Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe L

2025/2647

30.12.2025

RICHTLINIE (EU) 2025/2647 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 16. Dezember 2025

zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 nach der Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung

(Text von Bedeutung für den EWR)

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) Mit der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ([3]) sollte sichergestellt werden, dass die Verbraucher in der Union Zugang zu hochwertigen Verfahren der alternativen Streitbeilegung (im Folgenden „AS“) zur Beilegung von Vertragsstreitigkeiten haben, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen durch in der Union niedergelassene Unternehmer an in der Union wohnhafte Verbraucher ergeben. Die Richtlinie sieht die Verfügbarkeit von AS-Verfahren für alle Arten von inländischen und grenzübergreifenden Verbraucherstreitigkeiten innerhalb der Union vor und stellt sicher, dass die AS-Verfahren Mindestqualitätsstandards erfüllen. Sie verpflichtet die Mitgliedstaaten, die Leistungsfähigkeit der AS-Stellen zu überwachen. Um das Bewusstsein der Verbraucher zu schärfen und die Nutzung der AS zu fördern, sieht sie zudem vor, dass Unternehmer die Verbraucher über die Möglichkeit zu informieren haben, Streitigkeiten außergerichtlich in AS-Verfahren beizulegen.

(2) Im Jahr 2019 veröffentlichte die Kommission einen Bericht über die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates ([4]), aus dem hervorgeht, dass die Richtlinie 2013/11/EU dazu geführt hat, dass den Märkten für Verbraucher vermehrt hochwertige AS-Stellen in der gesamten Union zur Verfügung stehen. In dem Bericht wurde jedoch auch festgestellt, dass die Inanspruchnahme von AS-Verfahren durch Verbraucher und Unternehmen in einigen Sektoren und in einigen Mitgliedstaaten hinterherhinkte. Ein Grund hierfür war, dass solche Verfahren in Mitgliedstaaten, in denen sie kürzlich eingeführt wurden, bei Verbrauchern und Unternehmern wenig bekannt waren. Ein weiterer Grund war das mangelnde Vertrauen von Verbrauchern und Unternehmern in nicht regulierte AS-Stellen. Von den zuständigen nationalen Behörden Anfang 2022 vorgelegte Daten sowie die im Jahr 2023 durchgeführte Bewertung der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU deuten darauf hin, dass die Inanspruchnahme von AS relativ stabil geblieben ist, abgesehen von einem leichten Anstieg der Zahl der Beschwerden aufgrund der COVID-19-Pandemie. Die meisten im Rahmen dieser Bewertung konsultierten Interessenträger bestätigten, dass mangelndes Bewusstsein und Verständnis der Verbraucher für AS-Verfahren, geringes Engagement seitens der Unternehmer, Lücken bei der Verfügbarkeit der AS in bestimmten Mitgliedstaaten, hohe Kosten und komplexe nationale AS-Verfahren sowie Unterschiede bei den Zuständigkeiten der AS-Stellen häufig der Inanspruchnahme von AS-Verfahren im Wege stehen. Zusätzliche Hindernisse bestehen bei den grenzübergreifenden AS-Verfahren, darunter die Verwendung von mehr als einer Sprache und mangelnde Kenntnisse des anwendbaren Rechts sowie spezifische Zugangsschwierigkeiten für schutzbedürftige Verbraucher.

([1]) Stellungnahme vom 23. April 2024 (ABl. C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 13. März 2024 (ABl. C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) und Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 17. November 2025 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht). Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 16. Dezember 2025 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

([3]) 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) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) 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) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Da derzeit mindestens zwei von fünf Online-Rechtsgeschäften zwischen in der Union wohnhaften Verbrauchern und in Drittländern niedergelassenen Unternehmern geschlossen werden, sollte der Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU erweitert werden, damit Unternehmern aus Drittländern, die an einem AS-Verfahren teilnehmen möchten, dies möglich ist, wenn diese Unternehmer aus Drittländern ihre Tätigkeiten im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates ([5]) oder der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates ([6]) auf einen oder mehrere Mitgliedstaaten ausrichten. Ob Unternehmer aus einem Drittland ihre Tätigkeit auf einen oder mehrere Mitgliedstaaten ausrichten, kann auf der Grundlage aller relevanten Umstände bestimmt werden, einschließlich Faktoren wie der Verwendung einer in diesen Mitgliedstaaten gebräuchlichen Sprache oder Währung, der Möglichkeit, Waren oder Dienstleistungen zu bestellen, der Nutzung einer relevanten Domäne oberster Stufe, der Verfügbarkeit einer Anwendung im jeweiligen nationalen App-Store, der Schaltung lokaler Werbung oder von Werbung in einer in diesen Mitgliedstaaten verwendeten Sprache oder der Handhabung der Kundenbeziehungen, zum Beispiel durch die Bereitstellung eines Kundendienstes in einer in diesen Mitgliedstaaten gebräuchlichen Sprache. Die Mitgliedstaaten sollten die Bedingungen für die Teilnahme von Unternehmern aus Drittländern an AS-Verfahren festlegen können, um insbesondere eine übermäßige Belastung der AS-Stellen zu vermeiden. Diese Bedingungen können insbesondere die Zustimmung des Unternehmers und des Verbrauchers zur Beilegung der Streitigkeit auf der Grundlage des in dem Mitgliedstaat, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist und der Verbraucher wohnhaft ist, anwendbaren Rechts und die Selbstverpflichtung des Unternehmers, sich an die AS-Verfahrensregeln zu halten, einschließlich gegebenenfalls anfallender regelmäßiger Gebühren, umfassen.

(4) Die Komplexität von Verbraucherrechtsstreitigkeiten hat seit der Annahme der Richtlinie 2013/11/EU erheblich zugenommen. Die Digitalisierung von Waren und Dienstleistungen sowie die zunehmende Bedeutung des elektronischen Handels und der digitalen Werbung beim Abschluss von Verbraucherverträgen haben zu einem Anstieg der Zahl der Verbraucher geführt, die irreführenden Online-Informationen und manipulativen Schnittstellen ausgesetzt sind, die sie daran hindern, fundierte Kaufentscheidungen zu treffen. Daher ist es notwendig, klarzustellen, dass vertragliche Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen ergeben, Streitigkeiten im Zusammenhang mit digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen umfassen.

(5) Wird ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer geschlossen, sollte der Verbraucher die Möglichkeit haben, bei Praktiken, die ihm vor oder nach Abschluss des Vertrags Schaden zugefügt haben, im Rahmen der Richtlinie 2013/11/EU den Schutz seiner Rechte einzufordern.

(6) Der sachliche Anwendungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU sollte beispielsweise sich aus der vorvertraglichen Phase ergebende Situationen abdecken, in denen ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer geschlossen wurde und beispielsweise der Verbraucher diesen Vertrag auf der Grundlage irreführender Werbung im Zusammenhang mit einer bestimmten Preisaktion, die in den Anwendungsbereich der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates ([7]) fällt, abgeschlossen hat. Weitere Beispiele sind Situationen im Zusammenhang mit der Bereitstellung verbindlicher vorvertraglicher Informationen gemäß der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ([8]), dem Recht auf Preistransparenz bei Flugpreisen und Luftfrachtraten gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates ([9]), dem in der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates ([10]) festgelegten Recht auf Erhalt von Informationen vor Fahrtantritt, dem in der Verordnung (EU) 2022/612 des Europäischen Parlaments und des Rates ([11]) festgelegten Recht auf transparente Informationen über die Endkundenbedingungen für Roaminganrufe und SMS-Roamingnachrichten oder der Bereitstellung von vorvertraglichen Informationen bei Pauschalreisen gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates ([12]).

([5]) Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) (ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (ABl. L 351 vom 20.12.2012, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) 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. L 304 vom 22.11.2011, S. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (ABl. L 293 vom 31.10.2008, S. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Verordnung (EU) 2022/612 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. April 2022 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 115 vom 13.4.2022, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Die Befassung einer AS-Stelle mit einer Streitigkeit hindert weder den Verbraucher daran, die Angelegenheit einer anderen Stelle wie einem Verbraucherverband oder einer Durchsetzungsbehörde vorzulegen, noch hindert sie diese andere Stelle daran, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um gegen die betreffende Praktik vorzugehen. Gegebenenfalls arbeiten die Durchsetzungsbehörden und AS-Stellen einander gegenseitig ergänzend. Durchsetzungsbehörden leisten zwar einen erheblichen Beitrag zum Rechtsschutz der Verbraucher, indem sie sich um Abhilfezusagen zugunsten der Verbraucher bemühen und Schadensersatzklagen erleichtern, doch ist es ebenso wichtig, dass Verbraucher unbeschadet der Zuständigkeiten der zuständigen Durchsetzungsbehörden den Schutz ihrer Rechte durch Einschalten einer AS-Stelle einfordern können.

(8) Die Rechte der Verbraucher und die Pflichten von Unternehmern gegenüber Verbrauchern im Zusammenhang mit Kauf- und Dienstleistungsverträgen betreffen zudem Situationen, in denen Verbraucher ihre Rechte in Bezug auf die gesetzliche Gewährleistung gemäß der Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates ([13]) geltend machen. Streitigkeiten können auch im Zusammenhang mit der Vertragsphase entstehen, unter anderem im Zusammenhang mit missbräuchlichen Klauseln gemäß der Richtlinie 93/13/EWG des Rates ([14]), dem in der Verordnung (EU) 2023/2854 des Europäischen Parlaments und des Rates ([15]) festgelegten Recht auf den Wechsel des Anbieters von Datenverarbeitungsdiensten, den Rechten von Reisenden gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 oder den allgemeinen Rechten der Verbraucher gemäß der Richtlinie 2011/83/EU.

(9) Die Rechte der Verbraucher und die Pflichten von Unternehmern gegenüber Verbrauchern im Zusammenhang mit Kauf- und Dienstleistungsverträgen können auch nach Beendigung des Vertrags zu Streitigkeiten führen. Dies betrifft unter anderem die in der Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates ([16]) festgelegte Verpflichtung der Unternehmer, die vom Verbraucher bereitgestellten oder erstellten Inhalte nicht zu verwenden.

(10) Da es sich bei der Richtlinie 2013/11/EU um eine Mindestharmonisierung handelt, haben die Mitgliedstaaten das Recht, AS-Verfahren auf Streitigkeiten anzuwenden, die andere im Unionsrecht und im nationalen Recht vorgesehene Rechte betreffen, wie etwa Rechte, die sich aus den Artikeln 101 und 102 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union ergeben. Darüber hinaus ist es Sache der Mitgliedstaaten, zu bestimmen, welche AS-Stelle für welche Art von Streitigkeit zuständig ist.

(11) Bei Streitigkeiten zwischen einem Anbieter einer Online-Plattform und einem Nutzer der Dienste dieses Anbieters in Bezug auf Tätigkeiten dieses Anbieters zur Moderation rechtswidriger oder schädlicher Inhalte auf seiner Plattform gilt Artikel 21 der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates ([17]) hinsichtlich der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten vorbehaltlich des Artikels 2 Absatz 4 der genannten Verordnung, da Artikel 21 der genannten Verordnung ausführlichere Vorschriften im Zusammenhang mit solchen Streitigkeiten enthält.

(12) Die Begriffsbestimmungen der Richtlinie 2013/11/EU sollten dem Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU in der durch diese Änderungsrichtlinie erweiterten Fassung Rechnung tragen.

(13) Die Bereitstellung digitaler Inhalte und die Erbringung digitaler Dienstleistungen erfolgen häufig online im Rahmen von Verträgen, nach denen der Verbraucher kein Entgelt zahlt, sondern dem Unternehmer personenbezogene Daten zur Verfügung stellt. Die Richtlinie 2013/11/EU gilt derzeit nur für Verträge, nach denen der Verbraucher ein Entgelt zahlt oder dessen Zahlung zusagt. Daher sind Verträge ausgeschlossen, nach denen der Verbraucher dem Unternehmer personenbezogene Daten zur Verfügung stellt und kein Entgelt zahlt. Da es Verträge gibt, nach denen der Verbraucher anstelle der Zahlung eines Entgelts personenbezogene Daten zur Verfügung stellt oder deren Verfügbarkeit zusagt, sollten die Definitionen für die Begriffe „Kaufvertrag“ und „Dienstleistungsvertrag“ angepasst und Definitionen für die Begriffe „Waren“, „digitale Inhalte“ und „digitale Dienstleistungen“ hinzugefügt werden.

([13]) Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG (ABl. L 136 vom 22.5.2019, S. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Verordnung (EU) 2023/2854 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Dezember 2023 über harmonisierte Vorschriften für einen fairen Datenzugang und eine faire Datennutzung sowie zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie (EU) 2020/1828 (Datenverordnung) (ABl. L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen (ABl. L 136 vom 22.5.2019, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Die Mitgliedstaaten sollten über Maßnahmen verfügen, mit denen die Beteiligung von Unternehmern und Verbrauchern an AS-Verfahren gefördert wird. Dies könnten Maßnahmen finanzieller und nicht finanzieller Art sein. Maßnahmen nicht finanzieller Art könnten Informationskampagnen oder Teilnahmebescheinigungen umfassen. Maßnahmen finanzieller Art könnten beispielsweise darin bestehen, dass vorschriftsmäßig handelnden Unternehmern Vorzugsgebühren oder eine Vorzugsbehandlung gewährt wird, Verbraucher und Unternehmer kostenlos teilnehmen, die Kosten für eine bestimmte Anzahl von AS-Verfahren zur Förderung der Vertrautheit mit ihren Vorteilen erstattet werden, Schulungsprogramme für Arbeitnehmer bereitgestellt werden und die Einrichtung branchenspezifischer AS-Stellen kofinanziert wird.

(15) Die Richtlinie 2013/11/EU ermöglicht es den Mitgliedstaaten bereits, nationale Maßnahmen zu erlassen, mit denen die Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren verpflichtend wird, sofern diese nationalen Maßnahmen die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht auf Zugang zur Justiz wahrzunehmen. Mehrere Mitgliedstaaten haben bereits nationale Maßnahmen für die verpflichtende Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren in bestimmten Wirtschaftssektoren erlassen. Die verpflichtende Teilnahme in bestimmten Sektoren hat sowohl Verbrauchern als auch Unternehmern Vorteile gebracht. Sie trägt dazu bei, das Vertrauen der Unternehmer in das AS-System zu stärken, und die Unternehmer sind daher eher geneigt, die AS-Entscheidungen umzusetzen. Die verpflichtende Teilnahme bringt auch greifbare Vorteile für die Verbraucher mit sich, da dadurch die Beilegung von Streitigkeiten mit Unternehmern einfacher, schneller und kostengünstiger wird, wodurch das Vertrauen der Verbraucher in die ADR-Verfahren gestärkt wird.

(16) Bei der Festlegung und Durchführung von Maßnahmen zur Förderung der Beteiligung von Unternehmern und Verbrauchern an den AS-Verfahren sollten die Mitgliedstaaten besondere Aufmerksamkeit auf bestimmte Wirtschaftssektoren mit niedrigen Teilnahmequoten von Unternehmern an AS-Verfahren und auf Praktiken in diesen Sektoren richten, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind, wie die verfügbaren Daten und Statistiken zu Beschwerdefällen belegen. Dies gilt insbesondere für den Verkehrs- und Tourismussektor, insbesondere im Bereich der Fluggastrechte. Als Alternative zu Maßnahmen zur Förderung der Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren in diesen Sektoren sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, die Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren in diesen Sektoren verbindlich vorzuschreiben.

(17) Um zu gewährleisten, dass AS-Verfahren für das digitale Zeitalter geeignet sind, in dem die Kommunikation — auch im internationalen Kontext — online stattfindet, müssen rasche und faire Verfahren für alle Verbraucher zur Verfügung stehen. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die in ihrem Hoheitsgebiet eingerichteten AS-Stellen für AS-Verfahren bei Streitigkeiten zwischen außerhalb der Union niedergelassenen Unternehmern und in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet wohnhaften Verbrauchern zuständig sind.

(18) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass AS-Verfahren online und offline verfügbar und leicht zugänglich sind. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass, wenn AS-Stellen es Verbrauchern ermöglichen, AS-Verfahren mithilfe digitaler Instrumente wie Online-Schnittstellen und Online-Beschwerdeformulare einzuleiten und daran teilzunehmen, diese Instrumente von allen Verbrauchern genutzt werden können, auch von schutzbedürftigen Verbrauchern oder von Verbrauchern mit unterschiedlich ausgeprägter digitaler Kompetenz. AS-Stellen, bei denen es sich um öffentliche Stellen handelt, fallen bereits unter die Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates ([18]). Es ist wichtig, dass AS-Stellen, bei denen es sich um private Stellen handelt, bestrebt sind, so weit wie möglich und machbar dieselben Barrierefreiheitsnormen zu befolgen.

(19) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass die mit der AS betrauten natürlichen Personen 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. Zu diesem Zweck sollten die Mitgliedstaaten zudem sicherstellen, dass AS-Stellen erforderlichenfalls Schulungen für die natürlichen Personen, die mit der AS betraut sind, anbieten. Diese Schulungen sollten an das tatsächliche und das erforderliche Maß an Fachwissen der mit der AS betrauten natürlichen Personen angepasst werden.

(20) Um der Anforderung zu genügen, Beschwerden und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online auf rückverfolgbare Weise einzureichen, sollten AS-Stellen verpflichtet sein, deren Eingang zumindest auf einem dauerhaften Datenträger zu bestätigen und Mittel zur Identifizierung dieser Beschwerden in der weiteren Kommunikation bereitzustellen.

([18]) Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (ABl. L 327 vom 2.12.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Technologische Fortschritte können zur Automatisierung der Streitbeilegung beitragen, wodurch schnellere und einheitlichere Ergebnisse erzielt werden können. Automatisierte Mittel, die eingesetzt werden, um der AS zu einem Ergebnis zu verhelfen, können mit gewissen Risiken der Verzerrung und Undurchsichtigkeit verbunden sein. Daher sollte der Einsatz solcher automatisierter Mittel beim Entscheidungsprozess vollkommen transparent sein, und die Parteien sollten im Voraus über ihre Anwendung informiert werden. Zudem sollten die Parteien eines AS-Verfahrens, bei dem im Rahmen des Entscheidungsprozesses automatisierte Mittel eingesetzt werden, verlangen können, dass das Ergebnis dieses Verfahrens von einer natürlichen Person der AS-Stelle überprüft wird. Diese natürliche Person muss die Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU in Bezug auf das erforderliche Fachwissen, die Unabhängigkeit und die Unparteilichkeit erfüllen. Unter Entscheidungsprozess sollten Handlungen verstanden werden, die die Entscheidungen über die mögliche Befassung mit der Streitigkeit sowie die Entscheidungen über den Ausgang der Streitigkeit beeinflussen, jedoch rein administrative oder technische Tätigkeiten ausschließen.

(22) In verschiedenen Situationen, z. B. bei den massenhaften Annullierungen von Flügen während der COVID-19-Pandemie, erwiesen sich AS-Verfahren als wichtige Mechanismen zur Bewältigung der zunehmenden Zahl von verbraucherrechtlichen Streitfällen. Daher sollten die Mitgliedstaaten AS-Stellen gestatten, Fälle zu bündeln, um einheitliche AS-Ergebnisse für Verbraucher, die denselben illegalen Praktiken ausgesetzt sind, zu erzielen und die Verfahren für AS-Stellen und Unternehmer kosteneffizienter zu gestalten, beispielsweise wenn die Bündelung zu einer schnelleren oder kohärenteren Streitbeilegung führt. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Verbraucher über eine solche Bündelung informiert werden, damit sie entscheiden können, ob sie an dem AS-Verfahren mit Bündelung teilnehmen möchten. Die Mitgliedstaaten sollten ferner die Möglichkeit haben, weitere Bedingungen für die Bündelung von Fällen festzulegen. So sollten die Mitgliedstaaten beispielsweise festlegen können, dass die Verbraucher die Möglichkeit haben, Einwände gegen die Bündelung ihrer Fälle zu erheben, oder dass die Verbraucher der Bündelung ausdrücklich zustimmen müssen. Die Mitgliedstaaten sollten auch entscheiden können, ob das AS-Verfahren im Falle von Einwänden oder einer fehlenden ausdrücklichen Zustimmung ohne Bündelung fortgesetzt oder eingestellt wird. Zu den zusätzlichen Bedingungen könnten Anforderungen hinsichtlich eines bestimmten Grades an Ähnlichkeit der zu bündelnden Fälle gehören. In diesem Zusammenhang sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, Regeln für die Ermittlung ähnlicher Fälle zum Zwecke der Bündelung festzulegen. Es ist wichtig klarzustellen, dass die in der Richtlinie 2013/11/EU in der durch die vorliegende Richtlinie geänderten Fassung festgelegte Anforderung, dass die mit AS betrauten natürlichen Personen über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen müssen, die für die Arbeit im Bereich der AS oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, auch bei der Bündelung von Fällen gilt.

(23) Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass AS-Stellen die Befassung mit Streitigkeiten nicht ablehnen, wenn Unternehmer unverhältnismäßige Regeln in ihre internen Beschwerdemanagementsysteme aufgenommen haben, die befolgt werden müssen, bevor eine Beschwerde einer AS-Stelle vorgelegt werden kann. So sind in bestimmten Marktsektoren einige Verbraucher übermäßig belastet, weil sie beispielsweise beim Beschwerdeverfahren mehrere verpflichtende Schritte durchlaufen müssen oder verpflichtet sind, nachzuweisen, dass sie sich an einen bestimmten Teil des Kundendienstes des Unternehmens gewandt haben.

(24) Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU können die Mitgliedstaaten zusätzlich zu sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union, die eine verpflichtende Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren vorsehen, nationale Rechtsvorschriften erlassen, um die Teilnahme von Unternehmern an AS-Verfahren in Sektoren, die sie für geeignet halten, verbindlich vorzuschreiben. Die Mitgliedstaaten sollten auf jeden Fall sicherstellen, dass eine zuständige AS-Stelle, sobald sie beschließt, eine Verbraucherbeschwerde gemäß ihren Verfahrensregeln zu prüfen, Kontakt zu dem betreffenden Unternehmer aufnimmt und ihn zur Teilnahme am AS-Verfahren einlädt, unabhängig davon, ob die Teilnahme des Unternehmers verpflichtend ist oder nicht. Um Unternehmer zur Teilnahme an AS-Verfahren zu ermutigen und ordnungsgemäße und zügige AS-Verfahren zu gewährleisten, sollten in der Union niedergelassene Unternehmen verpflichtet werden, sich innerhalb einer bestimmten Frist zu Anfragen von AS-Stellen zu äußern, ob sie mit der Teilnahme an dem vorgeschlagenen AS-Verfahren einverstanden sind. Ziel der Antwortpflicht ist es, Unternehmer in das AS-Verfahren einzubinden und sicherzustellen, dass AS-Stellen und Verbraucher wissen, ob der Unternehmer in einem bestimmten Fall an dem AS-Verfahren teilnehmen wird. Die Antwort eines Unternehmers sollte jedoch nicht erforderlich sein, wenn die geltenden Rechtsvorschriften eine verpflichtende Teilnahme des Unternehmers am AS-Verfahren vorsehen oder der Unternehmer zur Teilnahme am Verfahren vertraglich verpflichtet ist. Dies gilt unbeschadet etwaiger Verfahrensregeln, die es AS-Stellen gestatten, den Fall zu schließen, wenn der Unternehmer nicht innerhalb der in dieser Richtlinie festgelegten Fristen an diesem AS-Verfahren teilnimmt. Ebenso sollte die Antwort des Unternehmers nicht erforderlich sein, wenn die AS-Stelle berechtigt ist, zu einem Ergebnis zu gelangen, auch wenn der Unternehmer nicht am Verfahren teilnimmt.

(25) Die Frist, innerhalb derer der Unternehmer der AS-Stelle mitteilen muss, ob er beabsichtigt, am AS-Verfahren teilzunehmen, sollte grundsätzlich höchstens 20 Arbeitstage betragen. Im Falle komplexer Streitigkeiten oder unter außergewöhnlichen Umständen sollte die AS-Stelle jedoch das Recht haben, diese Frist zu verlängern, damit der Unternehmer die Streitigkeit gründlich prüfen und entscheiden kann, ob er am AS-Verfahren teilnimmt. In jedem Fall sollte die Frist 30 Arbeitstage nicht überschreiten. Sofern anwendbar, sollte der Verbraucher über die Verlängerung dieser Frist unterrichtet werden. Antwortet ein Unternehmer der AS-Stelle nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist, so sollte diese AS-Stelle das Recht haben, die Nichtbeantwortung des Unternehmens als Ablehnung der Teilnahme zu werten und den Fall zu schließen. Die AS-Stelle sollte den Verbraucher entsprechend informieren.

(26) Um die Informations- und Berichtspflichten zu verringern und Kosten für AS-Stellen und zuständige Behörden zu sparen, sollten diese Pflichten vereinfacht und die Menge der von den AS-Stellen an die zuständigen Behörden bereitzustellenden Informationen verringert werden. Die AS-Stellen sollten beispielsweise ihre Tätigkeitsberichte mindestens alle zwei Jahre und nicht jedes Jahr öffentlich zugänglich machen. Den Mitgliedstaaten sollte es jedoch gestattet sein, kürzere Berichtszeiträume festzulegen, zum Beispiel von einem Jahr. AS-Stellen sollten auch die Möglichkeit haben, diese Tätigkeitsberichte an die jeweils zuständigen Behörden weiterzugeben, um den anderen Berichtspflichten gemäß der Richtlinie 2013/11/EU nachzukommen, sofern die Berichte alle in Bezug auf diese Verpflichtungen erforderlichen Informationen enthalten.

(27) AS-Verfahren sollten für Verbraucher vorzugsweise kostenlos sein. Falls Kosten in Rechnung gestellt werden, sollten sie eine Schutzgebühr nicht übersteigen. Um die Zugänglichkeit und Attraktivität von AS-Verfahren für Verbraucher zu erhöhen, sollten zudem die Mitgliedstaaten die AS-Stellen dazu anhalten, Verbrauchern die entrichtete Schutzgebühr zu erstatten, wenn und soweit eine Beschwerde gerechtfertigt ist. Es muss verdeutlicht werden, dass diese Erstattungen von Mitgliedstaaten unter voller Wahrung der Grundsätze der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit und nicht von Anderen, beispielsweise von der anderen Partei des AS-Verfahrens, vorzunehmen sind.

(28) Um die AS-Stellen wirksam zu entlasten und ihnen mehr Zeit für die Vorlage ihrer Berichte bei den zuständigen Behörden zu geben, sollte die Frist für die Vorlage des Vierjahresberichts gemäß der Richtlinie 2013/11/EU um einige Monate verlängert werden.

(29) In vielen Mitgliedstaaten sind die Verbraucher nach wie vor unzureichend über die Existenz von AS-Stellen und die von ihnen angebotenen Dienstleistungen informiert. Um bei Verbrauchern den Bekanntheitsgrad von AS-Stellen und Unternehmern, die an AS-Verfahren teilnehmen, zu erhöhen, sollten die Unternehmer die AS-Informationen in klarer, hervorgehobener, verständlicher und leicht zugänglicher Weise bereitstellen. Verfügt ein Unternehmer über eine Website, so sollte er die Informationen auf dieser Website bereitstellen. Die Unternehmer sollten diese Informationen auch in den allgemeinen Geschäftsbedingungen angeben.

(30) Die bestehende Verpflichtung des Unternehmers, in Fällen, in denen eine Streitigkeit im Anschluss an eine Beschwerde eines Verbrauchers nicht beigelegt werden konnte, anzugeben, ob der Unternehmer beabsichtigt, die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung dieser Streitigkeit zu nutzen, sollte aufgehoben werden, da dies bereits von der Verpflichtung des Unternehmers abgedeckt wird, die AS-Stelle darüber zu informieren, ob der Unternehmer beabsichtigt, am AS-Verfahren zu teilzunehmen.

(31) Eine rasche Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Stellen, die an der Durchsetzung der Verbraucherrechte beteiligt sind, ist entscheidend, damit das System zur Durchsetzung der Verbraucherrechte generell einheitlich und kohärent ist. Die Zusammenarbeit zwischen AS-Stellen und nationalen Behörden, die mit der Durchsetzung von Rechtsakten der Union über Verbraucherschutz betraut sind, sollte den Austausch von Informationen über Praktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind, wie etwa unlautere Geschäftspraktiken oder missbräuchliche Klauseln, umfassen. Da AS-Stellen nicht befugt sind, zu entscheiden, ob eine in Verbraucherbeschwerden beschriebene Praktik eine unlautere Geschäftspraktik darstellt, muss klargestellt werden, dass ein solcher Informationsaustausch nur potenziell unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Klauseln betreffen kann.

(32) Um sicherzustellen, dass AS-Stellen ordnungsgemäß und wirksam funktionieren, sollten die zuständigen Behörden die Kontrollen der Arbeitsweise und der Tätigkeiten dieser Stellen durchführen, die erforderlich sind, um die Erfüllung der Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU zu überwachen, soweit und sobald dies sachdienlich ist, zum Beispiel wenn sie hinreichend begründete Beschwerden von Parteien von AS-Verfahren erhalten, die auf eine systematische Nichteinhaltung der Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU durch eine AS-Stelle hindeuten.

(33) Um Verbrauchern und Unternehmern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten wirksame Unterstützung zu bieten, muss sichergestellt werden, dass die Mitgliedstaaten AS-Kontaktstellen benennen, die für klar definierte Aufgaben zuständig sind. Die Europäischen Verbraucherzentren sind für die Wahrnehmung dieser Aufgaben gut aufgestellt, da sie auf die Unterstützung von Verbrauchern bei Problemen mit grenzübergreifenden Kaufgeschäften spezialisiert sind, doch sollten die Mitgliedstaaten auch andere Stellen mit einschlägigem Fachwissen auswählen können. Diese benannten AS-Kontaktstellen sollten der Kommission mitgeteilt werden und einen Teil des von der Kommission einzurichtenden Netzwerks bilden.

(34) Um sicherzustellen, dass AS-Stellen, zuständige Behörden und AS-Kontaktstellen in der Lage sind, ihre Aufgaben, insbesondere die mit dieser Änderungsrichtlinie eingeführten Aufgaben, wirksam zu erfüllen, sollten ihnen ausreichende personelle, materielle und finanzielle Ressourcen zur Verfügung stehen. Den Mitgliedstaaten sollte es weiterhin möglich sein, die zu diesem Zweck geeigneten Finanzierungsformen festzulegen.

(35) Aus Gründen der Effizienz und Wirksamkeit wurde die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 durch die Verordnung (EU) 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates ([19]) aufgehoben und die mit der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 eingerichtete Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung wurde eingestellt. Unter diesen Umständen sollten die einschlägigen Aufgaben der Kontaktstellen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 von den AS-Kontaktstellen übernommen werden. Zu diesen Aufgaben gehört unter anderem, auf Verlangen die an einer Streitigkeit beteiligten Parteien mit Informationen zu versorgen und die Kommunikation zwischen diesen Parteien und der zuständigen AS-Stelle zu erleichtern.

(36) Um ein faires Verfahren zu garantieren, sollten sich Verbraucher, die an grenzübergreifenden Streitigkeiten beteiligt sind, an die AS-Kontaktstelle am Ort ihres Wohnsitzes wenden, wodurch die selektive Wahl von AS-Kontaktstellen aus Gründen der Bequemlichkeit oder in der Hoffnung auf ein vorteilhafteres Ergebnis verhindert wird.

(37) Die AS-Kontaktstellen sollten Verbrauchern, die beabsichtigen, eine AS-Stelle mit einer grenzübergreifenden Streitigkeit zu befassen, auf Anfrage Unterstützung leisten. Ihre Aufgaben sollten sich darauf beschränken, Unterstützung und Beratung anzubieten, und nicht darin bestehen, Beschwerden im Namen von Verbrauchern einzureichen oder sie in der Streitigkeit zu vertreten. Die geleistete Unterstützung sollte die Kommunikation zwischen den Parteien und der AS-Stelle erleichtern. Diese Unterstützung könnte die Ermittlung der zuständige AS-Stelle, die Bereitstellung von Informationen über Verfahrensregeln und Hilfe bei der Erstellung und Übermittlung einschlägiger Unterlagen umfassen. Zudem könnten im Rahmen dieser Unterstützung gegebenenfalls die Ergebnisse der maschinellen Übersetzung von Informationen, Dokumenten oder Verfahrensregeln bereitgestellt werden. Die AS-Kontaktstellen könnten auch allgemeine Informationen über Verbraucherrechte nach Unionsrecht und nationalem Recht zur Verfügung stellen und die Parteien über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes informieren, wenn eine Streitbeilegung im Wege einer AS nicht möglich ist. Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, die AS-Kontaktstelle in dem Mitgliedstaat, in dem sie ihren Wohnsitz haben oder niedergelassen sind, um Unterstützung zu ersuchen. Da es sich bei der Richtlinie 2013/11/EU um eine Mindestharmonisierung handelt, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, AS-Kontaktstellen zu gestatten, Verbrauchern und Unternehmern beim Zugang zu AS-Stellen auch im Zusammenhang mit inländischen Streitigkeiten Unterstützung zu leisten. Zu dieser erweiterten Unterstützung könnte die Bereitstellung von Unterstützung für schutzbedürftige Verbraucher gehören, etwa für Verbraucher, die keinen oder nur begrenzten Zugang zu digitalen Technologien haben.

(38) Obwohl AS-Verfahren einfach gehalten sein sollen, werden Verbraucher dabei manchmal von einem Dritten ihrer Wahl unterstützt, zum Beispiel von Verbraucherverbänden oder Unternehmen, die die Handhabung von Ansprüchen im Rahmen von AS-Verfahren anbieten. Diese Unterstützung könnte darin bestehen, Verbrauchern bei der Einreichung eines Antrags und anderer Unterlagen zu helfen, sie zu möglichen Ansprüchen zu beraten, das gesamte Verfahren zu verfolgen und die Parteien in die Lage zu versetzen, zu einer gütlichen Einigung zu gelangen. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Anbieter einer solchen Unterstützung in voller Transparenz handeln, insbesondere bei den Verfahrensregeln und damit verbundenen Kosten sowie den möglichen Entgelten, die für die Unterstützung verlangt werden. Diese Unterstützung sollte den Verbrauchern nach Treu und Glauben gewährt werden.

(39) Die Richtlinie 2013/11/EU gilt weiterhin nur für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Streitigkeiten zwischen Unternehmern fallen nicht in den Anwendungsbereich der genannten Richtlinie. Dennoch können die Mitgliedstaaten Selbstständigen oder Kleinstunternehmen in Übereinstimmung mit dem Unionsrecht den Zugang zu AS-Verfahren erleichtern, damit diese Wirtschaftsakteure von unabhängigen, unparteiischen, transparenten, wirksamen, schnellen und fairen AS-Systemen profitieren können.

(40) Damit Verbraucher insbesondere im grenzübergreifenden Kontext leicht eine geeignete AS-Stelle finden können, sollte die Kommission ein benutzerfreundliches digitales interaktives Instrument entwickeln, bekannt machen und pflegen, mit dem Informationen über den Rechtsschutz von Verbrauchern, einschließlich Informationen über die Nutzung der AS im grenzübergreifenden Kontext und Links zu Informationen über Verbraucherrechte, bereitgestellt werden. Ziel dieses Instruments sollte es sein, den Verbrauchern dabei zu helfen, die für ihren konkreten Fall geeigneten Rechtsschutz-Lösungen zu verstehen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Es sollte direkte Links zum Beschwerdeformular der AS-Stellen, sofern ein solches vorhanden ist, und eine Funktion der maschinellen Übersetzung für AS-Stellen und AS-Kontaktstellen enthalten. Zudem sollte dieses Instrument die Liste der AS-Kontaktstellen, die der Kommission gemeldet wurden, enthalten. Obwohl die Kommission bereits verpflichtet ist, die Liste der AS-Stellen regelmäßig auf ihrer Website zu veröffentlichen, sollten die zusätzlichen Funktionen des Instruments, wie direkte Links zu den Beschwerdeformularen und der maschinellen Übersetzung, so bald wie möglich, spätestens jedoch am 20. April 2026 verfügbar sein.

(41) Die Richtlinie 2013/11/EU sollte entsprechend geändert werden.

([19]) Verordnung (EU) 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2024 zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (ABl. L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Nach der Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 müssen die Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) und (EU) 2020/1828 ([21]) des Europäischen Parlaments und des Rates geändert werden —

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

Artikel 1

Änderung der Richtlinie 2013/11/EU

Die Richtlinie 2013/11/EU wird wie folgt geändert:

1. Artikel 2 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen Streitigkeiten, grenzübergreifenden Streitigkeiten und Drittlandunternehmer-Streitigkeiten zwischen einem in der Union wohnhaften Verbraucher und einem Unternehmer durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Lösung zu veranlassen, wenn ein Kaufvertrag oder Dienstleistungsvertrag, einschließlich eines Vertrags über die Bereitstellung digitaler Inhalte oder digitaler Dienstleistungen, zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer geschlossen wurde, bei dem der Verbraucher den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, und eine Streitigkeit im Zusammenhang mit vertraglichen Verpflichtungen, einschließlich Verpflichtungen aus der vorvertraglichen Phase, entstanden ist.

Diese Richtlinie gilt auch, wenn der Unternehmer dem Verbraucher digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, bereitstellt oder deren Bereitstellung zusagt oder für den Verbraucher digitale Dienstleistungen bereitstellt oder deren Bereitstellung zusagt und der Verbraucher dem Unternehmer personenbezogene Daten bereitstellt oder deren Bereitstellung zusagt.

Diese Richtlinie gilt nicht für Fälle, die unter die Ausnahmen gemäß Artikel 3 Absatz 1a der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (*) fallen.

(*) 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. L 304 vom 22.11.2011, S. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“

2. Artikel 4 Absatz 1 Buchstaben c, d, e und f erhalten folgende Fassung:

„c) ‚Kaufvertrag‘ jeden Vertrag, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder die Übertragung des Eigentums an dieser Ware zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;

ca) ‚Waren‘ Waren im Sinne von Artikel 2 Nummer 5 der Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates (*);

cb) ‚digitale Inhalte‘ digitale Inhalte im Sinne von Artikel 2 Nummer 1 der Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates (**);

d) ‚Dienstleistungsvertrag‘ jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung, einschließlich einer digitalen Dienstleistung, für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt;

da) ‚digitale Dienstleistungen‘ digitale Dienstleistungen im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 der Richtlinie (EU) 2019/770;

e) ‚inländische Streitigkeit‘ eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer gemäß Artikel 2 Absatz 1 in Bezug auf vertragliche Verpflichtungen, sofern dieser Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;

([20]) Richtlinie (EU) 2019/2161 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union (ABl. L 328 vom 18.12.2019, S. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 409 vom 4.12.2020, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) ‚grenzübergreifende Streitigkeit' eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer gemäß Artikel 2 Absatz 1 in Bezug auf vertragliche Verpflichtungen, sofern dieser Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in einem anderen als dem Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;

fa) ‚Drittlandunternehmer-Streitigkeit' eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer gemäß Artikel 2 Absatz 1 in Bezug auf vertragliche Verpflichtungen, sofern dieser Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in einem Mitgliedstaat wohnt und der Unternehmer außerhalb der Union niedergelassen ist und im Sinne von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 oder Artikel 17 Absatz 1 Buchstabe c der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates (***) seine Tätigkeit auf diesen Mitgliedstaat ausrichtet;

(*) Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG (ABl. L 136 vom 22.5.2019, S. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen (ABl. L 136 vom 22.5.2019, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (ABl. L 351 vom 20.12.2012, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“

3. In Kapitel I wird folgender Artikel eingefügt:

„*Artikel 4a*

Die Mitgliedstaaten verfügen über Maßnahmen, mit denen die Beteiligung von Unternehmern und Verbrauchern an AS-Verfahren gefördert wird.“

4. Artikel 5 wird wie folgt geändert:

a) Folgender Absatz wird eingefügt:

„(1a) Die Mitgliedstaaten erleichtern zudem den Zugang der in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet wohnhaften Verbrauchern zu AS-Verfahren zur Beilegung von unter diese Richtlinie fallenden Drittlandunternehmer-Streitigkeiten und sorgen dafür, dass diese Streitigkeiten auf gemeinsames Ersuchen des Verbrauchers und des Drittlandunternehmers einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie genügt.

Die Mitgliedstaaten können den Zugang zu AS-Verfahren zur Beilegung einer Drittlandunternehmer-Streitigkeit davon abhängig machen, dass die Parteien eine Vereinbarung über die Beilegung dieser Streitigkeit auf der Grundlage des in dem Mitgliedstaat, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist und in dem der betreffende Verbraucher wohnhaft ist, anwendbaren Rechts treffen und der Unternehmer sich verpflichtet, sich an die AS-Verfahrensregeln zu halten, die gegebenenfalls regelmäßig anfallende Gebühren einschließen. Die Mitgliedstaaten können zusätzliche Bedingungen festlegen, um sicherzustellen, dass die Befassung mit solchen Streitigkeiten den effektiven Betrieb der AS-Stellen nicht ernsthaft beeinträchtigt.

Die Vereinbarung zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher über das anzuwendende Recht gemäß Unterabsatz 2 darf 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 er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht durch eine Vereinbarung abgewichen werden darf.“

b) Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(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 auf rückverfolgbare Weise einzureichen;

b) Verbrauchern ermöglichen zu entscheiden, auf digitale oder nicht digitale Weise Beschwerden und andere einschlägige Dokumente einzureichen und AS zu nutzen;

c) wenn sie digitale AS-Verfahren anbieten, diese über leicht zugängliche und inklusive Instrumente bereitstellen;

d) wenn automatisierte Mittel beim AS-Entscheidungsprozess eingesetzt werden:

i) die Parteien im Voraus in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise über deren Einsatz informieren und

ii) sicherstellen, dass die Parteien das Recht haben, zu verlangen, dass das Ergebnis des AS-Verfahrens von einer natürlichen Person der AS-Stelle, die die Anforderungen des Artikels 6 Absatz 1 erfüllt, überprüft wird;

e) die Parteien über ihr Recht informieren, zu verlangen, dass das Ergebnis des AS-Verfahrens von einer natürlichen Person gemäß Buchstabe d Ziffer ii überprüft wird;

f) Fälle bündeln können, sofern

i) der Verbraucher über die Bündelung informiert wird und

ii) die für die gebündelten Fälle zuständigen natürlichen Personen über ein ausreichendes Wissen gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a verfügen, um den Fall bearbeiten zu können;

g) inländische und grenzübergreifende Streitigkeiten und gegebenenfalls Drittlandunternehmer-Streitigkeiten akzeptieren;

h) die notwendigen Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den in der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates (*) festgelegten Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten erfolgt.

Die Mitgliedstaaten können zusätzliche Bedingungen für die in Unterabsatz 1 Buchstabe f genannte Bündelung von Fällen festlegen.

(*) Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“

c) Absatz 4 Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„a) der Verbraucher nicht zuerst versucht hat, Kontakt mit dem betreffenden Unternehmer aufzunehmen, um die Beschwerde zu erörtern, die Angelegenheit unmittelbar mit diesem Unternehmer zu lösen, sofern keine unverhältnismäßigen Vorschriften über die Form und den Inhalt einer solchen Kontaktaufnahme eingeführt wurden;“

d) Folgende Absätze werden angefügt:

„(8) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass eine zuständige AS-Stelle, sofern sie beschließt, eine Verbraucherbeschwerde gemäß ihren Verfahrensregeln zu prüfen, Kontakt zu dem betreffenden Unternehmer aufnimmt und ihn zur Teilnahme am AS-Verfahren einlädt, unabhängig davon, ob die Teilnahme dieses Unternehmers verpflichtend ist oder nicht.

(9) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer, die von einer zuständigen AS-Stelle kontaktiert werden, diese AS-Stelle darüber informieren, ob sie mit der Teilnahme an dem vorgeschlagenen AS-Verfahren einverstanden sind. Der Unternehmer antwortet der AS-Stelle innerhalb einer angemessenen Frist, die 20 Arbeitstage nicht überschreiten darf. Bei komplexen Streitigkeiten oder unter außergewöhnlichen Umständen kann die betreffende AS-Stelle diese Frist verlängern, die in keinem Fall 30 Arbeitstage überschreiten darf. Die AS-Stelle unterrichtet den Verbraucher über die Verlängerung der Frist, sofern anwendbar.

Antwortet der Unternehmer nicht innerhalb der in Unterabsatz 1 festgelegten Frist, kann die AS-Stelle davon ausgehen, dass der Unternehmer die Teilnahme am AS-Verfahren abgelehnt hat und den Fall schließen. Die AS-Stelle informiert den Verbraucher entsprechend. Die Folgen der Nichtbeantwortung werden in nationalen Rechtsvorschriften festgelegt.

Die Antwortpflicht gemäß Unterabsatz 1 gilt nicht in folgenden Fällen:

a) der Unternehmer ist zur Teilnahme am AS-Verfahren verpflichtet;

b) bei der AS können Ergebnissen erzielt werden, ohne dass der Unternehmer der Teilnahme am AS-Verfahren zustimmt; oder

c) der Unternehmer hat sich bereits vertraglich verpflichtet, AS-Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten."

5. Artikel 6 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„a) über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die im Bereich der alternativen oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, sowie ein allgemeines Rechtsverständnis und, wenn sie grenzübergreifende Streitigkeiten bearbeiten, ein allgemeines Verständnis des internationalen Privatrechts besitzen;"

b) In Absatz 3 wird folgender Buchstabe eingefügt:

„aa) wird eine Streitigkeit von einer AS-Stelle bearbeitet und werden die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder vergütet, so hat die AS-Stelle nur Zugang zu den Daten, die sich unmittelbar auf den Fall beziehen und von dem Unternehmer oder dem Verbraucher eigens zur Verfügung gestellt werden;"

c) Absatz 6 erhält folgende Fassung:

„(6) Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe a des vorliegenden Artikels sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass die AS-Stellen die erforderlichen Schulungen für die mit der AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung stellen. Die zuständigen Behörden überwachen die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe g übermittelt werden."

6. Artikel 7 wird wie folgt geändert:

a) In Absatz 1 wird folgender Buchstabe eingefügt:

„p) gegebenenfalls Kontaktangaben der nationalen Behörden, die für die Durchsetzung von Rechtsakten der Union und der Mitgliedstaaten über unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Klauseln zuständig sind."

b) Absatz 2 wird wie folgt geändert:

i) Der einleitende Teil erhält folgende Fassung:

„(2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die AS-Stellen mindestens alle zwei Jahre Tätigkeitsberichte auf ihren Websites öffentlich zugänglich machen. Darüber hinaus schreiben die Mitgliedstaaten vor, dass die AS-Stellen diese Tätigkeitsberichte auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die die AS-Stellen für geeignet halten, zur Verfügung stellen. Diese Berichte enthalten folgende Informationen sowohl zu inländischen als auch zu grenzübergreifenden Streitigkeiten:"

ii) Buchstabe h wird gestrichen.

7. Artikel 13 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden an folgenden Stellen aufgeführt:

a) auf der Website des Unternehmers — soweit vorhanden — in klarer, hervorgehobener, verständlicher und leicht zugänglicher Weise,

b) in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher."

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in den Fällen, in denen eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem in ihren Hoheitsgebieten niedergelassenen Unternehmer im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer nicht beigelegt werden konnte, der Unternehmer verpflichtet ist, dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitzustellen."

8. Artikel 14 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 14*

Unterstützung bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Verbraucher und Unternehmer bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung erhalten können, um ihren Zugang zu der bzw. den für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständigen AS-Stelle(n) zu erleichtern.

(2) Jeder Mitgliedstaat benennt eine AS-Kontaktstelle, die für die in Absatz 1 genannte Aufgabe zuständig ist. Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für den Betrieb der AS-Kontaktstellen ihrem dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren angeschlossenen Zentrum oder, falls dies nicht möglich ist, Verbraucherverbänden oder einer anderen Einrichtung, die im Bereich des Verbraucherschutzes tätig ist.

(3) Wenn Verbraucher bei grenzübergreifenden Streitigkeiten um Unterstützung ersuchen, nutzen sie die AS-Kontaktstelle am Ort ihres Wohnsitzes und Unternehmer die AS-Kontaktstelle am Ort ihrer Niederlassung.

(4) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die AS-Kontaktstellen auf Anfrage die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Stelle erleichtern. Diese Erleichterung erfolgt durch mindestens folgende Aufgaben:

a) Hilfe bei der Einreichung der Beschwerde und, soweit angemessen, der einschlägigen Unterlagen;

b) sofern erforderlich, Unterstützung der Parteien durch Bereitstellung der Ergebnisse der maschinellen Übersetzung von Informationen, Unterlagen oder Verfahrensregeln;

c) Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Verbraucherrechte auf Unionsebene und auf nationaler Ebene für die Parteien;

d) Erläuterungen für die Parteien zu den von den betreffenden AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln;

e) Information des Verbrauchers über andere Möglichkeiten des Rechtschutzes, wenn eine Streitbeilegung im Wege eines AS-Verfahrens nicht möglich ist.

(5) Die Mitgliedstaaten können den AS-Kontaktstellen das Recht einräumen, Verbrauchern und Unternehmern Unterstützung nach diesem Artikel zu leisten, wenn diese sich in Bezug auf inländische Streitigkeiten an AS-Stellen wenden.

(6) Die Mitgliedstaaten schreiben vor, dass alle Akteure, die Verbraucher bei grenzübergreifenden oder inländischen Streitigkeiten unterstützen, bei der Durchführung ihrer Tätigkeiten den Verbrauchern in vollständiger Transparenz einschlägige Informationen zur Verfügung stellen, einschließlich Informationen über Verfahrensregeln und etwaige zu entrichtende Gebühren, und dabei nach Treu und Glauben handeln."

9. Artikel 17 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Die Kooperation gemäß Absatz 1 umfasst insbesondere den Austausch von Informationen über Praktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind, auch zu unlauteren Geschäftspraktiken oder missbräuchlichen Klauseln. Dazu gehört auch, dass die nationalen Behörden AS-Stellen technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind."

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Kooperation und der Informationsaustausch gemäß den Absätzen 1 und 2 dieses Artikels den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 über den Schutz personenbezogener Daten entsprechen."

10. Artikel 20 wird wie folgt geändert:

a) In Absatz 1 wird folgender Unterabsatz angefügt:

„Zudem führen die zuständigen Behörden die erforderlichen Überprüfungen der Arbeitsweise und der Tätigkeiten der AS-Stellen durch, um die Erfüllung der Anforderungen dieser Richtlinie zu überwachen."

b) In Absatz 6 erhält Satz 1 folgende Fassung:

„(6) Bis zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre bis zum 1. November veröffentlicht jede zuständige Behörde einen Bericht über die Entwicklung und die Arbeitsweise von AS-Stellen und übermittelt ihn der Kommission."

c) Folgende Absätze werden angefügt:

„(8) Bis zum 20. April 2026 entwickelt die Kommission ein benutzerfreundliches digitales interaktives Instrument, das Informationen über den Rechtsschutz für Verbraucher, einschließlich Informationen über die Nutzung der AS im grenzübergreifenden Kontext, sowie Links zu Informationen über Verbraucherrechte bietet. Dieses Instrument enthält auch die in Absatz 4 des vorliegenden Artikels genannte Liste der AS-Stellen und die Liste der gemäß Artikel 24 Absatz 4 gemeldeten AS-Kontaktstellen und enthält Links zu ihren Websites. Das Instrument umfasst auch eine Funktion der maschinellen Übersetzung, die den AS-Stellen und den AS-Kontaktstellen kostenlos zur Verfügung steht. Die Kommission macht das Instrument bekannt und sorgt für seine technische Pflege.

Den Mitgliedstaaten wird nahegelegt, auf allen nationalen Websites, die einem ähnlichen Zweck dienen, einen deutlich sichtbaren Link zu dem in Unterabsatz 1 genannten Instrument bereitzustellen.

Die zuständigen Behörden unterrichten die AS-Kontaktstellen und AS-Stellen über die in Unterabsatz 1 genannte Funktion der maschinellen Übersetzung.

(9) Die Kommission richtet ein Netz der AS-Kontaktstellen ein."

11. In Artikel 24 wird folgender Absatz angefügt:

„(4) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission bis zum 20. März 2028 die Namen und Kontaktdaten der gemäß Artikel 14 Absatz 2 benannten AS-Kontaktstellen mit."

Artikel 2

Änderung der Richtlinie (EU) 2015/2302

Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe g der Richtlinie (EU) 2015/2302 erhält folgende Fassung:

„g) Informationen zu bestehenden internen Beschwerdeverfahren und zu alternativen Streitbeilegungsverfahren (AS) gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (*) und gegebenenfalls zu der AS-Stelle, der der Unternehmer unterliegt;

(*) 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) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj)."

Artikel 3

Änderung der Richtlinie (EU) 2019/2161

Artikel 5 Buchstabe b der Richtlinie (EU) 2019/2161 erhält folgende Fassung:

„b) je nach Art der beteiligten Parteien beim zuständigen Zentrum des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren Beschwerde einzureichen."

Artikel 4

Änderung der Richtlinie (EU) 2020/1828

In Anhang I der Richtlinie (EU) 2020/1828 wird Nummer 44 gestrichen.

Artikel 5

Umsetzung

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum 20. März 2028 die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die erforderlich sind, um den Artikeln 1 bis 4 dieser Richtlinie nachzukommen. Sie setzen die Kommission unverzüglich davon in Kenntnis.

Sie wenden diese Vorschriften ab dem 20. September 2028 an.

(2) Bei Erlass der in Absatz 1 genannten Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf die vorliegende Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.

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

Artikel 6

Inkrafttreten

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

Artikel 7

Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Straßburg am 16. Dezember 2025.

Im Namen des Europäischen Parlaments	*Im Namen des Rates*
Die Präsidentin	*Die Präsidentin*
R. METSOLA	M. BJERRE