



BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

## Stellungnahme Nr. 51/2022

Dezember 2022

Registernummer: 25412265365-88

### Anpassung der außergerichtlichen Streitbeilegung an digitale Märkte

Mitglieder des AS Außergerichtliche Streitbeilegung

**RA Dr. Marcus Bauckmann, LL.M.**

**RA Dr. Stephan Cramer**

**RA Dr. Florian Endter**

**RAin Ingrid Hönlinger**

**RA Michael Plassmann, Berlin (Vorsitzender und Berichterstatter)**

**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**

**RA Dr. Thomas Westphal**

**RAuN Dr. Thomas Remmers, Vizepräsident, Bundesrechtsanwaltskammer**

**RAin Astrid Gamisch, LL.M., Bundesrechtsanwaltskammer, Brüssel**

**Ass. jur. Sarah Pratscher, Bundesrechtsanwaltskammer, Brüssel**

**Ass. jur. Frederic Boog, LL.M., 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 Anpassung der außergerichtlichen Streitbeilegung an digitale Märkte teilnehmen zu dürfen. Auf den Fragebogen der Konsultation, antwortet sie auf Grundlage der Erfahrungen ihrer Expertinnen und Experten wie folgt:

# Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Verbraucherbehörden und Vereinfachung außergerichtlicher Streitbeilegung, um die Achtung der Verbraucherrechte zu verbessern

Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder.

## Einleitung

---

In der von der Europäischen Kommission im November 2020 verabschiedeten [neuen Verbraucheragenda](#) wird hervorgehoben, dass die EU-Verbraucherrechte für die Verbraucherinnen und Verbraucher nur dann Wirklichkeit werden können, wenn sie ordnungsgemäß durchgesetzt werden. Die Unternehmen müssen diese Rechte kennen und achten, die nationalen Behörden müssen Fehlverhalten ahnden, und die Verbraucherinnen und Verbraucher müssen über die richtigen Instrumente verfügen, um im Streitfall für ihre Rechte zu kämpfen. Als eine der Prioritäten in der neuen Verbraucheragenda will die Kommission sicherstellen, dass es auf digitalen Märkten genauso fair zugeht wie auf Offline-Märkten. Denn auf solchen Märkten können sich unlautere Praktiken sehr schnell und über die Grenzen der Mitgliedstaaten hinweg ausbreiten. Alle Beteiligten - Verbraucher, Unternehmer, Organisationen, die ihre Interessen vertreten, und Behörden - haben ein unmittelbares Interesse daran, dass für eine wirksame Durchsetzung des Verbraucherrechts in der gesamten EU gesorgt wird.

Vor allem bei systematischen Problemen mit der Einhaltung der Vorschriften durch einen bestimmten Unternehmer sollten die Behörden dem Stand der Technik entsprechende Durchsetzungs- und Ermittlungsinstrumente einsetzen, um unzulässige Online-Praktiken aufzudecken und zu unterbinden. Wenn es Probleme gibt, sollten die einzelne Verbraucherin und der einzelne Verbraucher eine geeignete Rechtsschutzlösung finden können, die den Besonderheiten digitaler Märkte Rechnung trägt.

Die Durchsetzung des Verbraucherrechts hat auch für die Europäische Kommission höchste Priorität, weil sie das Verbrauchervertrauen stärkt und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmer im Binnenmarkt gewährleistet. Dank der EU-Rechtsvorschriften ist das Verbraucherschutzrecht weitgehend harmonisiert und gilt in allen EU-/EWR-Ländern dasselbe Recht. Um die gleiche Durchsetzung dieser Rechtsvorschriften durch die Behörden zu erleichtern, wurde mit der [Verordnung \(EU\) 2017/2394 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#) ein Rahmen geschaffen, der eine Zusammenarbeit der nationalen Behörden in der EU/im EWR ermöglicht.

Die EU stellt auch einen gemeinsamen Rahmen zur Unterstützung von Verbrauchern und Unternehmern zur Verfügung, in dem diese ihre Streitigkeiten außergerichtlich mithilfe alternativer Streitbeilegungsmechanismen beilegen können. Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern betreffen in der Regel geringe Werte, weshalb die Verbraucher damit häufig nicht vor Gericht gehen. Nach

dem in der [Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung](#) (AS) festgelegten EU-Rechtsrahmen müssen die Mitgliedstaaten AS-Systeme für nationale und grenzüberschreitende Streitigkeiten auf allen Verbrauchermärkten einrichten. Ferner stellt die Kommission im Einklang mit der [Verordnung \(EU\) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung](#) eine Plattform für die Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) zur Verfügung, auf der Online-Käufer die Zustimmung von Unternehmern zur Beilegung ihrer Streitigkeiten unter Nutzung eines AS-Verfahrens einholen können.

Die Kommission plant, im Rahmen ihres Arbeitsprogramms für 2023 ein Paket „Durchsetzung der Verbraucherrechte“ zu beschließen, mit dem diese Rechtsvorschriften durch gezielte Änderungen modernisiert werden sollen, um sie an die Erfordernisse des digitalen Zeitalters anzupassen. Die Kommission hat 2022 bereits eine [rückblickende öffentliche Konsultation](#) durchgeführt. Diesmal wird mit der öffentlichen Konsultation ein **zukunftsorientierter Ansatz** mit dem Ziel verfolgt, Stellungnahmen der breiten Öffentlichkeit und einschlägiger Interessenträger einzuholen, die in die Folgenabschätzungen zu einer Reihe möglicher Änderungen des bestehenden Rechtsrahmens einfließen sollen.

## 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 (BRAK)

\* 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.

*Diese Liste gibt nicht den offiziellen Standpunkt der EU-Organe bezüglich des rechtlichen Status der genannten Gebietskörperschaften oder ihrer diesbezüglichen Politik wieder. Es handelt sich um eine Zusammenstellung oftmals voneinander abweichender Listen und Gepflogenheiten.*

- |   |  |                                      |                                      |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <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 |

- Aruba
- Aserbaidtschan
- 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
- Guam
- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guyana
- Haiti
- Heard und die McDonaldinseln
- Honduras
- Hongkong
- Indien
- Indonesien
- Insel Man
- Irak
- Iran
- Irland
- Island
- Israel
- Italien
- Jamaika
- Japan
- Mexiko
- Mikronesien
- Moldau
- Monaco
- Mongolei
- Montenegro
- Montserrat
- Mosambik
- Myanmar/Birma
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Neukaledonien
- Neuseeland
- Nicaragua
- Niederlande
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Nordkorea
- Nördliche Marianen
- St. Helena, Ascension und Tristan da Cunha
- St. Kitts und Nevis
- 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

- Britisches Territorium im Indischen Ozean
- Brunei
- Bulgarien
- Burkina Faso
- 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
- Jemen
- Jersey
- Jordanien
- Kaimaninseln
- Kambodscha
- Kamerun
- Kanada
- Kasachstan
- Katar
- Kenia
- Kirgisistan
- Kiribati
- Kleinere Amerikanische Überseeinseln
- Kokosinseln (Keelinginseln)
- Kolumbien
- Komoren
- Kongo
- Kroatien
- Kuba
- Kuwait
- Laos
- Nordmazedonien
- Norfolkinsel
- Norwegen
- Oman
- Österreich
- Pakistan
- Palästina
- Palau
- Panama
- Papua-Neuguinea
- Paraguay
- Peru
- Philippinen
- Pitcairninseln
- Polen
- Portugal
- Puerto Rico
- Réunion
- Ruanda
- Rumänien
- Russland
- Tonga
- Trinidad und Tobago
- Tschad
- Tschechien
- Tunesien
- Türkei
- Turkmenistan
- Turks- und Caicosinseln
- Tuvalu
- Uganda
- Ukraine
- Ungarn
- Uruguay
- Usbekistan
- Vanuatu
- Vatikanstadt
- Venezuela
- Vereinigte Arabische Emirate
- Vereinigtes Königreich
- Vereinigte Staaten
- Vietnam



- |                                      |                                     |   |  |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> El Salvador    | <input type="radio"/> Lesotho       | <input type="radio"/> Salomonen             | <input type="radio"/> Wallis und Futuna            |
| <input type="radio"/> Eritrea        | <input type="radio"/> Lettland      | <input type="radio"/> Sambia                | <input type="radio"/> Weihnachtsinsel              |
| <input type="radio"/> Estland        | <input type="radio"/> Libanon       | <input type="radio"/> Samoa                 | <input type="radio"/> Westsahara                   |
| <input type="radio"/> Eswatini       | <input type="radio"/> Liberia       | <input type="radio"/> San Marino            | <input type="radio"/> Zentralafrikanische Republik |
| <input type="radio"/> Falklandinseln | <input type="radio"/> Libyen        | <input type="radio"/> São Tomé und Príncipe | <input type="radio"/> Zypern                       |
| <input type="radio"/> Färöer         | <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> 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.

##### **Öffentlich**

Angaben zur Organisation und zum Konsultationsteilnehmer werden 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 veröffentlicht. Ihr Name wird ebenfalls veröffentlicht.

Ich stimme den [Datenschutzbestimmungen](#) zu

# Fragebogen

---

## 1. Wissen Sie, was außergerichtliche Streitbeilegung (AS) ist?

- Nein, davon höre ich zum ersten Mal.
- Ich weiß, dass sie Verbrauchern helfen kann, Streitigkeiten beizulegen, aber ich weiß nicht, wie sie funktioniert.
- Ich kenne AS, weil ich auf diese Weise bereits eine Streitigkeit beigelegt oder dies versucht habe.
- Ich weiß, wie AS funktioniert, habe sie aber nie genutzt.
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

## 2. Waren Sie jemals Partei eines Verbraucherrechtsstreits vor Gericht?

- Ja
- Nein, und höchstwahrscheinlich werde ich nie mit einem Verbraucherstreit vor Gericht gehen, weil Gerichtsverfahren zu lange dauern, um einen Fall zu lösen.
- Nein, es ist mir immer gelungen, Probleme mit dem Unternehmer/Verbraucher gütlich zu lösen.
- Nein, und höchstwahrscheinlich werde ich nie mit einem Verbraucherstreit vor Gericht gehen, weil ich mir ein Gerichtsverfahren nicht leisten kann (Anwaltskosten usw.).
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

## 3. Es herrscht allgemein Einigkeit darüber, dass eine Streitigkeit - z. B. ein Problem mit der erworbenen Ware oder Dienstleistung, keine Lieferung des Produkts oder keine Möglichkeit zur Kündigung des Vertrags - mit einem in einem anderen Land ansässigen Unternehmer oder Verbraucher eine schwierige Angelegenheit ist. Was könnte Ihrer Ansicht nach Verbraucher und Unternehmer dazu bringen, einen neutralen Dritten (AS-Stelle) anzurufen, um eine grenzüberschreitende Streitigkeit beizulegen?

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Die Sache wird vollständig online behandelt.
- Die Sache wird in englischer Sprache behandelt.
- Es gibt klare Qualitätskriterien, die die AS-Stelle unabhängig davon erfüllen muss, wo Verbraucher und Unternehmer ansässig sind.
- Es ist gewährleistet, dass die AS-Stelle von spezifischen Unternehmer- oder Verbraucherinteressen unabhängig ist.

- Die AS-Stelle unterliegt Transparenzanforderungen.
- Die AS-Stelle wird regelmäßig von einer unabhängigen Stelle geprüft.
- Es gibt ein System, mit dem dafür gesorgt wird, dass sich der Unternehmer an das Ergebnis der AS hält.
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

4. Wären Sie bereit, sich an einer Streitigkeit zu beteiligen, die von oder zusammen mit mehr als einem Verbraucher einer AS-Stelle vorgelegt wird, d. h., sich einer gemeinschaftlichen Initiative bei einer AS-Stelle anzuschließen, um eine gemeinsame Streitigkeit beizulegen, die mehrere Verbraucherinnen und Verbraucher gleichzeitig betrifft (z. B. Annullierung eines Fluges)?

- Ja, die Behandlung der Sache dürfte dadurch leichter und kostengünstiger werden.
- Ja, aber es müssten klare Regeln festgelegt werden, z. B. für das Recht auf Verteidigung, die Verfahrenskosten, die Vertretung der Parteien oder die Entscheidung über die am besten geeignete AS-Stelle.
- Ja, aber nur, wenn alle Parteien (Verbraucher und Unternehmer) im selben Land ansässig sind.
- Nein, das wird zu kompliziert und/oder langwierig.
- Nein, ich habe kein Vertrauen, dass AS-Stellen in der Lage sind oder über die erforderlichen Ressourcen verfügen, um gemeinschaftliche Streitigkeiten zu behandeln.
- Weiß nicht
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

5. Es wird immer mehr online eingekauft. Wie wichtig ist es Ihrer Ansicht nach, dass Streitigkeiten in den folgenden Fällen im Wege der außergerichtlichen Streitbeilegung beigelegt werden können?

	Sehr wichtig	Wichtig	Nicht wichtig	Weiß nicht
Streitigkeiten mit Unternehmern außerhalb der EU, wenn Unternehmer und Verbraucher zustimmen, dass die Streitigkeit im Wege der alternativen Streitbeilegung beigelegt wird	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Streitigkeiten im Zusammenhang mit fehlenden oder schlechten Informationen vor dem Kauf (z. B. irreführendes Marketing, keine Informationen über das Widerrufsrecht oder die zu entrichtende Mehrwertsteuer)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Verweigerung der Eröffnung eines Kontos bei einem Dienstleister (z. B. Bank oder Energieversorger) oder mit einem Wechsel des Anbieters	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Streitigkeiten bei Geschäften zwischen zwei Verbrauchern auf Peer-to-Peer-Plattformen (z. B. Gebrauchtmärkte oder kurzfristige Vermietung von Unterkünften)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Streitigkeiten, die entstehen, weil ein vom Unternehmer bezahlter Vermittler (z. B. Versicherungsmakler oder Buchungsplattform) etwas falsch gemacht hat (z. B. keine korrekten Informationen bereitgestellt hat)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Streitigkeiten mit Verbrauchern, die von Unternehmen ausgehen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges (bitte unten ausführen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Viele große Online-Plattformen und multinationale Unternehmer (z. B. Marktplätze oder Plattformen in der Tourismusbranche) entwickeln ihre eigenen, privaten Instrumente für die Streitbeilegung, die Unternehmer und Verbraucher im Falle von Meinungsverschiedenheiten nutzen müssen. Könnten Sie sich vorstellen, sie in Anspruch zu nehmen?

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Ja, die Nutzung solcher Systeme ist in der Regel schnell und billig oder in der an die Plattform gezahlten Gebühr inbegriffen.
- Ja, aber ich möchte sicher sein, dass ich einen Rechtsbehelf einlegen kann, wenn ich mit dem Ergebnis nicht einverstanden bin.
- Ja, aber nur, wenn das System einen guten Ruf hat.
- Ja, aber die Sache muss in einer Sprache behandelt werden, mit der ich vertraut bin.
- Nein, solche Systeme sind in der Regel nicht unabhängig.
- Nein, es sei denn, man hat es dort mit Menschen zu tun und nicht nur mit einem Roboter.
- Nein, das Verfahren ist zu schwer zu verstehen, und im Falle eines Missverständnisses ist es unmöglich, die Gründe dafür zu erkennen.
- Weiß nicht
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

7. Wissen Sie, was die [Plattform für die Online-Streitbeilegung \(OS-Plattform\)](#) ist?

- Nein, nie davon gehört
- Ja, ich weiß, dass es sie gibt, weiß aber nicht, wie sie funktioniert.

- Ja, ich weiß, dass es sich dabei um ein von der Kommission verwaltetes digitales System der EU handelt, das Verbrauchern und Unternehmen bei der Beilegung ihrer Streitigkeiten helfen soll, habe sie aber nie genutzt.
- Ja, ich weiß, was das ist, weil es mir bereits geholfen hat, eine Streitigkeit beizulegen.
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

**8.** Auf der OS-Plattform muss der Unternehmer innerhalb eines Monats zustimmen, dass eine Verbraucherstreitigkeit über ein AS-System beigelegt wird. Trotz Verbesserungen wird dieses System noch zu wenig genutzt: Pro Jahr leitet es weniger als 400 Fälle an AS-Stellen in der gesamten EU weiter. Wegen fehlender Kosteneffizienz erwägt die Kommission, es abzuschaffen. Stimmen Sie zu?

- Ich habe dazu keine Meinung.
- Ich stimme zu, dass es abgeschafft werden sollte, wenn es nicht kosteneffizient ist.
- Ich denke, dass noch einige Verbesserungen vorgenommen werden könnten.
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

**9.** Falls das System verbessert oder ersetzt wird, welche Funktionen sollte es vor allem haben?

- Verbraucher und Unternehmer können sich direkt an eine zuständige AS-Stelle wenden.
- Dank eines Chatbots können Verbraucher und Unternehmer besser verstehen, welche Rechte verletzt wurden.
- Das System sollte auf grenzüberschreitende Streitigkeiten beschränkt sein.
- Es sollte eine an Verbraucherstreitigkeiten angepasste Übersetzung bereitgestellt werden.
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

**10.** Nun prüfen wir, wie öffentliche Stellen in Ihrem Land besser gegen illegale Online-Geschäftspraktiken vorgehen könnten. Ist Ihnen bekannt, dass es in Ihrem Land (eine) öffentliche Stelle(n) gibt, die eigens für diesen Zweck eingerichtet wurde (n)?

- Nein
- Ich weiß, dass es in meinem Land solche Stellen gibt, kann sie aber nicht nennen.

- Ja, ich weiß, dass es in meinem Land (eine) öffentliche Stelle(n) gibt, an die ich mich wenden kann, wenn ich gegen illegale Online-Geschäftspraktiken vorgehen will.

**11. Was sind Ihrer Ansicht nach die größten Herausforderungen für diese nationalen öffentlichen Stellen?**

*höchstens 3 Antwort(en)*

- Die Behörden in meinem Land arbeiten effizient, es gibt also keine Herausforderungen.
- Die Behörden in meinem Land verfügen nicht über ausreichende Ressourcen.
- Die Behörden in meinem Land sind nur unzureichend darüber informiert, was im Internet vor sich geht.
- Die Behörden in meinem Land können illegale Praktiken von Unternehmern, die in einem anderen Land ansässig sind, nicht unterbinden, und bei Unternehmern, die außerhalb der EU/des EWR ansässig sind, ist es noch komplizierter.
- Die Behörden in meinem Land benötigen viel Zeit, um große Online-Unternehmer zu veranlassen, ihre illegale Praktiken zu ändern, da diese Unternehmer über ausreichende Ressourcen verfügen, um sich zu verteidigen.
- Die Behörden in meinem Land könnten stärker mit Behörden anderer EU-Länder zusammenarbeiten, um Probleme zu lösen, die in allen EU-/EWR-Ländern gleich sind.
- Unredliche Online-Unternehmer verlegen ihren Standort schnell in ein anderes Land und ändern ihren Namen, bevor die Behörden sie fassen können.
- Weiß nicht
- Sonstiges (bitte unten ausführen)

**12. Sollte Ihrer Ansicht nach der Europäischen Kommission eine wichtigere Rolle zukommen, wenn in der EU wegen Verstößen gegen das Verbraucherrecht gegen multinationale Unternehmer ermittelt wird?**

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

**13. Sollte die Europäische Kommission befugt sein, bei Verstößen gegen das Verbraucherrecht Geldbußen gegen große multinationale Unternehmer zu verhängen?**

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

**14.** Haben Sie weitere Anmerkungen/Vorschläge zum Verbraucherschutz auf nationaler oder EU-Ebene?

**Contact**

JUST-ADR@ec.europa.eu