EUROPÄISCHE
KOMMISSION

Brüssel, den 19.11.2025
COM(2025) 848 final

# MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN

## Verbraucheragenda 2030 und Aktionsplan für Verbraucher im Binnenmarkt „Ein neuer Impuls für Verbraucherschutz, Wettbewerbsfähigkeit und nachhaltiges Wachstum“

{SWD(2025) 848 final}

# MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN

## Verbraucheragenda 2030 und Aktionsplan für Verbraucher im Binnenmarkt „Ein neuer Impuls für Verbraucherschutz, Wettbewerbsfähigkeit und nachhaltiges Wachstum“

Der Verbraucherschutz ist integraler Bestandteil unserer Union und eines der Hauptanliegen unseres Binnenmarkts[1]. Er stellt sicher, dass die europäischen Verbraucher fundierte Entscheidungen treffen können, beim Kauf von Waren und Dienstleistungen sicher sind, bei Verträgen und Transaktionen fair behandelt werden und Zugang zu wirksamen Rechtsbehelfen haben. Eine starke Verbraucheragenda ist von entscheidender Bedeutung, um im Alltag der Verbraucher etwas zu bewirken und unsere einander wechselseitig verstärkenden und übergeordneten Ziele der Wettbewerbsfähigkeit und des nachhaltigen Wohlstands sowie des Schutzes der Demokratie und der sozialen Gerechtigkeit zu erreichen[2].

Die europäischen Verbraucher profitieren von einigen der weltweit höchsten Schutzstandards, sind allerdings noch immer mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert. Dazu gehören die hohen Lebenshaltungskosten und die sozioökonomische Unsicherheit; die Auswirkungen des Klimawandels; Gefährdungen durch unsichere Produkte und unlautere Geschäftspraktiken, insbesondere im Internet; fortbestehende Hindernisse beim grenzüberschreitenden Einkauf und Schwierigkeiten beim Erhalt von Rechtsbehelfen. Zudem steht der EU-Markt vor wachsenden Herausforderungen aufgrund des erheblichen Anstiegs der Einfuhren von außerhalb der EU im Rahmen des elektronischen Handels, insbesondere in Form geringwertiger Pakete, die eingeführt und direkt an die Verbraucher ausgeliefert werden, eine Gefahr für ihre Gesundheit und Sicherheit darstellen, aus ökologischer Sicht nicht nachhaltig sind und für rechtstreue Unternehmen in der EU zu unlauterem Wettbewerb führen[3].

Verbraucherschutz, Wettbewerbsfähigkeit und nachhaltiger Wohlstand verstärken einander gegenseitig. Wie im Letta-Bericht dargelegt, fördert die Verbesserung des Verbraucherschutzes ein wettbewerbsorientiertes Umfeld, wovon Verbraucher und Unternehmen gleichermaßen profitieren. Der EU-Binnenmarkt umfasst 450 Millionen Verbraucher. Die Ausgaben der privaten Haushalte bilden 51 % des BIP[4] der Europäischen Union und damit die größte Einzelkomponente der Wirtschaftstätigkeit der Union. Folglich sind die Verbraucher wesentliche Akteure im Bereich unserer Wirtschaft. Ihre Bedürfnisse, Motivationen, Präferenzen, Sorgen und letztlich ihre Entscheidungen treiben

[1] Artikel 12 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union.

[2] Prioritäten der EU-Kommission für die Jahre 2024-2029.

[3] Im Februar 2025 legte die Europäische Kommission die Mitteilung Ein umfassendes EU-Instrumentarium für einen sicheren und nachhaltigen elektronischen Geschäftsverkehr vor. Rasche Fortschritte in mehreren Bereichen sind wichtig, darunter die Aufhebung der Zollbefreiung für Erzeugnisse mit einem Wert von weniger als 150 EUR im Rahmen der Zollreform, die Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Ländern, aus denen diese Erzeugnisse stammen, um das Problem der Produktsicherheit an der Quelle anzugehen, und die Stärkung unserer Durchsetzungsfähigkeiten in den Bereichen Zoll, Marktüberwachung und Verbraucherschutz.

[4] Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=de.

Wettbewerb, Innovation, Investitionen und nachhaltiges Wachstum voran. Diese Faktoren beeinflussen auch, ob Produkte in die EU eingeführt oder hier angebaut oder hergestellt werden, und wirken sich somit auf den gerechten Übergang insgesamt aus.

Ein wettbewerbsfähiger EU-Markt wiederum erhöht das Verbraucherwohl, da er eine große Auswahl an hochwertigen Waren und Dienstleistungen zu erschwinglichen Preisen bereitstellt. Ein solider Verbraucherschutzrahmen umfasst Regeln und Anreize als Fundament für Vertrauen, Rechtssicherheit und angemessenen Schutz, worauf Verbraucher wie auch Unternehmen gleichermaßen angewiesen sind. Um beispielsweise den Risiken zu begegnen, die sich aus dem exponentiellen Anstieg der Einfuhren im elektronischen Handel ergeben, ist eine konsequente Anwendung und Durchsetzung der EU-Vorschriften über Verbraucherrechte und Produktsicherheit nicht nur zum Schutz der Verbraucher von entscheidender Bedeutung, sondern dient auch dazu, rechtstreue Unternehmen vor unlauterem Wettbewerb zu schützen.

Neben dieser zentralen wirtschaftlichen Rolle hat die Verbraucherpolitik eine ihr wesenseigene soziale, schützende und stabilisierende Dimension, die in den turbulenten Zeiten, mit denen Europa und die Welt heute konfrontiert sind, noch wichtiger ist. Durch die Schaffung eines Rahmens, der die Rechte der Menschen schützt, faire Marktpraktiken sicherstellt und kollektives Wohlergehen und Nichtdiskriminierung fördert, unterstützt die Verbraucherpolitik soziale Gerechtigkeit und stärkt das Vertrauen in unsere Demokratie. So kann die Verbraucherpolitik beispielsweise die Belastung der Verbraucher durch die hohen Lebenshaltungskosten abfedern und ihren ökologischen Bedenken durch Unterstützung der Kreislaufwirtschaft und der Verfügbarkeit erschwinglicher und attraktiver nachhaltiger Produkte Rechnung tragen.

Vor diesem Hintergrund legt die Europäische Kommission ihre **Verbraucheragenda 2030 (im Folgenden „Agenda“)** vor, einen neuen strategischen Rahmen für die EU-Verbraucherpolitik, in dem konkrete Prioritäten und Maßnahmen für die nächsten fünf Jahre festgelegt sind.

Die Agenda umfasst ein breites Spektrum von Maßnahmen, die eine direkte Reaktion auf zentrale Herausforderungen darstellen und den Querschnittscharakter der Verbraucherpolitik widerspiegeln. Sie zielt darauf ab, den Verbraucherschutz zu verbessern sowie Wettbewerbsfähigkeit, soziale Gerechtigkeit und nachhaltiges Wachstum zu fördern. Diese Ziele sollen insbesondere durch die Stärkung der kohärenten und wirksamen Umsetzung, Anwendung und Durchsetzung von EU-Vorschriften und durch die Bewältigung wichtiger Herausforderungen wie digitale Fairness und Online-Verbraucherschutz erreicht werden.

Die Agenda trägt vier **Schwerpunktbereichen** Rechnung: Erstens umfasst die Agenda angesichts der zentralen Bedeutung des Verbraucherschutzes für das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts und der Wichtigkeit des Binnenmarkts für die Schaffung von Wohlstand und die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit Europas einen **Aktionsplan für die Verbraucher im Binnenmarkt**. Dieser Aktionsplan ergänzt die **Binnenmarktstrategie**, indem er sich mit besonderen Problemen innerhalb des Binnenmarkts befasst, die sich unmittelbar auf die Verbraucher auswirken. Weitere Schlüsselprioritäten der Agenda sind **digitale Fairness und Online-Verbraucherschutz**, **nachhaltiger Konsum** sowie **Durchsetzung und Rechtsschutz**.

Die Notwendigkeit, sich an eine in raschem Wandel befindliche Gesellschaft anzupassen, sowie die Zunahme des elektronischen Handels erhöhen die Komplexität und die Risiken

für bestimmte Verbrauchergruppen wie Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen, junge Verbraucher oder einkommensschwache Familien. Der **Schutz von schutzbedürftigen Verbrauchern** ist daher eine wichtige **übergeordnete Priorität**, die sich auf alle Bereiche der Agenda erstreckt. Dazu gehören der Schutz von Kindern als Verbraucher im digitalen Umfeld und die Bewältigung der Auswirkungen der hohen Lebenshaltungskosten, die es vielen Menschen zunehmend erschweren, Grundbedürfnisse wie Lebensmittel, Energie und Wohnraum zu bezahlen.

**Die Vereinfachung und die Verringerung des Verwaltungsaufwands** ist im Einklang mit den im **Kompass für Wettbewerbsfähigkeit** festgelegten Zielen eine **übergeordnete Priorität**. Zu diesem Zweck zielt die Agenda darauf ab, die Verbraucherschutzvorschriften zu vereinfachen und zu präzisieren, unnötigen Verwaltungsaufwand zu verringern und Unternehmen in die Lage zu versetzen, in einem klaren, fairen und vorhersehbaren Umfeld tätig zu sein und gleichzeitig solide Verbraucherschutzstandards aufrechtzuerhalten. Insbesondere die Stärkung und Vereinfachung des Durchsetzungsrahmens ist ein Eckpfeiler der Agenda und wird den Unternehmen dabei helfen, ihre Befolgungskosten zu senken und die Chancen des Binnenmarkts zu nutzen. Im Gegenzug sollten die Vereinfachung und die Verringerung des Verwaltungsaufwands es den Unternehmen auch ermöglichen, zur Verringerung der Belastung durch die Lebenshaltungskosten beizutragen.

Die in der Agenda dargelegten Maßnahmen werden durch eine aktive internationale Zusammenarbeit sowohl auf bilateraler als auch auf multilateraler Ebene unterstützt. Die EU wird weiterhin mit Ländern auf der ganzen Welt zusammenarbeiten und sich an multilateralen Foren wie der Welthandelsorganisation (WTO), der Handels- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen (UNCTAD) und der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) beteiligen, um ein hohes Verbraucherschutzniveau zu fördern und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen zu unterstützen. Die EU wird weiterhin durch informelle Verbraucherdialoge mit bereitwilligen Partnern und den zuständigen Behörden zusammenarbeiten, insbesondere in Bezug auf die Sicherheit von online verkauften Produkten, sowie alle zwei Jahre eine Internationale Woche der Produktsicherheit organisieren. Die Kommission wird die Bewerberländer im Rahmen des EU-Erweiterungsprozesses auch weiterhin bei der Angleichung an den EU-Besitzstand im Bereich des Verbraucherschutzes unterstützen.

Die Agenda baut auf den Errungenschaften der 2020 angenommenen **Neuen Verbraucheragenda** auf und ist das Ergebnis ausführlicher Diskussionen mit Interessenträgern[5]. Um ihre Ziele zu erreichen und ihre Maßnahmen umzusetzen, ist ein **inklusiver, transparenter und dynamischer Governance-Rahmen** von entscheidender Bedeutung. Die Kommission wird in strukturierter Weise mit allen Interessenträgern zusammenarbeiten, zu denen neben den Mitgliedstaaten und dem Europäischen Parlament auch Wirtschaftsverbände, Hochschulen und die Zivilgesellschaft, darunter auch Verbraucherorganisationen, gehören. Die aktive Einbindung dieser Partner während des gesamten Prozesses der Umsetzung der Agenda wird für deren Erfolg von entscheidender Bedeutung sein.

[5] Siehe zusammenfassende Begleitunterlage zur Konsultation der Interessenträger, SWD(2025) 848.

## 1. VOLLENDUNG DES BINNENMARKTS: EIN AKTIONSPLAN FÜR VERBRAUCHER

Der Binnenmarkt zählt zu den größten Errungenschaften der EU. Er bietet den Verbrauchern **erhebliche Vorteile**, beispielsweise eine größere Auswahl und niedrigere Preise, und ist ein entscheidender Faktor für die Stärkung der europäischen Wettbewerbsfähigkeit. Allerdings hindern noch immer zahlreiche Barrieren Verbraucher und Unternehmen daran, das Potenzial des Binnenmarkts voll auszuschöpfen. Deshalb ist die Vollendung des Binnenmarkts von größter Dringlichkeit. Dieser Aktionsplan ergänzt die Maßnahmen der Binnenmarktstrategie und des noch zu verabschiedenden Fahrplans für den Binnenmarkt bis 2028. Er geht Hindernisse an, die die Verbraucher daran hindern, noch stärker vom Binnenmarkt zu profitieren, vor allem hinsichtlich des Zugangs zu Waren und Dienstleistungen, insbesondere Finanzdienstleistungen, Mobilität und Verkehr.

Seit ihrer Annahme im Jahr 2018 hat die **Geoblocking-Verordnung** den Zugang der Verbraucher zu grenzüberschreitenden Waren und Dienstleistungen verbessert, indem ungerechtfertigtes Geoblocking und andere Formen der Diskriminierung beim Online-Verkauf aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung beseitigt wurden. Es bestehen jedoch nach wie vor Herausforderungen in Bezug auf die ordnungsgemäße Umsetzung der Verordnung[6]. Im Februar 2025 leitete die Kommission eine förmliche Evaluierung der Verordnung ein, um zu bewerten, ob ihre Ziele erreicht wurden. Parallel dazu wird die Kommission die Vorteile, Herausforderungen und möglichen Risiken einer Ausweitung des Anwendungsbereichs der Verordnung weiter analysieren.

Grenzüberschreitende Hindernisse, die die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher einschränken, sind nicht auf das Internet beschränkt. Auch **regionale Lieferbeschränkungen**, das heißt, Beschränkungen, die von einigen Herstellern auferlegt werden und es Einzelhändlern – sowohl Online-Händlern als auch stationären Geschäften – in hohem Maße erschweren oder unmöglich machen, Produkte in einem Mitgliedstaat zu kaufen und in einem anderen zu verkaufen, fragmentieren den Binnenmarkt und können zu höheren Preisen führen, was zu einem Anstieg der Lebenshaltungskosten beiträgt[7]. Wie in der Binnenmarktstrategie angekündigt, wird die Kommission Instrumente zur Bekämpfung ungerechtfertigter regionaler Angebotsbeschränkungen in Situationen, die nicht unter das Wettbewerbsrecht fallen, entwickeln. Parallel dazu wird die Kommission die Wettbewerbsregeln auch weiterhin energisch durchsetzen.

Ein weiterer Bereich, in dem Verbraucher mit Hindernissen konfrontiert sind, ist die **grenzüberschreitende Erbringung von Finanzdienstleistungen**. Zwar ist der Anteil der Verbraucher, die Finanzdienstleistungen im Ausland erwerben, gestiegen, doch in bestimmten Produktkategorien wie Verbraucherkredite, Hypothekarkredite und Versicherungen ist er nach wie vor sehr begrenzt. Die Ausweitung der grenzüberschreitenden Erbringung von Finanzdienstleistungen für Privatkunden bei gleichzeitigem Schutz der Verbraucher gegenüber leichtfertiger Kreditaufnahme und Überschuldung kann den Verbrauchern Vorteile bringen und Finanzdienstleistern Geschäftsmöglichkeiten eröffnen. Auch beim Versuch, ein Zahlungskonto in einem

[6] Siehe: Commission staff working document on the impact of the Geo-Blocking Regulation and progress in further reducing cross-border barriers und Sonderbericht des Europäischen Rechnungshofs: Ungerechtfertigtes Geoblocking im Online-Handel. Siehe auch: Geo-blocking – Still an area of concern for ECC-Net.

[7] Laut einer im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführten Studie könnten die Verbraucher bei Beseitigung regionaler Angebotsbeschränkungen pro Jahr schätzungsweise bis zu 14,1 Mrd. EUR beim Kauf bestimmter Produkte einsparen.

anderen Mitgliedstaat zu eröffnen, sind manche Verbraucher noch immer mit Beschränkungen konfrontiert. Die **Spar- und Investitionsunion** wird – neben einem integrierten Bankensystem – eine tiefere Integration der Kapitalmärkte fördern und die grenzüberschreitende Bereitstellung von Mitteln verbessern. Sie wird die Beteiligung von Kleinanlegern an den Kapitalmärkten unterstützen, indem insbesondere angestrebt wird, die Verfügbarkeit und Inanspruchnahme von **Spar- und Anlagekonten** zu erhöhen, die es den Verbrauchern ermöglichen können, höhere langfristige Renditen aus Investitionen auf den Finanzmärkten zu erzielen, wie in der **Empfehlung der Kommission an die Mitgliedstaaten zu Spar- und Anlagekonten** dargelegt. Die Kommission wird auch mit den Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um die **wirksame Umsetzung und Durchsetzung der bestehenden Rechtsvorschriften über Finanzdienstleistungen**, wie der Richtlinie über Zahlungskonten, sicherzustellen. Mit dieser Richtlinie wird verhindert, dass Dienstleister Verbraucher in der EU aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit oder ihres Wohnsitzes diskriminieren, wenn sie Zugang zu einem Bankkonto beantragen, und allen Verbrauchern, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten, wird das Recht auf ein Basiskonto eingeräumt. Um die **Durchsetzung** dieser Vorschriften zu verbessern, wird die Kommission in Erwägung ziehen, die Verordnung über den einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum, die ein Verbot der **IBAN-Diskriminierung**[8] enthält, in den Anwendungsbereich der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz aufzunehmen. Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt der Kommission wird die Umsetzung der **EU-Strategie zur Förderung der Finanzkompetenz** sein, damit die Verbraucher in die Lage versetzt werden, ihre persönlichen Finanzen besser zu verwalten und auf einer sicheren und soliden Grundlage an den Kapitalmärkten teilzunehmen, insbesondere im Zeitalter digitalisierter Dienstleistungen. Die Kommission plant, im Jahr 2028 einen umfassenden Stresstest der EU-Rechtsvorschriften über Finanzdienstleistungen für Verbraucher durchzuführen, um ihre Widerstandsfähigkeit zu bewerten, Möglichkeiten zur Vereinfachung der Vorschriften zu ermitteln und sicherzustellen, dass sie in einer sich rasch wandelnden Finanzlandschaft weiterhin ihren Zweck erfüllen.

Neben der Möglichkeit des Zugangs zu Waren und Dienstleistungen in der gesamten EU ermöglicht der **freie Personenverkehr** im Binnenmarkt den Verbrauchern, alle Vorteile eines Europas ohne Binnengrenzen zu nutzen. Auf Reisen benötigen die Verbraucher Zugang zu erschwinglichen, hochwertigen, nahtlosen und zugänglichen Mobilitäts-, Verkehrs- und elektronischen Kommunikationsdiensten, was durch ein starkes Bündel von Rechten unterstützt wird.

In Bezug auf elektronische Kommunikationsdienste bedeuten die EU-**Roamingvorschriften**, dass Verbraucher, die innerhalb der EU/des EWR reisen, ihre Mobiltelefone für Anrufe, SMS und Internetzugang ohne zusätzliche Gebühren nutzen können. Die EU hat bereits Abkommen geschlossen, mit denen das EU-Roaminggebiet ab dem 1. Januar 2026 wirksam auf die Ukraine und Moldau ausgeweitet wird. Die Kommission hat auch das Verfahren zur Überprüfung der EU-Vorschriften für die elektronische Kommunikation in Bezug auf die Endnutzerrechte und den Universaldienst eingeleitet.

Während die Nachfrage nach **multimodalem Reisen** zunimmt, sind die Verbraucher beim Vergleichen von Fahrpreisen, der Suche nach der optimalen Reiseoption, der Buchung von

[8] Die Verordnung über den einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum schreibt vor, dass Banken und Unternehmen internationale Kontonummern (IBAN) aus allen EU-Mitgliedstaaten gleich behandeln müssen, um sicherzustellen, dass Einzelpersonen und Unternehmen grenzüberschreitende Transaktionen tätigen können, ohne aufgrund der Herkunft ihrer IBAN mit ungerechtfertigten Hindernissen konfrontiert zu sein.

Reisen und der Wahrung ihrer Rechte bei Störungen nach wie vor mit zahlreichen Hindernissen konfrontiert. Dies gilt insbesondere für Bahnreisen. Mit den anstehenden Vorschlägen für eine **Verordnung über einheitliche digitale Buchungs- und Ticketdienste**, die **Verordnung über multimodale digitale Mobilitätsdienste** und die gezielte Überarbeitung der **Verordnung über die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr** sowie der bevorstehenden Annahme der Rechtsakte des **Pakets zur Mobilität im Personenverkehr** werden mehrere dieser Herausforderungen angegangen. Das Paket zur Mobilität im Personenverkehr umfasst die Überarbeitung der EU-Verordnungen über Passagierrechte sowie die Überarbeitung der **Richtlinie über Pauschalreisen aus dem Jahr 2015**. Der Abschluss der Überarbeitung dieser Richtlinie wird zu einem wirksameren Verbraucherschutz führen, unter anderem durch neue Vorschriften für Gutscheine, die die ausdrückliche Zustimmung der Reisenden erfordern. Sie wird auch dafür sorgen, dass die Verbraucher klarere Informationen erhalten, und gleichzeitig die Zahl der Informationsformulare erheblich verringern. Der Abschluss der Überarbeitung der EU-Rechtsvorschriften über **Passagierrechte** wird insbesondere eine bessere Durchsetzung der Passagierrechte gewährleisten, Rechte für Passagiere im Zusammenhang mit multimodalen Reisen schaffen, die Rechte von Passagieren mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität verbessern, die Information der Passagiere über ihre Rechte verbessern und die Vorschriften für die Erstattung von Flugtickets, die über Vermittler gebucht werden, präzisieren. Die Kommission wird auch eine Überarbeitung der **Verordnung über Luftverkehrsdienste** vorschlagen. Dazu gehören gezielte Maßnahmen zur Stärkung der Verbraucherschutzvorschriften, unter anderem durch die Schaffung von Klarheit über die Mindestfreimengen für Handgepäck[9] und jene Elemente und Dienstleistungen, die standardmäßig in allen Flugtickets enthalten sein müssen, sowie durch die Erhöhung der Transparenz und Vergleichbarkeit von Flugtickets.

Der Übergang zu **sauberer Mobilität** erfordert auch die Beseitigung von Hindernissen für die Nutzung emissionsfreier Fahrzeuge im Inland und grenzüberschreitend. Da immer mehr Verbraucher Elektroautos kaufen, benötigen sie einen gut funktionierenden und wettbewerbsfähigen Lademarkt. Dank der **Verordnung über den Aufbau der Infrastruktur für alternative Kraftstoffe** ist die öffentliche Ladeinfrastruktur in der EU erheblich gewachsen. Mit der Verordnung wurden auch Bestimmungen zur Erleichterung von Zahlungsverfahren und zur Verbesserung der Transparenz der Ladepreise eingeführt. Im Jahr 2026 wird die Kommission die Verordnung über den Aufbau der Infrastruktur für alternative Kraftstoffe überprüfen und die Wirksamkeit der bestehenden Bestimmungen sowie die Frage bewerten, ob weitere Maßnahmen erforderlich sind, um vollständige Preistransparenz und einfache Zahlungsmethoden zu gewährleisten.

Im Rahmen der künftigen **EU-Strategie für nachhaltigen Tourismus** wird die Kommission auch prüfen, wie **grenzüberschreitende Autovermietungen** für Verbraucher leichter zugänglich gemacht werden können. Im Einklang mit der Binnenmarktstrategie erwägt die Kommission die Anwendung der EU-Binnenmarktvorschriften und -grundsätze auf den **Taxi- und Personenmietwagensektor**.

Der grenzüberschreitende Handel ist ein grundlegender Bestandteil des europäischen Gebrauchtwagenmarktes[10]. Der Mangel an zuverlässigen Informationen über die Laufleistung, die Wartung und Aufzeichnungen zur Unfallbilanz des Fahrzeugs untergräbt jedoch das Vertrauen der Verbraucher und führt dazu, dass sie betrügerischen Praktiken

[9] Unbeschadet der laufenden Verhandlungen über die Überarbeitung der EU-Rechtsvorschriften zu Passagierrechten.
[10] JRC-Studie „A review of the used car market in the European Union“, 2025.

ausgesetzt sind. Mehrere Mitgliedstaaten haben bereits verschiedene Systeme zur Lösung dieses Problems eingeführt. Das im April 2025 angenommene **Paket zur Verkehrs- und Betriebssicherheit** umfasst Maßnahmen zur Bekämpfung der Manipulation von Kilometerständen beim inländischen und grenzüberschreitenden Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen. Mit diesen Maßnahmen wird sichergestellt, dass die Verbraucher ordnungsgemäß informiert werden, wodurch der Verbraucherschutz auf dem Gebrauchtwagenmarkt gestärkt wird. Darüber hinaus arbeitet die Kommission an einer Überarbeitung der **Richtlinie über die Kennzeichnung von Kraftfahrzeugen**, um die Verbraucher besser zu informieren.

Die **Europäischen Brieftaschen für die Digitale Identität**, die bis 2026 in allen Mitgliedstaaten verfügbar sein werden, werden es den Verbrauchern erleichtern, wichtige Reisedokumente wie digitale Visa und Pässe zu speichern, weiterzugeben und sie zu nutzen, um an Flughäfen und in Hotels problemlos einzuchecken, ein Bankkonto zu eröffnen, ein Fahrzeug zu mieten, ärztliche Verschreibungen zu erneuern und grenzüberschreitend auf andere private und öffentliche Dienstleistungen zuzugreifen.

Eine genaue Überwachung der **Lebenshaltungskosten und der wirtschaftlichen Trends im Binnenmarkt** ist erforderlich, um verbraucherpolitische Maßnahmen zu entwickeln, mit denen Hindernisse beseitigt, die soziale Gleichstellung gefördert und die Einhaltung der Standards des Verbraucherwohls sichergestellt werden. Aufbauend auf den verfügbaren Eurostat-Daten und Visualisierungen wird die Kommission ihre **Online-Tools** verbessern, um die Preisentwicklung bei grundlegenden Konsumgütern und Dienstleistungen im Binnenmarkt auf eine Weise zu verfolgen, die zugänglich und leicht verständlich ist, auch für Zwecke der Forschung und der politischen Entscheidungsfindung. Die Kommission wird zudem jene Teile des **Verbraucherbarometers** weiterentwickeln, die sich auf die Lebenshaltungskosten beziehen. Schließlich wird die Kommission 2026 ihre erste **EU-Strategie zur Bekämpfung der Armut** vorlegen, um den Menschen dabei zu helfen, Zugang zu den grundlegenden Schutzmaßnahmen und Dienstleistungen zu erhalten, die sie benötigen, und einen klaren Weg aufzuzeigen, um die Zahl der in Armut lebenden Menschen bis 2030 um 15 Millionen zu verringern und zur Beseitigung der Armut in Europa bis 2050 beizutragen, indem die Armutsursachen angegangen werden. Flankiert wird dies auch durch eine verstärkte **Garantie für Kinder**, um Kinder vor Armut und sozialer Ausgrenzung zu schützen.

Maßnahmen

- Abschluss einer Bewertung der **Geoblocking-Verordnung** (2. Quartal 2026) und weitere Analyse der Vorteile, Herausforderungen und möglichen Risiken einer Ausweitung ihres Anwendungsbereichs.
- Entwicklung von Instrumenten zur Bekämpfung **ungerechtfertigter regionaler Angebotsbeschränkungen**, um Situationen abzudecken, die nicht unter das Wettbewerbsrecht fallen, wie beispielsweise einseitige Praktiken großer Hersteller (4. Quartal 2026).
- Förderung der Erbringung **grenzüberschreitender Finanzdienstleistungen** durch Überwachung von Kleinanlegerinvestitionen auf den Kapitalmärkten und der **Verfügbarkeit und Nutzung von Spar- und Anlagekonten** (2026-2027).
- Verbesserung des Niveaus der **Finanzkompetenz** durch die Umsetzung der EU-Strategie für Finanzkompetenz (ab dem 1. Quartal 2026).

- Einführung der **Europäischen Brieftaschen für die Digitale Identität** in allen Mitgliedstaaten als sicheres, zuverlässiges und datenschutzfreundliches Mittel zur digitalen Identifizierung für alle Menschen in der Union (4. Quartal 2026).
- Abschluss von **Roamingvereinbarungen** mit EU-Bewerberländern (z. B. mit der Ukraine und Moldau ab Januar 2026 und dem Westbalkan).
- Förderung der Entwicklung **grenzüberschreitender Mobilitätsdienste** durch:
    - Einleitung von Initiativen für **multimodale digitale Mobilitätsdienste, einheitliche digitale Buchungs- und Ticketdienste sowie eine gezielte Überarbeitung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, um Reisebuchungen zu optimieren**, wenn verschiedene Verkehrsträger oder verschiedene Verkehrsunternehmen kombiniert werden, insbesondere im Eisenbahnverkehr (Legislativvorschläge – 1. Quartal 2026),
    - Überarbeitung der **Verordnung über den Aufbau der Infrastruktur für alternative Kraftstoffe** (2026),
    - Einleitung einer Initiative für **grenzüberschreitende Autovermietung** (2. Quartal 2026).
- Stärkung der **Überwachung und Analyse der Verbraucherbedingungen und -trends**, einschließlich der **Lebenshaltungskosten** (bis Ende 2026).

## 2. DIGITALE FAIRNESS UND VERBRAUCHERSCHUTZ IM INTERNET

Die digitale Wirtschaft hat viele positive Aspekte für die Verbraucher. Sie hat neue Produkte und Dienstleistungen mit sich gebracht und das Leben der Verbraucher in vielerlei Hinsicht verändert, von der Art und Weise, wie wir einkaufen, über die Art und Weise, wie wir Unterhaltung konsumieren, bis zu unserer Art des Zugriffs auf Informationen und die Interaktion mit Unternehmen. Angesichts der Zunahme des elektronischen Handels, der Entwicklung neuer Technologien und der zunehmenden Nutzung künstlicher Intelligenz (KI) muss sichergestellt werden, dass das EU-Verbraucherrecht im derzeitigen digitalen Umfeld weiterhin ein hohes Verbraucherschutzniveau bietet und die Autonomie und Wahlfreiheit der Verbraucher wahrt.

Das Gesetz über digitale Dienste, das Gesetz über digitale Märkte und die Verordnung über künstliche Intelligenz haben das digitale Regelwerk der EU gestärkt, was Verbrauchern und Unternehmen klare Vorteile bringt[11]. Die wirksame und kohärente Anwendung dieser Vorschriften ist von entscheidender Bedeutung, um den Risiken und Herausforderungen zu begegnen, mit denen Verbraucher im Internet konfrontiert sind. Im Rahmen der Initiative **Digitale Fairness – Eignungsprüfung des EU-Verbraucherrechts** wurden jedoch Mängel und problematische Praktiken im digitalen Umfeld festgestellt, die Maßnahmen auf EU-Ebene erfordern, um Lücken im Verbraucherschutz zu schließen, die Rechtsunsicherheit für Unternehmen zu verringern,

[11] Beispielsweise sieht das Gesetz über digitale Dienste ein breites Spektrum von Sorgfaltspflichten für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten wie Online-Marktplätzen vor, um die Sicherheit und das Vertrauen der Nutzer zu verbessern. Darüber hinaus werden sehr große Online-Plattformen und Suchmaschinen verpflichtet, systemische Risiken zu ermitteln, zu bewerten und zu mindern, die sich aus der Gestaltung, Funktionsweise und Nutzung ihrer Dienste ergeben, einschließlich solcher, die ein hohes Verbraucherschutzniveau beeinträchtigen können.

eine Fragmentierung der Rechtsvorschriften zu verhindern und die Durchsetzung zu erleichtern.

So befasst sich beispielsweise das Gesetz über digitale Dienste bereits mit mehreren Aspekten der Herausforderungen, mit denen Verbraucher im Internet konfrontiert sein können. Problematische Geschäftspraktiken betreffen jedoch alle Arten von Unternehmern, einschließlich derjenigen, auf die das Gesetz über digitale Dienste nicht anwendbar ist, wie z. B. Websites für den elektronischen Handel und digitale Dienste, die nicht auf der Vermittlung von Inhalten beruhen. Das horizontale EU-Verbraucherrecht ist ein technologieneutrales „Sicherheitsnetz" für alle Marktteilnehmer. Um sicherzustellen, dass dieses Sicherheitsnetz für das digitale Zeitalter gerüstet ist, wird die Kommission nicht nur die wirksame Umsetzung und Durchsetzung des bestehenden Rechtsrahmens sicherstellen, sondern auch ein **Gesetz über digitale Fairness** vorschlagen, um die Verbraucher besser vor Internet-Praktiken zu schützen, wie beispielsweise Dark Patterns, die Verbraucherentscheidungen in unfairer Weise beeinflussen können, suchterzeugende Gestaltungsmerkmale, problematische Praktiken von Influencern oder auch unfaire Personalisierung, bei der die Schwachstellen und problematischen Merkmale der Verbraucher in digitalen Produkten wie sozialen Medien, Videospielen und dem elektronischen Handel ausgenutzt werden. Das Gesetz über digitale Fairness zielt auch darauf ab, die Vorschriften für Unternehmen zu vereinfachen, insbesondere durch die Überprüfung der Anforderungen an die Verbraucherinformation bei bestimmten Arten von Verträgen und bei wiederholten Transaktionen mit denselben Händlern.

**Minderjährige sind besonders schutzbedürftige Verbraucher.** Sie weisen in der Regel spezifische Konsummuster auf und sind häufig frühe Anwender neuer Technologien und digitaler Produkte, einschließlich solcher, die sich an sehr kleine Kinder richten. Das Gesetz über digitale Dienste enthält bereits Bestimmungen zum Schutz Minderjähriger auf Online-Plattformen und gewährleistet ein hohes Maß an Privatsphäre, Sicherheit und Schutz Minderjähriger auf solchen Plattformen[12]. Die Exposition von Kindern gegenüber schädlichen Praktiken und Merkmalen in digitalen Produkten, Online-Mobbing, Inhalten für Erwachsene, Selbstverletzung und Algorithmen, die ihre Vulnerabilität ausnutzen und ihre Abhängigkeit fördern sollen, gibt jedoch Anlass zu dringenden Bedenken, die einer weiteren Prüfung bedürfen. Die Kommission wird daher eine **EU-weite Untersuchung zu den umfassenderen Auswirkungen sozialer Medien auf das Wohlergehen junger Menschen** durchführen. Wie in der Rede zur Lage der Union 2025 von Präsidentin von der Leyen angekündigt, wird sie auch eine **Expertengruppe für Kinder und soziale Medien** einsetzen. Das Gesetz über digitale Fairness wird zudem darauf abzielen, den **Schutz schutzbedürftiger Verbraucher, einschließlich Minderjähriger, im Internet**, zu stärken.

Darüber hinaus wird die Kommission die **Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste** bewerten, die Vorschriften zum Schutz Minderjähriger vor schädlichen Inhalten, auch im Internet, enthält, Diskriminierung verbietet sowie qualitative und quantitative inhaltliche Standards für audiovisuelle kommerzielle Kommunikation festlegt, um Verbraucher, einschließlich Minderjähriger, zu schützen und die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen zu fördern.

[12] Um Online-Plattformen bei der Umsetzung eines angemessenen Schutzes Minderjähriger zu unterstützen, arbeitet die Kommission an einer robusten, datenschutzfreundlichen und leicht zu nutzenden, EU-weit harmonisierten Softwarelösung für die Altersüberprüfung, die auf der Technologie der europäischen Brieftasche für die Digitale Identität beruht.

Systeme des **Online-Betrugs** gehören zu den am schnellsten wachsenden Straftaten im Internet und verursachen den Verbrauchern erheblichen Schaden[13]. Die Kommission hat vorgeschlagen, die **Richtlinie über Zahlungsdienste** zu überarbeiten, um den Verbraucherschutz zu stärken, unter anderem durch die Ausweitung der Vorschriften zur Betrugsprävention auf Zahlungsdienstleister und die Erstattungsrechte von Verbrauchern, die Opfer von Zahlungsbetrug werden. Um die Fähigkeit zur Bekämpfung von Online-Betrug in der EU weiter zu stärken, wird die Kommission einen **Aktionsplan gegen Online-Betrug** veröffentlichen. Zu seinen Zielen gehören die Förderung von Präventionsmaßnahmen, wirksamere Strafverfolgungsmaßnahmen und eine stärkere Unterstützung von Betrugsopfern bei der Wiedereinziehung ihrer Mittel. Darüber hinaus wird die Kommission bei ihrer Durchsetzungsarbeit weiterhin auf dem Gesetz über digitale Dienste aufbauen, um Online-Betrug und Finanzbetrug zu bekämpfen und sicherzustellen, dass Online-Plattformen und Suchmaschinen die Verbraucher vor irreführenden Praktiken schützen. Dropshipping[14] ist ebenfalls eine für die Verbraucher problematische Praxis. Die Ergebnisse der Verbraucherumfrage, die im Rahmen des Fitness-Checks für digitale Fairness durchgeführt wurde, zeigten, dass mehr Transparenz bei der Nutzung dieses Geschäftsmodells erforderlich ist[15].

Verbraucher sind mit wiederholten Einwilligungsnachfragen und intransparenten Cookie-Bannern im Internet konfrontiert, was das Verständnis der Art und Weise, wie ihre Daten verwendet werden, erschwert und ihnen effektiv eine wirklich informierte Wahl vorenthält. Mit dem **Omnibus-Vorschlag zur Digitalisierung** will die Kommission unter Wahrung des derzeitigen Datenschutzniveaus die Vorschriften für Cookies reformieren, da das derzeitige System sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen nachteilig ist.

Die **Digitalisierung von Finanzdienstleistungen** bietet den Verbrauchern bequeme und kosteneffiziente Lösungen für das Finanzmanagement, vergrößert die Auswahl an Finanzdienstleistungen und fördert die Innovation. Die Digitalisierung bringt jedoch auch erhebliche Schwierigkeiten und Risiken mit sich. So birgt beispielsweise die Umstellung auf digitale Dienste und die Schließung physischer Bankfilialen die Gefahr der Diskriminierung von Verbrauchern, die auf Bargeld angewiesen sind, Schwierigkeiten haben, unabhängig oder ohne Schwierigkeiten die nächste Bankfiliale aufzusuchen, Schwierigkeiten beim Übergang zu digitalen Diensten haben oder keinen Zugang zum Internet haben. Im Jahr 2023 legte die Kommission mehrere Vorschläge vor, mit denen sichergestellt werden soll, dass Barzahlungen weithin akzeptiert werden, der Zugang der Verbraucher zu Bargeld verbessert und die finanzielle Inklusion gefördert werden soll. Im Zusammenhang mit der Umsetzung und Anwendung der neuen Verbraucherkreditrichtlinie plant die Kommission, zu bewerten, wie sich die Digitalisierung auf den Markt der Finanzdienstleistungen für Privatkunden auswirkt, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf Verbraucherkrediten liegt. Sie wird das Aufkommen neuer Akteure, Produkte und Praktiken sowie die Herausforderungen und Chancen analysieren, mit denen Verbraucher bei der Online-Nutzung von Finanzdienstleistungen für Privatkunden konfrontiert sind.

---

[13] Umfrage zur Erstellung des Verbraucherbarometers 2024: Fast 45 % der Verbraucher gaben an, im Internet mit Betrug konfrontiert zu sein.

[14] Dropshipping ist der Verkauf von Produkten, ohne dass der Verkäufer sie vorrätig hält. Bestellt ein Verbraucher ein Produkt, leitet der Verkäufer die Bestellung direkt an den Lieferanten (Großhändler oder Hersteller) weiter, der anschließend die Logistik (direkte Lieferung an den Verbraucher) bereitstellt und mögliche Rücksendungen abwickelt, ohne dass der Verkäufer beteiligt werden muss.

[15] 72 % der Befragten erachteten die mangelnde Transparenz in Bezug auf Dropshipping als problematisch.

Im Einklang mit der Binnenmarktstrategie und dem Omnibus-IV-Vereinfachungspaket wird die Kommission auch prüfen, wie digitale Lösungen, beispielsweise digitale Kennzeichnung und digitale Instrumente wie mobile Anwendungen und der **digitale Produktpass**, **den Zugang zu Produkt- und Dienstleistungsinformationen für Verbraucher verbessern** können, während gleichzeitig **der Verwaltungsaufwand für Unternehmen verringert** und sichergestellt wird, dass alle wesentlichen Informationen, beispielsweise produktsicherheitsbezogene Informationen, in physischer Form verfügbar bleiben. Der sichere und effiziente Austausch von Produktinformationen zwischen Unternehmen, Lieferanten, Herstellern und Regulierungsbehörden könnte auch durch die künftige **Europäische Brieftasche für Unternehmen** erleichtert werden, wodurch ein stärker integrierter und transparenterer Binnenmarkt gefördert würde.

Obwohl das digitale Umfeld Vorteile für die Kommunikation über **Produktsicherheit** bietet, bringt es auch spezifische Herausforderungen mit sich. Diese können mit dem Online-Verkauf gefährlicher Produkte oder mit Gesundheits- und Sicherheitsrisiken, einschließlich Risiken für die psychische Gesundheit, zusammenhängen, die von auf neuartigen Technologien basierenden Produkten ausgehen. Die Zugänglichkeit von Informationen kann auch für Menschen mit Behinderungen problematisch sein. Die Kommission wird die spezifischen Schwachstellen von Verbrauchern in Online-Umgebungen und die Auswirkungen dieser Schwachstellen auf die Produktsicherheit analysieren. Dazu gehört beispielsweise die Analyse, wie Verbraucher auf spezifische Warnhinweise und Anweisungen im digitalen Umfeld reagieren und wie sich neue Sicherheitsrisiken auf die Verbraucher auswirken, wenn sie verschiedene digitale Produkte wie Apps oder Software nutzen.

Eine weitere zentrale Herausforderung ist die rasche Entwicklung und Einführung von **KI auf den Verbrauchermärkten**. KI-Technologien können Vorteile bieten, beispielsweise mehr Effizienz, personalisierte Beratung und Kundeninteraktion sowie Kosteneinsparungen. Sie bergen aber auch Risiken, darunter weniger menschliche Interaktion und Probleme aufgrund von Systemausfällen, Verzerrungen oder Ungenauigkeiten. Mit der EU-**Verordnung über künstliche Intelligenz** wurde ein solider Rahmen geschaffen, um sicherzustellen, dass die in der EU entwickelten und verwendeten KI-Systeme vertrauenswürdig sind, was Garantien zum Schutz der Grundrechte der Menschen einschließt[16]. Die Kommission wird eng mit den Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um die einheitliche Umsetzung und Durchsetzung der Verordnung über künstliche Intelligenz und der einschlägigen Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsgesetze sicherzustellen. Die in der Verordnung über künstliche Intelligenz enthaltene Liste verbotener Praktiken im KI-Bereich wird jährlich überprüft und aktualisiert, wenn neue Probleme festgestellt werden. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass der Verbraucherschutzrahmen mit den technologischen Entwicklungen Schritt hält und dass die Verbraucher über transparente Informationen verfügen, wenn sie mit KI interagieren (beispielsweise bei der Nutzung von KI-gestütztem Kundendienst oder

[16] So verbietet die Verordnung über künstliche Intelligenz beispielsweise bestimmte hochriskante Praktiken, die Verbrauchern schaden könnten, wie z. B. den Einsatz von KI-Systemen zur sozialen Bewertung, schädlichen Manipulation und Täuschung. Außerdem werden Transparenzpflichten festgelegt, wie beispielsweise eine klare Kennzeichnung von KI-generierten Inhalten.

bei der Einholung von Informationen und Beratung von KI-Assistenten), damit sie sich der Art der Interaktion und der möglichen Risiken voll und ganz bewusst sind[17].

Maßnahmen

- Vorschlag für ein **Gesetz über digitale Fairness**, um gegen unlautere Techniken und Geschäftspraktiken gegenüber Verbrauchern, insbesondere Minderjährigen, vorzugehen und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmer im digitalen Umfeld zu gewährleisten (Legislativvorschlag – 4. Quartal 2026).
- Stärkung des Schutzes der Verbraucher vor **Online-Betrug**, insbesondere durch die Stärkung von Online-Präventionsmaßnahmen und die verstärkte Unterstützung von Betrugsopfern bei der Wiedereinziehung ihrer Mittel (2026).
- Förderung einer fairen und transparenten Nutzung von **KI auf Verbrauchermärkten**, insbesondere durch die Anwendung der Verordnung über künstliche Intelligenz und der einschlägigen Rechtsvorschriften zum Verbraucherschutz und zur Produktsicherheit (im Gange).

## 3. NACHHALTIGER VERBRAUCH

Klimawandel, Umweltzerstörung und Energiewende gehören nach wie vor zu den größten Herausforderungen für die Verbraucher und die Gesellschaft insgesamt. Die Verbraucher sind sich der ökologischen und sozialen Auswirkungen ihrer Kaufentscheidungen zunehmend bewusst und an diesen Auswirkungen interessiert. Ihre Nachfrage nach ökologisch und sozial verantwortungsbewusst hergestellten Produkten schafft Leitmärkte für diese Produkte und lässt diese Verbraucher zu Triebkräften für nachhaltiges Wachstum werden. Verfügbare und erschwingliche nachhaltige Waren und Dienstleistungen sind nicht nur für das Wohlergehen der Verbraucher und den Umweltschutz von zentraler Bedeutung, sondern auch für die langfristige Wettbewerbsfähigkeit und strategische Souveränität Europas, da sie die Abhängigkeit von nicht nachhaltigen Einfuhren verringern und zum Aufbau widerstandsfähiger Wertschöpfungsketten beitragen. Die Entscheidung, nachhaltige Produkte und Dienstleistungen zu kaufen, bedeutet nicht unbedingt, mehr zu bezahlen: Nachhaltige Optionen sind haltbarer, müssen seltener ersetzt werden und sind im Gebrauch kostengünstiger. Die meisten europäischen Verbraucher sind bereit, nachhaltige Entscheidungen zu treffen[18], stoßen jedoch bei der Wahl wirklich nachhaltiger Optionen häufig auf Hindernisse, zu denen der Preis, eine begrenzte Auswahl, unklare und unzugängliche Kennzeichnung sowie Misstrauen gegenüber Umweltaussagen[19] gehören. Die breite Verfügbarkeit billiger, minderwertiger Produkte fördert den übermäßigen Konsum in Bereichen wie Fast Fashion und Elektronik, läuft dem Prinzip der Nachhaltigkeit zuwider und untergräbt die Wettbewerbsfähigkeit und die

[17] Rechtliche Unsicherheiten, z. B. in Bezug darauf, was mit den unbeabsichtigten Ergebnissen von Verträgen, die mit KI geschlossen werden, geschieht, und eine begrenzte Kontrolle über die Handlungen eines digitalen Assistenten können die Einführung innovativer Geschäftsmodelle zum Nachteil europäischer Verbraucher behindern. Die Kommission hat bei der Erarbeitung des UN-Modellgesetzes zu automatisierten Vertragsabschlüssen aus dem Jahr 2024 mitgewirkt. Es zeigt, wie solche Unsicherheiten beseitigt werden können.

[18] Eurobarometer 2022 (SP527): 77 % der Europäer fühlen sich verpflichtet, Maßnahmen zur Eindämmung des Klimawandels zu ergreifen.

[19] 2024 Consumer Conditions Survey: 67 % der Verbraucher in der EU gaben an, dass sie der Preis nachhaltiger Produkte von einem Kauf abhielt. 62 % berichteten über Schwierigkeiten bei der Ermittlung nachhaltiger Optionen und Misstrauen gegenüber Umweltinformationen. Ein Sweep des CPC 2025 zeigte, dass ein großer Teil der Umweltaussagen von Online-Gebrauchtwarenhändler potenziell irreführend war.

industrielle Basis Europas. Der Anstieg der Online-Einkäufe führt zu mehr Rücksendungen, Verkehrsemissionen und Abfall.

Um nachhaltige Produkte zur Norm zu machen, zielt die neue **Ökodesign-Verordnung für nachhaltige Produkte** darauf ab, die Haltbarkeit und Reparierbarkeit zu verbessern und die Umweltauswirkungen eines breiten Spektrums von Produkten wie Textilien, Möbeln und elektronischen Geräten zu verringern. So werden beispielsweise Anforderungen hinsichtlich der Demontierbarkeit von Produkten, der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Software-Aktualisierungen eingeführt[20]. Die neue **Richtlinie über gemeinsame Vorschriften zur Förderung der Reparatur von Waren** (das „Recht auf Reparatur“) verpflichtet die Hersteller, Reparaturdienstleistungen für Produkte mit gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen an die Reparierbarkeit anzubieten, und sieht die Einrichtung einer **europäischen Online-Plattform für Reparaturen** vor. Gemäß der **Richtlinie hinsichtlich der Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel** sollten Verbraucher durch eine harmonisierte Mitteilung auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht und durch eine harmonisierte Kennzeichnung auf die gewerbliche Haltbarkeitsgarantie hingewiesen werden. Die Kommission wird sich darauf konzentrieren, die korrekte Nutzung und Sichtbarkeit dieser 2025 verabschiedeten Instrumente im gesamten Binnenmarkt zu fördern, um den Verbrauchern dabei zu helfen, ihre Rechte besser zu verstehen und fundiertere, stärker am Kriterium der Haltbarkeit orientierte Entscheidungen zu treffen. Der **digitale Produktpass** und die **Nachhaltigkeitskennzeichnung**[21] werden die Produktstandards und -informationen ergänzen. Die Kommission plant eine Optimierung der Energielabels, damit die Verbraucher die Effizienz der Wärme- und Kältetechnologien besser vergleichen können.

Außerdem wurden neue Rechtsvorschriften erlassen, mit denen das Vertrauen der Verbraucher in Umweltaussagen und Nachhaltigkeitssiegel gestärkt werden soll. Die neue Richtlinie zur **Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel** zielt auf Probleme wie Greenwashing und frühzeitige Obsoleszenz ab. Die Kommission wird eng mit den Mitgliedstaaten und den Unternehmen zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass diese Richtlinie wirksam umgesetzt wird. Zudem wird die Kommission ihre Bemühungen zur Sensibilisierung der Verbraucher und zur Förderung der Akzeptanz des **EU-Umweltzeichens** durch die Industrie fortsetzen.

Darüber hinaus wird der bevorstehende Vorschlag für einen **Rechtsakt über die Kreislaufwirtschaft** dazu beitragen, eine Marktnachfrage nach Sekundärrohstoffen zu schaffen und das Angebot an hochwertigen recycelten Materialien zu erhöhen. Ergänzend zu diesem Rechtsrahmen wird die Kommission mit Interessenträgern zusammenarbeiten, um das Prinzip „Produkt als Dienstleistung“ und innovative kreislauforientierte Start-up-Unternehmen durch Leitlinien und Sensibilisierungskampagnen zu fördern. Aufbauend auf der bestehenden Studie der Kommission im Rahmen der Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit werden die weiteren Arbeiten i) soziale und verhaltensbedingte Hindernisse für das Vertrauen der Verbraucher in kreislauforientierte Optionen und ii) Herausforderungen im Zusammenhang mit der Produktsicherheit gebrauchter, reparierter, überholter und wiederaufbereiteter Produkte umfassen. Das Engagement für nachhaltigen Konsum wird daher auslaufen, wodurch der Weg für einen neuen Ansatz bezüglich der Zusammenarbeit mit Unternehmen geebnet wird. Die Kommission wird auch den Ausbau nachhaltiger biobasierter Lösungen unterstützen, sofern durch diese Lösungen langlebige

[20] Siehe Ecodesign for Sustainable Products and Energy Labelling Working Plan 2025-2030.
[21] Wie im Rahmen der Ökodesign-Verordnung für nachhaltige Produkte und anderer einschlägiger EU-Rechtsvorschriften, die Fahrzeuge, Textilien und Abfallsortierung umfassen, geplant.

Produkte und Materialien bereitgestellt und die europäische Wettbewerbsfähigkeit und die europäischen Wertschöpfungsketten gestärkt werden.

Um sicherzustellen, dass Produkte sicher und nachhaltig sind, müssen auch Maßnahmen ergriffen werden, um die Verbraucherexposition gegenüber problematischen Chemikalien zu verringern. Im Rahmen des **Aktionsplans für die europäische chemische Industrie** wird die Kommission in Erwägung ziehen, **PFAS** (per- und polyfluorierte Alkylsubstanzen) für die Verwendung durch Endverbraucher, beispielsweise in Kosmetika, Materialien mit Lebensmittelkontakt und Bekleidung, zu verbieten. Darüber hinaus wird die EU gemäß der neuen Rahmenverordnung über Verpackungen und Verpackungsabfälle gefährliche Stoffe wie PFAS in Verpackungen schrittweise abschaffen. Außerdem werden harmonisierte Vorschriften für die Trennung von Verpackungsabfällen durch die Verbraucher und für die Bereitstellung von Informationen über digitale Technologien festgelegt.

Aufbauend auf der Mitteilung über ein umfassendes Instrumentarium für einen sicheren und nachhaltigen elektronischen Geschäftsverkehr wird die Kommission prüfen, ob eine **Empfehlung zu inhärent grünen Merkmalen im elektronischen Geschäftsverkehr** erforderlich ist, um dem Problem der Umweltauswirkungen dieses Sektors weiter zu begegnen. Dies würde Aspekte wie die Verfügbarkeit von Nachhaltigkeitsfiltern, umweltfreundlichere Lieferoptionen und nachhaltige Strategien für den Umgang mit Rücksendungen umfassen. Diese Empfehlung kann auch freiwillige Umweltchartas umfassen, in denen sich Unternehmen zu spezifischen Nachhaltigkeitszielen verpflichten. Die Entwicklung und Nutzung privater **digitaler Instrumente** wird gefördert, um den Verbrauchern dabei zu helfen, fundierte, nachhaltige Entscheidungen zu treffen. Hierzu können interaktive Umweltzeichen gehören, in denen der Umfang der Zertifizierungen erläutert und die Nachhaltigkeitsmerkmale der Produkte verglichen werden. Die entsprechenden Informationen könnten möglicherweise in den digitalen Produktpass integriert werden.

Der Verkehr ist der drittgrößte Ausgabenbereich europäischer Haushalte[22]. Der Übergang zu nachhaltigen Mobilitätsarten, darunter Elektroautos, öffentliche Verkehrsmittel und Fahrräder, kann den Verbrauchern erhebliche Geldbeträge sparen, die soziale Gerechtigkeit erhöhen und gleichzeitig zum Ziel der Dekarbonisierung[23] im Einklang mit der **Empfehlung zu Mobilitätsarmut** und dem **Aktionsplan für die Automobilindustrie** beitragen. Um diesen Wandel erschwinglich zu machen, fördert die Kommission im Rahmen dieses Aktionsplans und der geplanten Überarbeitung der **Richtlinie über die Kennzeichnung von Kraftfahrzeugen** den Übergang zu emissionsfreien Fahrzeugen. Ergänzt wird dies durch die Förderung kleiner Elektrofahrzeuge im Rahmen einer neuen **Initiative zur Förderung kleiner, bezahlbarer Fahrzeuge**, die in Zusammenarbeit mit der Industrie entwickelt werden soll. Diese Maßnahmen werden durch die Maßnahmen der Mitgliedstaaten in ihren nationalen Plänen im Rahmen des **Klima-Sozialfonds** ergänzt. Die energiebezogenen Ausgaben liegen nach wie vor deutlich über dem Niveau vor der COVID-19-Pandemie, was für die mehr als 46 Millionen von Energiearmut betroffenen Europäerinnen und Europäer besonders problematisch ist. Die Kommission wird ein

[22] https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1.

[23] Mit dem Modell des Fußabdrucks im Hinblick auf den Verbrauch soll verdeutlicht werden, wie unterschiedlich die Umweltauswirkungen sind, wenn die Ziele der Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität (d. h. Erhöhung des Anteils von Elektrofahrzeugen) bis 2030 erreicht bzw. die im gleichen Zeitraum durch konventionelle, kraftstoffbetriebene Fahrzeuge verursacht werden. Pasqualino et al, Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025, JRC139655.

**Bürger-Energiepaket** verabschieden, das darauf abzielt, Energiearmut zu bekämpfen, die Energiemärkte zu vereinfachen und die Bürgerbeteiligung zu stärken, um eine gerechte, erschwingliche und inklusive Energiewende für alle zu gewährleisten.

Die Wohnungskrise ist eine soziale Krise und eine Wettbewerbskrise. Sie betrifft unverhältnismäßig stark junge Menschen und die Schwächsten in unserer Gesellschaft, aber zunehmend auch Personen mit niedrigem bis mittlerem Einkommen und ihre Familien. Die Kommission wird einen **Europäischen Plan für erschwinglichen Wohnraum** vorlegen, der eine europäische Vision für erschwinglicheren und nachhaltigeren Wohnraum beschreibt. Das Neue Europäische Bauhaus wird in diesem Plan eine wichtige Rolle spielen. In diesem Zusammenhang wird die Kommission die Mitgliedstaaten auch dabei unterstützen, im Zeitraum 2021-2027 ihre kohäsionspolitischen Investitionen in den Bau und die Renovierung des Wohnungsbestands zu erhöhen, um den Bedürfnissen der Verbraucher gerecht zu werden, die Energiekosten zu senken, Energiearmut zu verringern und andere wohnraumbedingte Kosten, etwa für Wasser, zu senken.

Die Haushalte in der EU geben durchschnittlich 13 % ihres Einkommens für Lebensmittel aus, wobei das ärmste Fünftel sogar 21 % ausgibt, während es beim reichsten Fünftel nur 9 % sind. Der **Europäische Sozialfonds+** unterstützt die Mitgliedstaaten bei der Bereitstellung von Hilfe für die am stärksten benachteiligten Personen. Die Kommission wird auch eine Studie über die Erschwinglichkeit von Lebensmitteln in der EU erarbeiten, um die Auswirkungen steigender Lebensmittelpreise in der EU, einschließlich ihrer Auswirkungen auf gesunde und nahrhafte Lebensmittel, besser zu verstehen und anzugehen.

Die öffentliche Gesundheit bildet auch die Grundlage für die Arbeit der Kommission zur **Verringerung der mit dem Tabakkonsum verbundenen Schäden**. Die Kommission führt derzeit eine umfassende Bewertung der Vorschriften über Tabakerzeugnisse und Tabakwerbung durch.

Diese Maßnahmen im Bereich der öffentlichen Gesundheit und der sozialen Gerechtigkeit gehen Hand in Hand mit umfassenderen Bemühungen der EU, nachhaltige Lebensmittelsysteme aufzubauen – durch die Verbraucher sich für nachhaltige Lebensmittel entscheiden können – und eine verantwortungsvolle Wassernutzung zu fördern, wie in der kürzlich angenommenen **Vision für Landwirtschaft und Ernährung**, dem **Europäischen Pakt für die Meere** und der **Wasserresilienzstrategie** zum Ausdruck kommt. Mit der überarbeiteten **Abfallrahmenrichtlinie** wurden **Ziele für die Verringerung der Lebensmittelverschwendung** festgelegt und eine „erweiterte Herstellerverantwortung“ für Textilien eingeführt. Die Organisationen für Herstellerverantwortung werden Informationen über Möglichkeiten zur Nutzung gebrauchter Erzeugnisse, die Wiederverwendung und das End-of-Life-Management von Textilien und Schuhen bereitstellen sowie Bildungsprogramme, Sensibilisierungskampagnen und Aktivitäten zur Einbeziehung der Gemeinschaft organisieren.

Maßnahmen

- Unterstützung der Mitgliedstaaten bei der **Umsetzung** der Richtlinie zur Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel, der Ökodesign-Verordnung für nachhaltige Produkte und der Richtlinie über gemeinsame Vorschriften zur Förderung der Reparatur von Waren durch:

- Förderung der **harmonisierten Mitteilung** über das gesetzliche Gewährleistungsrecht und einer **harmonisierten Kennzeichnung** der gewerblichen Haltbarkeitsgarantie (3. Quartal 2026) und
- Einrichtung einer **Europäischen Online-Plattform für Reparaturen** (bis 2028).

- Unterstützung der **Kreislaufwirtschaft**, insbesondere durch den Austausch bewährter Verfahren mit Interessenträgern zur Förderung der Rückgabe von nicht mehr verwendeten Waren an die Verbraucher, von Gebrauchtwarenmärkten, Geschäftsmodellen des Typs „Produkt als Dienstleistung“ und innovativen, kreislauforientierten Start-up-Unternehmen (2027).
- Prüfung der Notwendigkeit einer Empfehlung zur **Förderung von inhärent grünen Merkmalen im elektronischen Geschäftsverkehr** und Förderung der Entwicklung digitaler Instrumente und ihrer Nutzung (2027).

## 4. WIRKSAME DURCHSETZUNG UND RECHTSSCHUTZ

Der EU-Rahmen für den Verbraucherschutz kann nur dann wirklich erfolgreich zum Schutz der Verbraucher und zur Förderung eines fairen Wettbewerbs beitragen, wenn er durch eine starke öffentliche und private Durchsetzung und wirksame Rechtsschutzmechanismen für Verbraucher, deren Rechte verletzt wurden, unterstützt wird. Während im Rahmen der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit in der EU bei der behördlichen Durchsetzung in den letzten Jahren erhebliche Erfolge erreicht wurden, müssen die Durchsetzungsmechanismen weiter gestärkt werden, um neue Herausforderungen effizient und wirksam bewältigen zu können. Insbesondere sind die Konformitätsquoten auf den digitalen Märkten nach wie vor extrem niedrig, wobei bei Sweeps festgestellt wurde, dass im Durchschnitt jeder zweite Händler gegen das Verbraucherrecht verstößt. Die Lage wurde durch das exponentielle Wachstum des elektronischen Handels verschärft, das zu einer zunehmenden Verbreitung unsicherer, gefälschter oder anderweitig nicht konformer Produkte geführt hat, die zumeist von außerhalb der EU[24] stammen und häufig mit irreführenden Techniken vermarktet werden. Dies gefährdet die Verbraucher und setzt rechtstreue europäische Unternehmen unlauterem Wettbewerb durch nicht konforme Händler aus.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, hat die Kommission in ihrer Mitteilung über ein umfassendes EU-Instrumentarium für einen sicheren und nachhaltigen elektronischen Geschäftsverkehr eine Reihe von Maßnahmen vorgestellt, darunter eine Zollreform, die konsequentere Durchsetzung der einschlägigen EU-Rechtsvorschriften und eine bessere Koordinierung zwischen allen einschlägigen Behörden. Zu den geplanten Maßnahmen gehören auch die Unterstützung von Sensibilisierungskampagnen für Verbraucher und Drittanbieter sowie die Fortsetzung der bilateralen Zusammenarbeit mit den Herkunftsländern eingeführter Waren.

Die Unterstützung der nationalen Verbraucherschutzbehörden bei koordinierten Maßnahmen zur Durchsetzung des Verbraucherrechts im Rahmen der **Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC-Verordnung)**, einschließlich der

[24] Die Zahl der im EU-Schnellwarnsystem Safety Gate gemeldeten gefährlichen Produkte ist seit 2019 um 52 % gestiegen, wobei sich der Trend 2024 beschleunigt hat (+ 61 %). Bis zu 75 % der gefährlichen Produkte stammen von außerhalb der EU, und rund 50 % dieser Warnmeldungen betreffen gefährliche Produkte aus China.

Bekämpfung von Verstößen im elektronischen Handel, ist eine wichtige Priorität. Koordinierte Maßnahmen des CPC-Netzes haben zu positiven Ergebnissen geführt, aber Mängel im derzeitigen System behindern eine wirksamere Durchsetzung. So verringern beispielsweise langwierige Verfahren, der Mangel an Ressourcen auf nationaler Ebene, das Fehlen strengerer Abschreckungsmaßnahmen, beispielsweise der Möglichkeit zur Verhängung von Geldbußen, und Schwierigkeiten bei der Bekämpfung von Verstößen, die von Händlern mit Sitz außerhalb der EU begangen werden, die Effizienz und die abschreckende Wirkung der Maßnahmen des CPC-Netzes[25]. Um die Durchsetzung zu stärken und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen zu gewährleisten, durch die rechtstreue Händler abgeschirmt und die Verbraucher vor jenen Marktteilnehmern geschützt werden, die die Vorschriften nicht einhalten, **wird die Kommission eine Überarbeitung der CPC-Verordnung vorschlagen**. Bei der Vorbereitung der Überarbeitung wird die Kommission prüfen, ob in bestimmten Fällen zentralisierte Ermittlungs- und Durchsetzungsbefugnisse auf EU-Ebene erforderlich sind, und wie die Koordinierung zwischen den nationalen Behörden weiter gestärkt werden kann.

Wie in der Mitteilung über den elektronischen Geschäftsverkehr hervorgehoben wurde, ist die wirksame Umsetzung und Durchsetzung der neuen **Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit** von entscheidender Bedeutung, um die Verbraucher in der EU vor gefährlichen Produkten zu schützen und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen zu gewährleisten. Die Kommission hat die in der Verordnung vorgesehenen neuen Marktüberwachungsmechanismen bereits in Gang gesetzt, etwa die parallel ablaufenden Überprüfungen von Websites zur Ermittlung von Verstößen gegen das EU-Recht („Sweeps“), die von den nationalen Marktüberwachungsbehörden durchgeführt und von der Kommission koordiniert werden. Der erste EU-weite Sweep zur Produktsicherheit mit Schwerpunkt auf online verkauften Kinderbetreuungsprodukten fand im April und Mai 2025 statt[26]. Aufbauend auf diesen Erfahrungen wird die Kommission weiterhin mit dem Netzwerk für Verbrauchersicherheit zusammenarbeiten, um Ressourcen zu bündeln, Erkenntnisse auszutauschen und Überwachungsmaßnahmen Vorrang einzuräumen, um die schädlichsten Produkte wirksam zu bekämpfen. Sie wird sich auch um den Aufbau stärkerer Kapazitäten bemühen, um die Umsetzung der Produktsicherheitsvorschriften durch die Finanzierung **koordinierter Maßnahmen zur Produktsicherheit** und die Förderung von Instrumenten zu unterstützen, die Verbrauchern und Unternehmen die Berichterstattung über Probleme im Zusammenhang mit der Produktsicherheit, Unfällen und gefährlichen Produkten erleichtern. Zu diesen Instrumenten gehören das **Consumer-Safety-Gateway** und das **Safety-Business-Gateway**. Durch regelmäßige Aktualisierungen des **Safety-Gate-Portals** wird sichergestellt, dass Unternehmen und Verbraucher Zugang zu allen relevanten Informationen über Produktsicherheitsvorschriften haben. Die Kommission stellt auch spezifische **Leitlinien für Wirtschaftsakteure**[27] zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen der Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit bereit, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf den Bedürfnissen von Wirtschaftsakteuren liegt, die als KMU gelten, einschließlich Kleinstunternehmen.

[25] Siehe: Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Anwendung der Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.
[26] In der Hälfte der Produktlisten fehlten die erforderlichen Angaben zum Produkthersteller.
[27] C(2025) 7699 – Bekanntmachung der Kommission – Leitlinien zur Anwendung des EU-Rechtsrahmens für die allgemeine Produktsicherheit durch Unternehmen; und C(2025) 7701 – Bekanntmachung der Kommission – Leitlinien für die praktische Umsetzung des Safety-Business-Gateway nach Artikel 27 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2023/988.

Diese Bemühungen werden das bevorstehende **Europäische Produktgesetz** ergänzen, indem die Verbindungen zwischen Konformitätsbewertungskontrollen und Marktüberwachung sowie möglicherweise Normung gestärkt werden. Zu diesem Zweck wird die Kommission auch prüfen, wie die **Inklusivität bei der Produktgestaltung** dazu beitragen kann, Sicherheitsrisiken zu vermeiden und die **Normungsarbeit** zu unterstützen, um rechtliche Sicherheitsanforderungen in praktische Instrumente für die Durchsetzung und den Verbraucherschutz umzusetzen[28]. Mit dem Europäischen Produktgesetz werden die Vorschriften für das Inverkehrbringen von Verbraucherprodukten verschärft und die **Vorschriften über Marktüberwachung und die Konformität von Produkten** aktualisiert. Diese Überarbeitung wird auch die Gelegenheit bieten, zu bewerten, ob weitere Maßnahmen erforderlich sind, um die Durchsetzung der Produktsicherheit effizienter zu gestalten, insbesondere in Bezug auf Einfuhren von außerhalb der EU, auch über den elektronischen Handel.

Die wirksame Umsetzung und Durchsetzung der **Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit** dürfte auch für Unternehmen und nationale Behörden von Vorteil sein. Mehr Rechtssicherheit und die Vereinfachung bei der Umsetzung der allgemeinen Produktsicherheitsanforderungen werden die Befolgungskosten für die Unternehmen senken. Eine harmonisierte Marktüberwachungsregelung für alle Produkte, optimiert durch die Marktüberwachungsverordnung, kann auch Synergien für die nationalen Marktüberwachungsbehörden schaffen. Die verstärkte Nutzung von IT-Tools und die Stärkung der Dateninteroperabilität sowohl für die Berichterstattung als auch für die Marktüberwachung werden den Aufwand für Behörden und Unternehmen verringern und die Durchsetzungsbehörden in die Lage versetzen, ihre Aufgaben effektiver zu erfüllen. Im Jahr 2026 wird die Kommission die praktische Umsetzung der Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit mit Unternehmen bewerten, um zu prüfen, wie diese die Verordnung anwenden und ob es notwendig ist, sie bei der Einhaltung der Vorschriften zu unterstützen.

Eine engere Koordinierung und Zusammenarbeit zwischen den Durchsetzungsbehörden aus verschiedenen Bereichen wird immer wichtiger, da illegale Praktiken von Unternehmen zunehmend in den Anwendungsbereich mehrerer EU-Rechtsvorschriften und Durchsetzungssysteme fallen. Derzeit reicht diese Zusammenarbeit von schriftlichen Vereinbarungen bis hin zu Taskforces und anderen gemeinsamen Projekten. Die Kommission wird die Zusammenarbeit zwischen **den Durchsetzungsbehörden und Netzwerken auf EU-Ebene** weiter fördern, um Wirksamkeit, Effizienz und Kohärenz zwischen den verschiedenen Einrichtungen der Exekutive zu gewährleisten. So ergänzt beispielsweise die Durchsetzung des Verbraucherrechts die Anwendung der digitalen Vorschriften, wie die koordinierten Maßnahmen im Rahmen der CPC-Verordnung im Zeitraum 2024-2025 und die im Rahmen des Gesetzes über digitale Dienste und des Gesetzes über digitale Märkte parallel durchgeführten Ermittlungen zu den Praktiken großer Online-Plattformen zeigen.

Daten und digitale Technologien, einschließlich **KI-Tools**, gewinnen auch bei der Analyse der Einhaltung der Vorschriften durch Unternehmen und bei der Gewährleistung einer wirksamen Durchsetzung zunehmend an Bedeutung. Sie werden von den Durchsetzungsbehörden bereits für Testkäufe, die Marktüberwachung im Bereich der

[28] Insbesondere erfordert Inklusivität die systematische Berücksichtigung eines breiten Spektrums an anthropometrischen Daten, die die Vielfalt der Verbraucher repräsentieren, sowie von Faktoren, die das Leben schutzbedürftiger Verbraucher beeinflussen, auch in einschlägigen europäischen Normen, und die Umsetzung barrierefreier Lösungen für Menschen mit Behinderungen.

Produktsicherheit, die Aufdeckung von Betrug, die Preisüberwachung und die Aufdeckung missbräuchlicher Vertragsklauseln und gefälschter Bewertungen verwendet. So unterstützt beispielsweise das **EU eLab** das CPC-Netz bei seinen Untersuchungen und regelmäßigen Website-Sweeps, während der **Webcrawler für die elektronische Überwachung** unsichere Produkte erkennt, die über Safety Gate gemeldet wurden, aber noch verkauft werden oder in Webshops und Online-Marktplätzen wieder auftauchen. Ein ähnlicher Webcrawler, **ein KI-Tool zur Überwachung der Einhaltung der Passagierrechte**, wird derzeit für die nationalen Durchsetzungsbehörden zur Überwachung der Passagierrechte entwickelt und 2026 zur Verfügung stehen. Die Kommission arbeitet auch daran, die Interoperabilität bestehender Produktdaten für die Marktüberwachung zu verbessern, und wird die Verbraucher- und Marktüberwachungsbehörden bei der strategischen Nutzung von KI-Tools bei ihrer Durchsetzungsarbeit unterstützen, unter anderem durch das Streben nach Synergien zwischen auf nationaler Ebene und auf EU-Ebene entwickelten Instrumenten und durch die Schulung des Personals der Durchsetzungsbehörden.

Die Durchsetzung ist jedoch nur eine Seite der Medaille. Wenn die Vorschriften in der Praxis eingehalten werden sollen, müssen sich die Verbraucher über ihre Rechte und die Unternehmen über ihre Pflichten im Klaren sein. Gezielte **Sensibilisierungs- und Aufklärungskampagnen**, Instrumente wie der Consumer Education Hub (Zentralstelle für Verbraucheraufklärung) und GreenComp (europäischer Kompetenzrahmen für Nachhaltigkeit), die Förderung eines nachhaltigen Konsums durch entsprechende Kenntnisvermittlung in der Schule, **Schulungsprogramme** wie Consumer Law Ready (Kompetenz auf dem Gebiet des Verbraucherrechts) und **freiwillige Kooperationsinitiativen** wie Consumer Protection Pledge (Verbraucherschutzversprechen) bleiben wichtige Ergänzungen der Durchsetzungsmaßnahmen. Die Kommission wird auch weiterhin Unternehmen ermutigen, sich freiwillig zu Exzellenz und Innovation für ein hohes Maß an Verbrauchersicherheit zu verpflichten, insbesondere durch ihren alle zwei Jahre verliehenen EU Product Safety Award (EU-Preis für Produktsicherheit).

Selbst bei besserer Sensibilisierung und konsequenterer Durchsetzung wird es unweigerlich zu Streitigkeiten kommen. Daher wird der Schwerpunkt auch auf der Gewährleistung eines wirksamen Rechtsschutzes durch die Umsetzung der überarbeiteten **Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten**, der **Richtlinie über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher** und – in den Fällen, in denen Einzelpersonen tatsächlich durch ein fehlerhaftes Produkt geschädigt wurden – der überarbeiteten **Produkthaftungsrichtlinie** liegen. Insbesondere wird die Kommission weiterhin Verbraucherorganisationen, Angehörige der Justiz und nationale Kontaktstellen bei der wirksamen Verwaltung von Verbandsklagen im Rahmen der Richtlinie über Verbandsklagen unterstützen. Diese Unterstützung wird beispielsweise durch EU-finanzierte, maßnahmenbezogene Finanzhilfen, Seminare und das interaktive Wissenszentrum auf der Plattform EC-REACT geleistet. Die Kommission wird auch die Umsetzung der spezifischen Bestimmungen der Richtlinie über Verbandsklagen, die die Finanzierung durch Dritte regelt, genau überwachen. Wie in der Richtlinie vorgeschrieben, wird die Kommission bis spätestens 2028 prüfen, ob die Stelle eines Europäischen Bürgerbeauftragten für grenzüberschreitende Verbandsklagen eingerichtet werden muss. Daran schließt sich die förmliche Bewertung der Funktionsweise der Richtlinie an.

Wenn Verbraucher bei grenzüberschreitenden Transaktionen auf Probleme stoßen, können sie sich auch an das Netz der **Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)** wenden,

um kostenlose Rechtsberatung und Unterstützung zu erhalten[29]. Die Kommission wird das ECC-Net weiterhin nachdrücklich unterstützen, damit die Europäischen Verbraucherzentren Hilfe bei der weiteren Konsolidierung ihrer Beratungs- und Hilfsangebote für Verbraucher erhalten.

Diese Maßnahmen werden durch Maßnahmen auf internationaler Ebene ergänzt. In allen neuen bilateralen Handelsabkommen wird sich die EU weiterhin um Bestimmungen über die Produktsicherheit und die Zusammenarbeit bei der Marktüberwachung sowie um Verpflichtungen bemühen, die das Vertrauen der Verbraucher in den digitalen Handel stärken, einschließlich eines wirksamen Schutzes der Verbraucher, die am elektronischen Handel teilnehmen. Sobald es in den Rechtsrahmen der WTO integriert ist, wird das plurilaterale **WTO-Übereinkommen über den elektronischen Handel** das erste Handelsabkommen sein, das solche Verpflichtungen auf globaler Ebene enthält.

Die EU wird weiterhin mit Nicht-EU-Ländern wie China zusammenarbeiten und über das **Safety Gate** regelmäßig Daten austauschen. Im Einklang mit dem Handels- und Kooperationsabkommen zwischen der EU und dem Vereinigten Königreich wird sie auch mit dem Vereinigten Königreich zusammenarbeiten, um eine regelmäßige Vereinbarung für den Austausch von Informationen über gefährliche Non-Food-Produkte zwischen Safety Gate und der entsprechenden Produktsicherheitsdatenbank des Vereinigten Königreichs abzuschließen. Darüber hinaus wird die EU weiterhin Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen für Hersteller aus Drittländern und andere Akteure in der Lieferkette unterstützen, um ihnen dabei zu helfen, die Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsvorschriften des Binnenmarkts zu verstehen. So wird beispielsweise ein EU-Projekt zur Unterstützung der Verbraucherschutz- und Produktsicherheitspolitik im Gemeinsamen Markt für das Östliche und Südliche Afrika (COMESA) beitragen. Auf multilateraler Ebene wird die Europäische Kommission nach der Annahme der **United Nations Principles for Consumer Product Safety** (Grundsätze der Vereinten Nationen für die Sicherheit von Verbraucherprodukten) zu deren Umsetzung beitragen, indem sie die UNCTAD bei der Ausarbeitung von Leitlinien und eines Handbuchs zur Sicherheit von Verbraucherprodukten sowie durch von der EU finanzierte Projekte zum Kapazitätsaufbau, wie das Programm für Wettbewerb und Sicherheit von Verbraucherprodukten in Subsahara-Afrika, unterstützt.

Maßnahmen

- Vorschlag für eine Überarbeitung der **Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz** (Legislativvorschlag – 4. Quartal 2026).
- Unterstützung koordinierter Durchsetzungsmaßnahmen und Tätigkeiten des **CPC-Netzes** zur Bekämpfung weitverbreiteter Verstöße gegen das EU-Verbraucherrecht (im Gange).
- Umsetzung wirksamer Maßnahmen zur Verbesserung der Produktkonformität durch Nutzung von Synergien mit den Kapazitäten der **EU und der nationalen Zoll- und Marktüberwachungsbehörden** sowie durch die potenzielle Einrichtung einer EU-Marktüberwachungsbehörde (im Gange).
- Aktualisierung der Vorschriften über die **Marktüberwachung und die Konformität von Produkten** im Rahmen des Europäischen Produktgesetzes, um

[29] Im Jahr 2024 setzten die Europäischen Verbraucherzentren Erstattungen an Verbraucher in Höhe von mehr als 7,5 Mio. EUR durch.

die Effizienz der Durchsetzung der Produktsicherheit in der EU weiter zu verbessern (Legislativvorschlag – 3. Quartal 2026), insbesondere in Bezug auf Einfuhren aus Nicht-EU-Ländern, auch über den elektronischen Handel.

- Verstärkte Umsetzung der **Richtlinie über Verbandsklagen** durch weitere Unterstützung von Verbraucherorganisationen, Angehörigen der Justiz und nationalen Behörden (im Gange).
- Maximierung des Einsatzes von KI bei Durchsetzungs- und Marktüberwachungstätigkeiten, beispielsweise im Rahmen des **eLab für digitale Ermittlungen** und der **digitalen Toolbox für die Marktüberwachung im Bereich der Produktsicherheit** (bis 2027).
- Unterstützung von **Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen** für Hersteller aus Nicht-EU-Ländern und andere Akteure in der Lieferkette (im Gange).

## 5. ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN VERWALTUNGEN UND INTERESSENTRÄGERN

Um seine Ziele zu erreichen und neue Probleme anzugehen, muss der Governance-Rahmen der Agenda **inklusiv, transparent und dynamisch** sein.

Die Kommission wird sich hinsichtlich der Umsetzung der Agenda, die durch die bestehenden Plattformen für die Interaktion der Interessenträger gesteuert wird, um regelmäßige Gespräche mit dem Europäischen Parlament, dem Rat, dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und dem Ausschuss der Regionen bemühen. Diese Plattformen bringen hochrangige Beamte aus den Mitgliedstaaten (Netzwerk für Verbraucherpolitik), Verbraucherschutzbehörden (CPC-Netz), für Produktsicherheit zuständige Behörden (Netz für Verbrauchersicherheit), Verbraucherorganisationen, darunter insbesondere der Europäische Verbraucherverband (BEUC), und andere Vertreter der Zivilgesellschaft, der Wirtschaft und der Wissenschaft (Beratungsgruppe Verbraucherpolitik) zusammen.

Der jährliche **Verbrauchergipfel** wird weiterhin Gelegenheit bieten, aktuelle Trends und neu aufkommende Fragen mit einem möglichst breiten Spektrum von Interessenträgern aus der gesamten EU und darüber hinaus zu erörtern. Er wird auch dazu dienen, eine Bestandsaufnahme der Umsetzung der Agenda, einschließlich des Aktionsplans für Verbraucher im Binnenmarkt, vorzunehmen. Um die Fortschritte zu überprüfen und übergreifende politische Leitlinien für die Umsetzung der Agenda und relevante verbraucherpolitische Entwicklungen vorzugeben, plant das für Verbraucherschutz zuständige Kommissionsmitglied außerdem, regelmäßig ein **ministerielles Forum zum Verbraucherschutz** einzuberufen, möglicherweise in Verbindung mit dem Verbrauchergipfel.

Neben dem institutionellen Rahmen erfordert eine aktive Governance auch, dass die Stimme aller Verbraucher, einschließlich der Verbraucher aus schutzbedürftigen Gruppen, gehört wird. Die Kommission ist entschlossen, eine starke Verbraucherbewegung sowohl auf EU-Ebene als auch auf nationaler Ebene zu unterstützen, darunter auch finanziell. So wird die Kommission beispielsweise eine Folgemaßnahme zum Schulungsprogramm „**Consumer PRO**“ finanzieren, um Verbraucherfachleute weiter in die Lage zu versetzen, Verbrauchern maßgeschneiderte Beratung anzubieten. Wie in der **EU-Strategie für die Zivilgesellschaft** dargelegt, wird die Kommission Maßnahmen vorschlagen, um die Einbindung und wirksame Beteiligung von Organisationen der Zivilgesellschaft, einschließlich Verbrauchergruppen, bei politischen Entscheidungsprozessen weiter zu

erhöhen und ihren Schutz und ihre Unterstützung zu stärken. Sie wird auch gezielt darauf hinwirken, junge Verbraucher in die Gestaltung der Verbraucherpolitik einzubeziehen, indem sie einen **Politikdialog mit jungen Menschen** über Verbraucherpolitik organisiert.

Die Kommission wird auch einen regelmäßigen Austausch mit Wirtschaftsakteuren über Fragen der Verringerung des Verwaltungsaufwands und der Vereinfachung im Bereich der Verbraucherpolitik organisieren, einschließlich **Umsetzungsdialogen** mit dem für Verbraucherschutz zuständigen Kommissionsmitglied. Ziel ist es, eingehende Diskussionen über die Herausforderungen, mit denen Unternehmen konfrontiert sind, und über mögliche Maßnahmen zu führen sowie die Fortschritte bei den Maßnahmen der Kommission zur Vereinfachung und Verringerung des Verwaltungsaufwands zu überwachen. Im Juli 2025 fand ein erster Umsetzungsdialog über den Verbraucherschutz im digitalen Umfeld statt.

Verbraucherdaten und -statistiken, wie das halbjährlich erscheinende **Verbraucherbarometer**, dienen als Hauptinformationsquellen für eine fundierte Politikgestaltung. Sie sind auch nützlich, um die Auswirkungen der europäischen und nationalen Politik zu bewerten und eine Bestandsaufnahme der erzielten Fortschritte vorzunehmen. Die Kommission wird sich bemühen, die Evidenzbasis zu erweitern und eine bessere Nutzung von Daten und Forschungsergebnissen zu fördern.

Maßnahmen

- Regelmäßige Einberufung eines **ministeriellen Forums zum Verbraucherschutz**.
- Organisation eines **Politikdialogs mit jungen Menschen über Verbraucherpolitik** (2026).
- Durchführung von **Umsetzungsdialogen** über die Überarbeitung der Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (2026) und der Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit (2027).

## 6. FAZIT

Die Europäische Union bietet weltweit eines der höchsten Verbraucherschutzniveaus. Dieser solide Rahmen ist für das wirksame Funktionieren des Binnenmarkts von entscheidender Bedeutung und verbessert die Wettbewerbsfähigkeit von EU-Unternehmen. Durch die Bereitstellung umfassender Rechte und Garantien überführt die EU-Verbraucherpolitik EU-Initiativen in praktische Vorteile für alle Bürgerinnen und Bürger und kann in unsicheren Zeiten als Säule der Stabilität fungieren.

Die Verbraucheragenda 2030 baut auf dieser soliden Grundlage auf und enthält eine Reihe konkreter Maßnahmen zur weiteren Stärkung des Verbraucherschutzes und zur Bewältigung aktueller und neu auftretender Probleme. Diese Maßnahmen werden dazu beitragen, das Vertrauen, die Garantien und die Rechtssicherheit zu schaffen, die sowohl Verbraucher als auch Unternehmen benötigen, um Wettbewerb, Innovation, Investitionen und nachhaltiges Wachstum in der EU zu fördern.

Die Kommission wird regelmäßig eine Bestandsaufnahme der Fortschritte bei der Umsetzung der Agenda vornehmen und die Auswirkungen der ergriffenen Maßnahmen überwachen, insbesondere im Rahmen der Umfrage zum Verbraucherbarometer. Die Kommission freut sich darauf, den in dieser Agenda dargelegten strategischen Ansatz, die Prioritäten und die Maßnahmen mit allen einschlägigen Institutionen und interessierten

Parteien auf nationaler und EU-Ebene zu erörtern und zusammenzuarbeiten, um den Verbraucherschutz in den kommenden Jahren voranzubringen.