|  |  |
| --- | --- |
| **Geltende Richtlinie** | **Kommissionsvorschlag** |
| Artikel 2  Geltungsbereich  (1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.  Artikel 4  Begriffsbestimmungen  (1) Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck  e) „inländische Streitigkeit“ eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;  f) „grenzübergreifende Streitigkeit“ eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in einem anderen als dem Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;  Artikel 5  Zugang zur AS-Stellen und AS-Verfahren  (1) Die Mitgliedstaaten erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren und sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten, an denen ein in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassener Unternehmer beteiligt ist, einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie genügt.  (2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen  a) eine laufend aktualisierte Website unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu den Informationen über das AS-Verfahren bietet und es Verbrauchern ermöglicht, Beschwerden und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;  b) den Parteien auf Antrag die Informationen gemäß Buchstabe a auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen;  c) es den Verbrauchern gegebenenfalls ermöglichen, Beschwerden offline einzureichen;  d) den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg ermöglichen;  (4) Die Mitgliedstaaten können nach ihrem Ermessen den AS-Stellen gestatten, Verfahrensregeln beizubehalten und einzuführen, die es ihnen erlauben, die Bearbeitung einer Beschwerde abzulehnen, wenn  a) der Verbraucher nicht zuerst versucht hat, Kontakt mit dem betreffenden Unternehmer aufzunehmen, um seine Beschwerde zu erörtern und die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen;  Artikel 7  Transparenz  (2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites, auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, jährliche Tätigkeitsberichte öffentlich zugänglich machen. Diese Berichte enthalten folgende Informationen sowohl zu inländischen als auch zu grenzübergreifenden Streitigkeiten:  h) gegebenenfalls Zusammenarbeit der AS-Stellen mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern.  Artikel 13  Information der Verbraucher durch Unternehmer  (3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in den Fällen, in denen eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer nicht beigelegt werden konnte, der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitstellt und dabei angibt, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Diese Informationen werden auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt.  Artikel 14  Unterstützung für Verbraucher  (1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, Unterstützung erhalten können, um in einem anderen Mitgliedstaat die AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist.  (2) Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für die in Absatz 1 genannte Aufgabe ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, Verbraucherverbänden oder jeder anderen Einrichtung.  Artikel 15  Allgemeine Informationen  (1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die AS-Stellen, die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren und gegebenenfalls die gemäß Artikel 14 Absatz 2 benannten Einrichtungen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Kommission und, wann immer möglich, auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.  (2) Die Mitgliedstaaten regen an, dass einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auf ihren Websites und in jeder anderen Weise, die sie für geeignet halten, die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.  (3) Die Kommission und die Mitgliedstaaten sorgen für eine angemessene Verbreitung der Informationen darüber, wie die Verbraucher Zugang zu AS-Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten im Rahmen dieser Richtlinie erhalten können.  (4) Die Kommission und die Mitgliedstaaten ergreifen flankierende Maßnahmen, um die Verbraucher- und Berufsverbände zu ermutigen, auf Unions- und auf nationaler Ebene die Kenntnis von AS-Stellen und ihren Verfahren zu verbessern und die Inanspruchnahme von AS durch Unternehmer und Verbraucher zu fördern. Diese Vereinigungen werden ferner ermutigt, den Verbrauchern Informationen über die zuständigen AS-Stellen bereitzustellen, wenn Verbraucher sich mit Beschwerden an sie wenden. | In Artikel 2 erhält Absatz 1 folgende Fassung:  '1. (1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten  zwischen in der Union ansässigen Verbrauchern und einem Unternehmer, der diesen Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen, einschließlich digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, anbietet, durch Einschaltung einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt  oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, eine gütliche Einigung in  einem der folgenden Bereiche zu erleichtern:  (a) vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen, auch über die Bereitstellung digitaler Inhalte, oder aus Dienstleistungsverträgen;  (b) Verbraucherrechte, die für außervertragliche und vorvertragliche Situationen gelten und im Unionsrecht vorgesehen sind:  (i) unlautere Geschäftspraktiken und -bedingungen,  (ii) obligatorische vorvertragliche Informationen,  (iii) Nichtdiskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes,  (iv) Zugang zu Dienstleistungen und Lieferungen,  (v) Rechtsbehelfe im Falle der Nichtübereinstimmung von Produkten und digitalen  Inhalten,  (vi) das Recht, den Anbieter zu wechseln, und  (vii) Rechte der Passagiere und Reisenden.  Die Mitgliedstaaten können die in dieser Richtlinie festgelegten ADR-Verfahren auch auf  andere als die in Unterabsatz 1 Buchstabe b) aufgeführten Kategorien von Streitigkeiten  anwenden.  2. In Artikel 4 Absatz 1 werden die Buchstaben e und f durch folgende Buchstaben ersetzt:  e) "innerstaatliche Streitigkeit" eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer im Zusammenhang mit vertraglichen Verpflichtungen und/oder Verbraucherrechten, die in den in Artikel 2 Absatz 1 genannten Rechtsvorschriften der Union  vorgesehen sind, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in demselben Mitgliedstaat hat, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;  (f) "grenzüberschreitende Streitigkeit" eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden im Zusammenhang mit vertraglichen Verpflichtungen und/oder Verbraucherrechten, die in Rechtsakten der Union gemäß Artikel 2 Absatz 1 vorgesehen sind, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat als dem Mitgliedstaat  hat, in dem der Gewerbetreibende niedergelassen ist, oder wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in einem Mitgliedstaat hat und der Gewerbetreibende außerhalb der Union niedergelassen ist;".  3. Artikel 5 wird wie folgt geändert:  (a) Absatz 1 wird durch folgenden Wortlaut ersetzt  '1. Die Mitgliedstaaten erleichtern den Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren und stellen sicher, dass Streitigkeiten, die unter diese Richtlinie  fallen und an denen ein in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassener Gewerbetreibender oder ein nicht im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassener  Gewerbetreibender, der Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen, einschließlich digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, anbietet, die in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet ansässig sind, einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die die Anforderungen dieser Richtlinie erfüllt.";  (b) In Absatz 2 erhalten die Buchstaben a) bis d) folgende Fassung:  a) sicherstellen, dass die Verbraucher Beschwerden und die erforderlichen Belege auf nachvollziehbare Weise online einreichen können, und sicherstellen, dass die Verbraucher diese Unterlagen auf Anfrage auch in einem nicht-digitalen Format einreichen und abrufen  können;  (b) digitale ADR-Verfahren durch leicht zugängliche und integrative Instrumente anbieten;  (c) den Streitparteien das Recht einzuräumen, zu beantragen, dass das Ergebnis des ADR-Verfahrens  von einer natürlichen Person überprüft wird, wenn das Verfahren auf automatisiertem Wege durchgeführt wurde;  (d) ähnliche Fälle, die sich gegen einen bestimmten Gewerbetreibenden richten, in einem Verfahren bündeln kann, sofern der betroffene Verbraucher darüber informiert wird und keine Einwände dagegen erhebt;  (c) Absatz 4 Buchstabe a) erhält folgende Fassung:  a) der Verbraucher nicht versucht hat, sich mit dem betreffenden Gewerbetreibenden in Verbindung zu setzen, um die Beschwerde zu erörtern und in einem ersten Schritt zu versuchen, die Angelegenheit direkt mit dem Gewerbetreibenden zu klären, ohne unverhältnismäßige Vorschriften über die Form einer solchen Kontaktaufnahme einzuführen";  d) wird der folgende Absatz 8 angefügt:  '8. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer, die von einer AS-Stelle ihres Landes oder eines anderen Mitgliedstaats kontaktiert werden, dieser AS-Stelle mitteilen, ob sie mit der Teilnahme an dem  vorgeschlagenen Verfahren einverstanden sind oder nicht, und innerhalb einer angemessenen Frist, die 20 Arbeitstage nicht überschreiten darf, antworten.  4. Artikel 7, Absatz 2 wird wie folgt geändert:   1. Im einleitenden Satz wird der erste Satz durch den folgenden ersetzt:   Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass AS-Stellen alle zwei Jahre Tätigkeitsberichte auf ihren Websites, auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger und auf jede andere Art und Weise, die sie für angemessen halten, öffentlich zugänglich machen".  (b) Buchstabe h) wird gestrichen.  5. In Artikel 13 wird Absatz 3 gestrichen.  6. Artikel 14 wird durch folgenden Wortlaut ersetzt  Artikel 14  Hilfe für Verbraucher  1. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Verbraucher und Gewerbetreibende bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten Unterstützung beim Zugang zu der/den für ihre grenzüberschreitende Streitigkeit zuständigen AS-Stelle(n) erhalten können.  2. Jeder Mitgliedstaat benennt eine ADR-Kontaktstelle, die für die in Absatz 1 genannte Aufgabe zuständig ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission den Namen und die  Kontaktdaten seiner ADR-Kontaktstelle mit. Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für den Betrieb der ADR-Kontaktstellen auf ihr Zentrum, das dem Europäischen Verbraucherverband angehört oder, falls dies nicht möglich ist  anderen mit dem Verbraucherschutz befassten Einrichtungen.  3. Die ADR-Kontaktstellen erleichtern die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen ADR-Stelle:  (a) Unterstützung bei der Einreichung der Beschwerde und ggf. der entsprechenden Unterlagen;  (b) Bereitstellung allgemeiner Informationen über die EU-Verbraucherrechte für die Parteien und die AS-Stellen;  (c) den Parteien Erläuterungen zu den von den einzelnen AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln zu geben;  (d) Unterrichtung der beschwerdeführenden Partei über andere Rechtsbehelfe, wenn ein Streitfall nicht durch ein ADR-Verfahren beigelegt werden kann.  4. Die Mitgliedstaaten können AS-Kontaktstellen das Recht einräumen, Verbrauchern und Gewerbetreibenden bei der Inanspruchnahme von AS-Stellen auch in Bezug auf  innerstaatliche Streitigkeiten die in diesem Artikel genannte Unterstützung zu leisten.  5. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Akteure, die Verbrauchern bei grenzüberschreitenden oder innerstaatlichen Streitigkeiten helfen, nach Treu und Glauben handeln, um den Streitparteien eine gütliche Beilegung zu ermöglichen, und den Verbrauchern in voller Transparenz einschlägige Informationen zur Verfügung stellen, einschließlich Informationen über die Verfahrensregeln und etwaige Gebühren".  7. In Artikel 19 Absatz 3 werden die Buchstaben f), g) und h) gestrichen.  8. Dem Artikel 20 wird der folgende Absatz angefügt:  '8. Die Kommission entwickelt und unterhält ein digitales interaktives Instrument, das allgemeine Informationen über Rechtsbehelfe für Verbraucher und Links zu den Websites der ihr gemäß Absatz 2 dieses Artikels gemeldeten AS-Stellen enthält. |