BERICHT UND ANTRAG

DER REGIERUNG

AN DEN

LANDTAG DES FÜRSTENTUMS LIECHTENSTEIN

BETREFFEND

DIE SCHAFFUNG EINES GESETZES ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN KONSUMENTENANGELEGENHEITEN UND DIE ABÄNDERUNG DES KONSUMENTENSCHUTZGESETZES (UMSETZUNG RICHTLINIE 2013/11/EU ÜBER DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN)

Behandlung im Landtag	
	Datum
1. Lesung	
2. Lesung	
Schlussabstimmung	

Nr. 83/2016

INHALTSVERZEICHNIS

Seite

Zusammenfassung 5

Zuständiges Ministerium 5

Betroffene Amtsstelle 5

I. BERICHT DER REGIERUNG 6

1. Ausgangslage 6

2. Begründung der Vorlage 7

3. Schwerpunkte der Vorlage 7

3.1 ADR-Richtlinie 7
3.1.1 Allgemeine Vorgaben 7
3.1.2 Verhältnis zur gerichtlichen Streitbeilegung 10
3.1.3 Grenzüberschreitende Aspekte 11
3.1.4 Behördenkontrolle 11
3.1.5 Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer 12
3.2 Verordnung über Online Streitbeilegung (ODR-Verordnung) 13
3.3 Zusammenspiel ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung 14

4. Legistischer Aufbau der Umsetzung 15

5. Vernehmlassung 16

6. Erläuterungen zu den einzelnen Artikeln 20

6.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten 20
6.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz 49

7. Verfassungsmässigkeit / Rechtliches 49

8. Personelle, finanzielle, organisatorische und räumliche Auswirkungen 50

II. ANTRAG DER REGIERUNG 50

III. REGIERUNGSVORLAGEN 51

1. Gesetz über alternative Streitbeilegung in Konsumentenschutz-angelegenheiten 51

2. Abänderung Konsumentenschutzgesetz 71

Beilagen:

- Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG
- Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

ZUSAMMENFASSUNG

Gemäss der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG sollen spezielle Einrichtungen bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen einfach, schnell und kostengünstig eine Lösung des Konflikts herbeiführen. Diese Stellen für die alternative Streitbeilegung („AS-Stellen") sind für beinahe alle vertraglichen Streitigkeiten aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen einzurichten. Dadurch soll eine Alternative zu Gerichtsverfahren geschaffen werden, die von den Konsumenten kaum eingeleitet werden, da sie als zu teuer, zu langwierig und zu kompliziert angesehen werden. Die AS-Stellen müssen bestimmte Qualitätskriterien erfüllen, um als AS-Stellen anerkannt zu werden (Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit). Die Unternehmer unterliegen bestimmten Informationspflichten.

Die Richtlinie 2013/11/EU verpflichtet die EU- bzw. EWR-Staaten dazu, die Möglichkeiten zur aussergerichtlichen Streitbeilegung im Verbraucherbereich nahezu umfassend zu gewährleisten. Ab dem 9. Juli 2015 soll es europaweit Verbrauchern nahezu für alle Vertragsstreitigkeiten mit Unternehmern in Bezug auf Waren oder Dienstleistungen möglich sein, die Angelegenheit einer unparteiischen und qualifizierten Schlichtungsstelle vorzulegen. Diese soll kostenfrei oder zu geringen Kosten für den Konsumenten grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen eine aussergerichtliche Streitbeilegung erreichen. Die Richtlinie soll durch ein neues Gesetz über die alternative Streitbeilegung umgesetzt werden. Die innerstaatliche Umsetzung hält sich zum grössten Teil an die Bestimmungen in der Richtlinie und folgt dem Weg der Minimalumsetzung.

Die Richtlinie 2013/11/EU befindet sich im Übernahmeverfahren in das EWR-Abkommen. Um eine fristgerechte Umsetzung zu ermöglichen, wird das nationale Gesetzgebungsverfahren bereits durchgeführt. Der EWR-Übernahmebeschluss wird dem Landtag nach Art. 103 des EWR-Abkommens zu einem späteren Zeitpunkt zur Beschlussfassung vorgelegt werden.

ZUSTÄNDIGES MINISTERIUM

Ministerium für Inneres, Justiz und Wirtschaft

BETROFFENE AMTSSTELLE

Amt für Volkswirtschaft

Vaduz, 5. Juli 2016

LNR 2016-845

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,

Sehr geehrte Frauen und Herren Abgeordnete

Die Regierung gestattet sich, dem Hohen Landtag nachstehenden Bericht und Antrag betreffend die Schaffung eines Gesetzes über alternative Streitbeilegung (AStG) und die Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes (LGBl. 2002 Nr. 164) an den Landtag zu unterbreiten.

I. BERICHT DER REGIERUNG

1. AUSGANGSLAGE

Am 8. Juli 2013 ist die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG in Kraft getreten (im Folgenden „ADR-Richtlinie"; ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63 ff.). Die ADR-Richtlinie soll der Verbesserung der aussergerichtlichen Streitbeilegung von vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern dienen. Bei vertraglichen Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern kann es in vielen Fällen kostengünstiger und zeitsparender sein, mit Hilfe eines unparteiischen Dritten eine einvernehmliche Lösung zu finden, statt ein langwieriges Gerichtsverfahren durchzuführen. Gegenwärtig stehen allerdings innerhalb der Europäischen Union bzw. innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes nicht immer geeignete Schlichtungsstellen zur Verfügung. Die neuen europäischen Vorschriften sollen diese Situation ver-

bessern und hierdurch für Verbraucher die Möglichkeiten erweitern, ihre Rechte national und grenzüberschreitend durchzusetzen.

Die ADR-Richtlinie verpflichtet die EWR-Staaten dazu, die Möglichkeiten zur aussergerichtlichen Streitbeilegung im Verbraucherbereich nahezu umfassend zu gewährleisten.

Da in Liechtenstein die konsumentenschutzrechtlichen Rechtsvorschriften in der Vergangenheit mehrheitlich aus Österreich rezipiert wurden, ist es sinnvoll, sich auch bei dieser Richtlinienumsetzung stark an die österreichischen Vorgaben zu halten. Die Umsetzung erfolgt somit auf Grundlage des österreichischen Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz – AStG; BGBl. I Nr. 105/2015).

2. BEGRÜNDUNG DER VORLAGE

Die ADR-Richtlinie sieht eine Frist bis 9. Juli 2015 vor, innerhalb derer die EU-Mitgliedstaaten ihre nationalen Umsetzungsvorschriften zu erlassen hatten. Die ADR-Richtlinie befindet sich im Übernahmeverfahren in das EWR-Abkommen. Das liechtensteinische nationale Gesetzgebungsverfahren wird bereits durchgeführt, um eine fristgerechte Umsetzung zu ermöglichen. Der EWR-Übernahmebeschluss wird dem Landtag nach Art. 103 des EWR-Abkommens zu einem späteren Zeitpunkt zur Beschlussfassung vorgelegt werden.

3. SCHWERPUNKTE DER VORLAGE

3.1 ADR-Richtlinie

3.1.1 Allgemeine Vorgaben

Als Verbraucherschutzmassnahme ist die ADR-Richtlinie nur auf Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und Unternehmer anzuwenden; sie gilt nicht für Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher oder für Streitigkeiten zwi-

schen Unternehmern. In Art. 4 Abs. 1 lit. a der ADR-Richtlinie wird der im EU-Recht übliche Verbraucherbegriff verwendet.

Die ADR-Richtlinie ist auf aussergerichtliche Stellen für die alternative Streitbeilegung („AS-Stellen") anzuwenden. Dies sind Stellen, die auf Dauer eingerichtet sind und die Beilegung einer Streitigkeit in einem aussergerichtlichen Verfahren (AS-Verfahren) anbieten. Das AS-Verfahren dient der Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus online oder offline geschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen.

Die AS-Stelle kann entweder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringen, sie zu einer gütlichen Vereinbarung zu veranlassen, eine Lösung vorschlagen oder eine Lösung auferlegen. Schlichtung ist somit nur eines der drei von der ADR-Richtlinie erfassten Streitbeilegungsmodelle. Die ADR-Richtlinie verwendet den Begriff der „mit der Streitbeilegung betrauten Person", die nicht nur Schlichter, sondern auch Mediator oder Schiedsrichter sein kann.

Die ADR-Richtlinie enthält in den Art. 5 bis 11 Qualitätskriterien: Es handelt sich dabei um

- Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren (Art. 5),
- Fachwissen/Unabhängigkeit/Unparteilichkeit der mit aussergerichtlicher Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen (Art. 6),
- Transparenz der AS-Stellen (Art. 7),
- Effektivität des AS-Verfahrens (Art. 8),
- Fairness im AS-Verfahren (Art. 9),
- Handlungsfreiheit des Verbrauchers (Art. 10),
- Rechtmässigkeit der Lösung (Art. 11).

Art. 5 der ADR-Richtlinie enthält einige (Mindest-)Standards für AS-Verfahren. Sie müssen einen einfachen Zugang ermöglichen; die Kommunikation muss sowohl online wie offline möglich sein und das Datenschutzrecht muss eingehalten wer-

den. Nach Art. 5 Abs. 4 kann (muss aber nicht) eine AS-Stelle ein Verfahren ablehnen, wenn der Verbraucher nicht zuvor den Kontakt mit dem Unternehmer gesucht hat, weiterhin bei einer mutwilligen Streitigkeit und dann, wenn die Streitigkeit bereits gerichtlich behandelt wird oder wurde. Es darf ein Schwellenwert festgelegt werden, ferner eine Frist, die mindestens ein Jahr betragen muss. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, kann der Zugang zu einem AS-Verfahren verweigert werden. Muss eine AS-Stelle infolge derartiger Verfahrensregeln eine Beschwerde nicht bearbeiten, ist der Mitgliedstaat nicht verpflichtet zu gewährleisten, dass der Verbraucher die Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann (Art. 5 Abs. 6).

Die in Art. 6 genannten Kriterien sind personenbezogen, d.h. es kommt nicht auf die AS-Stelle an sich an, sondern auf die für sie tätigen Personen. „Fachwissen" meint nicht nur juristisches Wissen – wobei diesbezüglich nicht auf eine abgeschlossene juristische Ausbildung abzustellen ist, sondern auch technisches Wissen und Kenntnisse in der alternativen Streitbeilegung, z.B. in der Mediation eingesetzte Kommunikationstechniken. Es ist nicht erforderlich, dass jeder Mitarbeiter einer AS-Stelle dieses Fachwissen hat, aber es sollte bei den Streitmittlern vorhanden sein. Die Unabhängigkeit soll vor allem dadurch gewährleistet sein, dass die Personen für einen ausreichend langen Zeitraum berufen werden (Art. 6 Abs. 1 lit. b).

Die Transparenz (Art. 7) bezieht sich auf zwei unterschiedliche Aspekte: Zum einen muss die AS-Stelle in der Öffentlichkeit präsent sein, indem sie diejenigen Informationen über sich auf ihre Website stellt, die für das Vertrauen der Verbraucher in die AS-Stelle relevant sind (Art. 7 Abs. 1). Sie soll sich dem Wettbewerb um die Eignung als AS-Stelle durch Herausstellen ihrer Qualitätsmerkmale stellen. Der zweite Aspekt betrifft die Transparenz bezüglich der getroffenen Entscheidungen (Art. 7 Abs. 2). Obwohl die Vertraulichkeit der Verfahren kein Prinzip der ADR-Richtlinie ist, berücksichtigt sie die Vertraulichkeit implizit dadurch, dass eine Veröffentlichung von Einzelentscheidungen nicht vorgesehen ist. Je-

doch muss die AS-Stelle jährliche Tätigkeitsberichte veröffentlichen und soll darüber hinaus auf systematische oder signifikante Problemstellungen hinweisen und dazu ggf. auch Lösungen unterbreiten.

Das Effektivitätsprinzip (Art. 8) umfasst zunächst den Zugang, dem die ADR-Richtlinie eine eigene Vorschrift widmet (Art. 5, s.o.). Sodann wird geregelt, dass sich der Verbraucher keines Rechtsanwalts bedienen muss, dass er höchstens eine Schutzgebühr zu zahlen hat und dass das Verfahren innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu einem Ergebnis zu führen ist.

Das Fairness-Prinzip (Art. 9) umfasst das Prinzip des kontradiktorischen Verfahrens, das in der Empfehlung von 1998 (Empfehlung 98/257/EG betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind) als eigenes Prinzip enthalten war, die Übermittlung einer begründeten Entscheidung, die Information über das Recht, das Verfahren jederzeit abzubrechen, sowie Aufklärung darüber, dass die Parteien einer vorgeschlagenen Lösung nicht folgen müssen, die Möglichkeit haben, ihre Rechte vor Gericht durchzusetzen und dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens.

Das Prinzip der Handlungsfreiheit (Art. 10) sieht vor, dass vorab getroffene Vereinbarungen über die Anrufung einer AS-Stelle für den Verbraucher nicht bindend sind und die Parteien für den Fall des Auferlegens einer verbindlichen Lösung vorab darüber informiert sein müssen und die Parteien das ausdrücklich akzeptiert haben.

Dem Rechtmässigkeitsprinzip (Art. 11) zufolge darf schliesslich eine auferlegte Lösung nicht von zwingenden Verbraucherschutzvorschriften abweichen.

3.1.2 Verhältnis zur gerichtlichen Streitbeilegung

Ausgangspunkt jeder AS-Regelung muss sein, dass der Weg zu den Gerichten für keine der Parteien versperrt wird. Keine der beiden Parteien kann jedoch ver-

pflichtet werden, sich gegen ihren Willen einem AS-Verfahren zu unterziehen, dessen Ergebnis sie als verbindlich und mit Rechtsmitteln nicht angreifbar akzeptieren muss.

3.1.3 Grenzüberschreitende Aspekte

Die ADR-Richtlinie enthält auch eine Reihe von Vorschriften, die sich mit grenzüberschreitenden Aspekten befassen. Die nach der ADR-Richtlinie einzurichtenden AS-Stellen sind in vollem Umfang für grenzüberschreitende Streitigkeiten zuständig. Dies unterstreicht Art. 5 Abs. 2 lit. e der ADR-Richtlinie ausdrücklich. Dies kann dazu führen, dass eine AS-Stelle das Recht eines anderen EWR-Mitgliedstaats anzuwenden hat, was nicht unproblematisch ist. Darüber hinaus verpflichtet Art. 14 der ADR-Richtlinie die Mitgliedstaaten, die Verbraucher bei der Suche nach der zuständigen AS-Stelle in einem anderen Mitgliedstaat zu unterstützen. Nach Art. 16 und 17 haben die AS-Stellen der Mitgliedstaaten miteinander zu kooperieren.

3.1.4 Behördenkontrolle

Den Behörden der Mitgliedstaaten wird in den Art. 18 bis 20 der ADR-Richtlinie eine Reihe von Verpflichtungen auferlegt. Zunächst muss nach Art. 18 jeder Mitgliedstaat die zuständige Behörde benennen und der Kommission melden. Nach Art. 19 muss die Behörde bei jeder AS-Stelle, die als AS-Stelle im Sinne der ADR-Richtlinie anerkannt werden und in die Liste nach Art. 20 Abs. 2 eingetragen werden will, eine Reihe von Auskünften erheben. Die Informationspflichten der AS-Stellen gegenüber der zuständigen Behörde umfassen neun Bestimmungen (Art. 19 Abs. 1 lit. a bis i). Nachdem die AS-Stelle ihre Tätigkeit begonnen hat, ist sie gegenüber der zuständigen Behörde alle zwei Jahre zur Mitteilung der in Art. 19 Abs. 3 aufgelisteten Informationen verpflichtet. Diese Informationspflichten überschneiden sich zwar mit den Informationen, die die AS-Stelle im Rahmen des Transparenzgebots nach Art. 7 Abs. 2 in ihren Tätigkeitsberichten öffentlich zu

machen hat, sie sind mit ihnen jedoch nicht identisch. Ausserdem sind die an die Öffentlichkeit gerichteten Tätigkeitsberichte jährlich zu erstatten.

Art. 20 der ADR-Richtlinie befasst sich ausführlich mit der Liste der AS-Stellen, die von den zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten zu erstellen ist. Die Liste enthält für jede AS-Stelle acht Angaben (Art. 20 Abs. 2 Unterabs. 1 lit. a bis h). Die Liste ist der EU-Kommission zu übermitteln. Erfüllt eine AS-Stelle die Voraussetzungen nicht mehr, ist sie letztlich von der Liste zu streichen. Die Kommission veröffentlicht eine Liste der ihr gemeldeten AS-Stellen. Die nationalen Behörden sind verpflichtet, diese Liste ebenfalls zu veröffentlichen.

Im Gegensatz zu anderen Teilen der ADR-Richtlinie lassen die Art. 18-20 wenig Spielraum für eigenständige Regelungen der Mitgliedstaaten. Doch auch hier bedarf es einiger Konkretisierungen. Insbesondere sollte sich die Behörde nicht nur auf Eigenauskünfte der AS-Stellen verlassen müssen.

3.1.5 Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer

Die Umsetzung der ADR-Richtlinie hat eine erhebliche Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer. Für beide Parteien eines Konsumentenvertrages werden sich die Angebote und Möglichkeiten zur Beilegung aktueller Streitigkeiten und zur Vermeidung künftiger Konfliktfälle weiter ausdifferenzieren.

Konsumenten sollen die Möglichkeit haben, ihre Rechte aus einem Vertrag mit einem Unternehmer in einem aussergerichtlichen Verfahren geltend zu machen, das gesetzlich vorgegebenen Qualitätsanforderungen genügt und durch die Anerkennung der Streitbeilegungsstelle staatlich abgesichert wird. Das Verfahren ist leicht zugänglich; die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering.

Dem Konsumenten entstehen allenfalls geringe Kosten. Diese Umstände sind besonders bedeutsam, weil viele Streitigkeiten aus Konsumentenverträgen niedrige Streitwerte betreffen und der Konsument nicht selten die Kosten und das

Risiko scheut, sein Recht vor Gericht einzuklagen. Die aussergerichtliche Streitbeilegung stellt deshalb für Konsumenten eine wichtige zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung dar. Sie ergänzt den gerichtlichen Rechtsschutz, der durch das vorgeschlagene Gesetz nicht beschränkt wird.

Der Ausbau der aussergerichtlichen Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten kommt aber nicht nur Konsumenten, sondern auch Unternehmern zugute. Eine umfassende Aufklärung der Sach- und Rechtslage ist zur Streitbeilegung häufig nicht erforderlich. Kosten und Verfahrensdauer können dadurch geringer ausfallen als im Falle einer gerichtlichen Streitbeilegung. Zudem führt eine einvernehmliche Lösung eher als eine gerichtliche Auseinandersetzung zur Zufriedenheit des Kunden und damit zu einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung.

3.2 Verordnung über Online Streitbeilegung (ODR-Verordnung)

Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG wurde zeitgleich mit der ADR-Richtlinie verhandelt und gleichzeitig kundgemacht (ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 1). Diese Verordnung verpflichtet die Europäische Kommission zur Einrichtung einer Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform"). Über die Plattform soll eine elektronisch basierte aussergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten ermöglicht werden, die sich aus dem Online-Verkauf von Waren oder Dienstleistungen ergeben.

Gemäss Artikel 7 der ODR-Verordnung sind die Mitgliedstaaten verpflichtet eine Online-Streitbeilegungskontaktstelle („OS-Kontaktstelle") zu benennen, die Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung bietet.

Die OS-Plattform enthält ein standardisiertes Beschwerdeformular für Verbraucher in allen Amtssprachen der EU sowie einige Funktionen wie insbesondere die Ermittlung der für den Verbraucher zuständigen nationalen AS-Stelle, die Verständigung des betroffenen Unternehmers von einer Beschwerde und ein Feed-

back-System. Verbrauchern soll so die Möglichkeit eingeräumt werden, Beschwerden gegen Unternehmen bei dieser OS-Plattform einzubringen. Diese Beschwerden werden dann an das jeweilige Unternehmen weitergeleitet. Auch für Webshop-Betreiber bzw. den sonstigen Online-Vertrieb ist die Teilnahme an einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren grundsätzlich (also wenn nicht ausnahmsweise eine Verpflichtung aufgrund einer Branchenvereinbarung, einer anderweitigen Selbstbindung beispielsweise aus Marketingüberlegungen, oder aufgrund besonderer gesetzlicher Vorschriften besteht) freiwillig.

Im Unterschied zu offline agierenden Unternehmen müssen Webshops bzw. jede sonstige Online-Vertriebsform jedoch immer einen Link zur OS-Plattform in ihren Webauftritt einbauen; dies unabhängig davon, ob sie in der Folge bereit sind, sich einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren bei einer AS-Stelle zu unterwerfen (Artikel 14 Absatz 1 ODR-Verordnung).

Die in der Verordnung vorgesehene Online-Plattform ist unter dem Link http://ec.europa.eu/odr zugänglich.

3.3 Zusammenspiel ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung

Sobald von den EWR-Mitgliedstaaten eine flächendeckende Struktur von AS-Stellen errichtet ist, wird für jeden Streitfall, der im Geltungsbereich der ADR-Richtlinie liegt, zumindest eine AS-Stelle zuständig sein. An diese sollen sich Verbrauch im Zusammenhang mit Beschwerden aus im Wege klassischer Vertriebsformen geschlossenen Verträgen on- oder offline wenden können.

Im Bereich des E-Commerce soll Verbrauchern das Auffinden der für die Streitigkeit zuständigen Stelle durch das Schaffen der Plattform – einer internetgestützten Plattform, deren Datenbank Informationen über die in den EWR-Mitgliedstaaten eingerichteten Schlichtungsstellen beinhaltet – erleichtert werden. Nach Eingaben weniger Grunddaten soll die Plattform Beschwerdeführern helfen, die für ihre Streitigkeit zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen und im

Idealfall in den EWR-Mitgliedstaaten bestehenden AS-Stellen die Beschwerde zur Fallbearbeitung zuweisen.

4. LEGISTISCHER AUFBAU DER UMSETZUNG

Die Inhalte der ADR-Richtlinie werden gemäss der österreichischen Rezeptionsvorlage geschlossen durch ein neues „Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz; AStG)" in das liechtensteinische Recht übernommen werden. Daneben ist eine Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes in geringem Umfang vorzunehmen.

Die Umsetzung sichert die von der Richtlinie geforderte Notifikation jener AS-Stellen, die künftig alternative Streitbeilegung im Sinne der ADR-Richtlinie anbieten sollen bzw. können. Dabei wird einerseits auf bestehenden Stellen aufgebaut und deren Know-How genutzt. Die in Liechtenstein in ausgewählten Bereichen - wie etwa Telekom, Finanzdienstleistung, Energie – vorhandenen aussergerichtlichen Streitbeilegungsstellen sind bereits gesetzlich benannte Streitschlichtungsstellen (s. Verordnung vom 20. Januar 2009 über die Regulierungs-behörde und die Schlichtung nach dem Elektrizitätsmarkt- und Gasmarktgesetz, LGBL. 2009 Nr. 24; Verordnung vom 27. Oktober 2009 über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich, LGBl. 2009 Nr. 279; Gesetz über die elektronische Kommunikation, LGBl. 2006 Nr. 91). Diese Stellen können durch die Nennung im neu zu schaffenden Gesetz als AS-Stellen tätig werden.

Eine streitvermeidende bzw. konfliktlösende Beratungs- und Vermittlungstätigkeit, wie sie die im Amt für Volkswirtschaft bestehende Konsumentenschutzstelle wahrnimmt, soll durch die Vorlage nicht verhindert oder beeinträchtigt werden. Die Anerkennung als AS-Stelle ist deshalb nach dem Gesetzesentwurf nicht Voraussetzung für die Zulässigkeit einer Streit-schlichtung zwischen Unternehmern und Konsumenten. Die Anerkennung als Schlichtungsstelle ist vielmehr die gesetzliche bzw. behördliche Feststellung (Art. 4 Abs. 1 bzw. 2 AStG), dass die Ein-

richtung bestimmte Anforderungen an Qualität, Fairness und Effizienz des Verfahrens erfüllt.

Die Anerkennung weiterer, im neuen Gesetz nicht benannter Einrichtungen als AS-Stelle wird im Anlassfall durch die Aufnahme der Einrichtungen in die Liste der Schlichtungsstellen nach aussen erkennbar werden. Die zur Vernehmlassung eingeladenen privatrechtlich organisierten Institutionen im Bereich der aussergerichtlichen Streitbeilegung („Verein für Mediation Liechtenstein" und „Liechtensteinischer Schiedsverein") haben kein Interesse an der Benennung als AS-Schlichtungsstelle angemeldet. Damit ist vorläufig kein staatliches Anerkennungsverfahren für die Einrichtung einer AS-Stelle im Sinne des neuen Gesetzes durchzuführen.

Neu soll das Amt für Volkswirtschaft als „Auffangschlichtungsstelle" zur Verfügung stehen, um den von der Richtlinie geforderten Zugang zu einem aussergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren in Fällen zu gewährleisten, in denen keine andere zuständige AS-Stelle existiert.

5. VERNEHMLASSUNG

Die Regierung hat den Vernehmlassungsbericht betreffend die Schaffung eines Gesetzes über alternative Streitbeilegung und die Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes (Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) am 15. September 2015 genehmigt und folgenden interessierten Organisationen zur Stellungnahme unterbreitet:

- alle Gemeinden
- Liechtensteinische Industrie- und Handelskammer
- Wirtschaftskammer Liechtenstein für Gewerbe, Handel und Dienstleistung
- Liechtensteinische Rechtsanwaltskammer
- Fürstliches Landgericht

- Staatsanwaltschaft
- Aussergerichtliche Schiedsstelle im Finanzdienstleistungsbereich
- Liechtensteinische Post AG
- Finanzmarktaufsicht
- Haus- und Wohnungseigentümerverband
- Liechtensteinischer Bankenverband
- Liechtensteinischer Schiedsverein
- Verein für Mediation Liechtenstein

Eingegangene Stellungnahmen

Folgende Organisationen haben zum Vernehmlassungsbericht eine Stellungnahme abgegeben:

- Wirtschaftskammer Liechtenstein für Gewerbe, Handel und Dienstleistung
- Aussergerichtliche Schiedsstelle im Finanzdienstleistungsbereich
- Finanzmarktaufsicht
- Fürstliches Landgericht
- Liechtensteinischer Bankenverband
- Liechtensteinische Rechtsanwaltskammer

Auf eine konkrete Stellungnahme bzw. überhaupt auf eine Rückmeldung haben verzichtet:

- alle Gemeinden
- Staatsanwaltschaft
- Liechtensteinische Post AG
- Verein für Mediation Liechtenstein
- Liechtensteinischer Schiedsverein

- Haus- und Wohnungseigentümerverband
- Liechtensteinische Industrie- und Handelskammer

Ergebnisse der Vernehmlassung

Die Vernehmlassungsvorlage betreffend die Schaffung eines Gesetzes über alternative Streitbeilegung und die Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes aufgrund der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU wurde allgemein positiv aufgenommen und von keinem Vernehmlassungsteilnehmer wurde eine Kritik zur Umsetzung der Richtlinie im Allgemeinen geäussert.

Betreffend die konkreten Äusserungen zu den einzelnen Artikeln der Vernehmlassungsteilnehmer ist festzuhalten, dass diese direkt in den Erläuterungen zu den einzelnen Artikeln ausgeführt und erläutert werden.

Die aussergerichtliche Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen führt in ihrer Stellungnahme aus, dass sie bereits heute weitgehend den Anforderungen an aussergerichtliche Streitbeilegungsstellen gemäss Vorlage entspreche. Allerdings wird auch festgehalten, dass allenfalls Anpassungen der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung notwendig sein könnten. Die Schlichtungsstelle bemängelt, dass das Gesetz nur wenig detailliert festhalte, wie die Organisation einer alternativen Streitbeilegungsstelle auszusehen hat. Es gehe nicht klar hervor, ob eine AS-Stelle behördlich (z.B. von der Regierung) bestellt werde oder ob jeder Private sich als AS-Stelle bezeichnen und beim AVW als zuständige Behörde im Sinne von Art. 24 der Vorlage beantragen könne, als AS-Stelle anerkannt zu werden.

Eine Abänderung der FSV erscheint als nicht notwendig. Im Rahmen der Fallbearbeitung kann weiterhin entschieden werden, dass Fälle nach den ursprünglichen – z.B. gemäss FSV – vorgesehenen Verfahrensregeln bearbeitet werden. Je nach Sachverhalt entscheidet der Schlichter, ob das Verfahren nach dem AStG oder z.B. gemäss den Bestimmungen der FSV behandelt wird. Die bestehenden

Schlichtungsverfahren sollen durch die Richtlinienvorschriften nicht ausgehebelt werden. Somit kann das bereits heute bestehende Schlichtungsverfahren gemäss FSV bestehen bleiben und zusätzlich das Verfahren nach dieser Vorlage angeboten werden. Welches Verfahren dann angewendet wird, entscheidet der Schlichter abhängig davon, ob der Beschwerdefall unter den Anwendungsbereich des AStG fällt oder nicht. Wird entschieden, dass das Verfahren nach AStG geführt werden soll, ist das AStG heranzuziehen sowie die Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle, die auf dem neuen AStG aufbauen.

Betreffend Organisation der AS-Stellen ist von Seiten der Regierung festzuhalten, dass mit den Gesetzesbestimmungen des AStG nur Rahmenvorschriften vorgegeben werden sollen. Das Gesetz zielt nur darauf ab, inhaltliche Mindestvorgaben festzuschreiben und die komplementären Gestaltungsmöglichkeiten der einzelnen AS-Stellen zu benennen. Derart wird den Anforderungen des Richtliniengesetzgebers Genüge getan und den einzelnen Einrichtungen verbleibt ausreichend Flexibilität zur Gestaltung eigener Verfahren. Es ist auch festzuhalten, dass auch Privaten offen steht, bei der Regierung als zuständige Behörde die Aufnahme in die Liste der AS-Stellen zu beantragen. Sofern die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind, ist eine Anerkennung als AS-Stelle somit auch für Private möglich.

Das Landgericht führt lediglich allgemein zur Vernehmlassungsvorlage aus, dass das Landgericht keine Schlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes sei. Zusätzlich wird darauf hingewiesen, dass ein prätorischer Vergleich nach §§ 227 ff ZPO nicht als AS-Stelle angesehen werden kann bzw. wird dies bezweifelt, da es dem Landgericht nicht möglich ist, ausserhalb gesetzlicher Verfahrensvorschriften weitere Verfahrensregeln im Sinne von Art. 5 des AStG zu erlassen.

Die Regierung nimmt diese Anmerkung des Landgerichts zur Kenntnis und bestätigt diese Ausführungen.

6. ERLÄUTERUNGEN ZU DEN EINZELNEN ARTIKELN

6.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten

Zu Art. 1 – Geltungsbereich und Zweck

Art. 1 legt den sachlichen und persönlichen Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie fest. Damit gelangt diese Vorlage auf alle Streitigkeiten zur Anwendung, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Kaufverträgen über Waren oder Dienstleistungsverträgen resultieren. Aus den in Artikel 4 Absatz 1 lit. c und d festgehaltenen Definitionen der ADR-Richtlinie ergibt sich, dass damit lediglich entgeltliche Verträge im engeren Sinn und sohin nur Waren oder Dienstleistungen erfasst sind, die gegen Zahlung eines Preises geleistet werden. Da dem europäischen Begriff des Kauf- und Dienstleistungsvertrages im Vergleich zum liechtensteinischen Begriff weiter reichendes Verständnis zugrunde liegt, wurde allgemein auf vertragliche Streitigkeiten abgestellt.

Um sicherzustellen, dass lediglich Kaufverträge über Waren im Sinne der ADR-Richtlinie erfasst sind, wurde eine Ausnahme in Abs. 2 Bst. d geschaffen, wonach Kaufverträge über unbewegliche Sachen vom Anwendungsbereich des Gesetzes ausgeschlossen sind.

Dem europäischen Dienstleistungsbegriff liegt ein im Vergleich zur Dienstleistung iSd ABGB weiteres Verständnis zu Grunde, was zur Folge hat, dass insbesondere auch Mietverträge unter den Anwendungsbereich zu subsumieren sind. Ausnahmen vom Anwendungsbereich werden in Artikel 2 Absatz 2 der ADR-Richtlinie festgelegt. In Abs. 2 der Gesetzesvorlage finden sich lediglich drei in der ADR-Richtlinie angeführte Ausnahmen. Diese beziehen sich auf Gesundheitsdienstleistungen, Dienstleistungen öffentlicher Anbieter von Weiter- und Hochschulbildung und nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.

Gesundheitsdienstleistungen erfassen Gesundheits- und pharmazeutische Dienstleistungen, die von Angehörigen eines reglementierten Gesundheitsberu-

fes erbracht werden. Die in der ADR-Richtlinie enthaltene Definition entspricht der Richtlinie über die Ausübung der Patientenrechte[1] , auf die auch in der Richtlinie über Rechte der Verbraucher[2] verwiesen wird. Die Ausnahme von nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse hat lediglich deklaratorischen Charakter. Schliesslich handelt es sich bei nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse um staatliche oder im Namen des Staates erbrachte Dienstleistungen. Diese werden in der Regel ohne eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht.

Die weiteren in Artikel 2 Absatz 2 ADR-Richtlinie genannten Ausnahmen bedürfen insofern keiner Umsetzung als Abs. 1 normiert, dass es ausschliesslich Verfahren vor in diesem Gesetz genannten AS-Stellen regelt und Verfahren vor diesen nicht mit den in der ADR-Richtlinie beschriebenen Ausnahmetatbeständen kollidieren.

Die Begriffe des Unternehmers und des Konsumenten knüpfen an die Definition des Art. 1 KSchG an. Da dessen Formulierung den Mindestteil der ADR-Richtlinie abdeckt, wird zur Erhaltung einer konsistenten Rechtslage in Liechtenstein auf Art. 1 KSchG (Gesetz vom 23. Oktober 2002 zum Schutz der Konsumenten (Konsumentenschutzgesetz, KSchG, LGBl. 2002 Nr. 164) verwiesen. Grundsätzlich ist der liechtensteinische Konsumentenbegriff aber weiter reichend als jener der ADR-Richtlinie. Schliesslich sind in Liechtenstein etwa auch bestimmte juristische Personen oder in Gründung befindliche Unternehmer noch vom Schutzregime konsumentenschutzrechtlicher Sonderbestimmungen erfasst.

In Abs. 3 wird klargestellt, dass diese Gesetzesvorlage neben der Richtlinie (Bst. a) auch der Durchführung bestimmter Aspekte der ODR-Verordnung dient (Bst.

---

[1] Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung (ABl. Nr. L 88 v. 4.4.2011, S. 45-65).

[2] Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. Nr. L 304 v. 22.11.2011, S. 64-88).

b). Insbesondere die Art. 7 und Art. 14 iVm Artikel 18 der ODR-Verordnung und damit die Benennung der OS-Kontaktstelle und die Schaffung von Sanktionen bei Verstössen gegen Informationspflichten die OS-Plattform betreffend, sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung.

Zu Art. 2 – Verhältnis zu anderen gesetzlichen Bestimmungen

Mit dieser Bestimmung findet die in Artikel 3 ADR-Richtlinie enthaltene Kollisionsanordnung ihre Umsetzung. Mit der Anordnung wird dem AStG in Bezug auf alternative Streitbeilegung Vorrang vor anderen (sektorspezifischen) Umsetzungsrechtsakten eingeräumt. Dies gilt auch für bereits bestehende Bestimmungen. Durch die Anordnung wird klargestellt, dass im Rahmen von Verfahren gemäss Art. 1 vor AS-Stellen nach Art. 4 das AStG Vorrang vor anderen Bestimmungen geniesst, die der Umsetzung eines EU/EWR-Rechtsaktes im Bereich alternativer Streitbeilegung dienen. Von der Kollisionsnorm unberührt bleiben aber etwa jene Bestimmungen, die in Umsetzung eines EU/EWR-Rechtsaktes geschaffen wurden oder werden, allerdings nicht ein Verfahren, das von einem Konsumenten eingeleitet wird oder Verfahren vor AS-Stellen zum Inhalt haben, die nicht in Art. 4 genannt werden.

Durch Art. 11 Abs. 6 wird sichergestellt, dass in Abweichung zur Grundkonzeption des AStG von der freiwilligen Teilnahme von Unternehmen vertraglich oder gesetzlich abgewichen werden kann. Ebenso sieht Art. 12 eine Abweichungsmöglichkeit von der grundsätzlichen Kostenfreiheit von AS-Verfahren vor, sowie Art. 14. Abs. 3 hinsichtlich Vertraulichkeit im Bereich bestimmter AS-Stellen.

Die Liechtensteinische Rechtsanwaltskammer (RAK) erachtet es für wichtig und erforderlich, dass eine Klarstellung dahingehend erfolgen solle, als dass Verträge im Finanzdienstleistungsbereich sowie Verträge über rechtsanwaltliche Dienstleistungen nicht von der Richtlinie erfasst werden.

Der von der RAK gewünschten Klarstellung kann nicht gefolgt werden. Eine Ausnahme dieser Bereiche vom Anwendungsbereich des Gesetzes kann nach Ansicht der Regierung nicht erfolgen, da auch diese Bereiche im aussergerichtlichen Verfahren abgedeckt werden sollen und keine Ausnahme vom Anwendungsbereich der Richtlinie als solches erfahren. So hält Punkt 16 der Präambel der ADR-Richtlinie explizit fest, dass die Richtlinie für Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmen über vertragliche Verpflichtungen gelten solle, die sich aus sowohl online als auch offline geschlossenen Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen in allen Wirtschaftssektoren ausser den von der Richtlinie ausgenommenen Sektoren ergeben. Die Richtlinie will ein aussergerichtliches Streitbeilegungsverfahren einführen, welches für den Konsument Vorteile bringen soll, in dem ein unionsweites Netz an Alternativen Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen) etabliert und derart eine Möglichkeit zur einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten gewährleistet wird. Nach der Richtlinie soll es Konsumenten möglich sein, sich mit Beschwerden, die aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen mit Unternehmern resultieren, an AS-Stellen zu wenden. Darunter fallen nach der Richtlinie grundsätzlich auch Verträge aus dem Finanzdienstleistungsbereich sowie Verträge über rechtsanwaltliche Dienstleistungen. Eine (generelle) Ausnahme hierfür statuiert die Richtlinie in Art. 2 nicht. Fällt also ein Vertrag mit einem Rechtsanwalt oder einem Finanzdienstleister in den Geltungsbereich der Richtlinie, sind auch diese Verträge Gegenstand dieser Gesetzesvorlage, also kann auch in diesen Fällen eine aussergerichtliche Streitbeilegung durchgeführt werden. Die Anwendung dieses Gesetzes für konkrete Verträge im Finanzdienstleistungsbereich bzw. für rechtsanwaltliche Dienstleistungen ist somit an Hand des konkreten Falles zu entscheiden.

Die Liechtensteinische Finanzmarktaufsicht (FMA) hält in ihrer Stellungnahme fest, dass die Kollisionsnorm nicht ganz eindeutig aussage, welche Auswirkungen diese auf bestehende spezialgesetzliche Streitschlichtungsmechanismen habe, wie z.B. die Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung (FSV).

Hierzu ist auszuführen, dass die von der zuständigen Behörde anerkannte AS-Stelle auf ihren Websites anzuzeigen haben, dass diese Stellen auch als AS-Stellen im Sinne dieses Gesetzes tätig werden können. Neben dieser Information sind auch die Verfahrensrichtlinien anzuzeigen, nach welchen das Schlichtungsverfahren nach AStG geführt wird. Sollte der Konsument an die AS-Stelle als Schlichtungsstelle herantreten, entscheidet diese ob die Fallbearbeitung als AS-Stelle nach dem AStG bearbeitet wird oder als Schlichtungsstelle nach anderen gesetzlichen Vorgaben, z.B. eben bestehende Schlichtungsverfahren wie gemäss Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung. So können Sachverhalte die nicht unter das AStG fallen, auch weiterhin nach bestehenden Verfahren durchgeführt werden. Zusammengefasst bedeutet dies, dass mehrere Verfahrensordnungen bzw. aussergerichtliche Schlichtungsverfahren nebeneinander bestehen können. Ob das AStG zur Anwendung kommt, entscheidet die Schlichtungsstelle im konkreten Fall.

Zu Art. 3 – Begriffe und Bezeichnungen

Die ADR-Richtlinie enthält in ihrem Artikel 4 eine Vielzahl von Begriffsbestimmungen, die für das Verständnis der einzelnen Richtlinienregelungen gewiss von Bedeutung sind. Dennoch ist es nicht erforderlich, alle diese Definitionen im Rahmen der Richtlinienumsetzung explizit in liechtensteinisches Recht zu übernehmen, weil sie zum einen bereits gesetzlich definiert sind oder sich zum Teil ohnehin damit decken, was nach liechtensteinischer Rechtsauffassung unter dem jeweiligen Begriff verstanden würde und ausserdem hat eine allfällige Auslegung richtlinienkonform zu erfolgen.

Andere Definitionen der ADR-Richtlinie werden deshalb nicht unmittelbar in das liechtensteinische Recht übernommen, weil sie in einem gravierenden Spannungsverhältnis mit klassischen Begriffsverständnissen stünden; bei ihnen muss auf andere Weise als durch identische Abbildung der Begriffsumschreibung der ADR-Richtlinie für Richtlinienkonformität der liechtensteinischen Rechtslage gesorgt werden.

Nicht übernommen werden auch die Definitionen von „Verbraucher" und „Unternehmer" in Artikel 4 Absatz 1 lit. a und b ADR-Richtlinie. Stattdessen wird in Art. 1 – wie dort bereits erwähnt – an den Konsumentenbegriff des Konsumentenschutzgesetzes angeknüpft.

Zu Art. 4 – Grundsatz

Art. 4 Abs. 1 benennt jene Stellen, die jedenfalls als AS-Stellen im Sinne dieses Gesetzes anzusehen sind. Mit den in den Bst. a bis d genannten Einrichtungen wird die von der Richtlinie geforderte Flächendeckung erreicht.

In Bst. a bis c werden jene Einrichtungen benannt, welche nach dem Elektrizitätsmarkt- bzw. Gasmarktgesetz, nach dem Kommunikationsgesetz sowie nach der Verordnung über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich bereits als Schlichtungsstellen benannt sind.

Der in Bst. d genannten Stelle für Angelegenheiten des Konsumentenschutzes im Amt für Volkswirtschaft kommt zusätzlich auch die Rolle der in der Richtlinie als „sog. Auffangschlichtungsstelle" (Artikel 5 Absatz 3) bezeichneten AS-Stelle zu. Diese AS-Stelle soll all jene Beschwerden „auffangen", für die es keine spezifische Schlichtungsstelle gibt.

Die FMA bittet um Erläuterungen zu der Frage, wie die Auffangstelle die Schlichtungsstelle nach FSV ergänzen werde.

Die Auffangstelle im Amt für Volkswirtschaft ist im Finanzdienstleistungssektor nur für jene Bereiche zuständig, welche nicht in deren Zuständigkeitsbereich nach Art. 10 FSV fallen.

Abs. 2 führt an, dass auch weitere Einrichtungen unter bestimmten Voraussetzungen als AS-Stellen anerkannt werden können.

Abs. 3 hält fest, dass das Amt für Volkswirtschaft als Auffangstelle fungiert, wie von der Richtlinie gefordert (Artikel 5 Absatz 3 der ADR-Richtlinie).

Nach Abs. 4 hat die zuständige Behörde eine Liste zu führen, auf welcher die AS-Stellen aufgezeigt werden.

Festzuhalten ist, dass nur für Verfahren, die im Anwendungsbereich des Art. 1 liegen und vor den gesetzlich genannten AS-Stellen geführt werden, das AStG zwingend anwendbar ist. Andere Schlichtungsstellen sollen an ihrer Tätigkeit

Die FMA schlägt in ihrer Stellungnahme zu Art. 4 Bst. b vor, dass eine Klarstellung sinnvoll erscheine und somit die Schlichtungsstelle nach FSV aufgeführt werden solle.

Diese Klarstellung ist dadurch erfolgt, indem in der vorliegenden Gesetzesvorlage die Schlichtungsstelle nach FSV sowie die weiteren bereits bestehenden Streitschlichtungsstellen im neuen Gesetz als AS-Stellen angeführt werden.

Die Wirtschaftskammer Liechtenstein (WKL) stellt zu Art. 4 in ihrer Stellungnahme die Frage, ob AS-Stellen Ämtern gleichzustellen sind.

Diesbezüglich ist von Seiten der Regierung festzuhalten, dass eine Amtsstelle auch als AS-Stelle tätig werden kann und im Rahmen der ihr zukommenden Aufgaben diesbezüglich tätig wird. Eine Amtshaftung ist diesbezüglich nach Ansicht der Regierung nicht zu erkennen, da die Amtsstelle als Schlichtungsstelle tätig wird und nicht als Amtsstelle im eigentlichen Sinne handelt (vgl. auch Konsumentenberatungsstelle, welche im AVW angesiedelt ist).

Zu Art. 5 – Verfahrensregeln

AS-Stellen werden durch Abs. 1 verpflichtet, Verfahrensregeln festzulegen.

Grundsätzlich sollen AS-Verfahren für die Parteien kostenfrei sein. Art. 12 sieht hierfür Abweichungen vor. Allerdings müssen sich diese, sofern es sich um eine Festlegung durch Verfahrensregeln handelt im Rahmen des Abs. 5 bewegen. Demnach können von Konsumenten maximal geringfügige Beiträge zu AS-Verfahren eingehoben werden. „Geringfügige Beiträge" ist im Sinne des von der ADR-Richtlinie verwendeten Terminus „Schutzgebühr" zu verstehen.

Nach der ADR-Richtlinie steht es Mitgliedstaaten frei, ihren AS-Stellen zu gestatten, Ablehnungsgründe zu formulieren. Dieser Entscheidungsspielraum soll mit Ausnahme der in Abs. 3 beschriebenen Verfahrensvoraussetzung betreffend die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters weitergegeben werden.

Die ADR-Richtlinie nennt in Artikel 5 Absatz 4 lit. a bis f mögliche Gründe, die Behandlung von Beschwerden abzulehnen. Diese werden in Abs. 6 im Wesentlichen übernommen. Eine Berufung auf Ablehnungsgründe ist zu Beginn oder während eines laufenden Verfahrens möglich.

Artikel 5 Absatz 4 lit. a ADR-Richtlinie hält fest, dass ein fehlender Einigungsversuch zwischen den Streitparteien einen Ablehnungsgrund darstellen kann. Es darf davon ausgegangen werden, dass der einem Verfahren vorgelagerte Einigungsversuch bereits in zahlreichen Fällen zu einer befriedigenden Lösung und damit einer Reduktion des Beschwerdeanfalls führen wird (vgl. Erwägungsgrund 50 ADR-Richtlinie). Es scheint daher schon aus ökonomischen Gründen geboten, einen bilateralen Einigungsversuch zu einer Voraussetzung für AS-Verfahren zu erheben.

An den Nachweis, einen Einigungsversuch unternommen zu haben, sollte kein zu strenger Massstab angelegt werden. Vor allem soll es Konsumenten, die nicht binnen angemessener Frist eine Rückmeldung des mit der Beschwerde konfrontierten Unternehmens erhalten, ebenfalls möglich sein, eine Beschwerde anzubringen. Näheres können die AS-Stellen in ihren Verfahrensregeln festhalten.

Durch die Formulierung von Ablehnungsgründen darf der Zugang zu AS-Verfahren nicht erheblich beeinträchtigt werden (vgl. Artikel 5 Absatz 4 letzter Absatz ADR-Richtlinie). Insbesondere sollen Ablehnungsgründe nicht dazu genutzt werden, bestimmte Streitigkeiten pauschal abzulehnen. Ob ein Ablehnungsgrund vorliegt, ist an Hand der konkreten Umstände des Einzelfalles zu prüfen.

Wird die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt, ist dies den Parteien unverzüglich, spätestens binnen drei Wochen mitzuteilen. Hinsichtlich der Art der Mitteilung gilt Art. 13 Abs. 1. Auch die Ablehnung des Verfahrens ist als ein Ergebnis iSd Art. 13 anzusehen und ist somit den Parteien des Verfahrens - sofern die gegnerische Partei bereits informiert wurde auch dieser - in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitzuteilen.

Sowohl Verfahrensregeln als auch etwaige Ablehnungsgründe sind auf der von der AS-Stelle zu unterhaltenden Website vollständig zu publizieren.

Die FMA verweist in ihrer Stellungnahme auf Art. 5 Abs. 5 und dass betreffend Berechnung von Aufwandsentschädigungen bereits in der FSV Bestimmungen enthalten seien, welche eine Aufwandsberechnung erlauben. Hier wird von Seiten der FMA eine Abweichung zur Art. 5 der Gesetzesvorlage gesehen.

Wie bereits ausgeführt, können bereits bestehende Schlichtungsverfahren neben dem AStG-Verfahren bestehen. Ist ein Fall nach dem AStG zu bearbeiten, kann keine Aufwandsentschädigung berechnet werden wie z.B. in der FSV vorgesehen. Behandelt der Fall jedoch eine Problematik, welche nicht unter das AStG zu subsumieren ist, kann die Schlichtungsstelle das Verfahren wie bisher durchführen und somit auch eine Aufwandsentschädigung auferlegen. Dem Konsumenten ist ausschliesslich mitzuteilen, nach welchem Verfahren der Beschwerdefall bearbeitet wird.

Zu Art. 6 – Informationsverpflichtungen

Art. 6 verpflichtet die AS-Stellen, eine laufend zu aktualisierende Website einzurichten und zu unterhalten. Auf der Website sollen in einfach zugänglicher Form wesentliche Information über die AS-Stelle und den Ablauf der Verfahren auf verständliche Weise zur Verfügung gestellt werden.

Die Bst. a bis p des Abs. 2 enthalten Mindestangaben, über die die Website Auskunft zu erteilen hat. Diese ergeben sich aus mehreren Bestimmungen der ADR-

Richtlinie (Artikel 5 Absatz 2 lit. a, Artikel 7 Absatz 1 lit. a-c, e-o), die in systematisierender und damit zweckdienlicher Weise in Art. 6 zusammengefasst wurden. Weitere in den betreffenden Artikeln enthaltene Anordnungen finden sich in Art. 7.

Die Richtlinie verwendet den Begriff des dauerhaften Datenträgers, ohne diesen näher zu definieren. Der liechtensteinische Gesetzgeber versteht den Begriff iSd Art. 4 Bst. e des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG; LGBl. 2015 Nr. 276) und hat somit von einer Definition abgesehen. Demnach ist jedes Medium, das es gestattet, an Parteien persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehbar sind und die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht, als dauerhafter Datenträger anzusehen. Darunter fallen USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten, Computerfestplatten und E-Mails.

Bst. c fordert Informationen über Schlichter und deren vorgesehene Amtszeit. Diese Informationsverpflichtung bezieht sich ausschliesslich auf in leitender Funktion tätige Schlichter und soll lediglich Grundinformationen zur Person in Form ihres Namens, der erworbenen Qualifikation und des bisherigen beruflichen Werdegangs enthalten.

Bst. i verpflichtet AS-Stellen Regeln bekannt zu geben, auf die sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann. Darunter zu verstehen sind etwa Rechtsvorschriften, Verhaltenskodizes etc. Bei der Wahl der Regeln sind die AS-Stellen frei. Sie können bei der Streitbeilegung auch mehrere dieser „Regeln" miteinander kombinieren. Allerdings sind bei dieser Wahl die Schranken des Art. 15 Abs. 1 letzter Satz zu berücksichtigen.

Die in Bst. l genannte Möglichkeit, das Verfahren abbrechen zu können, ist so zu verstehen, dass darüber zu informieren ist, dass nach Art. 11 Abs. 2 für Parteien die Möglichkeit zum jederzeitigen Abbruch stets und in jeder Verfahrenslage

gegeben sein muss. Nach Art. 11 Abs. 6 können Unternehmer aber etwa durch entsprechende Vorabvereinbarungen auf ihr Recht zum Abbruch verzichten bzw. gesetzlich zur Mitwirkung verpflichtet sein. Auch darüber haben die AS-Stellen gegebenenfalls zu informieren.

Bst. m verpflichtet zur Information über Kosten, die von Parteien zu tragen sind. Grundsätzlich sind AS-Verfahren kostenfrei (vgl. dazu Art. 12). Allerdings können AS-Stellen von den Parteien Beiträge einheben. Hinsichtlich Konsument kann es sich lediglich um eine „Schutzgebühr" im Sinne der Richtlinie und damit einen geringfügigen Beitrag im Sinne von Minimalbeträgen (vgl. Art. 5 Abs. 5) handeln. Kosten der eigenen Vertretung sind aber grundsätzlich von den Parteien selbst zu tragen.

Nach Abs. 3 sind AS-Stellen verpflichtet den Tätigkeitsbericht, den sie nach Art. 8 zu erstellen haben, auf ihrer Website zu veröffentlichen.

Zu Art. 7 – Weitere Verpflichtungen

In Ergänzung zu Art. 6 normiert Art. 7 zusammenfassend weitere von den AS-Stellen zu erfüllende Verpflichtungen. Diese ergeben sich aus Artikel 5 Absatz 2 lit. a bis f und Artikel 6 Absatz 6 ADR-Richtlinie.

Beiden Parteien eines Verfahrens soll es möglich sein, die Unterlagen sowohl on- als auch offline einzureichen (vgl. Bst. a). Für Konsumenten ist dies bereits in der ADR-Richtlinie vorgezeichnet (Artikel 5 Absatz 2 lit. c; Artikel 8 lit. a), doch soll den Parteien gleichermassen und damit auch Unternehmern ein möglichst unkomplizierter Zugang zur AS-Stelle und den dort zu führenden Verfahren ermöglicht werden.

Welcher Art der Onlinezugang ist, bleibt den jeweiligen AS-Stellen belassen. Sie können wählen, ob sie Konsumenten einen Zugang durch E-Mail oder etwa ausschliesslich durch Webformular gewähren. Die in Art. 6 Abs. 2 Bst. a genannte Informationsverpflichtung ist keineswegs dahingehend zu verstehen, dass diese eine Verpflichtung zur Abwicklung von Beschwerden per E-Mail vorsähe.

Um die Verpflichtungen im Rahmen des Datenschutzes näher darzulegen, wurden in Abs. 2 beispielhaft Massnahmen erläutert. In Bst. a wurde auf die Erhebung und Verwendung (inkl. Übermittlung) der Daten Bezug genommen, auf die Nennung von Datenarten aber verzichtet, da die unterschiedlichen Streitbeilegungsfälle die Speicherung sehr unterschiedlicher Datenarten notwendig machen könnten.

Zu Art. 8 – Tätigkeitsbericht

Artikel 7 Absatz 2 ADR-Richtlinie verpflichtet die AS-Stellen jährliche Tätigkeitsberichte auf ihren Websites zu veröffentlichen (vgl. Art. 6 Abs. 3). Diese müssen die in den Artikel 7 Absatz 2 lit. a bis h ADR-Richtlinie enthaltenen Mindestinhalte aufweisen. Artikel 19 Absatz 3 ADR-Richtlinie sieht vor, dass den zuständigen Behörden von den AS-Stellen alle zwei Jahre die in lit. a bis h aufgeführten Punkte mitgeteilt werden. Die Mindestinhalte der Artikel 7 und 19 der ADR-Richtlinie sollten nach der Intention des Richtliniengesetzgebers mit einigen Ausnahmen weitgehend deckungsgleich sein, weichen aber was ihre Formulierung anlangt, bisweilen voneinander ab (vgl. etwa Artikel 7 Absatz 2 lit. f und Artikel 19 Absatz 3 lit. c ADR-Richtlinie). In der Vorlage werden die Unterschiede in den Formulierungen eingeebnet und die Informationsverpflichtungen der beiden Artikel einander angeglichen werden.

Zu Art. 9 – Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln

Artikel 6 ADR-Richtlinie legt Mindestvoraussetzungen in Bezug auf Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der mit der Schlichtung betrauten Personen fest (vgl. Art. 3 Abs. 1 Bst. c).

Als Schlichter im Sinne dieses Gesetzes ist jede Person zu verstehen, die inhaltlich mit alternativer Streitbeilegung betraut ist. Die Kriterien des Art. 9 sind nur von Personen zu erfüllen, die in einer gewissen Leitungsfunktion inhaltlich am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen. Personen, die in einer AS-Stelle tätig sind

und administrative sowie aufbereitende Aufgaben verrichten, sind nicht verpflichtet, die in Art. 9 genannten Voraussetzungen zu erfüllen.

Für die innerstaatliche Umsetzung konnte davon abgesehen werden, einige in Artikel 6 der ADR-Richtlinie genannte Voraussetzungen, die an Schlichter zu stellen sind, in den Gesetzestext aufzunehmen. Es handelt sich dabei etwa um die in Absatz 1 lit. c genannte Weisungsungebundenheit. Dieses in der ADR-Richtlinie genannte Beispiel stellt lediglich eine Facette und Konkretisierung der im Normtext festgehaltenen Voraussetzungen „Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit" dar und ist als von diesen miterfasst anzusehen.

Hinsichtlich des vom Schlichter vorzuweisenden Fachwissens ist darauf hinzuweisen, dass ein allgemeines Rechtsverständnis und ausreichende Rechtskenntnisse, die erforderlich sind, um die rechtliche Dimension der Streitigkeit zu verstehen, von der ADR-Richtlinie vorausgesetzt werden (vgl. Artikel 6 Absatz 1 lit. a und Erwägungsgrund 36). Allerdings ist es nicht notwendig, dass der Schlichter ein rechtswissenschaftliches Studium absolviert hat. Sollte ein Schlichter über ein solches nicht verfügen, ist er aber verpflichtet nachzuweisen, dass er sich die erforderlichen Rechtskenntnisse ausserhalb eines einschlägigen Studiums angeeignet hat.

Jeder Schlichter ist verpflichtet einen Nachweis zu erbringen, der belegt, dass er auf dem Gebiet der alternativen Streitbeilegung über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt. Auch soll der Schlichter nachweisen, dass er neben theoretischen Fähigkeiten einschlägige praktische Erfahrungen im Bereich der Streitbeilegung sammeln konnte (etwa als in einer Schlichtungsstelle Tätiger, als Richter, Mediator o.ä.). Dieser Nachweis setzt Zertifikate oder Zeugnisse von dritter Seite voraus. Aneignung von Kenntnissen im Wege des Selbststudiums wird als nicht ausreichend angesehen. Die Fähigkeit zur Wahrnehmung des Amtes eines Schlichters ist je nach Einzelfall zu prüfen.

Die Begriffe der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sind weiterreichend und werden von der ADR-Richtlinie nicht trennscharf definiert. Sie erfordern, dass es dem Schlichter möglich sein muss, sich der Streitigkeit in objektiver Weise zu nähern und dass er dabei unabhängig von all jenen zu agieren hat, die ein Interesse am Ergebnis haben könnten. Es darf nicht die Möglichkeit bestehen, Druck auf den Schlichter auszuüben und derart seine Haltung gegenüber der Streitigkeit zu beeinflussen (siehe dazu Erwägungsgrund 33 ADR-Richtlinie). Ein Schlichter soll an einem Verfahren nicht teilnehmen und die Umstände nach Abs. 3 unmittelbar offenlegen, die geeignet sind, berechtigte Zweifel in Hinblick auf seine Unbefangenheit und Unparteilichkeit und damit Interessenkonflikte entstehen zu lassen. Letztere können dabei etwa ein direktes oder indirektes finanzielles Interesse am Ausgang des Streitbeilegungsverfahrens oder eine persönliche oder geschäftliche Beziehung mit zumindest einer der Parteien – mag sie auch in der Vergangenheit liegen – sein.

Damit ein Schlichter als unabhängig und unparteiisch angesehen werden kann, darf er nicht an Weisungen einer der Parteien oder deren Vertreter gebunden sein (Artikel 6 Absatz 1 lit. c der ADR-Richtlinie). Darüber hinaus muss gewährleistet sein, dass seine Vergütung nicht in einer Weise erfolgt, die mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht (Artikel 6 Absatz 1 lit. d ADR-Richtlinie).

Die Mindestberufungsdauer von drei Jahren soll sicherstellen, dass der Schlichter während der Ausübung seines Amtes ausreichend unabhängig ist. So soll der Schlichter von AS-Stellen weder interner noch externer Einflussnahme unterliegen. Die Mindestberufungsdauer setzt voraus, dass der Schlichter nicht ohne triftigen Grund seines Amtes enthoben (Artikel 6 Absatz 1 lit. b der ADR-Richtlinie) und daher nur aus den in Abs. 2 genannten Gründen abberufen werden kann. Diese Vorgabe hindert ihn allerdings nicht, sein Amt vorzeitig niederzulegen. Die nähere Gestaltung der Ernennung, Enthebung und Zurücklegung können die AS-Stellen Geschäftsordnungen festlegen.

Sofern es sich um Schlichtungsorgane handelt, die sich aus mehreren Personen zusammensetzen (vgl. auch Art. 10 – Kollegialorgane), sind die in Art. 9 genannten Voraussetzungen von jeder natürlichen Person zu erfüllen.

In Abs. 5 wird festgehalten, dass neben den allgemeinen Unabhängigkeitskriterien für Schlichter, die ausschliesslich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband beschäftigt oder vergütet werden, die Schlichter zusätzlich über einen gesonderten Rechnungskreis und für die Zwecke der Schlichtung ausreichende Mittel verfügen müssen.

Der Bankenverband stellt in seiner Stellungnahme zur Vernehmlassungsvorlage fest, dass die Befangenheit der Schlichter infolge Ausübung anderer Ämter und einem allfälligen Interessenskonflikt nicht geregelt sei. Offen bleibe auch, ob der Beizug von Experten bei mangelndem Fachwissen möglich sei. Es sei wünschenswert, dass die Schlichter eine juristische Ausbildung absolviert haben, um auch komplexe Problemstellungen bestmöglichst zu bewerkstelligen.

Die Regierung kann hierzu festhalten, dass das AStG als Rahmengesetzgebung für aussergerichtliche Streitbeilegung zu verstehen ist und es den Schlichtungsstellen überlassen bleibt, wie das Verfahren konkret (detailliert) auszugestalten ist. Insofern widerspricht es nicht der AStG-Vorlage, dass bei mangelndem Fachwissen auch Experten zugezogen werden können. Auch bei juristischer Ausbildung kann bei komplexen Sachverhalten ein Experte hilfreich sein. Die Regierung vertritt die Ansicht, dass eine sachliche Befangenheit des Schlichters infolge Ausübung anderer Ämter (z.B. Amtsstelle) nicht gegeben ist, da die Aufgabenbereich getrennt voneinander zu betrachten sind. Sollte es in irgendeiner Weise doch den Anschein machen, dass eine Befangenheit besteht – welche sich auch aufgrund von persönlichen Verhältnissen ergeben kann - ist für den Einzelfall ein weiterer unabhängiger Schlichter zu bestellen.

Zu Art. 10 – Kollegialorgane

AS-Stellen können sich für Verfahren vor Einzelschlichtern oder – auch nur für bestimmte Fälle – für solche vor kollegialen Gremien entscheiden. Sofern ein kollegiales Gremium vorliegt, ist sicherzustellen, dass dieses mit einer jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Konsumenteninteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen besetzt ist (vgl. Artikel 6 Absatz 5 ADR-Richtlinie). Für die konkrete Entscheidungsfindung im Rahmen von kollegialen Gremien (Einstimmigkeit oder ähnliches für etwaig erstattete Lösungsvorschläge) können die AS-Stellen in ihren Geschäftsordnungen o.ä. Regelungen treffen.

Zu Art. 11 – Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte

Die Regelung von Verfahrensrechten soll weitgehend den AS-Stellen obliegen. Sie sollen im Rahmen der zu veröffentlichenden Verfahrensregeln (vgl. Art. 5) die nähere Ausgestaltung dieser vornehmen. Das Gesetz beschränkt sich in Bezug auf Verfahrensrechte auf Mindestvorgaben (vgl. dazu Art. 5).

Die Einleitung des Verfahrens löst nicht zwingend die 90-tägige Verfahrensdauer aus (vgl. die Ausführungen zu Art. 13). Diese beginnt erst mit Eingang des vollständigen Beschwerdeaktes zu laufen. Die Hemmung der Verjährung (vgl. Art. 17) tritt allerdings jedenfalls bereits mit dem Einlangen der Beschwerde ein. Unter Umständen fallen der Zeitpunkt des Eintritts der Hemmung und jener, der die 90-tägige Frist auslöst, auseinander.

Nach Artikel 1 der ADR-Richtlinie erfolgt das Einreichen einer Beschwerde eines Konsumenten grundsätzlich auf freiwilliger Basis. Die ADR-Richtlinie geht in ihrer Mindestkonzeption auch von einer freiwilligen Teilnahme des betroffenen Unternehmens aus. In konsequenter Weise ordnet die ADR-Richtlinie auch die jederzeitige Abbruchmöglichkeit für die Parteien an (vgl. Artikel 9 Absatz 2 lit. a ADR-Richtlinie). Die entsprechende Information muss für die Parteien auf der Website der AS-Stelle einsehbar sein. Damit ist zumindest in jenen Fällen, in de-

nen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, die Informationspflicht seitens der AS-Stelle erfüllt.

Die Parteien sollen sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Dritten vertreten und unterstützen lassen können. Bei einem Dritten muss es sich nicht um einen Rechtsanwalt handeln; es steht den Parteien frei, eine Person ihres Vertrauens beizuziehen. Denkbar ist vor allem auch die Vertretung durch eine Vereinigung, die die Interessen der betroffenen Personen regelmässig wahrnimmt. Über dieses Recht sind die Parteien vor einem Verfahren zu informieren. Diese Information hat insoweit eine Information über die Folgen einer Vertretung zu enthalten, als den Parteien mitgeteilt werden muss, dass die Kosten der eigenen Vertretung grundsätzlich selbst zu tragen sind. In jenen Fällen, in denen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, darf es als ausreichend angesehen werden, wenn die zu unterhaltende Website – insbesondere in den darauf zu veröffentlichenden Verfahrensregeln – einen entsprechenden Hinweis enthält.

Die WKL führt zu Art. 11 Abs. 6 aus, dass die Freiwilligkeit der Verfahrensteilnahme begrüsst werde. Allerdings müsse die Freiwilligkeit auch für Unternehmer und nicht nur für Konsumenten bestehen, dies würde ansonsten zu einer Ungleichbehandlung von Konsumenten und Unternehmen führen.

Die Regierung kann diese Befürchtung dahingehend entkräften, als dass die Teilnahme des Unternehmers im Grundsatz ebenfalls auf dem Prinzip der Freiwilligkeit basiert. In Abs. 6 wird lediglich der guten Ordnung halber festgehalten, dass es Ausnahmen geben kann, wenn diese gesetzlich festgeschrieben sind.

Zu Art. 12 – Verfahrenskosten

Nach Artikel 8 lit. c ADR-Richtlinie sollen AS-Verfahren für Konsumenten entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich sein. Die ADR-Richtlinie konkretisiert den Begriff der Schutzgebühr nicht näher, will aber sicherstellen, dass maximal eine „nominal fee" und damit ein geringer Betrag veranschlagt

werden kann. Erwägungsgrund 41 ADR-Richtlinie enthält eine klare Präferenz, nach der AS-Verfahren für Konsumenten vorzugsweise kostenlos sein sollen.

Diese deklarierte Präferenz berücksichtigend soll auf die verpflichtende Einhebung einer Schutzgebühr bzw. eines geringfügigen Beitrags verzichtet werden. Damit sollen sämtliche AS-Verfahren für Konsumenten grundsätzlich kostenfrei geführt werden können.

Kostenfreiheit für Konsumenten bedeutet zugleich, dass kein Aufwand für die Einhebung und Verwaltung der Verfahrensbeiträge erwächst. Für Kosten der eigenen Vertretung – etwa durch einen Rechtsanwalt – hat grundsätzlich jede Partei selbst aufzukommen. Die Anordnung des Art. 12 berührt diese Verteilung nicht.

Gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln der einzelnen AS-Stellen kann eine vertragliche Vereinbarung einer Kostenbeteiligung an einem AS-Verfahren vorgesehen werden. Allerdings gilt es auch hier hinsichtlich am Verfahren beteiligter Konsumenten die Obergrenze des geringfügigen Beitrags zu beachten (vgl. Art. 5 Abs. 5).

Zu Art. 12 führt der Bankenverband an, dass die Einführung einer minimalen Schutzgebühr zu Lasten des Konsumenten als sinnvoll erachtet werde um sicherzustellen, dass nur ernstgemeine Anträge (nicht mutwillig oder schikanös) in die Aufnahmeprüfung der Schlichtungsstelle gelangen.

Die Regierung hat sich gegen die verpflichtende Einhebung einer Schutzgebühr auf Gesetzesebene entschieden. Weiterhin möglich ist, dass in Sondergesetzen oder den jeweiligen Verfahrensregeln der einzelnen AS-Stellen eine vertragliche Vereinbarung einer Kostenbeteiligung an einem AS-Verfahren vorgesehen werden kann, unter Berücksichtigung des Charakters einer Schutzgebühr (vgl. dazu Art. 5 Abs. 5). Nach den Erfahrungen verschiedener AS-Stellen in Österreich und Deutschland sind Missbrauchsfälle durch mutwillige und schikanöse Gesuchstellung in diesem Zusammenhang nicht zu beobachten gewesen. Zudem sieht die

Richtlinie nach Art. 5 Abs. 6 Bst. a vor, dass AS-Stellen eine Ablehnung von missbräuchlichen Fällen in ihren Verfahrensregeln vorsehen können. Im Rahmen einer schlanken und kostenbewussten Verwaltung ist weiterhin zu berücksichtigen, dass durch die Kostenfreiheit kein Aufwand für die Einhebung und Verwaltung der (höchstens geringfügigen) Verfahrensbeiträge erwächst.

Zu Art. 13 – Verfahrensdauer

Nach Artikel 8 lit. e der ADR-Richtlinie hat das Ergebnis eines Streitbeilegungsverfahrens binnen 90 Kalendertagen festzustehen. Fristauslösendes Ereignis ist der Eingang der vollständigen Beschwerde(akte). Davon sind die Parteien nach Art. 11 Abs. 5 zu benachrichtigen.

Die Frist beginnt erst zu jenem Zeitpunkt zu laufen, an dem die AS-Stelle über alle für die Beschwerde notwendigen Dokumente verfügt. Davon getrennt zu beurteilen ist der für den Eintritt der Hemmung nach Art. 17 massgebende Zeitpunkt. Hierfür soll das Einlagen der Beschwerde bei der zuständigen AS-Stelle massgebend sein (vgl. Art. 11 Abs. 1)

Erteilt die Schlichtungsstelle einen Verbesserungsauftrag an antragstellende Konsumenten, beginnt die Frist erst zu laufen, sobald der Konsument die fraglichen Dokumente, Unterlagen, Auskünfte o.ä. nachgereicht hat. Ein Rückwirken auf den Tag des Einreichens der Beschwerde soll im Rahmen eines AS-Verfahrens nicht möglich sein. Welche Dokumente, Unterlagen, Auskünfte o.ä. für notwendig erachtet werden, um mit der Fallbearbeitung beginnen zu können, soll von der betroffenen AS-Stelle an Hand der Umstände des konkreten Einzelfalles entschieden werden. Sobald die AS-Stelle sämtliche notwendige Dokumente und Unterlagen mit den erforderlichen Informationen erhalten hat, unterrichtet sie die Parteien davon (vgl. Artikel 8 lit. d ADR-Richtlinie).

Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien in Papierform oder auf einem dauerhaften Datenträger mitzuteilen. Dabei ist ein Ergebnis jeder in Art. 16 Abs. 1 genannte Grund, der zu einer Schliessung des Verfahrens führt. Die Mitteilung,

die nach Art. 16 Abs. 2 zu einer Beendigung des Verfahrens führt, hat auch eine Darlegung der Gründe des Ergebnisses zu enthalten (vgl. Artikel 9 Absatz 1 lit. c der ADR-Richtlinie).

Bei Vorliegen einer hoch komplexen Streitigkeit kann die 90-tägige Frist verlängert werden. Bei der Beurteilung der Frage, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt, sind unterschiedliche Parameter (wie etwa ein schwer nachvollziehbarer Sachverhalt, Erforderlichkeit der Zuziehung eines Sachverständigen oder Schwierigkeit der (rechtlichen) Beurteilung der der Streitigkeit zugrunde liegenden Frage) massgebend. Im Rahmen einer umfassenden Abwägung hat die AS-Stelle in jedem Einzelfall zu prüfen, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt. Eine Verlängerung kann im Bedarfsfall wiederholt vorgenommen werden. Laut ADR-Richtlinie sind die Parteien von einer solchen zu verständigen. Um etwaigen Beweisschwierigkeiten vorzubeugen und im Sinne der einheitlichen Gestaltung der grundlegenden Kommunikation mit den Parteien, soll diese Information ebenfalls in Papierform oder auf dauerhaftem Datenträger erfolgen. In der Information über die Verlängerung muss auch eine Information über den Zeitraum der Verlängerung enthalten sein.

Zu Art. 14 – Vertraulichkeit

Nach Erwägungsgrund 29 ADR-Richtlinie sollen Vertraulichkeit und Privatsphäre während eines AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Die Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens soll den unbefangenen Austausch von Positionen und das Vorschlagen von unpräjudiziellen Lösungen erleichtern. Um diese Vertraulichkeit zu sichern, sollten die Schlichter und sonstigen in den Fall involvierten Mitarbeiter der AS-Stelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen, die ihnen erstmals während des Verfahrens anvertraut oder bekannt wurden, verpflichtet sein.

Der Bankenverband weist in seiner Stellungnahme darauf hin, dass eine erhöhte Vertraulichkeit wünschenswert wäre, sofern das gegenständliche Gesetz auch auf die Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen anwendbar ist. Man könnte die

Schlichter dem Amtsgeheimnis unterstellen, was wiederum mehr Vertraulichkeit und Verschwiegenheit gewährleisten würde.

Nach Erwägungsgrund 29 der Richtlinie sollen Vertraulichkeit und Privatsphäre während eines AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Auch im Rahmen der Konsultation wurden die betroffenen Kreise aufgefordert, zur Frage der Vertraulichkeit Stellung zu beziehen. Der Grossteil der Befragten war der Ansicht, dass das Schaffen eines vertraulichen, nicht öffentlichen Rahmens einen der wesentlichen Aspekte und Vorteile eines AS-Verfahrens darstelle. Die Vertraulichkeit des AS-Verfahrens soll den unbefangenen Austausch von Positionen und das Vorschlagen von unpräjudiziellen Lösungen erleichtern. Um diese Vertraulichkeit zu sichern, sollten die Schlichter und sonstigen in den Fall involvierten Mitarbeiter einer Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen, die ihnen erstmals während des Verfahrens anvertraut oder bekannt wurden, verpflichtet sein. Art. 14 Zivilrechts-Mediations-Gesetz (Gesetz vom 15. Dezember 2004 über die Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz; ZMG, LGBl. 2005 Nr. 31) stand Vorbild für die Regelung. Die Regierung vertritt sohin die Ansicht, dass diese bereits bewährte Regelung im Zivilrechts-Mediations-Gesetz auch ausreichend ist und auch in den entsprechenden Verfahrensrichtlinien, welche die AS-Stellen einzuhalten haben, diese Vertrauensgrundsätze festzuschreiben sind und somit verbindlicher Bestandteil des Verfahrens werden.

Zu Art. 15 – Lösungsvorschlag

Verfahren zur alternativen Streitbeilegung werden nach der ADR-Richtlinie weitest möglich definiert und auch der liechtensteinische Gesetzgeber hat sich bei der Umsetzung dafür entschieden, ein breites Spektrum an Verfahrensarten zuzulassen. Grundsätzlich können die AS-Stellen sogar im Einzelfall wählen, welche Methoden im Rahmen der Konfliktlösung Anwendung finden sollen. Die Unterbreitung eines Lösungsvorschlages soll nicht verbindlich angeordnet werden. Sofern allerdings ein Lösungsvorschlag erstattet wird, soll sich der Schlichter am Gesetz und damit der gesetzgeberischen Optimalvorstellung eines gerechten

Interessenausgleichs orientieren. Damit wird keine mit einem ordentlichen Gerichtsverfahren vergleichbare Bindung an das Gesetz festgeschrieben. Im Rahmen eines AS-Verfahrens ist es schon allein auf Grund der in der Regel fehlenden Möglichkeiten der Tatsachenfeststellungen gegenüber einem Gerichtsverfahren geboten, Umstände des Einzelfalls sowie Plausibilitäts- und Billigkeitserwägungen in stärkerem Masse zu berücksichtigen.

Die Parteien sind grundsätzlich nicht verpflichtet, einen von der AS-Stelle unterbreiteten Lösungsvorschlag zu befolgen. Es handelt sich dabei lediglich um eine unverbindliche Empfehlung. Den Parteien steht es allerdings frei, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Bevor sie einem Lösungsvorschlag ihre Zustimmung erteilen, sind sie von der AS-Stelle über die in Abs. 2 Bst. a bis d genannten Punkte zu informieren. Diese entsprechen im Wesentlichen den in Artikel 9 Absatz 2 lit. b und c ADR-Richtlinie genannten Punkten.

Abs. 2 Bst. a verpflichtet dazu, den Parteien den Charakter des Lösungsvorschlages zu erläutern. Dieser kann auf Grund seiner Unverbindlichkeit angenommen oder abgelehnt werden. Hinsichtlich Bst. c ist darauf hinzuweisen, dass an die Information, dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, keine besonderen Anforderungen zu stellen sind. Darin muss insbesondere nicht auf die Art einer etwaigen Abweichung eingegangen werden.

Die Annahme des Lösungsvorschlages durch beide Parteien stellt im rechtlichen Sinne einen Vergleich dar.

Vor Annahme des Lösungsvorschlages und nach der Information über die in Abs. 2 Bst. a bis d genannten Punkte muss den Parteien nach Abs. 3 eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt werden (vgl. Artikel 9 Absatz 2 lit. d der ADR-Richtlinie). Die Angemessenheit der Frist kann die AS-Stelle in den zu errichtenden Verfahrensregeln festschreiben oder nach den Gegebenheiten des Einzelfalles festlegen.

Zu Art. 16 – Beendigung des Verfahrens

Nach Art. 16 ist ein Verfahren zu schliessen, sobald ein in den Bst. a bis e genanntes Ereignis eintritt. Jedes dieser Ereignisse ist als ein Ergebnis im Sinne des Art. 13 anzusehen und löst die in dieser Bestimmung genannte Mitteilungspflicht aus. Nach Abs. 2 endet mit der wirksamen Mitteilung des Ergebnisses (vgl. Art. 13) das Verfahren und damit auch die Hemmung der Rechte und Ansprüche im Sinne des Art. 17.

Zu Art. 17 – Verjährungshemmung

Mit Art. 17 wird sichergestellt, dass die Parteien, die eine Streitigkeit im Wege der aussergerichtlichen Streitbeilegung zu bereinigen versuchen, im Anschluss daran nicht gehindert werden, ein Gerichtsverfahren über dieselbe Streitigkeit einzuleiten, weil Verjährungsfristen während des AS-Verfahrens abgelaufen sind.

Die gegenständliche Regelung knüpft an Art. 18 Zivilrechts-Mediations-Gesetz an und etabliert für die vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche beider Parteien eine Fortlaufhemmung, die ihren Anfang mit Einbringen der Beschwerde (vgl. die Ausführungen zu Art. 11) bei einer zuständigen AS-Stelle nimmt und bis zur Beendigung des Verfahrens (vgl. Art. 16) besteht. Die Regelung bezieht sich auf Verjährungsfristen, aber auch auf Ausschluss-(Präklusiv-)Fristen, nicht jedoch auf verfahrensrechtliche Fristen.

Die RAK führt in ihrer Stellungnahme aus, dass eine Frist von 14 Tagen in Art. 17 Abs. 2 als zu kurz bemessen erscheint und schlägt eine Erhöhung auf mindestens 4 Wochen vor.

Diese Anregung wurde aufgenommen und im Vergleich zur Vernehmlassung der Abs. 2 ersatzlos gestrichen. Somit gelten nun die allgemeinen Fristenregelungen nach zivilgerichtlichen Vorschriften.

Zu Art. 18 – Informationspflichten für Unternehmer

Nach der Ausgestaltung der in Artikel 13 der ADR-Richtlinie enthaltenen Informationsverpflichtung sind Unternehmer verpflichtet, darüber zu informieren, wenn

sie an einem AS-Verfahren teilnehmen, sofern sie sich dazu etwa in Form einer vertraglichen Vorabvereinbarung oder anderweitigen Selbstbindung verpflichtet haben oder dazu gesetzlich verpflichtet sind.

Durch Abs. 3 wird eine konkrete Informationsverpflichtung gegenüber Konsumenten etabliert, der Unternehmen nachzukommen haben, sofern diese eine Beschwerde an sie richten. Sofern diese Beschwerde mit dem Unternehmer nicht gelöst werden kann, ist der Unternehmer verpflichtet, dem Konsumenten auf Papier oder dauerhaftem Datenträger binnen angemessener Frist mitzuteilen, welche AS-Stelle für die konkrete Streitigkeit zuständig wäre oder wären. Dabei hat er deren Website anzugeben. Ebenfalls anzugeben hat der Unternehmer, ob er bereit ist, an einem Verfahren vor der genannten AS-Stelle teilzunehmen. Diese Information ist dem Konsumenten auf Papier oder dauerhaftem Datenträger (vgl. Ausführungen zu Art. 13) zu erteilen.

Die WKL führt in ihrer Stellungnahme zu Art. 18 Abs. 2 an, dass eine derartige Regelung, wonach der Unternehmer Informationen in seinen AGB's anzuführen habe, abzulehnen sei. Der Unternehmer müsse frei entscheiden können, in welchem Rahmen er dies mache.

Die Regierung merkt hierzu an, dass in Abs. 2 festgeschrieben ist, dass der Unternehmer diese Informationen – sofern vorhanden – gegebenenfalls in den AGB's anzuführen haben. Somit ist diese Bestimmung nicht als „Muss"-Bestimmung zu sehen. Der Unternehmer hat die Wahl zwischen Websites und AGBs. Festzuhalten ist, dass Unternehmer nicht verpflichtet sind, sich einem derartigen AS-Verfahren zu unterwerfen. Wenn sich der Unternehmer jedoch freiwillig einem AS-Verfahren unterwirft, hat der Unternehmer den Konsumenten auf seiner Website und gegebenenfalls in seinen AGBs – unabhängig von einem konkreten Streitfall - davon zu informieren und es ist notwendig in diese Informationen auch einen Link zur jeweiligen AS-Stelle (bzw. zu den jeweiligen AS-Stellen) anzugeben.

Unternehmer, die sich nicht einem Schlichtungsverfahren unterwerfen, brauchen darüber vorweg auf ihrer Website nicht zu informieren.

Zusätzlich hat der Unternehmer den Konsumenten aber im konkreten Streitfall (wenn keine Einigung erzielt werden kann) auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (E-Mail) auf die für den Streitfall zuständige(n) AS-Stelle(n) hinzuweisen. Gleichzeitig hat der Unternehmer anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

Die Informationspflichten von Unternehmen werden ergänzt mit der Verpflichtung aus Artikel 14 Absatz 1 und 2 ODR-Verordnung[3].

Zu Art. 19 – Unterstützung für Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

Nach Artikel 14 ADR-Richtlinie ist Liechtenstein verpflichtet eine Stelle zu benennen, die Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung dabei bietet, eine zuständige AS-Stelle für ihre Streitigkeit ausfindig zu machen. Die ADR-Richtlinie schlägt in Artikel 14 Absatz 2 vor, dass die Mitgliedstaaten ihre jeweiligen Europäischen Verbraucherzentren benennen sollen. In Liechtenstein wird diese Aufgabe vom Amt für Volkswirtschaft wahrgenommen.

Nach Abs. 2 soll das Amt für Volkswirtschaft auch die Aufgabe der Online-Streitbeilegungsstellen-Kontaktstelle (OS-Kontaktstelle) und damit den in Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung) dargestellten Pflichtenkreis wahrnehmen.

---

[3] Artikel 14 Absatz 1 ODR-Verordnung verpflichtet den in Liechtenstein niedergelassenen Unternehmer, der Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingeht, und in Liechtenstein niedergelassene Online-Marktplätze auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In Liechtenstein niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail-Adressen an. Artikel 14 Absatz 2 verpflichtet den in Liechtenstein niedergelassenen Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, informieren die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Sie stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein. Diese Informationen sind gegebenenfalls auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

Zu Art. 20 – Informationen über AS-Stellen in Europa

Die ADR-Richtlinie fordert von den genannten Stellen das Einstellen eines entsprechenden Links, der auf die von der Europäischen Kommission zu führende und online verfügbar zu machende Liste verweist (Artikel 15 ADR-Richtlinie). Daneben sollen die genannten Stellen die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls in ihren Räumlichkeiten auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich machen.

Nach Artikel 14 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten haben Mitgliedstaaten Sorge dafür zu tragen, dass AS-Stellen und die zuständigen Behörden (vgl. Art. 23) auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einstellen. Abs. 3 dient der Durchführung dieser Anordnung. Daneben haben die Mitgliedstaaten und damit auch der liechtensteinische Gesetzgeber den Wirtschaftsverbänden zu empfehlen, auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen (vgl. Artikel 14 Absatz 6 ODR-Verordnung).

Zu Art. 21 – Kooperation und Informationsaustausch der AS-Stellen

Nach Artikel 16 ADR-Richtlinie sollen AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich darüber hinaus über bewährte Verfahren sowohl mit Blick auf reine Binnensachverhalte als auch solche mit grenzübergreifenden Elementen austauschen. Auch sollen die in Art. 4 genannten AS-Stellen – soweit erforderlich – miteinander kooperieren und derart etwa die jeweils anderen AS-Stellen über Zuständigkeitsänderungen informieren oder einander in organisatorischer oder operativer Hinsicht unterstützen.

Es soll den AS-Stellen grundsätzlich freistehen zu entscheiden, ob und in welchem Ausmass und welcher Form sie den Austausch mit anderen Schlichtungsstellen für notwendig erachten. Sofern allerdings Netzwerke, die den Austausch der AS-Stellen befördern sollen, bestehen oder solche von der Europäischen Kommission errichtet werden, sollen AS-Stellen diesen Netzwerken beitreten

und sich aktiv einbringen. Derzeit besteht soweit ersichtlich nur ein Netz für Streitbeilegungsstellen im Bereich von Finanzdienstleistungen „FIN-NET". Mitglied dieses Netzwerkes ist für Liechtenstein die aussergerichtliche Schiedsstelle im Finanzdienstleistungsbereich.

Zu Art. 22 – Kooperation und Informationsaustausch zwischen AS-Stellen und zuständigen Stellen für den Konsumentenschutz

Nach Artikel 17 ADR-Richtlinie sollen AS-Stellen mit jenen nationalen Behörden kooperieren, die für die Durchsetzung der Rechtsakte über Verbraucherschutz der Union zuständig sind. Diesbezüglich ist auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden[4] zu verweisen. Obwohl Liechtenstein keine Konsumentenschutzbehörde bzw. Einrichtung den Konsumentenschutz betreffend hat, ist diese Verordnung für Liechtenstein relevant. Der EFTA-Überwachungsbehörde wurden jene Amtsstellen genannt, welche in Liechtenstein für die Umsetzung bzw. Betreuung zuständig sind und indirekt auch als Durchsetzungsbehörde im Bereich Konsumentenschutz fungieren.

Der in Art. 22 angeordnete Austausch zwischen den Stellen soll allgemeine Informationen zu üblichen Geschäftspraktiken betreffen, über die wiederholt Beschwerden eingehen (vgl. Artikel 17 Absatz 2 ADR-Richtlinie).

Art. 23 – Zuständige Behörde

Artikel 18 ADR-Richtlinie verpflichtet, zumindest eine nationale zuständige Behörde zu benennen, die als Drehscheibe zwischen der Europäischen Kommission bzw. der dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten und den AS-Stellen verschiedene Aufgaben wahrzunehmen hat. Liechtenstein benennt als national zuständige Behörde die Regierung.

---

[4] Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz"), ABl. Nr. L 364 v. 9.12.2004, S. 1 ff.

Mit Abs. 2 wird jedoch festgehalten, dass die der Regierung zugewiesenen Aufgaben auch an eine Amtsstelle übertragen werden können.

Art. 24 – Notifikation der AS-Stellen

Das Amt für Volkswirtschaft ist verpflichtet, die in Art. 4 genannten Streitbeilegungsstellen an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten zu notifizieren, sofern diese die Voraussetzungen des AStG erfüllen. Diese Notifikation hat die in Abs. 1 Bst. a bis k genannten Angaben zu enthalten (Art. 20 ADR-Richtlinie). Die Informationen sind nach Massgabe des Art. 25 von den in Art. 4 genannten AS-Stellen an die zuständige Behörde zu übermitteln.

Art. 25 – Berichtspflichten der AS-Stellen

Mit Inkrafttreten dieses Gesetzes haben die in Art. 4 genannten AS-Stellen die in Art. 24 Abs. 1 Bst. a bis k genannten Informationen ohne unnötigen Aufschub an die zuständige Behörde zu übermitteln. Dies ergibt sich aus Artikel 19 Absatz. 1 der ADR-Richtlinie. Sofern sich Änderungen der genannten Informationen ergeben, sind diese der zuständigen Behörde ebenfalls mitzuteilen. Die Etablierung dieser Informationspflicht trägt massgebend dazu bei, dass die zuständige Behörde ihrer in der ADR-Richtlinie angelegten Monitoring-Aufgabe (vgl. Art. 24 Abs. 3) nachkommen kann.

Für die Übermittlung der Informationen ist keine besondere Form vorgesehen.

Mit Abs. 3 wird eine ohne unnötigen Aufschub Mitteilungspflicht auch für die Verfahrensregeln statuiert und andererseits für jene Informationen, die nicht in Art. 24 Abs. 1 enthalten sind und nicht Teil des ohnedies zu übermittelnden Tätigkeitsberichtes bzw. der Verfahrensregeln sind.

Sofern eine notifizierte AS-Stelle nicht alle Qualitätsanforderungen des Gesetzes erfüllt, hat die zuständige Behörde, der entsprechende Umstände zur Kenntnis kommen, eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen. Die AS-Stelle hat den Mangel ohne unnötigen Aufschub zu beseitigen. Kommt sie der Aufforderung

allerdings nicht spätestens innerhalb von drei Monaten nach Aufforderung nach, ist ihr die Anerkennung als AS-Stelle iSd AStG mittels Bescheid zu entziehen. Wird einer Stelle die Anerkennung als AS-Stelle von der zuständigen Behörde entzogen, ist die Notifikation an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten rückgängig zu machen.

Zu Art. 26 – Berichtspflichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde ist letztverantwortlich für die in der ADR-Richtlinie in Artikel 20 Absatz 6 zum Ausdruck kommenden Berichtspflicht an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten. Demnach ist beginnend mit 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten ein Bericht zu übermitteln, der alle in Bst. a bis c genannten Informationen enthält.

Zu Art. 27 – Weitere Pflichten der zuständigen Behörde

Nach Artikel 6 Absatz 6 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, Schulungsprogramme zu überwachen, sofern solche von AS-Stellen für Schlichter zur Verfügung gestellt werden.

Zu Art. 28 – Übertretungen

Nach Artikel 21 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, Sanktionen insbesondere für Verstösse gegen Artikel 13 der ADR-Richtlinie festzulegen. Diese sollen wirksam, angemessen und abschreckend sein. Die Informationsverpflichtung des Artikels 13 der ADR-Richtlinie findet ihre Umsetzung in Art. 18 dieses Gesetzes. Darüber hinaus sieht die ODR-Verordnung in Artikel 14 Absatz 1 und 2 weitere Informationspflichten für im Bereich des E-Commerce tätige Unternehmer vor, für deren Einhaltung die Mitgliedstaaten nach Artikel 18 der ODR-Verordnung zu sorgen haben.

Für Verstösse gegen die in Richtlinie und Verordnung vorgesehenen Informationsverpflichtungen wird eine entsprechende Verwaltungsstrafbestimmung vorgesehen. Die Schaffung weiterer Sanktionen ist nach der Konzeption des Umsetzungsgesetzes nicht erforderlich.

Zu Art. 29 – Inkrafttreten

Die Umsetzungsfrist in Liechtenstein wird sich nach dem Datum des Inkrafttretens des Beschlusses des Gemeinsamen EWR-Ausschusses zur Übernahme der ADR-Richtlinie in das EWR-Abkommen richten. Da sich die ADR-Richtlinie derzeit noch im Prozess der Übernahme in das EWR-Abkommen befindet, ist zum Zeitpunkt der Ausarbeitung noch nicht absehbar, wann die Richtlinie für die EWR/EFTA-Staaten in Kraft treten wird. Deshalb wird hier das Inkrafttreten mit dem Umsetzungsbeschluss gewählt. Dadurch ist eine fristgerechte Umsetzung möglich.

6.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz

Zu Art. 41 Abs. 1 – Unterlassungsklage

Die Änderung des Art. 41 KSchG dient der Umsetzung der in Artikel 23 ADR-Richtlinie vorgesehenen Ergänzung der Richtlinie 2009/22/EG[5]. Die nach Art. 41 KSchG vorgesehene Klage legitimiert die von Art. 42 KSchG erfassten Verbände eine Unterlassung von Verstössen nach Art. 18 AStG durchzusetzen, da sie am ehesten die faktische Möglichkeit haben, in Kenntnis von fehlerhaften oder fehlenden Belehrungen zu gelangen.

Eine fehlerhafte oder unterlassene Information nach Art. 18 AStG stellt eine Übertretung im Sinne von Art. 28 AStG dar.

7. VERFASSUNGSMÄSSIGKEIT / RECHTLICHES

Die Vorlage wirft keine verfassungsrechtlichen Fragen auf.

---

[5] Richtlinie 2009/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen, ABl. Nr. L 110 v. 1.5.2009, S. 30ff.

8. PERSONELLE, FINANZIELLE, ORGANISATORISCHE UND RÄUMLICHE AUSWIRKUNGEN

Mit der gegenständlichen Vorlage wird eine Auffangschlichtungsstelle im AVW errichtet. Da diese Auffangschlichtungsstelle nur zum Zuge kommt, wenn die Parteien nicht bereits Zugang zu einer speziellen aussergerichtlichen Streitbeilegungsstelle haben, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht abgeschätzt werden, wie viele Gesuche zur aussergerichtlichen Streitbeilegung bei der Auffangschlichtungsstelle zu erwarten sind. Zum jetzigen Zeitpunkt wird davon ausgegangen, dass diese Aufgabe personell und organisatorisch durch die bereits bestehende Konsumentenschutzstelle im AVW wahrgenommen werden kann. Auf Grund der vorläufigen Zuordnung der Auffangschlichtungsstelle an eine bestehende Stelle hat diese Vorlage somit keine finanziellen oder räumlichen Auswirkungen.

II. ANTRAG DER REGIERUNG

Aufgrund der vorstehenden Ausführungen unterbreitet die Regierung dem Landtag den

Antrag,

der Hohe Landtag wolle diesen Bericht und Antrag zur Kenntnis nehmen und die beiliegenden Gesetzesvorlagen in Behandlung ziehen.

Genehmigen Sie, sehr geehrter Herr Landtagspräsident, sehr geehrte Frauen und Herren Abgeordnete, den Ausdruck der vorzüglichen Hochachtung.

REGIERUNG DES
FÜRSTENTUMS LIECHTENSTEIN

III. REGIERUNGSVORLAGEN

1. GESETZ ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN KONSUMENTENSCHUTZ-ANGELEGENHEITEN

Gesetz

vom ...

über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz; AStG)

Dem nachstehenden vom Landtag gefassten Beschluss erteile Ich Meine Zustimmung:

I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1

Geltungsbereich und Zweck

1) Dieses Gesetz regelt das von den Stellen zur alternativen Streitbeilegung nach Art. 4 durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Liechtenstein niedergelassenen Unternehmer und einem in Liechtenstein oder in einem anderen EWR-Mitgliedstaat wohnhaften Konsumenten (Art. 1 KSchG).

2) Es gilt nicht für:

a) Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschliesslich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten;

b) Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung;

c) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse; und

d) Kaufverträge über unbewegliche Sachen.

3) Es dient der Umsetzung bzw. Durchführung folgender EWR-Rechtsvorschriften:

a) Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX - ...);

b) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX - ...).

Art. 2

Verhältnis zu anderen gesetzlichen Bestimmungen

Im Fall der Kollision geht eine Bestimmung dieses Gesetzes einer anderen Gesetzesbestimmung vor, die der Umsetzung einer sektorspezifischen EWR-Rechtsvorschrift über ein von einem Konsumenten gegen einen Unternehmer eingeleitetes aussergerichtliches Rechtsbehelfsverfahren dient.

Art. 3

Begriffe und Bezeichnungen

1) Im Sinne dieses Gesetzes gelten als:

a) „AS-Verfahren": jedes Verfahren, das von einer AS-Stelle durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen;

b) „AS-Stelle": eine Stelle nach Art. 4, die die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet;

c) „Schlichter": die mit der Durchführung eines AS-Verfahrens betraute natürliche Person.

2) Im Übrigen finden die Begriffsbestimmungen von Art. 4 der Richtlinie 2013/11/EU ergänzend Anwendung.

3) Unter den in diesem Gesetz verwendeten Personen- und Funktionsbezeichnungen sind Angehörige des männlichen und weiblichen Geschlechts zu verstehen.

II. AS-Stellen

Art. 4

Grundsatz

1) AS-Stellen im Sinne dieses Gesetzes sind im Rahmen ihrer Zuständigkeit:

a) die Schlichtungsstelle nach der Kommunikationsgesetzgebung;

b) die Schlichtungsstelle nach der Elektrizitätsmarktgesetzgebung und der Gasmarktgesetzgebung;

c) die Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich;

d) das Amt für Volkswirtschaft in seiner Funktion als zuständige Stelle in Angelegenheiten des Konsumentenschutzes.

2) Die zuständige Behörde kann weitere Einrichtungen als AS-Stellen im Sinne dieses Gesetzes anerkennen, soweit sie:

a) die organisatorischen und fachlichen Anforderungen nach Kapitel II und III erfüllen;

b) ihren Sitz im Inland haben;

c) auf Dauer angelegt sind; und

d) finanziell tragfähig erscheinen.

3) Für die Behandlung von Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit einer der in Abs. 1 Bst. a bis c oder Abs. 2 genannten AS-Stellen fallen, ist das Amt für Volkswirtschaft nach Abs. 1 Bst. d als Auffangschlichtungsstelle zuständig.

4) Die zuständige Behörde führt eine Liste der nach Abs. 2 als AS-Stellen anerkannten Einrichtungen.

Art. 5

Verfahrensregeln

1) AS-Stellen haben nach Massgabe der folgenden Bestimmungen und der Vorgaben der Art. 11 bis 15 Regeln für das Verfahren über bei ihr einlangende Beschwerden festzulegen.

2) Die Verfahrensregeln haben zu gewährleisten, dass Streitigkeiten fair, praktisch und auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beigelegt werden.

3) In den Verfahrensregeln ist festzulegen, wie im Falle eines nach Art. 9 Abs. 3 vom Schlichter offengelegten Umstandes, der geeignet ist, seine Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, vorzugehen ist.

4) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass es den Parteien und deren Vertretern während eines anhängigen Verfahrens und danach untersagt ist, die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken. Für den Fall des Zuwiderhandelns können die Verfahrensregeln Konsequenzen vorsehen.

5) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass Konsumenten bei Einleitung eines Verfahrens einen geringfügigen Beitrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.

6) Gesetzlich oder durch Verfahrensregeln kann vorgesehen werden, dass die Bearbeitung einer Beschwerde abgelehnt wird, wenn:

a) die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;

b) die Beschwerde von einer AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist;

c) der Streitwert einen festgelegten Schwellenwert unter- oder überschreitet;

d) der Konsument die Beschwerde nicht innerhalb einer in den Verfahrensregeln festgesetzten Frist von zumindest einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht hat, bei der AS-Stelle eingereicht hat;

e) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde;

f) der Konsument in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat oder diesen Versuch binnen einer von der AS-Stelle gesetzten angemessenen Frist nicht nachweislich nachholt.

7) Ablehnungsgründe nach Abs. 6 dürfen den Zugang der Konsumenten zum Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen.

8) Lehnt die AS-Stelle die Behandlung einer Beschwerde ab, hat sie die Parteien nach Massgabe des Art. 13 innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen unter Angabe der Gründe für die Ablehnung zu verständigen.

Art. 6

Informationsverpflichtungen

1) AS-Stellen sind verpflichtet, eine laufend aktualisierte Website zu unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu Informationen über das AS-Verfahren zu bieten hat.

2) Sie müssen auf ihrer Website, auf Antrag auch auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, eindeutig und leicht verständlich jedenfalls folgende Informationen veröffentlichen:

a) Kontaktangaben, einschliesslich Postanschrift und E-Mail-Adresse;

b) die Tatsache, dass es sich um eine notifizierte AS-Stelle handelt;

c) Angaben über die Schlichter, einschliesslich Angaben über deren Ernennung, vorgesehene Funktionszeit, Namen, erworbene Qualifikation und bisherigen beruflichen Werdegang;

d) gegebenenfalls die Zugehörigkeit zu Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung;

e) die Arten von Streitigkeiten, für die eine Zuständigkeit gegeben ist, einschliesslich etwaiger Schwellenwerte;

f) die Verfahrensregeln;

g) die Gründe, aus denen die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt werden kann;

h) Sprachen, in denen Beschwerden eingereicht werden können, und Sprachen, in denen das Verfahren geführt werden kann;

i) Regeln, auf die sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann;

k) Vorbedingungen, die die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen;

l) die Möglichkeit für die Parteien, das Verfahren abzubrechen;

m) gegebenenfalls Kosten, die von den Parteien zu tragen sind;

n) die Rechtswirkungen des Ergebnisses des Verfahrens;

o) gegebenenfalls wie ein Ergebnis vollstreckbar gemacht werden kann; und

p) die durchschnittliche Verfahrensdauer.

3) Sie haben den Tätigkeitsbericht nach Art. 8 auf ihrer Website zu veröffentlichen.

Art. 7

Weitere Verpflichtungen

1) AS-Stellen haben:

a) sicherzustellen, dass Beschwerden samt Unterlagen on- und offline eingereicht werden können;

b) den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Weg oder gegebenenfalls auf dem Postweg zu ermöglichen;

c) sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten zu akzeptieren;

d) bei Bedarf Schulungen für die Schlichter anzubieten.

2) Sie haben Massnahmen zu treffen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit dem Datenschutzgesetz sicherzustellen, insbesondere:

a) Daten nur insoweit zu erheben und zu verwenden als dies für die Durchführung eines Verfahrens erforderlich ist;

b) die Löschung personenbezogener Daten in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Mitteilung des Ergebnisses eines Verfahrens vorzunehmen; und

c) Datensicherheitsmassnahmen vorzunehmen, um die Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und dem Zugriff Unbefugter zu schützen.

Art. 8

Tätigkeitsbericht

AS-Stellen haben jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser hat zumindest Informationen zu beinhalten über:

a) die Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden;

b) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmern führen, gegebenenfalls samt Empfehlungen, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können;

c) den Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung die AS-Stelle abgelehnt hat, samt Zuordnung zu den jeweiligen Ablehnungsgründen;

d) den Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden und sofern bekannt die Begründung für den Abbruch;

e) den durchschnittlichen Zeitaufwand, der für die Lösung der Streitigkeiten erforderlich ist;

f) die Prozentsätze der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben, sofern diese der AS-Stelle bekannt sind;

g) gegebenenfalls Informationen über die Zusammenarbeit der AS-Stelle mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern, und gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität dieser Kooperationen;

h) gegebenenfalls Schulungen für die Schlichter, die mit der Streitbeilegung betraut sind; und

i) eine Einschätzung der Effektivität des von der AS-Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

Art. 9

Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln

1) Der mit der Verfahrensführung betraute Schlichter hat sein Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben. Er hat über Rechtskenntnisse, das erforderliche Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten, die für die Arbeit in der AS-Stelle oder der gerichtlichen Beilegung konsumentenrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, zu verfügen.

2) Der Schlichter ist auf mindestens drei Jahre zu bestellen. Er darf nur abberufen werden, wenn:

a) Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Schlichter nicht mehr erwarten lassen;

b) er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Schlichter gehindert ist; oder

c) ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der AS-Stelle offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der AS-Stelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

4) Bei Befangenheit eines Schlichters hat die Leitung der AS-Stelle, im Falle der Befangenheit des Leiters die Stellvertretung diesen durch einen anderen zu ersetzen.

5) Sofern der Schlichter ausschliesslich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet wird, hat er über einen gesonderten Rechnungskreis und ausreichende Mittel zu verfügen.

Art. 10

Kollegialorgane

Werden kollegiale Gremien als Schlichtungsorgan eingesetzt, so sind sie mit der jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Konsumenteninteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen zu besetzen.

III. AS-Verfahren

Art. 11

Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte

1) Das AS-Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde des Konsumenten bei der zuständigen AS-Stelle eingeleitet.

2) Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

3) Eine Vertretung oder Unterstützung der Parteien durch Rechtsanwälte oder Dritte ist in jedem Verfahrensstadium zulässig, aber nicht verpflichtend. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

4) Die AS-Stelle hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.

5) Die Parteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der AS-Stelle festzusetzender Frist zu Vorbringen der Gegenparteien sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.

6) Für Unternehmer gilt Abs. 2 nur, sofern nicht vertraglich oder gesetzlich etwas anderes vorgesehen ist.

Art. 12

Verfahrenskosten

Die Teilnahme am Verfahren ist für die Parteien, sofern nicht gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln im Einklang mit Art. 5 Abs. 5 etwas anderes vorgesehen ist, kostenlos.

Art. 13

Verfahrensdauer

1) Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.

2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die AS-Stelle die Frist nach Abs. 1 verlängern. Darüber sind die Parteien zu informieren.

Art. 14

Vertraulichkeit

1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.

2) Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der AS-Stelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines AS-Verfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des AS-Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

Art. 15

Lösungsvorschlag

1) Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

2) Den Parteien steht es frei, diesem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Die Parteien sind vor der Erteilung einer Zustimmung darüber zu informieren:

a) dass sie die Wahl haben, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen;

b) dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschliesst, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;

c) dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens; und

d) welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

3) Den Parteien ist für ihre Zustimmung eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen.

Art. 16

Beendigung des Verfahrens

1) Das Verfahren ist zu schliessen, wenn:

a) der Konsument seinen Antrag zurückzieht oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen;

b) der Unternehmer am Verfahren nicht teilnimmt oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen;

c) die AS-Stelle für die einlangende Beschwerde nicht zuständig ist;

d) ein Ablehnungsgrund nach Art. 5 Abs. 6 vorliegt; oder

e) eine Einigung erzielt wurde oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist.

2) Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

Art. 17

Verjährungshemmung

Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines AS-Verfahrens vor einer zuständigen AS-Stelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom AS-Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

IV. Informationspflichten

Art. 18

Informationspflichten für Unternehmer

1) Ein Unternehmer hat die Konsumenten über die AS-Stelle oder die AS-Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen er erfasst wird, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Konsumenten einzuschalten. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu enthalten.

2) Die in Abs. 1 genannten Informationen hat der Unternehmer, sofern vorhanden, auf seiner Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzuführen.

3) Können der Unternehmer und der Konsument in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Konsumenten auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger auf die für ihn zuständige AS-Stelle oder zuständigen AS-Stellen hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

V. Unterstützung, Informationen und Kooperation von AS-Stellen

Art. 19

Unterstützung für Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

1) Bei grenzübergreifenden Streitigkeiten unterstützt das Amt für Volkswirtschaft die Konsumenten dabei, die zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen.

2) Das Amt für Volkswirtschaft hat als OS-Kontaktstelle nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zu fungieren und dabei Parteien bei der Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die OS-Plattform eingereicht werden, zu unterstützen.

Art. 20

Informationen über AS-Stellen in Europa

1) Die AS-Stellen und die zuständige Behörde haben die Liste der Europäischen AS-Stellen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Europäischen Kommission zu veröffentlichen.

2) Die AS-Stellen und die zuständige Behörde haben die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten öffentlich zugänglich zu machen.

3) Die AS-Stellen und die zuständige Behörde haben auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen.

Art. 21

Kooperation und Informationsaustausch der AS-Stellen

AS-Stellen haben bei der Beilegung von Streitigkeiten zu kooperieren und sich über bewährte Verfahren auszutauschen. Die Verpflichtungen nach Art. 7 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

Art. 22

Kooperation und Informationsaustausch zwischen AS-Stellen und zuständigen Stellen für den Konsumentenschutz

AS-Stellen und die zuständigen Stellen für den Konsumentenschutz haben miteinander zu kooperieren. Diese Kooperation hat insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren zu umfassen, über die wiederholt Beschwerden von Konsumenten eingegangen sind. Die Verpflichtungen nach Art. 7 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

VI. Zuständigkeit

Art. 23

Zuständige Behörde

1) Zuständige Behörde im Sinne dieses Gesetzes ist die Regierung.

2) Die Regierung kann die ihr nach diesem Gesetz zugewiesenen Aufgaben unter Vorbehalt des Rechtszuges an die Kollegialregierung mit Verordnung an eine Amtsstelle zur selbständigen Erledigung übertragen.

Art. 24

Notifikation der AS-Stellen

1) Die zuständige Behörde hat dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten die AS-Stellen nach Art. 4 zu notifizieren. Dabei hat sie folgende Angaben zu übermitteln:

a) Name, Kontaktangaben und Website-Adresse;

b) gegebenenfalls Gebühren des Verfahrens;

c) die Sprachen, in denen Beschwerden bei den jeweiligen AS-Stellen eingereicht werden können, und die Sprachen, in denen das AS-Verfahren geführt werden kann;

d) die Arten von Streitigkeiten, die unter das AS-Verfahren fallen;

e) Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von den einzelnen AS-Stellen abgedeckt werden;

f) gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter;

g) einen Hinweis darauf, ob das AS-Verfahren mündlich oder schriftlich durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann;

h) Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses;

i) Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer Beschwerde ablehnen kann; und

k) eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, dass die Stelle als in den Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und dass sie die Qualitätsanforderungen dieses Gesetzes erfüllt.

2) Die zuständige Behörde hat dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten die in Abs. 1 genannten Informationen zu übermitteln sowie Änderungen ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.

3) Erfüllt eine AS-Stelle nach Art. 4 die Anforderungen dieses Gesetzes nicht, so hat die zuständige Behörde eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen.

4) Kommt die AS-Stelle einer Aufforderung nicht ohne unnötigen Aufschub, spätestens nach Ablauf einer Frist von drei Monaten nach, so hat die zuständige Behörde der AS-Stelle nach Art. 4 Abs. 2 die Befugnis als AS-Stelle mit Verfügung zu entziehen und sie von der Liste zu streichen.

5) In Fällen des Abs. 4 hat die zuständige Behörde die Notifikation rückgängig zu machen.

Art. 25

Berichtspflichten der AS-Stellen

1) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde die in Art. 24 Abs. 1 genannten Informationen sowie Änderungen ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.

2) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde bis zum 31. März 2018 und in der Folge alle zwei Jahre einen Bericht mit den in Art. 8 genannten Informationen über die zwei vorangegangenen Kalenderjahre zu übermitteln.

3) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde darüber hinaus Folgendes mitzuteilen:

a) Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den Schlichtern sowie dazu, wie diese vergütet werden, wie lange deren Funktionszeit ist und von wem sie beschäftigt werden;

b) die Verfahrensregeln; und

c) die Prozentsätze, in denen die Unternehmer eine Teilnahme an dem Verfahren abgelehnt haben.

Art. 26

Berichtspflichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde hat bis zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen zu berichten. Der Bericht hat insbesondere folgende Informationen zu enthalten:

a) eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen;

b) gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die die Tätigkeit von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern; und

c) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden kann.

Art. 27

Weitere Plichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde hat die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihr nach Art. 8 Bst. h in Verbindung mit Art. 25 Abs. 2 von diesen zu übermitteln sind, zu überwachen.

VII. Strafbestimmungen

Art. 28

Übertretungen

Von der zuständigen Behörde wird wegen Übertretung mit einer Busse bis zu 5 000 Franken bestraft, wer als Unternehmer:

a) in die nach Art. 18 dieses Gesetzes oder Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gebotenen Informationen falsche Angaben aufnimmt;

b) die Informationspflichten nach Art. 18 dieses Gesetzes oder Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 nicht oder nicht vollständig erfüllt.

VIII. Schlussbestimmung

Art. 29

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt gleichzeitig mit dem Beschluss des Gemeinsamen EWR-Ausschusses betreffend die Übernahme der Richtlinie 2013/11/EU in Kraft.

2. ABÄNDERUNG KONSUMENTENSCHUTZGESETZ

Gesetz

vom .....

über die Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes

Dem nachstehenden vom Landtag gefassten Beschluss erteile Ich Meine Zustimmung:

I.

Abänderung bisherigen Rechts

Das Gesetz vom 23. Oktober 2002 zum Schutz der Konsumenten (Konsumentenschutzgesetz, KSchG), LGBl. 2002 Nr. 164, in der geltenden Fassung, wird wie folgt abgeändert:

Art. 41 Abs. 1

1) Wer im geschäftlichen Verkehr mit Konsumenten im Zusammenhang mit Haustürgeschäften, ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, den allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers (Art. 7a), Konsumkreditverhältnissen, Pauschalreisevereinbarungen, Teilzeitnutzungsrechtsverhältnissen, Abschlüssen im Fernabsatz, der Vereinbarung von missbräuchlichen Vertragsklauseln, der Gewährleistung oder Garantie beim Kauf oder bei der Herstellung beweglicher körperlicher Sachen, der Forderung von

Telefonkosten (Art. 8b) oder zusätzlichen Zahlungen (Art. 8c), der Leistungsfrist (Art. 9a) oder dem Gefahrenübergang (Art. 9b), im Zusammenhang mit Diensten der Informationsgesellschaft im elektronischen Geschäftsverkehr, Wertpapierdienstleistungen, Dienstleistungen der Vermögensverwaltung, Zahlungsdiensten oder der Ausgabe von E-Geld gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot verstösst, im Zusammenhang mit der alternativen Streitbeilegung (Art. 18 AStG) oder der Online-Streitbeilegung (Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013) Informationspflichten verletzt oder gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot aufgrund der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt (EWR-Rechtssammlung: Anh. X - 1.01) bei der Erbringung von Dienstleistungen im Binnenmarkt verstösst und dadurch jeweils die allgemeinen Interessen der Konsumenten beeinträchtigt, kann unbeschadet des Art. 40 Abs. 1 auf Unterlassung geklagt werden.

II.

Umsetzung von EWR-Rechtsvorschriften

Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX - ...).

III.

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt gleichzeitig mit dem Gesetz vom ... über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten in Kraft.

RICHTLINIEN

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 21. Mai 2013

über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

(Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

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 Sozialausschusses [1],

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren [2],

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 Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 AEUV 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. Der Binnenmarkt sollte den Verbrauchern zusätzlichen Nutzen in Form besserer Qualität, größerer Vielfalt, angemessener Preise und hoher Sicherheitsstandards für Waren und Dienstleistungen bringen, was für ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgen sollte.

(3) Die Zersplitterung des Binnenmarkts ist nachteilig für die Wettbewerbsfähigkeit, das Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen in der Union. Für die Vollendung des Binnenmarkts ist es unerlässlich, direkte und indirekte Hemmnisse für das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts zu beseitigen und das Vertrauen der Bürger zu stärken.

(4) Die Gewährleistung des Zugangs zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ergeben, sollte Verbrauchern zugute kommen und somit ihr Vertrauen in den Markt stärken. Dieser Zugang sollte sich sowohl auf online als auch offline getätigte Rechtsgeschäfte beziehen und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über die Grenzen hinweg einkaufen.

(5) Alternative Streitbeilegung (im Folgenden „AS") ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Allerdings ist AS noch nicht in der gesamten Union hinreichend und durchgängig entwickelt. Es ist bedauerlich, dass trotz der Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind [3], und der Empfehlung der Kommission 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen [4], AS nicht in ordnungsgemäßer Weise aufgebaut worden ist und nicht in allen geografischen Gebieten oder Wirtschaftssektoren in der Union zufriedenstellend funktionieren. Verbraucher und Unternehmer haben noch keine Kenntnis über bestehende alternative Rechtsbehelfsverfahren, und nur ein geringer Anteil der Bürger weiß, wie eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einzureichen ist. Sofern AS-Verfahren zur Verfügung stehen, haben sie in den verschiedenen Mitgliedstaaten ein sehr unterschiedliches Qualitätsniveau, und grenzübergreifende Streitigkeiten werden von den AS-Stellen oft nicht effektiv bearbeitet.

(6) Die Unterschiede der AS in Bezug auf Flächendeckung, Qualität und Bekanntheit in den Mitgliedstaaten stellen ein Hindernis für den Binnenmarkt dar und sind einer der Gründe dafür, weshalb viele Verbraucher nicht über die Grenzen hinweg einkaufen und nicht darauf vertrauen, dass mögliche Streitigkeiten mit Unternehmern auf einfache, schnelle und kostengünstige Weise beigelegt werden können. Aus den gleichen Gründen verkaufen Unternehmer möglicherweise nicht an Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten, in denen kein ausreichender Zugang zu hochwertigen AS-Verfahren besteht. Ferner haben Unternehmer, die in einem Mitgliedstaat niedergelassen sind, in dem hochwertige AS-Verfahren nicht in

[1] ABl. C 181 vom 21.6.2012, S. 93.
[2] Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 12. März 2013 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 22. April 2013.

[3] ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31.
[4] ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56.

ausreichendem Maß zur Verfügung stehen, einen Wettbewerbsnachteil gegenüber Unternehmern, die Zugang zu solchen Verfahren haben und somit verbraucherrechtliche Streitigkeiten schneller und kostengünstiger beilegen können.

(7) Damit Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, sollte AS für alle Arten der von dieser Richtlinie erfassten inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten zur Verfügung stehen, sollten AS-Verfahren in der gesamten Union geltenden einheitlichen Qualitätsanforderungen entsprechen und sollten Verbraucher und Unternehmer von diesen Verfahren Kenntnis haben. Wegen des gestiegenen grenzübergreifenden Handels und Personenverkehrs ist es auch wichtig, dass AS-Stellen grenzübergreifende Streitigkeiten effektiv bearbeiten.

(8) Wie vom Europäischen Parlament in seiner Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu der alternativen Streitbeilegung in Zivil-, Handels- und Familiensachen und seiner Entschließung vom 20. Mai 2010 zur Schaffung eines Binnenmarkts für Verbraucher und Bürger befürwortet, sollte jeder ganzheitliche Ansatz in Bezug auf den Binnenmarkt, der Ergebnisse für seine Bürger abwirft, vorrangig ein einfaches, kostengünstiges, zweckmäßiges und zugängliches System des Rechtsschutzes schaffen.

(9) In ihrer Mitteilung vom 13. April 2011 mit dem Titel „Binnenmarktakte — Zwölf Hebel zur Förderung von Wachstum und Vertrauen — ‚Gemeinsam für neues Wachstum' " bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über AS auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt sowie der Fortschritte zu seiner Vollendung.

(10) In seinen Schlussfolgerungen vom 24.-25. März und vom 23. Oktober 2011 hat der Europäische Rat das Europäische Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 ein erstes Bündel vorrangiger Maßnahmen zu verabschieden, um dem Binnenmarkt neue Impulse zu geben. In seinen Schlussfolgerungen vom 30. Mai 2011 zu den Prioritäten für die Neubelebung des Binnenmarktes hat der Rat der Europäischen Union darüber hinaus die Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs hervorgehoben und zugestimmt, dass die verbraucherrechtlichen AS-Systeme kostengünstigen, einfachen und schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer ermöglichen können. Die erfolgreiche Einführung dieser Systeme erfordert nachhaltiges politisches Engagement und Förderung seitens aller Akteure, ohne die Erschwinglichkeit, Transparenz, Flexibilität, Geschwindigkeit und Qualität der Entscheidungsfindung der AS-Stellen, die in den Anwendungsbereich dieser Richtlinie fallen, zu gefährden.

(11) Angesichts der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs und insbesondere des grenzübergreifenden Handels als eine Säule der Wirtschaftstätigkeit der Union sind eine gut funktionierende AS-Infrastruktur für verbraucherrechtliche Streitigkeiten und ein angemessen berücksichtigter Rahmen zur Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS") für verbraucherrechtliche Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben, notwendig, um das Ziel der Binnenmarktakte, die Stärkung des Vertrauens der Bürger in den Binnenmarkt, zu erreichen.

(12) Diese Richtlinie und die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten [1] sind zwei Gesetzgebungsinstrumente, die in einem engen Zusammenhang stehen und einander ergänzen. In der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ist die Einrichtung einer Plattform für die Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS-Plattform") vorgesehen, die Verbrauchern und Unternehmern eine zentrale Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Online-Streitigkeiten — durch AS-Stellen, die mit der Plattform verknüpft sind und AS mittels hochwertiger AS-Verfahren bereitstellen — bietet. Die Verfügbarkeit hochwertiger AS-Stellen in der gesamten Union ist somit eine Vorbedingung für das ordnungsgemäße Funktionieren der OS-Plattform.

(13) Diese Richtlinie sollte nicht für nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse gelten. Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die nicht für eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht werden. Daher sollten nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, die vom Staat oder im Namen des Staates ohne Entgelt erbracht werden, unabhängig von der Rechtsform, durch die diese Dienstleistungen erbracht werden, nicht unter diese Richtlinie fallen.

(14) Diese Richtlinie sollte darüber hinaus nicht für Gesundheitsdienstleistungen im Sinne des Artikels 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung [2] gelten.

(15) Die Entwicklung einer gut funktionierenden AS innerhalb der Union ist notwendig, um das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt — unter Einschluss des elektronischen Geschäftsverkehrs — zu stärken und das Potenzial und die Möglichkeiten des grenzübergreifenden und elektronischen Handels in der Praxis auszuschöpfen. Diese Entwicklung sollte unter Wahrung der jeweiligen innerstaatlichen Rechtstraditionen auf den vorhandenen AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten aufbauen. Sowohl bestehende als auch neu eingerichtete gut funktionierende Streitbeilegungsstellen, die den Qualitätsanforderungen dieser Richtlinie entsprechen, sollten als „AS-Stellen" im Sinne dieser Richtlinie angesehen werden. Die Verbreitung der AS kann außerdem für jene Mitgliedstaaten von Bedeutung sein, in denen es einen beträchtlichen Rückstand an anhängigen Gerichtsverfahren gibt, wodurch Unionsbürgern das Recht auf einen fairen Prozess innerhalb einer angemessenen Frist vorenthalten wird.

(16) Diese Richtlinie sollte für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern über vertragliche Verpflichtungen gelten, die sich aus sowohl online als auch offline geschlossenen Kaufverträgen oder Dienstleitungsverträgen in allen Wirtschaftssektoren außer den

[1] Siehe Seite 1dieses Amtsblatts.
[2] ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45.

ausgenommenen Sektoren ergeben. Dazu sollten Streitigkeiten gehören, die sich aus dem Verkauf oder der Bereitstellung digitaler Inhalte gegen Entgelt ergeben. Diese Richtlinie sollte für Beschwerden von Verbrauchern gegen Unternehmer gelten. Sie sollte nicht für Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher oder für Streitigkeiten zwischen Unternehmern gelten. Allerdings sollte sie die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Bestimmungen über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten einzuführen oder beizubehalten.

(17) Die Mitgliedstaaten sollten nationale Bestimmungen für nicht unter diese Richtlinie fallende Verfahren beibehalten oder einführen können, wie interne Beschwerdeverfahren, die vom Unternehmer betrieben werden. Solche internen Beschwerdeverfahren können ein effektives Mittel zur frühzeitigen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten darstellen.

(18) Die Definition des Begriffs „Verbraucher" sollte natürliche Personen, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handeln, umfassen. Wird ein Vertrag jedoch teils im Rahmen, teils außerhalb des Rahmens des Gewerbes einer Person abgeschlossen (Verträge mit doppeltem Zweck) und ist der gewerbliche Zweck so gering, dass er im Gesamtkontext des Geschäfts als nicht überwiegend erscheint, sollte die betreffende Person ebenfalls als Verbraucher gelten.

(19) Einige bestehende Rechtsakte der Union enthalten bereits Bestimmungen über AS. Damit für Rechtssicherheit gesorgt ist, sollte vorgesehen werden, dass diese Richtlinie bei Kollisionen Vorrang hat, außer es ist in ihr ausdrücklich etwas anderes vorgesehen. Insbesondere sollte diese Richtlinie die Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen [1] nicht berühren, die bereits einen Rahmen für Mediationssysteme auf Unionsebene für grenzübergreifende Streitfälle schafft, ohne dass die Anwendung jener Richtlinie auf interne Mediationssysteme ausgeschlossen wird. Die vorliegende Richtlinie soll horizontal für alle Arten von AS-Verfahren gelten, einschließlich der von der Richtlinie 2008/52/EG erfassten AS-Verfahren.

(20) Nicht nur innerhalb der Union, sondern auch innerhalb der Mitgliedstaaten gibt es sehr unterschiedliche AS-Stellen. Diese Richtlinie sollte für alle gemäß dieser Richtlinie in einer Liste geführten Stellen gelten, die auf Dauer eingerichtet sind und die Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer in einem AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie kann auch, wenn die Mitgliedstaaten dies beschließen, Streitbeilegungsstellen erfassen, die den Parteien verbindliche Lösungen auferlegen. Ein außergerichtliches Verfahren, das ad hoc für eine einzelne Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer eingerichtet wird, sollte jedoch nicht als AS-Verfahren gelten.

(21) Innerhalb der Union und auch innerhalb der Mitgliedstaaten gibt es ebenso sehr unterschiedliche AS-Verfahren. Dies können Verfahren sein, mit denen eine AS-Stelle die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen, oder Verfahren, mit denen eine AS-Stelle eine Lösung vorschlägt, oder Verfahren, mit denen eine AS-Stelle eine Lösung auferlegt. Es kann sich auch um eine Kombination von zwei oder mehr derartigen Verfahren handeln. Diese Richtlinie sollte die Gestalt der AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten unberührt lassen.

(22) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt werden oder ausschließlich von diesem irgendeine Art von Vergütung erhalten, sind häufig einem Interessenkonflikt ausgesetzt. Daher sollten diese Verfahren grundsätzlich aus dem Anwendungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen werden, es sei denn, ein Mitgliedstaat beschließt, dass diese Verfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie anerkannt werden können, und sofern diese Stellen den in dieser Richtlinie dargelegten spezifischen Anforderungen in Bezug auf Unabhängigkeit und Unparteilichkeit vollständig genügen. AS-Stellen, die eine Streitbeilegung im Wege derartiger Verfahren anbieten, sollten einer regelmäßigen Bewertung hinsichtlich ihrer Erfüllung der Qualitätsanforderungen dieser Richtlinie, einschließlich der besonderen zusätzlichen Anforderungen, mit denen ihre Unabhängigkeit sichergestellt wird, unterworfen werden.

(23) Diese Richtlinie sollte weder für Verfahren vor vom Unternehmer betriebenen Verbraucherbeschwerdestellen noch für unmittelbare Verhandlungen zwischen den Parteien gelten. Außerdem sollte sie nicht in Fällen gelten, in denen ein Richter im Rahmen eines Gerichtsverfahrens versucht, eine gütliche Einigung herbeizuführen.

(24) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die die Anforderungen dieser Richtlinie erfüllt und gemäß der Richtlinie in einer Liste geführt wird. Die Mitgliedstaaten sollten die Möglichkeit haben, dieser Pflicht dadurch nachzukommen, dass sie entweder auf bereits bestehende gut funktionierende AS-Stellen zurückgreifen und gegebenenfalls deren Zuständigkeitsbereich anpassen, oder dadurch, dass sie die Einrichtung neuer AS-Stellen vorsehen. Diese Richtlinie sollte die Arbeit bestehender Streitbeilegungsstellen, die im Rahmen nationaler Verbraucherschutzbehörden der Mitgliedstaaten tätig sind, nicht einschränken, sofern dort staatliche Bedienstete mit der Streitbeilegung betraut sind. Staatliche Bedienstete sollten als Vertreter sowohl der Verbraucher- als auch der Unternehmerinteressen gelten. Diese Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht zur Schaffung einer speziellen AS-Stelle für jeden Einzelhandelssektor verpflichten. Falls dies erforderlich ist, um die vollständige sektorspezifische und geografische Abdeckung durch AS und den Zugang zu AS zu gewährleisten, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle vorzusehen, die für diejenigen Streitigkeiten zuständig ist, die nicht in die Zuständigkeit anderer spezieller AS-Stellen fallen. Ergänzende AS-Stellen sollen Verbrauchern und Unternehmern Sicherheit bieten, indem gewährleistet wird, dass keine Lücken hinsichtlich des Zugangs zu AS-Stellen bestehen.

[1] ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3.

(25) Diese Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Rechtsvorschriften über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von verbrauchervertraglichen Streitigkeiten beizubehalten oder einzuführen, die den in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen genügen. Darüber hinaus sollten AS-Stellen im Hinblick auf ihren effektiven Betrieb die Möglichkeit haben, im Einklang mit den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem sie eingerichtet sind, Verfahrensregeln beizubehalten oder einzuführen, nach denen sie unter bestimmten Umständen ablehnen können, sich mit Streitigkeiten zu befassen, beispielsweise wenn eine Streitigkeit zu komplex ist und deshalb besser vor Gericht gelöst werden sollte. Verfahrensregeln, die es den AS-Stellen ermöglichen, die Behandlung einer Streitigkeit abzulehnen, sollten jedoch den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen, einschließlich im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten. Die Mitgliedstaaten sollten daher bei der Festlegung von Schwellenbeträgen stets berücksichtigen, dass der tatsächliche Wert des Streitgegenstandes in den einzelnen Mitgliedstaaten unterschiedlich sein kann und die Festlegung eines unverhältnismäßig hohen Schwellenwertes in einem Mitgliedstaat den Zugang zu AS-Verfahren für Verbraucher aus anderen Mitgliedstaaten beeinträchtigen könnte. Die Mitgliedstaaten sollten nicht verpflichtet sein, dafür zu sorgen, dass der Verbraucher seine Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann, wenn eine AS-Stelle, bei der die Beschwerde zuerst eingereicht wurde, es aufgrund ihrer Verfahrensregeln abgelehnt hat, sich damit zu befassen. In solchen Fällen sollte gelten, dass die Mitgliedstaaten ihrer Pflicht zur Gewährleistung der vollständigen Abdeckung der AS-Stellen nachgekommen sind.

(26) Diese Richtlinie sollte es ermöglichen, dass in einem Mitgliedstaat niedergelassene Unternehmer in den Zuständigkeitsbereich einer AS-Stelle fallen, die in einem anderen Mitgliedstaat niedergelassen ist. Um die Abdeckung und den Zugang der Verbraucher zu AS in der Union zu verbessern, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, zu beschließen, sich auf AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen zu stützen, wenn Unternehmer aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten in den Zuständigkeitsbereich derselben AS-Stelle fallen. Die Inanspruchnahme von AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder länderübergreifender oder europaweiter AS-Stellen sollte jedoch unbeschadet der Verantwortung der Mitgliedstaaten erfolgen, die vollständige Abdeckung durch und den Zugang zu AS-Stellen zu gewährleisten.

(27) Diese Richtlinie sollte das Recht der Mitgliedstaaten zur Beibehaltung oder Einführung von AS-Verfahren zur Beilegung mehrerer gleicher oder ähnlicher Streitigkeiten zwischen einem Unternehmer und mehreren Verbrauchern unberührt lassen. Umfassende Folgenabschätzungen zu kollektiven außergerichtlichen Vergleichen sollten durchgeführt werden, bevor diese Vergleiche auf Unionsebene vorgeschlagen werden. Ein effektives System des kollektiven Rechtsschutzes und der leichte Zugang zu AS sollten einander ergänzende und nicht sich gegenseitig ausschließende Verfahren sein.

(28) Die Verarbeitung von Informationen über unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten sollte mit den Regelungen zum Schutz persönlicher Daten vereinbar sein, die von den Mitgliedstaaten durch Rechts- oder Verwaltungsvorschriften zur Umsetzung 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 Datenverkehr [1] erlassen wurden.

(29) Vertraulichkeit und Privatsphäre sollten während des AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Die Mitgliedstaaten sollten zum Schutz der Vertraulichkeit der AS-Verfahren in nachfolgenden zivil- und handelsrechtlichen Gerichts- oder Schiedsverfahren angeregt werden.

(30) Die Mitgliedstaaten sollten gleichwohl gewährleisten, dass AS-Stellen alle systematischen oder signifikanten Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen, öffentlich zugänglich machen. Die diesbezüglichen Informationen könnten von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können, um die Standards der Unternehmer zu erhöhen und den Austausch von Informationen und bewährten Verfahren zu fördern.

(31) Die Mitgliedstaaten sollten gewährleisten, dass AS-Stellen in Bezug auf Verbraucher und Unternehmer Streitigkeiten in fairer, praktischer und verhältnismäßiger Art und Weise auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beilegen.

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

(33) Die mit AS betrauten natürlichen Personen sollten nur dann als unparteiisch gelten, wenn auf sie kein Druck ausgeübt werden kann, der ihre Haltung gegenüber der Streitigkeit beeinflussen könnte. Um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, sollten diese Personen auch für einen ausreichend langen Zeitraum berufen werden, und sie sollten an keine Weisungen einer Partei oder ihrer Vertreter gebunden sein.

(34) Damit keine Interessenkonflikte auftreten, sollten die mit AS betrauten natürlichen Personen alle Umstände offenlegen, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien der Streitigkeit, die sie beilegen sollen, entstehen zu lassen. Hierbei könnte es sich um ein direktes oder indirektes finanzielles Interesse am Ausgang des AS-Verfahrens oder um eine persönliche oder geschäftliche Beziehung mit einer oder mehreren der Parteien innerhalb der drei Jahre vor Beginn der Amtszeit der betreffenden natürlichen Personen, einschließlich ihrer Tätigkeit — außer zum Zweck der AS — für einen Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied eine der Parteien ist, oder für ein anderes Mitglied des Berufs- oder Wirtschaftsverbands handeln.

[1] ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

(35) Es muss insbesondere dafür gesorgt werden, dass kein derartiger Druck vorhanden ist, wenn die mit AS betrauten natürlichen Personen vom Unternehmer beschäftigt werden oder von diesem irgendeine Art von Vergütung erhalten. Daher sollten spezifische Anforderungen für den Fall vorgesehen werden, dass die Mitgliedstaaten beschließen, dass Streitbeilegungsverfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie gelten können. Wenn mit der AS betraute natürliche Personen ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt werden oder irgendeine Art von Vergütung erhalten, sollten ihnen ein getrennter zweckgebundener Haushalt in ausreichender Höhe für die Ausübung ihrer Aufgaben zur Verfügung stehen.

(36) Für den Erfolg der AS und besonders für das nötige Vertrauen in die sie betreffenden AS-Verfahren ist es entscheidend, dass die mit der AS betrauten natürlichen Personen über das erforderliche Fachwissen, einschließlich eines allgemeinen Rechtsverständnisses, verfügen. Insbesondere sollten diese Personen über ausreichende allgemeine Rechtskenntnisse verfügen, um die rechtlichen Folgen der Streitigkeit zu verstehen, wobei es nicht erforderlich sein sollte, dass sie für den Berufsstand der Juristen qualifiziert sind.

(37) Die Anwendung bestimmter Qualitätsgrundsätze auf AS-Verfahren stärkt das Vertrauen sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmer in diese Verfahren. Solche Qualitätsgrundsätze wurden auf Unionsebene erstmals in den Empfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG entwickelt. Diese Richtlinie verleiht einigen der in den genannten Empfehlungen der Kommission verankerten Grundsätzen Verbindlichkeit und legt damit ein Bündel von Qualitätsanforderungen fest, die für alle AS-Verfahren gelten, die von einer der Kommission gemeldeten AS-Stelle durchgeführt werden.

(38) Diese Richtlinie sollte Qualitätsanforderungen für AS-Stellen schaffen, die das gleiche Schutzniveau und die gleichen Rechte für die Verbraucher sowohl bei inländischen als auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten gewährleisten sollten. Die Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Vorschriften zu erlassen oder beizubehalten, die über die Regelungen in dieser Richtlinie hinausgehen.

(39) AS-Stellen sollten zugänglich und transparent sein. Zur Gewährleistung der Transparenz von AS-Stellen und AS-Verfahren ist es erforderlich, dass die Parteien vor einer etwaigen Einleitung eines AS-Verfahrens klare und zugängliche Informationen erhalten, die sie benötigen, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können. Die Bereitstellung dieser Informationen für Unternehmer sollte nicht verpflichtend sein, wenn ihre Teilnahme an AS-Verfahren durch nationales Recht vorgeschrieben ist.

(40) Gut funktionierende AS-Stellen sollten online und offline Streitbeilegungsverfahren zügig innerhalb von 90 Kalendertagen abschließen, gerechnet vom Zeitpunkt des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte mit allen einschlägigen Unterlagen zu der betreffenden Beschwerde bei der AS-Stelle bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Ergebnis des AS-Verfahrens bekannt gegeben wird. Die AS-Stelle, bei der eine Beschwerde eingereicht wurde, sollte die Parteien benachrichtigen, nachdem sie alle zur Durchführung des AS-Verfahrens nötigen Unterlagen erhalten hat. In hoch komplexen Ausnahmefällen, einschließlich in Fällen, in denen eine der Parteien aus berechtigten Gründen nicht an dem AS-Verfahren teilnehmen kann, sollten die AS-Stellen die Möglichkeit haben, die Frist zwecks Prüfung des jeweiligen Falls zu verlängern. Die Parteien sind von jeder derartigen Fristverlängerung und von der zu erwartenden Zeitspanne bis zur Beilegung der Streitigkeit zu unterrichten.

(41) AS-Verfahren sollten für Verbraucher vorzugsweise kostenlos sein. Werden Kosten geltend gemacht, sollten die AS-Verfahren für die Verbraucher zugänglich, attraktiv und mit niedrigen Kosten verbunden sein. Daher sollten die Kosten eine Schutzgebühr nicht übersteigen.

(42) AS-Verfahren sollten fair sein, sodass die Parteien einer Streitigkeit in vollem Umfang über ihre Rechte und die Folgen von Entscheidungen, die sie im Rahmen eines AS-Verfahrens treffen, informiert sind. AS-Stellen sollten die Verbraucher über ihre Rechte informieren, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen. Beide Parteien sollten ihre Angaben und Nachweise auch einreichen können, ohne persönlich anwesend zu sein.

(43) Eine Vereinbarung zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer darüber, Beschwerden bei einer AS-Stelle einzureichen, sollte für den Verbraucher nicht bindend sein, wenn sie vor dem Entstehen der Streitigkeit getroffen wurde und wenn sie dazu führt, dass dem Verbraucher das Recht entzogen wird, die Gerichte für die Beilegung des Streitfalls anzurufen. Ferner sollte bei AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit durch das Auferlegen einer verbindlichen Lösung beigelegt werden soll, die auferlegte Lösung nur dann verbindlich für die Parteien sein, wenn die Parteien vorher über den verbindlichen Charakter der Lösung informiert wurden und sie dies ausdrücklich akzeptiert haben. Die ausdrückliche Zustimmung des Unternehmers sollte nicht erforderlich sein, wenn in den nationalen Rechtsvorschriften bestimmt ist, dass diese Lösungen für die Unternehmer verbindlich sind.

(44) In AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit beigelegt werden soll, indem dem Verbraucher eine Lösung auferlegt wird, sollte die auferlegte Lösung — sofern keine Rechtskollision vorliegt — nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher und der Unternehmer ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf. Liegt eine Rechtskollision vor, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 6 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht

(Rom I) [1] bestimmt wird, so sollte die von der AS-Stelle auferlegte Lösung nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, abgewichen werden darf. Liegt eine Rechtskollision vor, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht [2] bestimmt wird, so sollte die von der AS-Stelle auferlegte Lösung nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der dem Verbraucher durch die zwingenden Vorschriften des Rechts des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird.

(45) 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 niedergelegten Grundrechten. Daher dürfen AS-Verfahren nicht so gestaltet sein, dass sie gerichtliche Verfahren ersetzen oder Verbrauchern oder Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern. Diese Richtlinie sollte die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht auf Zugang zu den Gerichten wahrzunehmen. Konnte eine Streitigkeit nicht mit Hilfe eines bestimmten AS-Verfahrens, dessen Ergebnis nicht verbindlich ist, beigelegt werden, so sollten die Parteien in der Folge nicht daran gehindert werden, ein Gerichtsverfahren hinsichtlich dieser Streitigkeit einzuleiten. Es sollte den Mitgliedstaaten freistehen, die geeigneten Mittel zur Erreichung dieses Ziels zu wählen. Sie sollten die Möglichkeit haben, unter anderem vorzusehen, dass Verjährungsfristen nicht während eines AS-Verfahrens ablaufen.

(46) Um effizient tätig zu werden, sollten AS-Stellen über hinreichende personelle, materielle und finanzielle Ressourcen verfügen. Die Mitgliedstaaten sollten in ihren Hoheitsgebieten über die angemessene Form der Finanzierung von AS-Stellen entscheiden, ohne dabei die Finanzierung von bereits vorhandenen Stellen einzuschränken. Diese Richtlinie sollte die Frage unberührt lassen, ob AS-Stellen durch die öffentliche Hand oder privat oder durch eine Kombination aus beidem finanziert werden. AS-Stellen sollten jedoch dabei unterstützt werden, insbesondere Formen der privaten Finanzierung in Erwägung zu ziehen und eine Finanzierung durch die öffentliche Hand nur nach Ermessen der Mitgliedstaaten zu nutzen. Diese Richtlinie sollte nicht die Möglichkeit von Unternehmen und Berufs- und Wirtschaftsverbänden berühren, Finanzmittel für AS-Stellen bereitzustellen.

(47) Im Fall einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Unternehmer, die sich verpflichten, AS-Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten, sollten die Verbraucher über die Adresse und die Website der AS-Stelle oder AS-Stellen informieren, die für sie zuständig ist bzw. sind. Die Informationen sollten klar, verständlich und leicht zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website besitzt, auf dieser Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher. Die Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf ihren Websites und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für die betreffenden Verträge zusätzliche Informationen zu ihren internen Streitbeilegungsverfahren oder zu anderen Möglichkeiten, wie sie zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten ohne Einschaltung einer AS-Stelle direkt kontaktiert werden können, aufzuführen. Kann eine Streitigkeit nicht direkt beigelegt werden, sollte der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger die Informationen zu den einschlägigen AS-Stellen bereitstellen und dabei angeben, ob er sie in Anspruch nehmen wird.

(48) Die Verpflichtung der Unternehmer, die Verbraucher über die AS-Stellen zu informieren, die für diese Unternehmer zuständig sind, sollte unbeschadet der Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu den einschlägigen Informationspflichten gemäß dieser Richtlinie gelten sollten, gelten.

(49) Diese Richtlinie sollte nicht vorschreiben, dass Unternehmer sich an AS-Verfahren beteiligen müssen oder dass das Ergebnis solcher Verfahren für sie verbindlich ist, wenn ein Verbraucher eine Beschwerde gegen sie eingereicht hat. Um jedoch sicherzustellen, dass Verbraucher Zugang zu Rechtsbehelfen haben und nicht verpflichtet sind, auf ihre Ansprüche zu verzichten, sollten Unternehmer so weit wie möglich ermutigt werden, an AS-Verfahren teilzunehmen. Diese Richtlinie sollte daher nationale Rechtsvorschriften unberührt lassen, nach denen die Teilnahme von Unternehmern an solchen Verfahren verpflichtend ist oder durch Anreize oder Sanktionen gefördert wird oder die Ergebnisse der Verfahren für die Unternehmer bindend sind, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht gemäß Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union auf Zugang zum Gerichtssystem wahrzunehmen.

(50) Um einen unnötigen Aufwand für AS-Stellen zu vermeiden, sollten die Mitgliedstaaten die Verbraucher ermutigen, vor Einreichen einer Beschwerde bei einer AS-Stelle Kontakt mit dem Unternehmer aufzunehmen, um das Problem bilateral zu lösen. In vielen Fällen würde dies den Verbrauchern ermöglichen, ihre Streitigkeiten rasch und frühzeitig beizulegen.

(51) Mitgliedstaaten sollten bei der Entwicklung von AS-Systemen Vertreter von Berufsverbänden, Wirtschaftsverbänden und Verbraucherverbänden einbeziehen, insbesondere im Hinblick auf die Grundsätze der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.

(52) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren.

[1] ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.
[2] ABl. L 266 vom 9.10.1980, S. 1.

(53) Netze von AS-Stellen, wie beispielsweise das Streitbeilegungs-Netzwerk für den Finanzdienstleistungssektor „FIN-NET" im Bereich der Finanzdienstleistungen, sollten innerhalb der Union gestärkt werden. Die Mitgliedstaaten sollten den Beitritt von AS-Stellen zu solchen Netzen fördern.

(54) Eine enge Zusammenarbeit zwischen AS-Stellen und nationalen Behörden sollte die wirksame Anwendung von Rechtsakten der Union im Bereich des Verbraucherschutzes stärken. Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollten die Zusammenarbeit zwischen den AS-Stellen unterstützen, um den Austausch von bewährten Verfahren und Fachwissen zwischen AS-Stellen zu fördern und Probleme im Zusammenhang mit der Durchführung der AS-Verfahren zu diskutieren. Diese Zusammenarbeit sollte unter anderem durch das bevorstehende Verbraucherprogramm der Union unterstützt werden.

(55) Damit gewährleistet ist, dass AS-Stellen ordnungsgemäß und effektiv funktionieren, sollten sie genau überwacht werden. Zu diesem Zwecke sollte jeder Mitgliedstaat eine oder mehrere zuständige Behörden benennen, die diese Aufgabe ausführen. Die Kommission und die nach dieser Richtlinie zuständigen Behörden sollten eine Liste der dieser Richtlinie entsprechenden AS-Stellen veröffentlichen und aktualisieren. Die Mitgliedstaaten sollten gewährleisten, dass die AS-Stellen, das Europäische Netz der Verbraucherzentren und gegebenenfalls die gemäß dieser Richtlinie bezeichneten Einrichtungen diese Liste auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Kommission und wann immer möglich auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten veröffentlichen. Außerdem sollten die Mitgliedstaaten ebenfalls einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände dazu ermutigen, die Liste zu veröffentlichen. Die Mitgliedstaaten sollten ferner für die angemessene Verbreitung von Informationen darüber sorgen, was Verbraucher im Fall einer Streitigkeit mit einem Unternehmer machen sollten. Außerdem sollten die zuständigen Behörden regelmäßige Berichte über die Entwicklung und das Funktionieren der AS-Stellen in ihren Mitgliedstaaten veröffentlichen. Die AS-Stellen sollten den zuständigen Behörden die spezifischen Informationen liefern, auf denen diese Berichte beruhen sollten. Die Mitgliedstaaten sollten den AS-Stellen empfehlen, sich bei der Bereitstellung dieser Informationen an die Empfehlung 2010/304/EU der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen [1] zu halten.

(56) Es ist notwendig, dass die Mitgliedstaaten Vorschriften über Sanktionen für Verstöße gegen die zur Einhaltung dieser Richtlinie angenommenen nationalen Bestimmungen festlegen und dafür sorgen, dass diese Vorschriften durchgesetzt werden. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

(57) Im Interesse einer verstärkten grenzübergreifenden Zusammenarbeit bei der Durchsetzung dieser Richtlinie sollte die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz") [2] durch Aufnahme eines Verweises auf diese Richtlinie in ihren Anhang geändert werden.

(58) Die Richtlinie 2009/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen [3] (Richtlinie über Unterlassungsklagen) sollte durch Aufnahme eines Verweises auf die vorliegende Richtlinie in ihren Anhang geändert werden, damit die durch die vorliegende Richtlinie geschützten kollektiven Interessen der Verbraucher gewahrt bleiben.

(59) Gemäß der Gemeinsamen Politischen Erklärung vom 28. September 2011 der Mitgliedstaaten und der Kommission zu Erläuternden Dokumenten [4] haben sich die Mitgliedstaaten verpflichtet, in begründeten Fällen zusätzlich zur Mitteilung ihrer Umsetzungsmaßnahmen ein oder mehrere Dokumente zu übermitteln, in denen der Zusammenhang zwischen den Bestandteilen einer Richtlinie und den entsprechenden Teilen nationaler Umsetzungsinstrumente erläutert wird. In Bezug auf diese Richtlinie hält der Gesetzgeber die Übermittlung derartiger Dokumente für gerechtfertigt.

(60) Da das Ziel dieser Richtlinie, nämlich durch Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus ohne Einschränkung des Zugangs der Verbraucher zu den Gerichten einen Beitrag zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts zu leisten, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher besser auf Unionsebene zu verwirklichen ist, kann die Union 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.

(61) Diese Richtlinie steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, namentlich in den Artikeln 7, 8, 38 und 47, anerkannt sind.

(62) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 28 Absatz 2 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 zum freien Datenverkehr [5] konsultiert und hat am 12. Januar 2012 eine Stellungnahme [6] abgegeben —

[1] ABl. L 136 vom 2.6.2010, S. 1.

[2] ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.
[3] ABl. L 110 vom 1.5.2009, S. 30.
[4] ABl. C 369 vom 17.12.2011, S. 14.
[5] ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.
[6] ABl. C 136 vom 11.5.2012, S: 1.

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie berührt nicht die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

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.

(2) Diese Richtlinie gilt nicht für

a) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden, es sei denn, dass die Mitgliedstaaten beschließen, solche Verfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie zu gestatten, und dass die in Kapitel II vorgesehenen Anforderungen, einschließlich der spezifischen Anforderungen an die Unabhängigkeit und Transparenz gemäß Artikel 6 Absatz 3, erfüllt sind;

b) Verfahren vor Verbraucherbeschwerdestellen, die vom Unternehmer betrieben werden;

c) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;

d) Streitigkeiten zwischen Unternehmern;

e) direkte Verhandlungen zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer;

f) Bemühungen von Richtern um die gütliche Beilegung eines Rechtsstreits im Rahmen eines Gerichtsverfahrens, das diesen Rechtsstreit betrifft;

g) von Unternehmern gegen Verbraucher eingeleitete Verfahren;

h) Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten;

i) öffentliche Anbieter von Weiter- oder Hochschulbildung.

(3) Mit dieser Richtlinie werden harmonisierte Qualitätsanforderungen für AS-Stellen und AS-Verfahren festgelegt, um dafür Sorge zu tragen, dass nach ihrer Umsetzung Verbraucher unabhängig davon, wo sie sich in der Union aufhalten, Zugang zu hochwertigen, transparenten, effektiven und fairen außergerichtlichen Rechtsbehelfsverfahren haben. Die Mitgliedstaaten können über die Vorschriften dieser Richtlinie hinausgehende Regelungen beibehalten oder einführen, um ein höheres Maß an Verbraucherschutz zu gewährleisten.

(4) Mit dieser Richtlinie wird anerkannt, dass es in der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten liegt, festzulegen, ob AS-Stellen in ihrem Hoheitsgebiet Lösungen auferlegen dürfen.

Artikel 3

Verhältnis zu anderen Unionsrechtsakten

(1) Sofern in dieser Richtlinie nichts anderes vorgesehen ist, hat in dem Fall, dass eine Bestimmung dieser Richtlinie mit einer Bestimmung eines anderen Unionsrechtsakts über von einem Verbraucher gegen einen Unternehmer eingeleitete außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren kollidiert, die Bestimmung dieser Richtlinie Vorrang.

(2) Die Richtlinie 2008/52/EG wird durch die vorliegende Richtlinie nicht berührt.

(3) Artikel 13 der vorliegenden Richtlinie berührt nicht die Bestimmungen über Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu jenem Artikel gelten.

Artikel 4

Begriffsbestimmungen

(1) Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

a) „Verbraucher" jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;

b) „Unternehmer" jede natürliche oder juristische Person — unabhängig davon, ob sie in privatem oder öffentlichem Eigentum steht —, die zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, wobei sie dies auch durch eine in ihrem Namen oder Auftrag handelnde Person tun kann;

c) „Kaufvertrag" jeden Vertrag, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;

d) „Dienstleistungsvertrag" jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt;

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;

g) „AS-Verfahren" ein Verfahren im Sinne des Artikels 2, das den Anforderungen dieser Richtlinie genügt und von einer AS-Stelle durchgeführt wird;

h) „AS-Stelle" jede Stelle, die unabhängig von ihrer Bezeichnung auf Dauer eingerichtet ist und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet und in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 geführt wird;

i) „zuständige Behörde" jede von einem Mitgliedstaat für die Zwecke dieser Richtlinie benannte öffentliche Stelle auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene.

(2) Ein Unternehmer ist dort niedergelassen, wo

— er seinen Geschäftssitz hat, falls der Unternehmer eine natürliche Person ist;

— sich sein satzungsmäßiger Sitz, seine Hauptverwaltung oder sein Geschäftssitz einschließlich einer Zweigniederlassung, Agentur oder sonstigen Niederlassung befindet, falls der Unternehmer eine Gesellschaft oder sonstige juristische Person oder eine aus natürlichen oder juristischen Personen bestehende Vereinigung ist.

(3) Eine AS-Stelle ist eingerichtet:

— wenn die Stelle von einer natürlichen Person betrieben wird, dort, wo die Stelle ihre AS-Tätigkeit ausübt;

— wenn die Stelle von einer juristischen Person oder einer aus natürlichen oder juristischen Personen bestehenden Vereinigung betrieben wird, dort, wo diese juristische Person oder die aus natürlichen oder juristischen Personen bestehende Vereinigung ihre AS-Tätigkeit ausübt;

— wenn die Stelle von einer Behörde oder sonstigen öffentlichen Einrichtung betrieben wird, dort, wo die Behörde oder sonstige öffentliche Einrichtung ihren Sitz hat;

KAPITEL II

ZUGANG ZU UND ANFORDERUNGEN AN AS-STELLEN UND AS-VERFAHREN

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;

e) sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten akzeptieren, und zwar auch Streitigkeiten, die unter die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 fallen, und

f) in Verfahren zur Beilegung von unter diese Richtlinie fallenden Streitigkeiten die notwendigen Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit den nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG des Mitgliedstaats erfolgt, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist.

(3) Die Mitgliedstaaten können ihrer Verpflichtung nach Absatz 1 dadurch nachkommen, dass sie für die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle sorgen, die für diejenigen in jenem Absatz genannten Streitigkeiten zuständig ist, für deren Beilegung keine bereits existierende AS-Stelle zuständig ist. Die Mitgliedstaaten können dieser Verpflichtung auch nachkommen, indem sie sich auf AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen stützen, wenn Unternehmer aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten in den Zuständigkeitsbereich derselben AS-Stelle fallen, unbeschadet ihrer Verantwortung zur Gewährleistung der vollständigen Abdeckung und des Zugangs zu AS-Stellen.

(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;

b) die Streitigkeit mutwillig oder schikanös ist;

c) die Streitigkeit von einer anderen AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist;

d) der Streitwert unter oder über einem im Voraus festgelegten Schwellenbetrag liegt;

e) der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer im Voraus festgelegten Frist, die mindestens ein Jahr nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, beträgt, bei der AS-Stelle eingereicht hat;

f) die Behandlung dieser Art von Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ansonsten ernsthaft beeinträchtigen würde.

Ist eine AS-Stelle gemäß den Verfahrensregeln nicht in der Lage, eine bei ihr eingereichte Beschwerde zu behandeln, so übermittelt die betreffende AS-Stelle beiden Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang der Beschwerdeakte eine Erklärung, in der die Gründe angegeben sind, aus denen sie die Streitigkeit nicht behandeln kann.

Solche Verfahrensregeln dürfen den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren, einschließlich im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten, nicht erheblich beeinträchtigen.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen — wenn es ihnen gestattet ist, im Voraus festgelegte Schwellenbeträge zu verwenden, um den Zugang zu AS-Verfahren zu beschränken — die Schwellenbeträge nicht in einer Höhe festsetzen, in der sie den Zugang der Verbraucher zur Bearbeitung von Beschwerden durch AS-Stellen erheblich beeinträchtigen.

(6) Ist eine AS-Stelle nach den Verfahrensregeln gemäß Absatz 4 nicht in der Lage, eine ihr vorgelegte Beschwerde zu behandeln, so ist ein Mitgliedstaat nicht verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Verbraucher seine Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann.

(7) Ist eine AS-Stelle, die Streitigkeiten in einem speziellen Wirtschaftssektor bearbeitet, die zuständige Stelle für die Behandlung von Streitigkeiten, die einen Unternehmer betreffen, der in diesem Sektor tätig, aber nicht Mitglied der Organisation oder des Verbands ist, die/der die AS-Stelle eingerichtet hat oder Finanzmittel für sie bereitstellt, so gilt, dass der Mitgliedstaat seine Pflicht nach Absatz 1 — auch in Bezug auf Streitigkeiten, die diesen Unternehmer betreffen — erfüllt hat.

Artikel 6

Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die mit AS betrauten natürlichen Personen über das erforderliche Fachwissen verfügen und unabhängig und unparteiisch sind. Dies ist dadurch zu gewährleisten, dass sichergestellt wird, dass diese Personen

a) über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Arbeit im Bereich der AS oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, sowie ein allgemeines Rechtsverständnis besitzen;

b) für einen Zeitraum berufen werden, der ausreichend lang ist, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, und nicht ohne triftigen Grund ihres Amtes enthoben werden können;

c) an keine Weisungen einer Partei oder ihrer Vertreter gebunden sind;

d) in einer Weise vergütet werden, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;

e) der AS-Stelle unverzüglich alle Umstände offenlegen, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien der Streitigkeit, die sie beilegen sollen, entstehen lassen könnten oder diesen Eindruck erwecken könnten. Die Verpflichtung zur Offenlegung solcher Umstände gilt ununterbrochen während des gesamten AS-Verfahrens. Sie gilt nicht, wenn die AS-Stelle nur aus einer natürlichen Person besteht.

(2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen über Verfahren verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass — falls Umstände nach Absatz 1 Buchstabe e vorliegen —

a) die betreffende natürliche Person durch eine andere natürliche Person ersetzt wird, die mit der Durchführung des AS-Verfahrens betraut wird, oder anderenfalls

b) die betreffende natürliche Person auf die Durchführung des AS-Verfahrens verzichtet und, soweit möglich, die AS-Stelle den Parteien vorschlägt, eine andere entsprechend befugte AS-Stelle mit der Streitigkeit zu befassen; oder anderenfalls

c) die Umstände den Parteien offengelegt werden und die betreffende natürliche Person nur dann ermächtigt wird, das AS-Verfahren fortzusetzen, wenn die Parteien keine Einwände erhoben haben, nachdem sie über die Umstände und über ihr Recht, Einwände zu erheben, unterrichtet wurden.

Dieser Absatz lässt Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a unberührt.

Besteht die AS-Stelle nur aus einer natürlichen Person, gilt allein Unterabsatz 1 Buchstaben b und c dieses Absatzes.

(3) Wenn Mitgliedstaaten beschließen, Verfahren gemäß Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie zu gestatten, so sorgen sie dafür, dass diese Verfahren zusätzlich zu den allgemeinen Anforderungen gemäß den Absätzen 1 und 5 den folgenden spezifischen Anforderungen genügen:

a) Die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen werden von einem kollegialen Gremium ernannt oder gehören einem solchen an, das sich aus jeweils der gleichen Anzahl von Vertretern von Verbraucherverbänden und von Vertretern des Unternehmers zusammensetzt, und werden nach einem transparenten Verfahren ernannt;

b) die Amtszeit der mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen beträgt mindestens drei Jahre, damit die Unabhängigkeit ihres Handelns gewährleistet ist;

c) die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen verpflichten sich, für einen Zeitraum von drei Jahren nach Ablauf ihrer in der Streitbeilegungsstelle zurückgelegten Amtszeit weder für den Unternehmer noch für einen Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, tätig zu sein;

d) die Streitbeilegungsstelle hat keine hierarchische oder funktionale Beziehung zu dem Unternehmer und ist von den betrieblichen Einheiten des Unternehmers eindeutig getrennt und ihr steht für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben ein ausreichender Haushalt, der vom allgemeinen Haushalt des Unternehmers getrennt ist, zur Verfügung.

(4) Wenn die mit der AS betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet werden, sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass ihnen zusätzlich zu den allgemeinen Anforderungen gemäß den Absätzen 1 und 5 ein getrennter zweckgebundener Haushalt in ausreichender Höhe für die Erfüllung ihrer Aufgaben zur Verfügung steht.

Dieser Absatz gilt nicht, wenn die betreffenden natürlichen Personen einem kollegialen Gremium angehören, das mit einer jeweils gleichen Anzahl von Vertretern des Berufs- oder Wirtschaftsverbands, von dem sie beschäftigt oder vergütet werden, und von Verbraucherverbänden besetzt ist.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen einem kollegialen Gremium angehören, mit einer jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen besetzt sind.

(6) Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe a ermutigen die Mitgliedstaaten die AS-Stellen dazu, Schulungen für die mit AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung zu stellen. Werden solche Schulungen zur Verfügung gestellt, so überwachen die zuständigen Behörden die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe g übermittelt werden.

Artikel 7

Transparenz

(1) 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, in eindeutiger und leicht verständlicher Weise folgende Informationen öffentlich zugänglich machen:

a) ihre Kontaktangaben, einschließlich Postanschrift und E-Mail-Adresse;

b) die Tatsache, dass die AS-Stellen in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 geführt sind;

c) welche natürlichen Personen mit der AS betraut sind, wie sie ernannt werden und wie lange ihre Amtszeit dauert;

d) das Fachwissen, die Unparteilichkeit und die Unabhängigkeit der mit der AS betrauten Personen, wenn sie ausschließlich von dem Unternehmer beschäftigt oder vergütet werden;

e) gegebenenfalls ob sie Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung angehören;

f) für welche Arten von Streitigkeiten sie zuständig sind, einschließlich etwaiger Schwellenwerte;

g) welche Verfahrensregeln für die Beilegung einer Streitigkeit gelten sowie die Gründe, aus denen eine AS-Stelle im Einklang mit Artikel 5 Absatz 4 es ablehnen kann, eine bestimmte Streitigkeit zu bearbeiten;

h) in welchen Sprachen Beschwerden bei der AS-Stelle eingereicht werden können und in welchen Sprachen das AS-Verfahren geführt wird;

i) auf welche Regelungen sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann (zum Beispiel Rechtsvorschriften, Billigkeitserwägungen, Verhaltenskodizes);

j) welche Vorbedingungen die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen, damit ein AS-Verfahren eingeleitet werden kann, einschließlich der Bedingung, dass der Verbraucher versucht haben muss, die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen;

k) ob die Parteien das Verfahren abbrechen können;

l) die Kosten, die gegebenenfalls von den Parteien zu tragen sind, einschließlich der Regelungen zur Kostentragung am Ende des Verfahrens;

m) die durchschnittliche Dauer des AS-Verfahrens;

n) die Rechtswirkung des Ergebnisses des AS-Verfahrens, einschließlich gegebenenfalls der Sanktionen bei Nichtbefolgung im Fall einer die Parteien bindenden Entscheidung;

o) gegebenenfalls die Vollstreckbarkeit der AS-Entscheidung.

(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:

a) Anzahl der eingegangenen Streitigkeiten und Art der Beschwerden, auf die sie sich beziehen;

b) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen; diese Informationen können von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können, um die Standards der Unternehmer zu erhöhen und den Austausch von Informationen und bewährten Praktiken zu fördern;

c) Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung eine AS-Stelle abgelehnt hat und prozentualer Anteil der verschiedenen Gründe für eine solche Ablehnung gemäß Artikel 5 Absatz 4;

d) bei den in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a genannten Verfahren den jeweiligen Prozentsatz der zugunsten des Verbrauchers und zugunsten des Unternehmers vorgeschlagenen oder auferlegten Lösungen und der durch gütliche Einigung gelösten Streitigkeiten;

e) Prozentsatz der AS-Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden und, sofern bekannt, die Gründe für den Abbruch;

f) durchschnittlicher Zeitaufwand für die Lösung von Streitigkeiten;

g) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben;

h) gegebenenfalls Zusammenarbeit der AS-Stellen mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern.

Artikel 8

Effektivität

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Verfahren effektiv sind und die folgenden Anforderungen erfüllen:

a) Das AS-Verfahren ist für beide Parteien online und offline verfügbar und leicht zugänglich, und zwar unabhängig davon, wo sie sind;

b) die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne einen Rechtsanwalt oder einen Rechtsberater beauftragen zu müssen, aber das Verfahren nimmt den Parteien nicht das Recht auf unabhängige Beratung oder darauf, sich in jedem Verfahrensstadium von einem Dritten vertreten oder unterstützen zu lassen;

c) das AS-Verfahren ist für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich;

d) die AS-Stelle, bei der eine Beschwerde eingereicht wurde, benachrichtigt die Parteien der Streitigkeit, sobald sie alle Unterlagen mit den erforderlichen Informationen zur Beschwerde erhalten hat;

e) das Ergebnis des AS-Verfahrens ist binnen 90 Kalendertagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bei der AS-Stelle verfügbar. Bei hoch komplexen Streitigkeiten kann die mit der Beilegung betraute AS-Stelle die Frist von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen verlängern. Die Parteien sind von jeder Verlängerung dieser Frist und von der zu erwartenden Zeitspanne bis zur Beilegung der Streitigkeit zu unterrichten.

Artikel 9

Fairness

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren

a) die Parteien die Möglichkeit haben, innerhalb einer angemessenen Frist ihre Meinung zu äußern, von der AS-Stelle die von der Gegenpartei vorgebrachten Argumente, Beweise, Unterlagen und Fakten sowie etwaige Feststellungen und Gutachten von Experten zu erhalten und hierzu Stellung nehmen zu können;

b) die Parteien darüber unterrichtet werden, dass sie keinen Rechtsanwalt oder Rechtsberater beauftragen müssen, sich jedoch in jedem Verfahrensstadium von unabhängiger Seite beraten oder von einer dritten Partei vertreten oder unterstützen lassen können;

c) den Parteien das Ergebnis des AS-Verfahrens schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt wird und sie eine Darlegung der Gründe, auf denen es basiert, erhalten.

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

a) die Parteien in jedem Stadium die Möglichkeit haben, das Verfahren abzubrechen, wenn sie die Durchführung oder den Ablauf des Verfahrens für unbefriedigend erachten. Sie müssen vor Einleitung des Verfahrens von diesem Recht unterrichtet werden. Wenn nationale Rechtsvorschriften eine verpflichtende Teilnahme des Unternehmers an AS-Verfahren vorsehen, gilt dieser Buchstabe ausschließlich für den Verbraucher;

b) die Parteien über Folgendes informiert werden, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen:

i) dass sie die Wahl haben, der vorgeschlagenen Lösung zuzustimmen oder diese zu befolgen oder nicht;

ii) dass die Beteiligung an dem Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;

iii) dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden;

c) die Parteien über die Rechtswirkungen informiert werden, die die Zustimmung zu einer vorgeschlagenen Lösung oder die Befolgung einer vorgeschlagenen Lösung hat, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen;

d) den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt wird, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung oder einer gütlichen Einigung zustimmen.

(3) Sehen AS-Verfahren im Einklang mit nationalem Recht vor, dass ihre Ergebnisse für den Unternehmer verbindlich werden, sobald der Verbraucher die vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat, so gilt Artikel 9 Absatz 2 nur für den Verbraucher.

Artikel 10

Handlungsfreiheit

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass eine Vereinbarung zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer darüber, Beschwerden bei einer AS-Stelle einzureichen, für den Verbraucher nicht verbindlich ist, wenn sie vor dem Entstehen der Streitigkeit getroffen wurde und wenn sie dazu führt, dass dem Verbraucher das Recht entzogen wird, die Gerichte zur Beilegung des Streitfalls anzurufen.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass bei AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit durch das Auferlegen einer verbindlichen Lösung beigelegt werden soll, die auferlegte Lösung nur dann verbindlich für die Parteien sein kann, wenn die Parteien vorher über den verbindlichen Charakter der Lösung informiert wurden und sie dies ausdrücklich akzeptiert haben. Die ausdrückliche Zustimmung des Unternehmers ist nicht erforderlich, wenn in den nationalen Rechtsvorschriften bestimmt ist, dass die Lösungen für die Unternehmer verbindlich sind.

Artikel 11

Rechtmäßigkeit

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit mittels einer dem Verbraucher auferlegten Lösung beigelegt werden soll,

a) die auferlegte Lösung — sofern keine Rechtskollision vorliegt — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher und der Unternehmer ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, abgewichen werden darf;

b) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 6 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, abgewichen werden darf;

c) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die zwingenden Vorschriften des Rechts des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird.

(2) Für die Zwecke dieses Artikels wird der „gewöhnliche Aufenthalt" nach Maßgabe der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt.

Artikel 12

Auswirkung von AS-Verfahren auf Verjährungsfristen

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Parteien, die zur Beilegung einer Streitigkeit AS-Verfahren in Anspruch nehmen, deren Ergebnis nicht verbindlich ist, im Anschluss daran nicht durch den Ablauf der Verjährungsfristen während des AS-Verfahrens daran gehindert werden, in Bezug auf dieselbe Streitigkeit ein Gerichtsverfahren einzuleiten.

(2) Absatz 1 gilt unbeschadet der Bestimmungen über die Verjährung in internationalen Übereinkommen, denen die Mitgliedstaaten angehören.

KAPITEL III

INFORMATION UND KOOPERATION

Artikel 13

Information der Verbraucher durch Unternehmer

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden auf der Website des Unternehmers — soweit vorhanden — und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise aufgeführt.

(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.

Artikel 16

Kooperation und Erfahrungsaustausch zwischen AS-Stellen

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich regelmäßig über bewährte Verfahren zur Beilegung von grenzübergreifenden und inländischen Streitigkeiten austauschen.

(2) Die Kommission unterstützt und erleichtert die Vernetzung nationaler AS-Stellen sowie den Austausch und die Verbreitung ihrer bewährten Verfahren und Erfahrungen.

(3) Gibt es für einen bestimmten Sektor auf Ebene der Union ein Netzwerk von AS-Stellen zur Erleichterung der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten, so fördern die Mitgliedstaaten den Beitritt von AS-Stellen, die sich mit Streitigkeiten aus diesem Sektor befassen, zu diesem Netzwerk.

(4) Die Kommission veröffentlicht eine Liste mit den Namen und Kontaktangaben der in Absatz 3 genannten Netzwerke. Die Kommission aktualisiert diese Liste, sobald dies erforderlich ist.

Artikel 17

Kooperation zwischen AS-Stellen und den für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz zuständigen nationalen Behörden

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen und nationale Behörden, die für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz der Union zuständig sind, miteinander kooperieren.

(2) Diese Kooperation umfasst insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Kooperation und der Informationsaustausch gemäß den Absätzen 1 und 2 den Bestimmungen der Richtlinie 95/46/EG über den Schutz personenbezogener Daten entsprechen.

(4) Dieser Artikel gilt unbeschadet der Bestimmungen über das Berufs- und Geschäftsgeheimnis, die für nationale Behörden gelten, die Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz durchsetzen. Die AS-Stellen unterliegen der beruflichen Geheimhaltungspflicht oder gleichwertigen Verpflichtungen zur Vertraulichkeit gemäß den Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten, in denen sie eingerichtet sind.

KAPITEL IV

ROLLE DER ZUSTÄNDIGEN BEHÖRDEN UND DER KOMMISSION

Artikel 18

Benennung der zuständigen Behörden

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine zuständige Behörde, die die in den Artikeln 19 und 20 genannten Aufgaben ausübt. Jeder Mitgliedstaat kann mehr als eine zuständige Behörde benennen. In diesem Fall legt er fest, welche der zuständigen Behörden die zentrale Anlaufstelle für die Kommission ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission die zuständige Behörde oder gegebenenfalls die zuständigen Behörden mit, einschließlich der zentralen Anlaufstelle, die er benannt hat.

(2) Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 1 gemeldeten zuständigen Behörden, in der gegebenenfalls auch die zentralen Anlaufstellen aufgeführt sind, und veröffentlicht diese Liste im *Amtsblatt der Europäischen Union*.

Artikel 19

Informationen, die den zuständigen Behörden von den Streitbeilegungsstellen mitzuteilen sind

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet eingerichtete Streitbeilegungsstellen, die als AS-Stellen gemäß dieser Richtlinie angesehen und in eine Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 aufgenommen werden möchten, der zuständigen Behörde Folgendes mitteilen:

a) ihren Namen, Kontaktangaben und Website-Adresse;

b) Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den mit Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sowie dazu, wie sie vergütet werden, wie lange ihre Amtszeit ist und von wem sie beschäftigt werden;

c) ihre Verfahrensregeln;

d) gegebenenfalls ihre Gebühren;

e) die durchschnittliche Dauer des Streitbeilegungsverfahrens;

f) in welchen Sprachen Beschwerden eingereicht werden können und in welchen Sprachen das Streitbeilegungsverfahren geführt werden kann;

g) eine Erklärung zu den Arten von Streitigkeiten, die unter das Streitbeilegungsverfahren fallen;

h) die Gründe, aus denen die Streitbeilegungsstelle die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit gemäß Artikel 5 Absatz 4 ablehnen kann;

i) eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, ob die Stelle als in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und ob sie die Qualitätsanforderungen nach Kapitel II erfüllt.

Ergeben sich Änderungen hinsichtlich der in den Buchstaben a bis h genannten Informationen, so teilen die AS-Stellen der zuständigen Behörde diese Änderungen ohne unnötige Verzögerung mit.

(2) Wenn die Mitgliedstaaten beschließen, Verfahren gemäß Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a zuzulassen, sorgen sie dafür, dass AS-Stellen, die solche Verfahren durchführen, der zuständigen Behörde neben den Angaben und Erklärungen gemäß Absatz 1 auch die Informationen übermitteln, die erforderlich sind, um die Einhaltung der besonderen zusätzlichen Anforderungen an die Unabhängigkeit und Transparenz nach Artikel 6 Absatz 3 zu beurteilen.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen den zuständigen Behörden alle zwei Jahre Informationen über Folgendes mitteilen:

a) Anzahl der eingegangenen Streitigkeiten und Art der Beschwerden, auf die sie sich beziehen;

b) Prozentsatz der AS-Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden;

c) durchschnittlicher Zeitaufwand bei der Lösung der eingegangenen Streitfälle;

d) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben;

e) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen. Die diesbezüglichen Informationen können von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können;

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

g) gegebenenfalls Schulungen für die natürlichen Personen, die mit AS betraut sind, gemäß Artikel 6 Absatz 6;

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

Artikel 20

Rolle der zuständigen Behörden und der Kommission

(1) Jede zuständige Behörde beurteilt insbesondere aufgrund der Informationen, die sie gemäß Artikel 19 Absatz 1 erhalten hat, ob die ihr gemeldeten Streitbeilegungsstellen als AS-Stellen im Sinne dieser Richtlinie anzusehen sind und die Qualitätsanforderungen von Kapitel II und von nationalen Durchführungsbestimmungen, einschließlich nationaler Bestimmungen, die — im Einklang mit dem Unionsrecht — über die Anforderungen dieser Richtlinie hinausgehen, erfüllen.

(2) Jede zuständige Behörde erstellt auf der Grundlage der Beurteilung gemäß Absatz 1 eine Liste sämtlicher AS-Stellen, die ihr gemeldet wurden und bei denen die in Absatz 1 genannten Bedingungen erfüllt sind.

Die Liste enthält folgende Angaben:

a) Name, Kontaktangaben und Website-Adressen der im ersten Unterabsatz genannten AS-Stellen;

b) gegebenenfalls ihre Gebühren;

c) in welchen Sprachen Beschwerden bei der AS-Stelle eingereicht werden können und in welchen Sprachen das AS-Verfahren geführt werden kann;

d) die Arten von Streitigkeiten, die unter das AS-Verfahren fallen;

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

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

g) Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses und

h) die Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit gemäß Artikel 5 Absatz 4 ablehnen kann.

Jede zuständige Behörde übermittelt der Kommission die im ersten Unterabsatz dieses Absatzes genannte Liste. Werden der zuständigen Behörde Änderungen gemäß Artikel 19 Absatz 1 Unterabsatz 2 mitgeteilt, so wird diese Liste ohne unnötige Verzögerung aktualisiert und die Kommission entsprechend informiert.

Erfüllt eine gemäß dieser Richtlinie als AS-Stelle in einer Liste geführte Streitbeilegungsstelle die Anforderungen gemäß Absatz 1 nicht mehr, so nimmt die zuständige Behörde Kontakt mit dieser Streitbeilegungsstelle auf, teilt ihr mit, welche Anforderungen sie nicht erfüllt, und fordert sie auf, für deren unverzügliche Erfüllung zu sorgen. Erfüllt die Streitbeilegungsstelle nach Ablauf einer Frist von drei Monaten immer noch nicht die Anforderungen gemäß Absatz 1 dieses Artikels, so streicht die zuständige Behörde die Streitbeilegungsstelle von der in Unterabsatz 1 dieses Absatzes genannten Liste. Diese Liste wird ohne unnötige Verzögerung aktualisiert und die Kommission wird entsprechend informiert.

(3) Hat ein Mitgliedstaat mehr als eine zuständige Behörde benannt, so werden die Liste und ihre Aktualisierungen gemäß Absatz 2 der Kommission über die in Artikel 18 Absatz 1 genannte zentrale Anlaufstelle übermittelt. Diese Liste und diese Aktualisierungen beziehen sich auf alle AS-Stellen, die in dem betreffenden Mitgliedstaat eingerichtet sind.

(4) Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 2 gemeldeten AS-Stellen und aktualisiert diese Liste bei jeder Mitteilung von Änderungen. Die Kommission macht diese Liste und ihre Aktualisierungen auf ihrer Website und auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich. Die Kommission übermittelt diese Liste und ihre Aktualisierungen den zuständigen Behörden. Hat ein Mitgliedstaat eine einzige Anlaufstelle gemäß Artikel 18 Absatz 1 benannt, übermittelt die Kommission die Liste und ihre Aktualisierungen der einzigen Anlaufstelle.

(5) Jede zuständige Behörde macht die konsolidierte Liste der in Absatz 4 genannten AS-Stellen auf ihrer Website öffentlich zugänglich, indem sie einen Link zu der entsprechenden Website der Kommission einstellt. Zusätzlich macht jede zuständige Behörde diese konsolidierte Liste auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich.

(6) Spätestens 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre veröffentlicht jede zuständige Behörde einen Bericht über die Entwicklung und die Arbeitsweise von AS-Stellen und übermittelt ihn der Kommission. Dieser Bericht umfasst insbesondere

a) eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen;

b) gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die das Funktionieren von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern;

c) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden könnte.

(7) Hat ein Mitgliedstaat gemäß Artikel 18 Absatz 1 mehr als eine zuständige Behörde benannt, so wird der Bericht gemäß Absatz 6 dieses Artikels von der zentralen Anlaufstelle gemäß Artikel 18 Absatz 1 veröffentlicht. Dieser Bericht bezieht sich auf alle AS-Stellen, die in dem betreffenden Mitgliedstaat eingerichtet sind.

KAPITEL V

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 21

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen die insbesondere gemäß Artikel 13 erlassenen nationalen Vorschriften zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Artikel 22

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird folgende Nummer angefügt:

„20. Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63): Artikel 13."

Artikel 23

Änderung der Richtlinie 2009/22/EG

In Anhang I der Richtlinie 2009/22/EG wird folgende Nummer angefügt:

„14. Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63): Artikel 13."

Artikel 24

Mitteilungen

(1) Bis zum 9. Juli 2015 teilen die Mitgliedstaaten der Kommission Folgendes mit:

a) gegebenenfalls Namen und Kontaktangaben der gemäß Artikel 14 Absatz 2 benannten Einrichtungen und

b) die gemäß Artikel 18 Absatz 1 benannten zuständigen Behörden, einschließlich gegebenenfalls der zentralen Anlaufstelle.

Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission etwaige spätere Änderungen dieser Angaben mit.

(2) Bis zum 9. Januar 2016 übermitteln die Mitgliedstaaten der Kommission die erste Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2.

(3) Die Kommission übermittelt den Mitgliedstaaten die in Absatz 1 Buchstabe a genannten Informationen.

Artikel 25

Umsetzung

(1) Die Mitgliedstaaten setzen die erforderlichen Rechts- oder Verwaltungsvorschriften in Kraft, um dieser Richtlinie spätestens am 9. Juli 2015 nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Rechtsvorschriften mit.

Bei Erlass dieser Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten dieser Bezugnahme.

(2) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten nationalen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.

Artikel 26

Bericht

Bis zum 9. Juli 2019 und danach alle vier Jahre übermittelt die Kommission dem Europäischen Parlament, dem Rat und dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie. In diesem Bericht wird auf die Entwicklung und Nutzung von AS-Stellen sowie auf die Auswirkungen dieser Richtlinie auf Verbraucher und Unternehmer, insbesondere auf die Kenntnis der Verbraucher und die Akzeptanz durch die Unternehmer, eingegangen. Diesem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Änderung dieser Richtlinie beizufügen.

Artikel 27

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Artikel 28

Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Straßburg am 21. Mai 2013.

Im Namen des Europäischen Parlaments	*Im Namen des Rates*
Der Präsident	*Die Präsidentin*
M. SCHULZ	L. CREIGHTON

I

(Gesetzgebungsakte)

VERORDNUNGEN

VERORDNUNG (EU) Nr. 524/2013 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 21. Mai 2013

über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

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 Sozialausschusses [1],

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren [2],

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 Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 AEUV erlässt, einen Beitrag zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus. Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union hat die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherzustellen.

(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, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten haben, die sich aus dem Online-Verkauf von Waren oder der Online-Erbringung von Dienstleistungen ergeben. Dies gilt insbesondere, wenn Verbraucher Einkäufe über die Grenzen hinweg tätigen.

(3) In ihrer Mitteilung vom 13. April 2011 mit dem Titel „Binnenmarktakte — Zwölf Hebel zur Förderung von Wachstum und Vertrauen — ‚Gemeinsam für neues Wachstum' " bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über alternative Streitbeilegung (im Folgenden „AS") auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt.

(4) Eine Fragmentierung des Binnenmarktes behindert Bemühungen um die Steigerung von Wettbewerbsfähigkeit und Wachstum. Darüber hinaus stellt die ungleichmäßige Verfügbarkeit, Qualität und Bekanntheit einfacher, effizienter, schneller und kostengünstiger Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen innerhalb der gesamten Union ergeben, ein Hindernis auf dem Binnenmarkt dar, durch das das Vertrauen von Verbrauchern und Unternehmern in den grenzübergreifenden Ein- und Verkauf untergraben wird.

(5) In seinen Schlussfolgerungen vom 24.-25. März und vom 23. Oktober 2011 hat der Europäische Rat das Europäische Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 ein erstes Bündel vorrangiger Maßnahmen zu verabschieden, um dem Binnenmarkt neue Impulse zu geben.

(6) 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 online und immer mehr Unternehmer verkaufen online. Verbraucher und Unternehmer sollten sich bei der Online-Durchführung von Rechtsgeschäften sicher fühlen; daher ist es unerlässlich, bestehende Hindernisse zu beseitigen und das Vertrauen der Verbraucher zu stärken. Die Verfügbarkeit einer zuverlässigen und effizienten Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS") könnte einen großen Beitrag zur Verwirklichung dieses Ziels leisten.

[1] ABl. C 181 vom 21.6.2012, S. 99.
[2] Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 12. März 2013 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 22. April 2013.

(7) Die Tatsache, dass eine Möglichkeit zur einfachen und kostengünstigen Beilegung von Streitigkeiten besteht, kann das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in den digitalen Binnenmarkt stärken. Noch stoßen Verbraucher und Unternehmer bei der Suche nach außergerichtlichen Lösungen jedoch auf Hindernisse, insbesondere, wenn die Streitigkeiten von grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ausgehen. Daher bleiben solche Streitigkeiten oft ungeklärt.

(8) Die OS bietet eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben. Allerdings fehlt es gegenwärtig an Mechanismen, die es Verbrauchern und Unternehmern erlauben, solche Streitigkeiten auf elektronischem Wege beizulegen; dies ist nachteilig für Verbraucher, stellt ein Hemmnis insbesondere für grenzübergreifende Online-Rechtsgeschäfte dar, schafft ungleiche Ausgangsvoraussetzungen für die Unternehmer und behindert so die allgemeine Entwicklung des Online-Geschäftsverkehrs.

(9) Diese Verordnung sollte für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten gelten, bei denen in der Union wohnhafte Verbraucher gegen in der Union niedergelassene Unternehmer vorgehen und die unter die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) [1] fallen.

(10) Um zu gewährleisten, dass die Plattform zur OS (im Folgenden „OS-Plattform") auch für AS-Verfahren genutzt werden kann, die es Unternehmern ermöglichen, Beschwerden gegen Verbraucher einzureichen, sollte diese Verordnung auch für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten gelten, bei denen Unternehmer gegen Verbraucher vorgehen, sofern die betreffenden AS-Verfahren von AS-Stellen angeboten werden, die in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU geführt sind. Die Anwendung dieser Verordnung auf solche Streitigkeiten sollte die Mitgliedstaaten nicht verpflichten sicherzustellen, dass die AS-Stellen solche Verfahren anbieten.

(11) Obwohl insbesondere Verbraucher und Unternehmer, die grenzübergreifende Online-Rechtsgeschäfte durchführen, Nutzen aus der OS-Plattform ziehen werden, sollte diese Verordnung auch für inländische Online-Rechtsgeschäfte gelten, um tatsächlich gleiche Wettbewerbsbedingungen im Bereich des Online-Geschäftsverkehrs zu schaffen.

(12) Die Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen [2] sollte von dieser Verordnung nicht berührt werden.

(13) Die Definition des Begriffs „Verbraucher" sollte natürliche Personen, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handeln, umfassen. Wird ein Vertrag jedoch teils im Rahmen, teils außerhalb des Rahmens des Gewerbes einer Person abgeschlossen (Verträge mit doppeltem Zweck) und ist der gewerbliche Zweck so gering, dass er im Gesamtkontext des Geschäfts als nicht überwiegend erscheint, sollte die betreffende Person ebenfalls als Verbraucher gelten.

(14) Die Definition des Begriffs „Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag" sollte einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag erfassen, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Weg angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat. Dies sollte auch Fälle abdecken, in denen der Verbraucher die Website oder den anderen Dienst der Informationsgesellschaft über ein mobiles elektronisches Gerät aufruft, beispielsweise über ein Mobiltelefon.

(15) Diese Verordnung sollte weder für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, die aus offline geschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen erwachsen, noch für Streitigkeiten zwischen Unternehmern gelten.

(16) Diese Verordnung sollte in Verbindung mit der Richtlinie 2013/11/EU gesehen werden, wonach die Mitgliedstaaten gewährleisten müssen, dass jede Streitigkeit zwischen in der Union wohnhaften Verbrauchern und in der Union niedergelassenen Unternehmern im Zusammenhang mit dem Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen einer AS-Stelle vorgelegt werden kann.

(17) Die Mitgliedstaaten sollten die Verbraucher dazu anhalten, vor der Einreichung ihrer Beschwerde über die OS-Plattform bei einer AS-Stelle auf geeignetem Wege mit dem Ziel einer gütlichen Einigung Kontakt mit dem Unternehmer aufzunehmen.

(18) Ziel dieser Verordnung ist die Einrichtung einer OS-Plattform auf Unionsebene. Die OS-Plattform sollte eine interaktive Website sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Die OS-Plattform sollte allgemeine Informationen über die außergerichtliche Beilegung von aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsenden vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern enthalten. Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf dieser Plattform durch Ausfüllen eines in allen Amtssprachen der Organe der Union verfügbaren Online-Formulars Beschwerden einzureichen und einschlägige Unterlagen beizufügen. Die Beschwerden sollten dann über die Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige AS-Stelle weitergeleitet werden. Die OS-Plattform sollte ein kostenloses elektronisches Fallbearbeitungsinstrument bereitstellen, das es den AS-Stellen ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren mit den Parteien über die OS-Plattform abzuwickeln. AS-Stellen sollten nicht verpflichtet sein, das Fallbearbeitungsinstrument zu verwenden.

[1] Siehe Seite 63 dieses Amtsblatts.
[2] ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3.

(19) Die Kommission sollte für die Entwicklung, den Betrieb und die Pflege der OS-Plattform zuständig sein und die für den Betrieb der Plattform notwendige technische Ausstattung bereitstellen. Die OS-Plattform sollte eine elektronische Übersetzungsfunktion bieten, die es den Parteien und der AS-Stelle ermöglicht, gegebenenfalls Informationen, die über die OS-Plattform ausgetauscht werden und die für die Beilegung der Streitigkeit erforderlich sind, übersetzen zu lassen. Durch diese Funktion sollten — erforderlichenfalls mit menschlicher Unterstützung — alle notwendigen Übersetzungen erledigt werden können. Die Kommission sollte die Beschwerdeführer über die OS-Plattform ferner von der Möglichkeit unterrichten, dass sie um Unterstützung durch die OS-Kontaktstellen ersuchen können.

(20) Die OS-Plattform sollte den sicheren Datenaustausch mit den AS-Stellen ermöglichen und die zugrunde liegenden Prinzipien des Europäischen Interoperabilitätsrahmens achten, der gemäß dem Beschluss 2004/387/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. April 2004 über die interoperable Erbringung europaweiter elektronischer Behördendienste (eGovernment-Dienste) für öffentliche Verwaltungen, Unternehmen und Bürger (IDABC) [1] verabschiedet wurde.

(21) Die OS-Plattform sollte insbesondere über das gemäß Anhang II des Beschlusses 2004/387/EG eingerichtete Portal „Ihr Europa" zugänglich sein, das Zugang zu europaweiten, mehrsprachigen und interaktiven Online-Informationsdiensten für Unternehmen und Bürger in der Union bietet. Die OS-Plattform sollte auf dem Portal „Ihr Europa" an herausragender Stelle platziert werden.

(22) Eine OS-Plattform auf Unionsebene sollte auf den existierenden AS-Stellen der Mitgliedstaaten aufbauen und die Rechtstraditionen der Mitgliedstaaten achten. Wird eine Beschwerde über die OS-Plattform an eine AS-Stelle weitergeleitet, sollten daher auch hinsichtlich der Kosten die dieser Stelle eigenen Verfahrensregeln gelten. In dieser Verordnung werden jedoch einige gemeinsame Regeln festgelegt, die für diese Verfahren gelten und deren Effektivität gewährleisten sollen. Dazu sollten Regeln gehören, die sicherstellen, dass für eine solche Streitbeilegung die Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter bei der AS-Stelle nicht notwendig ist, es sei denn, die Verfahrensregeln der AS-Stelle sehen diese Möglichkeit vor und die Parteien stimmen zu.

(23) Indem dafür Sorge getragen wird, dass alle in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU geführten AS-Stellen auf der OS-Plattform registriert sind, sollte eine vollständige Abdeckung bei der außergerichtlichen Online-Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen, ermöglicht werden.

(24) Durch diese Verordnung sollte keine der in der Union existierenden Online-Streitbeilegungsstellen an ihrer Arbeit gehindert werden; dies gilt auch für OS-Mechanismen. Auch sollte diese Verordnung nicht dazu führen, dass Streitbeilegungsstellen oder -mechanismen Online-Streitigkeiten, die direkt bei ihnen eingereicht wurden, nicht bearbeiten.

(25) OS-Kontaktstellen, in denen mindestens zwei OS-Berater tätig sind, sollten in allen Mitgliedstaaten benannt werden. Die OS-Kontaktstellen sollten die Parteien einer Streitigkeit, die über die OS-Plattform eingereicht wurde, unterstützen, ohne jedoch verpflichtet zu sein, mit dieser Streitigkeit verbundene Unterlagen zu übersetzen. Die Mitgliedstaaten sollten die Möglichkeit haben, ihre Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren mit der Betreuung der OS-Kontaktstellen zu beauftragen. Die Mitgliedstaaten sollten diese Möglichkeit nutzen, damit die OS-Kontaktstellen sich uneingeschränkt auf die Erfahrung der Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren stützen können, um die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu erleichtern. Die Kommission sollte ein Netz von OS-Kontaktstellen einrichten, um ihre Zusammenarbeit und ihre Tätigkeit zu erleichtern, und sie sollte — in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten — geeignete Schulungen für die OS-Kontaktstellen anbieten.

(26) Das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und das Recht auf ein unparteiisches Gericht gehören zu den in Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union niedergelegten Grundrechten. OS ist nicht dazu bestimmt, gerichtliche Verfahren zu ersetzen und kann nicht dementsprechend gestaltet sein; außerdem sollte sie Verbrauchern oder Unternehmern nicht das Recht nehmen, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen. Diese Verordnung sollte daher die Parteien in keiner Weise daran hindern, ihr Recht auf Zugang zum Gerichtssystem wahrzunehmen.

(27) 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 Datenverkehr [2] 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 Datenverkehr [3] genügen. Diese Bestimmungen sollten für die gemäß dieser Verordnung durchgeführte Verarbeitung personenbezogener Daten durch die verschiedenen Akteure der OS-Plattform gelten, unabhängig davon, ob sie alleine oder zusammen mit anderen solcher Akteure der Plattform tätig werden.

(28) 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 unterrichtet werden und dieser zustimmen sowie über ihre diesbezüglichen Rechte unterrichtet werden; dieser Datenschutzhinweis wird von der Kommission öffentlich zugänglich gemacht und legt in klarer und verständlicher Sprache dar, welche Verarbeitungsschritte von den verschiedenen Akteuren der Plattform vorgenommen werden.

[1] ABl. L 144 vom 30.4.2004, S. 62.

[2] ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

[3] ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

(29) Diese Verordnung sollte die Bestimmungen zur Vertraulichkeit in nationalen Rechtsvorschriften über AS unberührt lassen.

(30) Damit möglichst viele Verbraucher Kenntnis von dem Bestehen der OS-Plattform haben, sollten in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform bereitstellen. Unternehmer sollten ferner ihre E-Mail-Adresse angeben, damit die Verbraucher über eine erste Anlaufstelle verfügen. Ein wesentlicher Anteil der Online-Kaufverträge und Online-Dienstleistungsverträge wird über Online-Marktplätze abgewickelt, die Verbraucher und Unternehmer zusammenführen oder Online-Rechtsgeschäfte zwischen Verbrauchern und Unternehmern erleichtern. Online-Marktplätze sind Online-Plattformen, die es Unternehmern ermöglichen, den Verbrauchern ihre Waren und Dienstleistungen anzubieten. Diese Online-Marktplätze sollten daher gleichermaßen verpflichtet sein, einen Link zur OS-Plattform bereitzustellen. Diese Verpflichtung sollte Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU bezüglich der Pflicht der Unternehmer, Verbraucher über die AS-Verfahren in Kenntnis zu setzen, von denen diese Unternehmer 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 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher [1] unberührt lassen. Gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t der Richtlinie 2011/83/EU hat der Unternehmer bei Fernabsatzverträgen und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen den Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang zu informieren, bevor dieser durch einen Vertrag gebunden ist. Aus den gleichen Gründen der Kenntnis der Verbraucher sollten die Mitgliedstaaten den einschlägigen Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden empfehlen, auf ihren Websites einen Link zur Website der OS-Plattform bereitzustellen.

(31) Um den Kriterien, nach denen AS-Stellen ihren Zuständigkeitsbereich bestimmen, Rechnung zu tragen, sollte der Kommission die Befugnis zum Erlass von Rechtsakten gemäß Artikel 290 AEUV übertragen werden, um die Informationen anzupassen, die ein Beschwerdeführer in dem elektronischen Beschwerdeformular auf der OS-Plattform angeben muss. 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.

(32) 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 Netz der OS-Kontaktstellen 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 Kommission kontrollieren [2], 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-Kontaktstellen untereinander sollte das Prüfverfahren angewandt werden.

(33) Bei der Anwendung dieser Verordnung sollte die Kommission gegebenenfalls den Europäischen Datenschutzbeauftragten konsultieren.

(34) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich die Einrichtung einer gemeinsamen Regeln unterliegenden Europäischen OS-Plattform von Online-Streitigkeiten, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher wegen ihres Ausmaßes und ihrer Auswirkungen besser auf Unionsebene zu verwirklichen ist, kann die Union 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 dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.

(35) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, speziell in den Artikeln 7, 8, 38 und 47, anerkannt sind.

(36) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 28 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 konsultiert und hat am 12. Januar 2012 eine Stellungnahme [3] abgegeben —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Der Zweck dieser Verordnung ist es, durch Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarktes, insbesondere seiner digitalen Dimension, beizutragen, indem eine Europäische OS-Plattform (im Folgenden „OS-Plattform") eingerichtet wird, die eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern ermöglicht.

[1] ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64.

[2] ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13.

[3] ABl. C 136 vom 11.5.2012, S. 1.

Artikel 2

Geltungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union wohnhaften Verbraucher und einem in der Union niedergelassenen Unternehmer, die durch Einschalten einer in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU geführten AS-Stelle und unter Nutzung der OS-Plattform erfolgt.

(2) Diese Verordnung gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Sinne des Absatzes 1 dieses Artikels, bei denen ein Unternehmer gegen einen Verbraucher vorgeht, sofern die Beilegung von Streitigkeiten durch Einschalten einer AS-Stelle nach den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, zulässig ist.

(3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, ob die Beilegung von Streitigkeiten im Sinne des Absatzes 1, bei denen ein Unternehmer gegen einen Verbraucher vorgeht, durch Einschalten einer AS-Stelle nach ihren Rechtsvorschriften zulässig ist oder nicht. Bei Übermittlung der Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU teilen die zuständigen Behörden der Kommission mit, welche AS-Stellen solche Streitigkeiten bearbeiten.

(4) Die Anwendung dieser Verordnung auf Streitigkeiten im Sinne des Absatzes 1, bei denen ein Unternehmer gegen einen Verbraucher vorgeht, verpflichtet die Mitgliedstaaten in keiner Weise dazu sicherzustellen, dass die AS-Stellen Verfahren für die außergerichtliche Beilegung solcher Streitigkeiten anbieten.

Artikel 3

Verhältnis zu anderen Rechtsakten der Europäischen Union

Die Richtlinie 2008/52/EG wird durch diese Verordnung nicht berührt.

Artikel 4

Begriffsbestimmungen

(1) Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

a) „Verbraucher" einen Verbraucher im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU;

b) „Unternehmer" einen Unternehmer im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU;

c) „Kaufvertrag" einen Kaufvertrag im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU;

d) „Dienstleistungsvertrag" einen Dienstleistungsvertrag im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU;

e) „Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag" einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, bei dem 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;

f) „Online-Marktplatz" einen Diensteanbieter im Sinne des Artikels 2 Buchstabe b der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt („Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr") [1], der es Verbrauchern und Unternehmern ermöglicht, auf der Website des Online-Marktplatzes Online-Kaufverträge und Online-Dienstleistungsverträge abzuschließen;

g) „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;

h) „Verfahren zur alternativen Streitbeilegung" (im Folgenden „AS-Verfahren") ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten im Sinne des Artikels 2 dieser Verordnung;

i) „Stelle für alternative Streitbeilegung" (im Folgenden „AS-Stelle") eine AS-Stelle im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe h der Richtlinie 2013/11/EU;

j) „Beschwerdeführer" den Verbraucher oder Unternehmer, der über die OS-Plattform eine Beschwerde eingereicht hat;

k) „Beschwerdegegner" den Verbraucher oder Unternehmer, gegen den über die OS-Plattform eine Beschwerde eingereicht wurde;

l) „zuständige Behörde" eine Behörde im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe i der Richtlinie 2013/11/EU;

m) „personenbezogene Daten" alle Informationen über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person (im Folgenden „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.

(2) Der Niederlassungsort des Unternehmers und der AS-Stelle werden gemäß Artikel 4 Absätze 2 und 3 der Richtlinie 2013/11/EU bestimmt.

[1] ABl. L 178 vom 17.7.2000, S. 1.

KAPITEL II

OS-PLATTFORM

Artikel 5

Einrichtung der OS-Plattform

(1) Die Kommission entwickelt die OS-Plattform und ist für den Betrieb, einschließlich sämtlicher für die Zwecke dieser Verordnung erforderlichen Übersetzungsfunktionen, die Pflege, die Finanzierung und die Datensicherheit dieser Plattform zuständig. Die OS-Plattform ist benutzerfreundlich. Im Hinblick auf Entwicklung, Betrieb und Pflege der OS-Plattform wird darauf geachtet, dass der Schutz der Privatsphäre der Nutzer bereits bei der Planung berücksichtigt wird („eingebauter Datenschutz"), und dass sie möglichst für alle zugänglich ist und von allen genutzt werden kann, auch von schutzbedürftigen Personen („Design für alle").

(2) Die OS-Plattform stellt eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dar, die Streitigkeiten, die in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, außergerichtlich beilegen möchten. Sie ist eine interaktive Website, auf die in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union elektronisch zugegriffen werden kann; ihre Nutzung ist kostenfrei.

(3) Die Kommission macht die OS-Plattform gegebenenfalls über ihre Websites, auf denen sie Informationen für die Bürger und Unternehmen der Union veröffentlicht, und insbesondere über das Portal „Ihr Europa", das sie gemäß dem Beschluss 2004/387/EG eingerichtet hat, zugänglich.

(4) Der OS-Plattform kommen folgende Funktionen zu:

a) Bereitstellung eines elektronischen Beschwerdeformulars, das vom Beschwerdeführer gemäß Artikel 8 ausgefüllt werden kann;

b) Unterrichtung des Beschwerdegegners über die Beschwerde;

c) Ermittlung der zuständigen AS-Stelle oder der zuständigen AS-Stellen und Übermittlung der Beschwerde an die AS-Stelle, auf die sich die Parteien gemäß Artikel 9 geeinigt haben;

d) kostenlose Bereitstellung eines elektronischen Fallbearbeitungsinstruments, das es den Parteien und der AS-Stelle ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren online über die OS-Plattform durchzuführen;

e) Versorgung der Parteien und der AS-Stelle mit Übersetzungen der Informationen, die für die Streitbeilegung erforderlich sind und über die OS-Plattform ausgetauscht werden;

f) Bereitstellung eines elektronischen Formulars, mithilfe dessen die AS-Stellen die in Artikel 10 Buchstabe c genannten Informationen übermitteln;

g) Bereitstellung eines Feedback-Systems, über das sich die Parteien zur Funktionsweise der OS-Plattform und der AS-Stelle, die ihre Streitigkeit bearbeitet hat, äußern können;

h) öffentlich zugänglich Machen

i) allgemeiner Information über AS als eine Möglichkeit zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten;

ii) von Informationen zu den gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU in einer Liste geführten AS-Stellen, die für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind;

iii) eines Online-Leitfadens für die Einreichung von Beschwerden über die OS-Plattform;

iv) von Informationen, einschließlich Kontaktangaben, über die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 7 Absatz 1 dieser Verordnung benannten OS-Kontaktstellen;

v) statistischer Daten über den Ausgang der Streitigkeiten, die über die OS-Plattform an die AS-Stellen weitergeleitet wurden.

(5) Die Kommission stellt sicher, dass die in Absatz 4 Buchstabe h genannten Informationen richtig, aktuell, eindeutig, verständlich und leicht zugänglich sind.

(6) AS-Stellen, die gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU in einer Liste geführt werden und für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind, werden elektronisch bei der OS-Plattform angemeldet;

(7) Die Kommission erlässt im Wege von Durchführungsrechtsakten Maßnahmen in Bezug auf die Modalitäten der Ausübung der in Absatz 4 dieses Artikels genannten Aufgaben. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Prüfverfahren nach Artikel 16 Absatz 3 dieser Verordnung.

Artikel 6

Test der OS-Plattform

(1) Die Kommission testet bis zum 9. Januar 2015 die technische Funktionalität und die Benutzerfreundlichkeit der OS-Plattform und des Beschwerdeformulars, auch im Hinblick auf die Übersetzung. Der Test wird in Zusammenarbeit mit Sachverständigen der Mitgliedstaaten für OS sowie mit Vertretern der Verbraucher und Unternehmer durchgeführt und bewertet. Die Kommission unterbreitet dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Ergebnisse des Tests und ergreift gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zur Behebung von Problemen, um das effektive Funktionieren der OS-Plattform sicherzustellen.

(2) In dem Bericht nach Absatz 1 dieses Artikels legt die Kommission zudem dar, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen sie zu ergreifen gedenkt, um sicherzustellen, dass die OS-Plattform die Datenschutzbestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 erfüllt.

Artikel 7

Netz der Kontaktstellen für die OS

(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 ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, Verbraucherverbänden oder jeder anderen Einrichtung übertragen. In jeder OS-Kontaktstelle sind mindestens zwei Online-Streitbeilegungsberater tätig.

(2) Die OS-Kontaktstellen unterstützen die Beilegung der Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die OS-Plattform eingereicht werden, indem sie

a) auf Verlangen die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Stelle erleichtern, wozu insbesondere Folgendes gehören kann:

   i) Hilfe bei der Einreichung der Beschwerde und gegebenenfalls der einschlägigen Unterlagen;

   ii) Versorgung der Parteien und AS-Stellen mit allgemeinen Informationen über die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Kauf- und Dienstleistungsverträge, die in dem Mitgliedstaat der OS-Kontaktstelle, bei der der betreffende OS-Berater tätig ist, gelten;

   iii) Bereitstellung von Informationen zur Funktionsweise der OS-Plattform;

   iv) Erläuterungen für die Parteien zu den von den ermittelten AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln;

   v) Information des Beschwerdeführers über andere Möglichkeiten des Rechtschutzes, wenn eine Streitbeilegung über die OS-Plattform nicht möglich ist;

b) alle zwei Jahre Übermittlung eines auf Grundlage der in Ausübung ihrer Aufgaben erworbenen praktischen Erfahrungen erstellten Tätigkeitsberichts an die Kommission und die Mitgliedstaaten;

(3) Die OS-Kontaktstelle ist nicht verpflichtet, die in Absatz 2 aufgeführten Aufgaben auszuführen, wenn die Parteien ihren gewöhnlichen Aufenthalt im selben Mitgliedstaat haben.

(4) Unbeschadet des Absatzes 3 können die Mitgliedstaaten in Anbetracht der nationalen Gegebenheiten beschließen, dass die OS-Kontaktstelle auch dann eine oder mehrere der in Absatz 2 aufgeführten Aufgaben ausführt, wenn die Parteien ihren gewöhnlichen Aufenthalt im selben Mitgliedstaat haben.

(5) Die Kommission richtet ein Netz von Kontaktstellen (im Folgenden „OS-Kontaktstellennetz") ein, das eine Zusammenarbeit der Kontaktstellen ermöglicht und zur Erfüllung der in Absatz 2 aufgeführten Aufgaben beiträgt.

(6) Mindestens zweimal im Jahr beruft die Kommission eine Versammlung der Mitglieder des OS-Kontaktstellennetzes ein, um einen Austausch bewährter Verfahren und eine Erörterung wiederkehrender Probleme beim Betrieb der OS-Plattform zu ermöglichen.

(7) Die Kommission legt im Wege von Durchführungsrechtsakten Regeln in Bezug auf die Modalitäten der Zusammenarbeit der OS-Kontaktstellen untereinander fest. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Prüfverfahren nach Artikel 16 Absatz 3.

Artikel 8

Einreichen einer Beschwerde

(1) Um eine Beschwerde auf der OS-Plattform einzureichen, füllt der Beschwerdeführer das elektronische Beschwerdeformular aus. Das Beschwerdeformular ist benutzerfreundlich und über die OS-Plattform leicht zugänglich.

(2) Die Angaben des Beschwerdeführers müssen zur Ermittlung der zuständigen AS-Stelle ausreichen. Diese Angaben sind im Anhang dieser Verordnung aufgelistet. Der Beschwerdeführer kann Dokumente beifügen, die seine Beschwerde unterstützen.

(3) Um den Kriterien Rechnung zu tragen, nach denen AS-Stellen, die gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU in einer Liste geführt sind und die für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind, ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich definieren, wird die Kommission ermächtigt, delegierte Rechtsakte gemäß Artikel 17 dieser Verordnung zu erlassen, um die im Anhang dieser Verordnung aufgeführten Informationen anzupassen.

(4) Die Kommission legt die Regeln bezüglich der Einzelheiten des elektronischen Beschwerdeformulars mittels Durchführungsrechtsakten fest. Die Annahme dieser Durchführungsrechtsakte erfolgt gemäß dem Beratungsverfahren nach Artikel 16 Absatz 2.

(5) Über das elektronische Beschwerdeformular und seine Anlagen werden nur Daten verarbeitet, die richtig und zweckdienlich sind und nicht über den Zweck hinausgehen, für den sie erhoben werden.

Artikel 9

Bearbeitung und Übermittlung einer Beschwerde

(1) Eine über die OS-Plattform eingereichte Beschwerde wird bearbeitet, wenn alle notwendigen Felder des Beschwerdeformulars vollständig ausgefüllt wurden.

(2) Wurde das Beschwerdeformular nicht vollständig ausgefüllt, so wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt, dass seine Beschwerde erst dann weiterbearbeitet werden kann, wenn er die fehlenden Informationen nachgereicht hat.

(3) Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars übermittelt die OS-Plattform in leicht zugänglicher Weise und unverzüglich dem Beschwerdegegner in der von ihm gewählten Amtssprache der Organe der Union die Beschwerde sowie Folgendes:

a) die Information, dass sich die Parteien auf eine zuständige AS-Stelle einigen müssen, damit die Beschwerde an diese weitergeleitet werden kann, und dass die Beschwerde nicht weiter bearbeitet wird, falls sich die Parteien nicht einigen oder keine zuständige AS-Stelle ermittelt werden kann;

b) Informationen über die AS-Stelle oder AS-Stellen, die für die Beschwerde zuständig ist oder sind, falls AS-Stellen im elektronischen Beschwerdeformular angegeben sind oder von der OS-Plattform auf Grundlage der darin enthaltenen Informationen ermittelt wurden;

c) falls es sich beim Beschwerdegegner um einen Unternehmer handelt, eine Aufforderung, innerhalb von zehn Kalendertagen anzugeben,

— ob der Unternehmer sich verpflichtet hat oder verpflichtet ist, eine bestimmte AS-Stelle für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, und

— ob der Unternehmer bereit ist, eine AS-Stelle aus den unter Buchstabe b aufgeführten AS-Stellen zu nutzen, es sei denn, er ist verpflichtet, eine bestimmte AS-Stelle nutzen;

d) falls es sich bei dem Beschwerdegegner um einen Verbraucher handelt und der Unternehmer verpflichtet ist, eine bestimmte AS-Stelle zu nutzen, eine Aufforderung, sich innerhalb von zehn Kalendertagen mit dieser AS-Stelle einverstanden zu erklären, oder falls der Unternehmer nicht verpflichtet ist, eine bestimmte AS-Stelle zu nutzen, eine Aufforderung, eine oder mehrere AS-Stellen aus den unter Buchstabe b aufgeführten auszuwählen;

e) Name und Kontaktangaben der OS-Kontaktstelle in dem Mitgliedstaat, in dem der Beschwerdegegner seine Niederlassung oder seinen Wohnsitz hat, sowie eine kurze Beschreibung der in Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe a genannten Aufgaben.

(4) Nach Eingang der in Absatz 3 Buchstabe c oder d genannten Informationen des Beschwerdegegners teilt die OS-Plattform dem Beschwerdeführer in der von ihm gewählten Amtssprache der Organe der Union leicht verständlich und unverzüglich Folgendes mit:

a) die in Absatz 3 Buchstabe a genannten Informationen,

b) falls es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt, Informationen über die AS-Stelle oder die AS-Stellen, die der Unternehmer gemäß Absatz 3 Buchstabe c angegeben hat, und eine Aufforderung, sich innerhalb von zehn Kalendertagen mit einer AS-Stelle einverstanden zu erklären;

c) falls es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Unternehmer handelt und der Unternehmer nicht verpflichtet ist, eine bestimmte AS-Stelle zu nutzen, Informationen über die AS-Stelle oder die AS-Stellen, die der Verbraucher gemäß Absatz 3 Buchstabe d angegeben hat, und eine Aufforderung, sich innerhalb von zehn Kalendertagen mit einer AS-Stelle einverstanden zu erklären;

d) Name und Kontaktangaben der OS-Kontaktstelle in dem Mitgliedstaat, in dem der Beschwerdeführer seine Niederlassung oder seinen Wohnsitz hat, sowie eine kurze Beschreibung der in Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe a genannten Aufgaben.

(5) Die in Absatz 3 Buchstabe b und Absatz 4 Buchstaben b und c genannten Informationen enthalten folgende Angaben zu jeder AS-Stelle:

a) Name, Kontaktangaben und Website-Adresse der AS-Stelle;

b) die gegebenenfalls für das AS-Verfahren anfallenden Gebühren;

c) Sprache oder Sprachen, in der/denen das AS-Verfahren durchgeführt werden kann;

d) die durchschnittliche Dauer des AS-Verfahrens;

e) die Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Ergebnisses des AS-Verfahrens;

f) die Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit gemäß Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU ablehnen kann.

(6) Die OS-Plattform leitet die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die AS-Stelle weiter, auf die sich die Parteien gemäß den Absätzen 3 und 4 geeinigt haben.

(7) Die AS-Stelle, an die die Beschwerde weitergeleitet wurde, teilt den Parteien unverzüglich mit, ob sie die Bearbeitung der Streitigkeit nach Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU übernimmt oder ablehnt. Die AS-Stelle, die die Bearbeitung der Streitigkeit übernommen hat, unterrichtet die Parteien zudem über ihre Verfahrensregeln und gegebenenfalls über die Kosten des betreffenden Streitbeilegungsverfahrens.

(8) Können sich die Parteien nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars auf eine AS-Stelle einigen oder lehnt die AS-Stelle die Bearbeitung der Streitigkeit ab, so wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet. Der Beschwerdeführer wird darüber informiert, dass er sich an einen OS-Berater wenden kann, um allgemeine Informationen über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes zu erhalten.

Artikel 10

Beilegung der Streitigkeit

Eine AS-Stelle, die die Bearbeitung einer Streitigkeit gemäß Artikel 9 dieser Verordnung übernommen hat,

a) schließt das AS-Verfahren innerhalb der in Artikel 8 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU genannten Frist ab;

b) verlangt nicht die persönliche Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter, es sei denn, ihre Verfahrensregeln sehen diese Möglichkeit vor und die Parteien stimmen zu;

c) übermittelt unverzüglich folgende Angaben an die OS-Plattform:

i) das Datum des Eingangs der Beschwerdeakte,

ii) den Streitgegenstand,

iii) das Datum des Abschlusses des AS-Verfahrens,

iv) das Ergebnis des AS-Verfahrens;

d) ist nicht verpflichtet, das AS-Verfahren über die OS-Plattform durchzuführen.

Artikel 11

Datenbank

Die Kommission trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Einrichtung und Pflege einer elektronischen Datenbank, in der die gemäß Artikel 5 Absatz 4 und Artikel 10 Buchstabe c verarbeiteten Daten gespeichert werden, wobei sie Artikel 13 Absatz 2 gebührend Rechnung trägt.

Artikel 12

Verarbeitung personenbezogener Daten

(1) Zugang zu den erforderlichen Informationen im Zusammenhang mit einer Streitigkeit, einschließlich personenbezogener Daten, die in der in Artikel 11 genannten Datenbank gespeichert sind, wird ausschließlich der AS-Stelle gewährt, an die die Streitigkeit gemäß Artikel 9 weitergeleitet wurde, und zwar zu den in Artikel 10 genannten Zwecken. Den OS-Kontaktstellen wird ebenfalls soweit erforderlich Zugang zu diesen Informationen gewährt, und zwar zu den in Artikel 7 Absätze 2 und 4 genannten Zwecken.

(2) Die Kommission hat zum Zweck der Überwachung der Verwendung und der Funktionsweise der OS-Plattform sowie der Erstellung der in Artikel 21 genannten Berichte Zugang zu den gemäß Artikel 10 verarbeiteten Daten. Sie verarbeitet die personenbezogenen Daten der Nutzer der OS-Plattform nur, soweit dies für den Betrieb und die Pflege der OS-Plattform — einschließlich der Überwachung der Nutzung der OS-Plattform durch die AS-Stellen und die OS-Kontaktstellen — erforderlich ist.

(3) Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit einer Streitigkeit werden in der in Absatz 1 dieses Artikels genannten Datenbank nur so lange gespeichert, wie dies erforderlich ist, um die Zwecke, zu denen sie erhoben wurden, zu erreichen und um 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 sechs Monate nach Abschluss der Streitigkeit, dessen Datum der OS-Plattform gemäß Artikel 10 Buchstabe c Ziffer iii mitgeteilt wurde. Diese Speicherfrist gilt auch für personenbezogene Daten, die in den nationalen Akten der AS-Stelle oder der OS-Kontaktstelle, die die Streitigkeit bearbeitet hat, erfasst wurden, es sei denn, in den von der AS-Stelle angewendeten Verfahrensregeln oder in besonderen nationalen Rechtsvorschriften ist eine längere Speicherfrist vorgesehen.

(4) Jeder OS-Berater gilt hinsichtlich der eigenen Datenverarbeitungstätigkeit im Rahmen dieser Verordnung als für die Verarbeitung Verantwortlicher im Sinne des Artikels 2 Buchstabe d der Richtlinie 95/46/EG und stellt sicher, dass diese Tätigkeit unter Beachtung der nationalen Rechtsvorschriften stattfindet, die in dem Mitgliedstaat der OS-Kontaktstelle, bei der der betreffende OS-Berater tätig ist, gemäß der Richtlinie 95/46/EG erlassen wurden.

(5) Jede AS-Stelle gilt hinsichtlich der eigenen Datenverarbeitungstätigkeit im Rahmen dieser Verordnung als für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne des Artikels 2 Buchstabe d der Richtlinie 95/46/EG und stellt sicher, dass diese Tätigkeit unter Beachtung der nationalen Rechtsvorschriften stattfindet, die in dem Mitgliedstaat, in dem sie eingerichtet ist, gemäß der Richtlinie 95/46/EG erlassen wurden.

(6) 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 13

Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten

(1) Die OS-Kontaktstellen unterliegen der beruflichen Geheimhaltungspflicht oder gleichwertigen Verpflichtungen zur Vertraulichkeit gemäß den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats.

(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 einer geeigneten Überwachung des Datenzugangs, eines Sicherheitsplans und der Behandlung von Sicherheitsvorfällen.

Artikel 14

Information der Verbraucher

(1) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail-Adressen an.

(2) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, informieren die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Sie stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein. Diese Informationen sind gegebenenfalls auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

(3) Absätze 1 und 2 dieses Artikels gelten unbeschadet des Artikels 13 der Richtlinie 2013/11/EU und der in anderen Rechtsakten der Union enthaltenen Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren, die zusätzlich zu diesem Artikel gelten.

(4) Die in Artikel 20 Absatz 5 der Richtlinie 2013/11/EU genannte Liste der AS-Stellen und ihre aktualisierten Fassungen werden auf der OS-Plattform veröffentlicht.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen, die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, die zuständigen Behörden im Sinne des Artikels 18 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU und gegebenenfalls die gemäß Artikel 14 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU bezeichneten Einrichtungen auf ihren Websites einen Link zu der OS-Plattform einstellen.

(6) Die Mitgliedstaaten empfehlen den einschlägigen Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden, auf ihren Websites einen Link zu der OS-Plattform einzustellen.

(7) Unternehmer, die verpflichtet sind, Informationen gemäß den Absätzen 1 und 2 und den in Absatz 3 genannten Bestimmungen zu veröffentlichen, veröffentlichen diese Informationen möglichst gebündelt.

Artikel 15

Rolle der zuständigen Behörden

Die zuständige Behörde des jeweiligen Mitgliedstaats beurteilt, ob die in diesem Mitgliedstaat eingerichteten AS-Stellen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen erfüllen.

KAPITEL III

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 16

Ausschussverfahren

(1) Die Kommission wird von einem Ausschuss unterstützt. Dabei handelt es sich um einen Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

(3) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

(4) Wird die Stellungnahme des Ausschusses gemäß den Absätzen 2 und 3 im schriftlichen Verfahren eingeholt, so wird das Verfahren ohne Ergebnis abgeschlossen, wenn der Vorsitz des Ausschusses dies innerhalb der Frist für die Abgabe der Stellungnahme beschließt oder eine einfache Mehrheit der Ausschussmitglieder dies verlangt.

Artikel 17

Ausübung der Befugnisübertragung

(1) Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte wird der Kommission unter den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen übertragen.

(2) Die Befugnis zum Erlass delegierter Rechtsakte gemäß Artikel 8 Absatz 3 wird der Kommission auf unbestimmte Zeit ab dem 8. Juli 2013 übertragen.

(3) Die Befugnisübertragung gemäß Artikel 8 Absatz 3 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 8 Absatz 3 erlassener delegierter Rechtsakt tritt nur in Kraft, wenn weder das Europäische Parlament noch der Rat innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab dem Tag der Übermittlung des Rechtsakts an das Europäische Parlament und den Rat Einwände erhoben haben oder wenn sowohl das Europäische Parlament als auch der Rat vor Ablauf dieser Frist der Kommission mitgeteilt haben, dass sie keine Einwände erheben werden. Auf Initiative des Europäischen Parlaments oder des Rates wird diese Frist um zwei Monate verlängert.

Artikel 18

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Artikel 19

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates [1] wird die folgende Nummer angefügt:

„21. Verordnung (EG) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1): Artikel 14."

Artikel 20

Änderung der Richtlinie 2009/22/EG

Die Richtlinie 2009/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates [2] wird wie folgt geändert:

1. In Artikel 1 Absätze 1 und 2 und in Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe b werden die Worte „in Anhang I aufgeführten Richtlinien" durch die Worte „in Anhang I aufgeführten Rechtsakte der Union" ersetzt.

2. In der Überschrift des Anhangs I werden die Worte „LISTE DER RICHTLINIEN" durch die Worte „LISTE DER RECHTSAKTE DER UNION" ersetzt.

3. Im Anhang I wird die folgende Nummer angefügt:

„15. Verordnung (EG) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1): Artikel 14."

Artikel 21

Berichte

(1) Die Kommission erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat jährlich und erstmals ein Jahr nach Inbetriebnahme der OS-Plattform über die Funktionsweise dieser Plattform Bericht.

(2) Bis zum 9. Juli 2018 und alle drei Jahre danach legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Anwendung dieser Verordnung vor, in dem sie insbesondere auch auf die Benutzerfreundlichkeit des Beschwerdeformulars und die eventuell erforderliche Anpassung der im Anhang aufgeführten Informationen eingeht. Diesem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Anpassung der Verordnung beizufügen.

(3) Fallen die in den Absätzen 1 und 2 genannten Berichte im selben Jahr an, so wird nur ein einziger gemeinsamer Bericht vorgelegt.

Artikel 22

Inkrafttreten

(1) Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

(2) Diese Verordnung gilt ab dem 9. Januar 2016; ausgenommen sind die folgenden Bestimmungen:

— Artikel 2 Absatz 3 und Artikel 7 Absätze 1 und 5, die ab 9. Juli 2015 gelten;

— Artikel 5 Absätze 1 und 7, Artikel 6, Artikel 7 Absatz 7, Artikel 8 Absätze 3 und 4 und Artikel 11, 16 und 17, die ab 8. Juli 2013 gelten.

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

Geschehen zu Straßburg am 21. Mai 2013.

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident
M. SCHULZ

Im Namen des Rates
Die Präsidentin
L. CREIGHTON

[1] ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.
[2] ABl. L 110 vom 1.5.2009, S. 30.

ANHANG

Beim Einreichen einer Beschwerde anzugebende Informationen

1. Angabe, ob es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher oder einen Unternehmer handelt;
2. Name, E-Mail-Adresse und Anschrift des Verbrauchers;
3. Name, E-Mail-Adresse und Website-Adresse sowie Anschrift des Unternehmers;
4. gegebenenfalls Name, E-Mail-Adresse und Anschrift des Vertreters des Beschwerdeführers;
5. Sprache(n) des Beschwerdeführers oder gegebenenfalls seines Vertreters;
6. Sprache des Beschwerdegegners, sofern bekannt;
7. die Art der Waren oder Dienstleistungen, auf die sich die Beschwerde bezieht;
8. Angabe, ob das Angebot der Waren oder Dienstleistungen durch den Unternehmer und die Bestellung durch den Verbraucher über eine Website oder auf anderem elektronischen Wege erfolgt sind;
9. Preis der erworbenen Ware oder Dienstleistung;
10. Datum, an dem der Verbraucher die Ware oder die Dienstleistung erworben hat;
11. Angabe, ob der Verbraucher direkt Kontakt mit dem Unternehmer aufgenommen hat;
12. Angabe, ob die Streitigkeit zur Zeit von einer AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits von einer AS-Stelle oder einem Gericht behandelt worden ist;
13. Art der Beschwerde;
14. Beschreibung der Beschwerde;
15. falls es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt, Angabe der AS-Stellen, zu deren Einschaltung der Unternehmer gemäß Artikel 13 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU verpflichtet ist oder sich verpflichtet hat, sofern bekannt;
16. falls es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Unternehmer handelt, Angabe der AS-Stellen, zu deren Einschaltung der Unternehmer sich verpflichtet hat oder verpflichtet ist.