abhalten. Der Grundsatz der Freiwilligkeit gewährleistet, dass AS-Verfahren sich nicht negativ auf diese Rechte auswirken.*

**Änderungsantrag 90  
Vorschlag für eine Richtlinie  
Artikel 9 b (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***Artikel 9b***

***Rechtmäßigkeit***

***Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass in AS-Verfahren, die die Beilegung von Streitigkeiten durch die Auferlegung einer Lösung anstreben, die auferlegte Lösung nicht dazu führt, dass die Verbraucher den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats genießen, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist. Im Fall grenzüberschreitender Streitigkeiten führt die von der AS-Stelle auferlegte Lösung nicht dazu, dass die Verbraucher den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats genießen, in dem die Verbraucher ihren gewöhnlichen Aufenthalt gemäß Artikel 6 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 haben.***

Or. en

## *Begründung*

*In der vorgeschlagenen Richtlinie ist der wichtige Grundsatz der Rechtmäßigkeit nicht enthalten, der sicherstellt, dass Verbraucher immer durch die zwingenden Rechtsvorschriften ihres Aufenthaltsstaats geschützt sind. Das Rechtmäßigkeitsprinzip ist daher für Streitigkeiten einzuführen, die den Parteien Lösungen auferlegen, um dafür Sorge zu tragen, dass Verbraucher nicht den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften genießen.*

### **Änderungsantrag 91 Vorschlag für eine Richtlinie Artikel 9 c (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

#### ***Artikel 9c***

#### ***Leitlinien***

- 1. Die Kommission arbeitet nach Anhörung des Europäischen Parlaments, des Rates und der einschlägigen Interessenträger Leitlinien zur Umsetzung dieser Richtlinie aus. Diese Leitlinien betreffen insbesondere die Qualitätskriterien gemäß Kapitel II, die Zusammenarbeit zwischen AS-Stellen in grenzüberschreitenden Fällen, zwischen AS-Stellen und einzelstaatlichen Behörden nach Artikel 13 und 14 und das Verhältnis zwischen dieser Richtlinie und anderem Unionsrecht. Zu diesem Zweck arbeitet die Kommission die Leitlinien auf der Grundlage der bestehenden Praxis in den Mitgliedstaaten, freiwilligen Verhaltenskodizes, Qualitätsstandards und anderen einschlägigen Informationen aus.***
- 2. Die Kommission übermittelt die Leitlinien den Mitgliedstaaten und veröffentlicht sie.***

Or. en

## *Begründung*

*Unter Berücksichtigung des Mindestharmonisierungskonzepts dieser Richtlinie und der Vielfalt der AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten erlässt die Kommission Leitlinien, die den*

*Mitgliedstaaten zusätzliche Regeln zur Förderung und Klarstellung der Umsetzung dieser Richtlinie zur Verfügung stellt.*

**Änderungsantrag 92**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 10 – Absatz 2**

*Vorschlag der Kommission*

2. Die in Absatz 1 genannten Informationen müssen leicht, **unmittelbar und deutlich sichtbar** zu finden und dauerhaft zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website besitzt, auf dieser Website, in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und Verbrauchern **sowie** in Rechnungen und Quittungen, **die sich auf solche Verträge beziehen**. Ferner ist anzugeben, wo weitere Informationen über die betreffende AS-Stelle und zu den Bedingungen ihrer Einschaltung erhältlich sind.

*Geänderter Text*

2. Die in Absatz 1 genannten Informationen müssen **klar und verständlich sowie** leicht zu finden und dauerhaft zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website besitzt, auf dieser Website, in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und Verbrauchern **oder in anderen geeigneten Dokumenten, wie vorvertragliche Dokumente**, Rechnungen und Quittungen. Ferner ist anzugeben, wo weitere Informationen über die betreffende AS-Stelle und zu den Bedingungen ihrer Einschaltung erhältlich sind.

Or. en

*Begründung*

*Die Zurverfügungstellung dieser Information in allen Quittungen und Rechnungen würde nicht immer praktikabel für Kleinst- und Kleinunternehmen sein.*

**Änderungsantrag 93**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 11 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten über grenzübergreifende Verträge über den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen Unterstützung erhalten können. **Diese Unterstützung soll den Verbrauchern insbesondere dabei helfen**, in einem anderen Mitgliedstaat die

*Geänderter Text*

1. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten über grenzübergreifende Verträge über den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen **dabei** Unterstützung erhalten können, in einem anderen Mitgliedstaat die richtige AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende

richtige AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist.

Streitigkeit zuständig ist.

Or. en

**Änderungsantrag 94**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 11 – Absatz 2**

*Vorschlag der Kommission*

2. Die Mitgliedstaaten **können** die Verantwortung für die in Absatz 1 genannte Aufgabe ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, **Verbraucherverbänden oder jeder anderen Einrichtung übertragen.**

*Geänderter Text*

2. Die Mitgliedstaaten **übertragen** die Verantwortung für die in Absatz 1 genannte Aufgabe ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren.

Or. en

*Begründung*

*Unterstützung für Verbraucher, die an grenzüberschreitenden Streitigkeiten beteiligt sind, muss über ein formalisiertes, strukturiertes Netzwerk der Kommission gewährt werden, dem Europäischen Netz der Verbraucherzentren.*

**Änderungsantrag 95**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 12 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen, **Verbraucherverbände, Wirtschaftsverbände**, die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren und **gegebenenfalls die gemäß Artikel 11 Absatz 2 bezeichneten Einrichtungen** in ihren Räumen **und auf ihren Websites** die Liste der in Artikel 17 Absatz 3 genannten AS-Stellen **veröffentlichen**.

*Geänderter Text*

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen **und** die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren **auf ihren Websites** und **wann immer möglich, auf dauerhaften Datenträgern** in ihren Räumen die Liste der in Artikel 17 Absatz 3 genannten AS-Stellen **öffentlich zugänglich machen**.

**Änderungsantrag 96**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 12 – Absatz 1 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***1a. Die Mitgliedstaaten fordern Verbraucherverbände und Unternehmer auf, auf ihren Websites und mittels jeder anderen Möglichkeit, die sie als angemessen erachten, die Liste der in Artikel 17 Absatz 3 genannten AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.***

Or. en

*Begründung*

*Anpassung an Artikel 11 und Artikel 12.*

**Änderungsantrag 97**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 14 – Absatz 2**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

2. Diese Kooperation umfasst den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken von Unternehmern, über die Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Gutachten und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich sind.

2. Diese Kooperation umfasst den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken von Unternehmern ***in spezifischen Wirtschaftssektoren***, über die Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Gutachten und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich sind.

Or. en



**Änderungsantrag 98**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 14 – Absatz 3 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**3a. Dieser Artikel lässt die Vorschriften über die Wahrung von Berufs- und Geschäftsgeheimnissen, die auf die in Absatz 1 genannten einzelstaatlichen Behörden Anwendung finden, unberührt.**

Or. en

**Änderungsantrag 99**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 15 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine Behörde, die für die Überwachung und Entwicklung der in seinem Hoheitsgebiet eingerichteten AS-Stellen zuständig ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission mit, welche Behörde er benannt hat.

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine Behörde, die für die Überwachung und Entwicklung der in seinem Hoheitsgebiet eingerichteten AS-Stellen zuständig ist. **Die Mitgliedstaaten können mehr als eine zuständige Behörde benennen; in diesem Fall müssen sie festlegen, welche dieser zuständigen Behörden das zentrale Verbindungsbüro für die Kommission ist.** Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission mit, welche **zuständige Behörde oder gegebenenfalls zuständigen Behörden, einschließlich des zentralen Verbindungsbüros**, er benannt hat.

Or. en

*Begründung*

*Die Möglichkeit, dass jeder Mitgliedstaat über mehr als eine zuständige Behörde verfügt, muss in der Richtlinie anerkannt werden. In diesem Fall bevollmächtigen die Mitgliedstaaten eine bestimmte zuständige Behörde als Verbindungsbüro, das die Informationen zwischen den benannten zuständigen Behörden und der Kommission koordiniert.*

**Änderungsantrag 100**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 15 – Absatz 2**

*Vorschlag der Kommission*

2. Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 1 gemeldeten Behörden und veröffentlicht diese Liste im Amtsblatt der Europäischen Union.

*Geänderter Text*

2. Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 1 gemeldeten Behörden, ***gegebenenfalls einschließlich des zentralen Verbindungsbüros***, und veröffentlicht diese Liste im Amtsblatt der Europäischen Union.

Or. en

**Änderungsantrag 101**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 1 – Unterabsatz 1 – Buchstabe f a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(fa) eine Erklärung zu den Arten von Streitigkeiten, die unter das AS-Verfahren fallen;***

Or. en

**Änderungsantrag 102**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 1 – Unterabsatz 1 – Buchstabe g**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***(g) eine Erklärung zu den Voraussetzungen ihrer Zuständigkeit;***

***entfällt***

Or. en

**Änderungsantrag 103**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 1 – Unterabsatz 1 – Buchstabe h**

*Vorschlag der Kommission*

(h) eine mit Gründen versehene, **auf einer Selbsteinschätzung beruhende** Erklärung **der AS-Stelle dazu**, ob **sie** als in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und ob sie die **Voraussetzungen** des Kapitels II erfüllt.

*Geänderter Text*

(h) eine mit Gründen versehene Erklärung, ob **die Stelle** als **eine** in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und ob sie die **Qualitätskriterien** des Kapitels II erfüllt.

Or. en

**Änderungsantrag 104**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 2 – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen den zuständigen Behörden **mindestens einmal jährlich** folgende Informationen mitteilen:

*Geänderter Text*

2. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen den zuständigen Behörden **alle zwei Jahre** folgende Informationen mitteilen:

Or. en

**Änderungsantrag 105**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 2 – Buchstabe e**

*Vorschlag der Kommission*

(e) **einschlägige Statistiken**, die **zeigen, in welcher Weise Unternehmer** bei Streitigkeiten mit Verbrauchern auf **Verfahren der alternativen Streitbeilegung** zurückgreifen;

*Geänderter Text*

(e) **die Zahl der Unternehmer**, die bei Streitigkeiten mit Verbrauchern auf **AS** zurückgreifen;

Or. en

**Änderungsantrag 106**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 2 – Buchstabe f**

*Vorschlag der Kommission*

(f) **wiederkehrende** Problemstellungen **bei** Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern;

*Geänderter Text*

(f) **systematische** Problemstellungen, **die häufig auftreten und zu** Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern **führen**;

Or. en

**Änderungsantrag 107**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 2 – Buchstabe g**

*Vorschlag der Kommission*

(g) gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität ihrer Kooperation mit Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung;

*Geänderter Text*

*(Betrifft nicht die deutsche Fassung.)*

Or. en

**Änderungsantrag 108**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 16 – Absatz 2 – Buchstabe h**

*Vorschlag der Kommission*

(h) eine **Selbsteinschätzung** der Effektivität des von der betreffenden Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

*Geänderter Text*

(h) eine **Bewertung** der Effektivität des von der betreffenden Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

Or. en

**Änderungsantrag 109**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

1. Jede zuständige Behörde beurteilt aufgrund der Informationen, die sie gemäß Artikel 16 Absatz 1 erhalten hat, ob die ihr gemeldeten AS-Stellen als AS-Stellen im Sinne dieser Richtlinie zu qualifizieren sind und die **Voraussetzungen** des Kapitels II erfüllen.

*Geänderter Text*

1. Jede zuständige Behörde beurteilt aufgrund **einer objektiven unabhängigen Bewertung und** der Informationen, die sie gemäß Artikel 16 Absatz 1 erhalten hat, ob die ihr gemeldeten AS-Stellen als AS-Stellen im Sinne dieser Richtlinie zu qualifizieren sind und die **Qualitätskriterien** des Kapitels II erfüllen.

Or. en

**Änderungsantrag 110**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 – Unterabsatz 1**

*Vorschlag der Kommission*

Jede zuständige Behörde erstellt auf der Grundlage ihrer Beurteilung gemäß Absatz 1 eine Liste der AS-Stellen, bei denen die in Absatz 1 genannten Bedingungen erfüllt sind.

*Geänderter Text*

Jede zuständige Behörde erstellt auf der Grundlage ihrer Beurteilung gemäß Absatz 1 eine Liste der AS-Stellen, bei denen die in Absatz 1 genannten Bedingungen erfüllt sind. **Die zuständige Behörde darf es nicht ablehnen, eine AS-Stelle mitzuteilen und in die Liste aufzunehmen, wenn sie die Anforderungen dieser Richtlinie erfüllt.**

Or. en

**Änderungsantrag 111**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 – Unterabsatz 2 – Buchstabe d**

*Vorschlag der Kommission*

**(d) Voraussetzungen ihrer Zuständigkeit;**

*Geänderter Text*

**entfällt**

Or. en

**Änderungsantrag 112**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 – Unterabsatz 2 – Buchstabe d a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

*(da) die Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von jeder AS-Stelle abgedeckt werden;*

Or. en

**Änderungsantrag 113**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 – Unterabsatz 2 – Buchstabe e**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

(e) gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter; **und**

(e) gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter, ***einschließlich der Erklärung der AS-Stelle, ob das AS-Verfahren als mündliches oder schriftliches Verfahren durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann;***

Or. en

**Änderungsantrag 114**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 – Unterabsatz 3**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

Jede zuständige Behörde übermittelt der Kommission diese Liste. Werden ***der zuständigen Behörde Änderungen*** gemäß Artikel 16 Absatz 1 Unterabsatz 2 mitgeteilt, so wird die Liste unverzüglich aktualisiert und die Kommission hierüber informiert.

Jede zuständige Behörde übermittelt der Kommission diese Liste. Werden gemäß Artikel 16 Absatz 1 Unterabsatz 2 ***der zuständigen Behörde Änderungen*** mitgeteilt, so wird die Liste unverzüglich aktualisiert und die Kommission hierüber informiert. ***Erfüllt eine AS-Stelle nicht länger die Anforderungen dieser Richtlinie, streicht die zuständige Behörde diese von der Liste.***

*Begründung*

*Es ist notwendig sicherzustellen, dass die Mitgliedstaaten die Information zu allen Änderungen in Bezug auf die AS-Stellen registrieren und regelmäßig aktualisieren.*

**Änderungsantrag 115**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 2 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***2a. Hat ein Mitgliedstaat mehr als eine zuständige Behörde benannt, so werden die Liste und die Aktualisierungen gemäß Absatz 2 über das zentrale Verbindungsbüro der Kommission mitgeteilt.***

*Begründung*

*Um bürokratischen Aufwand zu vermeiden, ist es wichtig, dass dann, wenn mehr als eine zuständige Behörde von den Mitgliedstaaten benannt wurde, die Liste und alle einschlägigen Änderungen durch das Verbindungsbüro der Kommission mitgeteilt werden.*

**Änderungsantrag 116**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 3**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

3. Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 2 **gemeldeten** AS-Stellen und aktualisiert diese Liste bei jeder Mitteilung von Änderungen gemäß Absatz 2 Unterabsatz 3 Satz 2. Die Kommission veröffentlicht diese Liste und ihre Aktualisierungen und übermittelt sie den zuständigen Behörden und den Mitgliedstaaten.

3. Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 2 **mitgeteilten** AS-Stellen und aktualisiert diese Liste bei jeder Mitteilung von Änderungen gemäß Absatz 2 Unterabsatz 3 Satz 2. Die Kommission veröffentlicht diese Liste und ihre Aktualisierungen und übermittelt sie den zuständigen Behörden und den Mitgliedstaaten, **Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden sowie dem Netz der Europäischen Verbraucherzentren.**

**Änderungsantrag 117**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 3 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

***3a. Mitgeteilte AS-Stellen, die auf der Liste der Kommission veröffentlicht sind, erhalten ein leicht erkennbares europäisches Qualitätssiegel, das den Verbrauchern die Gewähr bietet, dass die entsprechende AS-Stelle den Qualitätsnormen dieser Richtlinie entspricht. Wird die AS-Stelle von der Liste der Kommission gestrichen, ist das europäische Qualitätssiegel nicht länger anwendbar.***

Or. en

*Begründung*

*Um jegliche Zweifel auszuräumen und das Vertrauen der Verbraucher in das System zu stärken, wird ein leicht erkennbares europäisches Qualitätssiegel geschaffen, das die Gewähr bietet, dass die AS-Stellen den von dieser Richtlinie geforderten Qualitätsnormen entsprechen. Das Qualitätssiegel wird sofort zurückgezogen, wenn die Stelle nicht mehr auf der Liste der Kommission ist.*

**Änderungsantrag 118**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 4**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**4. Jede zuständige Behörde veröffentlicht die konsolidierte Liste der in Absatz 3 genannten AS-Stellen auf ihrer Website *sowie in jeder anderen Weise, die sie für geeignet hält.***

**4. Jede zuständige Behörde veröffentlicht die konsolidierte Liste der in Absatz 3 genannten AS-Stellen auf ihrer Website *und gegebenenfalls auf einem dauerhaften Datenträger.***

Or. en



**Änderungsantrag 119**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 5 – Einleitung**

*Vorschlag der Kommission*

5. *Alle zwei* Jahre veröffentlicht jede zuständige Behörde einen Bericht über die Entwicklung und die Arbeitsweise von AS-Stellen. Der Bericht umfasst insbesondere

*Geänderter Text*

5. *Bis zum 31. Dezember 2015 und danach alle drei* Jahre veröffentlicht jede zuständige Behörde einen Bericht über die Entwicklung und die Arbeitsweise von AS-Stellen. Der Bericht umfasst insbesondere

Or. en

**Änderungsantrag 120**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 5 – Buchstabe a**

*Vorschlag der Kommission*

(a) gegebenenfalls eine Beschreibung der Sachgebiete, für die es noch keine AS-Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten gibt, die unter diese Richtlinie fallen;

*Geänderter Text*

(a) gegebenenfalls eine Beschreibung der Sachgebiete *und Sektoren*, für die es noch keine AS-Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten gibt, die unter diese Richtlinie fallen;

Or. en

**Änderungsantrag 121**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 5 – Buchstabe d**

*Vorschlag der Kommission*

(d) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden könnte.

*Geänderter Text*

(d) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das *wirksame und effiziente* Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden könnte.

Or. en

**Änderungsantrag 122**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 17 – Absatz 5 a (neu)**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

**5a. Hat ein Mitgliedstaat mehr als eine zuständige Behörde benannt, so wird der Bericht durch das zentrale Verbindungsbüro veröffentlicht. Dieser Bericht enthält alle AS-Stellen dieses Mitgliedstaats.**

Or. en

**Änderungsantrag 123**  
**Vorschlag für eine Richtlinie**  
**Artikel 23**

*Vorschlag der Kommission*

*Geänderter Text*

Spätestens bis zum *[Amt für Veröffentlichungen: bitte Datum einfügen: fünf Jahre nach Inkrafttreten]* übermitteln die Kommission dem Europäischen Parlament, dem Rat und dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie. In **dem** Bericht wird auf die Entwicklung und den Rückgriff auf AS-Stellen in der gesamten Europäischen Union sowie auf die Auswirkungen dieser Richtlinie auf Verbraucher und Unternehmer eingegangen. Dem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Änderung dieser Richtlinie beizufügen.

Spätestens bis zum ...\* **und danach alle vier Jahre legt** die Kommission dem Europäischen Parlament, dem Rat und dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie **vor**. In **diesem** Bericht wird auf die Entwicklung und den Rückgriff auf AS-Stellen in der gesamten Europäischen Union sowie auf die Auswirkungen dieser Richtlinie auf Verbraucher und Unternehmer eingegangen. Dem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Änderung dieser Richtlinie beizufügen.

---

\* **ABL.: Bitte Datum einfügen: Fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie.**

Or. en

## **BEGRÜNDUNG**

### **Vorbemerkungen**

Mit dem Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (AS) soll eine einfache, zweckmäßige und kostengünstige Möglichkeit der Streitbeilegung einschließlich derjenigen, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen in der EU ergeben, geschaffen werden. Nach ihrer Umsetzung ermöglicht die Richtlinie allen in der EU wohnhaften Verbrauchern Zugang zu einer hochwertigen AS-Stelle, wenn sie Probleme haben, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen seitens eines in einem Mitgliedstaat der EU niedergelassenen Unternehmers – sei es inländisch oder grenzüberschreitend – ergeben.

### **Kontext**

Trotz der Verbesserungen im Verbraucherschutz seit den Anfängen des Binnenmarktes bleiben Lücken bestehen, die den Bürgern, und insbesondere den Verbrauchern und KMU, das Leben erschweren. Wie vom Parlament in seiner Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu alternativer Streitbeilegung in Zivil-, Handels- und Familiensachen<sup>1</sup> und in seiner Entschließung vom 20. Mai 2010 zur Schaffung eines Binnenmarktes für Verbraucher und Bürger<sup>2</sup> und auch in der Binnenmarktakte befürwortet, sollten alle Unionsbürger die Möglichkeit haben, sich frei zu bewegen und ihre Rechte wahrzunehmen, einschließlich der Möglichkeit, im gesamten Binnenmarkt Waren zu kaufen oder Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, die von Unternehmern mit Sitz in anderen Mitgliedstaaten angeboten werden.

Sowohl der Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union als auch die Charta der Grundrechte der Europäischen Union verpflichten die EU, zu einem hohen Verbraucherschutzniveau. Darüber hinaus soll der Binnenmarkt gemäß AEUV einen Raum ohne Binnengrenzen umfassen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gewährleistet ist.

Die Kommission veröffentlichte ihre erste Empfehlung zu verbraucherrechtlichen AS-Systemen vor 14 Jahren. Auf einzelstaatlicher Ebene ergriffene Maßnahmen haben sich jedoch als gänzlich unzureichend erwiesen, da viele Bürger weiterhin keinen Zugang zu wirksamen AS-Systemen in den notwendigen Sektoren oder Regionen haben. Daher sind auf europäischer Ebene Schritte notwendig, um ein Grad der Mindestharmonisierung bereitzustellen und dafür zu sorgen, dass Verbraucher in der Union vom gleichen hochwertigen Schutzniveau profitieren.

### **AS und Binnenmarkt**

Gegenwärtig stellt das Fehlen einfacher, kostengünstiger und zweckmäßiger Mittel der Streitbeilegung für viele Bürger ein Hindernis im Binnenmarkt dar. Verbraucher verlieren

---

<sup>1</sup> Angenommene Texte, P7\_TA(2011)0449.

<sup>2</sup> ABl. C 161 E vom 31. Mai 2011.

etwa 0,4 % des europäischen BIP wegen dieser Probleme, aber nur 5 % der Verbraucher brachten 2010 ihren Fall vor eine AS-Stelle und nur 9 % der Unternehmen berichten, dass sie AS genutzt hätten. Verbraucher werden nur über Grenzen hinweg einkaufen, wenn sie darauf vertrauen können, dass sie Zugang zu Rechtsbehelfen haben können, wenn sie Probleme mit den Waren oder Dienstleistungen haben, die sie erworben haben. Unternehmer, insbesondere KMU, werden wegen der Zögerlichkeit, sich mit den Rechtssystemen anderer Mitgliedstaaten zu beschäftigen, in ähnlicher Weise davon abgehalten, grenzüberschreitende Geschäfte abzuschließen. Es ist daher von grundsätzlicher Bedeutung, dass die Richtlinie nicht nur auf grenzüberschreitende, sondern auch auf inländische Streitigkeiten Anwendung findet.

Darüber hinaus ist der elektronische Handel eine wichtige Säule der wirtschaftlichen Tätigkeit in der EU geworden, aber viele Verbraucher und Unternehmer zögern, online zu kaufen und zu verkaufen, weil sie befürchten, dass sie im Fall von Streitigkeiten keinen Zugang zu Rechtsschutz haben. Ein gut integrierter Mechanismus der alternativen und der Online-Streitbeilegung wird Bürger das notwendige Vertrauen bieten, die Vorteile elektronischen Geschäftsverkehrs in vollem Umfang zu nutzen. Die ergänzende Plattform der Online-Streitbeilegung wird als Instrument dienen, das auf der Grundlage von hochwertigen AS-Stellen in der Union den Verbrauchern und Unternehmern eine einzige Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs bietet.

Darüber hinaus gewinnt der Bedarf für entschiedenes gesetzgeberisches Handeln in diesem Bereich an Bedeutung, da die Stärkung der Verbraucher wesentlich für die Neubelebung des Binnenmarktes und somit für die Ankurbelung des Wachstums und die Schaffung von Arbeitsplätzen ist. Die Umsetzung der AS für Verbraucher steht daher auch mit der Strategie Europa 2020 im Einklang und ist Teil eines ganzheitlichen Ansatzes zur Wiederbelebung des Binnenmarktes.

## **Ziele**

Im Wesentlichen zielt die Richtlinie auf die drei wichtigsten und beständigsten Schwierigkeiten, die die Verbraucher und Unternehmer am Zugang zu einer gut funktionierenden AS-Stelle hindern. Erstens ist das Angebot von AS-Systemen sowohl auf sektoreller als auch geografischer Ebene weiterhin uneinheitlich. Zweitens haben viele Verbraucher und Unternehmer schlicht keine oder nur unzureichende Informationen über die Vorteile der Nutzung von AS-Mechanismen. Selbst wenn es – drittens – AS-Systeme gibt, unterscheiden diese sich erheblich und erfüllen häufig nicht die Qualitätsgrundsätze der Empfehlungen der Kommission.

## **Der Berichtsentwurf**

Der Berichterstatter begrüßt den Vorschlag der Kommission als einen starken ersten Rahmen für das Erreichen eines flächendeckenden Angebots von AS-Verfahren für Bürger. In dem Berichtsentwurf wurde sich jedoch darum bemüht, einige Maßnahmen des Vorschlags wie unten erläutert klarzustellen, um ein ausgeglichenes System zu erreichen, das starken Schutz für die Unabhängigkeit und die Qualität der AS-Stellen bietet, wobei auch sichergestellt wird, dass diese praktisch, wirksam und transparent arbeiten.

## **Geltungsbereich**

Artikel 1 und 2 beschreiben den Geltungsbereich und den Gegenstand der Richtlinie. In diesem Zusammenhang wurde sich bemüht, eine vollständige Abdeckung der Verbraucherrechtsstreitigkeiten zu erreichen und den Verbrauchern ein hochwertiges, transparentes, effektives und faires Rechtsbehelfsverfahren zur Verfügung zu stellen. Sowohl bestehende als auch neu eingerichtete Streitbeilegungsmechanismen, die den Mindestqualitätsstandards dieser Richtlinie entsprechen, werden als „AS-Stellen“ bezeichnet werden und anschließend mit einem europäischen Qualitätssiegel versehen, das das Vertrauen der Verbraucher erhöht. Die Möglichkeit der Unternehmer, Fälle gegen Verbraucher wegen Streitigkeiten einzuleiten, wurde ausgeschlossen, da Unternehmern bereits ausreichend Mittel zur Verfügung stehen, diese Ansprüche zu klären, ohne in den Geltungsbereich der AS einbezogen zu sein.

## **Zugänglichkeit**

Artikel 5 betrifft im Wesentlichen die Zugänglichkeit der AS-Stellen. AS sollte allen Verbrauchern mit Wohnsitz in der EU zur Verfügung stehen. Der Berichtsentwurf schlägt daher vor, dass die Verbraucher Zugang zu Informationen haben und Streitigkeiten sowohl offline als auch online unterbreiten können sollten. Darüber hinaus wurde eine Regelung eingefügt, die es verbietet, die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit abzulehnen, weil diese mutwillig oder schikanös sei oder weil die Streitigkeit vorher von einer anderen AS-Stelle geprüft worden sei, es sei denn, den Parteien gegenüber wird die Entscheidung angemessen begründet.

## **Unabhängigkeit**

Für AS ist die Glaubwürdigkeit von ausschlaggebender Bedeutung. Über die Anforderung hinaus, dass die für AS verantwortlichen Personen unparteiisch sind, wird auch die Einführung des Erfordernisses der Unabhängigkeit von allen Parteien der Streitigkeit vorgeschlagen, was sicherstellen wird, dass die Ergebnisse unvoreingenommen und fair gegenüber beiden Parteien sind. Der Berichtsentwurf schlägt auch einen neuen Artikel zur Unabhängigkeit vor, der robuste institutionelle Garantien einführt, um sicherzustellen, dass Verbraucher- und Berufsverbände gleichermaßen in die Verwaltung der AS eingebunden sind. Um die Unabhängigkeit der AS zu stärken, in denen die für das Verfahren verantwortliche Person bzw. Personen bei einem Berufsverband beschäftigt sind, wird in dem Berichtsentwurf vorgeschlagen, dass diese Personen durch ein Kollegium ernannt werden, eine bestimmte Amtszeit haben und nicht an Weisungen des Unternehmers oder seiner Vertreter gebunden sind.

## **Transparenz**

Artikel 7 legt die Mindestanforderungen der Transparenz fest, die die AS-Stellen erfüllen müssen. Ein hohes Transparenzniveau stärkt die Glaubwürdigkeit der AS-Stellen unter Verbrauchern und Unternehmen, liefert aber auch Informationen, die dabei helfen, die Funktionsweise der Stellen kontinuierlich zu verbessern. Dies sollte die Veröffentlichung „exemplarischer Entscheidungen“ einschließen, die den Austausch von bewährten Verfahren erleichtern und die Unternehmer ermutigen würde, die Standards zu erhöhen.

## **Wirksamkeit**

AS sollte einfach, schnell, erschwänglich und nicht übermäßig bürokratisch sein. AS-Verfahren müssen also deutliche Vorteile gegenüber konventionellen Streitbeilegungssystemen wie Gerichten haben oder Verbraucher werden sie nicht in Anspruch nehmen. Es wird vorgeschlagen, dass von gut funktionierenden AS-Stellen erwartet werden können sollte, im Allgemeinen Streitigkeiten binnen 90 Kalendertagen nach offizieller Einleitung des Verfahrens beizulegen. Diese Frist kann nur nach Ermessen der Personen, die mit dem AS-Verfahren betraut sind, verlängert werden, wenn eine Verlängerung notwendig ist, um eine hochwertige Streitbeilegung in einer besonders komplexen oder technischen Streitigkeit zu gewährleisten.

## **Freiwilligkeit und Rechtmäßigkeit**

Es ist wesentlich, dass die gesetzlichen Rechte der Bürger geschützt werden, insbesondere dann, wenn die AS-Stellen verbindliche Lösungen auferlegen. Mitgliedstaaten sollten nach ihrem Ermessen in der Lage sein, AS-Stellen zu gestatten, Entscheidungen zu veröffentlichen, die für eine oder alle Parteien der Streitigkeit verbindlich sind. Es wird jedoch ein zusätzlicher Artikel vorgeschlagen, um das Recht beider Parteien zu schützen, darüber informiert zu werden, und zu wählen, ob sie einer verbindlichen Entscheidung zustimmen. Darüber hinaus können Verbraucher keiner verbindlichen Entscheidung unterworfen werden, wenn sie abgeschlossen wurde, bevor die Streitigkeit entsteht und wenn sie Verbrauchern das Recht nimmt, eine Klage bei Gericht einzureichen. Der zusätzliche Artikel würde auch die Rechte der Bürger in AS-Verfahren stärken, die Streitigkeiten durch das Auferlegen von Entscheidungen beilegen, indem dafür Sorge getragen wird, dass die Verbraucher nicht den Schutz einbüßen, den sie aufgrund der zwingenden Rechtsvorschriften des Mitgliedstaates genießen, in dem die AS eingerichtet ist.

## **Unterrichtung**

Schließlich leidet die gegenwärtige Situation der Streitbeilegung darunter, dass nur wenige Bürger von diesen Verfahren und den von ihnen gebotenen Vorteilen Kenntnis haben. Artikel 10 will diesbezüglich Abhilfe schaffen, indem Unternehmer verpflichtet werden, Verbraucher auf ihren Websites, in den allgemeinen Vertragsbedingungen oder in anderen geeigneten Dokumenten über die AS-Stellen zu informieren, die für sie zuständig sind. Der Berichterstatter ist der Ansicht, dass es für den Erfolg dieser Initiative von ausschlaggebender Bedeutung ist, den Bürger richtige und klare Informationen zur Verfügung zu stellen, wie sie Zugang zu AS haben können. Daher wird in dem Berichtsentwurf gefordert, dass die Unternehmer diese Information in verschiedensten Dokumenten zur Verfügung stellen, aber ohne Anforderungen aufzustellen, die insbesondere für Kleinst- und Kleinunternehmen allzu bürokratisch wären.

## **Schlussfolgerung**

Der Berichtsentwurf verfolgt einen Drei-Punkte-Ansatz. Erstens wird dem gegenwärtig uneinheitlichen Angebot von AS-Systemen abgeholfen, indem ein robuster Rahmen für die Entwicklung von AS-Stellen geschaffen wird, der eine vollständige Abdeckung sichert. Zweitens wird der Tatsache, dass viele Verbraucher und Unternehmer gegenwärtig keine

Kenntnis von AS-Verfahren haben, dadurch begegnet, dass von Unternehmen verlangt wird, geeignete Informationen zur AS auf ihren Websites und in ihren Dokumenten bereitzustellen. Schließlich wird die Harmonisierung der Qualitätskriterien zur Folge haben, dass wann immer die Verbraucher in der Union einkaufen, sie Zugang zu einem hochwertigen, unparteiischen, unabhängigen, fairen und transparenten AS-Verfahren haben.