

29.11.11

EU - In - K - R - Wi

Unterrichtung
durch die Europäische Kommission

Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-
Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung)

KOM(2011) 794 endg.

Der Bundesrat wird über die Vorlage gemäß § 2 EUZBLG auch durch die Bundesregierung unterrichtet.

Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss und der Europäische Datenschutzbeauftragte werden an den Beratungen beteiligt.

Hinweis: vgl. Drucksache 306/10 = AE-Nr. 100375,
Drucksache 232/11 = AE-Nr. 110287 und
Drucksache 772/11 = AE-Nr. 111005



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 29.11.2011
KOM(2011) 794 endgültig

2011/0374 (COD)

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

**über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über
Online-Streitbeilegung)**

BEGRÜNDUNG

1. HINTERGRUND DES VORGESCHLAGENEN RECHTSAKTS

Der vorliegende Vorschlag ist, ebenso wie der der Vorschlag für eine Richtlinie über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten („Richtlinie über alternative Streitbeilegung“), im Rahmen der Bemühungen um einen besser funktionierenden Einzelhandels-Binnenmarkt zu sehen, insbesondere im Hinblick auf einen besseren Rechtsschutz für Verbraucher bei grenzübergreifenden Rechtsgeschäften des elektronischen Geschäftsverkehrs.

Das derzeit bestehende Angebot an Systemen zur alternativen Streitbeilegung („AS“) von Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem elektronische Geschäftsverkehr ist zersplittert und lückenhaft. Außerdem bietet zwar die Hälfte der existierenden AS-Systeme den Verbrauchern die Möglichkeit, ihre Beschwerde online einzureichen; bei nur sehr wenigen jedoch kann das Verfahren vollständig auf elektronischem Wege abgewickelt werden (Online-Streitbeilegung – OS)¹. Könnte das gesamte Verfahren online abgewickelt werden, würde dies Zeit sparen und die Kommunikation zwischen den Parteien erleichtern.

Mit der Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs sind Reichweite und Größe der Märkte, in denen Unternehmen und Verbraucher sich bewegen, erheblich und über die Grenzen hinweg gewachsen. Dennoch empfinden es sowohl Unternehmer als auch Verbraucher als riskant, grenzübergreifende Rechtsgeschäfte zu tätigen, da sie befürchten, dass Streitigkeiten aufgrund der virtuellen Natur des Rechtsgeschäfts nicht so leicht zu lösen sein könnten.

Das Fehlen eines wirksamen Rechtsschutzes bei Beschwerden, die sich aus grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ergeben, hat sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen negative Folgen. Den Verbrauchern entgeht dadurch, dass sie nicht grenzübergreifend einkaufen, die Gelegenheit, die Preise im weiteren EU-Markt zu vergleichen und Produkte dort zu erwerben, wo sie billiger sind. Unternehmen, insbesondere kleine und mittlere Betriebe, werden davon abgeschreckt, die erforderlichen Verwaltungskapazitäten zur Regelung von Streitigkeiten mit Verbrauchern, die in einem anderen Mitgliedstaat wohnen schaffen zu müssen. Dadurch wird die Entwicklung des digitalen Binnenmarkts behindert.

Mit der Leitinitiative der Strategie Europa 2020 „Digitale Agenda für Europa“² kündigte die EU eine Strategie zur Verbesserung der AS-Systeme an und erklärte, dass die Kommission „*ein EU-weites Online-Abhilfelinstrument für den elektronischen Geschäftsverkehr vorschlagen*“ werde, um das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmen in den digitalen

¹ Aus dem Bericht des Netzes der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) für 2010 geht hervor, dass mehr sich als die Hälfte der beim EVZ-Netz eingegangenen Beschwerden (56,3 %) auf Rechtsgeschäfte des elektronischen Geschäftsverkehrs bezogen. Von den 2010 insgesamt beim EVZ-Netz eingegangenen 35 000 grenzübergreifenden Beschwerden konnten 91 % nicht an ein AS-System in einem anderen Mitgliedstaat weiterverwiesen werden, da es kein geeignetes AS-System gab (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Leitinitiative der Strategie Europa 2020 „Eine Digitale Agenda für Europa“, KOM(2010) 245 endg., S. 13.

Markt zu stärken. In der Binnenmarktakte 2011³ ist unter den wichtigsten Prioritäten die Einführung „*außergerichtlicher Rechtsbehelfe*“ aufgeführt, die „*einfache, schnelle und kostengünstige Lösungen für die Verbraucher gewährleisten und guten Beziehungen zwischen den Unternehmen und ihren Kunden förderlich sind. Ein Teil der Aktion wird dem elektronischen Handel gewidmet sein.*“

Angesichts der festgestellten Probleme soll mit der vorgeschlagenen Verordnung ein EU-weites OS-System eingerichtet werden, das die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Verträgen über den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen erleichtern soll.

2. ERGEBNISSE DER ANHÖRUNGEN INTERESSIERTER KREISE UND FOLGENABSCHÄTZUNG

2.1. Einholung von Fachwissen und Anhörung interessierter Kreise

Fragen im Zusammenhang mit Instrumenten zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten wurden in mehreren von der Kommission durchgeführten Studien über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten behandelt, z. B. in der 2009 veröffentlichten „*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*“⁴ (Studie über die Inanspruchnahme alternativer Streitbeilegungsverfahren in der Europäischen Union), in der die in allen Mitgliedstaaten bestehenden AS-Systeme und ihre Funktionsweise eingehend analysiert wurden, in der Studie aus dem Jahr 2011 über Rechtsschutz für Verbraucher in der EU „*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*“ (Bewertung der mit der Einhaltung von Rechtsvorschriften verbundenen Kosten einschließlich der Verwaltungskosten und Belastungen von Unternehmen im Zusammenhang mit dem Einsatz von AS-Verfahren) und in der Studie zu „*Cross-border ADR in the European Union*“ (grenzübergreifende alternative Streitbeilegung in der Europäischen Union), ebenfalls aus dem Jahr 2011.

Die öffentliche Anhörung zur Nutzung alternativer Streitbeilegungsverfahren, die im Januar 2011 eingeleitet wurde, beinhaltete auch Fragen zur Online-Streitbeilegung und dazu, wie man den Verbrauchern im grenzüberschreitenden elektronischen Geschäftsverkehr den besten Rechtsschutz bieten könnte⁵. Dabei wurde die Verbesserung von OS-Instrumenten weitestgehend befürwortet, insbesondere für elektronischen Rechtsgeschäfte, die immer öfter Anlass zu Beschwerden geben, insbesondere in Fällen, bei denen es um geringfügige Forderungen geht. Betont wurde, dass vor allem das Sprachproblem angegangen werden müsste und den Parteien angemessene Informationen zu Verfahren und Ergebnissen zur Verfügung gestellt werden müssten. Eine überwältigende Mehrheit der Befragten verwies auf positive Erfahrungen in einzelnen Branchen, auf denen man aufbauen sollte.

³ Mitteilung der Kommission „Binnenmarktakte“, KOM (2011) 206, S. 9.

⁴ „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions“ (Rechtsschutz für Verbraucher in der EU: Erfahrungen, Annahmen und Überzeugungen)“, 2009. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

⁵ Public consultation on the use of alternative dispute resolution (ADR) as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the EU (Öffentliche Anhörung zum Gebrauch alternativer Streitbeilegungsverfahren in Bezug auf Handelsgeschäfte und -praktiken in der EU). Antworten und Eingaben sind abrufbar unter http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

Bei der von den Dienststellen der Kommission und dem Europäische Parlament anlässlich des Gipfeltreffens im März 2011 gemeinsam organisierten Debatte zum Thema „Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers“ (alternative Streitbelegungsverfahren für Binnenmarkt und Verbraucher) wurde die Entwicklung von OS-Instrumenten für Verbraucherstreitigkeiten durch eine EU-Maßnahme, durch die Klarheit bezüglich der Modalitäten geschaffen werden soll und in allen Branchen hochwertige AS-Systeme für Rechtsgeschäfte des elektronischen Geschäftsverkehrs gewährleistet werden sollen, generell befürwortet. Bei dem im Rahmen des Europäischen Verbrauchergipfels im April 2011⁶ abgehaltenen Workshop „ADR: how to make it work better?“ (AS: Was tun, damit sie besser funktioniert?) ging es auch um Fragen im Zusammenhang mit Online-Streitbeilegung.

Auch der Europäischen Datenschutzbeauftragte wurde konsultiert.

2.2. Folgenabschätzung

Die Kommission hat eine ausführliche Folgenabschätzung vorgenommen, in deren Rahmen sie eine Reihe politischer Alternativen geprüft hat, sowohl hinsichtlich der Gesichtspunkte „*flächendeckendes Angebot von AS-Systemen, Information und Qualität*“ als auch in Bezug auf die „*OS für den grenzübergreifenden elektronischen Geschäftsverkehr*“.

Fazit dieser Folgenabschätzung war, dass nur mit einer Kombination von AS- und OS-Instrumenten der Zugang zu einer unabhängigen, transparenten und wirksamen Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäften garantiert werden kann. Insbesondere soll mittels einer Verordnung ein EU-weites OS-System eingerichtet werden, in dessen Rahmen Streitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäften wirksam geregelt werden können. Die Grundlage dafür soll ein gemäß der Richtlinie über alternative Streitbeilegung eingerichtetes flächendeckendes Netz hochwertiger AS-Systeme bilden.

3. RECHTLICHE ASPEKTE DES VORSCHLAGS

3.1. Funktionsweise des EU-weiten Online-Streitbeilegungssystems

3.1.1. Einrichtung des Europäischen Online-Streitbeilegungssystems

Mit dem vorliegenden Vorschlag wird die Einrichtung einer Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) bezweckt. Diese OS-Plattform ist eine interaktive Website, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus einem grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäft entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Die Plattform soll in allen Amtssprachen der EU zur Verfügung stehen und ihre Benutzung kostenfrei sein. AS-Systeme, die in den Mitgliedstaaten eingerichtet und der Kommission gemäß der Richtlinie über alternative Streitbeilegung gemeldet werden, werden elektronisch bei der OS-Plattform registriert.

Verbraucher und Unternehmer werden ihre Beschwerden mittels eines elektronischen Beschwerdeformulars einreichen können, das auf der Website der Plattform in allen EU-Amtssprachen abrufbar sein wird. Auf der Plattform wird geprüft, ob die betreffende

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

Beschwerde bearbeitet werden kann, und es wird versucht, diese mit Einverständnis der Parteien an dasjenige AS-System weiterzuleiten, in dessen Zuständigkeitsbereich sie fällt. Das zuständige AS-System bemüht sich um eine Beilegung der Streitigkeit gemäß den ihm eigenen Verfahrensregeln innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde. Das AS-System muss der Plattform Angaben zum Fortgang des Verfahrens melden (Datum der Übermittlung der Beschwerde an die Parteien, Datum der Beilegung, Ergebnis des Verfahrens).

Der Vorschlag sieht die Einrichtung eines Netzes von Mittlern („OS-Mittler-Netz“) vor, das aus einer Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung in jedem Mitgliedstaat besteht. Das OS-Mittler-Netz bietet Unterstützung bei der Beilegung von Streitigkeiten, die über die OS-Plattform eingereicht werden.

3.1.2. Information über das EU-weite OS-System

Gemäß dem vorliegenden Vorschlag müssen Unternehmer, die in der EU niedergelassen sind und im grenzübergreifenden elektronischen Geschäftsverkehr tätig sind, Verbraucher über die OS-Plattform informieren. Diese Informationen müssen einfach, direkt, deutlich erkennbar und jederzeit zugänglich auf den Websites der Unternehmer zur Verfügung gestellt werden; außerdem müssen sie auch mitgeteilt werden, wenn der Verbraucher dem Unternehmer eine Beschwerde übermittelt.

3.1.3. Überwachung

Es wird ein jährlicher Tätigkeitsbericht über den Betrieb der Plattform erstellt. Die Einhaltung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch die AS-Systeme wird von den zuständigen Behörden, die in den Mitgliedstaaten gemäß der Richtlinie über alternative Streitbeilegung eingerichtet werden, überwacht. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat alle drei Jahre einen Bericht über die Anwendung dieser Verordnung vor.

3.1.4. Datenschutzbestimmungen

Die Daten, die von den Parteien und über die AS-Systeme auf der OS-Plattform eingegeben werden, werden in einer Datenbank gespeichert und unterliegen den einschlägigen Rechtsvorschriften über den Datenschutz.

3.2. Subsidiaritätsprinzip

Der Vorschlag beruht auf Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV).

Die Entwicklung eines auf den bestehenden AS-Systemen der Mitgliedstaaten aufbauenden und deren jeweiligen Verfahrensregeln folgenden EU-weiten OS-Systems zur Beilegung grenzübergreifender Online-Streitigkeiten wird das Vertrauen in den digitalen Einzelhandels-Binnenmarkt stärken und Unternehmern neue Chancen bieten.

Obwohl die Zahl der grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäfte gegenwärtig gering ist, gibt es einen schnell wachsenden digitalen Einzelhandelsmarkt in den Mitgliedstaaten. Um das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in grenzübergreifende elektronische Rechtsgeschäfte zu stärken, ist es somit unerlässlich, ein einfaches, kostengünstiges und wirksames Verfahren für außergerichtlichen Rechtsschutz zu bereitzustellen.

Zur Einrichtung einer EU-weiten OS-Plattform, die zur Förderung des elektronischen Geschäftsverkehrs von zentraler Bedeutung ist, ist ein Tätigwerden auf EU-Ebene erforderlich. Außerdem müssen die europäischen Verbraucher überall ein gleiches Maß an Schutz genießen; das Wettbewerbsverhalten der Unternehmen muss gefördert werden, damit sich der Austausch von Produkten und Dienstleistungen auf elektronischem Weg und über die Grenzen hinweg erhöht.

3.3. Verhältnismäßigkeit

Der Vorschlag entspricht aus folgenden Gründen dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit:

Der Vorschlag zielt auf die Einrichtung des vergleichsweise kostengünstigsten und wirksamsten Mittels ab, mit dem der gewünschte Zweck erreicht werden kann. Statt eine vollkommen neue Struktur auf EU-Ebene zu errichten, baut der geplante Regelungsansatz auf den existierenden nationalen AS-Systemen auf, die den einschlägigen EU-Vorschriften entsprechen.

Durch die vorgeschlagene Verordnung werden somit flächendeckend hochwertige AS-Dienste für grenzübergreifende Online-Streitigkeiten gewährleistet, während Durchführungskosten nur für die ergänzenden Maßnahmen anfallen, die den nationalen AS-Strukturen durch den Vorschlag hinzugefügt werden.

Die vorgeschlagenen Regelungen wurden auf ihre Verhältnismäßigkeit geprüft und waren Gegenstand intensiver Konsultationen, um ihre Eignung und Angemessenheit zu gewährleisten.

4. AUSWIRKUNGEN AUF DEN HAUSHALT

Die Maßnahme ist Teil des Verbraucherprogramms 2014-2020⁷. Für die Jahre 2012 und 2013 werden Auswirkungen auf den Haushalt durch Umschichtungen aufgefangen. Für die Durchführung der vorgeschlagenen Maßnahme sind von 2012 bis 2020 insgesamt 4,586 Mio. EUR (zu gegenwärtigen Preisen) vorgesehen. Die erforderlichen Humanressourcen werden von Mitarbeitern der Generaldirektion gestellt, die bereits der Verwaltung der Maßnahme zugeteilt und innerhalb der Generaldirektion versetzt wurden; hierzu kommen, falls erforderlich, zusätzliche Mittel, die der mit der Verwaltung betrauten Generaldirektion im Rahmen des jährlichen Zuweisungsverfahrens unter Berücksichtigung der Haushaltszwänge bewilligt werden können. Ein Finanzbogen ist diesem Vorschlag beigelegt.

⁷ Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über ein Verbraucherprogramm 2014-2020, SEK(2011) 1320 endg. und SEK(2011) 1321 endg.

2011/0374 (COD)

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 114,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses⁸,

nach Anhörung des europäischen Datenschutzbeauftragten,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Gemäß Artikel 169 Absatz 1 und Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe a des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) leistet die Union durch die Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 dieses Vertrags erlässt, einen Beitrag zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus. Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union stellt die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher.
- (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. Damit die Verbraucher Vertrauen in den digitalen Binnenmarkt haben und diesen in vollem Umfang nutzen können, müssen sie Zugang zu einfachen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten haben, die sich aus dem elektronischen Verkauf von Waren oder der Online-Erbringung von Dienstleistungen ergeben. Dies gilt insbesondere, wenn Verbraucher Einkäufe über die Grenzen hinweg tätigen.
- (3) In ihrer Binnenmarktakte⁹ bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über alternative Streitbeilegung, einschließlich solcher für den elektronischen

⁸ ABl. C ... vom ..., S.

⁹ Mitteilung der Kommission „Binnenmarktakte“, KOM (2011) 206, S. 9.

Geschäftsverkehr, als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt.

- (4) Der Europäische Rat hat das Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 ein erstes Paket mit den wichtigsten Maßnahmen anzunehmen und so dem Binnenmarkt neuen Auftrieb zu geben¹⁰.
- (5) Die Verbraucher erfahren den Binnenmarkt in ihrem täglichen Leben als eine Realität, wenn sie reisen, einkaufen oder Zahlungen vornehmen. Verbraucher sind wichtige Akteure im Binnenmarkt und sollten daher in dessen Mittelpunkt stehen. Die digitale Dimension des Binnenmarkts ist sowohl für die Verbraucher als auch für die Unternehmer von entscheidender Bedeutung. Verbraucher tätigen immer häufiger Einkäufe über das Internet, immer mehr Unternehmer verkaufen darüber. Verbraucher und Unternehmer sollten sich bei der Durchführung von Rechtsgeschäften im digitalen Raum sicher fühlen.
- (6) Die Tatsache, dass eine Möglichkeit zur einfachen und kostengünstigen Beilegung von Streitigkeiten besteht, kann das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in den digitalen Markt stärken. Noch stoßen Verbraucher und Unternehmer bei der Suche nach außergerichtlichen Lösungen jedoch auf Hindernisse, insbesondere, wenn die Streitigkeiten von grenzübergreifenden Rechtsgeschäften ausgehen. Daher bleiben solche Streitigkeiten oft ungeklärt.
- (7) Die Online-Streitbeilegung bietet eine einfache und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ergeben. Allerdings fehlt es gegenwärtig an Mechanismen, die es Verbrauchern und Unternehmern erlauben würden, solche Streitigkeiten auf elektronischem Wege beizulegen. Dies ist nachteilig für die Verbraucher, stellt ein Hemmnis für grenzübergreifende Rechtsgeschäfte dar, schafft ungleiche Ausgangsvoraussetzungen für die Unternehmer und behindert so die Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs.
- (8) Diese Verordnung sollte für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern über Verträge gelten, die den grenzübergreifenden Online-Verkauf von Waren oder die Online-Bereitstellung von Dienstleistungen durch Unternehmer betreffen. Sie sollte nicht gelten für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, die aus dem Online-Verkauf von Waren oder der Online-Bereitstellung von Dienstleistungen erwachsen, wenn zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen durch den Verbraucher nicht mindestens eine der beiden Parteien ihren Sitz bzw. Wohnort in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union hatte oder wenn Unternehmer und Verbraucher im gleichen Mitgliedstaat niedergelassen bzw. wohnhaft sind.
- (9) Die Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen¹¹, die Verordnung (EG) Nr. 44/2001 des Rates vom 22. Dezember 2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil-

¹⁰ Schlussfolgerungen des Europäischen Rates vom 24. und 25. Mai 2011 EUCO 10/11, S. 4; siehe auch Schlussfolgerungen des Europäischen Rates vom 23. Oktober 2011, EUCO 52/11, S.1-2.

¹¹ ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3.

und Handelssachen¹², die Verordnung (EG) Nr. 864/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 über das auf außervertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom II)¹³ und die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I)¹⁴ sollten von dieser Verordnung nicht berührt werden.

- (10) Der Begriff „Verbraucher“ sollte alle natürlichen Personen erfassen, die nicht im Rahmen ihres Gewerbes, Unternehmens, Handwerks oder Berufs handeln. Wird ein Vertrag jedoch teils im Rahmen teils außerhalb des Rahmens des Gewerbes einer Person abgeschlossen (Verträge mit doppeltem Zweck) und der gewerbliche Zweck ist so gering, dass er im Gesamtkontext des Geschäfts als nicht überwiegend erscheint, sollte die betreffende Person ebenfalls als Verbraucher gelten.
- (11) Der Begriff „Online-Verkauf von Waren oder Online-Bereitstellung von Dienstleistungen“ sollte Online-Rechtsgeschäfte zum Verkauf von Waren oder zur Bereitstellung von Dienstleistungen erfassen, bei denen der Unternehmer, oder der Vermittler des Unternehmers, Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Wege bestellt hat. Diese Definition sollte auch in Fällen gelten, in denen der Verbraucher die Website oder den anderen Dienst der Informationsgesellschaft über ein mobiles elektronisches Gerät aufruft, z. B. über ein Mobiltelefon.
- (12) Diese Verordnung sollte nicht für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern gelten, die aus dem grenzüberschreitenden Offline-Verkauf von Waren oder der Offline-Bereitstellung von Dienstleistungen erwachsen. Diese Verordnung sollte nicht für Streitigkeiten zwischen Unternehmern gelten.
- (13) Diese Verordnung sollte in Verbindung mit der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications insert reference number*] des Europäischen Parlaments und des Rates vom [*Office of Publications insert date of adoption*] über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)¹⁵ gesehen werden, wonach die Mitgliedstaaten gewährleisten müssen, dass jede Streitigkeit zwischen Verbrauchern und Unternehmern im Zusammenhang mit dem Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung vorgelegt werden kann.
- (14) Ziel der vorliegenden Verordnung ist die Einrichtung einer Plattform zur Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) auf europäischer Ebene. Diese OS-Plattform sollte eine interaktive Website sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus einem grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäft entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf dieser Plattform durch Ausfüllen eines in allen EU-Amtssprachen verfügbaren Online-Formulars Beschwerden einzureichen, die dann an die für die betreffende Streitigkeit zuständige

¹² ABl. L 12 vom 16.1.2001, S. 32.

¹³ ABl. L 199 vom 31.7.2007, S. 40.

¹⁴ ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

¹⁵ ABl. L ... vom ..., S.

AS-Stelle weitergeleitet werden. Die Plattform sollte es AS-Stellen und Parteien ermöglichen, das gesamte Streitbeilegungsverfahren über die Plattform abzuwickeln.

- (15) Ein OS-System auf europäischer Ebene sollte auf den existierenden AS-Stellen der Mitgliedstaaten aufbauen und die rechtlichen Traditionen der Mitgliedstaaten wahren. Wird eine Beschwerde über die OS-Plattform an eine AS-Stelle weitergeleitet, sollten daher die dieser Stelle eigenen Verfahrensregeln gelten, auch hinsichtlich der Kosten. In dieser Verordnung werden jedoch einige gemeinsame Regeln festgelegt, die für diese Verfahren gelten und deren Effektivität gewährleisten sollen. Dazu sollten Regeln gehören, die eine zügige Streitbeilegung sicherstellen.
- (16) Durch eine elektronische Verbindung aller der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 der Richtlinie .../.../EU [=Richtlinie über alternative Streitbeilegung] *Office of Publications insert reference number* gemeldeten AS-Stellen sollte gewährleistet sein, dass sämtliche Möglichkeiten des außergerichtlichen Rechtsschutzes im Fall grenzübergreifender Streitigkeiten, die aus dem Online-Verkauf von Waren oder der Online-Bereitstellung von Dienstleistungen entstehen, online zur Verfügung stehen.
- (17) Durch diese Verordnung wird keine der in der Europäischen Union existierenden Online-Streitbeilegungsstellen an ihrer Arbeit gehindert. Auch sollte diese Verordnung nicht dazu führen, dass grenzübergreifende Online-Streitigkeiten, die auf anderem Wege als über die OS-Plattform vorgelegt wurden, von AS-Stellen nicht bearbeitet werden.
- (18) Ein Netz von OS-Mittlern sollte bei der Beilegung der Streitigkeiten, die über die OS-Plattform eingereicht werden, behilflich sein. Das Netz sollte aus OS-Kontaktstellen in den Mitgliedstaaten bestehen, bei denen die OS-Mittler tätig sind.
- (19) 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. Verfahren zur Online-Streitbeilegung dürfen nicht so gestaltet sein, dass sie gerichtliche Verfahren ersetzen oder Verbrauchern oder Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern. Diese Verordnung sollte daher die Parteien in keiner Weise daran hindern, ihr Recht auf Zugang zum Gerichtssystem wahrzunehmen.
- (20) Die Verarbeitung von Daten im Rahmen dieser Verordnung sollte strengen Sicherheitsgarantien unterliegen und den datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr¹⁶ sowie der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr¹⁷ genügen. Diese Bestimmungen sollten für die gemäß dieser Verordnung durchgeführte Verarbeitung personenbezogener Daten durch die verschiedenen Akteure der Plattform gelten,

¹⁶ ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

¹⁷ ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

unabhängig davon, ob sie alleine oder zusammen mit anderen Akteuren der Plattform tätig werden.

- (21) Die Betroffenen sollten durch einen umfassenden Datenschutzhinweis gemäß den Artikeln 11 und 12 der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und den gemäß den Artikeln 10 und 11 der Richtlinie 95/46/EG erlassenen nationalen Rechtsvorschriften über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der OS-Plattform und über ihre diesbezüglichen Rechte unterrichtet werden, der von der Kommission öffentlich zugänglich gemacht wird und in dem in klarer und verständlicher Sprache dargelegt ist, welche Verarbeitungsschritte von den verschiedenen Akteuren der Plattform vorgenommen werden.
- (22) Unternehmer sollten die Verbraucher auf ihren Websites über die OS-Plattform informieren und einen Link zu deren Homepage einstellen. Dieselben Informationen sollten übermittelt werden, wenn ein Verbraucher dem Unternehmer, einem von diesem betriebenen System zur Bearbeitung von Verbraucher-Beschwerden oder Unternehmens-Ombudsleuten eine Beschwerde vorlegt. Diese Verpflichtung sollte Artikel 10 Absätze 1 bis 3 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications insert reference number*] bezüglich der Pflicht der Unternehmer, Verbraucher über die AS-Verfahren in Kenntnis zu setzen, von denen sie erfasst werden sowie darüber, ob sie sich dazu verpflichten, zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern auf AS-Verfahren zurückzugreifen, nicht berühren. Auch sollte diese Verpflichtung Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t und Artikel 8 der Richtlinie 2001/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher¹⁸ unberührt lassen. Gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t der Richtlinie 2001/83/EU muss der Unternehmer den Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang informieren, bevor dieser durch einen Vertrag gebunden ist.
- (23) Um bestimmte nicht wesentliche Aspekte dieser Verordnung ergänzen oder ändern zu können, sollte der Kommission hinsichtlich der Art der Informationen, die ein Beschwerdeführer in dem elektronischen Beschwerdeformular auf der OS-Plattform angeben muss, die Befugnis zum Erlass von Rechtsakten gemäß Artikel 290 AEUV übertragen werden. Bei ihren Vorbereitungsarbeiten sollte die Kommission dabei unbedingt angemessene Konsultationen unter Einbeziehung der Sachverständigenebene durchführen. Bei der Vorbereitung und Ausarbeitung delegierter Rechtsakte sollte die Kommission gewährleisten, dass die einschlägigen Dokumente dem Europäischen Parlament und dem Rat gleichzeitig, rechtzeitig und auf angemessene Weise übermittelt werden.
- (24) Damit eine einheitliche Umsetzung dieser Verordnung gewährleistet ist, sollten der Kommission hinsichtlich des Betriebs der OS-Plattform, der Modalitäten der Einreichung von Beschwerden sowie der Zusammenarbeit mit dem OS-Mittler-Netz Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten gemäß der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die

¹⁸ ABl. L ... vom ..., S.

Kommission kontrollieren, ausgeübt werden. Die Annahme von Durchführungsrechtsakten zum elektronischen Beschwerdeformular sollte in Anbetracht seines rein technischen Charakters im Wege des Beratungsverfahrens erfolgen. Zur Annahme der Regeln über die Modalitäten der Zusammenarbeit der Mitglieder des Netzes der OS-Mittler untereinander sollte das Prüfverfahren angewandt werden.

- (25) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich die Einrichtung einer gemeinsamen Regeln unterliegenden Europäischen Plattform für die Online-Streitbeilegung von grenzübergreifenden Online-Streitigkeiten, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht in ausreichendem Maße erreicht werden können und daher wegen des Ausmaßes und der Auswirkungen der Maßnahme besser auf EU-Ebene zu verwirklichen sind, kann die EU im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.
- (26) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt sind, speziell in den Artikeln 7, 8, 38 und 47 –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

KAPITEL I

Allgemeine Bestimmungen

Artikel 1 *Gegenstand*

Diese Verordnung soll zum Funktionieren des Binnenmarktes, insbesondere seiner digitalen Dimension, und zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus beitragen, indem eine Plattform eingerichtet wird, die eine unabhängige, transparente, wirksame und faire außergerichtliche Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen ermöglicht.

Artikel 2 *Geltungsbereich*

Diese Verordnung gilt für die außergerichtliche Beilegung von aus dem grenzübergreifenden Online-Verkauf von Waren oder der Online-Bereitstellung von Dienstleistungen erwachsenden vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen, wobei die Beilegung durch Einschalten einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung gemäß der Richtlinie [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] unter Verwendung einer Europäischen Plattform für die Online-Streitbeilegung erfolgt.

Artikel 3

Verhältnis zu anderen Rechtsvorschriften der Europäischen Union

Die Richtlinie 2008/52/EG, die Verordnung (EG) Nr. 44/2001, die Verordnung (EG) Nr. 864/2007 und die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 werden durch diese Verordnung nicht berührt.

Artikel 4

Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- (a) „Verbraucher“ jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen;
- (b) „Unternehmer“ jede natürliche oder juristische Person, unabhängig davon, ob privater oder öffentlicher Natur, die selber oder durch eine in ihrem Namen oder ihrem Auftrag tätig werdende Person zu gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Zwecken handelt;
- (c) „Online-Verkauf von Waren oder Online-Bereitstellung von Dienstleistungen“ Rechtsgeschäfte zum Verkauf von Waren oder zur Bereitstellung von Dienstleistungen, bei denen der Unternehmer, oder der Vermittler des Unternehmers, Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Wege bestellt hat.
- (d) „auf elektronischem Wege“ elektronische Verfahren zur Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten, die vollständig über Kabel, Funk oder auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege gesendet, übermittelt und empfangen werden;

Folgende Dienstleistungen gelten nicht als auf elektronischem Wege erbracht:

- Offline-Dienstleistungen;
 - Dienstleistungen materiellen Inhalts, auch wenn sie durch elektronische Geräte erbracht werden, z. B. Geld- oder Fahrscheinautomaten (Geldscheine, Fahrscheine), Zugang zu Straßennetzen oder Parkplätzen, deren Benutzung kostenpflichtig ist, auch wenn der Zugang und/oder die Zahlung der entsprechenden Vergütung durch elektronische Geräte an Ein- oder Ausfahrt kontrolliert wird;
 - Dienstleistungen, die nicht über elektronische Verarbeitungs- und Speicherungssysteme erbracht werden, beispielsweise Sprachtelefondienste, Telefax- oder Telexdienste, über Sprachtelefon oder Telefax erbrachte Dienstleistungen; medizinische Beratung per Telefon oder Telefax; anwaltliche Beratung per Telefon oder Telefax; Direktmarketing per Telefon oder Telefax.
- (e) „grenzüberschreitender Online-Verkauf von Waren oder Online-Bereitstellung von Dienstleistungen“ den Online-Verkauf von Waren oder die Online-Bereitstellung

von Dienstleistungen, wenn zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen durch den Verbraucher dieser seinen Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat hat als in dem, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;

- (f) ein Unternehmer ist dort „niedergelassen“, wo
- sich der Sitz seiner wirtschaftlichen Tätigkeit befindet, falls es sich bei dem Unternehmer um eine natürliche Person handelt;
 - sich sein satzungsmäßiger Sitz, die Hauptverwaltung oder Hauptniederlassung befindet, falls es sich bei dem Unternehmer um eine Gesellschaft oder andere juristische Person handelt, oder, wenn das Angebot des Unternehmers oder die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen im Rahmen der Tätigkeit einer Zweigstelle, einer Agentur oder anderen Niederlassung erfolgt, dort, wo sich die betreffende Zweigstelle, Agentur oder Niederlassung befindet;

- (g) „Verfahren zur alternativen Streitbeilegung“ (nachfolgend „AS-Verfahren“) ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit durch Einschaltung einer Streitbeilegungsstelle, die eine Lösung vorschlägt oder vorschreibt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Lösung zu veranlassen;

Verfahren bei Streitbeilegungsstellen, bei denen die für die Streitbeilegung zuständige natürliche Person ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt wird, Verfahren im Rahmen von vom Unternehmer betriebenen Systemen zur Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden, direkte Verhandlungen zwischen Verbraucher und Unternehmer, auch über Vertreter, und von einem Richter unternommene Versuche, eine Streitigkeit im Rahmen eines diesbezüglichen Gerichtsverfahrens gütlich beizulegen, gelten nicht als AS-Verfahren;

- (h) „Stelle für alternative Streitbeilegung“ (nachfolgend „AS-Stelle“) eine Stelle im Sinne von Artikel 4 Buchstabe e der Richtlinie [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)], die der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 der genannten Richtlinie gemeldet wurde;
- (i) „Beschwerdeführer“ den Verbraucher oder Unternehmer, der über die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung eine Beschwerde eingereicht hat;
- (j) „Beschwerdegegner“ den Verbraucher oder Unternehmer, gegen den über die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung eine Beschwerde eingereicht wurde;
- (k) „personenbezogene Daten“ alle Informationen über eine bestimmte oder bestimmbar natürliche Person („betroffene Person“); als bestimmbar wird eine Person angesehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Zuordnung zu einer Kennnummer oder zu einem oder mehreren spezifischen Elementen, die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind.

KAPITEL II

Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung

Artikel 5

Einrichtung einer Europäischen Plattform für die Online-Streitbeilegung

1. Die Kommission richtet eine Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung (nachfolgend „OS-Plattform“) ein.
2. Die OS-Plattform ist eine interaktive Website, auf die in allen Amtssprachen der Europäischen Union elektronisch zugegriffen werden kann; ihre Nutzung ist kostenfrei. Die OS-Plattform stellt eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dar, die Streitigkeiten, die in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, außergerichtlich beilegen möchten.
3. Der OS-Plattform kommen folgende Funktionen zu:
 - (a) Bereitstellung eines elektronischen Beschwerdeformulars, das vom Beschwerdeführer ausgefüllt werden kann;
 - (b) Vorschlag einer oder mehrerer AS-Stellen auf Grundlage der Angaben im elektronischen Beschwerdeformular und Information der Parteien zu deren Gebühren (falls solche erhoben werden), der oder den Sprachen, in der/denen das Verfahren abgewickelt wird und der ungefähren Dauer der Verfahren, oder Information der Beschwerdepartei darüber, dass auf der Grundlage der eingegebenen Angaben keine zuständige AS-Stelle ermittelt werden konnte;
 - (c) Weiterleitung der Beschwerden an diejenigen AS-Stellen, auf die sich die Parteien geeinigt haben;
 - (d) Befähigung der Parteien und der AS-Stelle zur Online-Abwicklung des gesamten Streitbeilegungsverfahrens;
 - (e) Bereitstellung eines elektronischen Formulars, mithilfe dessen die AS-Stellen die in Artikel 9 Buchstabe c genannten Informationen übermitteln;
 - (f) Bereitstellung eines Feedback-Systems, über das die Parteien sich zur Funktionsweise der OS-Plattform und der AS-Stelle äußern können, die ihre Streitigkeit bearbeitet hat;
 - (g) Veröffentlichung von Informationen zu den der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)*] gemeldeten AS-Stellen;
 - (h) allgemeine Information über alternative Streitbeilegung als Möglichkeit zur außergerichtlichen Lösung von Streitigkeiten;

- (i) Bereitstellung von Statistiken über die Ergebnisse der von den AS-Stellen bearbeiteten Streitigkeiten, die ihnen über die OS-Plattform weitergeleitet wurden.
4. Stellen für alternative Streitbeilegung, die der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)*] gemeldet wurden und gemäß den nach Maßgabe des Artikels 16 Absatz 1 Buchstabe g der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)*] übermittelten Elementen zur Feststellung ihrer Zuständigkeit und gemäß den in dem in Absatz 3 Buchstabe a genannten elektronischen Beschwerdeformular angegebenen Informationen für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind, melden sich elektronisch bei der OS-Plattform an.
5. Für die Entwicklung, den Betrieb, die Pflege und die Datensicherheit der OS-Plattform ist die Kommission zuständig.
6. Die Kommission erlässt Maßnahmen darüber, wie genau die in Absatz 3 genannten Aufgaben erfüllt werden sollen, im Wege von Durchführungsrechtsakten. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Prüfverfahren nach Artikel 15 Absatz 3.

Artikel 6

Netz der Online-Streitbeilegungs-Mittler

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine OS-Kontaktstelle und teilt der Kommission deren Bezeichnung und Kontaktangaben mit. Die Mitgliedstaaten können die Zuständigkeit für die OS-Kontaktstellen den dem Netz Europäischer Verbraucherzentren angeschlossenen Zentren, Verbraucherverbänden oder anderen Stellen übertragen. In jeder OS-Kontaktstelle sind mindestens zwei Online-Streitbeilegungs-Mittler (nachfolgend „OS-Mittler“) tätig.
2. Die OS-Mittler unterstützen die Beilegung der Streitigkeiten, die über die OS-Plattform eingereicht werden, indem sie
 - (j) gegebenenfalls die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Stelle erleichtern;
 - (k) Verbraucher über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes informieren, wenn eine Streitbeilegung über die Plattform nicht möglich ist, beispielsweise weil der Unternehmer sich nicht mit einer alternativen Streitbeilegung einverstanden erklärt;

- (l) der Kommission und den Mitgliedstaaten jedes Jahr einen auf Grundlage der in Ausübung ihrer Aufgaben erworbenen praktischen Erfahrungen erstellten Tätigkeitsbericht vorlegen;
 - (m) die Parteien über die Vor- und Nachteile der von den vorgeschlagenen AS-Stellen angewendeten Verfahren informieren.
3. Die Kommission richtet ein Netz von Online-Streitbeilegungs-Mittlern (nachfolgend „OS-Mittler-Netz“) ein, das eine Zusammenarbeit der OS-Mittler ermöglicht und zur Erfüllung der in Absatz 2 genannten Aufgaben beiträgt.
 4. Mindestens einmal im Jahr beruft die Kommission eine Versammlung der Mitglieder des OS-Mittler-Netzes ein, um einen Austausch bewährter Verfahren und eine Erörterung wiederkehrender Probleme beim Betrieb der OS-Plattform zu ermöglichen.
 5. Die Kommission legt Regeln über die Modalitäten der Zusammenarbeit der OS-Mittler untereinander im Wege von Durchführungsrechtsakten fest. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Prüfverfahren nach Artikel 15 Absatz 3.

Artikel 7

Einreichen einer Beschwerde

1. Um eine Beschwerde auf der OS-Plattform einzureichen, füllt der Beschwerdeführer das elektronische Beschwerdeformular auf der Website der Plattform aus. Dem Beschwerdeformular kann der Beschwerdeführer als Anlage alle elektronischen Dokumente beifügen, die seine Beschwerde untermauern.
2. Die Angaben des Beschwerdeführers müssen zur Ermittlung der zuständigen AS-Stelle ausreichen. Diese Angaben sind im Anhang genauer aufgeführt.
3. Auf der OS-Plattform erhalten die Parteien Informationen über die AS-Stellen, die über die OS-Plattform als zuständig ermittelt wurden; gibt es mehrere Möglichkeiten, so erhalten die Parteien von den OS-Mittlern der Mitgliedstaaten genaue Angaben zu den verschiedenen ermittelten Stellen sowie Ratschläge hinsichtlich der Vor- bzw. Nachteile der von diesen Stellen jeweils angewandten Verfahren, damit sie ihre Wahl in voller Kenntnis der Sachlage treffen können.
4. Die Kommission wird ermächtigt, delegierte Rechtsakte gemäß Artikel 16 zu erlassen, um die im Anhang aufgeführten Informationen anzupassen, wobei sie die Kriterien berücksichtigt, anhand deren die AS-Stellen, die der Kommission gemäß Artikel 17 Absatz 2 der Richtlinie .../..EU [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] gemeldet wurden und die für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind, ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich definieren.

5. Die Kommission legt die Einzelheiten des elektronischen Beschwerdeformulars mittels Durchführungsrechtsakten fest. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Beratungsverfahren nach Artikel 15 Absatz 2.
6. Über das elektronische Beschwerdeformular und seine Anlagen werden nur Daten verarbeitet, die genau und zweckdienlich sind und nicht über den Zweck hinausgehen, für den sie erhoben werden.

Artikel 8
Bearbeitung und Übermittlung einer Beschwerde

1. Eine über die OS-Plattform eingereichte Beschwerde wird nur bearbeitet, wenn das Beschwerdeformular vollständig ausgefüllt wurde.
2. Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars teilt die OS-Plattform dem Beschwerdeführer in der Sprache der Beschwerde und dem Beschwerdegegner per E-Mail in der Sprache des Vertrags Folgendes mit:
 - (a) die Information, dass die Parteien sich auf eine zuständige AS-Stelle einigen müssen, damit die Beschwerde an diese weitergeleitet werden kann;
 - (b) die Information, dass die Beschwerde nicht weiter bearbeitet wird, falls die Parteien sich nicht auf eine zuständige AS-Stelle einigen können oder keine zuständige AS-Stelle ermittelt werden kann;
 - (c) eine Liste aller zuständigen AS-Stellen, falls solche Stellen ermittelt werden konnten;
 - (d) Name und Kontaktangaben der OS-Kontaktstelle am Wohnort des Verbrauchers bzw. am Niederlassungsort des Unternehmers sowie eine kurze Beschreibung der in Artikel 6 Absatz 2 Buchstaben a, b und c genannten Aufgaben;
 - (e) eine Aufforderung an den Verbraucher, aus der mitgeschickten Liste eine oder mehrere AS-Stellen auszuwählen, wobei anzugeben ist, dass er hierzu nicht verpflichtet ist;
 - (f) eine Aufforderung an den Unternehmer, aus der mitgeschickten Liste eine oder mehrere AS-Stellen auszuwählen, falls keine dieser Stellen eine Stelle ist, deren Zuständigkeit der Unternehmer gemäß Artikel 10 Absatz 1 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] anerkannt hat;
 - (g) die Mitteilung, dass, falls der Verbraucher eine AS-Stelle wählt, deren Zuständigkeit der Unternehmer gemäß Artikel 10 Absatz 1 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinie

2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] anerkannt hat, die Beschwerde über die Plattform automatisch an diese AS-Stelle weitergeleitet wird.

3. Die in Absatz 2 genannte Mitteilung enthält folgende Angaben zu jeder Stelle:
 - (a) Gebühren (falls solche erhoben werden)
 - (b) Sprache oder Sprachen, in der bzw. denen das Verfahren abgewickelt wird;
 - (c) die ungefähre Dauer des Verfahrens;
 - (d) ob die Parteien oder gegebenenfalls Vertreter der Parteien anwesend sein müssen;
 - (e) ob das Ergebnis des Verfahrens bindend oder nicht bindend ist.
4. Antworten die Parteien der Plattform nicht oder können sie sich nicht auf eine zuständige AS-Stelle einigen, wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet. Der Verbraucher wird darüber informiert, dass er sich an einen OS-Mittler wenden kann, um Informationen über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes zu erhalten.
5. Wählt der Verbraucher eine AS-Stelle, deren Zuständigkeit der Unternehmer gemäß Artikel 10 Absatz 1 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] anerkannt hat, oder geben beide Parteien in ihrer Antwort die gleiche AS-Stelle an, so wird die Beschwerde von der Plattform automatisch an die betreffende AS-Stelle weitergeleitet.*
6. Gibt es mehrere AS-Stellen, mit denen beide Parteien einverstanden sind, wird der Verbraucher gebeten, eine dieser AS-Stellen auszuwählen. Die Beschwerde wird dann über die Plattform automatisch an diese AS-Stelle weitergeleitet.

Artikel 9
Beilegung der Streitigkeit

AS-Stellen, denen gemäß Artikel 8 eine Beschwerde weitergeleitet wurde,

- (a) unterrichten die Parteien unverzüglich über die Streitigkeit und teilen ihnen die für die Beilegung der betreffenden Streitigkeit einschlägigen Verfahrensregeln und Gebühren mit;
- (b) schließen das Streitbelegungsverfahren innerhalb von 30 Tagen nach Einleitung des Verfahrens ab, falls die Parteien sich nach Unterrichtung über die Streitigkeit darauf einigen, ein Verfahren vor dieser Stelle anzustrengen. Handelt es sich um komplizierte Streitigkeiten, kann die AS-Stelle diese Frist verlängern;

- (c) übermitteln umgehend folgende Angaben an die OS-Plattform:
- (i) Datum des Eingangs der Beschwerde und Streitgegenstand;
 - (ii) Datum der Unterrichtung der Parteien über die Streitigkeit;
 - (iii) Datum des Abschlusses und Ergebnis des Verfahrens.

Artikel 10
Datenbank

Die Kommission trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Einrichtung und Pflege einer elektronischen Datenbank, in der die gemäß Artikel 5 Absatz 3 und Artikel 9 Buchstabe c verarbeiteten Daten gespeichert werden.

Artikel 11
Verarbeitung personenbezogener Daten

1. Zugang zu Informationen im Zusammenhang mit einer Streitigkeit, einschließlich personenbezogener Daten, die in der in Artikel 10 genannten Datenbank gespeichert sind, wird ausschließlich der AS-Stelle gewährt, an die die Streitigkeit gemäß Artikel 8 weitergeleitet wurde, und zwar zu den in Artikel 9 genannten Zwecken. Den OS-Mittlern wird ebenfalls Zugang zu diesen Informationen gewährt, und zwar zu den in Artikel 6 Absatz 3 genannten Zwecken.
2. Die Kommission hat zum Zweck der Überwachung der Verwendung und der Funktionsweise der OS-Plattform sowie der Erstellung der in Artikel 17 genannten Berichte Zugang zu den gemäß Artikel 9 verarbeiteten Daten. Sie verarbeitet die personenbezogenen Daten der Plattform-Nutzer nur soweit dies für den Betrieb und die Pflege der Plattform – einschließlich der Überwachung der Nutzung der Plattform durch die AS-Stellen und die OS-Mittler – erforderlich ist.
3. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit einer Streitigkeit werden in der in Absatz 1 genannten Datenbank nur so lange gespeichert, wie dies zum Erreichen der Zwecke, zu denen sie erhoben wurden, oder dazu erforderlich ist, sicherzustellen, dass die betreffenden Personen Zugang zu den Daten haben und ihre diesbezüglichen Rechte ausüben können; danach werden die Daten automatisch gelöscht, und zwar spätestens 6 Monate nachdem der OS-Plattform der Abschluss der Streitigkeit gemäß Artikel 9 Buchstabe c Ziffer iii mitgeteilt wurde. Die genannte Speicherfrist gilt auch für personenbezogene Daten, die in den Akten der nationalen AS-Stelle oder des OS-Mittlers, der die Streitigkeit bearbeitete, erfasst wurden, es sei denn, in den von der AS-Stelle angewendeten Verfahrensregeln oder besonderen nationalen Rechtsvorschriften ist eine längere Speicherfrist vorgesehen.
4. Jeder OS-Mittler und jede AS-Stelle gilt hinsichtlich der eigenen Datenverarbeitungstätigkeit im Rahmen dieser Verordnung als ein „für die Verarbeitung Verantwortlicher“ im Sinne von Artikel 2 Buchstabe d der Richtlinie 95/46/EG und ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass diese Tätigkeit unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen stattfindet, die gemäß der Richtlinie 95/46/EG in den nationalen Rechtsvorschriften niedergelegt wurden. Die Kommission gilt hinsichtlich ihrer Pflichten im Rahmen dieser Verordnung und der

damit verbundenen Verarbeitung personenbezogener Daten als für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne von Artikel 2 Buchstabe d der Verordnung (EG) Nr. 45/2001.

Artikel 12

Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten

1. Die OS-Mittler und die AS-Stellen unterliegen der beruflichen Geheimhaltungspflicht oder ähnlichen Vertraulichkeitsbestimmungen gemäß den nationalen Rechtsvorschriften.
2. Die Kommission trifft technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Artikel 22 der Verordnung (EG) Nr. 45/2001, die geeignet sind, die Sicherheit der im Rahmen dieser Verordnung verarbeiteten Daten sicherzustellen, einschließlich hinsichtlich einer geeigneten Überwachung des Datenzugangs, eines Sicherheitsplans und der Behandlung von Sicherheitsvorfällen.

Artikel 13

Information der Verbraucher

1. Unternehmer, die in der Europäischen Union niedergelassen sind und im grenzüberschreitenden Online-Verkauf von Waren oder der Online-Bereitstellung von Dienstleistungen tätig sind, informieren die Verbraucher über die OS-Plattform und ihre E-Mail-Adresse. Diese Informationen müssen einfach, direkt, deutlich erkennbar und jederzeit zugänglich auf den Websites der Unternehmer zur Verfügung gestellt werden sowie, falls das Angebot über E-Mail oder eine andere auf elektronischem Wege übermittelte Nachricht erfolgt, in der betreffenden Nachricht enthalten sein. Auch ein elektronischer Link zur Homepage der OS-Plattform muss eingestellt werden. Die Unternehmer übermitteln den Verbrauchern dieselben Informationen zur OS-Plattform, wenn ein Verbraucher dem Unternehmer, einem von diesem betriebenen System zur Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden oder Unternehmens-Ombudsleuten eine Beschwerde vorlegt.
2. Absatz 1 gilt unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 10 der Richtlinie ..././EU [*Office of Publications please insert number of* Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)] bezüglich der Pflicht der Unternehmer, Verbraucher über die AS-Verfahren in Kenntnis zu setzen, von denen sie erfasst werden sowie darüber, ob sie sich dazu verpflichten, zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern auf AS-Verfahren zurückzugreifen.
3. Absatz 1 lässt die Bestimmungen der Artikel 6 und 8 der Richtlinie 2011/83/EU bezüglich der Information der Verbraucher bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen unberührt.

Artikel 14
Überwachung

Die Einhaltung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch die AS-Stellen wird von den zuständigen Behörden überwacht, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 15 Absatz 1 der Richtlinie .../.../EU [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)*] eingerichtet wurden.

KAPITEL III **Schlussbestimmungen**

Artikel 15
Durchführungsrechtsakte

1. Die Kommission wird von einem Ausschuss unterstützt. Dabei handelt es sich um einen Ausschuss nach Maßgabe der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.
2. Bei Bezugnahmen auf diesen Absatz gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.
3. Bei Bezugnahmen auf diesen Absatz gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011. Wird die Stellungnahme des Ausschusses im schriftlichen Verfahren eingeholt, wird das Verfahren ohne Ergebnis abgeschlossen, wenn der Vorsitz dies innerhalb der Frist für die Abgabe der Stellungnahme beschließt oder eine einfache Mehrheit der Ausschussmitglieder es verlangt.

Artikel 16
Ausübung der Befugnisübertragung

1. Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte wird der Kommission unter den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen übertragen.
2. Die in Artikel 7 Absatz 4 festgelegte Befugnisübertragung wird der Kommission ab [*Office of Publications insert same date as in Art. 18(1) = date of entry into force of this Regulation*] für einen unbefristeten Zeitraum gewährt.
3. Die in Artikel 7 Absatz 4 genannte Befugnisübertragung kann vom Europäischen Parlament oder vom Rat jederzeit widerrufen werden. Der Beschluss über den Widerruf beendet die Übertragung der in diesem Beschluss angegebenen Befugnis. Er wird am Tag nach seiner Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* oder zu einem darin angegebenen späteren Zeitpunkt wirksam. Die Gültigkeit von delegierten Rechtsakten, die bereits in Kraft sind, wird von dem Beschluss über den Widerruf nicht berührt.

4. Sobald die Kommission einen delegierten Rechtsakt erlässt, übermittelt sie ihn gleichzeitig dem Europäischen Parlament und dem Rat.
5. Ein gemäß Artikel 7 Absatz 4 erlassener delegierter Rechtsakt tritt nur in Kraft, wenn das Europäische Parlament und der Rat binnen zwei Monaten ab dem Tag der Übermittlung keine Einwände gegen ihn erheben oder wenn sowohl das Europäische Parlament als auch der Rat der Kommission vor Ablauf dieser Frist mitgeteilt haben, dass sie nicht die Absicht haben, Einwände zu erheben. Dieser Zeitraum wird auf Initiative des Europäischen Parlaments oder des Rates um zwei Monate verlängert.

Artikel 17
Berichte

Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat alle drei Jahre und erstmals spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung einen Bericht über deren Anwendung vor. Diesem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Anpassung der Verordnung beizufügen.

Artikel 18
Inkrafttreten

1. Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.
2. Sie gilt ab dem [*Office of Publications insert date = 6 months after implementation deadline for Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR as to be inserted in that Directive in accordance with Art 22(1) of that Directive*]; ausgenommen sind die Artikel 5 Absätze 1, 4, 5 und 6, Artikel 6 Absätze 1, 2 und 6, Artikel 7 Absätze 4 und 5, Artikel 10, Artikel 15 und Artikel 16, die ab dem Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung gelten.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Brüssel am

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident

Im Namen des Rates
Der Präsident

ANHANG***Beim Ausfüllen des Beschwerdeformulars anzugebende Informationen***

- (1) Name, Anschrift und gegebenenfalls E-Mail- und Website-Adresse des Beschwerdeführers;
- (2) Angabe, ob es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher oder einen Unternehmer handelt;
- (3) Name, Anschrift und gegebenenfalls E-Mail- und Website-Adresse des Beschwerdegegners;
- (4) Angabe, ob es sich bei dem Beschwerdegegner um einen Verbraucher oder einen Unternehmer handelt;
- (5) Art der Waren oder Dienstleistungen, auf deren Verkauf bzw. Erbringung die Beschwerde sich bezieht;
- (6) Beschwerdegründe;
- (7) Wohnsitz des Verbrauchers zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen;
- (8) Kommunikationsweg, auf dem die Waren oder Dienstleistungen angeboten wurden, und Kommunikationsweg, auf dem die Bestellung abgegeben wurde;
- (9) gegebenenfalls Ort, an dem sich die Zweigstelle, Agentur oder andere Niederlassung befindet, falls das Angebot des Unternehmers oder die Lieferung der Waren oder Dienstleistungen im Rahmen der Tätigkeit einer Zweigstelle, Agentur oder anderen Niederlassung erfolgte;
- (10) Sprache des Vertrags;
- (11) Angaben zu den AS-Stellen, deren Zuständigkeit der Unternehmer gemäß Artikel 10 Absatz 1 der Richtlinie [*Office of Publications please insert number of Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)*] anerkannt hat, sofern bekannt.

FINANZBOGEN ZU RECHTSAKTEN

1. RAHMEN DES VORSCHLAGS/DER INITIATIVE

1.1. Bezeichnung des Vorschlags/der Initiative

Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten. Für die Jahre 2012 und 2013 werden Auswirkungen auf den Haushalt durch Umschichtungen aufgefangen. Für den Zeitraum von 2014 bis 2020 ist die Maßnahme Teil des Verbraucherprogramms 2020.

1.2. Politikbereich(e) in der ABM/ABB-Struktur¹⁹

Verbraucher

1.3. Art des Vorschlags/der Initiative

Der Vorschlag/die Initiative betrifft eine **neue Maßnahme**

Der Vorschlag/die Initiative betrifft eine **neue Maßnahme im Anschluss an ein Pilotprojekt/eine vorbereitende Maßnahme²⁰**.

Der Vorschlag/die Initiative betrifft die **Verlängerung einer bestehenden Maßnahme**.

Der Vorschlag/die Initiative betrifft **eine neu ausgerichtete Maßnahme**.

1.4. Ziele

1.4.1. Mit dem Vorschlag/der Initiative verfolgte mehrjährige strategische Ziele der Kommission

Innerhalb der Teilrubrik 1a „Wettbewerbsfähigkeit für Wachstum und Beschäftigung“ soll mit diesem Vorschlag ein EU-weites System zur Online-Streitbeilegung bei grenzübergreifenden Online-Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern geschaffen werden.

1.4.2. Einzelziele und ABM/ABB-Tätigkeiten

Einzelziel Nr. ...
Einrichtung eines EU-weiten IT-Systems zur Online-Streitbeilegung bei grenzübergreifenden Online-Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern.
ABM/ABB-Tätigkeiten
Verbraucher

¹⁹ ABM: *Activity Based Management*: maßnahmenbezogenes Management – ABB: *Activity Based Budgeting*: maßnahmenbezogene Budgetierung

²⁰ Im Sinne von Artikel 49 Absatz 6 Buchstabe a oder b der Haushaltsordnung.

1.4.3. Erwartete Ergebnisse und Auswirkungen

Bitte geben Sie an, wie sich der Vorschlag/die Initiative auf die Empfänger/Zielgruppe auswirken dürfte.

Verbrauchern und Unternehmen in ganz Europa wird eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit zur Lösung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften geboten. Verbrauchern wird in diesem Rahmen Rechtsschutz und Entschädigung gewährt; Unternehmen erhalten ihren guten Ruf und vermeiden hohe Prozesskosten.

1.4.4. Leistungs- und Erfolgsindikatoren

Bitte geben Sie an, anhand welcher Indikatoren sich die Realisierung des Vorschlags/der Initiative verfolgen lässt.

- Alle AS-Stellen werden mit der OS-Plattform verlinkt und nutzen diese, sobald sie Anfang 2015 in Betrieb genommen wird.
- Erhöhung der Anzahl der Verbraucher, die bereit sind, online in einem anderen Mitgliedstaat einzukaufen, um 20 % bis 2020.
- Erhöhung der Anzahl der Unternehmen, die bereit sind, online in einem anderen Mitgliedstaat zu verkaufen, um 10 % bis 2020.

1.5. Begründung des Vorschlags/der Initiative

1.5.1. Kurz- oder langfristig zu deckender Bedarf

Artikel 114 und 169 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union.

Verbraucher und Unternehmer können ihre Streitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften auf einfache, schnelle und kostengünstige Weise in einem außergerichtlichen Online-Streitbeilegungsverfahren lösen.

1.5.2. Mehrwert durch die Intervention der EU

Das Fehlen wirksamer Möglichkeiten der Streitbeilegung beeinträchtigt das Vertrauen der Verbraucher in grenzüberschreitende Einkäufe. Sowohl Unternehmen als auch Verbraucher erklären ausdrücklich, dass Bedenken hinsichtlich möglicher Rechtsschutzprobleme in einem anderen Mitgliedstaat sie davon abhalten, über die Grenzen hinweg zu verkaufen bzw. einzukaufen, wodurch sie nicht vollständig in den Genuss der möglichen Vorteile des Binnenmarkts kommen. Infolgedessen muss insbesondere dafür gesorgt werden, dass Verbraucher ein höheres Vertrauen in den Binnenmarkt entwickeln und dass in allen Mitgliedstaaten gleiche Ausgangsvoraussetzungen für Unternehmen bestehen.

Obwohl die Zahl der grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäfte gegenwärtig gering ist, gibt es einen schnell wachsenden Trend zum digitalen Einzelhandelsmarkt in den Mitgliedstaaten. Um Verbraucher und Unternehmen dazu zu bringen, elektronische Rechtsgeschäfte auch über die Grenzen hinweg zu tätigen, ist es daher umso wichtiger, ein einfaches, kostengünstiges und wirksames Verfahren für außergerichtlichen Rechtsschutz bereitzustellen. Maßnahmen auf Ebene der Mitgliedstaaten können nicht zur Einrichtung

eines EU-weiten Online-Streitbelegungsinstruments führen, das gemäß der Digitalen Agenda ein wesentliches Instrument zur Förderung des elektronischen Handels ist.

Aufgrund des Umfangs und der Wirkungen von EU-Maßnahmen können die verfolgten Ziele auf EU-Ebene besser verwirklicht werden. Ein deutlicher Vorteil in der Entwicklung eines OS-Verfahrens auf EU-Ebene besteht in der wirksamen und geeigneten Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften.

Verbrauchern wird eine schnelle, kostengünstige und einfache Möglichkeit zur Verfügung stehen, um ihre Streitigkeiten mit Unternehmen beizulegen, unabhängig von dem Wirtschaftszweig oder dem Streitwert. Ein Großteil der Verbraucher traut dem digitalen Binnenmarkt nicht ganz, trotz der Vorteile, die er bietet, z. B. den Zugang zu einer größeren Auswahl von Waren und Dienstleistungen. In ungefähr der Hälfte der Mitgliedstaaten konnte die Hälfte der im Internet gesuchten Produkte online nur in einem anderen Mitgliedstaat erworben werden. Schließlich wird durch wirksamere Online-Streitbelegung im Binnenmarkt auch der den Verbrauchern entstehende Schaden reduziert (dieser entspricht momentan 0,02 % des BIP der EU) und Verbraucher können durch Online-Rechtsgeschäfte erhebliche Einsparungen machen, die wiederum dazu verwendet werden können, weitere Waren und Dienstleistungen im Binnenmarkt zu erwerben. Außerdem werden Unternehmer überall in der EU die gleichen Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern haben; damit sind gleiche Ausgangsbedingungen gewährleistet.

Unilaterale Maßnahmen auf Ebene der Mitgliedstaaten können Verbrauchern und Unternehmen die oben beschriebenen Vorteile nicht in ausreichendem Maße bieten. Im Gegenteil würden unkoordinierte Bemühungen der Mitgliedstaaten eher zu einer Ungleichbehandlung von Verbrauchern und Unternehmern im Binnenmarkt führen und unterschiedliche Rechtsschutzniveaus für die Verbraucher in der EU schaffen. Eine große Mehrheit der Interessenträger befürwortet Maßnahmen auf EU-Ebene in diesem Bereich.

Zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit Europas ist es von entscheidender Bedeutung, das Vertrauen der Wirtschaftsteilnehmer - sowohl der Unternehmen als auch der Verbraucher - zu stärken. Ein gut funktionierender Binnenmarkt mit 500 Mio. Verbrauchern, deren Ausgaben 56 % des BIP der EU ausmachen, und über 21 Mio. Unternehmen ist die Grundlage für ein intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum im Einklang mit der Strategie Europa 2020.

1.5.3. Aus früheren ähnlichen Maßnahmen gewonnene wesentliche Erkenntnisse

Es besteht derzeit kein IT-System auf EU-Ebene zur Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern im Zusammenhang mit grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften. Es gibt jedoch eine Reihe von IT-Tools, über die verschiedene Akteure in verschiedenen Mitgliedstaaten bereits miteinander verbunden sind. Das neue IT-Tool baut weitgehend auf diesen Tools auf. Zu nennen wären hierbei insbesondere das IMI-Tool, das EVZ-Tool und das SOLVIT-Tool.

1.5.4. Kohärenz mit anderen Finanzierungsinstrumenten sowie mögliche Synergieeffekte

Die Verordnung über Online-Streitbeilegung basiert auf dem Vorschlag für eine Richtlinie über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie über alternative Streitbeilegung).

1.6. Dauer der Maßnahme und ihrer finanziellen Auswirkungen

√ Vorschlag/Initiative mit **befristeter Geltungsdauer**

- √ Geltungsdauer: 2012-2020
- √ Finanzielle Auswirkungen 2012-2020

Vorschlag/Initiative mit **unbefristeter Geltungsdauer**

- Umsetzung mit einer Anlaufphase von 2012-2014
- Vollbetrieb wird angeschlossen.

1.7. Vorgeschlagene Methoden der Mittelverwaltung²¹

√ **Direkte zentrale Verwaltung** durch die Kommission

Indirekte zentrale Verwaltung durch Übertragung von Haushaltsvollzugsaufgaben an:

- Exekutivagenturen
- von den Europäischen Gemeinschaften geschaffene Einrichtungen²²
- nationale öffentliche Einrichtungen bzw. privatrechtliche Einrichtungen, die im öffentlichen Auftrag tätig werden
- Personen, die mit der Durchführung bestimmter Maßnahmen im Rahmen des Titels V des Vertrags über die Europäische Union betraut und in dem maßgeblichen Basisrechtsakt nach Artikel 49 der Haushaltsordnung bezeichnet sind

Mit den Mitgliedstaaten **geteilte Verwaltung**

Dezentrale Verwaltung mit Drittstaaten

Gemeinsame Verwaltung mit internationalen Organisationen (*bitte auflisten*)

Falls mehrere Methoden der Mittelverwaltung zum Einsatz kommen, ist dies unter „Bemerkungen“ näher zu erläutern.

Bemerkungen

Keine Bemerkungen.

²¹ Erläuterungen zu den Methoden der Mittelverwaltung und Verweise auf die Haushaltsordnung enthält die Website BudgWeb (in französischer und englischer Sprache): http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² Einrichtungen im Sinne des Artikels 185 der Haushaltsordnung.

2. VERWALTUNGSMASSNAHMEN

2.1. Monitoring und Berichterstattung

Bitte geben Sie an, wie oft und unter welchen Bedingungen diese Tätigkeiten erfolgen.

Die Kommission veröffentlicht alle drei Jahre und erstmals spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung einen Bericht über deren Anwendung. Diesem Bericht werden gegebenenfalls Vorschläge zur Anpassung der Verordnung beigefügt.

2.2. Verwaltungs- und Kontrollsystem

2.2.1. Ermittelte Risiken

Der Haushaltsvollzug deckt eine Durchführbarkeitsstudie und die Entwicklung einer IT-Plattform für die Online-Streitbeilegung ab. Hauptrisiken sind folgende:

Die „Richtlinie über alternative Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie über alternative Streitbeilegung)“ bildet die Grundlage für die Verordnung über Online-Streitbeilegung, da auf der OS-Plattform die nationalen Systeme zur alternativen Streitbeilegung vernetzt werden, die der Kommission gemäß der Richtlinie gemeldet werden. Daher würde eine unvollständige oder verspätete Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung die Funktionsweise des EU-Systems zur Online-Streitbeilegung beeinträchtigen.

Ogleich die Kommission eine Reihe von IT-Tools betreibt, wird die OS-Plattform eines der IT-Tools mit der größten Zahl vernetzter Akteure darstellen, bei dem außerdem die Akteure die Möglichkeit haben, das Tool ihren eigenen Bedürfnissen anzupassen. Technische Schwierigkeiten, durch die sich die Entwicklung der Plattform verzögern könnte, stellen ein mögliches Risiko dar.

2.2.2. Vorgesehene Kontrollen

Der Haushaltsvollzug erfolgt auf dem Wege der direkten zentralen Verwaltung.

Die Kommission wird Analyse-, Programmierungs- und Testphase bei der Entwicklung des IT-Tools sorgfältig überwachen. Das in der GD SANCO für Informationssysteme zuständige Referat verfügt über große Erfahrung bei der Verwaltung von IT-Tools (EVZ-Tool, CPC, RAPEX), die der OS-Plattform teilweise ähneln (EVZ-Tool). Diese Erfahrungen werden es ermöglichen, rechtzeitig und wirksam auf mögliche Probleme zu reagieren. Außerdem wird die für 2012 geplante Durchführbarkeitsstudie dazu beitragen, mögliche Risiken und technische Probleme zu ermitteln und so eine reibungslose Entwicklung der OS-Plattform ermöglichen. Hinsichtlich bestimmter technischer Aspekte werden auch DIGIT und DGT konsultiert werden (z. B. zur maschinellen Übersetzung).

2.3. Prävention von Betrug und Unregelmäßigkeiten

Bitte geben Sie an, welche Präventions- und Schutzmaßnahmen vorhanden oder vorgesehen sind.

Neben der Anwendung aller vorgeschriebenen Kontrollmechanismen wird die GD SANCO – ausgehend von der neuen, am 24. Juni 2011 angenommenen Betrugsbekämpfungsstrategie der Kommission (CAFS) – eine eigene Strategie ausarbeiten,

damit (u. a.) ihre Betrugskontrollen voll und ganz mit der CAFS in Einklang stehen und damit ihr Vorgehen im Zusammenhang mit Betrugsrisiken darauf ausgerichtet ist, Risikobereiche und geeignete Reaktionsformen zu ermitteln.

Bei der Beschaffung von IT-Hard- und Software sowie damit verbundenen Dienstleistungen befolgt die Kommission die Bestimmungen der Haushaltsordnung; für alle unterzeichneten Verträge gelten die Bestimmungen über Prüfungen und Kontrollen durch den Rechnungshof und das OLAF.

3. GESCHÄTZTE FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN DES VORSCHLAGS/DER INITIATIVE

3.1. Betroffene Rubrik(en) des mehrjährigen Finanzrahmens und Ausgabenlinie(n)

- Bestehende Haushaltslinien

In der Reihenfolge der Rubriken des mehrjährigen Finanzrahmens und der Haushaltslinien.

Rubrik des mehrjährigen Finanzrahmens	Haushaltslinie	Art der Ausgaben	-8. Finanzierungsbeiträge			
	Nummer [Bezeichnung.....]	GM/NGM ⁽²³⁾	von EFTA-Ländern ²⁴	von Bewerberländern ²⁵	von Drittländern	nach Artikel 18 Absatz 1 Buchstabe aa der Haushaltsordnung
1A	17.020200	Diff.	JA	NEIN	NEIN	NEIN

- Neu zu schaffende Haushaltslinien: nicht zutreffend

In der Reihenfolge der Rubriken des mehrjährigen Finanzrahmens und der Haushaltslinien.

Rubrik des mehrjährigen Finanzrahmens	Haushaltslinie	Art der Ausgaben	Finanzierungsbeiträge			
	Nummer [Bezeichnung.....]	GM/NGM	von EFTA-Ländern	von Bewerberländern	von Drittländern	nach Artikel 18 Absatz 1 Buchstabe aa der Haushaltsordnung
	[XX.YY.YY.YY]		JA/ NEIN	JA/ NEIN	JA/ NEIN	JA/ NEIN

²³ GM=Getrennte Mittel / NGM=Nicht getrennte Mittel.

²⁴ EFTA: Europäische Freihandelsassoziation.

²⁵ Bewerberländer und gegebenenfalls potenzielle Bewerberländer des Westbalkans.

3.2. Geschätzte Auswirkungen auf die Ausgaben

3.2.1. Übersicht

in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

Rubrik des mehrjährigen Finanzrahmens		Nummer 3	Wettbewerbsfähigkeit im Dienste von Wachstum und Beschäftigung									
GD: Gesundheit und Verbraucher			Jahr 2012	Jahr 2013	Jahr 2014	Jahr 2015	Jahr 2016	Jahr 2017	Jahr 2018	Jahr 2019	Jahr 2020	INSGESAM T
• Operative Mittel												
Nummer der Haushaltslinie: 17.020200	Verpflichtungen	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Zahlungen	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Nummer der Haushaltslinie	Verpflichtungen	(1a)										
	Zahlungen	(2a)										
Aus der Dotation bestimmter operativer finanzierte Verwaltungsausgaben ²⁶	Programme finanzierte											
Nummer der Haushaltslinie		(3)										
Mittel INSGESAM für GD Gesundheit und Verbraucher	Verpflichtungen	=1+1a+3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Zahlungen	=2+2a	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Ausgaben für technische und administrative Unterstützung und Ausgaben zur Unterstützung der Umsetzung von Programmen bzw. Maßnahmen der EU (vormalige BA-Linien), indirekte Forschung, direkte Forschung.

Rubrik des mehrjährigen Finanzrahmens	5	Verwaltungsausgaben
---------------------------------------	---	---------------------

in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

DG: Gesundheit und Verbraucher	Jahr 2012	Jahr 2013					INSGESAMT
• Personalausgaben	0,318	0,318					0,636
• Sonstige Verwaltungsausgaben							
GD Gesundheit und Verbraucher INSGESAMT	Mittel 0,318	0,318					0,636

Mittel INSGESAMT unter RUBRIK 5 des mehrjährigen Finanzrahmens	(Verpflichtungen insges. = Zahlungen insges.)							0,636
---	--	--	--	--	--	--	--	-------

in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

	Jahr 2012	Jahr 2013	Jahr 2014	Jahr 2015	Jahr 2016	Jahr 2017	Jahr 2018	Jahr 2019	Jahr 2020	INSGESAMT
Verpflichtungen	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
Zahlungen	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.3. *Geschätzte Auswirkungen auf die Verwaltungsmittel*

3.2.3.1. Übersicht

- √ Für den Vorschlag/die Initiative werden keine Verwaltungsmittel benötigt.
- √ Für den Vorschlag / die Initiative werden die folgenden Verwaltungsmittel benötigt:

in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

	Jahr 2012	Jahr 2013	Jahr 2014	Jahr 2015	Jahr 2016	Jahr 2017	Jahr 2018	Jahr 2019	Jahr 2020	INSGESAM T
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

RUBRIK 5 des mehrjährigen Finanzrahmens										
Personalausgaben	0,318	0,318								0,636
Sonstige Verwaltungsausgaben		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Zwischensumme RUBRIK 5 des mehrjährigen Finanzrahmens		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Außerhalb der RUBRIK 5²⁷ des mehrjährigen Finanzrahmens										
Personalausgaben										
Sonstige Verwaltungsausgaben										
Zwischensumme der Mittel außerhalb der RUBRIK 5 des mehrjährigen Finanzrahmens										

²⁷ Ausgaben für technische und administrative Unterstützung und Ausgaben zur Unterstützung der Umsetzung von Programmen bzw. Maßnahmen der EU (vormalige BA-Linien), indirekte Forschung, direkte Forschung.

INSGESAMT	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Geschätzter Personalbedarf

- Für den Vorschlag/die Initiative wird kein Personal benötigt.
- Für den Vorschlag/die Initiative wird das folgende Personal benötigt²⁸:

Schätzung in ganzzahligen Werten (oder mit höchstens einer Dezimalstelle)

	Jahr 2012	Jahr 2013				Jahr N
• Im Stellenplan vorgesehene Planstellen (Beamtinnen/Beamte und Bedienstete auf Zeit)						
17 01 01 01 (am Sitz und in den Vertretungen der Kommission)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (in den Delegationen)						
XX 01 05 01 (indirekte Forschung)						
10 01 05 01 (direkte Forschung)						
• Externes Personal (in Vollzeitäquivalenten= FTE)²⁹						
17 01 02 01 (AC, INT, ANS der Globaldotation)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (CA, LA, SNE, INT und JED in den Delegationen)						
XX 01 04 yy ³⁰	- am Sitz ³¹					
	- in den Delegationen					
XX 01 05 02 (AC, INT, SNE der indirekten Forschung)						
10 01 05 02 (AC, INT, SNE - direkte Forschung)						
Sonstige Haushaltslinien (bitte angeben)						
INSGESAMT	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX steht für den jeweiligen Haushaltstitel bzw. Politikbereich.

Beschreibung der auszuführenden Aufgaben:

Beamte und Zeitbedienstete	Entwicklung, Pflege und Aktualisierung des IT-Systems zur Online-Streitbeilegung.
----------------------------	---

²⁸ Für die Jahre 2012 und 2013 werden Auswirkungen auf den Haushalt durch Umschichtungen aufgefangen. Ab 2014 wird der Bedarf an Humanressourcen vom Verbraucherprogramm 2020 gedeckt.

²⁹ AC= Vertragsbediensteter, INT = Leiharbeitskräfte („Intérimaire“), JED = „Delegations-Nachwuchsexperte“ (Jeune Expert en Délégation), AL= örtlich Bediensteter, SNE = Abgeordneter Nationaler Sachverständiger (Seconded National Expert);

³⁰ Teilobergrenze für aus den operativen Mitteln finanziertes externes Personal (vormalige BA-Linien).

³¹ Insbesondere für Strukturfonds, Europäischer Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER) und Europäischer Fischereifonds (EFF).

Externes Personal	Entfällt
-------------------	----------

Der Personalbedarf wird durch der Verwaltung der Maßnahme zugeordnetes Personal der GD oder GD-interne Personalumsetzung gedeckt. Hinzu kommen etwaige zusätzliche Mittel für Personal, die der für die Verwaltung der Maßnahme zuständigen GD nach Maßgabe der verfügbaren Mittel im Rahmen der jährlichen Mittelzuweisung zugeteilt werden.

3.2.4. *Vereinbarkeit mit dem mehrjährigen Finanzrahmen*

- Der Vorschlag/die Initiative ist sowohl mit dem mehrjährigen Finanzrahmen für 2007-2013 als auch mit dem für 2014-2020 vereinbar.
- Der Vorschlag/die Initiative erfordert eine Anpassung der betreffenden Rubrik des mehrjährigen Finanzrahmens.

Bitte erläutern Sie die erforderliche Anpassung unter Angabe der einschlägigen Haushaltslinien und der entsprechenden Beträge.

- Der Vorschlag/die Initiative erfordert eine Inanspruchnahme des Flexibilitätsinstruments oder eine Änderung des mehrjährigen Finanzrahmens³².

Bitte erläutern Sie den Bedarf unter Angabe der einschlägigen Rubriken und Haushaltslinien sowie der entsprechenden Beträge.

3.2.5. *Finanzierungsbeitrag Dritter*

- Der Vorschlag/die Initiative sieht keine Kofinanzierung durch Dritte vor.
- Der Vorschlag/die Initiative sieht folgende Kofinanzierung vor:

Mittel in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

	Jahr N	Jahr N+1	Jahr N+2	Jahr N+3	Bei längerer Dauer (Ziff. 1.6) bitte weitere Spalten einfügen.			Insgesamt
Geldgeber kofinanzierende Organisation								
Kofinanzierung INSGESAMT								

³² Siehe Nummern 19 und 24 der Interinstitutionellen Vereinbarung.

3.3. Geschätzte Auswirkungen auf die Einnahmen

- Der Vorschlag/die Initiative wirkt sich nicht auf die Einnahmen aus.
- Der Vorschlag/die Initiative wirkt sich auf die Einnahmen aus, und zwar
 - auf die Eigenmittel
 - auf die sonstigen Einnahmen

in Mio. EUR (3 Dezimalstellen)

Einnahmelinie:	Für das laufende Haushaltsjahr zur Verfügung stehende Mittel	Auswirkungen des Vorschlags/der Initiative ³³					Bei längerer Dauer (Ziff. 1.6) bitte weitere Spalten einfügen.		
		Jahr N	Jahr N+1	Jahr N+2	Jahr N+3				
Artikel		5.							

Bitte geben Sie für die sonstigen zweckgebundenen Einnahmen die einschlägigen Ausgabenlinien an.

.....

Bitte geben Sie an, wie die Auswirkungen auf die Einnahmen berechnet werden.

.....

³³ Bei den traditionellen Eigenmitteln (Zölle, Zuckerabgaben) sind die Beträge netto, d.h. abzüglich 25 % für Erhebungskosten, anzugeben.