



## BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

### Stellungnahme Nr. 29/2022

Juni 2022

Registernummer: 25412265365-88

### Bessere Einhaltung der Verbraucherrechte in der EU

Mitglieder des AS Außergerichtliche Streitbeilegung

**RA Dr. Marcus Bauckmann, LL.M.**  
**RA Dr. Stephan Cramer (Berichterstatte)**  
**RA Dr. Florian Endter**  
**RAin Ingrid Hönlinger**  
**RA Michael Plassmann, Berlin (Vorsitzender)**  
**RA Prof. Dr. Jörn Steike**

**Ass. Jur. Viliana Ilieva, Bundesrechtsanwaltskammer, Berlin**

Mitglieder des AS Europa

**RAuN a.D. Kay-Thomas Pohl (Vorsitzender)**  
**RA Dr. Hans-Joachim Fritz**  
**RAin Dr. Margarete Gräfin von Galen**  
**RA Marc André Gimmy**  
**RA Andreas Max Haak**  
**RA Dr. Frank J. Hospach**  
**RA Guido Imfeld**  
**RA Maximilian Müller**  
**RAin Dr. Kerstin Niethammer-Jürgens**  
**RA Dr. Christian Lemke**  
**RA Jan K. Schäfer, LL.M.**  
**RAin Stefanie Schott**  
**Prof. Dr. Gerson Trüg**  
**RA Dr. Hans-Michael Pott**  
**RA Andreas von Máriássy**

**RAuN Dr. Thomas Remmers, Vizepräsident, Bundesrechtsanwaltskammer**  
**RAin Dr. Heike Lörcher, Bundesrechtsanwaltskammer, Brüssel**  
**RAin Astrid Gamisch, LL.M., Bundesrechtsanwaltskammer, Brüssel**  
**Ass. Jur. Sarah Pratscher, Bundesrechtsanwaltskammer, Brüssel**

#### Bundesrechtsanwaltskammer

The German Federal Bar  
Barreau Fédéral Allemand  
[www.brak.de](http://www.brak.de)

#### Büro Berlin – Hans Litten Haus

Littenstraße 9    Tel. +49.30.28 49 39 - 0  
10179 Berlin    Fax +49.30.28 49 39 -11  
Deutschland    Mail [zentrale@brak.de](mailto:zentrale@brak.de)

#### Büro Brüssel

Avenue des Nerviens 85/9    Tel. +32.2.743 86 46  
1040 Brüssel    Fax +32.2.743 86 56  
Belgien    Mail [brak.bxl@brak.eu](mailto:brak.bxl@brak.eu)

Die Bundesrechtsanwaltskammer ist die Dachorganisation der anwaltlichen Selbstverwaltung. Sie vertritt die Interessen der 28 Rechtsanwaltskammern und damit der gesamten Anwaltschaft der Bundesrepublik Deutschland mit rund 166.000 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten gegenüber Behörden, Gerichten und Organisationen – auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

### **Stellungnahme**

Die Bundesrechtsanwaltskammer bedankt sich für die Möglichkeit, an der öffentlichen Konsultation der Europäischen Kommission zur Besseren Einhaltung der Verbraucherrechte in der EU teilnehmen zu dürfen. Auf den Fragebogen der Konsultation, antwortet sie auf Grundlage der Erfahrungen ihrer Expertinnen und Experten wie folgt:

# Bessere Einhaltung der Verbraucherrechte in der EU

Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder.

## Einführung

---

In der von der Europäischen Kommission im November 2020 verabschiedeten [Neuen Verbraucheragenda](#) wird darauf hingewiesen, dass die Verbraucherrechte nicht bloß abstrakt bleiben dürfen, sondern von den Unternehmen eingehalten werden müssen. In dieser Hinsicht sollten sich alle Beteiligten, einschließlich Verbraucher und Unternehmer sowie deren Vertreter und Behörden, dafür einsetzen, dass das Verbraucherrecht gebührend beachtet wird.

Bei systematischen Problemen mit der Einhaltung der Vorschriften durch einen bestimmten Unternehmer sollten die Behörden die Durchsetzungsinstrumente anwenden, um die unzulässige Praxis zu ändern. Liegt ein Problem vor, sollte der einzelne Verbraucher in der Lage sein, einen angemessenen Rechtsbehelf zu finden. Die Durchsetzung des Verbraucherrechts hat für die Europäische Kommission oberste Priorität, da sie das reibungslose Funktionieren des Binnenmarktes sowohl im Hinblick auf die Verbraucher als auch die Unternehmer gewährleistet.

Die Durchsetzung des EU-Verbraucherschutzrechts ist eine gemeinsame Aufgabe. Einerseits müssen die zuständigen Behörden der EU-/EWR-Länder sicherstellen, dass die kollektiven Interessen der Verbraucher geschützt werden. Dazu setzen sie öffentliche Mittel ein, um zu überprüfen, ob die Unternehmen das Verbraucherrecht einhalten, und um sie gegebenenfalls zu ahnden. Das EU-Verbraucherrecht ist weitgehend harmonisiert, sodass in allen EU-/EWR-Ländern dasselbe Recht gilt. Aus diesem Grund wurde mit der [Verordnung \(EU\) 2017/2394 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#) (Consumer Protection Cooperation, im Folgenden „CPC“) ein Rahmen geschaffen, der es den nationalen Behörden ermöglicht, innerhalb der EU/des EWR zusammenzuarbeiten.

Andererseits müssen die Verbraucher und ihre Vertretungsorganisationen über ausreichende Kenntnisse der Verbraucherrechte verfügen, damit sie die notwendigen Schritte unternehmen können, um unredliche Unternehmer zur Einhaltung dieser Rechte zu bewegen. In dieser Hinsicht ist die alternative Streitbeilegung ein geeignetes außergerichtliches Verfahren für Streitigkeiten mit geringem Streitwert, die den größten Teil der Verbraucherstreitigkeiten ausmachen. Nach dem in der [Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung](#) („AS-Richtlinie“) festgelegten EU-Rechtsrahmen müssen die Mitgliedstaaten faire, zugängliche und kostengünstige alternative Streitbeilegungssysteme für alle Verbrauchermärkte einrichten.

Darüber hinaus stellt die Kommission ein [System zur Online-Streitbeilegung \(OS\)](#) gemäß den Bestimmungen der [Verordnung \(EU\) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung](#) („OS-Verordnung“) zur Verfügung. Dadurch können Online-Käufer die Zustimmung der Unternehmer einholen, um ihre

Streitigkeiten mithilfe eines AS-Verfahrens beizulegen.

Die Kommission muss die Funktionsweise der oben genannten Systeme bewerten und im Jahr 2023 zwei Berichte veröffentlichen:

- den Bericht über die Anwendung der CPC-Verordnung gemäß Artikel 40 der genannten Verordnung und
- einen gemeinsamen Bericht über die Anwendung von AS/OS gemäß Artikel 26 der AS-Richtlinie und Artikel 21 der OS-Verordnung.

Mit dieser öffentlichen Konsultation sollen die Meinungen der Öffentlichkeit und der relevanten Interessenträger eingeholt werden, die in die Analyse für diese beiden Berichte einfließen werden. Sie ergänzt eine Reihe von anderen Informationserhebungen, die parallel dazu laufen.

## Angaben zu Ihrer Person

---

### \* Im Fragebogen verwendete Sprache

- Bulgarisch
- Dänisch
- Deutsch
- Englisch
- Estnisch
- Finnisch
- Französisch
- Griechisch
- Irisch
- Italienisch
- Kroatisch
- Lettisch
- Litauisch
- Maltesisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Schwedisch
- Slowakisch
- Slowenisch

- Spanisch
- Tschechisch
- Ungarisch

\* In welcher Eigenschaft nehmen Sie an dieser Konsultation teil?

- Hochschule/Forschungseinrichtung
- Wirtschaftsverband
- Unternehmen/Wirtschaftsorganisation
- Verbraucherorganisation
- EU-Bürger/in
- Umweltorganisation
- Nicht-EU-Bürger/in
- Nichtregierungsorganisation (NRO)
- Behörde
- Gewerkschaft
- Sonstige

\* Vorname

Bundesrechtsanwaltskammer

\* Nachname

Brüssel

\* E-Mail-Adresse (wird nicht veröffentlicht)

brak.bxl@brak.eu

\* Name der Organisation

*höchstens 255 Zeichen*

Bundesrechtsanwaltskammer

\* Größe der Organisation

- Sehr klein (1 bis 9 Beschäftigte)
- Klein (10 bis 49 Beschäftigte)
- Mittel (50 bis 249 Beschäftigte)

- Groß (250 oder mehr Beschäftigte)

## Nummer im Transparenzregister

*höchstens 255 Zeichen*

Bitte prüfen Sie, ob Ihre Organisation im [Transparenzregister](#) eingetragen ist. Das Transparenzregister ist eine Datenbank, in die sich Organisationen, die Einfluss auf EU-Entscheidungsprozesse nehmen möchten, eintragen lassen können.

25412265365-88

## \* Herkunftsland

Bitte geben Sie Ihr Herkunftsland oder das Ihrer Organisation an.

- |   |  |                                      |  |
|---|--|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Afghanistan                     | <input type="radio"/> Fidschi                                      | <input type="radio"/> Litauen        | <input type="radio"/> Schweden   |
| <input type="radio"/> Ägypten                         | <input type="radio"/> Finnland                                     | <input type="radio"/> Luxemburg      | <input type="radio"/> Schweiz  |
| <input type="radio"/> Ålandinseln                     | <input type="radio"/> Frankreich                                   | <input type="radio"/> Macau          | <input type="radio"/> Senegal  |
| <input type="radio"/> Albanien                        | <input type="radio"/> Französische<br>Süd- und<br>Antarktisgebiete | <input type="radio"/> Madagaskar     | <input type="radio"/> Serbien  |
| <input type="radio"/> Algerien                        | <input type="radio"/> Französisch-<br>Guayana                      | <input type="radio"/> Malawi         | <input type="radio"/> Seychellen                                       |
| <input type="radio"/> Amerikanische<br>Jungferninseln | <input type="radio"/> Französisch-<br>Polynesien                   | <input type="radio"/> Malaysia       | <input type="radio"/> Sierra Leone                                     |
| <input type="radio"/> Amerikanisch-<br>Samoa          | <input type="radio"/> Gabun  | <input type="radio"/> Malediven      | <input type="radio"/> Simbabwe   |
| <input type="radio"/> Andorra                         | <input type="radio"/> Gambia                                       | <input type="radio"/> Mali           | <input type="radio"/> Singapur   |
| <input type="radio"/> Angola                          | <input type="radio"/> Georgien                                     | <input type="radio"/> Malta          | <input type="radio"/> Sint Maarten                                     |
| <input type="radio"/> Anguilla                        | <input type="radio"/> Ghana  | <input type="radio"/> Marokko        | <input type="radio"/> Slowakei   |
| <input type="radio"/> Antarktis                       | <input type="radio"/> Gibraltar                                    | <input type="radio"/> Marshallinseln | <input type="radio"/> Slowenien  |
| <input type="radio"/> Antigua und<br>Barbuda          | <input type="radio"/> Grenada                                      | <input type="radio"/> Martinique     | <input type="radio"/> Somalia  |
| <input type="radio"/> Äquatorialguinea                | <input type="radio"/> Griechenland                                 | <input type="radio"/> Mauretanien    | <input type="radio"/> Spanien  |
| <input type="radio"/> Argentinien                     | <input type="radio"/> Grönland                                     | <input type="radio"/> Mauritius      | <input type="radio"/> Sri Lanka  |
| <input type="radio"/> Armenien                        | <input type="radio"/> Guadeloupe                                   | <input type="radio"/> Mayotte        | <input type="radio"/> St. Barthélemy                                   |
| <input type="radio"/> Aruba                           | <input type="radio"/> Guam   | <input type="radio"/> Mexiko         | <input type="radio"/> St. Helena,<br>Ascension und<br>Tristan da Cunha |
| <input type="radio"/> Aserbaidshan                    | <input type="radio"/> Guatemala                                    | <input type="radio"/> Mikronesien    | <input type="radio"/> St. Kitts und<br>Nevis                           |

- Äthiopien
- Australien
- Bahamas
  
- Bahrain
  
- Bangladesch
- Barbados
  
- Belarus
  
- Belgien
- Belize
- Benin
- Bermuda
  
- Bhutan
- Bolivien
- Bonaire, Saba und St. Eustatius
- Bosnien und Herzegowina
- Botsuana
- Bouvetinsel
- Brasilien
- Britische Jungferninseln
- Britisches Territorium im Indischen Ozean
- Brunei
  
- Bulgarien
- Burkina Faso
  
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
  
- Guyana
  
- Haiti
- Heard und die McDonaldinseln
- Honduras
  
- Hongkong
- Indien
- Indonesien
- Insel Man
  
- Irak
- Iran
- Irland
  
- Island
  
- Israel
- Italien
- Jamaika
- Japan
  
- Jemen
  
- Jersey
  
- Jordanien
- Kaimaninseln
  
- Moldau
- Monaco
- Mongolei
  
- Montenegro
  
- Montserrat
- Mosambik
  
- Myanmar/Birma
  
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Neukaledonien
  
- Neuseeland
- Nicaragua
- Niederlande
  
- Niger
  
- Nigeria
- Niue
- Nordkorea
- Nördliche Marianen
- Nordmazedonien
  
- Norfolkinsel
- Norwegen
- Oman
  
- St. Lucia
- St. Martin
- St. Pierre und Miquelon
- St. Vincent und die Grenadinen
- Südafrika
- Sudan
- Südgeorgien und Südliche Sandwichinseln
- Südkorea
- Südsudan
- Suriname
- Svalbard und Jan Mayen
- Syrien
- Tadschikistan
- Taiwan
  
- Tansania
  
- Thailand
- Timor-Leste
- Togo
- Tokelau
- Tonga
  
- Trinidad und Tobago
- Tschad
- Tschechien

- Burundi
- Cabo Verde
- Chile
- China
  
- Clipperton
- Cookinseln
  
- Costa Rica
- Côte d'Ivoire
- Curaçao
  
- Dänemark
  
- Das Kosovo
- Demokratische Republik Kongo
- Deutschland
- Dominica
  
- Dominikanische Republik
- Dschibuti
  
- Ecuador
- El Salvador
  
- Eritrea
- Estland
- Eswatini
  
- Falklandinseln
- Kambodscha
- Kamerun
- Kanada
- Kasachstan
  
- Katar
- Kenia
  
- Kirgisistan
- Kiribati
- Kleinere Amerikanische Überseeinseln
- Kokosinseln (Keelinginseln)
- Kolumbien
- Komoren
- Kongo
- Kroatien
  
- Kuba
- Kuwait
  
- Laos
- Lesotho
  
- Lettland
- Libanon
- Liberia
- Libyen
  
- Österreich
- Pakistan
- Palästina
- Palau
  
- Panama
- Papua-Neuguinea
- Paraguay
- Peru
- Philippinen
  
- Pitcairnininseln
- Polen
- Portugal
  
- Puerto Rico
- Réunion
  
- Ruanda
- Rumänien
- Russland
- Salomonen
- Sambia
- Samoa
- San Marino
- São Tomé und Príncipe
  
- Tunesien
- Türkei
- Turkmenistan
- Turks- und Caicosinseln
- Tuvalu
- Uganda
  
- Ukraine
- Ungarn
- Uruguay
  
- Usbekistan
  
- Vanuatu
- Vatikanstadt
  
- Venezuela
- Vereinigte Arabische Emirate
- Vereinigtes Königreich
- Vereinigte Staaten
- Vietnam
- Wallis und Futuna
- Weihnachtsinsel
- Westsahara
- Zentralafrikanische Republik
- Zypern



- Färöer       Liechtenstein       Saudi-Arabien

Die Kommission wird alle Beiträge zu dieser öffentlichen Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben bei der Veröffentlichung Ihres Beitrags offengelegt werden oder ob Sie anonym bleiben. **Aus Gründen der Transparenz werden stets die Teilnehmerkategorie (z. B. „Wirtschaftsverband“, „Verbraucherverband“, „EU-Bürger/in“), das Herkunftsland und ggf. der Name und die Größe der Organisation sowie deren Transparenzregisternummer veröffentlicht. Ihre E-Mail-Adresse wird zu keinem Zeitpunkt veröffentlicht.** Wählen Sie die Datenschutzoption aus, die Ihnen am meisten zusagt. Die Standarddatenschutzoptionen richten sich nach der gewählten Teilnehmerkategorie.

### \* Datenschutzeinstellungen für die Veröffentlichung des Beitrags

Die Kommission wird die Antworten auf diese öffentliche Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben offengelegt werden oder ob Sie anonym bleiben.

**Anonym**

Es werden nur Angaben zur Organisation veröffentlicht: Die Teilnehmerkategorie, der Name und die Transparenzregisternummer der Organisation, in deren Namen Sie an der Konsultation teilnehmen, sowie deren Größe und Herkunftsland und Ihr Beitrag werden in der eingegangenen Form veröffentlicht. Ihr Name wird nicht veröffentlicht. Bitte machen Sie in Ihrem Beitrag keine personenbezogenen Angaben, wenn Sie anonym bleiben möchten.

**Veröffentlicht**

Angaben zur Organisation und zum Konsultationsteilnehmer werden veröffentlicht: Die Kategorie der Auskunftsperson, als die Sie sich an dieser Konsultation beteiligt haben, der Name und die Nummer im Transparenzregister der Organisation, in deren Name Sie antworten, ihre Größe, ihr Herkunftsland und Ihr Beitrag werden veröffentlicht. Ihr Name wird ebenfalls veröffentlicht.

Ich stimme den [Datenschutzbestimmungen](#) zu.

## Fragebogen

---

1. Wie oft haben Sie als Verbraucher im Jahr 2021 eine Ware oder Dienstleistung online gekauft?

- Nie  
 Weniger als 5-mal  
 Zwischen 5- und 10-mal

- Mehr als 10-mal
- Entfällt

**2.** Welchen Anteil Ihres Umsatzes haben Sie als Unternehmer im Jahr 2021 online erzielt?

- Keinen
- Weniger als 20 %
- 20 % bis 60 %
- Über 60 %
- Entfällt

**3.** Waren Sie im Jahr 2021 als Verbraucher oder als Unternehmer mit einer Verbraucherstreitigkeit konfrontiert, d. h. mit einer Beschwerde, die Sie durch Verweisung an eine dritte Partei eskalieren mussten?

- Ja, und ich habe mich an einen Anwalt gewandt.
- Ja, und ich habe mich für eine außergerichtliche Lösung entschieden (d. h. eine neutrale dritte Partei, z. B. ein Schiedsgericht, einen Ombudsmann, einen Mediator usw.).
- Nein, wir haben auf bilateraler Ebene eine Lösung gefunden.
- Nein, wir haben den Fall einfach fallen gelassen.
- Sonstiges (bitte unten angeben)
- Entfällt

4. Sind Ihnen die folgenden Möglichkeiten bekannt, die einem Verbraucher zur Beilegung einer Streitigkeit zur Verfügung stehen?

	Sie sind mir bekannt, aber ich bin nicht daran interessiert, diese Möglichkeit zu nutzen.	Sie sind mir bekannt und ich habe diese Möglichkeit genutzt und würde sie bei Bedarf in Zukunft wahrscheinlich wieder nutzen.	Sie sind mir bekannt und ich habe diese Möglichkeit genutzt, werde sie aber nicht mehr in Betracht ziehen.	Sie sind mir nicht bekannt.
Europäisches Verbraucherzentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alternative Streitbeilegung (außergerichtlich, z. B. Mediation, Schiedsverfahren)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechtsanwalt	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbraucherverband	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schadenabwicklungsunternehmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gericht	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kollektivmaßnahme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nationale Durchsetzungsbehörde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige (bitte unten angeben)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Welche Kanäle sind am nützlichsten, um mehr über AS-Systeme zu erfahren?**

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Nationale/EU-weite Kampagne zur alternativen Streitbeilegung (soziale Medien, TV/Radio, Zeitung, Kampagne für Verbraucherrechte usw.)
- Eine EU-Website (Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung, Your Europe usw.)
- Andere Informationsquellen, z. B. Berichte über alternative Streitbeilegung, Statistiken, Artikel über alternative Streitbeilegung
- Informationen zur alternativen Streitbeilegung auf Websites von Unternehmern, Plattformen und Marktplätzen
- Informationssystem von Verbraucher- oder Händlerverbänden
- Informationen über alternative Streitbeilegung für Unternehmer von Berufsverbänden
- Sonstiges (bitte unten angeben)

**6. Was sind die größten Herausforderungen, die die Inanspruchnahme von AS-Verfahren durch Verbraucher und Unternehmer in Ihrem Land erschweren?**

*höchstens 5 Antwort(en)*

- Unternehmer, die sich nicht an ein AS-System halten
- Schwierigkeiten, das Verfahren zu verstehen
- Zeitaufwendiges Verfahren
- Unternehmer/Verbraucher sind nicht ohne Weiteres zur Teilnahme bereit.
- Zu viele Unternehmer/Verbraucher respektieren die Ergebnisse des AS-Verfahrens nicht.
- Zuständigkeitsfragen der AS-Stellen in meinem Land
- Mangelnde Unabhängigkeit der AS-Stellen in meinem Land
- Die Gebühren für die Einleitung eines AS-Verfahrens sind für Verbraucher in meinem Land immer noch zu hoch.
- Die Gebühren für Unternehmer sind in meinem Land zu hoch.
- Die Gerichtssysteme sind vertrauenswürdiger.
- Das System ist nicht für grenzüberschreitende Streitigkeiten geeignet.
- Unternehmer mit Sitz in Nicht-EU-Ländern fallen nicht unter die AS-Richtlinie.
- Nicht genügend öffentliche Investitionen in finanzielle und personelle Ressourcen von AS-Stellen
- Unternehmer und Verbraucher sind nicht ausreichend über die AS als Rechtsbehelfsmechanismus informiert.

- Sonstiges (bitte unten angeben)

**7. Welche der folgenden Sätze sind für die Förderung der Nutzung von AS-Systemen am wichtigsten?**

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Händlerverbände könnten die obligatorische Teilnahme an AS-Verfahren in die Verhaltenskodizes für ihre Branche aufnehmen.
- Öffentliche Subventionierung von AS-Stellen wird diese für Unternehmer kostengünstiger machen.
- Die Beteiligung von Unternehmen an AS-Verfahren ist ein wichtiger Bestandteil von Gütesiegeln.
- Verbraucherverbände könnten Unternehmer benennen, die sich weigern, an AS-Verfahren teilzunehmen.
- Es sollte eine Interoperabilität zwischen den Beschwerdesystemen der Unternehmer und den Fallbearbeitungssystemen der AS-Stellen bestehen.
- Sonstiges (bitte unten angeben)

**8. Was ist Ihrer Meinung nach für einen Verbraucher am wichtigsten, wenn er sich für ein AS-Verfahren zur Beilegung einer Streitigkeit entscheidet?**

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Unterstützende Instrumente bei der Einleitung des AS-Verfahrens/bei der Suche nach einem AS-Verfahren
- Besondere Unterstützung bei der Einleitung des AS-Verfahrens, falls der Verbraucher schutzbedürftig ist
- Leitlinien für den Umgang mit Problemen, wenn der Unternehmer in einem anderen Land ansässig ist (z. B. im Zusammenhang mit Reisedienstleistungen oder einem Online-Kauf)
- Verbraucherverbände, die kollektive AS-Verfahren (Bündelung von Verfahren, die denselben Unternehmer und dieselben Fragen betreffen) für ähnliche Angelegenheiten anbieten
- Das Wissen, dass AS-Verfahren für Unternehmer verbindlich sind
- Sonstiges (bitte unten angeben)

**9. Viele AS-Stellen haben bereits mit der Nutzung digitaler Werkzeuge begonnen bzw. diese während der Pandemie eingeführt. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?**

	Stimme zu	Weder noch	Stimme nicht zu	Weiß nicht
Das derzeitige AS-Verfahren in meinem Land ist digitalisiert und lässt sich unkompliziert in Anspruch nehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nicht jeder kann digitale Werkzeuge nutzen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es ist unklar, wer OS-Systeme betreibt und wie wertvoll sie sind.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online-Unternehmer haben ihre eigenen Online-Systeme und sie funktionieren gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Systeme der Online-Unternehmer sind effizient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10.** Systeme, die durch künstliche Intelligenz (KI) unterstützt werden, kommen bei Verbraucherstreitigkeiten immer häufiger zum Einsatz. Könnten Sie sich vorstellen, diese in Anspruch zu nehmen?

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Ja, aber ich möchte dies im Voraus wissen.
- Ja, aber ich möchte sicher sein, dass ich einen Rechtsbehelf einlegen kann.
- Ja, aber ich denke, ein Mensch sollte die endgültige Entscheidung treffen.
- Nein, ich vertraue KI im Allgemeinen nicht.
- Nein, weil das Verfahren zu schwer zu verstehen ist und es im Falle einer Unstimmigkeit unmöglich ist, die Gründe dafür zu erkennen.
- Sonstiges (bitte unten angeben)

**11.** Welche Maßnahmen sollten von den Behörden in Ihrem Land Ihrer Meinung nach abgesehen von den Maßnahmen einzelner Verbraucher zur Beilegung ihrer Streitigkeiten und den Kollektivmaßnahmen der Verbrauchervertreter am dringendsten ergriffen werden, um sicherzustellen, dass die Unternehmer die Rechte der Verbraucher achten?

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Die Behörden müssen keine weiteren Maßnahmen ergreifen, da die Unternehmer in meinem Land das Verbraucherrecht in der Regel gut einhalten.
- Die Behörden sollen Geschäfte sowohl online als auch offline regelmäßig kontrollieren.
- Die Behörden sollen Verstöße von Unternehmern gegen die Rechtsvorschriften schnell unterbinden und diese verhindern.

- Die Behörden sollen den Unternehmern Leitlinien an die Hand geben, damit sie das Verbraucherrecht besser einhalten können.
- Die Behörden sollen Verbraucher und Unternehmer sensibilisieren.
- Die Behörden sollen Rechtsbehelfe zugunsten der Verbraucher erwirken.
- Die Behörden sollen sicherstellen, dass die Verbraucher bei Verletzung ihrer Rechte wirksam entschädigt werden.
- Die Behörden in meinem Land verfügen über zu wenig Mittel und können nicht genug tun.
- Sonstiges (bitte unten angeben)
- Weiß nicht

**12.** Sind Sie der Meinung, dass die von den Behörden in Ihrem Land ergriffenen Maßnahmen wirksam genug sind, um die Einhaltung des Verbraucherrechts zu gewährleisten?

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

Wenn nein, bitte erläutern Sie dies.

**13.** Wenn ein Unternehmer nicht in demselben Land ansässig ist wie der Verbraucher, ist es für die Behörden schwieriger, den Unternehmer zur Einhaltung der Vorschriften zu bewegen. Deshalb ist es wichtig, dass die Verbraucherschutzbehörden in der EU grenzüberschreitend zusammenarbeiten. Was sollte Ihrer Meinung nach das Hauptziel einer solchen Zusammenarbeit sein, um die Unternehmer zur Einhaltung des Rechts zu bewegen?

*höchstens 5 Antwort(en)*

- Gemeinsame Ermittlungen gegen unredliche, grenzüberschreitend tätige Unternehmer, z. B. durch Anforderung relevanter Daten, Verfolgung von Finanz- oder Datenströmen, Vor-Ort-Kontrollen, Testkäufe usw.
- Den betreffenden Unternehmer auffordern, den Verstoß abzustellen
- Den Unternehmer zur Einhaltung des Rechts zu bewegen, z. B. durch die Auferlegung von Zwangsgeldern
- Dem Unternehmer eine Geldstrafe auferlegen
- Den Unternehmer verpflichten, Abhilfemaßnahmen anzubieten

- Den Unternehmer auffordern, den Verbrauchern Abhilfemaßnahmen anzubieten und Sanktionen zu verhängen, wenn der Unternehmer der Aufforderung nicht nachkommt
- Den Unternehmer auf einer öffentlich zugänglichen Website auf eine schwarze Liste setzen
- Sicherstellen, dass auf der Website des Unternehmers Warnmeldungen an die Verbraucher angezeigt werden
- Gegebenenfalls die Website des Unternehmers sperren
- Sonstige (bitte unten angeben)

**14.** Sind Sie der Meinung, dass die Verbraucherschutzbehörden in Ihrem Land gut gewappnet sind, um die Verbraucher vor illegalen Praktiken von Unternehmern zu schützen, die ihren Sitz außerhalb der EU haben?

- Ja
- Nein, die illegalen Praktiken von Unternehmen aus Nicht-EU-Ländern fallen nicht in den Tätigkeitsbereich der Behörden in meinem Land.
- Nein, die Behörden können Geldbußen gegen ausländische Unternehmen verhängen, aber es gibt kein System, um sie zur Einhaltung der Vorschriften zu bewegen, oder es ist langwierig und kompliziert.
- Nein, aber das ist ein Problem auf der Ebene des Binnenmarkts.
- Weiß nicht

## Contact

JUST-ADR@ec.europa.eu



Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe soeben im Namen der Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) den Fragebogen der Konsultation „Bessere Einhaltung der Verbraucherrechte in der EU“ der Initiative „Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (Bericht)“ der Europäischen Kommission ausgefüllt.

Da der Fragebogen keine Möglichkeit gab, weitere Kommentare hinzuzufügen, nehme ich dies nun per E-Mail vor und bitte Sie freundlich, diese ebenfalls zu berücksichtigen.

Die BRAK möchte deutlich herausstellen, dass nicht nur die Verbraucher im Sinne des §13 BGB geschützt werden müssen, sondern perspektivisch die AS-Verfahren auch zum Schutz von Unternehmen angewandt werden sollten. Denn auch im Verhältnis zwischen gewerblichen Unternehmen, insbesondere Kleinstgewerbetreibenden und selbständigen Handwerden sowie Händlern auf der einen Seite und national und international tätigen Händlern/Verkäufern, die im Online-Handel tätig sind auf der anderen Seite, herrscht ein Interessenkonflikt und ein Informationsgefälle bzw. eine fehlende Waffengleichheit. Daher sollten auch die Rechte dieser Marktteilnehmer geschützt werden und diesen Marktteilnehmern ebenso eine Plattform für die Anwendung der Durchsetzungselemente unter Einschluss der alternativen Streitbeilegung, insbesondere auch der Online-Streitbeilegung zur Verfügung gestellt werden.

Die BRAK plädiert insofern für eine Ausweitung des Anwendungsbereichs der AS-Verfahren.

Ebenso möchten wir darauf hinweisen, dass die Anwaltschaft dafür prädestiniert ist, diese Verfahren zur alternativen Streitbeilegung mit hoher Kompetenz durchzuführen bzw. zu begleiten.

Schließlich füge ich exemplarisch für eine breit aufgestellten Informationsoffensive die von der BRAK entwickelte Broschüre „Außergerichtliche Streitbeilegung“, welche die Instrumente der außergerichtlichen Streitbeilegung darstellt, im Anhang hinzu.

Mit freundlichen Grüßen

Sarah Pratscher  
Wiss. Mitarbeiterin/Legal Advisor

Bundesrechtsanwaltskammer  
The German Federal Bar  
Avenue des Nerviens 85/9  
1040 Brussels  
Tel. +32.2.743 86 46  
Fax + 32.2.743 86 56  
sarah.pratscher@brak.eu  
www.brak.de

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise unter <https://www.brak.de/datenschutz/allgemein>.  
Please note our privacy policy at <https://www.brak.de/datenschutz/allgemein>.

BRAK-Mitteilungen und BRAK-Magazin finden Sie unter <https://www.brak.de/zeitschriften>.